

MANUAL DO USUÁRIO (GLPI)

ABERTURA DE CHAMADOS

CONTROLE DE REVISÕES

<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Atualizado</i>	<i>Revisado</i>
1.0	19/04/18	Eric Zanovello-DIAP/DQG/CMTI/SGG	Eric Zanovello-DIAP/DQG/CMTI/SGG
2.0	20/07/18	Eric Zanovello-DIAP/DQG/CMTI/SGG	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RESUMO DO DOCUMENTO

<i>Descrição:</i>	Tutorial de Uso - Abertura de Chamados - GLPI- para Usuarios
<i>Local de Publicação:</i>	SITE DA PREFEITURA >SERVIDOR >Coordenadoria de TI > Download > Manuais, Tutoriais e Apostilas >Tutorial de Uso - Abertura de Chamados - GLPI- para Usuarios.pdf
<i>Autor(a) do documento</i>	Eric Zanovello
<i>Divisão/Departamento</i>	DIAP/DQG/CMTI/SGG

Sumário

1- Abertura de Chamado:.....	3
2- Campos para Abertura de Chamado:.....	3
3-Como anexar arquivo na abertura de chamado:.....	4
4-Mensagem de Erro do Sistema:.....	5

Índice de figuras

Figura 1 - Abertura de Chamado.....	3
Figura 2 - Sequencia dos itens para Abertura de Chamado.....	3
Figura 3 - Anexando documento ao chamado.....	4
Figura 4 - Mensagem de erro do Sistema.....	5

1- Abertura de Chamado:

Para Abrir um chamado, clique no menu “Cria um chamado”, em qualquer uma das opções realçadas.

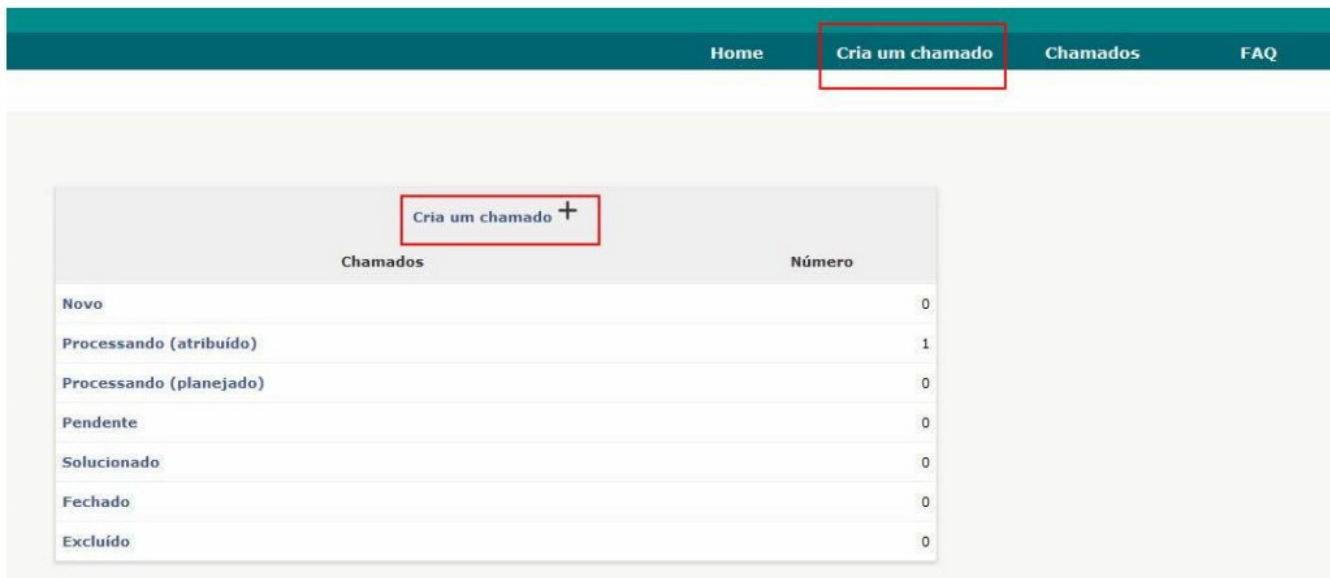


Figura 1 - Abertura de Chamado

2- Campos para Abertura de Chamado:

A tela a seguir será visualizada com as opções descritas abaixo.

O formulário para a abertura de um chamado é dividido em duas seções principais. A primeira seção, intitulada "Descreva o incidente ou a requisição", contém os seguintes campos:

- 1 Tipo* (dropdown menu)
- 2 Categoria* (dropdown menu)
- 3 Me informe sobre as ações tomadas (checkbox)
- 4 Localização* (dropdown menu)
- 5 Título* (input field)

À direita desses campos, há opções para "Acompanhar por e-mail" (dropdown menu) e "E-mail:" (input field). Abaixo do formulário, há uma barra de ferramentas com opções de formatação e ícones para inserir links e imagens. A segunda seção do formulário contém:

- 6 Descrição* (área de texto grande)
- 7 Arquivo (3 MB máx) (área de upload de arquivos)
- 8 Arrastar e soltar ou colar a imagem (área de upload de imagens)
- 9 Enviar mensagem (botão de envio)

Figura 2 - Sequencia dos itens para Abertura de Chamado

1 –Tipo : **Deixar como Requisição.**

2 –Categoria: **Obrigatoriamente**, aqui é onde serão listados todas as Categorias e Subcategorias dos respectivos chamados. Se desejar, você poderá pesquisar as categorias e subcategorias digitando as iniciais das mesmas.

OBS: As Categorias somente poderão ser visualizadas e deverá ser escolhido obrigatoriamente sua subcategoria.

Ex. WEBMAIL > PROBLEMA DE ACESSO.

3–Me informe sobre as ações tomadas: O Padrão é SIM para que você seja notificado por e-mail o status da sua solicitação.

Obs: Caso escolha NÃO, você não será notificado por e-mail o Status de seu chamado.

4 – Localização: **Obrigatoriamente**, aqui deverá ser indicado a localização física da solicitação.

Ex.: SEMUSA.

5 – Título: **Obrigatoriamente**, Aqui deverá ser preenchido uma pequena introdução do ocorrido.

Ex.: Erro de login.

6 – Descrição: **Obrigatoriamente**, Descreva com poucas palavras o ocorrido.

Ex.: Não estou conseguindo acessar minha conta de e-mail. Aparece a mensagem de senha inválida.

7 – Arraste e solte seu arquivo aqui, ou: Esta opção deverá ser usada quando se pretende enviar um arquivo para complementar o chamado.

Ex.: Fotos compactadas para publicação no Site.

Imagens de algum problema ocorrido (computadores, salas, objetos, etc)

8 – Arrastar e soltar ou colar a imagem: Aqui você poderá realizar uploads de imagens, apenas copiando e colando ou arrastando um arquivo que esteja salvo em seu computador.

9 – Enviar mensagem: Clicando neste botão, seu chamado será realizado.

3-Como anexar arquivo na abertura de chamado:

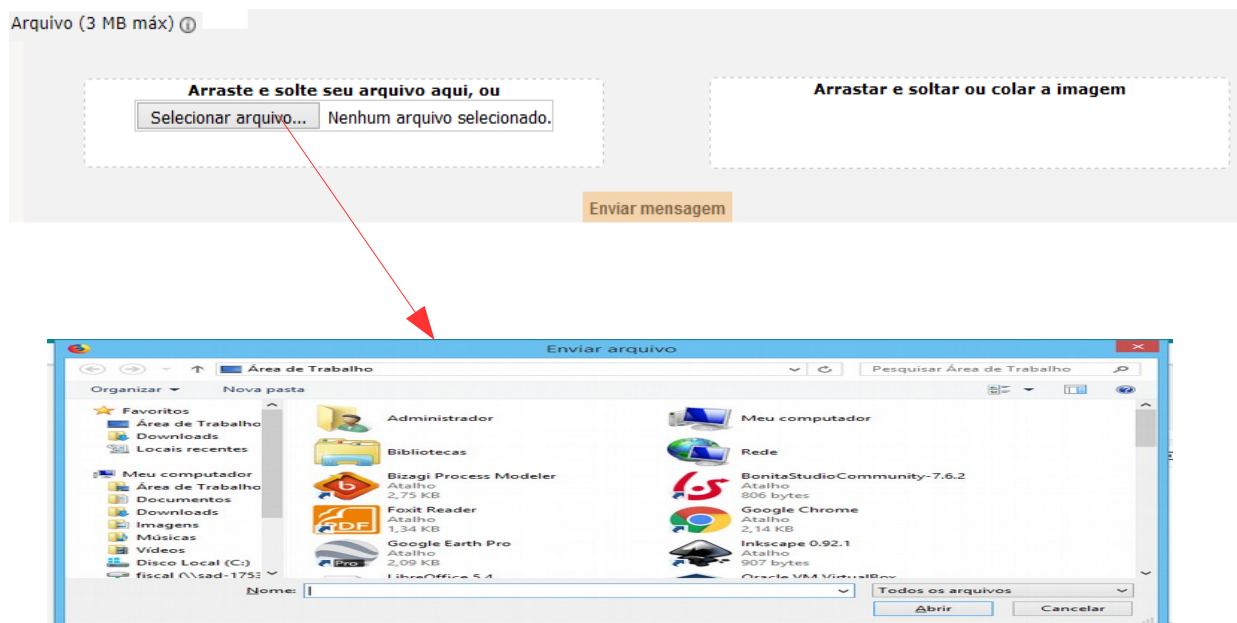


Figura 3 - Anexando documento ao chamado

4-Mensagem de Erro do Sistema:

Atenção! As mensagens de erro abaixo, são relacionadas a erro no Sistema.

Clique em Voltar e revise os campos obrigatórios do formulário de chamados, marcados com um * em vermelho.

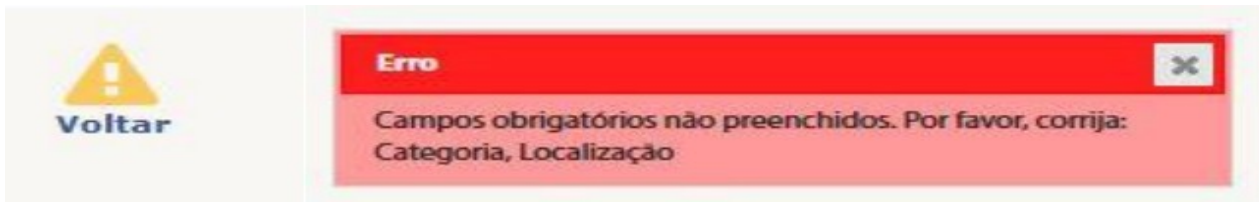


Figura 4 - Mensagem de erro do Sistema