

Guia rápido

CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI

INSTITUTO DE **TERRAS** DO PIAUÍ - INTERPI



GOVERNO DO
PIAUI

AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.

CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

INSTITUTO DE **TERRAS**
DO PIAUÍ - INTERPI



GOVERNO DO
PIAUI
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.

CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

Acessando o Sistema da Central de Serviços (GLPI)

- 1) Acesse o Sistema da Central de Serviços TI na Home Page do INTERPI (vide imagem abaixo) ou abra o navegador e digite o seguinte endereço (<https://portal.pi.gov.br/interpi/abertura-de-chamado-no-glpi/>):
- 2) Na tela de login, digite o usuário e a senha de acesso à rede:

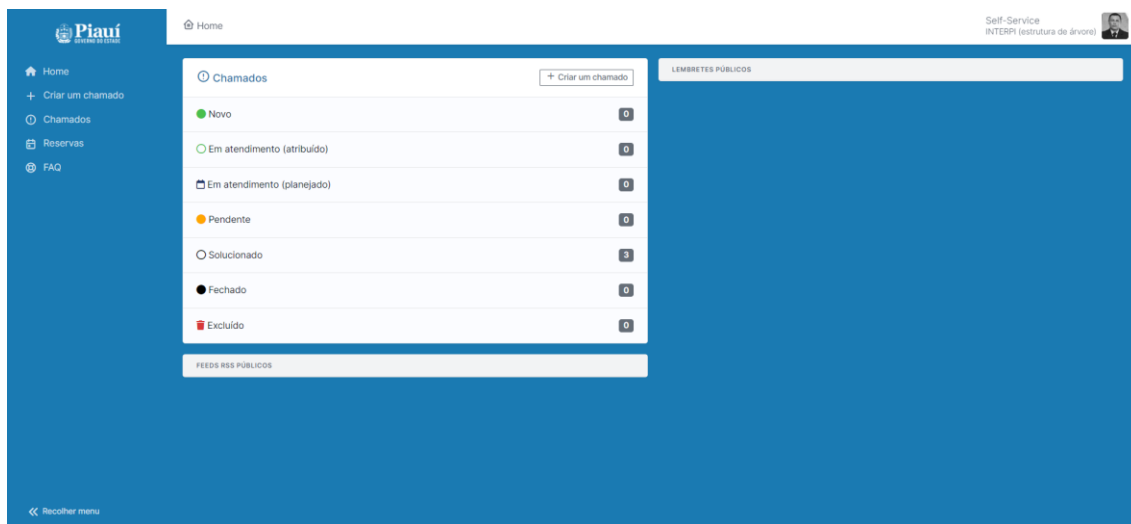
Tela Inicial

Após o login, será apresentada ao usuário uma tela contendo às informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de criar um chamado e sair do sistema.

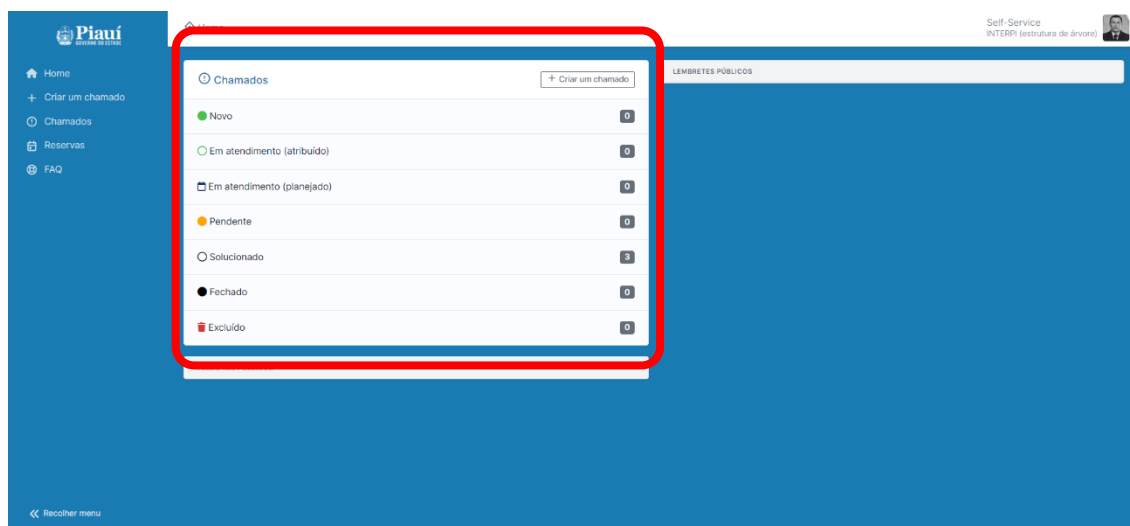




CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO



Status do Chamado



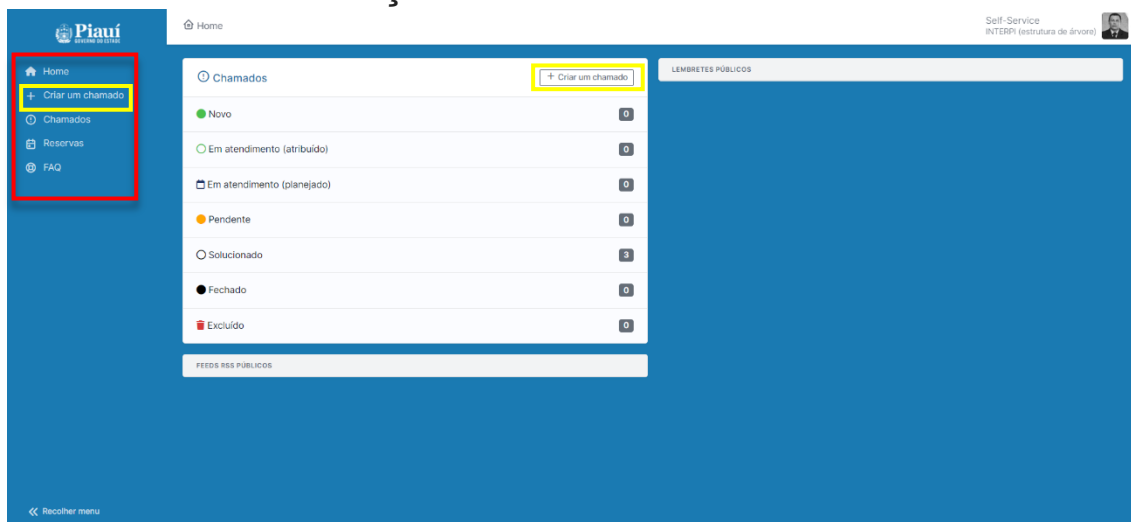
Criando um Chamado

- 1) Veja na tela abaixo, duas formas diferentes que podem ser utilizadas para Criar um Chamado.
- 2) A tela para criação de um chamado é simples e fácil de ser preenchida.

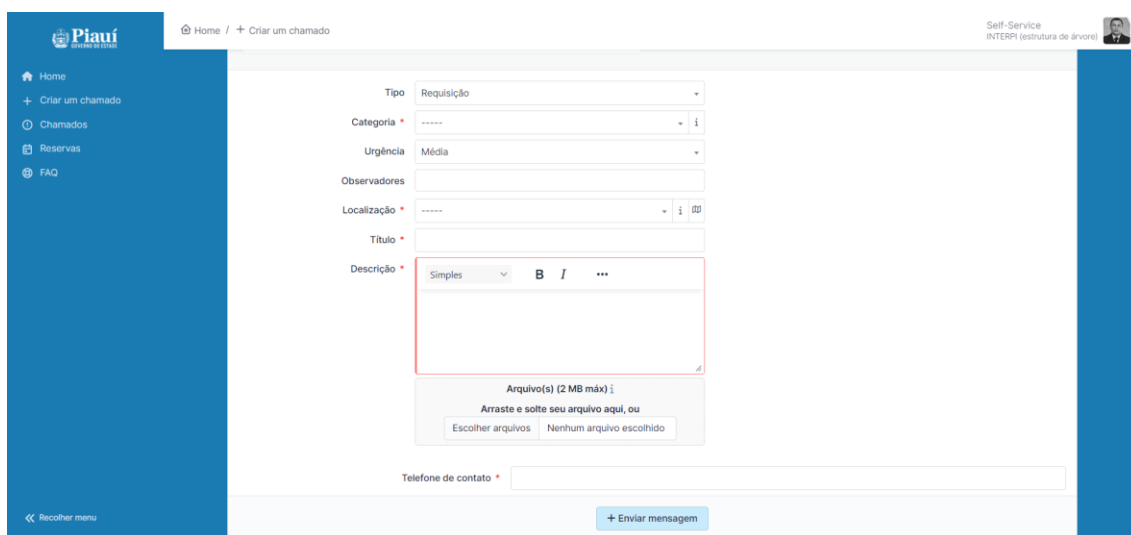




CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO



3) Como preencher os campos do chamado:



Tipo:

- Incidente* – escolher quando houver uma interrupção do serviço ou redução da qualidade. Ex: impressora não imprime, sem internet, sistema lento.





CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

- b. *Requisição* – escolher quando for a solicitação de um serviço. Ex: Esqueceu a senha, instalação de software, criação de senha de acesso aos sistemas, dúvidas sobre uma funcionalidade do sistema.

Categoria: sempre escolha a categoria antes de preencher os demais campos. Digite apenas uma palavra-chave que melhor identifique o serviço para o qual você precisa de atendimento.

Ex: Email, Internet, equipamento, alvará etc.

A medida que você for digitando sua palavra chave já parecerá uma lista contendo alguns serviços relacionados, escolha o que melhor se adequar a sua ocorrência.

Localização: escolha na lista o local de trabalho do solicitante/requerente.

Título: um breve resumo do motivo do chamado. Pois isso facilitará a pesquisa futura.

Descrição: descreva a sua solicitação com o máximo de informações para facilitar o atendimento.

Por exemplo, informe o número do seu ramal, o número do IP do seu computador, o número do processo, o que você estava tentando fazer e o que aconteceu que te impediu de fazê-lo, qual foi a mensagem emitida pelo sistema, quando ocorreu o problema (data e hora), desde quando o problema começou a acontecer.

Telefone de contato: Seu telefone de WhatsApp, para possíveis dúvidas ou informações adicionais.

Arquivo: Anexe qualquer arquivo ou imagem que possa colaborar para o atendimento. Existem duas possibilidades de preenchimento deste campo, ou anexando um arquivo ou colando uma imagem. Vejamos:

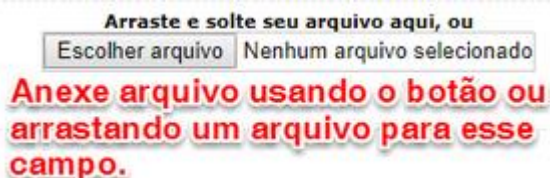
Opção 01 - Anexar: Você pode escolher o arquivo usando o botão “ESCOLHER ARQUIVO”, ou pode arrastar um arquivo do Gerenciador de Arquivos do Windows para este campo. O arquivo



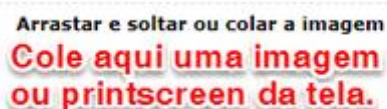


CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

pode conter, por exemplo, um printscreen da tela mostrando a mensagem apresentada pelo sistema.

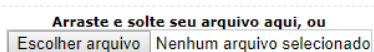


Opção 02 - Colar: você pode efetuar um printscreen da tela e colar diretamente no campo. logo depois de colar a imagem, **pressione o botão SALVAR**



Veja um exemplo:

Passo 1: cole a imagem



Controle Gerencial da Ouvidoria	
1. Manifestações pendentes de resposta desta unidade	0
2. Manifestações arquivadas no corrente ano relacionadas a esta unidade	17

Controle Gerencial	
1. Processos em Andamento	2256
2. Processos em Andamento com Remessa	773
3. Processos na Secretaria	1191
4. Processos no Gabinete	723
5. Processos com Prazo	1770
6. Com intimação para a Promotoria	0
7. Com intimação para a Defensoria	16
8. Com citação/intimação para as Procuradorias	2

Passo 2: salve a imagem recém colada

Salvar Cancelar

Enviar mensagem

Passo 3: crie o chamado

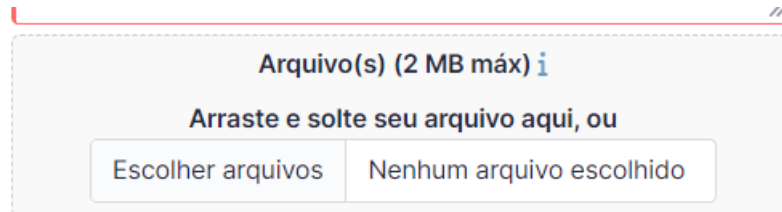
Em anexo: você pode escolher o arquivo ou botão nenhum arquivo escolhido

INSTITUTO DE **TERRAS**
DO PIAUÍ - INTERPI

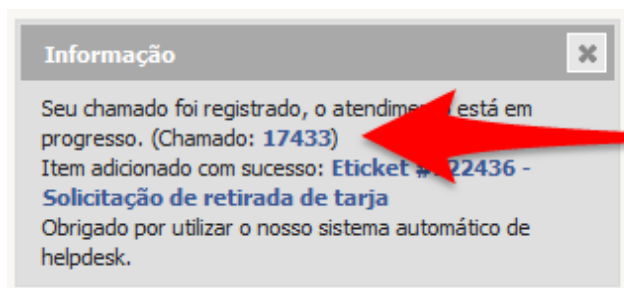


GOVERNO DO
PIAUI
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.

CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO



Para efetivar a criação do chamado, deve-se clicar no botão “Enviar mensagem”.
Será então apresentado o **número do chamado**, conforme imagem abaixo:



Número do chamado





CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

Nesse momento, sua solicitação já foi atribuída para um grupo responsável. Agora você pode **acompanhar** o andamento do chamado através do GLPI ou pelo Email do solicitante/requerente do chamado.

Para voltar a tela inicial você pode utilizar as seguintes opções: clicando em Home

Acessando um Chamado

- 1) Para acessar um chamado já aberto, volte para a página principal (HOME) e clique em um dos status do painel.

Para acessar um chamado clique em um dos status do painel da página Home (pagina principal).



CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

The screenshot displays the GLPI user interface. At the top, there is a blue header with a menu icon, the Piauí logo, and a user profile picture. Below the header, a 'Home' button is visible. The main content area is titled 'Chamados' and includes a '+ Criar um chamado' button. A list of call statuses is shown with their respective counts:

Status	Contagem
Novo	1
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	3
Fechado	0
Excluído	0

Below the list, there are sections for 'LEMBRETES PÚBLICOS' and 'FEEDS RSS PÚBLICOS'.

- 2) Será apresentada uma listagem dos chamados que estejam associados ao status escolhido. Clique sobre o título do chamado que você está tentando acessar.



CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

ID	TÍTULO	ENTREGUE	STATUS	CATEGORIA	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO	TEMPO PARA SOLUÇÃO - PROGRESSO
1	GREENHALPH (1)	INTERPI	Soluçcionado	ATIVIDADES DE TI > Conectividade > Configuração do Roteador	2023-03-04 04:57	2023-03-04 20:21	Alta	Greenhalph Alves Bezerra da Silva (194)				
2	DIRETORIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO - DAFIN (2)	INTERPI	Soluçcionado	ATIVIDADES DE TI > Conectividade > Compartilhamento de Pasta em Rede	2023-03-04 05:03	2023-03-04 20:21	Média	Greenhalph Alves Bezerra da Silva (194)				
3	GREENHALPH (3)	INTERPI	Soluçcionado	ATIVIDADES DE TI > Conectividade > Compartilhamento de Pasta em Rede	2023-03-04 05:11	2023-03-04 20:21	Média	Greenhalph Alves Bezerra da Silva (194)				

Dica: clique no título do chamado para mais informações sobre o chamado.

3) Será mostrada uma tela contendo as informações do Chamado, vide imagem abaixo.



CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

Acompanhando o Chamado

- A funcionalidade “Chamado” serve para troca de informações entre o solicitante/requerente e o responsável pelo atendimento. Ou seja, se o solicitante quiser cobrar agilidade na resolução do chamado ou acrescentar mais informações, deverá fazê-lo através de um Chamado. Bem como, se o responsável pelo atendimento necessitar de mais informações sobre o problema, ele deverá utilizar essa funcionalidade para enviar uma mensagem para o requerente.
- Utilizando a opção “Estatísticas”, podemos ter uma visão mais geral do andamento do atendimento do chamado (Histórico de Ações e regras), datas, tempo de atendimento, tempo de solução, atribuição e pendências.
- Para adicionar uma mensagem no Chamado em aberto, utilizando a opção “Responder” ou adicionar um novo “Documento” (vide imagem abaixo):

The screenshot displays the GLPI interface for a ticket titled "internet ruin (16)". On the left, a sidebar menu includes "Chamado", "Estatísticas", "Base de Conhecimento", "Itens", "Histórico" (with a count of 4), and "Todos". The main area shows a message history with a header "Criado em: 10 minutos atrás por Greenhalph Alves Bezerra da Silva (194)". The message content reads: "internet ruin" followed by "sala de diretoria a internet esta muito lenda ...". At the bottom, there is a "Responder" button and a "Adicionar documento" button.



CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

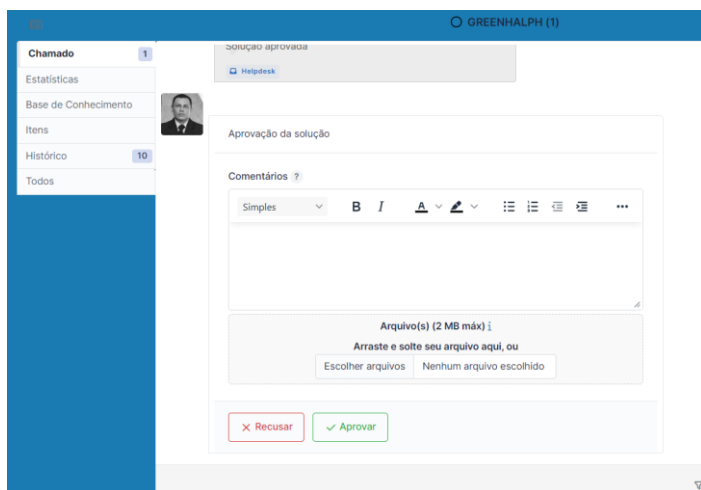


Aprovando ou Reprovando uma Solução

Quando o responsável pelo atendimento de um Chamado resolve a solicitação, ele coloca o Chamado no status de SOLUCIONADO. Porém, caberá ao Solicitante verificar se a sua solicitação realmente foi atendida. Ou seja, o Solicitante poderá “APROVAR A SOLUÇÃO” ou “REPROVAR A SOLUÇÃO”. Caso o solicitante verifique que esta não foi solucionado clique em reprovando a solução e informe em detalhe a não resolatividade do problema do chamado.

{Se você rejeitar a solução, deve especificar um motivo}

Ressaltamos que, caso o Solicitante não aprove ou reprove a solução em até 5 dias corridos, o Chamado será automaticamente aprovado e não poderá ser reaberto.

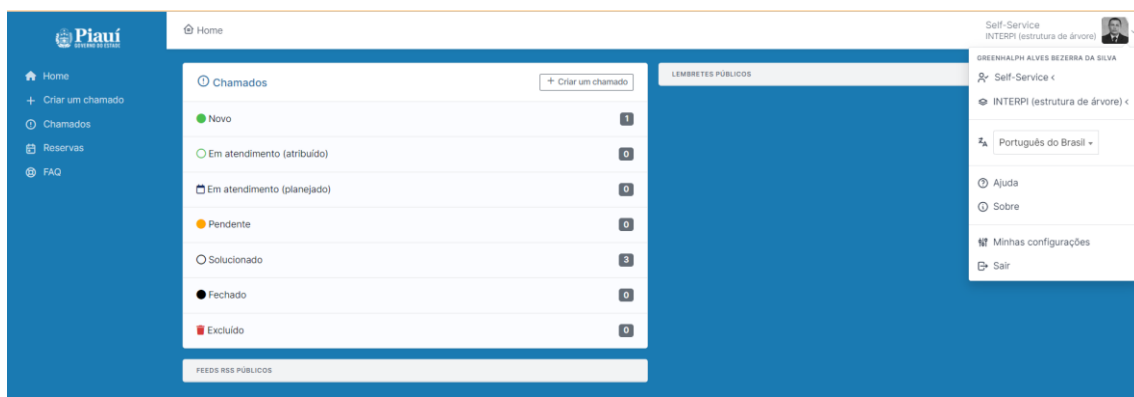




CENTRAL DE SERVIÇOS / GLPI - MANUAL DO USUÁRIO

Configuração da conta do usuário

Clique no ícone no canto superior direito, após aparecer a lista suspensa clique em minhas configurações.



Preencha todos os campos solicitados, quanto mais informações adicionais melhor atendimento e localização. Ao finalizar clique em salvar.

