



PROJETO ITSM

TREINAMENTO GLPI – SECRETARIAS (PERFIL PADRÃO)
PILOTO SIGA PÓS-GRADUAÇÃO (17 A 28/10/2022)

Sumário

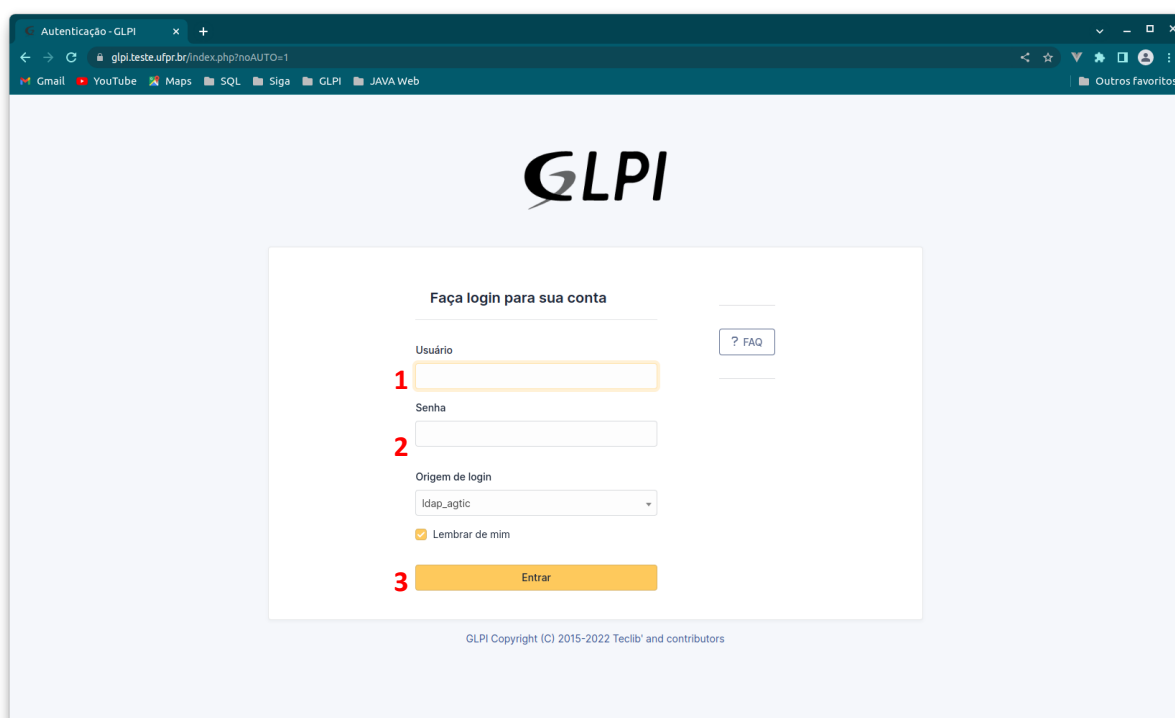
Parte I – Acesso ao GLPI.....	3
Parte II – Abertura de um Chamado	4
Parte III – Acompanhando um Chamado.....	8
Tela Meus Chamados.....	8
Parte IV – Respondendo um Chamado.....	11
Parte V – Avaliando um Chamado	12
Parte VI – Reabrindo um Chamado	13
Parte VII – Cancelando um Chamado	14

Parte I – Acesso ao GLPI

→ No SIGA ou SISPRO, ao clicar em **Chamados**, você será redirecionado(a) para a tela de login do GLPI.

Na Tela de Login:

- 1** – Digite seu nome de **usuário** da Intranet UFPR
- 2** – Digite sua **senha** da Intranet UFPR
- 3** – Clique no botão **ENTRAR**



The screenshot shows a web browser window with the title 'Autenticação - GLPI'. The address bar shows the URL 'glpi.teste.ufpr.br/index.php?noAUTO=1'. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The main content area displays the GLPI logo at the top center. Below the logo is a white login form titled 'Faça login para sua conta'. The form contains the following fields and elements:

- Usuário:** A text input field with a red '1' next to it.
- Senha:** A text input field with a red '2' next to it.
- Origem de login:** A dropdown menu with 'Idap_agtic' selected.
- Lembrar de mim:** A checked checkbox.
- Entrar:** A yellow button with a red '3' next to it.
- ? FAQ:** A link button.

At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors'.

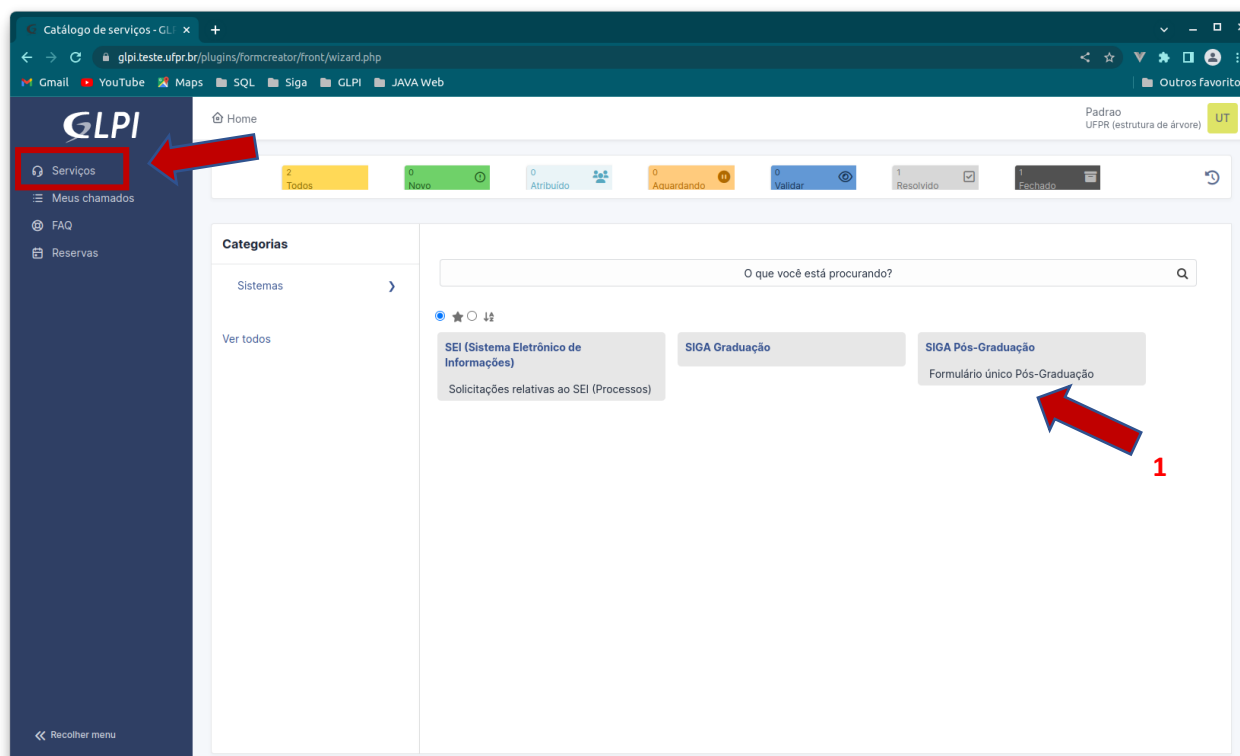
Parte II – Abertura de um Chamado

Na **Tela Inicial**, que também pode ser acessada clicando-se em **Serviços** no menu da lateral esquerda da tela:

1 – Clique no formulário que corresponde ao serviço para o qual abrirá o chamado.

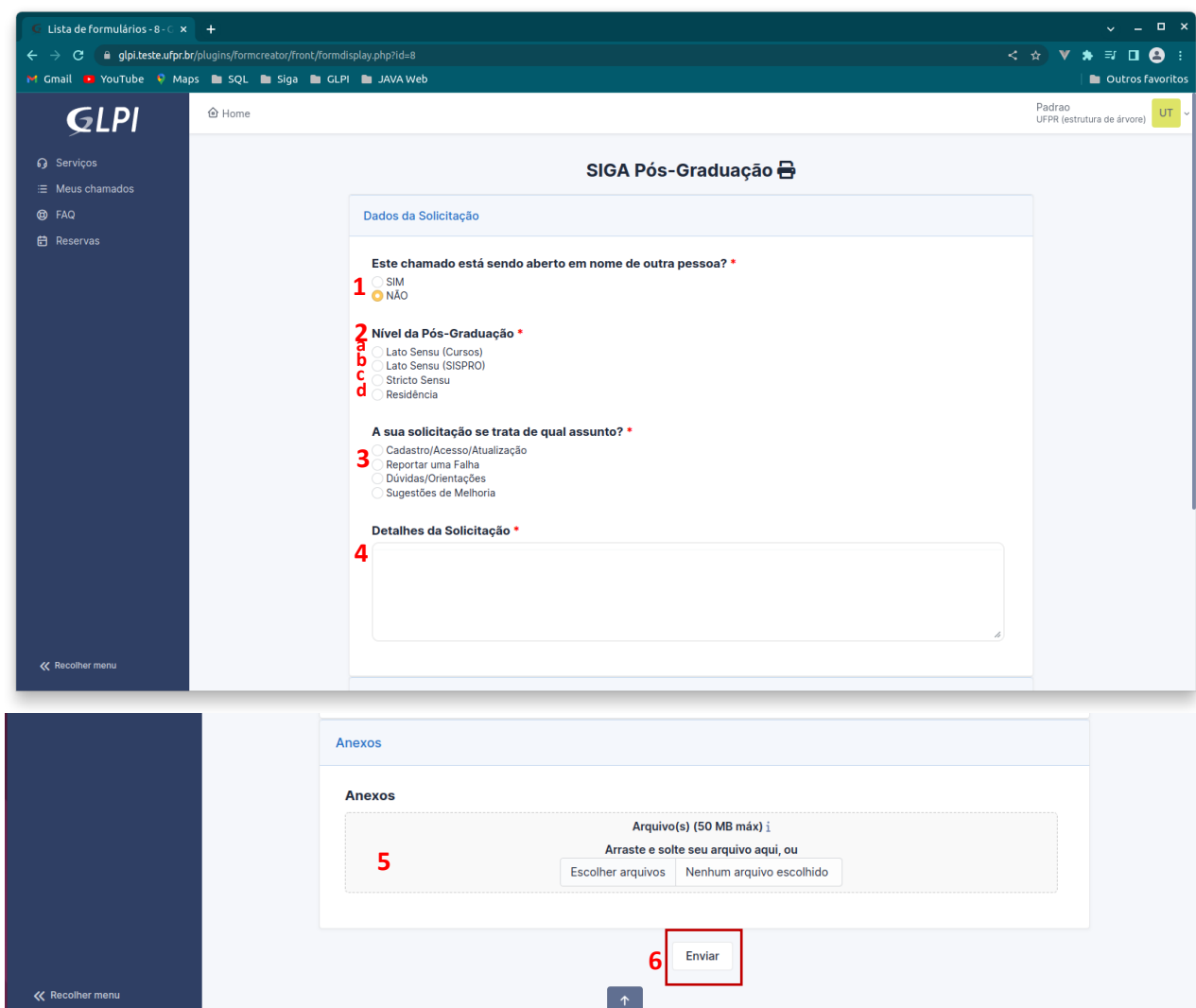
Atenção:

Os formulários disponíveis podem variar de acordo com o perfil do usuário.



→ **Preencha as questões do formulário**, as quais podem variar de acordo com as opções disponíveis no formulário.

Exemplo: Formulário SIGA Pós-Graduação:



SIGA Pós-Graduação

Dados da Solicitação

1 Este chamado está sendo aberto em nome de outra pessoa? *

☐ SIM

☒ NÃO

2 Nível da Pós-Graduação *

☐ Lato Sensu (Cursos)

☐ Lato Sensu (SISPRO)

☐ Stricto Sensu

☐ Residência

3 A sua solicitação se trata de qual assunto? *

☐ Cadastro/Acesso/Atualização

☐ Reportar uma Falha

☐ Dúvidas/Orientações

☐ Sugestões de Melhoria

4 Detalhes da Solicitação *

5 Anexos

Arquivo(s) (50 MB máx) |

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

6 Enviar

1 – Indique se o chamado está sendo aberto em nome de outra pessoa.

Atenção:

Essa pergunta já vem com a resposta padrão **NÃO**, pois os chamados da Pós-Graduação devem ser abertos somente pelos membros da Secretaria/Coordenação.

A opção **SIM** deve ser selecionada em casos como, por exemplo, em que a PRPPG abre o chamado em nome de membros de uma Secretaria/Coordenação de um Programa.

2 – Indique o **Nível da Pós-Graduação** (para cada opção disponível abrirá mais uma caixa solicitando informações complementares):

- **Lato Senu (Cursos):**

a) Selecione o nome do Curso de Especialização/Aperfeiçoamento

2 Nível da Pós-Graduação *
☒ Lato Senu (Cursos)
☐ Lato Senu (SISPRO)
☐ Stricto Senu
☐ Residência

2.a Curso de Especialização/Aperfeiçoamento *
AGRICULTURA DE PRECISÃO - TURMA 2022 - 40001016383E1 ▾

- **Lato Senu (SISPRO):**

b) Indique o Título da Proposta/Turma (SISPRO)

2 Nível da Pós-Graduação *
☐ Lato Senu (Cursos)
☒ Lato Senu (SISPRO)
☐ Stricto Senu
☐ Residência

2.b Título da Proposta/Turma (SISPRO) *

- **Stricto Senu:**

c) Selecione o nome do Programa de Pós-Graduação

2 Nível da Pós-Graduação *
☐ Lato Senu (Cursos)
☐ Lato Senu (SISPRO)
☒ Stricto Senu
☐ Residência

2.c Programa de Pós-Graduação *
PRPPG - 40001016000P0 ▾

- **Residência:**

d) Seleccione o nome da Especialidade da Residência

2 **Nível da Pós-Graduação ***

☐ Lato Sensu (Cursos)
☐ Lato Sensu (SISPRO)
☐ Stricto Sensu
☒ Residência

2.d **Especialidade da Residência ***

ADMINISTRADOR COREMU - 40001017000R0 ▾

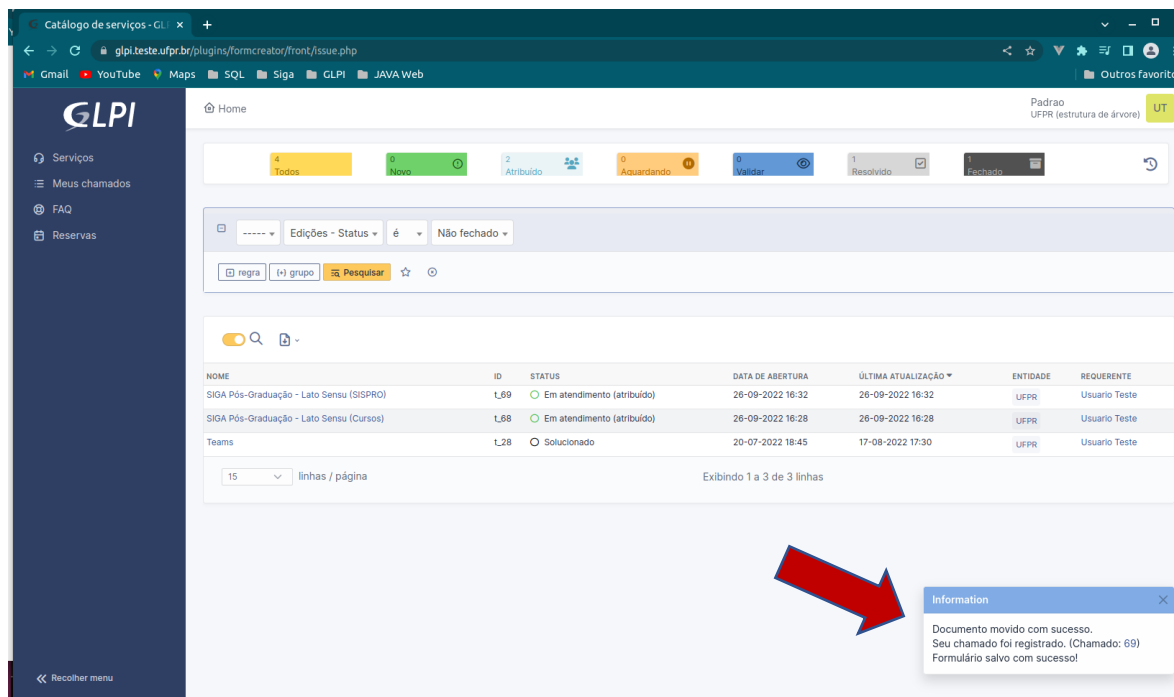
3 – Seleccione a opção que melhor retrata a sua solicitação.

4 – Descreva sua solicitação com informações que possam auxiliar a equipe de suporte a entender seu problema/dúvida/sugestão.

5 – Anexe um ou mais arquivos, caso se verifique necessário para a compreensão sua solicitação.

6 – Clique no botão **ENVIAR**.

Será então exibida, na tela **Meus Chamados**, uma **mensagem** confirmando que o chamado foi aberto.



The screenshot shows the GLPI web interface. The left sidebar contains navigation links: Serviços, Meus chamados, FAQ, and Reservas. The main area displays a list of tickets with columns: NOME, ID, STATUS, DATA DE ABERTURA, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, ENTIDADE, and REQUERENTE. A success message box is visible in the bottom right corner, indicating that the document was moved successfully and the ticket was registered.

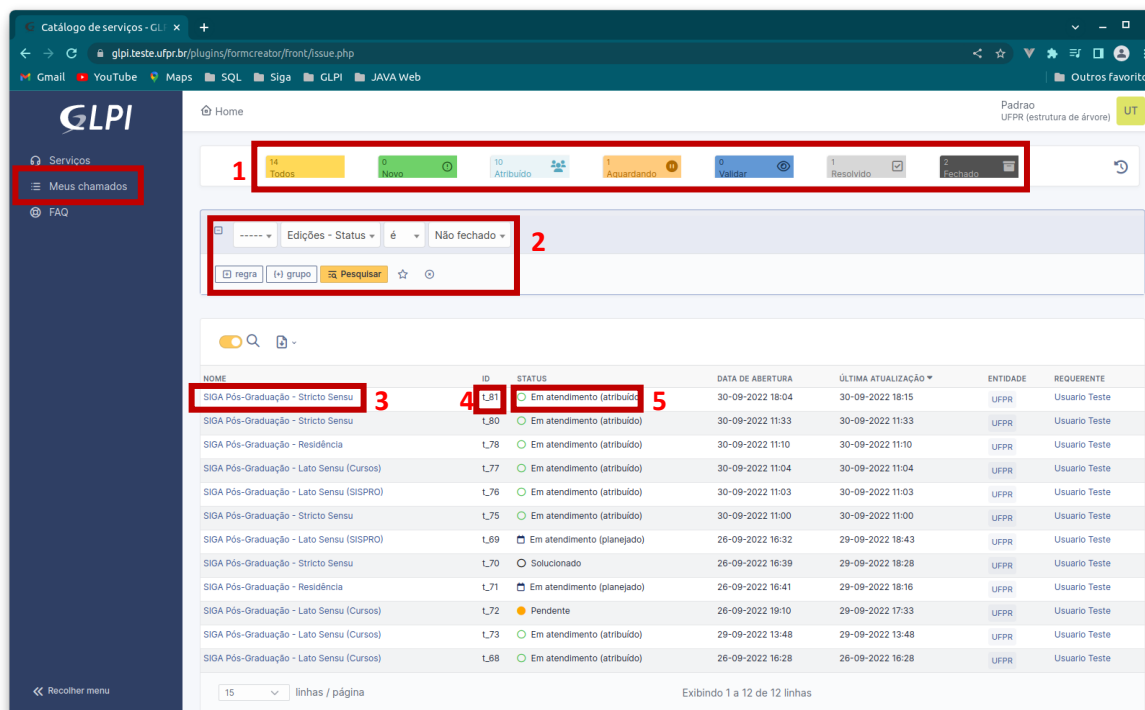
NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (SISPRO)	t_69	Em atendimento (atribuído)	26-09-2022 16:32	26-09-2022 16:32	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	t_68	Em atendimento (atribuído)	26-09-2022 16:28	26-09-2022 16:28	UFPR	Usuario Teste
Teams	t_28	Solucionado	20-07-2022 18:45	17-08-2022 17:30	UFPR	Usuario Teste

Exibindo 1 a 3 de 3 linhas

Information
Documento movido com sucesso.
Seu chamado foi registrado. (Chamado: 69)
Formulário salvo com sucesso!

Parte III – Acompanhando um Chamado

→ Clique em **Meus Chamados**, no menu da lateral esquerda da tela:



Tela Meus Chamados

→ **Por padrão**, são visualizados nessa tela todos os chamados com o status **Não fechado** havendo a possibilidade de outras pesquisas através do menu de atalhos (1) e painel de pesquisas (2).

1 – Menu com atalhos para pesquisas pelo status dos chamados. Ao se **clicar** em um retângulo serão visualizados os chamados referentes ao status escolhido.

Opções:

- **Todos:** Mostra o **todos os chamados, incluindo os fechados**;
- **Novo:** Sempre será zero e não mostrará chamados, pois de acordo com as regras os chamados, assim que abertos, são sempre atribuídos a uma equipe de atendimento.
- **Atribuído:** Mostra os chamados que foram entregues à equipe de atendimento, serão atribuídos a um técnico responsável e estão na fila de atendimento.
- **Aguardando:** Mostra os chamados **aguardando resposta do usuário**.
- **Validar:** Sempre será zero e não mostrará chamados, pois essa funcionalidade não será utilizada no piloto.
- **Resolvido:** Mostra os chamados que já foram resolvidos e estão aguardando a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente.

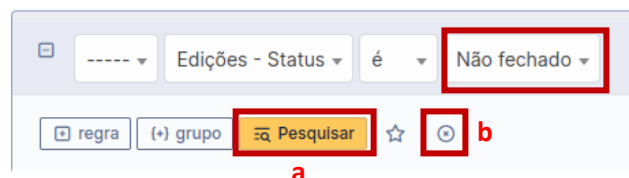
- **Fechado:** Mostra os chamados que foram encerrados após a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente. Será também utilizado nos casos em que o técnico encerra o chamado pois o usuário não se manifestou após determinado tempo.

2 – Painel de pesquisa que traz como **padrão** a pesquisa pelo status **Não fechado** sendo possível a alteração dos parâmetros e criação de pesquisas complexas.

Atenção:

a – Sempre que mudar qualquer parâmetro no painel de pesquisa, clique no botão **Pesquisar**, para que o processamento seja executado.

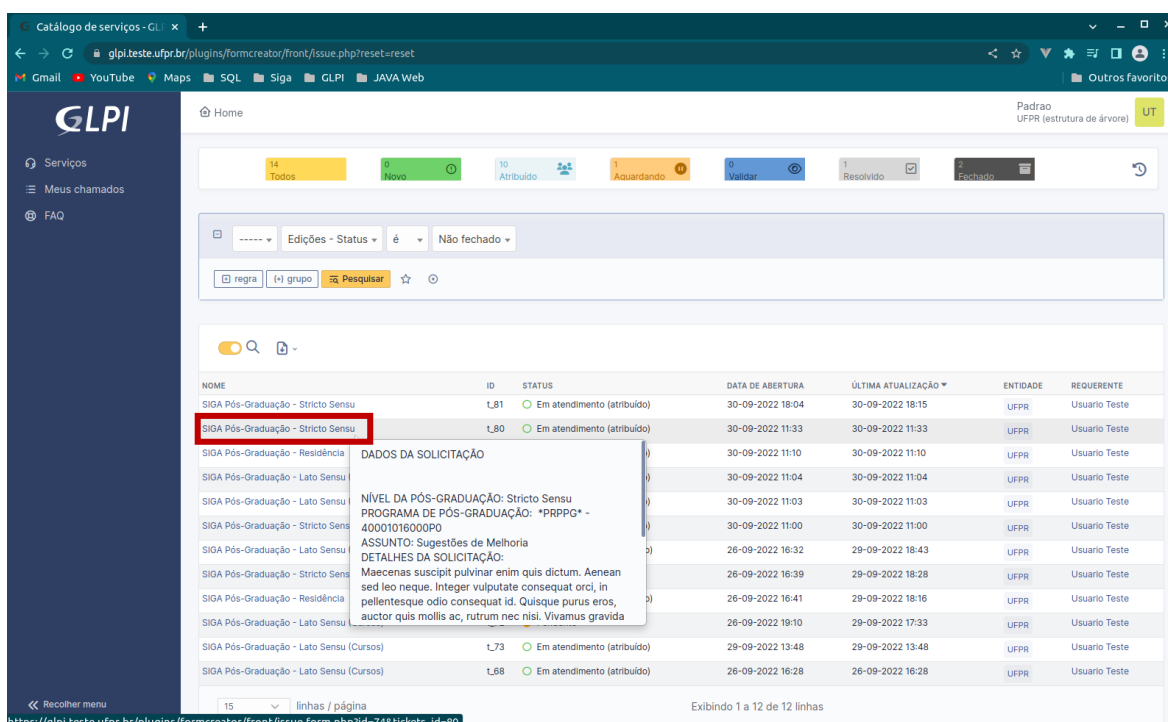
b – Caso deseje limpar os parâmetros de pesquisa e retornar para a pesquisa padrão (Chamados não Fechados), clique no **X (Limpar)**.



3 – Nome do chamado.

Dica:

A descrição do chamado é visualizada ao se colocar o cursor em cima do nome do chamado.



NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	t_81	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 18:04	30-09-2022 18:15	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	t_80	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:33	30-09-2022 11:33	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Residência			30-09-2022 11:10	30-09-2022 11:10	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu			30-09-2022 11:04	30-09-2022 11:04	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu			30-09-2022 11:03	30-09-2022 11:03	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu			30-09-2022 11:00	30-09-2022 11:00	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu			26-09-2022 16:32	29-09-2022 18:43	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu			26-09-2022 16:39	29-09-2022 18:28	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Residência			26-09-2022 16:41	29-09-2022 18:16	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu			26-09-2022 19:10	29-09-2022 17:33	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	t_73	Em atendimento (atribuído)	29-09-2022 13:48	29-09-2022 13:48	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	t_68	Em atendimento (atribuído)	26-09-2022 16:28	26-09-2022 16:28	UFPR	Usuario Teste

4 – Número do chamado.

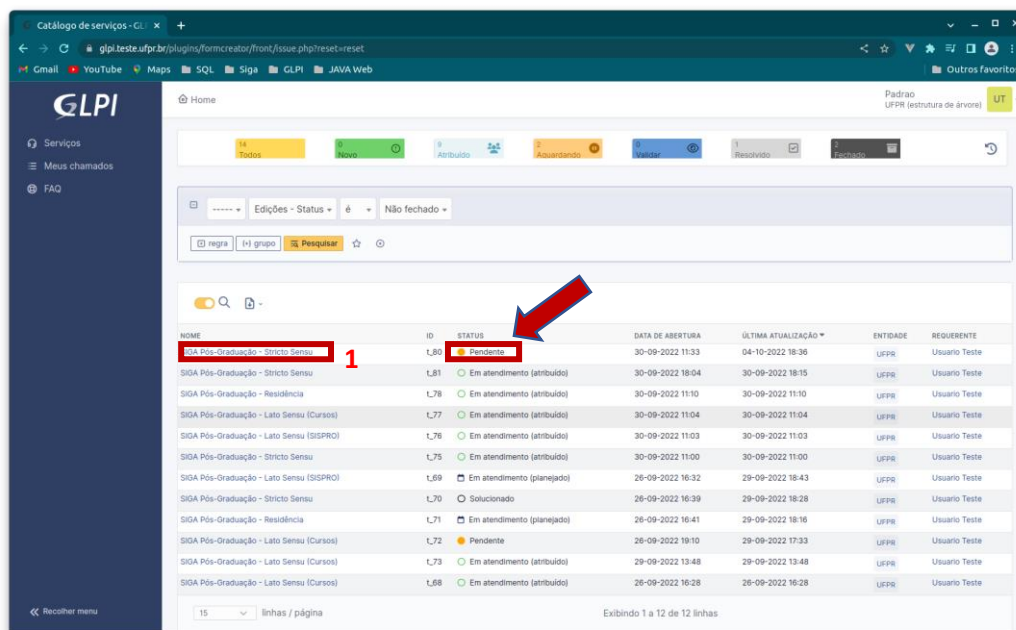
5 – Status do chamado:

- **Novo:** não haverá chamados com esse status pois a primeira atribuição será feita automaticamente pelo sistema direcionando o chamado para a equipe de atendimento a que se refere o chamado (por exemplo, pós-graduação: equipe CSGD-Beta; graduação: equipe SCGD-Alpha, etc.).
- **Em atendimento (atribuído):** Significa que o chamado foi entregue à equipe de atendimento, será atribuído a um técnico responsável e está na fila de atendimento. Será o padrão atribuído aos chamados criados pois o sistema utilizará regras automáticas para atribuir o chamado à equipe responsável pelo atendimento.
- **Em atendimento (planejado):** Significa que o chamado já foi atribuído a um técnico e será atendido conforme o planejamento técnico.
- **Pendente:** Significa, no caso do SIGA, que está sendo aguardada a resposta do usuário sobre detalhes necessários para o andamento do trabalho e solução do problema.
- **Solucionado:** Significa que o chamado foi resolvido e está sendo aguardada a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente.
- **Fechado:** Significa que o chamado foi encerrado após a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente (após a avaliação positiva, o sistema automaticamente muda o status do chamado para **Fechado**). Será também utilizado pela equipe técnica nos casos em que o usuário não se manifesta **após 14 dias**.

Parte IV – Respondendo um Chamado

→ Quando o **status** de um chamado for **Pendente**, significa que a equipe técnica está aguardando uma resposta do usuário requerente.

1 – Clique no nome do chamado para abri-lo.

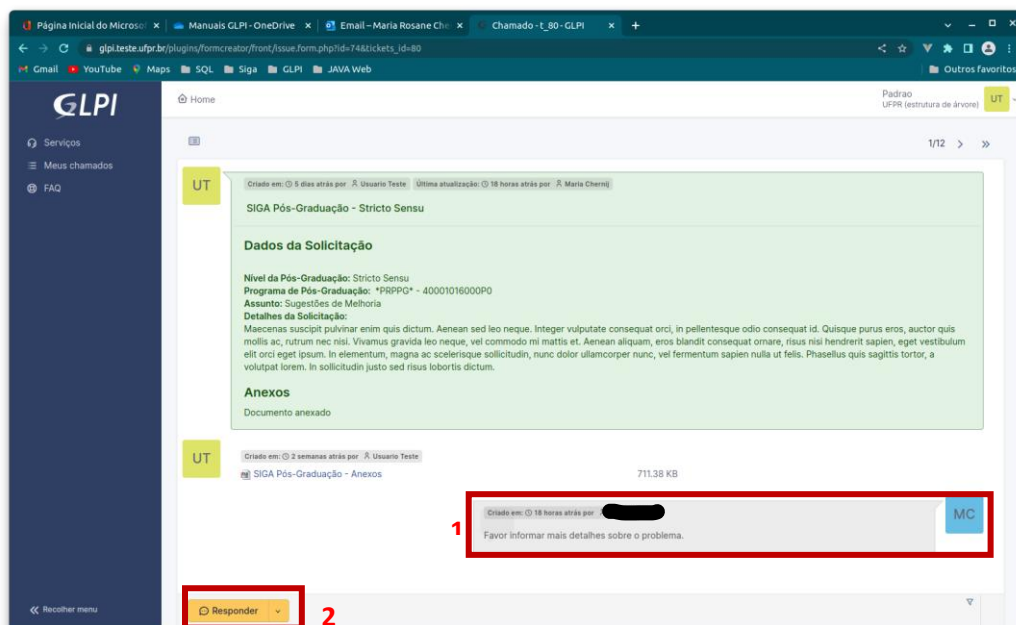


NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO *	ENTIDADE	REQUERENTE
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L80	Pendente	30-09-2022 11:33	04-10-2022 18:36	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L81	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 18:04	30-09-2022 18:15	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Residência	L78	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:10	30-09-2022 11:10	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L77	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:04	30-09-2022 11:04	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (SISPRO)	L76	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:03	30-09-2022 11:03	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L75	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:00	30-09-2022 11:00	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (SISPRO)	L69	Em atendimento (planejado)	26-09-2022 16:32	29-09-2022 18:43	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L70	Solucionado	26-09-2022 16:39	29-09-2022 18:28	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Residência	L71	Em atendimento (planejado)	26-09-2022 16:41	29-09-2022 18:16	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L72	Pendente	26-09-2022 19:10	29-09-2022 17:33	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L73	Em atendimento (atribuído)	29-09-2022 13:48	29-09-2022 13:48	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L68	Em atendimento (atribuído)	26-09-2022 16:28	26-09-2022 16:28	UFPR	Usuario Teste

Na Tela do Chamado:

1 – Leia a mensagem enviada pela equipe técnica.

2 – Clique no botão **Responder**. Escreva a resposta, anexe um arquivo (caso necessário) e clique no botão **Adicionar**.



SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu

Dados da Solicitação

Nível de Pós-Graduação: Stricto Sensu
Programa de Pós-Graduação: *PRPPG* - 40001016000P0
Assunto: Sugestões de Melhoria

Detalhes da Solicitação:
Maecenas suscipit pulvinar enim quis dictum. Aenean sed leo neque. Integer vulputate consequat orci, in pellentesque odio consequat id. Quisque purus eros, auctor quis mollis ac, rutrum nec nisi. Vivamus gravida leo neque, vel commodo mi mattis et. Aenean aliquam, eros blandit consequat ornare, risus nisi hendrerit sapien, eget vestibulum elit orci eget ipsum. In elementum, magna ac scelerisque sollicitudin, nunc dolor ullamcorper nunc, vel fermentum sapien nulla ut felis. Phasellus quis sagittis tortor, a volutpat lorem. In sollicitudin justo sed risus lobortis dictum.

Anexos
Documento anexado

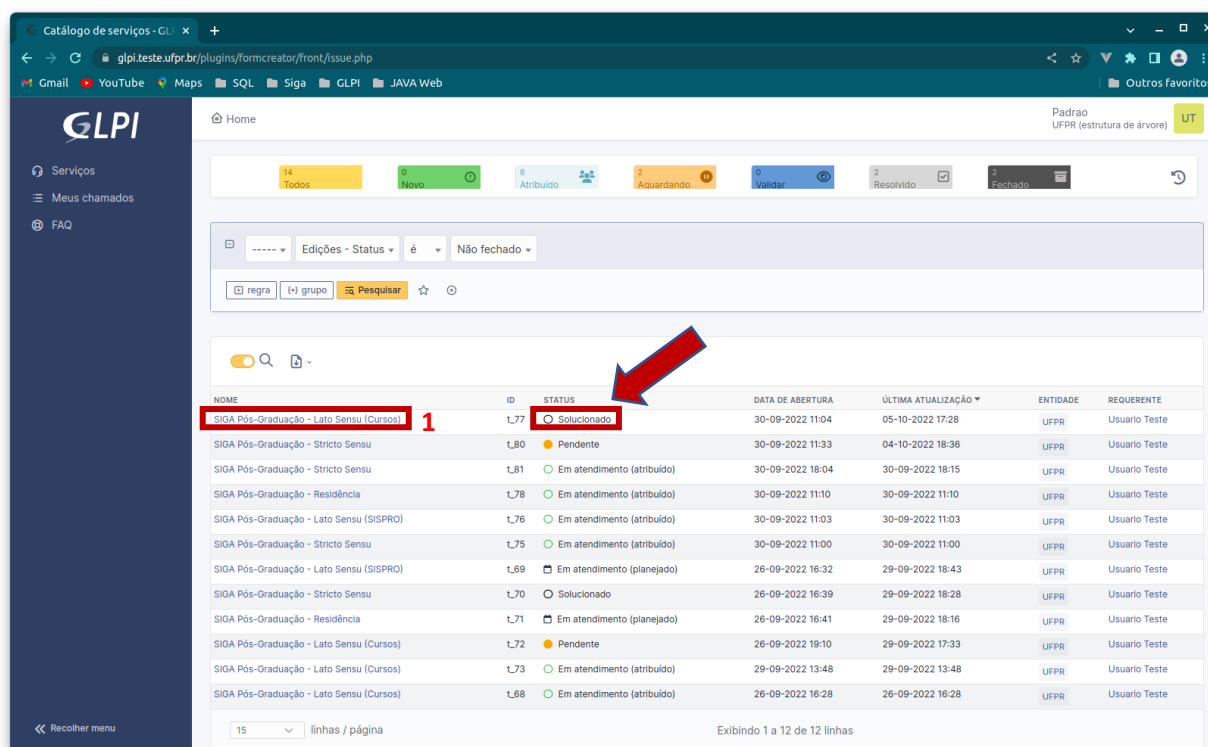
1 - Mensagem do usuário MC: Favor informar mais detalhes sobre o problema.

2 - Botão Responder

Parte V – Avaliando um Chamado

→ Quando o **status** de um chamado for **Solucionado**, significa que o chamado foi resolvido e está sendo aguardada a avaliação do usuário informando se a questão foi ou não resolvida adequadamente.

1 – Clique no nome do chamado para abri-lo.



The screenshot shows the GLPI interface with a list of tickets. The first ticket is highlighted with a red box and a red arrow pointing to its status 'Solucionado'.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L77	Solucionado	30-09-2022 11:04	05-10-2022 17:28	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L80	Pendente	30-09-2022 11:33	04-10-2022 18:36	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L81	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 18:04	30-09-2022 18:15	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Residência	L78	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:10	30-09-2022 11:10	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (SISPRO)	L76	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:03	30-09-2022 11:03	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L75	Em atendimento (atribuído)	30-09-2022 11:00	30-09-2022 11:00	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (SISPRO)	L69	Em atendimento (planejado)	26-09-2022 16:32	29-09-2022 18:43	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Stricto Sensu	L70	Solucionado	26-09-2022 16:39	29-09-2022 18:28	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Residência	L71	Em atendimento (planejado)	26-09-2022 16:41	29-09-2022 18:16	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L72	Pendente	26-09-2022 19:10	29-09-2022 17:33	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L73	Em atendimento (atribuído)	29-09-2022 13:48	29-09-2022 13:48	UFPR	Usuario Teste
SIGA Pós-Graduação - Lato Sensu (Cursos)	L68	Em atendimento (atribuído)	26-09-2022 16:28	26-09-2022 16:28	UFPR	Usuario Teste

Na Tela do Chamado:

1 – Leia a mensagem enviada pela equipe técnica.

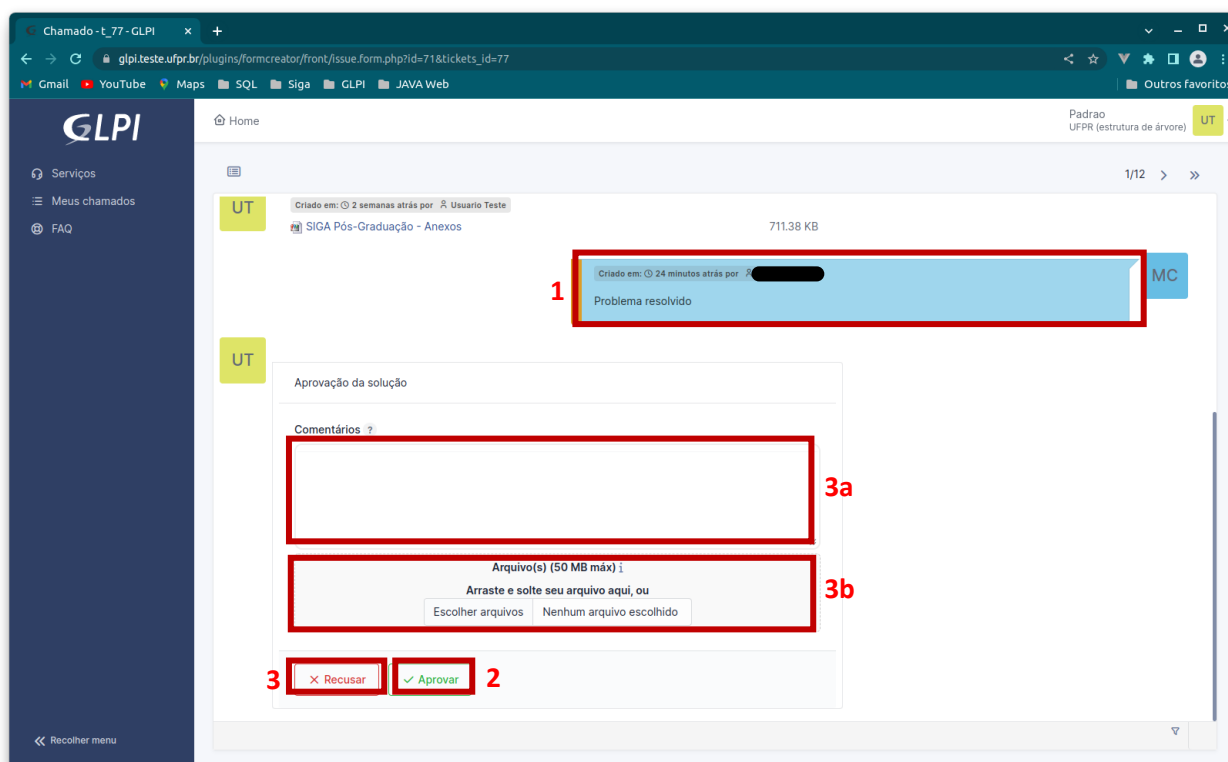
2 – Clique no botão **Aprovar** caso o problema tenha sido resolvido ou no caso de respostas sobre sugestões de melhorias.

3 – Clique no botão **Recusar** caso o problema não tenha sido resolvido.

ATENÇÃO: Nesse caso, é:

Obrigatório o preenchimento do campo **Comentários (3a)** e

Facultativo o envio de anexos complementares **(3b)**.



Parte VI – Reabrindo um Chamado

No GLPI, um chamado é encerrado pelo sistema e recebe o status de **Fechado** em duas situações:

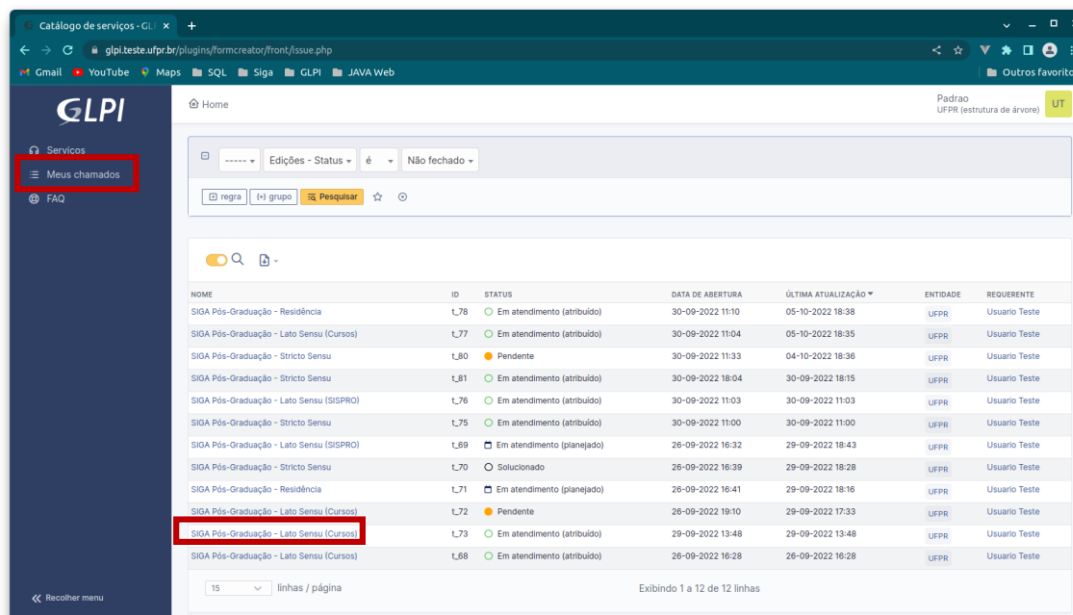
- **Automaticamente**, após a avaliação positiva do usuário e
- **Pela equipe técnica, após 14 dias**, nos seguintes casos:
 - ❖ Quando o usuário não responde a um questionamento complementar para a resolução do chamado;
 - ❖ Quando o usuário não efetua a avaliação da solução do chamado.

ATENÇÃO:

Considerando que o GLPI **não permite a reabertura de chamados com o status Fechado**, caso queira referenciar uma situação anterior, **abra um chamado novo** informando seu problema e indicando o número do chamado anterior já fechado.

Parte VII – Cancelando um Chamado

→ Na tela **Meus Chamados**, clique no chamado que deseja cancelar.



→ Clique no botão **Cancelar meu chamado**.

ATENÇÃO:

Caso esse botão não apareça na tela, significa que o chamado já foi atribuído a um técnico para atendimento. Nesse caso, envie uma mensagem solicitando o fechamento do chamado.

