



# **CREA-SP**

## **Abertura de chamados de suporte técnico através do sistema GLPI**

**USU – Unidade de Suporte ao Usuário  
Janeiro/2014**



# CREA-SP

Este manual tem como objetivo proporcionar ao usuário a orientação necessária para abertura e acompanhamento de seus chamados técnicos, através do aplicativo GLPI.

## ACESSANDO O SISTEMA:

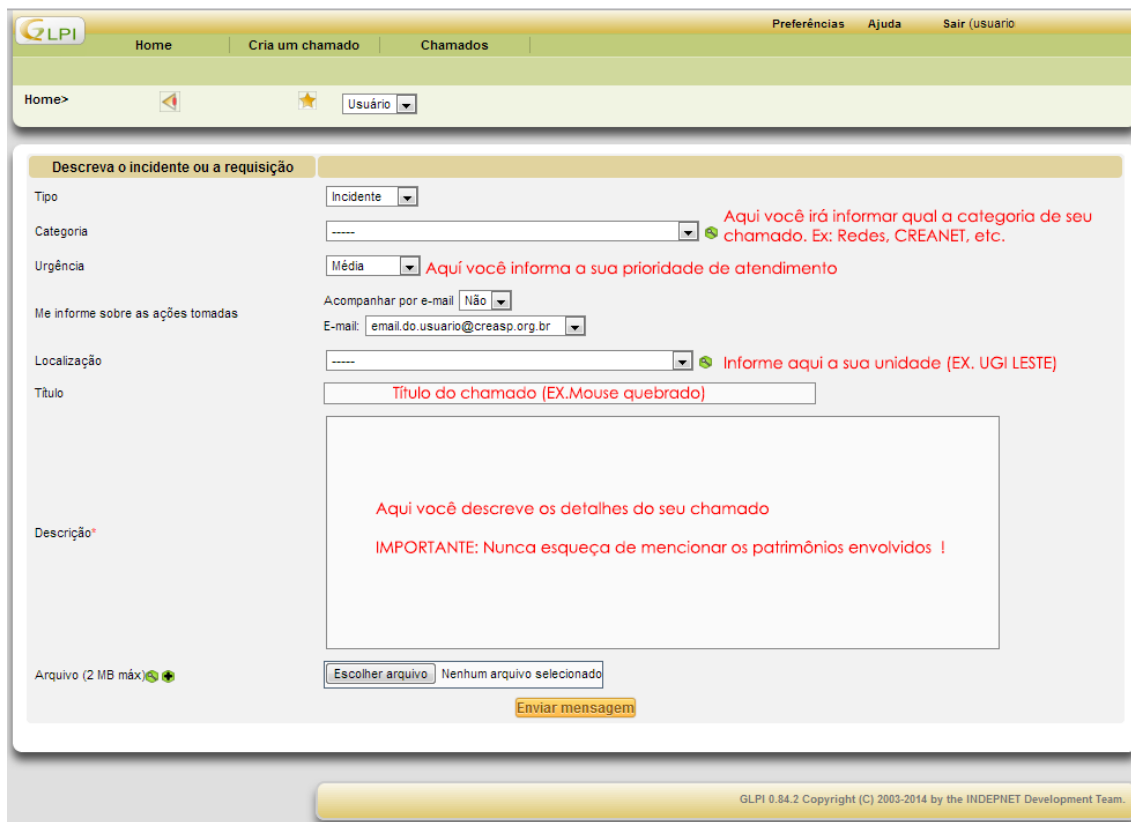
O acesso ao sistema é realizado via navegador de internet, através do endereço:

<http://chamados.creasp.org.br/glpi>

Na tela inicial, deverá ser fornecido o usuário e senha do requisitante.

**OBS:** o usuário e senha são os mesmos utilizados no sistema CREANET.

Após a autenticação, será apresentado o formulário para preenchimento da requisição:



The screenshot shows the GLPI web interface for creating a ticket. The top navigation bar includes links for Home, Cria um chamado, Chamados, Preferências, Ajuda, and Sair (usuário). The main form is titled "Descreva o incidente ou a requisição" and contains the following fields:

- Tipo:** Incidente (dropdown)
- Categoria:** (empty dropdown) *Aqui você irá informar qual a categoria de seu chamado. Ex: Redes, CREAMET, etc.*
- Urgência:** Média (dropdown) *Aqui você informa a sua prioridade de atendimento*
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail: Não (dropdown)
- E-mail:** email.do.usuario@creasp.org.br (dropdown)
- Localização:** (empty dropdown) *Informe aqui a sua unidade (EX. UGI LESTE)*
- Título:** Título do chamado (EX.Mouse quebrado) (text input)
- Descrição:** (large text area) *Aqui você descreve os detalhes do seu chamado*  
**IMPORTANTE: Nunca esqueça de mencionar os patrimônios envolvidos !**
- Arquivo:** (2 MB máx) (upload icon) *Escolher arquivo* Nenhum arquivo selecionado

At the bottom right of the form is a yellow button labeled "Enviar mensagem". The footer of the page states "GLPI 0.84.2 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team."

Após o preenchimento, seu chamado será aberto e será exibida a seguinte tela:



# CREA-SP

CREA-SP Home Cria um chamado Chamados FAQ Preferências Ajuda Sair (EVANDRO LELLIS REMED ...)

Home> ☒ Self-Service ▼

Item adicionado com sucesso : **Instalação de Microsoft Office 2010 - Patrimônio 12345**  
Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado 4084)  
Obrigado por utilizar o nosso sistema de helpdesk.

Você também poderá verificar o andamento das requisições, acionando o menu “Chamados”

GLPI Home Cria um chamado **Chamados**

Home> Usuário ▼

Na tela que se abre, serão exibidos todos os chamados criados, bem como o status atual.

GLPI Home Cria um chamado Chamados Preferências Ajuda Sair (usuário)

Home> Usuário ▼

Status  é  Não fechado

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 2 em 2

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
4 583	TESTE DE ABERTURA DE CHAMADO PELO USUARIO	Solucionado	14-01-2014 15:46	14-01-2014 14:17	Alta	usuario			--
4 585	Um novo chamado	Solucionado	14-01-2014 15:10	14-01-2014 14:57	Média	usuario		Aplicativos > CREAMET	--

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 2 em 2

GLPI 0.84.2 Copyright (C) 2003-2014 by the INDEPNET Development Team.