

SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS
[Coordenação de Tecnologia da Informação]

Manual do Usuário

[versão 0.1.2 –02/07/2021]

Versionamento do documento

Versão	Data	Detalhamento da versão	Preparação
0.1	12/04/2021	Preparação inicial do Documento	Manoel Sousa
0.1.1	19/04/2021	Atualização de prints de tela e endereço de e-mail para abertura de chamados e URL de acesso ao sistema.	Manoel Sousa
0.1.2	02/07/2021	Revisão e correções de texto.	Manoel Sousa

1 Introdução e Objetivo

Com o objetivo de aprimorar o atendimento às demandas das diferentes áreas do Conselho, a Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI) está disponibilizando um sistema para abertura e acompanhamento de chamados.

O sistema permitirá, ao longo do tempo, adotar boas práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

A iniciativa segue as melhores práticas adotadas por órgãos públicos e privados para gestão eficiente dos serviços de tecnologia da informação.

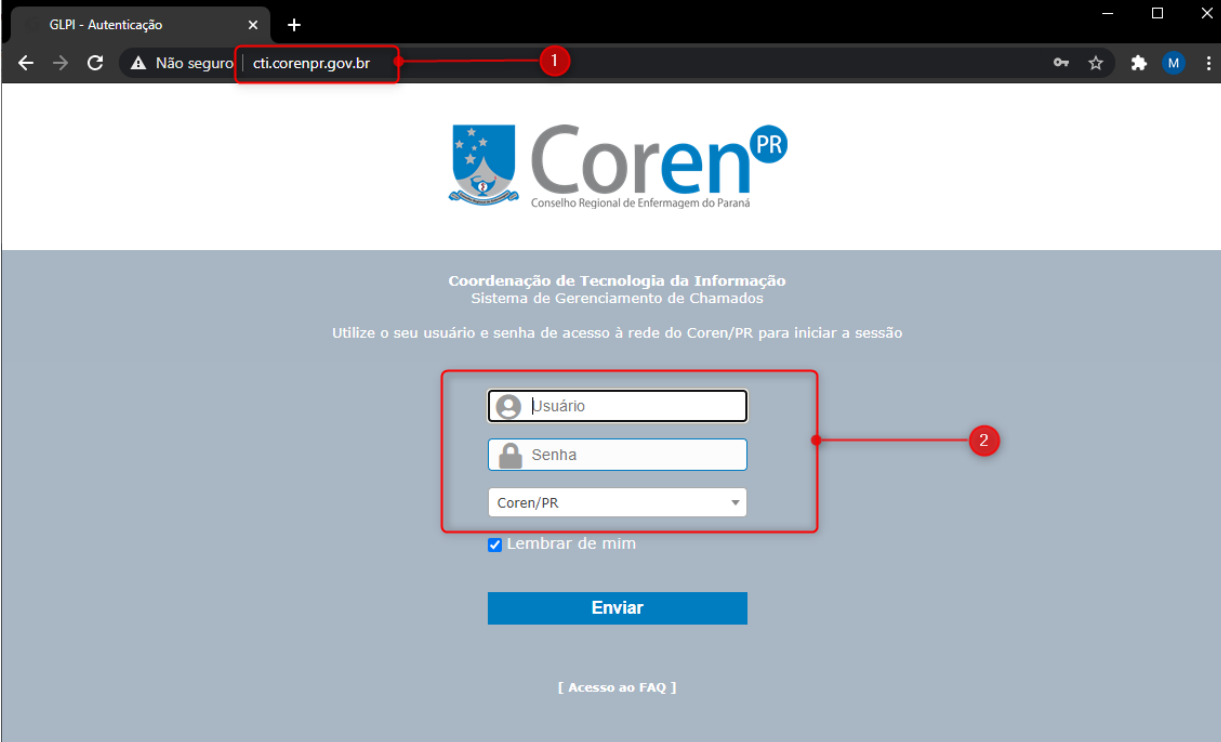
A ferramenta adotada é o GLPI (sigla: francês: *Gestionnaire Libre de Parc Informatique*, ou "Gestor de Equipamentos de TI de Código Aberto", em português) é um sistema de código aberto para gerenciamento de ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

2 Principais Recursos

- Assistência através da abertura e acompanhamento de chamado pelo próprio usuário; abertura de chamado por e-mail; notificações via e-mail dos encaminhamentos e status do chamado; acesso a partir de qualquer dispositivo na Internet; possibilidade de anexar imagens, documentos e planilhas; disponibilização de FAQs (Perguntas e Respostas Frequentes); pesquisa por soluções em chamados anteriores (Base de Conhecimento);
- Gerenciamento e inventário de ativos de TI e seu histórico;
- Ferramentas para gestão de projetos e relatórios de TI;
- Gerenciamento de contratos e processos de compras de TI;

3 Acessando o Sistema

- (1) Em qualquer dispositivo conectado à Internet, abra o navegador e digite o seguinte link na barra de endereços **cti.corenpr.gov.br**
- (2) Utilize as mesmas credenciais de acesso aos computadores da Instituição.



GLPI - Autenticação

Não seguro | cti.corenpr.gov.br

Coren^{PR}
Conselho Regional de Enfermagem do Paraná

Coordenação de Tecnologia da Informação
Sistema de Gerenciamento de Chamados

Utilize o seu usuário e senha de acesso à rede do Coren/PR para iniciar a sessão

Usuário

Senha

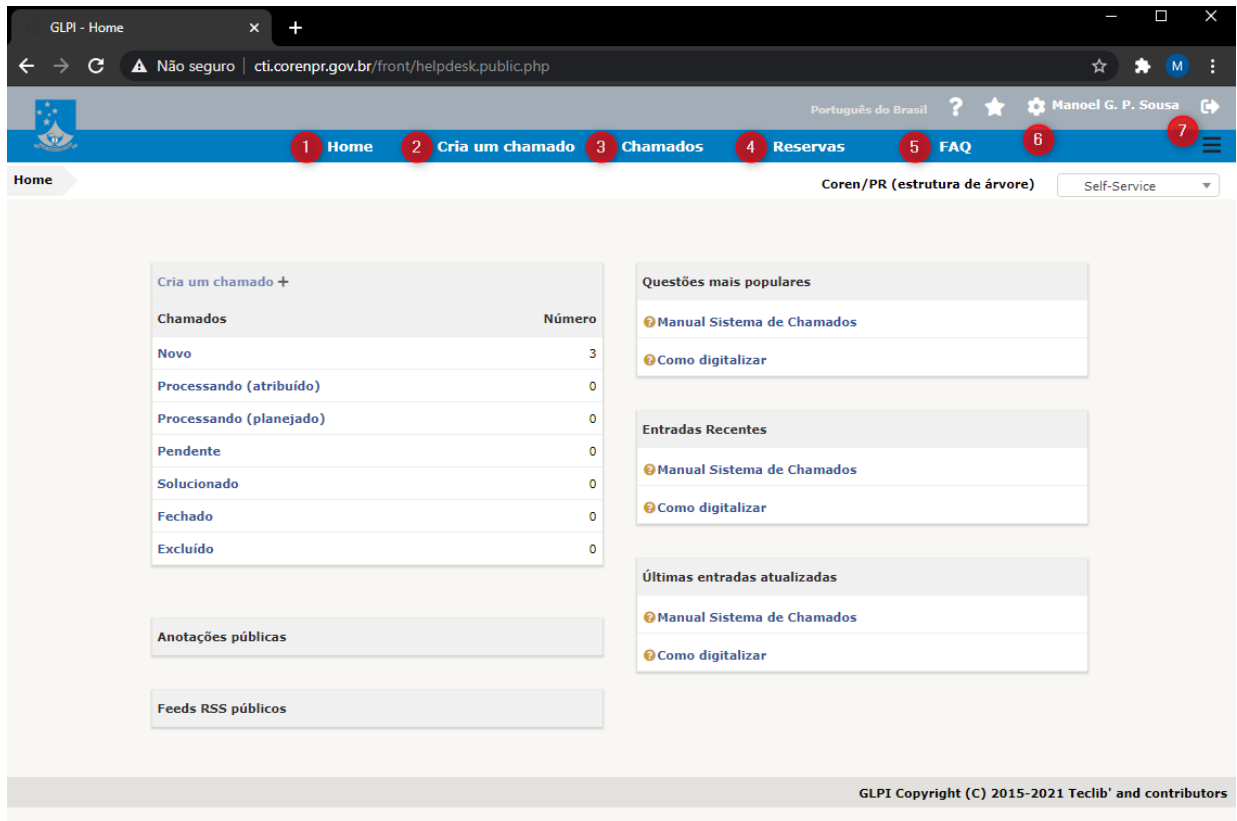
Coren/PR

Lembrar de mim

Enviar

[Acesso ao FAQ]

4 Principais opções de menu



The screenshot shows the GLPI - Home interface. The browser address bar is `cti.corenpr.gov.br/front/helpdesk.public.php`. The user is logged in as `Manoel G. P. Sousa`. The main menu is highlighted with red circles and numbers 1 through 7:

- 1 Home
- 2 Cria um chamado
- 3 Chamados
- 4 Reservas
- 5 FAQ
- 6 Minhas Configurações
- 7 Sair

The dashboard content includes:

- Cria um chamado +**
- Chamados** table:

Chamados	Número
Novo	3
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0
- Anotações públicas**
- Feeds RSS públicos**
- Questões mais populares**
 - Manual Sistema de Chamados
 - Como digitalizar
- Entradas Recentes**
 - Manual Sistema de Chamados
 - Como digitalizar
- Últimas entradas atualizadas**
 - Manual Sistema de Chamados
 - Como digitalizar

Footer: GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

- (1) **Home** – Mostra um resumo das informações geradas pelo usuário, links de atalho para as principais funções e informações relevantes de âmbito geral;
- (2) **Criar um Chamado** – Item de menu principal que permite a abertura de um novo chamado;
- (3) **Chamados** – Lista todos os chamados criados pelo usuário ou grupo;
- (4) **Reservas** – Permite a solicitação de reserva de equipamentos de TI;
- (5) **FAQ** – Perguntas frequentes e suas respostas, além de uma base de conhecimento vinculada aos chamados. Nesse espaço serão publicados manuais e orientações aos usuários;
- (6) **Minhas Configurações** – Permite a edição e personalização das configurações do usuário;
- (7) **Sair** – Sair do sistema ou trocar o usuário logado.

5 Abrindo um chamado

Existem 2 caminhos para abertura de um chamado:

POR E-MAIL: basta enviar uma mensagem de e-mail para o endereço **chamado.ti@corenpr.gov.br**

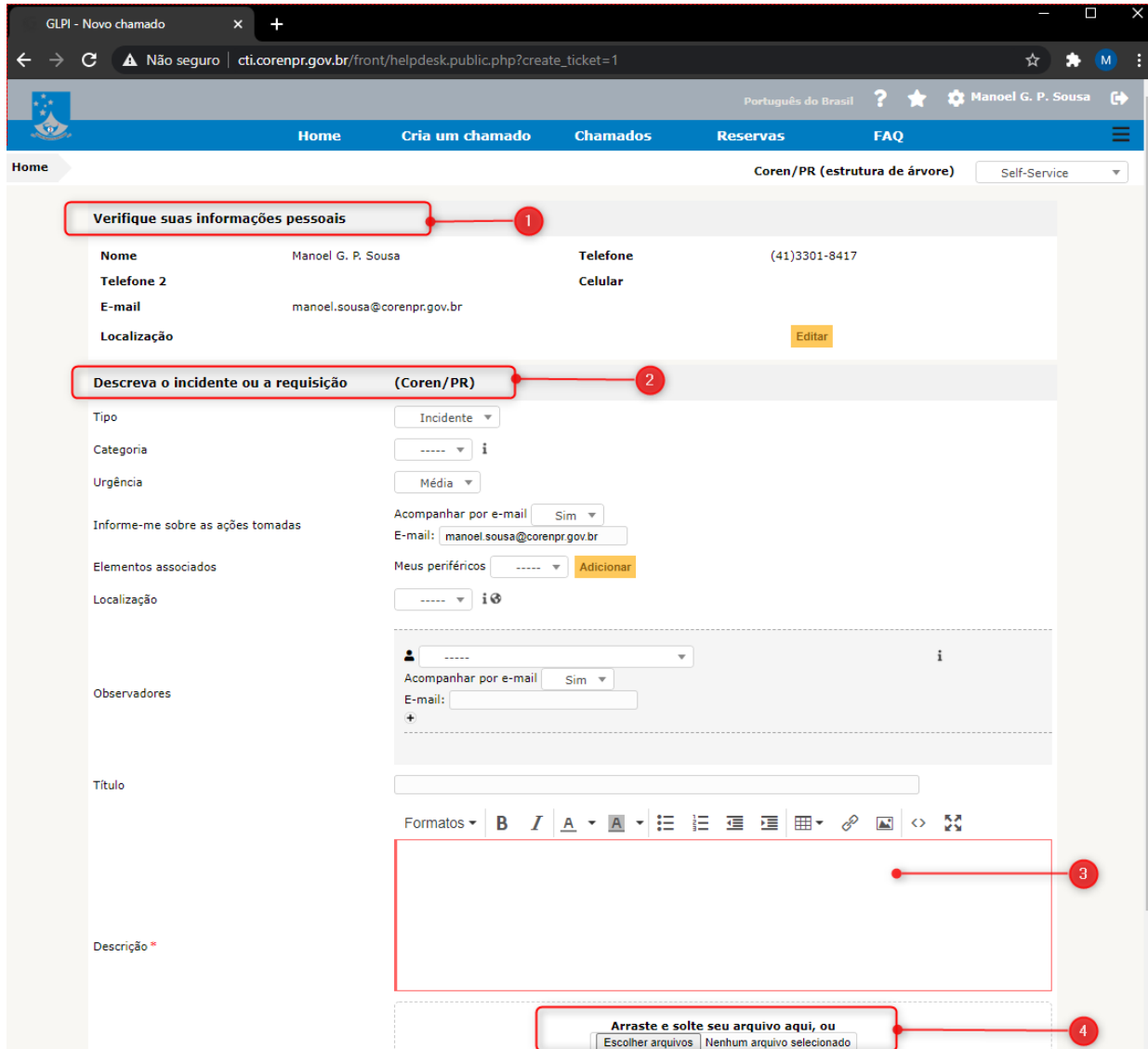
ATENÇÃO: utilize o e-mail institucional para o envio. O sistema fará a vinculação com a conta do respectivo usuário.

No campo **ASSUNTO** coloque palavras chaves relacionadas ao problema ou a requisição, por exemplo: “Incidente: sistema lento” / “Requisição: relatório específico de inscrições”.

Na **MENSAGEM** detalhe a sua solicitação. Solicitações genéricas e superficiais tendem a ter um tempo de resposta mais alto, pois serão feitas novas iterações para solicitar mais informações. É muito importante que sejam apresentadas evidências do problema relatado (prints de tela), bem como modelos de referência para a solução (relatórios de exemplo).

ANEXE prints de tela e documentos de referência para subsídio a solução.

PELA TELA DO SISTEMA: através da opção “Criar um chamado”:



The screenshot shows the 'Novo chamado' (New ticket) page in the GLPI system. The interface is in Portuguese and includes a navigation menu with options like 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. The main content area is divided into several sections:

- 1. Verifique suas informações pessoais:** A section for personal information. It displays fields for 'Nome' (Manoel G. P. Sousa), 'Telefone' ((41)3301-8417), 'Telefone 2', 'Celular', 'E-mail' (manoel.sousa@corenpr.gov.br), and 'Localização'. There is an 'Editar' button.
- 2. Descreva o incidente ou a requisição (Coren/PR):** A section for describing the incident or request. It includes dropdown menus for 'Tipo' (Incidente), 'Categoria', and 'Urgência' (Média). There are checkboxes for 'Acompanhar por e-mail' (Sim) and 'Informe-me sobre as ações tomadas'. An 'E-mail' field is pre-filled with 'manoel.sousa@corenpr.gov.br'. There is also a section for 'Elementos associados' and 'Localização'.
- 3. Descrição:** A large text area for entering the description of the incident or request. It includes a rich text editor toolbar with options for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, and image.
- 4. Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos | Nenhum arquivo selecionado:** A section for uploading files.

(1) Verifique e complemente suas informações para que o atendente possa entrar em contato.

(2) Descreva o Incidente ou a Requisição

Importante: atente para as definições de INCIDENTE e REQUISIÇÃO:

INCIDENTE: É qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e cause indisponibilidade ou redução na qualidade do serviço de TI. Abaixo alguns exemplos:

- Internet lenta;
- Indisponibilidade para acessar uma pasta na rede;
- E-mail não enviando mensagens;
- Impressora com problema para imprimir.

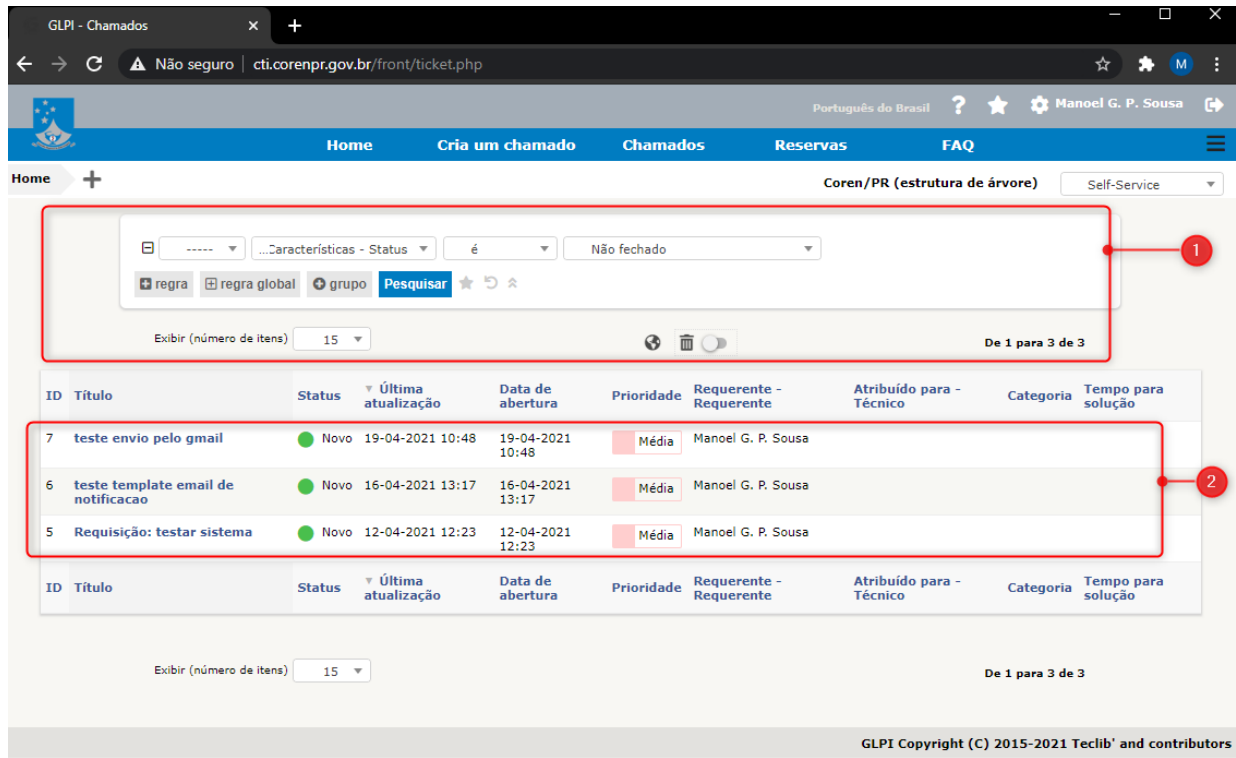
REQUISIÇÃO: É quando o usuário precisa da mão de obra do departamento de tecnologia para a criação de um recurso ou desenvolvimento de uma nova ferramenta de trabalho. Abaixo, novamente alguns exemplos:

- Criação de um e-mail;
- Mudança na instalação de um computador;
- Desenvolvimento de um novo relatório no sistema.

(3) Detalhe a sua solicitação. Solicitações genéricas e superficiais requerem novas iterações do atendente para obter mais informações, o que poderá ocasionar um tempo maior para a solução do problema. É muito importante que sejam apresentadas evidências do problema relatado (ex.: prints de tela e mensagens de erro), bem como modelos de referência para a solução, com a expectativa da solução (ex.: relatórios de exemplo, fluxo do processo, diagramas e mapas mentais).

(4) Anexe documentos relevantes para o chamado: prints de tela, modelos de relatórios, diagramas de processo, etc.

6 Acompanhando um chamado



GLPI - Chamados

Não seguro | cti.corenpr.gov.br/front/ticket.php

Português do Brasil ? ★ ⚙️ Manoel G. P. Sousa

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home + Coren/PR (estrutura de árvore) Self-Service

Exibir (número de itens) 15 De 1 para 3 de 3

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
7	teste envio pelo gmail	Novo	19-04-2021 10:48	19-04-2021 10:48	Média	Manoel G. P. Sousa			
6	teste template email de notificacao	Novo	16-04-2021 13:17	16-04-2021 13:17	Média	Manoel G. P. Sousa			
5	Requisição: testar sistema	Novo	12-04-2021 12:23	12-04-2021 12:23	Média	Manoel G. P. Sousa			

Exibir (número de itens) 15 De 1 para 3 de 3

GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

- (1) Caso tenha uma extensa lista de chamados, poderá utilizar filtros para encontrar chamados específicos.
- (2) Na lista de chamados filtrados clique no título do chamado para acessá-lo.

IMPORTANTE: você receberá notificações por e-mail de todas as ações no chamado. Fique atento para fornecer informações adicionais. Chamados sem interação por longo período são automaticamente fechados.