

Acesso e abertura de chamados

Tutorial para utilização do sistema de chamados técnicos do IFSP-Reitoria

Os chamados dos Campi devem necessariamente ser feitos à Coordenadoria de Tecnologia da Informação local. Isso ajuda na triagem e resolução mais rápida dos pedidos.

Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de abertura de chamados de serviços (Service Desk) composto por um conjunto de ferramentas para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados e gestão de base de conhecimentos, mas também é usado por outras áreas, como controle de veículos, chamados para manutenção predial e áreas do ensino.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe de Tecnologia da Informação do IFSP. O propósito da implantação deste sistema é informatizar os registros de chamados diversos, propiciando um controle mais eficaz das solicitações e dos atendimentos ao usuário.

O sistema é integrado à base de dados dos usuários da rede da reitoria, possibilitando que qualquer usuário cadastrado acesse o sistema com seu login de rede e abra seus próprios chamados. Assim, por tratar-se de um sistema familiar para a maioria dos usuários, o intuito deste tutorial é de orientar os servidores no uso desta ferramenta, fornecendo instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados. As próximas seções deste tutorial demonstram como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e

Acesso ao sistema

Acesse a página do Suporte Técnico <https://suporte.ifsp.edu.br/>

Coloque seu prontuário e senha do Suap, e clique em

Caso tenha esquecido a senha, utilize a página do Suap para recuperação

https://suap.ifsp.edu.br/comum/solicitar_trocar_senha/



Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Lembrar de mim

Entrar

Sistema de chamados.
Utilize as mesmas credenciais do SUAP

E-mail: suporte@ifsp.edu.br
DTI-PRD

Digite seu prontuário e senha (as mesmas do Suap), e clique em Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

Você também poderá enviar um pedido pelo e-mail suporte@ifsp.edu.br

Abertura do chamado

Na tela de abertura de chamados você poderá abrir novos chamados clicando em [Serviços](#), ou acompanhar a situação de seus chamados já abertos em [Meus chamados](#) (menu do lado esquerdo):

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains the GLPI logo, 'Serviços', and 'Meus chamados'. The main content area has a search bar at the top with the text 'O que você está procurando?'. Below the search bar is a grid of service categories. Callout boxes provide instructions: 'Aqui você escolhe o serviço desejado' points to the search bar; 'Pesquise o serviço desejado ou escolha entre os já existentes abaixo' points to the category grid; 'Aqui você visualiza todos os seus chamados' points to the 'Meus chamados' link in the sidebar; and 'Escolha a categoria mais próxima daquilo que precisa' points to the category grid.

Aqui você escolhe o serviço desejado

Pesquise o serviço desejado ou escolha entre os já existentes abaixo

Aqui você visualiza todos os seus chamados

Escolha a categoria mais próxima daquilo que precisa

Categoria	Descrição
ACADÊMICO	E-mail de aluno / Diploma / Erros no Suap Acadêmico (bugs)
CONCURSOS E PROCESSO SELETIVO	Solicitações relacionadas aos sistemas utilizados em concursos e processos seletivos
E-MAIL INSTITUCIONAL E DRIVE GOOGLE	Drive compartilhado Google / E-mail Institucional / Grupos de E-mail
ELEIÇÕES	Criação de eleição / Administrador de eleição
ENQUETES	Criação, ativação e permissão de enquetes
INFRAESTRUTURA	Docker/ VOIP / Firewall/ LDAP/ VM/ SICC/ DHCP/ DNS/ NOC/ HUB/Grafana/ Eduroam/café/ Portal/ Certificados Digitais
MICROSOFT 365	Pacote aplicativos de escritório Microsoft (Office 365)
SERVIÇOS INTERNOS	Drive IFSP / Cofre IFSP / Manuais IFSP / Cadastro máquina de ponto / OAuth
SUAP	Problemas de acesso / Erros de sistema (bugs) / Acesso à módulos / Editais
SUPORTE INTERNO (SOMENTE REITORIA)	Instalação e configuração de computadores/Internet/Programas/Impressoras/Scanner/Monitor

Para abrir um novo chamado, escolha entre as categorias existentes ou clique no campo de pesquisa.

Caso não encontre exatamente o serviço necessário, utilize aquele que for mais próximo da sua solicitação.

Preenchendo o chamado

Preencha os campos do chamado e clique no botão :

E-MAIL INSTITUCIONAL E DRIVE GOOGLE

Solicitação de abertura de chamado

Antes de continuar verifique as instruções e tutoriais abaixo:

- Os chamados dos Campi devem necessariamente ser feitos a Coordenadoria de Tecnologia da Informação local. Isso ajuda na triagem e resolução mais rápida dos pedidos.

Manuais e tutoriais relacionados:

- E-mail do Aluno
- Gerenciamento de participantes drive compartilhado Google
- Gerenciamento de grupos Google
- Configuração "Enviar como"
- Antigo Webmail IFSP
- Uso da plataforma Google
- Outros manuais relacionados

Caso ainda precise abrir o chamado, preencha os campos abaixo:

Título *
Adicione um título que resuma sua solicitação

Descrição *
Inclua todas as informações que achar necessárias para seu pedido.

E-mail do observador
Se quiser que outro servidor receba informações sobre esse chamado, adicione um e-mail institucional para acompanhar sua solicitação (não obrigatório)

Inclua um arquivo se necessário
O sistema aceita diversos tipos de formatos de arquivos (BMP, Excel, JPEG, LaTeX, OpenOffice, PDF, etc)

Arquivo(s) (2 MB máx) |
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Clique em Enviar

Antes de abrir o chamado verifique as instruções e os tutoriais

Preencha o Título e a Descrição do chamado

Você pode adicionar um e-mail institucional de outro servidor para acompanhar a resolução do chamado

Adicione um arquivo para ajudar na resolução do problema, caso necessário

Importante: sempre verifique nas informações iniciais se há algum outro encaminhamento para sua dúvida, ou se já existem manuais orientando

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte técnico

Acompanhando o chamado

.....

Respondendo às notificações

.....

Aprovando a solução

.....

Avaliando o chamado

Revision #30

Created 6 June 2022 18:50:19 by ANDRE LUIS VIEIRA

Updated 31 July 2024 15:11:41 by JOSE AUGUSTO SOUZA GOMES DA SILVA