

GLPI: Formulário de incidente ou requisição

Seja para incidentes ou requisições, o GLPI consegue resolver problemas de forma rápida e organizada, através de Chamadas. Entenda cada campo do formulário e como preenchê-lo de maneira clara e objetiva, e como verificar o andamento de seu processo.

Link de acesso e contato DGI:

Link direto para acesso ao GLPI v.2023.2: <http://intranet.faetec.rj.gov.br:2999/>

Acesse aqui o site da DGI link: <http://www.faetec.rj.gov.br/dgi>



Como Acessar o GLPI

O GLPI pode ser acessado de forma simples e direta a partir da tela de login, que direciona o usuário para a página de criação, mais informações sobre as páginas estarão nos slides a seguir. O perfil é o mesmo que você usa em todo o sistema da Faetec!



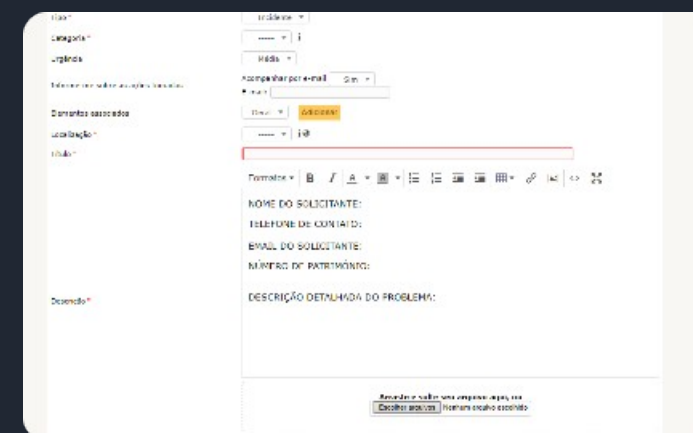
Tela de Login

A tela inicial direciona você para a página correta. Apenas inserir usuário e senha.



Quais credenciais?

O login e senha para uso do GLPI é o mesmo utilizado no Sistema SEI

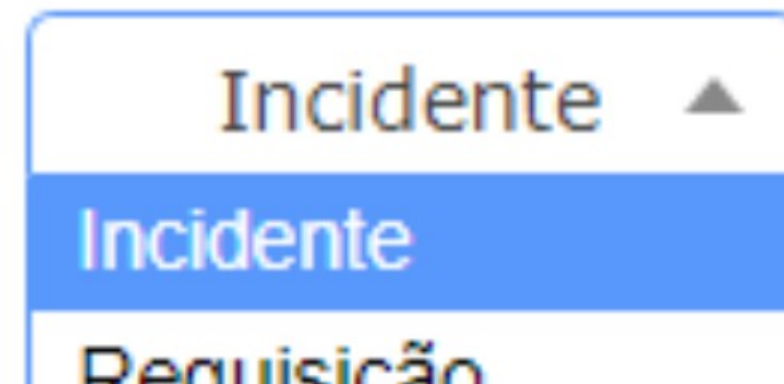


Formulário

Este é o formulário a ser preenchido, seus campos serão explicados nos próximos quadros

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo *



A dropdown menu with a blue border. The top item is 'Incidente' with a small grey triangle to its right. Below it, 'Incidente' is highlighted in a blue bar. Below that, 'Requisição' is visible. The menu is open, showing the selection process.

Tipo de Chamado: Qual escolher?

Incidentes ou requisições? Descubra qual tipo de formulário melhor se aplica à sua solicitação.

Incidentes

Caso ocorra uma não conformidade, erro ou problema, utilize este tipo de formulário.

Requisições

Para solicitar algum bem, serviço ou suporte, escolha o formulário de requisição e preencha os campos correspondentes.

Obrigatório e Opcional: Saiba a Diferença

Campos obrigatórios ou opcionais? Entenda a importância de cada campo e preencha-os corretamente.

Obrigatórios

Campos fundamentais para o processo, que precisam ser preenchidos obrigatoriamente, contém um asterisco vermelho*.

Opcionais

Campos que não interferem no processo, mas podem ser úteis para fornecer mais informações.

Dica

Preencha todos os campos para evitar atrasos e conferir as informações fornecidas.

Descreva o incidente ou a

Tipo *

Categoria *

Urgência

Informe-me sobre as ações tomad

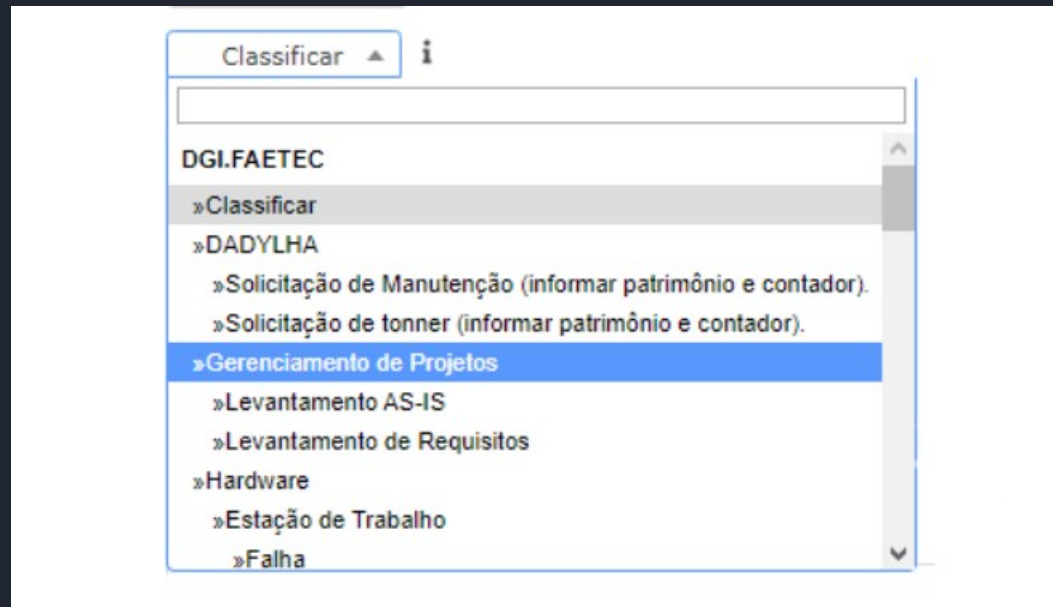
Elementos associados

Localização *

Título *

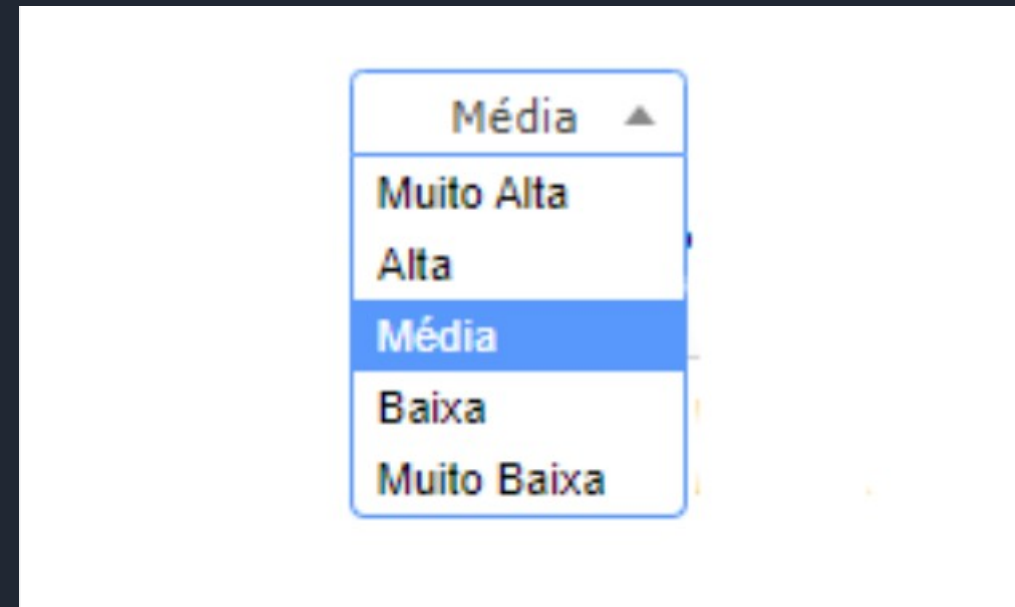
Descrição *

Categoria* e Urgência



Categoria*

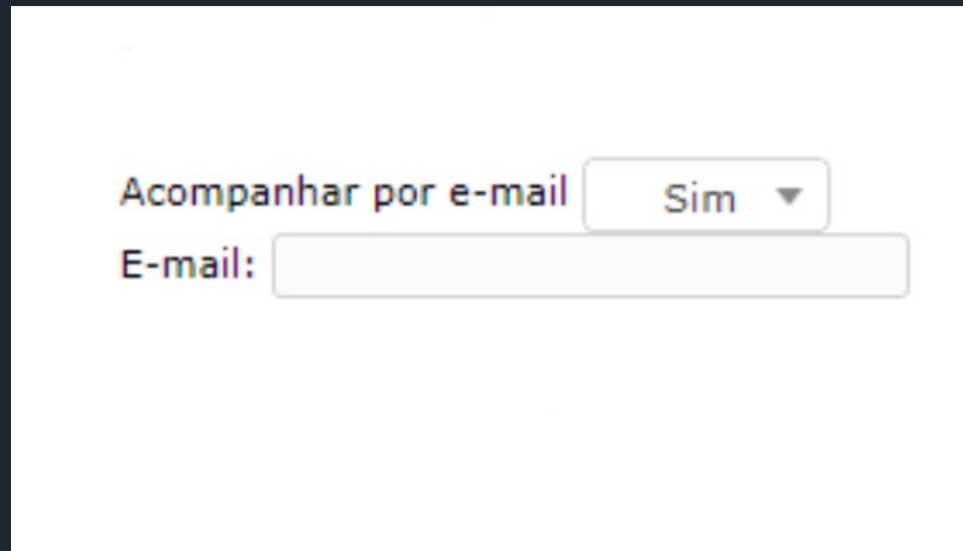
A categoria da requisição ou incidente é um campo obrigatório e ela encaixa cada requisição ou incidente numa categoria.



Urgência

O nível de urgência vai definir qual a prioridade do assunto a ser tratado, solicitações com níveis de urgência mais altos terão prioridade.

Informe-me sobre as ações tomadas e Elementos associados

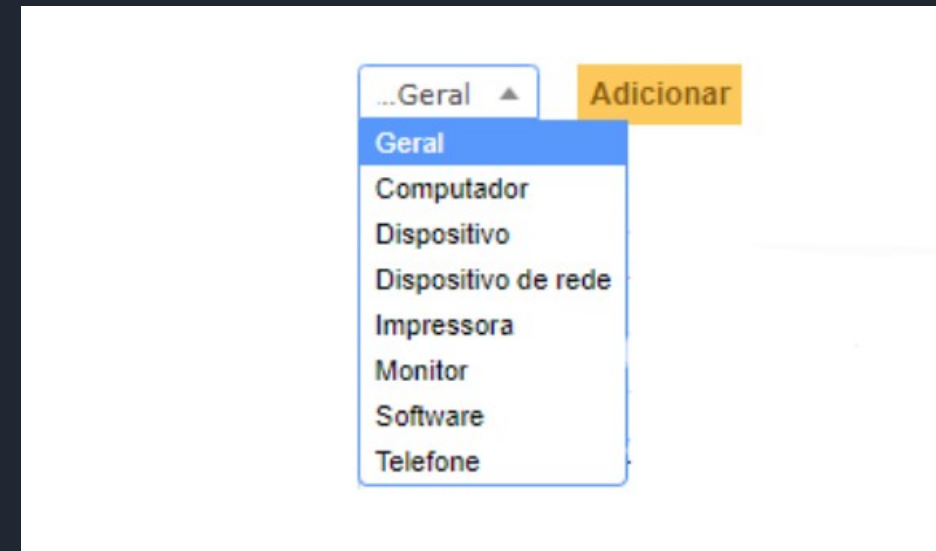


Acompanhar por e-mail

E-mail:

Informe-me sobre as ações tomadas

O usuário tem a opção de ser atualizado sobre a requisição ou incidente por e-mail, mesmo podendo acessar a qualquer momento pelo próprio sistema, como será informado em breve.



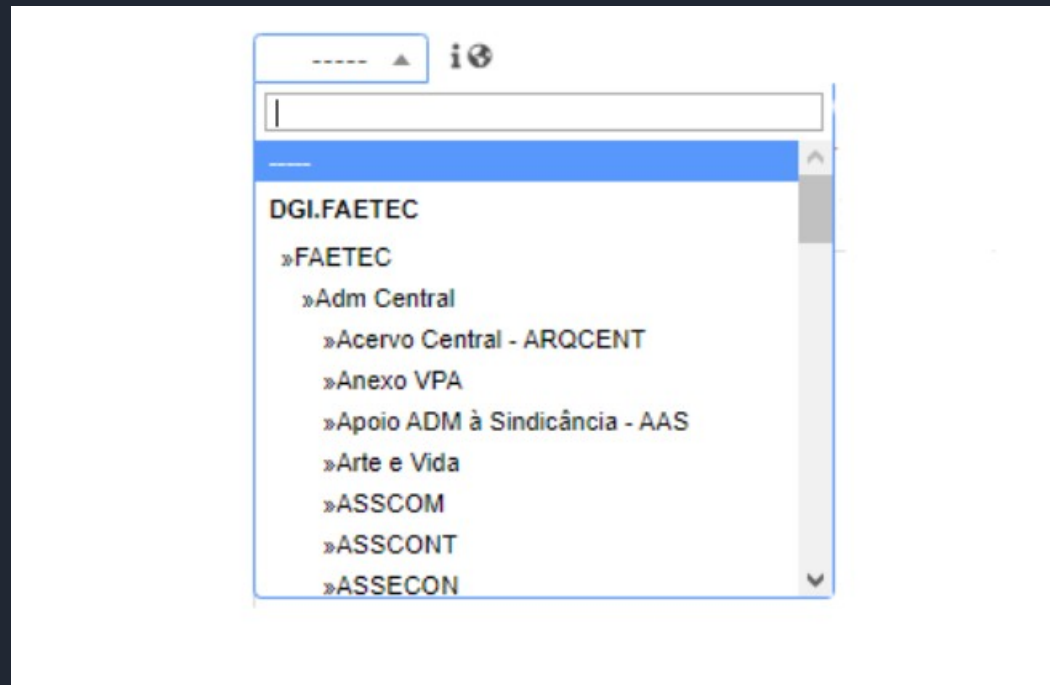
...Geral ▲ Adicionar

- Geral
- Computador
- Dispositivo
- Dispositivo de rede
- Impressora
- Monitor
- Software
- Telefone

Elementos associados

Os tipos de elementos associados à solicitação, é possível selecionar um, ou adicionar mais conforme a necessidade.

Localização* e Título*



Localização*

A unidade de onde a requisição ou incidente foi criado ou relatado.



Título*

O título da solicitação, é necessário e irá direcionar seu andamento.

Confira suas informações

Reveja suas informações e evite erros, atrasos e retrabalho. Uma conferência rápida pode fazer toda a diferença!

Nome

Confira se está correto e completo.

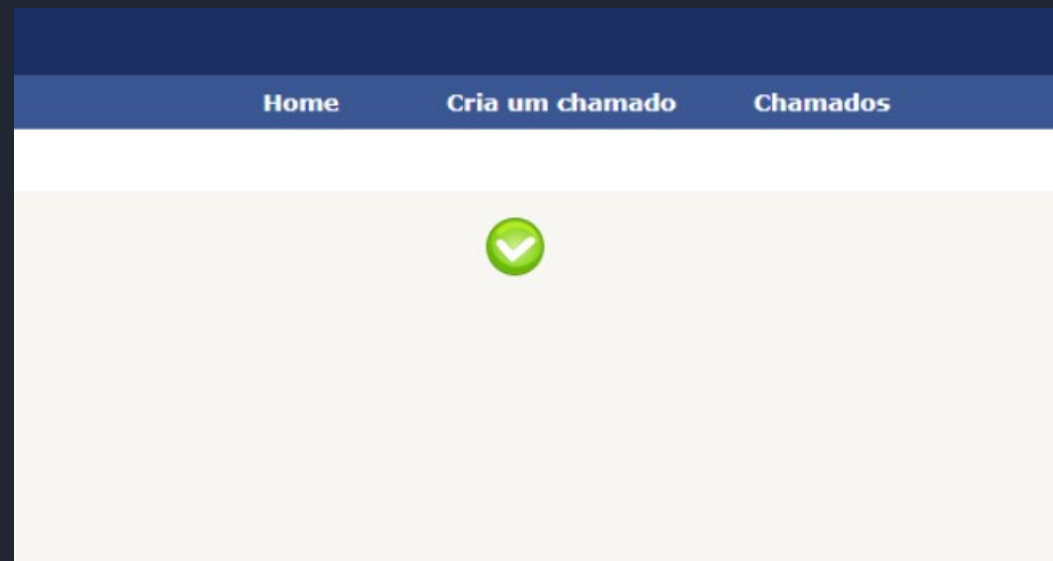
Campos

Verifique se os campos obrigatórios* estão devidamente preenchidos.

Descrição

Revise se todas informações estão corretas e completas.

Confirmação



Após a efetuação da solicitação, o usuário será direcionado para a tela que confirma que a operação foi bem sucedida, também são fornecidas a opção de ir para a Home (página central), criar outro chamado ou ir para a lista de chamados.

Home

A página Home apresenta informações úteis sobre os chamados, além das opções de navegação para outras páginas, para detalhes mais específicos sobre os chamados, como se um chamado específico já está em andamento, será necessário ir para a página Chamados, apresentada no próximo slide.



The screenshot shows the FAETEC DGI Home page. At the top, there is a blue header with the FAETEC logo and a DGI icon. Below the header, there is a white navigation bar with the word "Home" in a grey arrow. The main content area is white and features a table with the following data:

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0


Chamados

The screenshot displays the FAETEC DGI ticket management system interface. At the top, there is a navigation bar with the FAETEC DGI logo, a language selector set to 'Português do Brasil', and a user profile for 'douglas douglas garc ...'. The main navigation includes 'Home', 'Cria um chamado', and 'Chamados'. Below the navigation, there is a search and filter section with a search bar, a 'Pesquisar' button, and several filter dropdowns. The main content area shows a table of tickets with the following columns: ID, Título, Localização, Status, Última atualização, Data de abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, Observador - Observador, Atribuído para - Grupo técnico, Tempo para atendimento + Progresso, and Tempo para solução + Progresso. A single ticket is visible with ID 11890, titled 'Requisição de Teste', located at 'FAETEC > Adm Central', with a status of 'Processando (atribuído)'. The ticket was last updated on 25-10-2023 at 17:12 and opened on the same date at 17:12. The priority is 'Média', the requester is 'douglas douglas garcia rangel', and the category is 'Infraestrutura > Internet'. The assigned technician is 'Faetec > DGI > Técnicos', and the progress is shown as 2% for both 'Tempo para atendimento + Progresso' and 'Tempo para solução + Progresso'. The interface also includes pagination controls and a footer with the text 'GLPI 9.4.5 Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors'.

ID	Título	Localização	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Observador - Observador	Atribuído para - Grupo técnico	Tempo para atendimento + Progresso	Tempo para solução + Progresso
11890	Requisição de Teste	FAETEC > Adm Central	Processando (atribuído)	25-10-2023 17:12	25-10-2023 17:12	Média	douglas douglas garcia rangel		Infraestrutura > Internet		Faetec > DGI > Técnicos	26-10-2023 08:12 2%	26-10-2023 11:12 2%

A página chamados mantém todos os registros de chamados em aberto, em andamento, concluídos ou fechados, além de apresentar informações como ID, Título, Localização, Status, Última atualização, Data de abertura, dentre outros. Também é possível buscar chamados através de filtros que se localizam próximo ao topo da tela.

Exibir (número de ite

ID	Título	Localização	Status	Última atualização
11 897	Requisição de Teste	FAETEC > Adm Central	 Processando (atribuído)	26-10-2023 14:07

ID Título

NOME DO SOLICITANTE: Nome De Exemplo
TELEFONE DE CONTATO: (XX)XXXXX-XXXX

EMAIL DO SOLICITANTE: Exemplo@faetec.gov.br
NÚMERO DE PATRIMÔNIO: 123456789

DESCRIÇÃO DETALHADA DO PROBLEMA: Aqui é onde o problema pode ser descrito mais detalhadamente para que a equipe responsável consiga analisar.

Além disso, ao passar o mouse por cima do título do Chamado, é possível visualizar as informações inseridas no campo obrigatório Descrição*.

Links de acesso e contato com DGI

Acesso a pagina da DGI FAETEC - <http://www.faetec.rj.gov.br/dgi>

Acesso ao GLPI OMEGA v2023 : <http://intranet.faetec.rj.gov.br:2999/>

Mail da DGI FAETEC : dgi@faetec.rj.gov.br

QR code do endereço para acesso via celulares: <http://intranet.faetec.rj.gov.br:2999/>

DGI - Diretoria de Gestão da Informação

Endereço: Rua Clarimundo de Melo, nº 847, Quintino Bocaiúva, Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21311-281

(link: <https://maps.app.goo.gl/9JYesawKgG3gmGSB7>)

Versão Faetec v.2023.2 Apresentação do Guia: por Douglas Garcia, estagiário da Faetec DGI @2023