

GUIA RÁPIDO PARA ABERTURA DE CHAMADO NO GLPI

Ao acessar o GLPI (<https://helpdesk.emgetis.se.gov.br/>) o sistema apresentará a seguinte tela:



A tela de login do Sistema de Atendimento - GLPI apresenta o cabeçalho com o logo da emgetis (empresa sergipana de tecnologia da informação) e o brasão do SERGIPE GOVERNO DO ESTADO. Abaixo, há um formulário com os seguintes campos:

- Um campo de texto rotulado "Usuário".
- Um campo de texto rotulado "Senha".
- Um menu suspenso rotulado "Origem de login" com a opção "LDAP" selecionada.
- Um campo de seleção rotulado "Lembrar de mim" com uma caixa de seleção marcada.
- Um botão amarelo rotulado "Entrar".

Para os usuários do Expresso os campos **Usuário** e **Senha** devem ser os mesmos do e-mail e o campo **Origem de login** deve ser **LDAP**.

Para os demais usuários os campos **Usuário** e **Senha** devem ser preenchidos com os dados recebidos por e-mail e o campo **Origem de login** deve ser **Banco de dados interno do GLPI**.

Ao acessar, o sistema apresentará a seguinte tela:

The screenshot shows a web interface for reporting an incident or request. The page title is "amado". In the top right corner, there is a "Self-Service" menu with the sub-item "...DRA MOLE (estrutura de árvore)" and a "GD" button. The main content area is titled "Descreva o incidente ou a requisição". It contains a form with the following fields: "Tipo" (Requisição), "Categoria *" (empty), "Urgência" (Média), "Observadores" (empty), "Título *" (empty), and "Descrição *" (empty text area). Below the description field is an upload section for files, labeled "Arquivo(s) (10 MB máx) i", with the instruction "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" and two buttons: "Escolher arquivos" and "Nenhum arquivo escolhido".

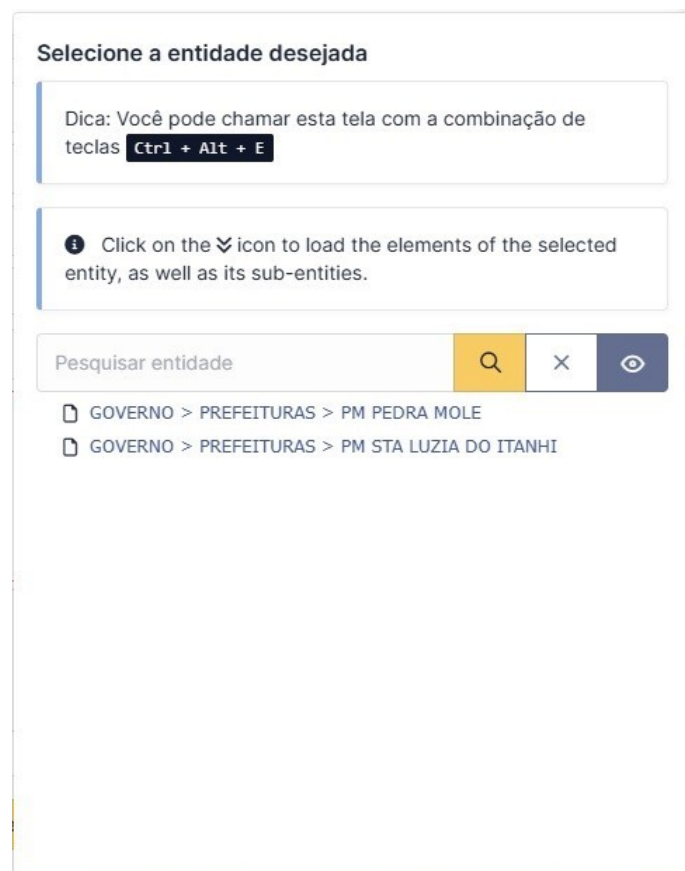
Para os usuários com acesso a mais de um órgão, deve escolher para qual órgão pretende efetuar a solicitação clicando na identificação do usuário, no canto superior direito da tela, mostrada na imagem abaixo:

This screenshot is identical to the one above, but with a red rectangular box highlighting the "Self-Service" menu and the "GD" button in the top right corner. A red arrow points from the bottom left towards the "GD" button, indicating that users with access to multiple organizations should click here to select the appropriate organization.

Aparecerá a janela abaixo:



Clicando no órgão (marcado em vermelho), o sistema abrirá a janela abaixo na qual será permitido escolher a entidade (órgão), pretendido.



Ao escolher (clikando) a entidade escolhida será mostrada no canto superior da tela.

Nos campos:

Tipo

O sistema já traz como padrão **Requisição** que é quando tudo está funcionando perfeitamente, mas o usuário precisa da criação/alteração/configuração ou algum recurso adicional como criação de um e-mail, aumento do espaço, e etc. São as solicitações mais comuns.

Só deve ser escolhido **Incidente** para acontecimentos que não fazem parte do comportamento padrão de usabilidade, causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço como um todo.

Categoria

Deve ser escolhida a categoria de chamado que melhor represente o serviço pretendido (ver capítulo específico abaixo).

Urgência

Deve ser preenchido de acordo com o nível de urgência e prioridade para atendimento.

Observadores

Deve ser preenchido com os usuários que precisam acompanhar o andamento do chamado a cada etapa, ainda que não execute qualquer ação. Normalmente é preenchido automaticamente de acordo com a categoria e o órgão solicitante, não precisando de alteração.

Título

Deve ser preenchido indicando a necessidade de maneira sucinta.

Descrição

Deve ser preenchido de maneira completa, com todas as informações necessárias à implementação solicitada. Normalmente já vem preenchido com uma lista de informações necessárias, dicas ou ainda pequenas explicações.

Obs. o texto previamente escrito deve ser apagado, substituído pelas informações nele solicitadas.

No campo



Área reservada para que sejam anexados arquivos que possam complementar a solicitação com informações relevantes. Os arquivos podem ser arrastados até área delimitada ou, ao clicar em um dos botões, abre-se o navegador de arquivos.

CATEGORIAS DE CHAMADOS

Acesso VPN

Opção para solicitar a criação de uma VPN (Virtual Private Network) para um ou vários usuários. VPN permite o uso externo de sistemas ou aplicativos com acesso restrito à Rede Governo. Para tanto são necessários alguns dados do favorecido e do autorizador (Chefe Imediato).

*Obs: para **EDOC** e **GLPI** não há necessidade de utilizar VPN.*

Banco de Dados

Opção para solicitar todos os serviços referentes aos bancos Oracle, SQLServer, PostGress e MariaDB como gestão de usuários, tabelas, views e etc.

Datacenter

Opção para solicitar quaisquer serviços inseridos no Datacenter, exceto backup, gestão de usuários, recursos de hardware e VM.

Backup

Opção para solicitar backup/restore de e-mails Expresso, Zimbra, arquivos, máquinas virtuais, etc.

Gestão de Usuários

Opção para recursos de usuário (criação, exclusão, reiniciar senha etc).

Recursos de Hardware

Opção para solicitar aumento de recursos de hardware como memória, CPU, disco etc.

VM

Opção para criação ou exclusão de máquinas virtuais, clones, snapshot, etc.

Divulgação

Opção para solicitar divulgação de conteúdos através das listas do ExpressoLivre.

E-mail

Opção utilizada para solicitar qualquer serviço referente a ExpressoLivre, exceto Aumento de Cota, Cadastrar Administrador e Migração Expresso/e-Doc.

Aumento de Cota

Opção para solicitar aumento de espaço na caixa de e-mail. Para tanto existem limitações de espaço, orientadas durante o atendimento.

Cadastrar Administrador

Opção para solicitar criação/exclusão de usuário administrador do Expresso nos órgãos atendidos pela EMGETIS.

Migração Expresso/e-Doc

Opção para solicitar transferência de um usuário entre órgãos do Estado (alterando o domínio), sem perda dos seus e-mails.

EDOC

(opção não habilitada)

Cadastro de Usuário

Opção para solicitar a criação (apenas usuário interno), inativação, alocação e alteração de perfil de usuários no Sistema e-Doc com cadastro de cargo.

Criação de Relatório

Opção para solicitar a criação de relatórios.

Criação de Modelo de Documento

Opção para solicitar a criação de modelos de documento específico do órgão.

Erros

Opção para relatar erros ocorridos durante o uso do sistema.

Estrutura Organizacional

Opção para solicitar a criação, inativação, alteração de nome e sigla de unidades/órgãos.

Migração Usuário/Transferência Conteúdo

Opção para solicitar a migração de usuários entre órgãos, com a possível transferência de documentos em sua posse.

Permissão Modelos Documento/Tipo Processo

Opção para solicitar permissão de unidade a determinado modelo de documento ou tipo de processo.

Protocolo Externo

Opção para dirimir dúvidas, relatar erros e falhas referentes ao módulo de Protocolo Externo do e-Doc.

Publicações no Site

Opção para solicitar a publicação, no site do e-Doc, de procedimentos e atividades definidas validadas, referentes aos processos.

Emulador/Controle de Estoque

Opção para solicitar instalação de emulador para os sistemas de plataforma alta e manutenção no Sistema de Estoque como criação, exclusão, reiniciar senha de usuário, submissão/impressão de relatórios, etc.

Equipamentos

(opção não habilitada)

Disponibilização

Opção para solicitar transferência de equipamentos entre setores, instalação de ambientes para reuniões/treinamentos (apenas interno).

GLPI

Opção para solicitar cadastramento de usuários autorizados para abrir chamado, dúvidas, relato de erros etc., relativos ao GLPI.

Gol da Gente

Opção para solicitações relativas ao Gol da Gente, com exceção de dúvidas, relato de erros e serviço.

Dúvidas

Opção para tirar dúvidas sobre o Gol da Gente.

Relato de Erros

Opção para relatar erros ocorridos no uso do Gol da Gente.

Serviço

Opção para solicitar algum serviço no Gol da Gente.

Monitoramento

(opção não habilitada)

Banco de Dados

Opção referente ao serviço de Monitoramento de banco de dados.

Obs: Não utilizar para serviços de banco de dados. Opção específica para o serviço de monitoramento.

Circuitos de Dados

Opção referente ao serviço de Monitoramento de Circuitos.

Obs: Não utilizar para solicitar serviços referentes a circuitos. Opção específica para o serviço de monitoramento.

Servidores

Opção referente ao serviço de Monitoramento de servidores.

Obs. Não utilizar para serviços de servidores. Opção específica para o serviço de monitoramento.

Sites Indisponíveis

Opção referente ao serviço de Monitoramento de sites.

Obs. Não utilizar para serviços de sites. Opção específica para o serviço de monitoramento.

NOC

(opção não habilitada)

DNS

Opção para solicitar serviços referentes a nomes de sites, criação de domínio etc.

Docker

Opção para gestão de *container's* etc.

Firewall

Opção para verificar lentidão de sites, liberação de sites bloqueados, configuração de ativos de rede etc.

WAF

Opção para verificar atualização/erro de certificado digital, SSL e etc.

Perfil de Acesso a internet/Proxy

Opção para solicitar permissão de diferentes níveis de acesso à internet como Dirigentes, Comunicação etc.

REDES

Opção referente aos serviços prestados pela(s) empresa provedora de serviços de rede como Circuito de dados (ativação de circuito, circuito inoperante, problema interno na unidade, SLA descumprido, inclusão de serviços, latência, mudança de endereço, remoção de serviços, VOIP, etc

SAP

Opção para solicitações referentes ao sistema de administração penitenciária.

Segurança

Opção para solicitação de Análise de Vulnerabilidades, Incidentes de Segurança etc.

Sites

Opção não habilitada

Cadastro de Usuários

Opção para solicitar criação, inativação e reiniciar a senha de usuário do sistema gerenciador de conteúdo dos sites desenvolvidos mantidos pela EMGETIS.

Criação de site

Opção para solicitar o desenvolvimento de novo site.

Dúvidas

Hospedagem de site

Opção para solicitar serviços inerentes a hospedagem de sites, aplicações.

Indisponibilidade

Opção para solicitar verificação de sites sem funcionar.

Manutenção de site

Opção para solicitar atualização de componentes.

Treinamento

Opção para solicitar treinamento na ferramenta de gerenciamento de conteúdo.

Alteração de conteúdo

Opção para solicitar manutenção do site da EMGETIS.