GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA DEFESA SOCIAL CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DIRETORIA DE LOGÍSTICA, ORÇAMENTO E FINANÇAS CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



Este manual foi criado com o intuito de mostrar o passo-a-passo da criação e do acompanhamento de um chamado na ferramenta GLPI. Assim todos os usuários poderão começar a utilizar o GLPI para solicitar serviços do CTIC e do CLOG.

Sumário

1. Criação do chamado	3
1.1 Endereço do GLPI	. 3
1.2 Como fazer login no GLPI	3
1.3 Como iniciar um chamado	3
1.4 Como preencher o chamado	. 4
2. Acompanhando um chamado aberto	4
2.1 Ver chamados abertos	4
2.2 Acompanhando o chamado aberto	.5
2.3 Verificando resposta ao chamado	6
2.4 Acrescentando informações	7

POG.NOR

1. Criação do chamado

1.1

Para utilizar o GLPI acesse o seguinte endereço: http://sistemascbm.rn.gov.br/glpi/

1.2

Na tela que irá abrir digite seu usuário e a sua senha e clique em ENVIAR conforme a imagem abaixo:

Glpi					
Sistema de suporte do CPD. Em caso de dúvidas, entrar em contato através do telefone funcional: xxxx-xxxx.					
USUÁRIO 💼 testecpd					
SENHA C					
Enviar					
Esqueceu sua senha?					

Na tela seguinte escolha entre abrir o chamado para o CPD ou para o CLOG clicando em uma das duas opções.



1.4

Na próxima tela é onde o militar deve se identificar, informar um título para o chamado resumindo em poucas palavras do que se trata o mesmo e por fim descreve-lo. Caso haja necessário, pode ser anexada uma imagem ao chamado, basta clicar em "Escolher arquivo" na aba "ANEXO". Ao finalizar, clique em "Enviar" e seu chamado estará aberto no setor responsável.

$G_{lpi} \equiv 1 \circ 0 \circ$	Self-Service - Root entity (estrutura de ár	ڻ پ
✓ Procure suporte	Chamado para o CPD 🕀	
	Solicitante	
₩ Minhas requisições de suporte	Identificação * Informe sua Patente Craduação e seu nome de puerra.	
🛧 Carregar um favorito	Título do chamado * Resursa com poucas palavras o motivo e abertura desta chamado. Descrição * Descreição de forma mais dara possível.	
	Anexo Documento Mairro de 2016. Escolher arquivo selecionado Envar	

2. Acompanhando um chamado aberto

2.1

Ca<mark>so o usuário deseje acompanhar seu chamado e/ou inserir informações adicionais (uma</mark> vez inclusa, a informação não pode ser editada), basta seguir o seguinte passo-a-passo:

Acesse o glpi pelo endereço abaixo: http://sistemascbm.rn.gov.br/glpi/

No topo da tela, lado esquerdo e abaixo do nome "GLPI", existe um menu. Neste menu existem algumas opções, onde a segunda é "Minhas requisições de suporte" e está representada por 4 pontos seguidos de 4 traços. Clique nesta opção e seus chamados serão listados. Verifique na imagem abaixo.

G lpi ≡ 1000	D	CBMRN (estrutura de árvore)	ዕ ቁ
✓ Procure suporte	Categorias	You have hidden alerts valid for current date	
	Ver todos	Por favor, descreva o que precisa aqui	Q
Minhas requisições de suporte	CLOG-GLPI		
🛧 Carregar um favorito	стіс	Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética	
		Chamado para o CTIC	
		GLPI 9.1.7.1 Copyright (C) 2015-2017 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Developn	ent Team

2.2 Acompanhamento do chamado:

Na tela seguinte clique no chamado que deseja acompanhar e/ou inserir novas informações, neste exemplo, o chamado utilizado tem o nome de "CTIC - teste".

$\mathbf{G}_{lpi} \equiv 1 \circ 0 \circ 0$				C	BMRN (estrutura de	árvore) 🚺 🌣 🖱
🚀 Procure suporte	() Questão	- Status 🔻	é 🔻 Não fecha	ado 🔻	Pesquisar	* *
		Exibir (núme	ro de itens) 40 🔻	De 1 para	1 de 1	
Minhas requisições de suporte Ninhas requisições de suporte Consultar feeds	Questão - Questão Nome ID	- Questão - Status	Questão - Data de abertura	 Questão - Última atualização 	Questão - Entidade	Questão - Requerente
🔶 Carregar um favorito	CTIC - teste t_506	O Processando (atribuído)	11-05-2022 12:58	11-05-2022 12:58	Root entity > CBMRN	teste cpd
	Questão - Questão Nome ID	- Questão - Status	Questão - Data de abertura	Questão - Última atualização	Questão - Entidade	Questão - Requerente
	Aqui estarão todos o Basta clicar em um o o andamento do mes	Extir (número de itens) 40	pelo seu setor. informações sobre		De 1 para 1 de 1	
sistemas.cbm.rn.gov.br/glpi/plugins/formcreator/front/issue.php?reset=reset			GLPI 9.1.7.1 Copyright (C) 2	2015-2017 Teclib' and contributors	- Copyright (C) 2003-20	015 INDEPNET Development Tea
			-			
				60.00		

Selecione a opção "Processando chamado".

$\mathbf{G}lpi \equiv 1 \circ 0 \circ$							CBMRN (estrutura de árvore)	ە 🖉
Procure suporte	Chamado Processando chamado 1		Chamado -	ID 506 (Root er	tity > CBMRN)			
i≣ Minhas requisições de suporte	Estatísticas Histórico Todos	Tempo para aceitar Por	teste opd	Última atualização	11-05-2022 13:24 por SD	5.Nascimento		
🚖 Carregar um favorito	Clique em "Processando	Tipo Urgência	Incidente Média	Categoria Elementos	Resposta do formulário : C	hamado para o CTIC		
	chamado".	Ator	Requerente å teste opd () 🖋	Ot	iservador	Atribuído para 홃 SD S.Nescimento ① 쯜 CTIC - ①		
		Título Descrição* Chamados relacionados Arquivo (30 MB máx) ⊙	CTIC - teste teste					
			Arraste	e e solte seu arqu rischeiro Nenhum Sch	ivo aqui, ou eiro selecionado			

2.3

Na próxima tela terá a informação que deu origem ao chamado e a resposta que o CPD deu sobre o assunto.

$ \mathbf{G} $ lpi $\equiv 1 0 0 0$		CBMRN (estrutura de árvore) 🔊 🎄 🖱
Procure suporte	Chamado Adicionar : Precessando chamado (Estátisticas Documento Documento	
Minhao reguisichee de suporte	Todes mistorico de ações :	Resposta do ctic Chamado recebido: 0 11-45-2022 13:24
	O 11-05-5022 12:58 Teste Cpd	SD 5.Nasdimento ©
	$\overline{\mathbf{v}}$	
	Informação fornecida na abertura do chamado.	
tistemas.cbm.rn.gov.br/g/pi/ajac/common.tabs.php?_larget=7	glejelgegine/Formeranisa/Form/Fassue Formghapility, Bernitypes Teckellit, gligis Lakis Teckell'/Biolid:1006	0.97 8.1.7.1 Goyvijdt (C) 2015-2017 Tecklé and contributor - Goyvijdt (C) 2003-2013 DI0GPMIT Development Team
	G	NON

2.4 Caso deseje acrescentar alguma informação ao chamado, clique em "acompanhamento" como mostra a próxima imagem.

$G_{lpi} \equiv 1 0 0 0$				c	8MRN (estrutura de árvore) 🚺 🌣	Φ
Carregar um favorito	Adicionar : Acompanhamento Histórico chições : Clique aqui	Documento		Chamado recebido.	0 11-05-2022 13:24 (C) 55 Staceimento (0)	
	0 11-05-2022 12:59 	TIC - teste	87.81.11 Grand	Ticket# 306 description	20 3-142-01110 (2)	nt Tears

Após clicar em "acompanhamento", escreva a informação que desejar e clique em "adicionar".

lpi ≡ 1 0 0 0						BMRN (estrutura de árvore)
Procure suporte	Chamado Processando chamado 1	Adicionar :	Documento			
	Estatísticas	4 Acompannaniciito	Documento			
s requisições de suporte	Histórico 8		Novo item - Acompanhamento			
	Todos		Description			Digite agui as nova
arregar um favorito			0.001,000			informações.
		A	dicionar um documento	Arraste e solte seu ar Escolher ficheiro I en	guive qui, ou Selecione esta opção para anexar uma imagem.	
				Adicionar	> clique aqui para finalizar	
		Histórico de ações	:			
					Chamado recebido.	11-05-2022 13:24
						SD S.Nascimento ①
		11-05-2022 12:58	CTIC - teste teste		Ticket≠ 506 description	
					GLPI 9.1.7.1 Copyright (C) 2015-2017 Techli- and contributors	- Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET De
				-	2550	

Glpi ≡ 1 0 0 0			CBMRN (estrutura de árvore) 👔 🔅 එ
Procure suporte Hander Frankiskerende suporte	Chamado Processando chamado 2 Estatísticas Histórico 9 Todos	Addicionar : Acompanhamento Histórico de ações : 0 11-89-2022 13-99 Espand de informar que salu fumaça.	Informação inseride
🗙 Carregar um favorito		Tests Cycl D C Tests C C C C C C C C C C C C C C	Outselformente pelo usuario. Outselformente pelo usuario. <td< td=""></td<>

Feito. Sua observação foi inserida no chamado. Caso deseje incluir outras observações, basta seguir novamente o passo-a-passo.

