

**Processo:** INSTRUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS (SOLICITANTE)**Referência:** INT - TI**Criação:** mai./2024**Vigência:** 2 anos a partir da última revisão**Diretoria:** Tecnologia da Informação - TI**Área Emitente:** Tecnologia da Informação - TI**Divulgação:** Público (Todos as áreas da Gocil)

Revisão:	Versão:	Data:	Itens alterados	Elaborador	Revisor	Aprovador
000	01	06/03/2024	Elaboração Original	Lincon Ferreira	Ed Jean	Gregoire Morineau

## Sumário

Objetivo.....	1
Aplicação .....	1
Procedimento.....	2
Informações Adicionais .....	8

## Objetivo

Orientar colaboradores sobre o uso do GLPI.

## Aplicação

Esse procedimento aplica-se a todos os colaboradores Gocil.

## Procedimento

1. Ao acessar o painel do GLPI você poderá ver uma tela de login onde irá logar com o mesmo usuário e senha que utiliza para acessar seu notebook, e validar se a origem está como login de rede.



Figura 1 – Tela de login;

2. Após realizar o primeiro acesso, você terá a visualização do painel onde podem ser encontradas diversas ferramentas, além disso você terá a visão do status dos seus chamados abertos.

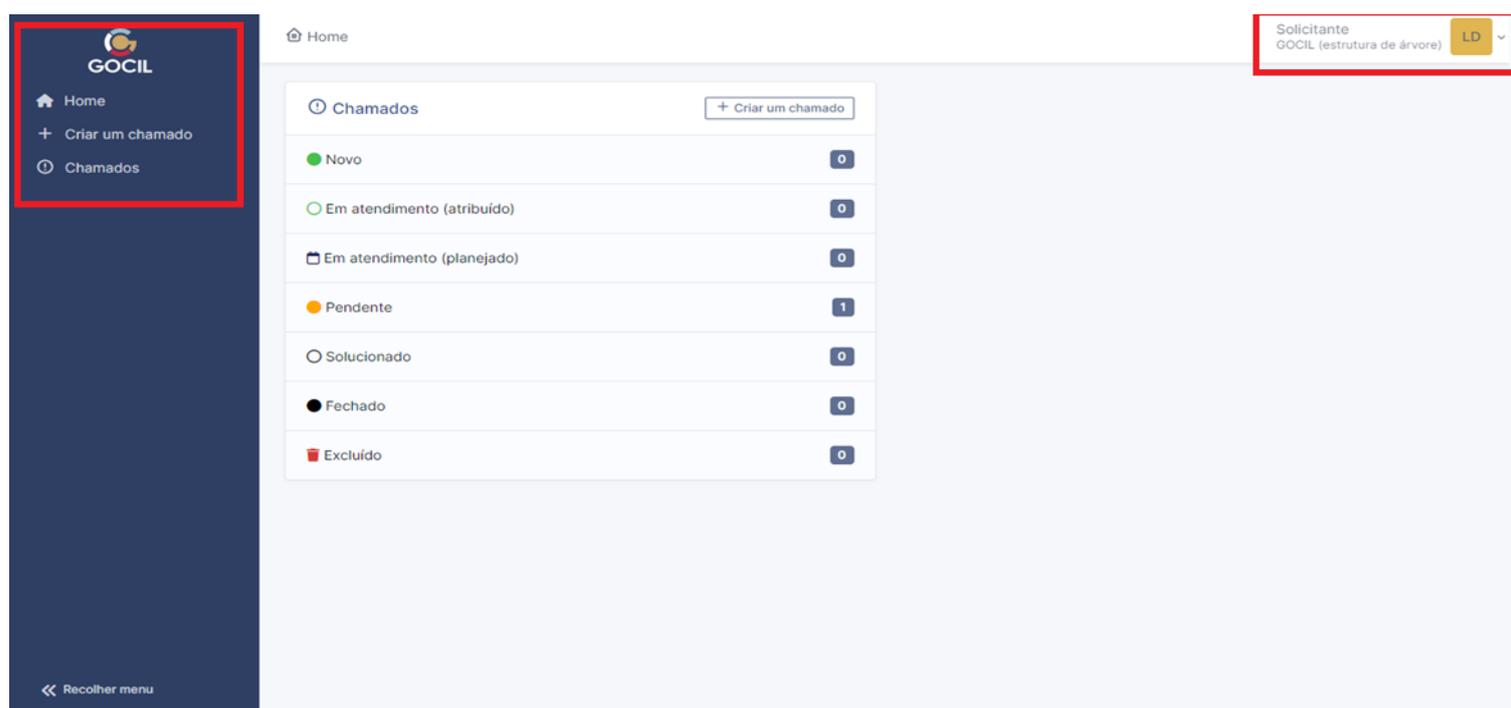


Figura 2 – Painel do software;

### 3. Instruções sobre o painel lateral do software;

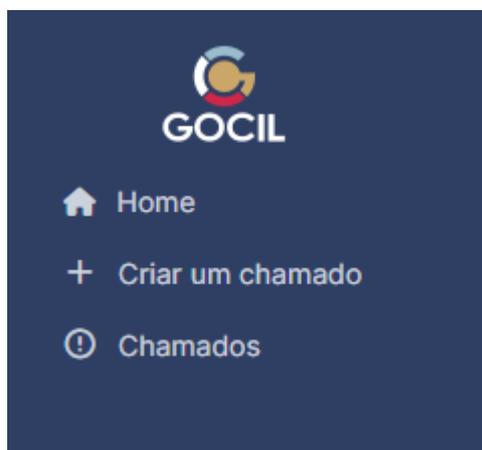


Figura 3 – Painel lateral;

**Home:** Serve para retornar para a página inicial;

**+ criar um chamado:** Serve para abrir chamados em diferentes setores;

**Chamados:** Serve para filtrar seus chamados em geral;

4. Clicando no seu usuário no canto superior direito do painel, você terá as seguintes opções:



Figura 4 – Painel do colaborador;

**Solicitante:** Serve para visualizar e trocar o seu nível de acesso ( Solicitante ou Analista );

**Estrutura de árvore:** Serve para encontrar setores e categoriais de chamado com mais facilidade;

**Ajuda:** Não utilizar;

**Sobre:** Não utilizar;

**Minhas configurações:** Serve para personalizar o seu perfil;

**Sair:** Serve para sair do seu perfil;

5. Dando ênfase à “estrutura de árvore” entendemos que ao selecionar um setor específico e uma classe de chamado, poderemos abrir um chamado com mais facilidade tendo em conta que serão filtrados os tipos de chamados da categoria selecionada.

#### Selecione a entidade desejada

Dica: Você pode chamar esta tela com a combinação de teclas **Ctrl + Alt + E**

❗ Clique no ícone  para carregar os elementos da entidade selecionada, bem como suas sub-entidades.

Pesquisar entidade



- ▼ **GOCIL** 
- ▶ **CONTROLADORIA** 
- ▶ **FACILITIES** 
- ▶ **FATURAMENTO** 
- ▶ **FINANCEIRO** 
- ▶ **GESTÃO DE DOCUMENTOS** 
- ▶ **INFORMATICA - TI** 
- ▶ **JURÍDICO** 
- ▶ **PRODUTOS CONTROLADOS** 
- ▶ **QUALIDADE E PROJETOS** 
- ▶ **RH RELAÇÕES SINDICAIS** 

- ▼ **GOCIL** 
- ▶ **CONTROLADORIA** 
- ▼ **FACILITIES** 
- ▢ Bodycam
- ▢ Locação de espaço/estrutura
- ▢ Predial - Ar condicionado
- ▢ Predial - Civil
- ▢ Predial - Elétrica
- ▢ Predial - Hidráulica
- ▢ Rádio HT - Manutenção
- ▢ Rádio HT – Encerramento/Redução
- ▢ Rádio HT – Implantação/Acréscimo
- ▢ Rádio HT / Visita Técnica
- ▢ Telefonia Móvel – Implantação/Acréscimo

Figura 5 – Filtro de setores;

Figura 6 – Filtro de tipos de chamados dentro do setor;

Feito isso, você visualizará o painel de abertura de chamados, onde é obrigatório selecionar a ( categoria do chamado, título e descrição). Com o filtro realizado anteriormente você notará que existirão categorias mais específicas de chamados.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo	Requisição
Categoria *	-----
Urgência	-----
Observadores	GOCIL > FACILITIES > Predial - Civil »Instalação
Localização	»Manutenção
Título *	
Descrição *	Simplex <b>B</b> <i>I</i> <u>A</u>   ...
	Arquivo(s) (20 MB máx) 
	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Figura 7 – Tela de abertura de chamado;

Dentre as opções do chamado você poderá colocar algum colaborador como observador, sendo assim, deixando alguém em cópia do respectivo chamado.

Lembrando que é sempre importante selecionar a categoria do chamado sendo o mais específico possível.

6. Após a abertura do chamado você notará que no painel inicial já estará com um chamado aberto e que chegará um e-mail informando abertura e modificações do chamado.

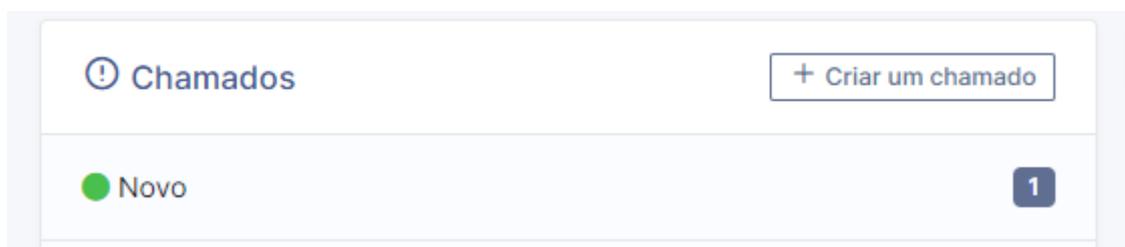


Figura 8 – Painel de chamados;

Agora basta aguardar o atendimento, respondendo as solicitações dos analistas do setor.

## Informações Adicionais

- Este documento substitui todas as versões anteriores.
- Não utilizar cópia impressa sem verificar a versão vigente.
- As informações contidas neste documento são restritas e de uso exclusivo da Gocil Segurança e Serviços e não podem ser utilizadas ou reproduzidas sem autorização escrita da mesma.