



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

DOCUMENTAÇÃO

DTIC

GLPI-GAUCHA

(HELP - USUÁRIO)

07/2016



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Help: Usuário – Criar um Chamado – Análise de Urgência.....	7
Tabela 2: Help: Usuário – Chamado – Análise de Urgência.....	11



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÁ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1:INTRODUÇÃO.....	4
CAPÍTULO 2:HELP - USUÁRIO.....	5
2.1 HOME.....	5
2.2 CRIAR UM CHAMADO.....	6
2.3 CHAMADOS.....	8
2.3.1.1 Chamado.....	8
2.3.1.2 Processando Chamado.....	13
2.3.1.3 Estatísticas.....	13
2.3.1.4 Documentos.....	14
2.3.1.5 Itens.....	14
2.3.1.6 Histórico.....	14
2.3.1.7 Imprimir em PDF.....	15
2.3.1.8 Todos.....	15
2.4 RESERVAS.....	16
2.5 FAQ.....	16
CAPÍTULO 3:CONCLUSÃO.....	17



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO

Este documento visa demonstrar o procedimento de gerenciamento/administração baseadas no perfil "**Usuário**" na ferramenta de suporte **Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI)** – **Gestão Administrativa e Unificada de CHAmados (GAUCHA)** na **Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÁ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

CAPÍTULO 2: HELP - USUÁRIO

Acesse [Gestão Administrativa e Unificada de CHAMADOS \(GAUCHA\)](#). Faça a autenticação com o seu login e senha institucional.

Após o login, será redirecionado para a tela **"Home"** onde visualiza-se informações de status de chamados, anotações públicas e *feeds* **RSS** de notícias (padrão **UNIPAMPA**), questões mais populares, entradas recentes e últimas entrada atualizadas.

2.1 HOME

Representa e permite uma visualização inicial de interface de status de chamados (chamados específicos do seu usuário), anotações públicas, visão das notícias públicas e questões relacionadas.

Exemplo: Clicando em algum **"Status"** (**Novo, Processando (atribuído), Processando (planejado), Pendente, Solucionado, Fechado e Excluído**), acessará os seus chamados com aquele respectivo **"Status"**. Posteriormente, clicando na **"Descrição do chamado"**, será aberto o específico chamado com as diversas informações para a visualização.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

2.2 CRIAR UM CHAMADO

Representa e permite criar novos chamados.

1 **Tipo:** Tipo do chamado, sendo:

1.1 **Incidente:** É uma interrupção/falha inesperada ou não planejada não fazendo parte padrão do serviço e, conseqüentemente, cause a redução na qualidade de um serviço de **TIC**. A meta é restabelecer o serviço o mais rápido possível.

1.1.1 **Exemplo 01:** O usuário liga informando que a tela do sistema está indisponível ou muito lento.

1.1.2 **Exemplo 02:** O usuário informa que uma impressora parou de imprimir.

1.2 **Requisição:** É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de **TIC** e geralmente não requer um **RDM** (**Registro de Requisição de Mudança**).

1.2.1 **Exemplo 01:** Requisição ou liberações de acessos a sistema.

1.2.2 **Exemplo 02:** Solicitações de serviços.

1.2.3 **Exemplo 03:** Possíveis dúvidas de acessos a um sistema.

2 **Categoria:** Categorias de chamado (baseadas no catálogo de serviços **TIC**). **OBS.:** Selecione a categoria "**Suporte de TIC**".

::::CASO INTERESSE, VERIFICAR DOCUMENTO CATEGORIAS DE CHAMADO E GRUPOS::::



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

- 3 **Urgência:** Medida de referência ao tempo necessário para que o incidente ou requisição seja resolvido. **:::::VERIFICAR DOCUMENTO MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO:::::**

Tabela 1: Help: Usuário – Criar um Chamado – Análise de Urgência

Análise de Urgência

1	Muito alta / Ação imediata
2	Alta / Com alguma urgência
3	Média / Assim que possível
4	Baixa / Pode esperar um pouco
5	Muito baixa / Não tem pressa

- 4 **Me informe sobre as ações tomadas:** Ações realizadas e enviadas por e-mail.
- 4.1 **Acompanhar por e-mail:** Sim
 - 4.2 **E-Mail:** E-mail institucional do usuário.
- 5 **Tipo de hardware:** Geral
- 6 **Localização:** Localização física do usuário requerente no momento da criação do chamado. **OBS.:** Selecione a sua localização física.
- 7 **Título:** Resumo descritivo do chamado.
- 8 **Descrição:** Texto descritivo do problema (incidente ou requisição). **OBS.:** Um padrão é adotado para o perfil "**Usuário**", sendo o campo "**Descrição**" predefinido: Informe neste descritivo o seu ramal e o horário disponível permitindo agilizar o atendimento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

- 9 **Arquivo:** Seleção de um ou mais arquivos com variados formatos e que possam auxiliar no entendimento do problema bem como na solução e conclusão para o fechamento do chamado.

2.3 CHAMADOS

Representa e permite o acesso a lista de seus chamados. São demonstrados dados de todos os chamados e/ou filtrados através de um filtro simples ou composto que baseia-se em diversos atributos/critérios dos chamados (características, requerente, pesquisa de satisfação).

Para informações mais detalhadas de um específico chamado, poderá visualizar ao clicar na "**Descrição do Chamado**".

2.3.1.1 Chamado

Representa e permite o acesso as principais características de um chamado:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÁ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

- 1 **ID (Entidade):** Identificador único do chamado e a entidade ao qual o chamado foi criado.

- 2 **Data de abertura:** Data da criação do chamado.

- 3 **Data de vencimento:** Data de vencimento configurada manualmente ou através do uso de regras de negócio, com atribuição de um **SLA (Service Level Agreement)**, definindo uma data limite para a solução do chamado.

- 4 **Por:** Usuário que criou o chamado.

- 5 **Última atualização:** Data/hora e usuário que realizou a última atualização no chamado.

- 6 **Tipo:** Tipo do chamado, sendo:
 - 6.1 **Incidente:** É uma interrupção/falha inesperada ou não planejada não fazendo parte padrão do serviço e, conseqüentemente, cause a redução na qualidade de um serviço de **TIC**. A meta é restabelecer o serviço o mais rápido possível.
 - 6.1.1 **Exemplo 01:** O usuário liga informando que a tela do sistema está indisponível ou muito lento.
 - 6.1.2 **Exemplo 02:** O usuário informa que uma impressora parou de imprimir.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

6.2 **Requisição:** É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de **TIC** e geralmente não requer um **RDM (Registro de Requisição de Mudança)**.

6.2.1 **Exemplo 01:** Requisição ou liberações de acessos a sistemas.

6.2.2 **Exemplo 02:** Solicitações de serviços.

6.2.3 **Exemplo 03:** Possíveis dúvidas de acessos a um sistema.

7 **Categoria:** Categorias de chamado (baseadas no catálogo de serviços **TIC**).

::::CASO INTERESSE, VERIFICAR DOCUMENTO CATEGORIAS DE CHAMADO E GRUPOS::::

8 **Status:** Status atual do chamado. **OBS.:** Durante o ciclo de vida do chamado, o usuário requerente e o grupo/técnico interagem através do "**Processando Chamado**".

8.1 **Novo:** Todos os chamados registrados e sem atribuição de um grupo/técnico.

8.2 **Processando (atribuído):** Chamado atribuído para um grupo/técnico. Existe a regra padrão que atribui automaticamente o chamado da categoria inicial "**Suporte de TIC**" para o grupo "**Helpdesk**".

8.3 **Processando (planejado):** Chamado atribuído para um grupo/técnico porém será atendido conforme o planejamento técnico.

8.4 **Pendente:** Chamado com dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado somente ao atendimento do técnico para a solução.

8.4.1 **Exemplo 01:** O atendimento necessita da compra de um novo equipamento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÁ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

8.4.2 **Exemplo 02:** O atendimento do técnico necessita de uma informação do usuário requerente.

8.5 **Solucionado:** Chamado solucionado pelo grupo/técnico porém aguarda a aprovação do usuário requerente dentro de um período predefinido (aprovação/fechamento ou reprovação/reabertura).

8.6 **Fechado:** Chamado fechado após a solução do grupo/técnico e aprovado pelo usuário requerente ou após um período predefinido.

9 **Origem da requisição:** Origem da requisição do usuário requerente (recebida de forma direta, e-mail, escrita, *helpdesk*, outras e telefone).

10 **Urgência:** Medida de referência ao tempo necessário para que o incidente ou requisição seja resolvido. **::::VERIFICAR DOCUMENTO MATRIZ DE**

PRIORIZAÇÃO::::

Tabela 2: Help: Usuário – Chamado – Análise de Urgência

Análise de Urgência

1	Muito alta / Ação imediata
2	Alta / Com alguma urgência
3	Média / Assim que possível
4	Baixa / Pode esperar um pouco
5	Muito baixa / Não tem pressa

11 **Aprovação:** Chamado que para atendimento de um grupo/técnico necessita da aprovação de um usuário com perfil "**Observador**" ou "**Supervisor**". **OBS.:** A aprovação de um observador/supervisor pode expandir hierarquicamente de acordo com a necessidade institucional do chamado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

12 **Localização:** Localização física do usuário requerente no momento da criação do chamado.

13 **Prioridade:** **::::VERIFICAR DOCUMENTO MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO::::**

14 **Atores:** São os atores do chamado, sendo:

14.1 **Requerente:** Usuário(s) requerente do chamado (usuário(s) que criam o chamado através de um técnico ou por conta própria).

14.2 **Observador:** Usuários que são necessários a serem observadores de acordo com a necessidade institucional do chamado.

14.3 **Atribuído:** Grupo/técnico atribuído e responsável pelo atendimento ao chamado.

15 **Título:** Resumo descritivo do chamado.

16 **Descrição:** Texto descritivo do problema (incidente ou requisição).

17 **Chamados relacionados:** Chamados que estão relacionados ao específico chamado.

18 **Arquivo:** Seleção de um ou mais arquivos com variados formatos e que possam auxiliar no entendimento do problema bem como na solução e conclusão para o fechamento do chamado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

2.3.1.2 Processando Chamado

Representa e permite o acesso as principais atividades de processamento do chamado (acompanhamento e documento). **OBS.:** Durante as etapas do processando chamado, pode-se visualizar o histórico de ações através de filtros (acompanhamentos, tarefas, documentos, validações e soluções).

- 1 **Acompanhamento:** Adição de um novo item de acompanhamento do chamado:
 - 1.1 **Descrição:** Adição de texto descritivo para a interação no chamado.
 - 1.2 **Adicionar documento:** Adição de documento necessário para a interação no chamado.

- 2 **Documento:** Adição de um novo item documento ao chamado.
 - 2.1 **Título:** Título do documento. **OBS.:** Em análise, manter em branco.

2.3.1.3 Estatísticas

Representa e permite acessar as estatísticas do chamado baseado em datas (abertura, vencimento, solução e demais de acordo com o chamado) e tempos de duração (atribuição, pendente, solução e demais de acordo com o chamado).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

2.3.1.4 Documentos

Representa e permite o acessos aos documentos anexados bem como da possibilidade de anexar novos documentos ao chamado.

2.3.1.5 Itens

Representa e permite o acesso aos itens ativos (Computador, Dispositivo, Dispositivo de rede, Impressora, Monitor, *Software* e Telefone) que podem ser associados a um chamado.

OBS.: Em análise, manter em branco.

2.3.1.6 Histórico

Representa e permite o acesso ao histórico (*log*) de modificações realizadas no chamado, sendo:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

- 1 **ID**: Identificação da alteração.
- 2 **Data**: Data da alteração.
- 3 **Usuário**: Usuário do sistema que realizou a alteração.
- 4 **Campo**: Campo que sofreu alteração.
- 5 **Atualizar**: Modificação realizada na alteração.

2.3.1.7 Imprimir em PDF

Representa e permite o acesso as tabelas/itens do menu do chamado passíveis de impressão no formato **PDF (Portable Document Format)**, sendo chamado, processando chamado, estatísticas, documentos, itens e histórico. Opcionais na impressão, como o layout de impressão ("**Retrato**" ou "**Paisagem**").

2.3.1.8 Todos

Representa e permite visualizar todos os itens e menus anteriores em uma única tela.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 8310 – coris@dtic.unipampa.edu.br

2.4 RESERVAS

Representa e permite o acesso as reservas do sistema com possibilidade de análise junto ao calendário de reservas. **OBS.: Em análise, manter em branco.**

2.5 FAQ

Representa e permite o acesso ao **FAQ (Frequently Asked Questions)** ou Perguntas Mais Frequentes. O **FAQ** quando utilizado no contexto pluralista, uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema; e quando usado no contexto singular, será uma destas perguntas frequentes.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

CAPÍTULO 3: CONCLUSÃO

Este documento visou demonstrar o procedimento de gerenciamento/administração baseadas no perfil **"Usuário"** na ferramenta de suporte ***Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI)*** – ***Gestão Administrativa e Unificada de CHAmados (GAUCHA)*** na ***Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)***.

Para dúvidas maiores, contatar:

DTIC (Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação)

UNIPAMPA (Universidade Federal do Pampa)

Office: (55) 3421 8410

Ramal: 8310 (Coordenação de Redes, Infraestrutura e Suporte)

"Respeite o meio-ambiente, imprima somente o necessário."