



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

DOCUMENTAÇÃO

DTIC

GLPI-GAUCHA

(HELP - USUÁRIO)

03/2023



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 2028 – dir@unipampa.edu.br

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Help: Usuário: Criar um Chamado – Análise de Urgência.....	8
Tabela 2: Help: Usuário: Chamado – Análise de Urgência.....	14



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO.....	4
CAPÍTULO 2: HELP - USUÁRIO.....	5
2.1 HOME.....	6
2.2 CRIAR UM CHAMADO.....	7
2.3 FORMULÁRIOS.....	9
2.4 CHAMADOS.....	10
2.4.1.1 Processando Chamado.....	10
2.4.1.2 Chamado.....	11
2.4.1.3 Estatísticas.....	15
2.4.1.4 Base de Conhecimento.....	15
2.4.1.5 Itens.....	16
2.4.1.6 Histórico.....	16
2.4.1.7 Imprimir em PDF.....	17
2.4.1.8 Todos.....	17
2.5 FAQ.....	17
CAPÍTULO 3: CONCLUSÃO.....	18



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@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
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E REDES

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@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 última entrada atualizadas.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

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, Em atendimento (atribuído), Em atendimento (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
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E REDES

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@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 (baseada no catálogo de serviços).



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 2028 – dir@unipampa.edu.br

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

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 **Localização:** Localização física do usuário requerente no momento da criação do chamado. **OBS.:** Selecione a sua localização física.

- 6 **Título:** Resumo descritivo do chamado.

- 7 **Descrição:** Texto descritivo do chamado (incidente ou requisição). **OBS.:** Opcionalmente poderá existir um padrão adotado (predefinido) para o campo "**Descrição**".

- 8 **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
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E REDES**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

2.3 FORMULÁRIOS

Representa e permite visualizar os formulários do sistema.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 2028 – dir@unipampa.edu.br

2.4 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.

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

2.4.1.1 Processando Chamado

Representa e permite o acesso as principais atividades de processamento do chamado (acompanhamento, documento e cancelar meu chamado). **OBS.:** Durante as etapas do processando chamado, pode-se visualizar o histórico de ações através de filtros (acompanhamento, tarefa, documento, validação, solução e redefinir opção de visualização).

1 **Acompanhamento:** Adição de um novo item de acompanhamento do chamado:

1.1 **Descrição:** Adição de texto descritivo para a interação no chamado.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

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.

2.4.1.2 Chamado

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

- 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 **Por:** Usuário que criou o chamado.
- 4 **Última atualização:** Data/hora e usuário que realizou a última atualização no chamado.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

- 5 **Tempo para solução:** 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.
- 6 **Atribuir um SLA:** Acordo de nível de serviço com regras predefinidas de negócio.
- 7 **Tipo:** Tipo do chamado, sendo:
- 7.1 **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.
- 7.1.1 **Exemplo 01:** O usuário liga informando que a tela do sistema está indisponível ou muito lento.
- 7.1.2 **Exemplo 02:** O usuário informa que uma impressora parou de imprimir.
- 7.2 **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)**.
- 7.2.1 **Exemplo 01:** Requisição ou liberações de acessos a sistemas.
- 7.2.2 **Exemplo 02:** Solicitações de serviços.
- 7.2.3 **Exemplo 03:** Possíveis dúvidas de acessos a um sistema.
- 8 **Categoria:** Categorias de chamado (baseadas no catálogo de serviços **TIC**).



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

- 9 **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**".
- 9.1 **Novo:** Todos os chamados registrados e sem atribuição de um grupo/técnico.
- 9.2 **Em atendimento (atribuído):** Chamado atribuído para um grupo/técnico.
- 9.3 **Em atendimento (planejado):** Chamado atribuído para um grupo/técnico porém será atendido conforme o planejamento técnico.
- 9.4 **Pendente:** Chamado com dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado somente ao atendimento do técnico para a solução.
- 9.4.1 **Exemplo 01:** O atendimento necessita da compra de um novo equipamento.
- 9.4.2 **Exemplo 02:** O atendimento do técnico necessita de uma informação do usuário requerente.
- 9.5 **Solucionado:** Chamado solucionado pelo grupo/técnico porém aguarda a aprovação do usuário requerente dentro de um período predefinido (aprovação/fechamento ou reprovação/reabertura).
- 9.6 **Fechado:** Chamado fechado após a solução do grupo/técnico e aprovado pelo usuário requerente ou após um período predefinido.
- 10 **Origem da requisição:** Origem da requisição do usuário requerente.
- 11 **Urgência:** Medida de referência ao tempo necessário para que o incidente ou requisição seja resolvido.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 – IBIRAPUITÃ – ALEGRETE – RS – CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 – VOIP 2028 – dir@unipampa.edu.br

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

12 **Aprovação:** Chamado que para atendimento de um grupo/técnico necessita da aprovação de um usuário/grupo autorizado como aprovador.

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

14 **Prioridade:** Prioridade do chamado.

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

15.1 **Requerente:** Usuário(s) requerente do chamado.

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

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

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

17 **Descrição:** Texto descritivo do chamado (incidente ou requisição).



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

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

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

2.4.1.3 Estatísticas

Representa e permite acessar as estatísticas do chamado baseado em datas.

2.4.1.4 Base de Conhecimento

Representa e permite o acesso a vincular o chamado a uma entrada na base de conhecimento.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

2.4.1.5 Itens

Representa e permite o acesso aos itens ativos e que podem ser associados a um chamado.

2.4.1.6 Histórico

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

- 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.



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

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@unipampa.edu.br

2.4.1.7 Imprimir em PDF

Representa e permite o acesso as tabelas/itens do menu do chamado passíveis de impressão no formato **PDF (Portable Document Format)**.

2.4.1.8 Todos

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

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
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E REDES

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 2028 - dir@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: 2028 (Divisão de Infraestrutura e Redes)

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