

# Manual de usuário



Gestion Libre de Parc Informatique  
(Gestão Livre de Parque de informática)

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, ou seja não há sucesso no que não gerencia”

(Adaptado William Edwards Deming)

# Portanto, temos uma boa razão para registrar todos os incidentes ou requisições no glpi

## ❖ O que é um incidente?

Incidente é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e causa ou pode causar uma interrupção ou redução na qualidade de qualquer tarefa.

## ❖ O que é requisição de serviços?

É tratada como uma categoria de solicitação que não provoca falha.

A nova versão do site será disponibilizada onde conterà a guia para acessar o sistema de chamados conforme marcação abaixo:

Obs: O sistema de chamado é para uso exclusivo interno



Usina  
**Porto Rico**  
Grupo Olival Tenório

[Início](#)

[A Empresa](#)

[História](#)

[Área do Fornecedor](#)

[Localização](#)

[Social/Ambiental](#)

[WebMail](#)

[Chamados TI](#)

[Sugestões](#)

[Intranet](#)



### Negócio, Missão, Visão e Valores

**Negócio:** Produzir açúcar, etanol e energia elétrica de forma eficaz e competitiva.

### Produtos

**Açúcar VHP:** Do Inglês "Very High Polarization" (polarização muito alta), este açúcar é utilizado

### Política da Empresa

Proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, onde os colaboradores sintam prazer em trabalhar e



*Usina*  
**Porto Rico**

**Manual para abertura de chamados**

Clique para baixar  
manual



 Usuário

 Senha

SERVERAD01 ▾

Lembrar de mim

Enviar

Será apresentada esta tela de login:

Use o login e a senha do domínio (o mesmo utilizado para acesso ao computador)

Cria um chamado +	
Chamados	Número
<b>Novo</b>	0
<b>Processando (atribuído)</b>	0
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	0
<b>Solucionado</b>	0
<b>Fechado</b>	6
<b>Excluído</b>	3

Para abrir chamado clique em Cria um chamado



## Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Incidente

Categoria

Impressora

Urgência

Média

Localização

PCMI

Título \*

Impressora enganchando folha

Formatos

B

I

A

A

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

Descrição \*

Impressora brother 8080 está amassando e enganchando folha.

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Browse...

No files selected.

Enviar mensagem

Tipo: Incidente problema que causa interrupção de atividade

Requisição: Mudança ou implementação

Categoria: Escolher dispositivo que apresenta problema

Urgência: Selecionar tipo de urgência de acordo com prioridade

Localização: Escolha sua localização

Anexar arquivo ao chamado se necessário

Cria um chamado +

Chamados	Número
<b>Novo</b>	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Para consultar situação do chamado clique na palavra Novo



Anotações públicas

Feeds RSS públicos

Cria um chamado +

Chamados	Número
<b>Novo</b>	0
<b>Processando (atribuído)</b>	0
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	0
<b>Solucionado</b>	1
<b>Fechado</b>	0
<b>Excluído</b>	0

Para acessar chamado encerrado e conferir qual foi a solução do problema clique em Solucionado

Search filters: ...aracterísticas - Status Solucionado

Clique no título do chamado



ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
22	<b>Impressora enganchando folha</b>	Solucionado	22-12-2020 08:33	22-12-2020 08:25	Média	teste		Impressora	

Translator

Translator

Impressora brother 8080 está amassando e enganchando folha.



- Processando chamado: 1
- Chamado
- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 7
- Todos

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Recusar a solução

Aprovar a solução

Impressora enganchando folha

A mensagem que se encontra em um retângulo azul sinaliza resposta da TI com relação ao problema

Histórico de ações :

Foi trocada a unidade fusora.

22-12-2020 08:33

Deivid Duarte

22-12-2020 08:25



Teste

**Impressora enganchando folha**

Impressora brother 8080 está amassando e enganchando folha.

Ticket# 22 description