

MANUAL	Código M02	Rev 01	
Nome do documento TRATAMENTO DE CHAMADO			

MANUAL DE TRATAMENTO DE CHAMADOS NO GLPI

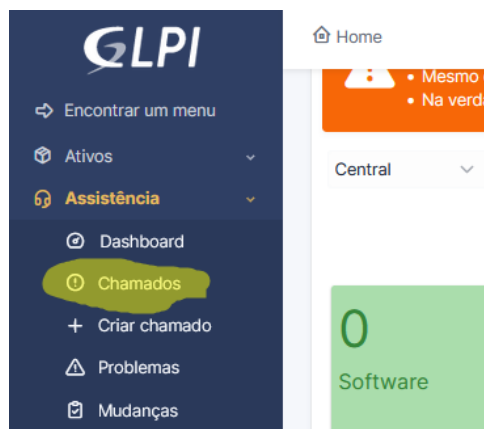
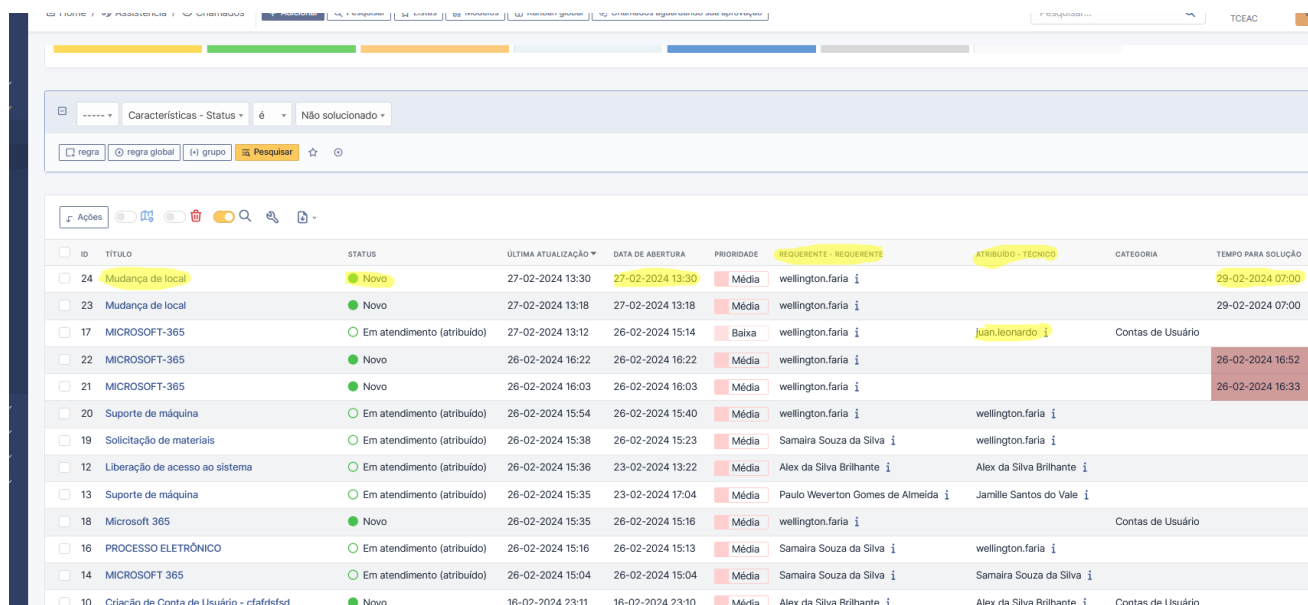


Imagem 01 – Consultar chamados abertos pelos clientes de serviços de TI;



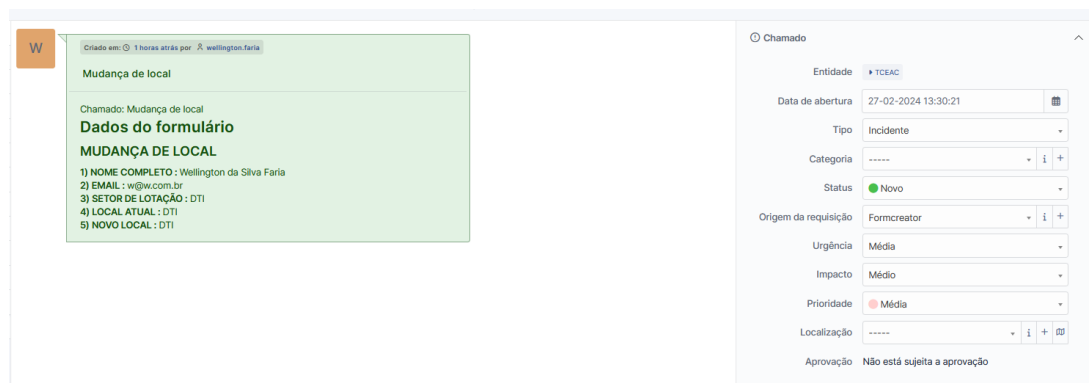
ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
24	Mudança de local	Novo	27-02-2024 13:30	27-02-2024 13:30	Média	wellington.faria			29-02-2024 07:00
23	Mudança de local	Novo	27-02-2024 13:18	27-02-2024 13:18	Média	wellington.faria			29-02-2024 07:00
17	MICROSOFT-365	Em atendimento (atribuído)	27-02-2024 13:12	26-02-2024 15:14	Baixa	wellington.faria	Juan,leonardo	Contas de Usuário	
22	MICROSOFT-365	Novo	26-02-2024 16:22	26-02-2024 16:22	Média	wellington.faria			26-02-2024 16:52
21	MICROSOFT-365	Novo	26-02-2024 16:03	26-02-2024 16:03	Média	wellington.faria			26-02-2024 16:33
20	Suporte de máquina	Em atendimento (atribuído)	26-02-2024 15:54	26-02-2024 15:40	Média	wellington.faria	wellington.faria		
19	Solicitação de materiais	Em atendimento (atribuído)	26-02-2024 15:38	26-02-2024 15:23	Média	Samaira Souza da Silva	wellington.faria		
12	Liberação de acesso ao sistema	Em atendimento (atribuído)	26-02-2024 15:36	23-02-2024 13:22	Média	Alex da Silva Brilhante	Alex da Silva Brilhante		
13	Suporte de máquina	Em atendimento (atribuído)	26-02-2024 15:35	23-02-2024 17:04	Média	Paulo Weverton Gomes de Almeida	Jamille Santos do Vale		
18	Microsoft 365	Novo	26-02-2024 15:35	26-02-2024 15:16	Média	wellington.faria		Contas de Usuário	
16	PROCESSO ELETRÔNICO	Em atendimento (atribuído)	26-02-2024 15:16	26-02-2024 15:13	Média	Samaira Souza da Silva	wellington.faria		
14	MICROSOFT 365	Em atendimento (atribuído)	26-02-2024 15:04	26-02-2024 15:04	Média	Samaira Souza da Silva	Samaira Souza da Silva		
10	Criação de Conta de Usuário - cfaidsfsd	Novo	16-02-2024 23:11	16-02-2024 23:10	Média	Alex da Silva Brilhante	Alex da Silva Brilhante	Contas de Usuário	

Imagem 02 – Painel com os chamados abertos, constando as seguintes informações: Título do chamado, Status, Data de abertura, requerente, atribuído-técnico, Tempo para solução;

Deve ser observado:

- Se o status for novo, verificar a necessidade atribuição do chamado, caso não tenha atribuição automática;
- Verificar o tempo de atendimento do chamado, se está dentro do prazo;

MANUAL		Código M02	Rev 01	
Nome do documento TRATAMENTO DE CHAMADO				



Mudança de local

Chamado: Mudança de local

Dados do formulário

MUDANÇA DE LOCAL

1) NOME COMPLETO : Wellington da Silva Faria
2) EMAIL : w@w.com.br
3) SETOR DE LOTAÇÃO : DTI
4) LOCAL ATUAL : DTI
5) NOVO LOCAL : DTI

Chamado

Entidade: TCEAC

Data de abertura: 27-02-2024 13:30:21

Tipo: Incidente

Categoria: -----

Status: Novo

Origem da requisição: Formcreator

Urgência: Média

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Localização: -----

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Imagem 03 – Dados do chamado, contendo as informações sobre a demanda do cliente, ao lado direito consta as informações principais que podem ser configuradas, como por exemplo a categoria, urgência, impacto e prioridade.



Mudança de local

Chamado: Mudança de local

Dados do formulário

MUDANÇA DE LOCAL

1) NOME COMPLETO : Wellington da Silva Faria
2) EMAIL : w@w.com.br
3) SETOR DE LOTAÇÃO : DTI
4) LOCAL ATUAL : DTI
5) NOVO LOCAL : DTI

Atribuir

Requerente: Wellington Faria

Observador: -----

Atribuído: -----

Items

Meus periféricos: -----

Ou busca completa: -----

+ Adicionar

Resposta do formulário: Mudanças de local

Níveis de serviços

Tempo para atendimento: -----

Tempo para solução: 29-02-2024 07:00 **Atendimento em até 6h**

Tempo interno para atendimento: -----

Tempo interno para solução: -----

Imagem 04 – Ainda no painel, pode ser atribuído o chamado a um técnico ou outro usuário, além da possibilidade de alterar o prazo para solução do chamado.



Imagem 05 – Dashboard com os chamados realizados, além de verificar os chamados sem atribuição a Central de Serviço deve monitorar os chamados com o status de “ATRASADOS”;