TUTORIAL

GLPI SECOM

LOGIN ÚNICO

Qualquer usuário que possua o ***login único*** da UFJ pode acessar o sistema GLPI e abrir uma ordem de serviço.

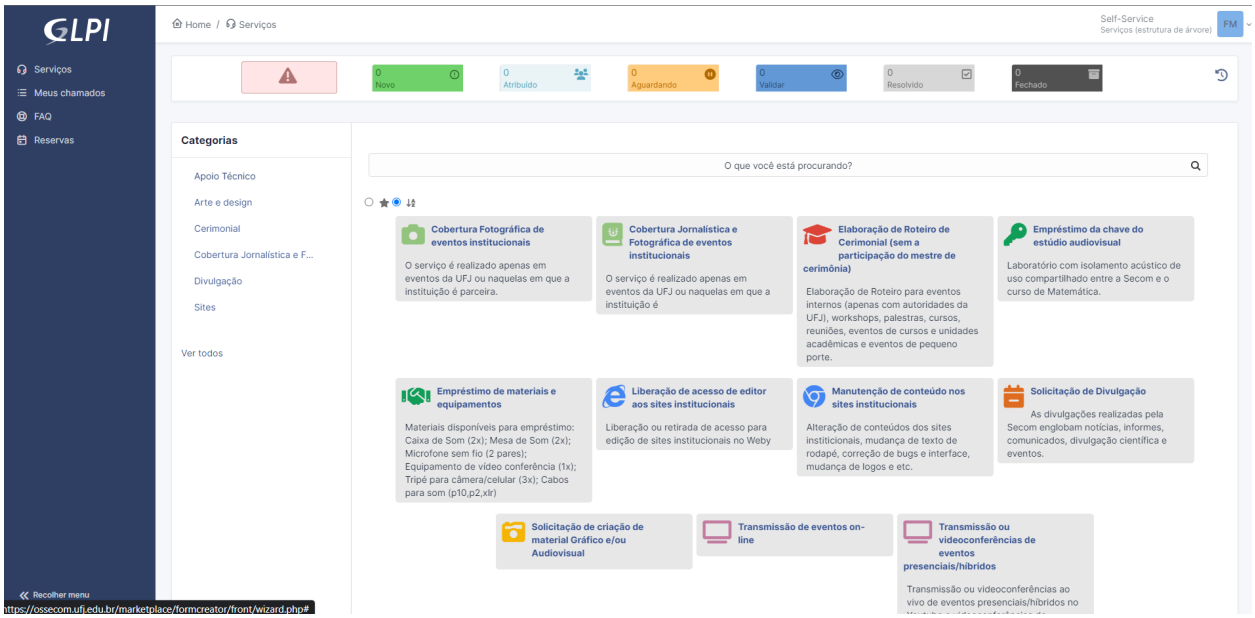
ACESSO:

1. Acesse a página: **ossecom.ufj.edu.br**

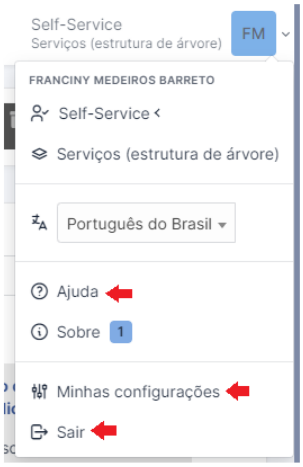
2. Digite seu login único e senha (o mesmo utilizado nos demais sistemas da UFJ) e clique no botão escrito **ENTRAR**.

PÁGINA INICIAL

1. Na tela inicial você encontrará o catálogo de serviços oferecidos pela Secom, bem como as configurações de usuário, ajuda e solicitações realizadas.

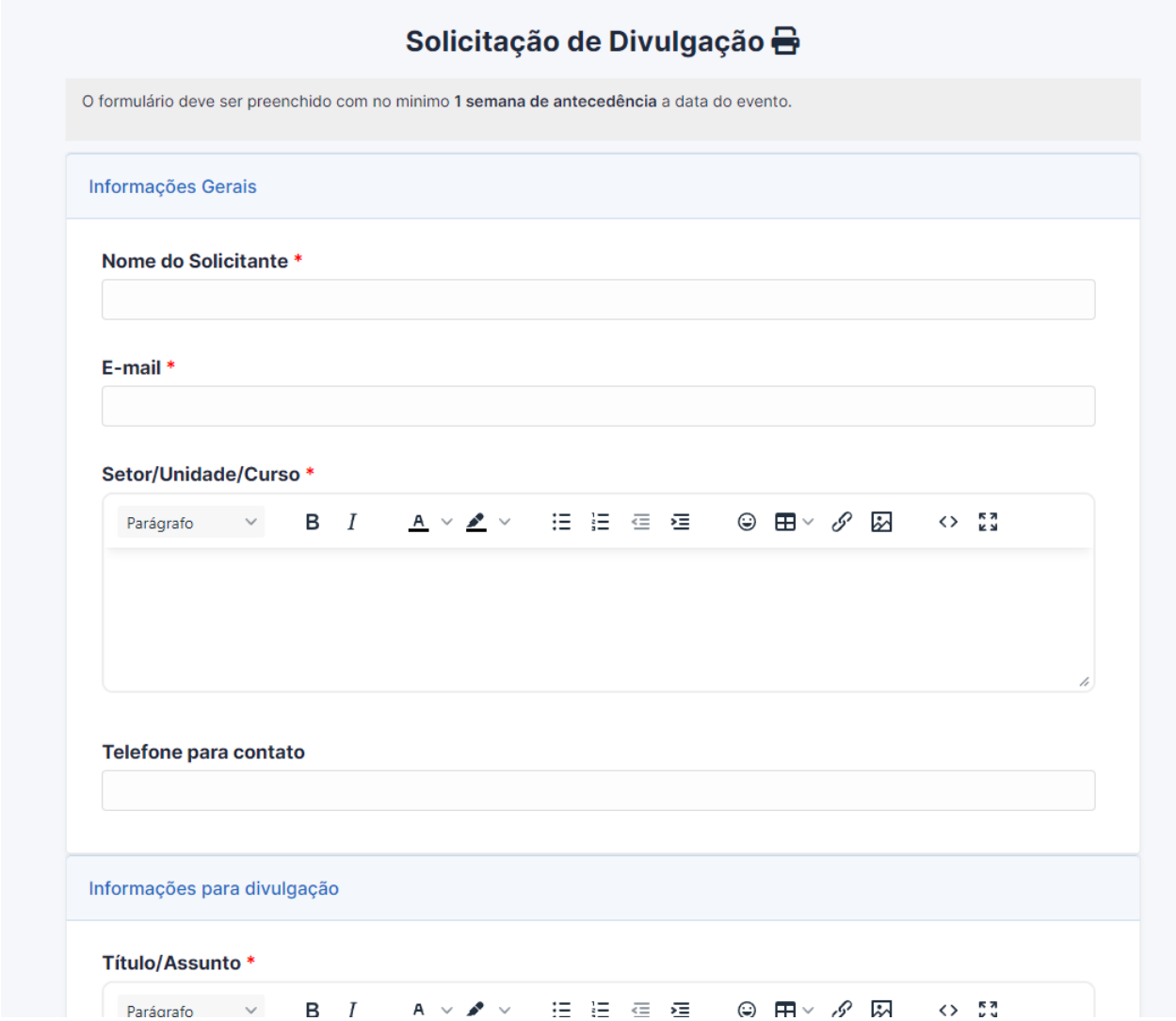


2. Ao clicar na sigla do seu nome, no canto superior direito da tela, é possível acessar os itens de ***ajuda***, ***configurações*** de usuário e o botão para ***sair*** do sistema.



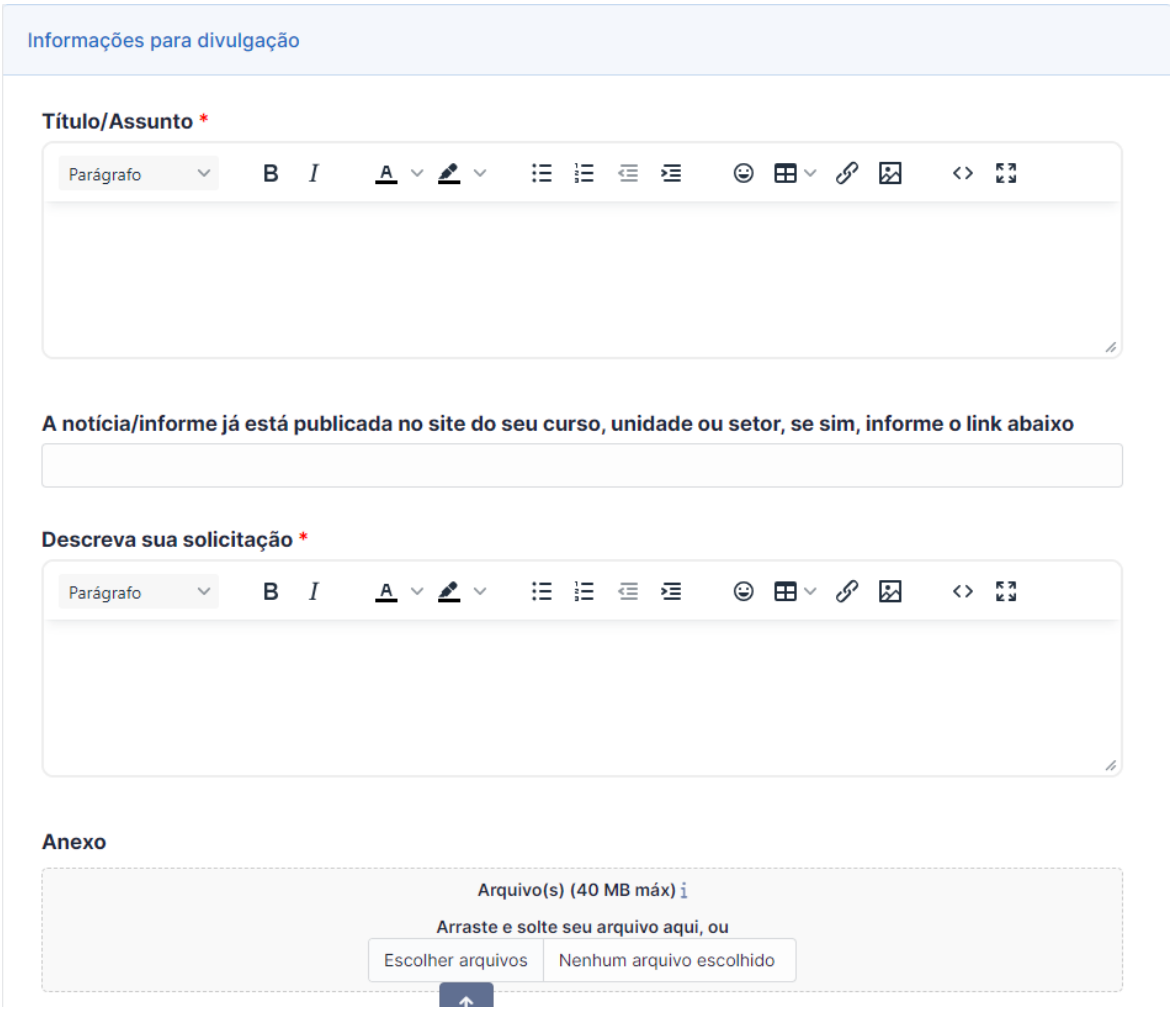
ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO

1. Na tela inicial, escolha o tipo de serviço desejado. Cada serviço possui uma descrição. Sugerimos que leia com atenção para decidir qual opção te atenderá.
2. Após selecionar o serviço desejado, preencha o ***Formulário de Solicitação*** e clique no botão **ENVIAR** (os campos com asteriscos são obrigatórios).



3. Na sessão de ***informações para divulgação*** você deve preencher com o máximo de informações possível de forma clara e objetiva. Essas

informações ajudarão que os técnicos responsáveis entendam a sua solicitação.



STATUS DAS ORDENS DE SERVIÇO

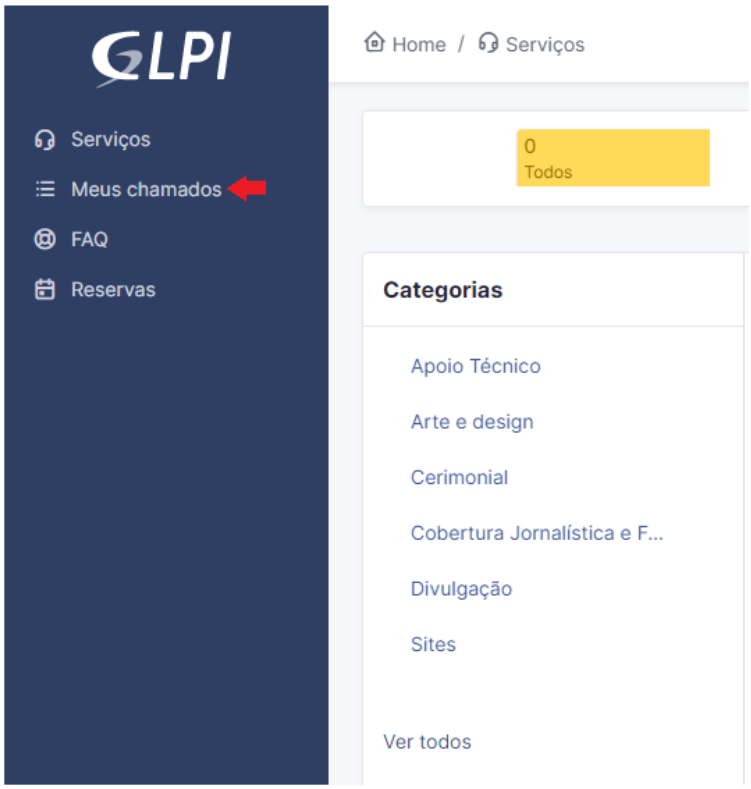
Na parte superior da tela inicial é possível ver a situação de todas as ordens de serviço que você abriu. Ao todo são sete situações, descritas a seguir.

1. Todos: são todas as ordens de serviço abertas com o seu usuário;
2. Novo: são as ordens de serviço que não foram atribuídas a um técnico responsável;
3. Atribuído: são as ordens de serviço atribuídas ao técnico responsável;

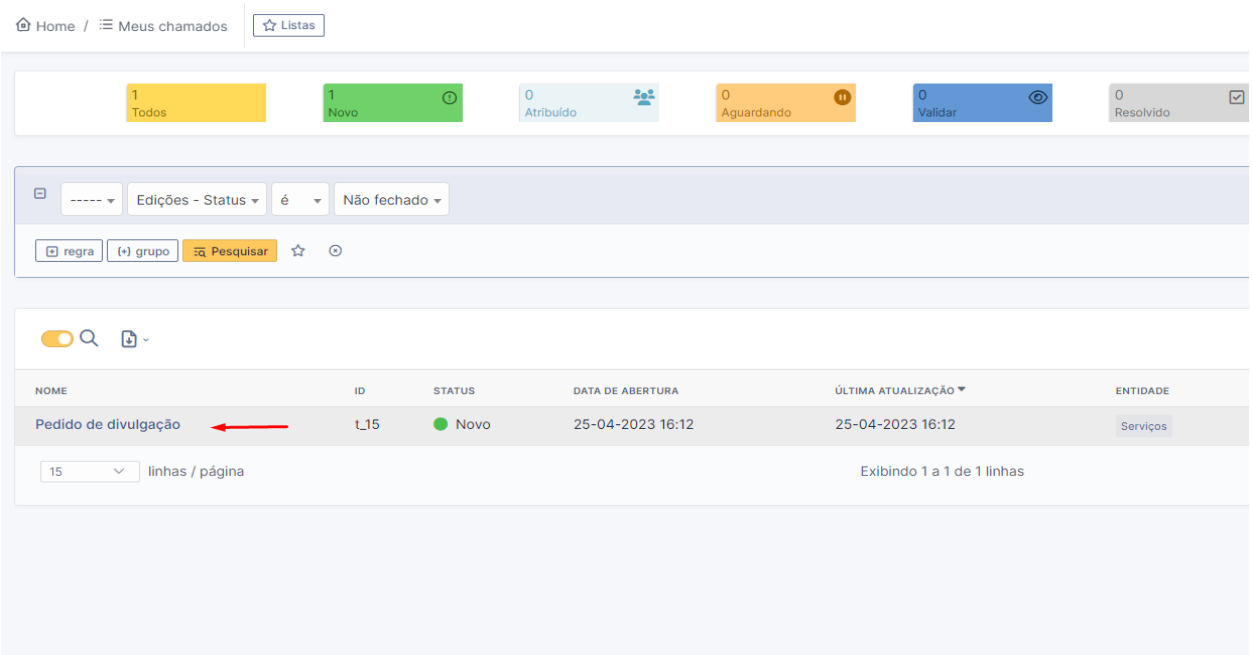
4. Aguardando: é a ordem de serviço agendada pelo setor. Neste caso, o serviço já foi atribuído para o técnico responsável e está em fase de produção;
5. Validar: é quando a ordem de serviço precisa ser validada pelo solicitante. Neste caso, o usuário precisa aprovar a solução e avaliar o atendimento para que seja concluído;
6. Resolvido: é a ordem de serviço concluída;
7. Fechado: nas ordens de serviço fechadas é possível adicionar comentários sobre o atendimento.

ACOMPANHAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO

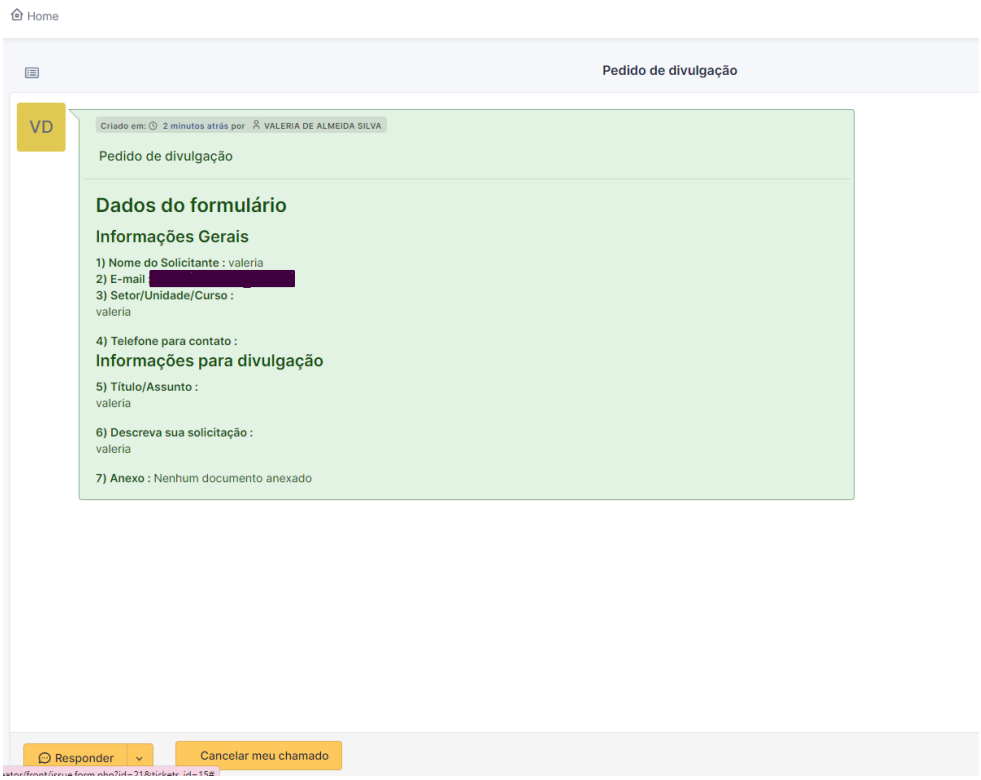
1. Na tela inicial, no lado superior esquerdo, clique na opção **MEUS CHAMADOS**.



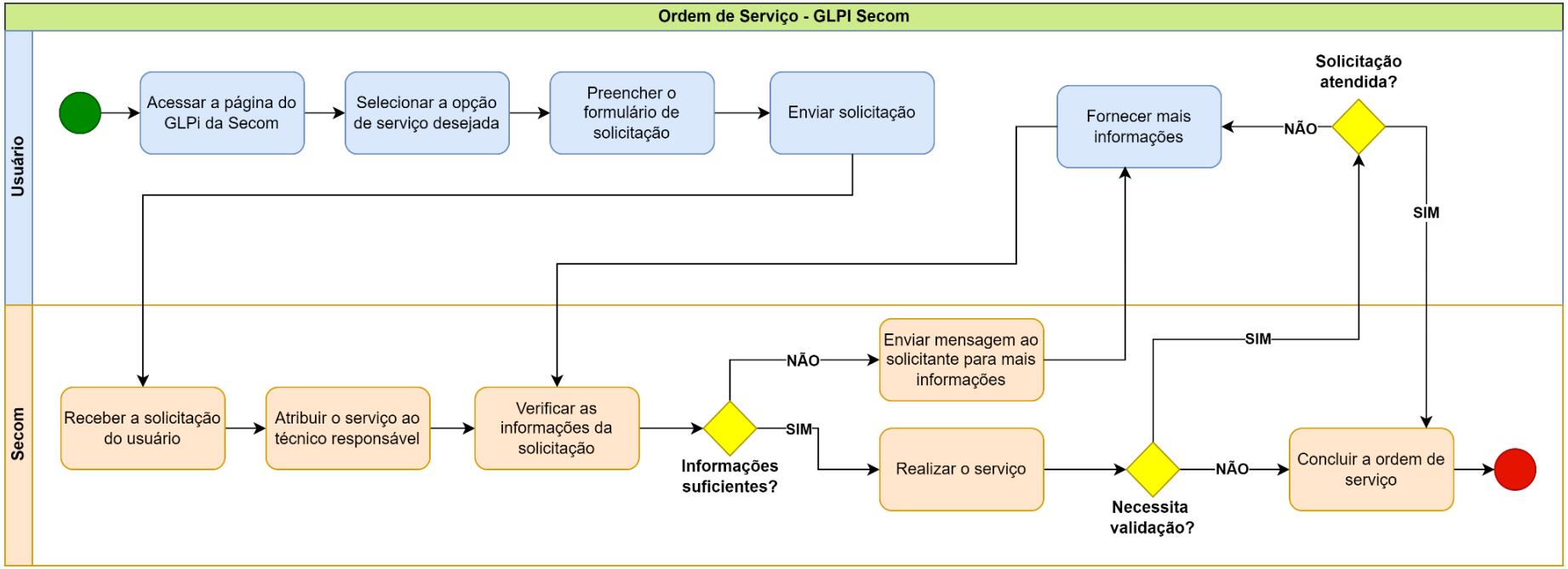
2. Na tela seguinte aparecerá uma lista com todas as ordens de serviços criadas por você. Selecione a opção que deseja acompanhar.



3. Em seguida, aparecerá a tela de interação entre o técnico responsável e o solicitante.



.


Ordem de Serviço - GLPI Secom
Usuário
Secom
Acessar a página do GLPi da Secom
Selecionar a opção de serviço desejada
Preencher o formulário de solicitação
Enviar solicitação
Fornecer mais informações
Solicitação atendida?
NÃO
SIM
Receber a solicitação do usuário
Atribuir o serviço ao técnico responsável
Verificar as informações da solicitação
Informações suficientes?
NÃO
SIM
Enviar mensagem ao solicitante para mais informações
Realizar o serviço
Necessita validação?
SIM
NÃO
Concluir a ordem de serviço

FALE CONOSCO

SECOM@UFJ.EDU.BR

(64) 3606-8251

EQUIPE SECOM

Valéria de Almeida Silva

Lígia Gouveia Silva

Franciny Medeiros Barreto

Arthur Ferreira de Souza

Gabriel Vilela de Sousa

Ícaro Teixeira Bevilaqua

Phedro Vinnycius do N. Borges