

**CSIO**

Coordenação de Sistemas de Informação e Operação

# Como abrir chamado

Atendimento CSIO



# Abertura de chamado

A DPES utiliza a ferramenta GLPI para abertura e atendimento dos chamados referentes às demandas dos colaboradores da Defensoria.

A CSIO é responsável pelos atendimentos referentes a solicitações sobre o Solar e demais sistemas da DPES, com exceção da criação de usuário que é feito pela TI.

Já a TI, é responsável pelos atendimentos referentes a problemas nas máquinas, queda de internet, acesso a pastas de rede, entre outras demandas.

A utilização do formulário correto no momento da abertura do chamado implica em seu atendimento, em razão do alto fluxo de demandas da CSIO e TI.



1 - Após acessar o Solar, clicar no ícone “AJUDA”;

2 - Clicar em “**ABRIR CHAMADO**”.



## Central de Serviços da DPES

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

Lembrar de mim

Entrar

**3** - Realizar o login de acesso utilizando o mesmo usuário e senha de acesso à máquina;

**4** - Clicar em “**ENTRAR**”.



## Sistemas DPES

Formulário para registro de problemas e requisições no Solar, Agendamento Virtual, SIGAF, Diárias, dentre outros.

5 - Após, clicar no formulário **“SISTEMAS DPES”**;

## Sistemas DPES

### Informações do Requerente

**Esta solicitação lhe diz respeito? \***

Sim

Não

**Possui Ramal? \***

Sim

Não

**Melhor Horário Para Atendimento**

Informe o melhor horário para atendimento desta solicitação.

**Algum Observador?**

O observador terá acesso ao chamado e também receberá notificações por e-mail.

### Informações do Chamado

**Tipo da solicitação \***

**(Incidente):** um serviço ou recurso já existente que apresenta mau funcionamento ou indisponibilidade.

**(Requisição):** uma tarefa, serviço ou recurso o qual é novo, ainda não existe ou não tenho acesso.

**6** - Em seguida, preencher todos os campos com as informações referente a sua demanda;

Informações do Chamado

**Tipo da solicitação \***

(Incidente): um serviço ou recurso já existente que apresenta mau funcionamento ou indisponibilidade.  
(Requisição): uma tarefa, serviço ou recurso o qual é novo, ainda não existe ou não tenho acesso.

Incidente ▾

**Para este Sistema? \***

Catálogo > Sistemas > Solar ▾

**Informe um título que descreva assunto \***

Título de no máximo 42 caracteres.












**Equipe Responsável \***

Sua solicitação será destinada ao setor abaixo para análise.

CSIO - Coordenação de Sistemas de Informação e Operação

**Descreva \***

Descreva detalhadamente a sua solicitação, se possível adicionando imagens ilustrativas para o que se pede.

Simples ▾ B I A ▾           

**Urgência \***

Baixa ▾

Anexo

7 - Após, deve ser selecionado se a demanda trata de um **incidente** (algo que já funcionava e parou de funcionar) ou se é uma **requisição** (algo novo que não existe ainda);

8 - Sendo incidente, deve ser preenchido o campo com o relato da demanda, esclarecendo o ocorrido, bem como anexando imagens para facilitar o atendimento da demanda.

9 - Em seguida, clicar em “**ENVIAR**”;

Informações do Chamado

**Tipo da solicitação \***

(Incidente): um serviço ou recurso já existente que apresenta mau funcionamento ou indisponibilidade.

(Requisição): uma tarefa, serviço ou recurso o qual é novo, ainda não existe ou não tenho acesso.

Requisição ▾

**Para este Sistema? \***

Catálogo > Sistemas > Solar ▾

**Informe a categoria da solicitação \***

- Agenda - Alteração
- Agenda - Criação
- Assistido - Alterar Dados Cadastrais
- Assistido - Unificar Cadastro
- Atendimento - Editar
- Atendimento - Inativar
- Atendimento - Unificar
- Atuação de Defensor
- Processo - Alterar Número
- Processo - Fechar prazo
- Processo - Intimações
- Processo - Peticionamento
- Usuário - Criação/Bloqueio
- Outros

**Equipe Responsável \***

Sua solicitação será destinada ao setor abaixo para análise.

- CSIO - Coordenação de Sistemas de Informação e Operação

**Descreva \***

Descreva detalhadamente a sua solicitação, se possível adicionando imagens ilustrativas para o que se pede.

**10** - Para abertura de uma requisição, deve ser selecionado o tipo da demanda, e caso não tenha uma específica, clicar em **“OUTROS”**;

**11** - Após, preencher o campo com o relato da demanda, esclarecendo a solicitação, bem como anexando imagens para facilitar o atendimento da demanda.

**12** - Em seguida, clicar em **“ENVIAR”**;



Após a abertura do chamado, o prazo para atendimento é de até 01 dia útil, entretanto, o tempo médio de atendimento dos chamados abertos para a CSIO é de 01 hora.

# Tempo de atendimento

# CSIO

**Coordenação de Sistemas de Informação e Operação**

