

TUTORIAL GLPI

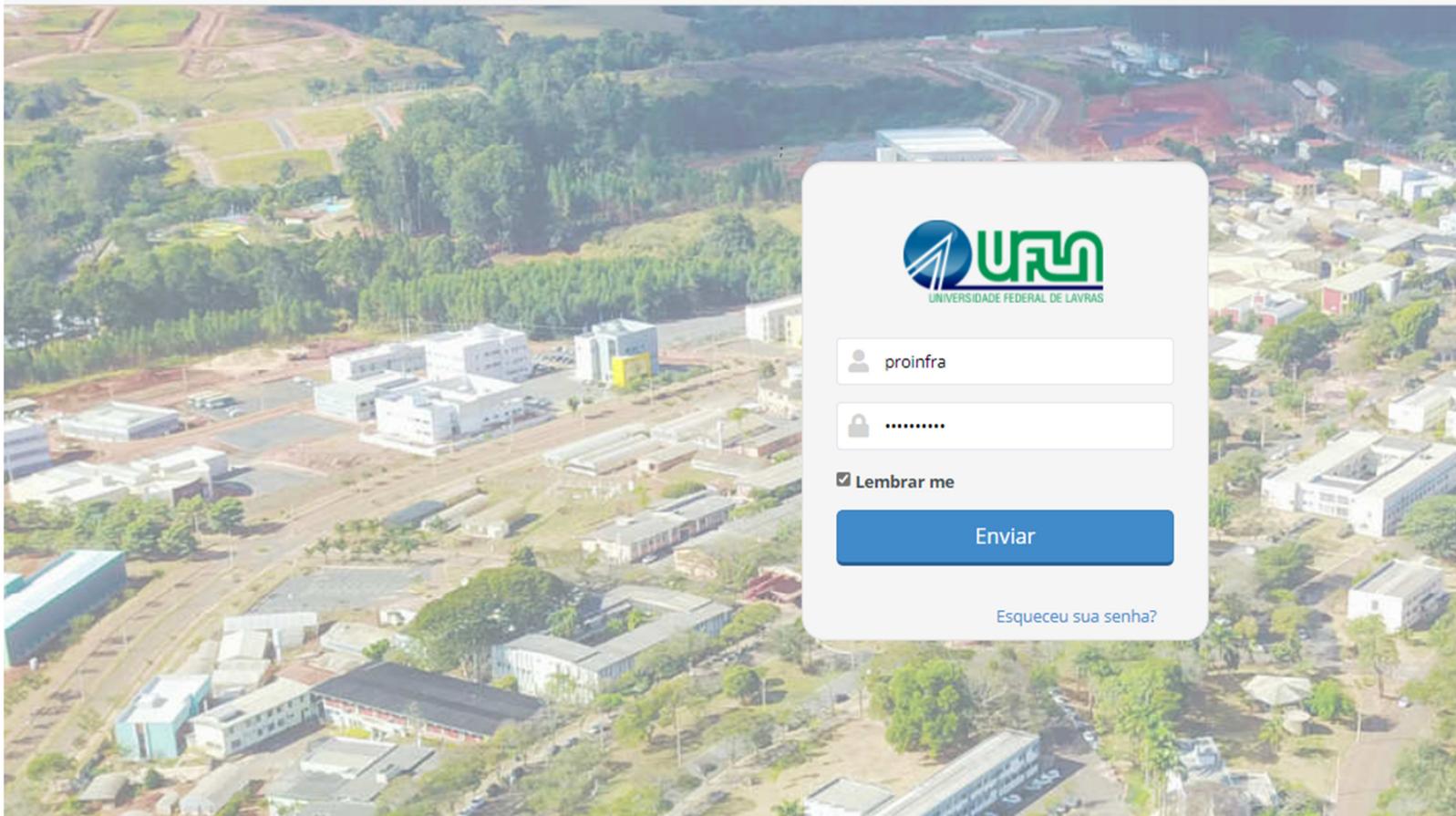
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS ÀS DIRETORIAS DA PROINFRA

Acesse o glpi: glpi.ufla.br

1) Para solicitação de serviços deve ser utilizado necessariamente um email de unidade do tipo: proinfra@ufla.br; icn@ufla.br, etc.;

Observação: Para habilitar um endereço de e-mail de unidade para solicitações de serviços à Proinfra, a chefia da unidade administrativa ou acadêmica deve enviar memorando à Assessoria de Gestão Proinfra (unidade 11.00.31.13) solicitando que seja atribuído o perfil “Requisitantes Proinfra” e indicando o nome das pessoas autorizadas a utilizá-lo.

2) Não é necessário digitar o endereço completo do e-mail, apenas a parte inicial;



3) Ao acessar a página, no canto superior direito selecione o perfil
“Requisitantes Proinfra”;

The image shows a screenshot of the UFLA website interface. The top header is dark teal and contains the UFLA logo on the left, followed by a hamburger menu icon and four colored boxes with numbers: 19 (green), 0 (orange), 0 (purple), and 63 (white). On the right side of the header, there is a dropdown menu currently set to "Requisitantes Proinfra", the UFLA logo, a gear icon for settings, and a share icon. Below the header, on the left, is a teal navigation bar with a paper plane icon and the word "Serviços". To its right is a light gray sidebar menu with the heading "Categorias" and a link "Ver todos". Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text "Por favor, descreva o que precisa aqui" and a magnifying glass icon.

4) Do lado esquerdo da tela irão aparecer as categorias de serviços.



5) Ao clicar em cada categoria, o usuário verá quais os tipos de serviços são oferecidos por cada área. Também há a opção de descrever o que precisa, utilizando palavras chave;

Categorias

Ver todos

< Projetos e Manutenção Predial

Instalações Elétricas

Instalações Hidráulicas e Sanitárias

Manutenções Gerais

Marcenaria

Tapeçaria

Por favor, descreva o que precisa aqui



Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética



Solicitar Serviço de Marcenaria

TAG: Confecção de peças em MDF, instalação de portas, montagem e desmontagem de móveis



Solicitar Serviço Relacionado às Instalações Hidráulicas e Sanitárias

TAG: Manutenção de rede de água e esgoto, equipamentos e acessórios, novo ponto de água e esgoto



Solicitar Serviço Relacionado a Instalações Elétricas

TAG: Manutenção na rede elétrica, equipamentos elétricos, Ponto de iluminação, Ponto de energia, Serviço emergencial



Solicitar Serviço Relacionado a Disponibilização de Projetos Existentes

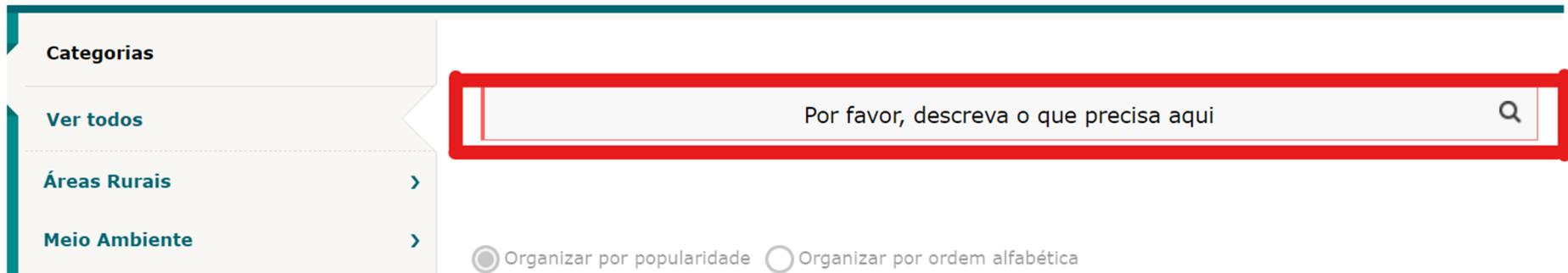
TAG: Disponibilização de Projetos



Solicitar Serviço de Tapeçaria



Solicitar Serviço Relacionado a Manutenções Gerais



6) O usuário deve escolher o serviço pretendido, ler as observações, restrições, regras, políticas ou normas para atendimento e declarar ciência sobre as mesmas;



Solicitar Serviço Relacionado a Instalações Elétricas

É um serviço direcionado a toda a comunidade acadêmica e tem por objetivo a solicitação de serviços relacionados à Instalações Elétricas

Observações, Restrições, Regras, Políticas ou Normas

1. Informamos que todos os custos com materiais e mão de obra empregados no atendimento da requisição serão debitados na matriz da unidade orçamentária requisitante.
2. Fica a critério da Diretoria de Projetos e Manutenção Predial analisar as requisições quanto a sua complexidade e necessidade de aprovação prévia por parte do responsável orçamentário da unidade requisitante.
3. Serviços que forem constatados como de menor complexidade, serão realizados e debitados da matriz orçamentária sem que haja a autorização prévia do responsável orçamentário da unidade requisitante.
4. Descrever detalhadamente o serviço a ser executado, o local onde será executado e informar quem será a pessoa do setor demandante que ficará responsável pelo acompanhamento.
5. O responsável pelo acompanhamento deverá providenciar o acesso da equipe ao local de execução do serviço, caso este seja um local de acesso restrito ou que fique trancado.

Termo de Responsabilidade *

Declaro que li e estou ciente das Observações, Restrições, Regras, Políticas ou Normas

7) Preencher todos os campos do formulário, com especial atenção para os campos: responsável orçamentário e observador (é obrigatório incluir um de cada e opcional inserir mais de um);

*Responsável orçamentário: geralmente é o chefe da unidade que irá aprovar ou não o custo do atendimento;

*Observador da unidade: servidor que faz o controle orçamentário da unidade e precisa ter acesso aos valores, geralmente são os coordenadores de gestão;

Todos os campos marcados com * são de preenchimento obrigatório

Selecione o Serviço *

- Manutenção na rede elétrica
- Instalação de equipamentos elétricos
- Ponto de iluminação
- Ponto de energia

Telefone do Solicitante *

Informe telefone para contato

Nome do Responsável *

Informe o nome do responsável por acompanhar o serviço

Telefone do Responsável *

Informe o telefone de contato do responsável por acompanhar o serviço

Local *

Informe o local onde o serviço deve ser realizado

Horário de Atendimento *

Informe o Horário de Atendimento para atendimento da solicitação

Responsável Orçamentário 1 *

Informe o Responsável pela aprovação orçamentária da requisição

Responsável Orçamentário 2 (OPCIONAL)

Informe o Responsável 2 (OPCIONAL) pela aprovação orçamentária da requisição

Observador 1 *

Informe o Observador 1 pelo acompanhamento da requisição

Observador 2 (OPCIONAL)

Informe o Observador 2 (OPCIONAL) pelo acompanhamento da requisição

Observador 3 (OPCIONAL)

9) Após envio do chamado, o usuário verifica o andamento do atendimento por meio do “acompanhamento”. Todas as movimentações em relação ao chamado estarão listadas e o usuário poderá estabelecer contato com

10) Para alguns atendimentos podem ser enviados pedidos de aprovação para chefia (aprovador orçamentário) que deverá aprovar ou não. O pedido só terá continuidade mediante aprovação. Para aprovar é necessário que o usuário aprovador faça login no glpi a partir do seu endereço de e-mail pessoal. Ele receberá um e-mail com um link e ao clicar nele será direcionado para a página de aprovação.

visita Técnica (UFLA > Infraestrutura e Logística > Transportes e Conservação do Campus)

Tarefa

 Documento

Solução

Filtro de linha do tempo :

Pedido de validação => ADEILSON CARVALHO
valor alterado



LISTA DE PASSAGEIROS ATUALIZADA



GLPI

Filtro de linha do tempo

Aprovação UFLA > Infraestrutura e Logística > Transportes e Conservação do Campus

Usuário do pedido da validação [REDACTED]

Aprovador [REDACTED]

Comentários valor alterado

Status do pedido de validação **Esperando por uma validação**

Situação da minha validação Esperando por uma validação ▼

Comentários da validação (Opcional quando aprovado)

Salvar

Excluir permanentemente



11) Após finalizado o atendimento, o usuário deverá avaliar o

atendimento, aprovando ou recusando a prestação do serviço. Após a avaliação, o chamado será fechado no sistema.

The screenshot displays a user interface for service approval. At the top, there is a navigation bar with a menu icon. Below it, the section is titled "Aprovação da solução". On the left, there is a text area labeled "Comentários (Opcional quando aprovado)". To the right of this area is a large empty text input box. Below the input box, two buttons are visible: "Recusar a solução" on the left and "Aprovar a solução" on the right. Both buttons are highlighted with a red rectangular border. Below the buttons, there is a section titled "Histórico de ações :". The first entry in the history is a blue bar with the text "Serviço executado." and a question mark icon. To the right of the history, there is a "Filtro de linha do tempo :" section with several icons (clock, speech bubble, envelope, thumbs up, checkmark, and a circle with a slash). Below the filter, there is a clock icon, the date and time "09-07-2021 12:17", and a circular profile picture of a person.

Observações:

- 1) Cada tipo de serviço tem um fluxo específico para atendimento, portanto, salienta-se que este tutorial se refere apenas aos aspectos comuns relacionados às solicitações.
- 2) Reitera-se a importância do preenchimento completo de cada formulário, conforme o que for solicitado em cada caso.