

	<b>GUIA RÁPIDO PARA USUÁRIO FINAL</b>				Data da Revisão: 01/02/2019
	Número: GRUF-001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.2	Página: 1/2	Data para Revalidação: 19/11/2019
<b>Título:</b> <b>VALIDAÇÃO DE CHAMADOS NA CENTRAL DE SERVIÇOS (SISTEMA GLPI)</b>				<b>Área Emitente:</b> <b>SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)</b>	
<b>Elaborador: Rafael Caetano Piva (Tecnólogo - Área Redes)</b> <b>Revisor: Jonata José P. de Menezes</b>			<b>Aprovador: Ulisses Cotta Cavalca (Chefe da SGI)</b>		

**Aprovação:** Procedimento que autoriza (ou não) a execução de um dado serviço solicitado à área de TI.

Para aprovar um chamado, siga os seguintes passos:

1. Acesse o chamado no qual o pessoal de TI requisitou a aprovação. Há duas formas de se fazer isso no sistema GLPI:

### Selecionando um chamado para validar - Primeiro Modo

1.1 O GLPI envia, automaticamente, um e-mail informando que a área de TI está aguardando a aprovação do chamado para dar continuidade à execução do serviço solicitado. O remetente deste e-mail é [nao-respondam@notificacoes.cefetmg.br](mailto:nao-respondam@notificacoes.cefetmg.br).

1.2 Nessa mensagem há a indicação de um *link* (denominado URL) que, ao ser clicado, conduz diretamente à Central de Serviços de TIC.



BRASIL | Serviços | Simplifique! | Participe | Acesso à informação | Legislação | Canais

Central de Serviços de TI do CEFET-MG  
SGI

Agora o Login na Central de Serviços se dá através da Identificação Única (IU-CEFET-MG).  
Portanto, utilize seu CPF e sua senha cadastrada no IU (<https://iu.cefetmg.br>).

Usuário

Senha

Lembrar me

Enviar

Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais  
Av. Amazonas, 5.253, Nova Suíça, Belo Horizonte, MG, Brasil, CEP: 30.421-169  
Telefone: +55 (31) 3319-7059

GLPI Copyright (c) 2015-2018 Teclib' and contributors

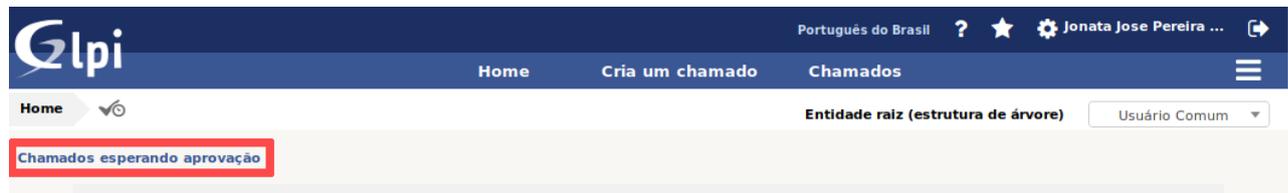
1.3 Após acessar a URL, insira suas credenciais para ingressar no sistema GLPI. O sistema mostrará a aba “Aprovações” do chamado associado ao e-mail enviado.

### Selecionando um chamado para aprovar- Segundo Modo

1.4 Esse modo não utiliza o e-mail de notificação citado no primeiro modo.

1.5 O autorizador pode verificar os chamados que aguardam sua aprovação *logando* diretamente no sistema GLPI (<https://cs.sgi.cefetmg.br/>).

1.6 Vá até a tela *Home* e clique no link “Chamados esperando sua aprovação” (em destaque na figura abaixo).



1.7 O sistema mostrará, em seguida, uma lista com os chamados que estão aguardando sua validação. Selecione aquele que deseja avaliar (aceitar ou recusar), clicando sobre o campo “Título”.

### Aprovando o chamado selecionado

2. Estando com o chamado em tela, vá até o item de menu "Aprovações".



3. Na parte inferior da tela, clique em “Esperando por uma validação”. O sistema mostrará detalhes sobre a solicitação de validação.

Aprovação para o(s) chamado(s)						
Estado	Data da requisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de aprovação	Aprovador	Comentários da validação
Esperando por uma validação	12-02-2019 15:56	Jonata Jose Pereira de Menezes	Favor Validar a necessidade da Reunião em Questão.		Jonata Jose Pereira de Menezes	
Estado	Data da requisição	Usuário do pedido da validação	Comentários da requisição	Status de aprovação	Aprovador	Comentários da validação

4. Altere o campo “Situação da minha validação” para “Concedida” e insira um comentário, caso julgue necessário. Ao efetuar esse procedimento, o usuário indica que está autorizando a área de TI a realizar o serviço objeto do chamado.

Aprovações	
Status de validação global	Esperando por uma validação ▼
<b>Estado</b>	<b>Esperando por uma validação (100%)</b>
Um mínimo de validação é necessária	0%
Aprovação	Entidade raiz
Usuário do pedido da validação	Jonata Jose Pereira de Menezes
Aprovador	Jonata Jose Pereira de Menezes
Comentários	Favor Validar a necessidade da Reunião em Questão.
Status do pedido de validação	Esperando por uma validação
Situação da minha validação	Concedida ▼
Comentários da validação (Opcional quando aprovado)	<input type="text"/>

5. O chamado está aprovado. A partir de agora o técnico de TI responsável pelo atendimento dará continuidade à solicitação.

6. O campo “Estado da requisição de validação” também pode ser alterado para “Recusado”. Nesse caso, solicita-se que o campo “Comentário” seja devidamente preenchido, evidenciando os motivos que desautorizam a prestação do serviço demandado no chamado.