	MANUAL				Data da Revisão: 03/03/2023
	Número: MN007	Localizador: DTI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 1/2	Data para Revalidação: 03/03/2024
Título: Validação de chamados na central de serviços (sistema glpi)				Área Emitente: DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DTI)	
Elaborador(a): Luciana Guerra e Silva Roque (Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação (SUP-TI))			Aprovador: Marco Túlio A. N. Rodrigues (Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (INFRA-TI))		

Validação de um chamado

É o procedimento que autoriza (ou não) a execução de um dado serviço solicitado à área de TI, pelo chefe do setor/departamento.

Para validar um chamado, siga os seguintes passos:

1. Acesse o chamado no qual o pessoal de TI requisitou a validação. 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-responda@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.



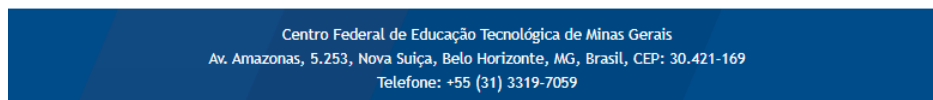
Para se autenticar na Central de Serviços, utilize o seu CPF e a senha cadastrados na [Identificação Única](#).

Acesse [aqui](#) os manuais da Central de Serviços.




Lembrar me

Enviar



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

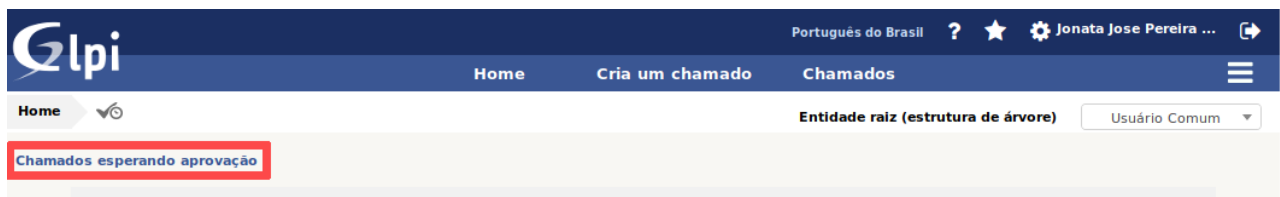
	MANUAL				Data da Revisão: 03/03/2023
	Número: MN007	Localizador: DTI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 2/2	Data para Revalidação: 03/03/2024
Título: Validação de chamados na central de serviços (sistema glpi)				Área Emitente: DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DTI)	
Elaborador(a): Luciana Guerra e Silva Roque (Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação (SUP-TI))			Aprovador: Marco Túlio A. N. Rodrigues (Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (INFRA-TI))		

Selecionando um chamado para validar- 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”.

Validando 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.

	MANUAL				Data da Revisão: 03/03/2023
	Número: MN007	Localizador: DTI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 3/2	Data para Revalidação: 03/03/2024
Título: Validação de chamados na central de serviços (sistema glpi)				Área Emitente: DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DTI)	
Elaborador(a): Luciana Guerra e Silva Roque (Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação (SUP-TI))			Aprovador: Marco Túlio A. N. Rodrigues (Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (INFRA-TI))		

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 ▼

Estado **Esperando por uma validação (100%)**

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)	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>

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.