MANUAL

Gerenciar Problema no GLPI



Usuários: Secretaria de Tecnologia da Informação - STI

Dono de Processo: Divisão de Suporte a Usuários de TI – DISUS

Apoio: Coordenadoria de Estratégia, Governança e Suporte à Gestão

Sumário

1. Introdução 3
2. Registrando um problema 3
3. Consultando um problema e registrando sua solução 6

1. Introdução

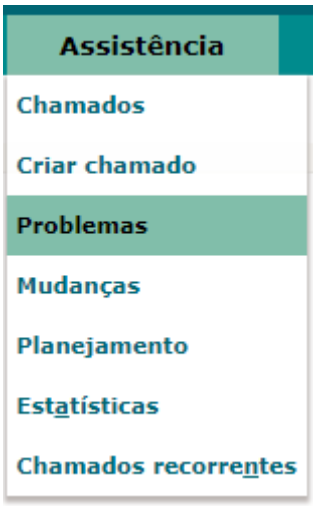
- **Problema:** erro cuja causa é desconhecida. É a causa desconhecida de um ou mais incidentes.
- **Gerenciamento de Problemas é o processo responsável por administrar o ciclo de vida de todos os problemas que chegam na TI**. Ele tem o objetivo de prevenir incidentes e minimizar impactos de incidentes que não podem ser evitados.
  Para visualizar o fluxo do processo definido, clique aqui.

2. Registrando um problema

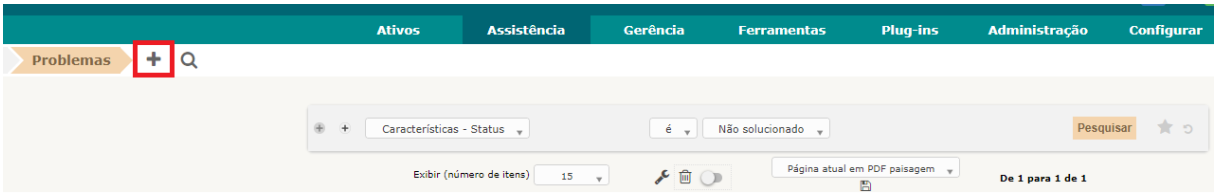
1) Acesse o GLPI: https://chamados.trf2.jus.br/ e insira e a senha de rede (Windows).



2) Com o Perfil de **Técnico**, acesse o menu *Assistência* >> *Problemas*.

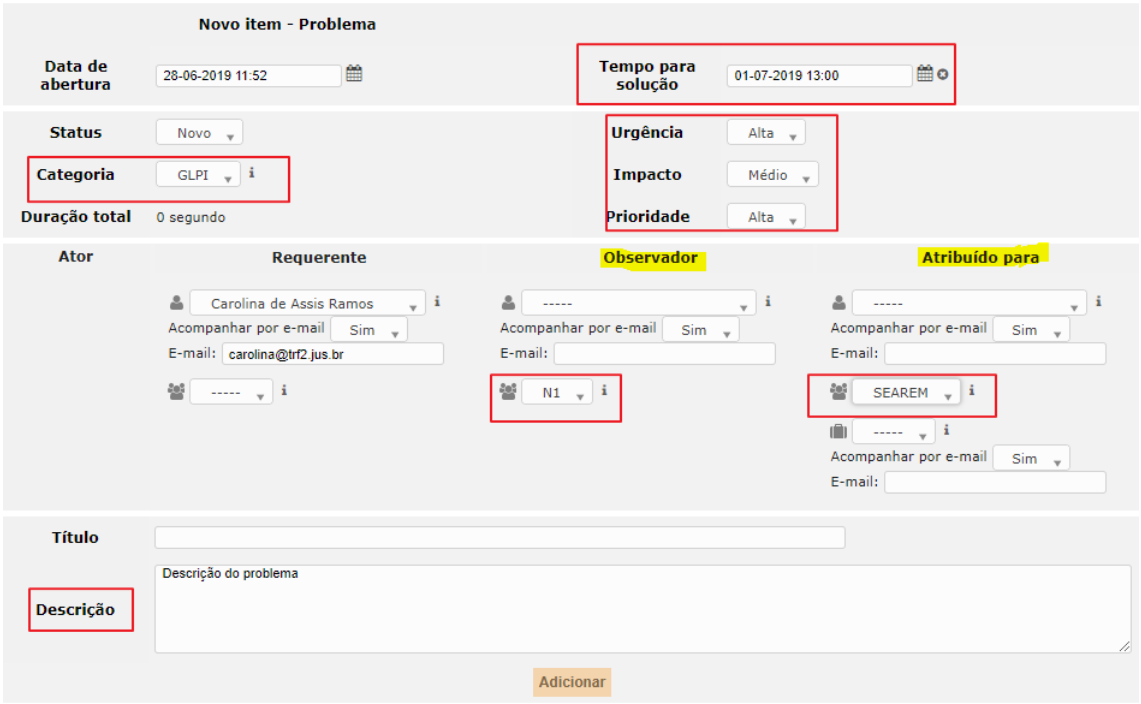


3) Para registrar um problema, clique no botão **+**.



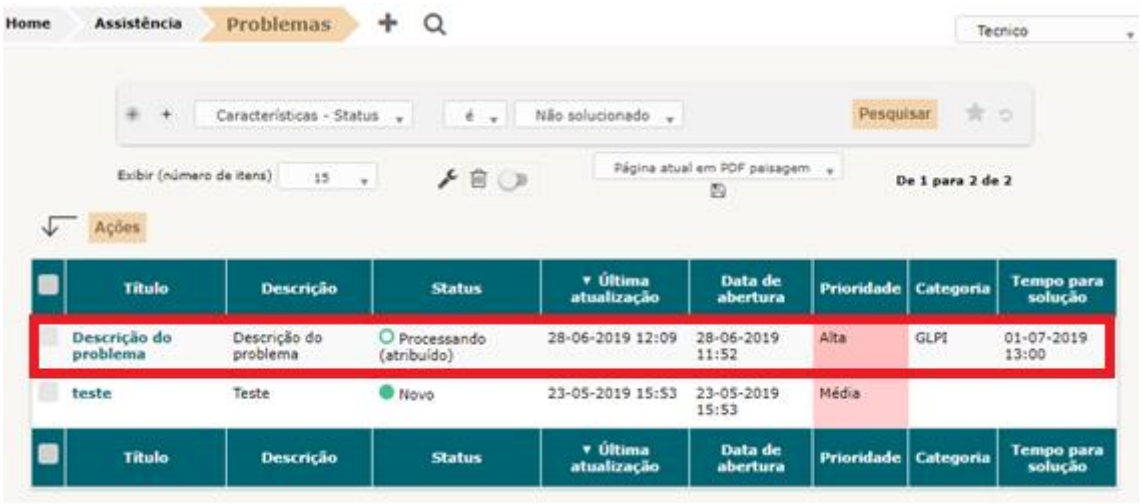
4) Preencha as informações abaixo:

- **Tempo de solução**: tempo **estimado** para a solução do problema conforme a experiência do grupo solucionador.
- **Urgência, impacto e prioridade**.
- **Categoria**.
- **Observador**: grupo "N1".
  É imprescindível que o *N1* seja incluído como observador para que possa acompanhar a resolução do problema e associar os chamados relacionados.
  No caso de problemas relacionados aos sistemas processuais Apolo e e-Proc, a N1 da SAJ também dever ser inserida como *Observador* (NAJ da SJES, SEAEX e SEAIN da SJRJ e a SEAUIN do TRF).
- **Atribuído para**: grupo solucionador.
- **Descrição**: Texto descritivo do problema.

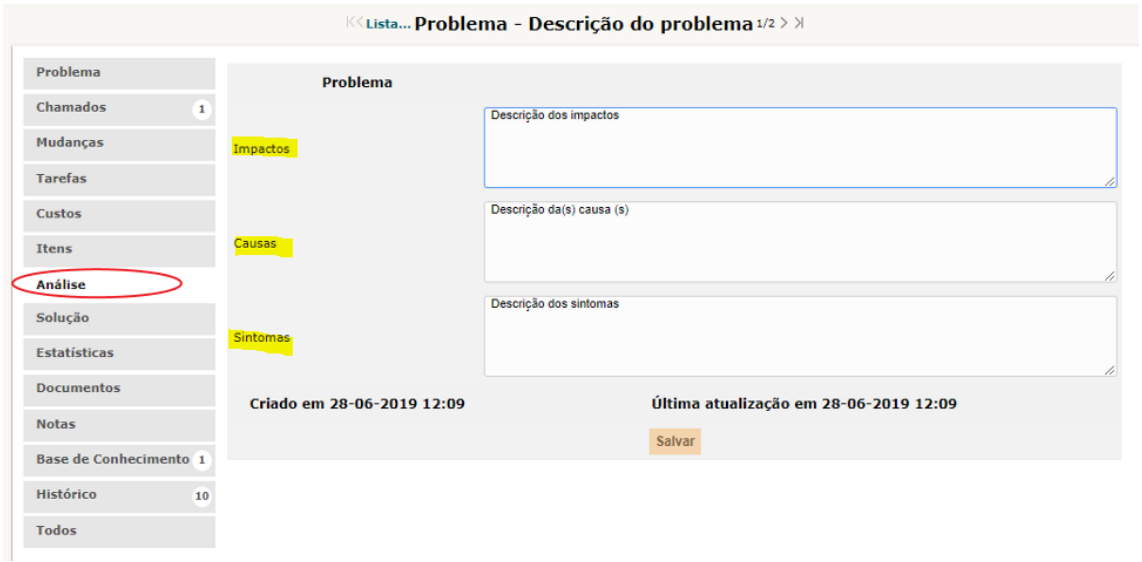


3. Consultando um problema e registrando sua solução

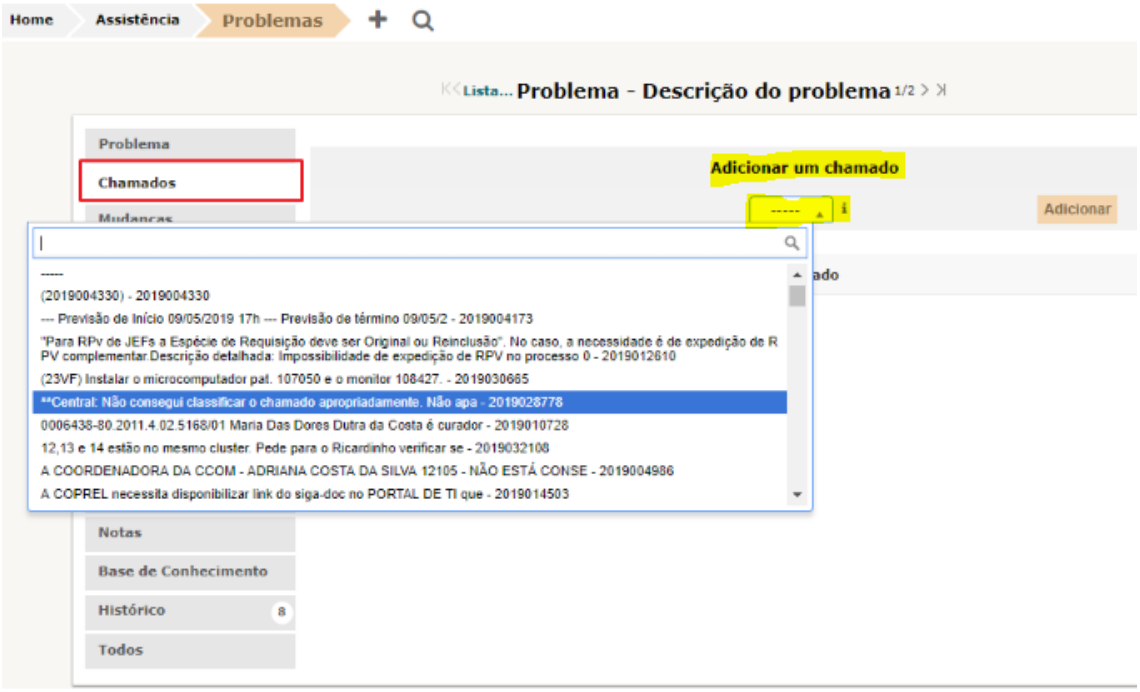
1) Clique na aba *Assistência >> Problemas*.
   Por padrão, são filtrados os problemas não solucionados. O critério de filtro poderá ser alterado.
2) Selecione o *Problema* que deseja consultar ou incluir informações.

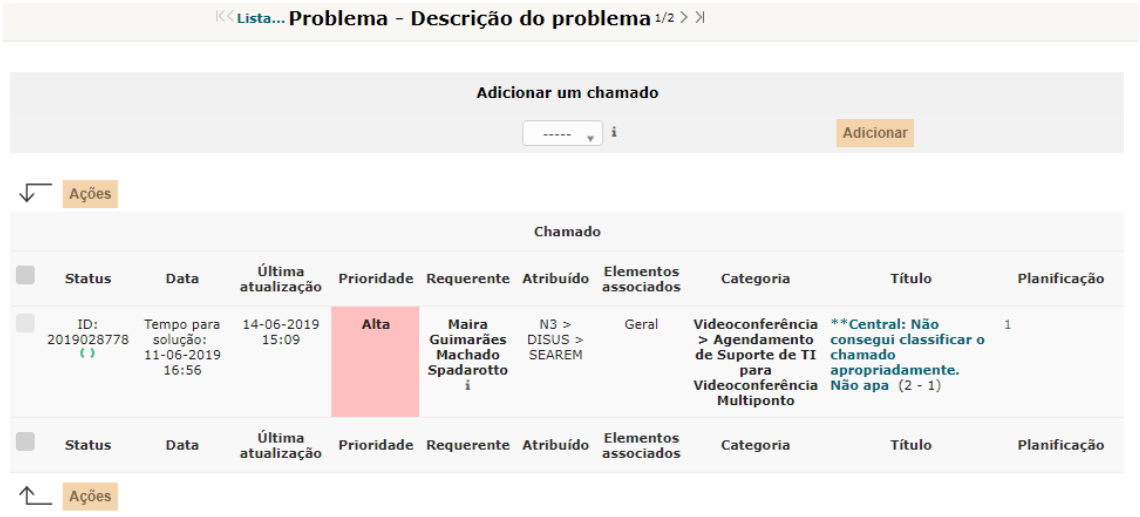


3) Na aba *Análise*, preencha a descrição dos impactos, causas e sintomas e clique em *Salvar*.

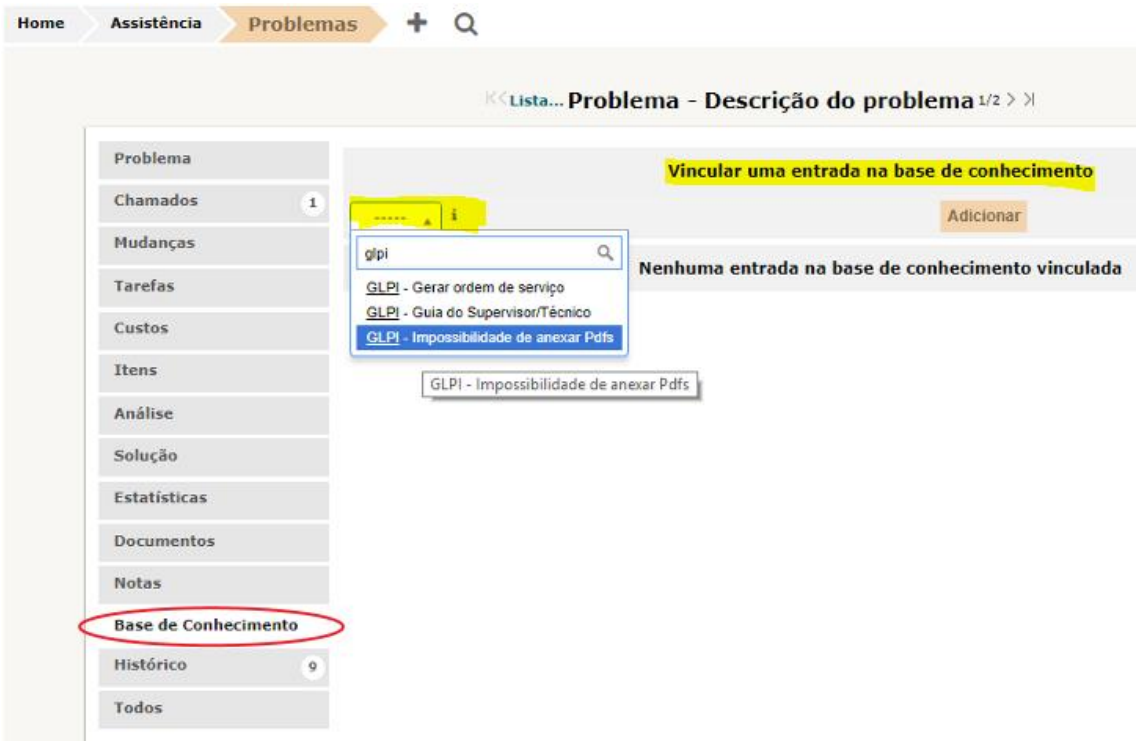


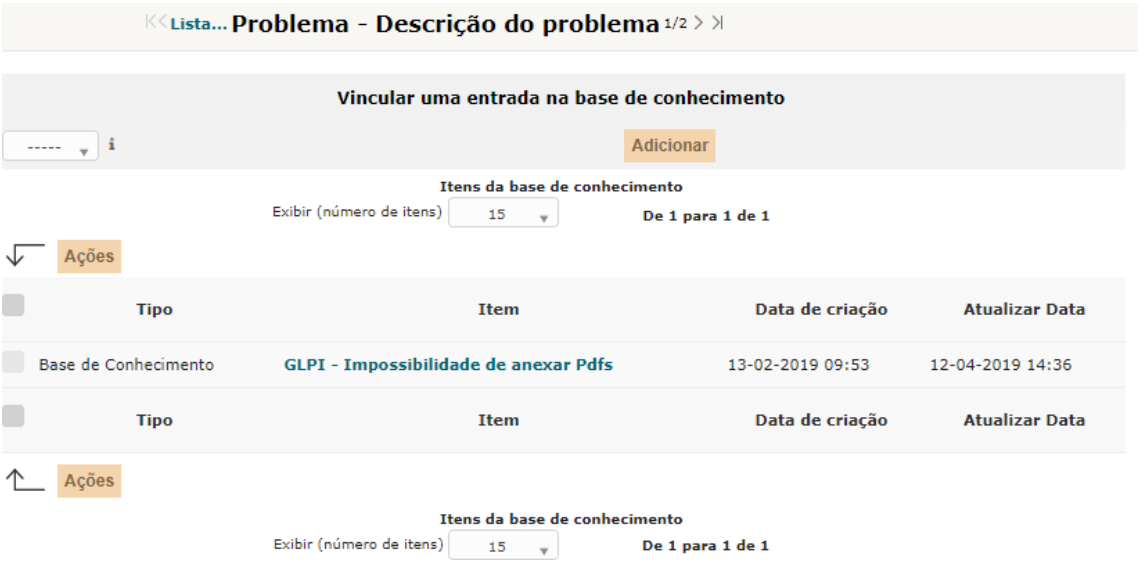
4) É possível associar os chamados a um problema na aba *Chamados*. Selecione o chamado e clique em *Adicionar*.



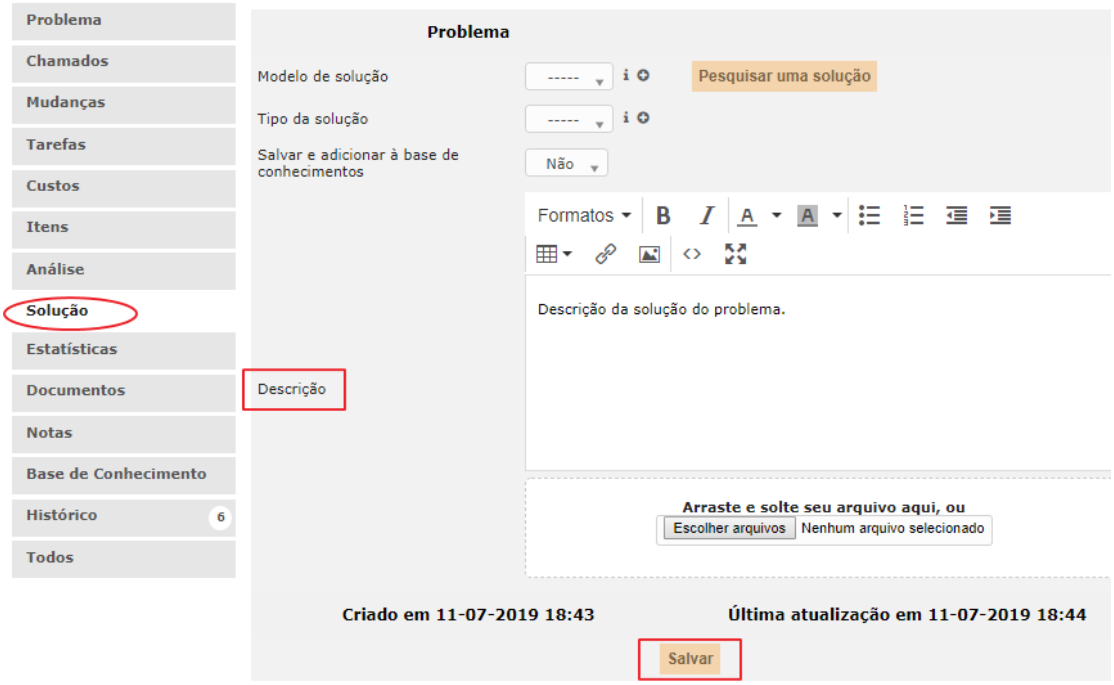


5) É possível associar conhecimentos a um problema na aba *Base de Conhecimento*. Selecione o conhecimento e clique em *Adicionar*.



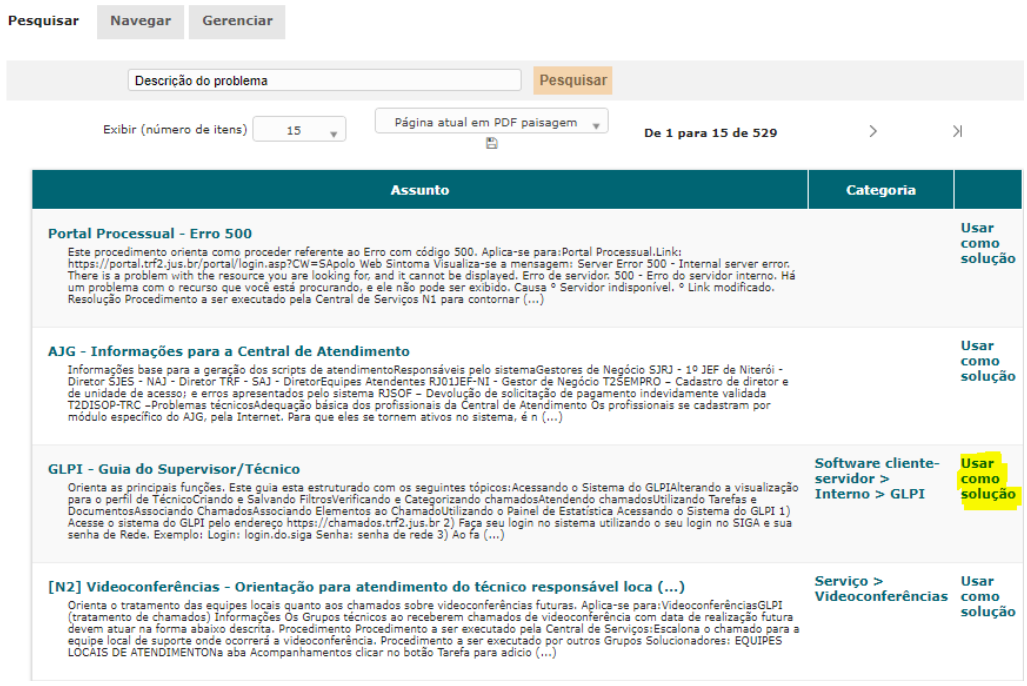


6) Na aba **Solução**, registre a solução do problema no campo *descrição*. Você poderá incluir esta solução na Base de conhecimento. Basta selecionar a opção "sim" no campo "*Salvar e adicionar à base de conhecimentos*". Clique em *Salvar* para registrar as informações.



<u>OBSERVAÇÃO</u>: É possível associar o problema a uma solução já existente:

6.1) Clique em "*Pesquisar uma solução*" e selecione uma solução clicando na opção "*Usar como solução*".



6.2) Volte na aba *Solução* e observe que o campo *descrição* estará preenchido com o texto da solução selecionada. Se necessário, poderá complementar o texto.
Clique em *Salvar* para registrar as informações.

