

Observações:

Problemas encontrados nos Laboratórios

- **Quaisquer problemas encontrados nos laboratórios** você deve **Criar um chamado**, como **Incidente** para notificar aos técnicos.

Instalação de Software nos Laboratórios


- Para solicitar a instalação de um novo software nos laboratórios, em um primeiro momento, **verifique se o mesmo já se encontra instalado** em algum laboratório na lista de reservas de sala. Em um segundo momento, **verifique se o software é gratuito**, demos podem ser instaladas nos laboratórios, mas softwares pagos ou Trial não serão instalados. Em um terceiro momento, **especifique um laboratório para a instalação**, prestando atenção se o laboratório possui computadores suficientes para toda a turma.
- **A requisição precisa ser feita com 3 semanas de antecedência.**

Sobre a devolução das chaves dos Laboratórios

- A devolução das chaves dos laboratórios de informática deverá ser entregue **no Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), 3º Bloco, na Sala 308**. Caso não haja algum técnico na sala, a chave deve ser colocada no porta da sala, onde se localiza a gaveta de devolução das chaves.

Acesso ao GLPI

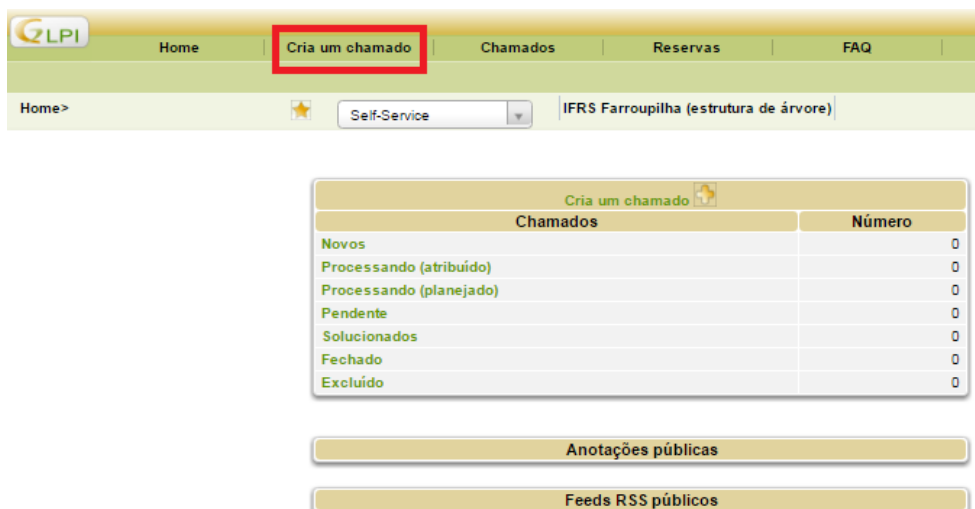
Para efetuar acesso ao GLPI, você precisa acessar [este link](http://web.farroupilha.ifrs.edu.br/glpi) (web.farroupilha.ifrs.edu.br/glpi), que o encaminhará para esta página:



- O **Login** de usuário é a conta de seu e-mail institucional, mas ao invés de você digitar o e-mail completo, você digitará apenas a sua conta de usuário até o “@”, isto é, ao invés de usar: nome.sobrenome@farroupilha.ifrs.edu.br você usará **nome.sobrenome para acessar o sistema**.
- A **Senha** para o acesso ao sistema é **o mesmo que você utiliza para acessar o seu e-mail institucional**.

Abrir chamado para solução de problema ou solicitação

Após acessar o GLPI, você precisará clicar em “**Criar Chamado**”, localizado na parte superior esquerda da tela.



Você então verá a seguinte tela:

Captura de tela do formulário de criação de chamado no GLPI. O formulário é dividido em duas colunas. A coluna da esquerda contém o título 'Descreva o incidente ou a requisição' e uma lista de campos: Tipo, Categoria, Urgência, Me informe sobre as ações tomadas, Tipo de hardware, Localização, Observador, Título e Descrição*. A coluna da direita contém o título '(Entidade raiz > IFRS Farroupilha)' e os seguintes campos: Tipo (Incidente), Categoria (---), Urgência (Média), Acompanhar por e-mail (Sim), E-mail (estagiario.dti@farroupilha.ifrs.edu.br), Tipo de hardware (Geral), Localização (---), Observador (---), Acompanhar por e-mail (Sim), E-mail (---), Título (---) e Descrição* (---). Abaixo do formulário, há uma seção para upload de arquivos com o texto 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' e os botões 'Escolher arquivo' e 'Nenhum arquivo selecionado'. No rodapé do formulário, há um botão 'Enviar mensagem'.

- Nesta etapa, você preencherá o **tipo do chamado**, apontando se é um incidente (problema) ou uma solicitação de equipamento. A **categoria**, especificando o problema. A **urgência** do chamado, categorizando-a de Muito Baixa a até Muito Alta. A opção de acompanhar o chamado por e-mail, sendo opcional. A **localização**, onde você preencherá a sala onde o equipamento problemático se encontra.
- As partes mais importantes do chamado são o **Título** e a **Descrição**. Você também pode optar por enviar uma imagem junto ao chamado, em “Arraste e solte seu arquivo aqui”, para ajudar os técnicos a resolver o problema o mais breve possível. A imagem abaixo segue o exemplo de um chamado real:

Descreva o incidente ou a requisição	(Entidade raiz > IFRS Farroupilha)
Tipo	Incidente
Categoria	Laboratórios de Informática
Urgência	Muito Alta
Me informe sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail Não E-mail: estagiario.dti@farroupilha.ifrs.edu.br
Tipo de hardware	Geral
Localização	Bloco 03 > Sala 307
Observador	Acompanhar por e-mail Sim E-mail:
Título	Computador sem rede no laboratório
Descrição*	O computador 22 encontra-se sem acesso a internet.
Arquivo (2 MB máx)	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado
Enviar mensagem	

Reserva de Laboratórios e sua lista de Softwares

Para reservar um laboratório e/ou verificar a lista de softwares que estão instalados, clique em “Reserva” no campo superior da página:

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Reservas' menu item highlighted in red. Below the navigation bar, there is a table with the following data:

Chamados	Número
Novos	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionados	0
Fechado	0
Excluído	0

Below the table, there are two buttons: 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

Você então será encaminhado para uma página com uma lista, semelhante a esta:

<input type="checkbox"/>	Computador - Lab 217 - Máquinas Elétricas e Acionamentos	Bloco 02 > Sala 217	LABORATÓRIO EQUIPADO COM: - 6 Bancadas com 24 lugares - 4 Bancadas didáticas de máquinas rotativas(equipadas com motores elétricos trifásicos e monofásicos, inversores de frequência); - 4 Painéis de acionamentos - Quadro branco e projetor.	Entidade raiz > IFRS Farroupilha
<input type="checkbox"/>	Computador - Lab 218 - Microcontroladores e Sistemas Digitais	Bloco 02 > Sala 218	LABORATÓRIO EQUIPADO COM: - Projetor e quadro Branco; - Kits didáticos de microcontroladores; - Bancada de Sensores; - Braço Robótico; - 16 COMPUTADORES (Windows 7) SOFTWARES BÁSICOS: -7 zip -Adobe Reader -Pacote LibreOffice SOFTWARES ESPECÍFICOS: -Arduino -Dev-C++ -Elipse E3 V4 -FluidSIM v4 -LOGO! Soft Comfort v8 (Demo) -PICkit v2 -MATLAB 2012 -PSIM v10 (Demo) -MPLAB C for PIC18 MCUs -MPLAB Tools v8 -Proteus v8 -ScadaBR -VSM Studio -Wireshark v2	Entidade raiz > IFRS Farroupilha

A lista contém a lista de laboratórios, junto com o **número da Sala**, e a **descrição da mesma**. No caso dos laboratórios de informática, conterá a **quantidade de computadores**, o **sistema operacional** e a **lista de softwares** presentes nos mesmos.

Escolha o laboratório desejado e clique em cima do nome dele.
Após clique em cima do dia que você quer fazer a reserva.

Reservar um Item	
Item	Computador - Lab 311 - Informática
Por	<input type="text" value="gustavo.tausendfreund@farroupilha.ifrs.edu.br"/>
Data Inicial	<input type="text" value="04-01-2017 12:00"/> 31
Duração	<input type="text" value="1h00"/>
Repetição	<input type="text" value="Nenhum"/>
Comentários	<div style="border: 1px solid gray; height: 80px;"></div>
<input type="button" value="Adicionar"/>	

- Insira a data e a hora de início e término da reserva.
- Podendo escolher a repetição da mesma: “Diariamente”, “Semanalmente” ou “Mensalmente”
- Após clique em Adicionar.