



INSTITUTO FEDERAL
GOIÁS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Memorando Circular N° 001/2015/DTI/IFG

Em 01 de dezembro de 2015

Da: Diretoria de Tecnologia da Informação
Para: Gabinete da Reitoria, Pró-Reitores e Diretores Gerais do IFG.

Assunto: **Implantação do Sistema de Service Deskt – suporte.ifg.edu.br**

Senhores Dirigentes,

1. A Tecnologia da Informação – TI está presente, em maior ou menor grau, em praticamente todas as atividades executadas do IFG. Neste sentido, a demanda por suporte de TI é enorme. Verificamos que diversos problemas podem ocorrer no atendimento do suporte de TI, dentre eles, a falta de priorização, demora no atendimento as requisições/incidentes, alto número de requisições, ação reativa nos atendimentos, falta de controle e registro de solicitações, dificuldade da TI e do solicitante em acompanhar o atendimento da solicitação.

2. Desse modo, a Diretoria de Tecnologia da Informação implantou o sistema de service desk suporte.ifg.edu.br, baseado no software livre GLPI. O objetivo do sistema é prover um único ponto de contato, para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. Os benefícios na utilização do sistema são:

- Formalização das solicitações de suporte de TI;
- Acompanhamento da solicitação pelo usuário, com o conhecimento de quem está atendendo e outras informações;
- Maior velocidade no atendimento;
- Histórico e relatórios de chamados;
- Evitar que a equipe de TI esqueça dos chamados;
- Priorização pela equipe de TI nos atendimentos de urgência;
- Ampliar e gerenciar base de conhecimento, agilizando o atendimento a chamados similares;
- Tratar a causa raiz dos problemas.

3. Sendo assim, a Diretoria de Tecnologia da Informação, vem por meio deste divulgar que a partir de 04 de janeiro de 2016 o setor de TI de todos os Câmpus passarão a trabalhar utilizando a ferramenta de sistema de chamados GLPI. A abertura de chamado para TI deverá ser realizada através do sistema <http://suporte.ifg.edu.br>. Para acesso ao sistema, utilizar as credenciais IFG-ID, já usada para E-mail Institucional, Q-Acadêmico, dentro outros.
4. Está disponível um Manual do Sistema GLPI no site da DTI <http://www.ifg.edu.br/dti/suporte>.
5. Solicitamos a ampla divulgação deste memorando circular a todos os servidores do IFG.

Atenciosamente,



Douglas Rolins de Santana
Diretor de Tecnologia da Informação
Portaria nº 1407/2013 – DOU 02/09/2013