

***Solicitações são atendidas via sistemas GLPI, SEI e e-mail institucional; atendimento presencial só será realizado se for indispensável***

Em razão das medidas preventivas referentes ao coronavírus, a Diretoria de Tecnologia da Informação comunica que está trabalhando remotamente atendendo solicitações no sistema GLPI, SEI e e-mail institucional.

O atendimento presencial poderá ser realizado somente quando indispensável, mediante agendamento (período da tarde) e verificação do grau de urgência pela DTI, sobretudo naquilo que possa comprometer o funcionamento dos serviços essenciais.

Assuntos de cunho administrativo deverão ser encaminhados via SEI à unidade DTI ou e-mail [dti@ufvjm.edu.br](mailto:dti@ufvjm.edu.br).

Já os relacionados aos sistemas geridos pela DTI, computadores, telefonia VoIP, redes e internet deverão ser solicitados exclusivamente no GLPI utilizando o login institucional. Para facilitar a abertura de solicitações nesse sistema, seguem tutorial e os nomes dos formulários agrupados por área de atuação:

### **Tutorial para abertura de chamados no GLPI**

1) **Manutenção em computadores, instalação de programas, token, etc:** formulário "DTI - Campus I/JK - Atendimento e Suporte Técnico".

2) **Desenvolvimento de Sistemas (e-Campus, SEI, conta institucional, suporte técnico desses sistemas em geral)** : formulário "DTI - Sistemas - Suporte".

**3) E-mail institucional:**

- a. **Para criação de e-mail pessoal:** formulário "DTI - Criação de E-mail Institucional Pessoal";
- b. **Demais solicitações relacionadas:** formulário "DTI - Serviço de E-mail Institucional".

4) **Telefonia Voip:** formulário "DTI - Campus I/JK - Serviço de Telefonia Fixa / VOIP".

**5) Redes e Internet:**

- a. **Rede cabeada:** formulário "DTI - Campus I/JK - Serviço de Rede Cabeada";
- b. **Rede sem fio:** formulário "DTI - Campus I/JK - Serviço de Rede Sem Fio";
- c. **Problemas de acesso a sites e sistemas externos à universidade, desbloqueios, etc:** formulário "DTI - Campus I/JK - Servidores e Segurança da Informação".