



PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM

Manual de Usuário



Gestion Libre de Parc Informatique
(Gestão Livre de Parque de Informática)

CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM

2018



ATENÇÃO!

Em caso de dúvidas, requisições ou incidentes, entre em contato com o suporte da DATACI.

- **Segunda a sexta-feira:**

Telefone: (28) 3521-2001

Celular: (28) 99275-3986

- **Sábados, domingos e feriados:**

Celular: (28) 99275-3986

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PROCESSO DE ATENDIMENTO.....	4
3. OBJETIVO.....	5
4. UTILIZANDO O SISTEMA GLPI.....	5
I. Login.....	5
II. Tela inicial.....	6
III. Status de um chamado.....	6
IV. Abrindo um chamado.....	7
V. Acompanhando um chamado.....	9
VI. Acompanhar tarefas, problemas e soluções.....	11
VII. Adicionar documentos, prints de telas ou acompanhamento.....	12
VIII. Solução.....	13
i. Aprovar.....	14
ii. Reprovar.....	15
IX. Satisfação quanto ao chamado.....	15
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

1. INTRODUÇÃO

O que é o GLPI?

Segundo Jeferson Salles, o GLPI, abreviatura para *Gestion Libre de Parc Informatique*, “é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de Help Desk e Inventário de equipamentos de informática de forma integrada.”

Com esse sistema, o usuário poderá abrir o próprio chamado e manter um acompanhamento do mesmo de forma rápida, eficiente e interativa.

2. PROCESSO DE ATENDIMENTO

O GLPI permite a interação do usuário com o técnico perante a abertura de um chamado, garantindo que eles possam estar cientes de todas as tarefas realizadas mantendo um acompanhamento de todo processo.

O fluxograma a seguir apresenta o processo de abertura e fechamento dos chamados. Vale ressaltar que cada etapa possui sua particularidade, que serão apresentadas neste manual.

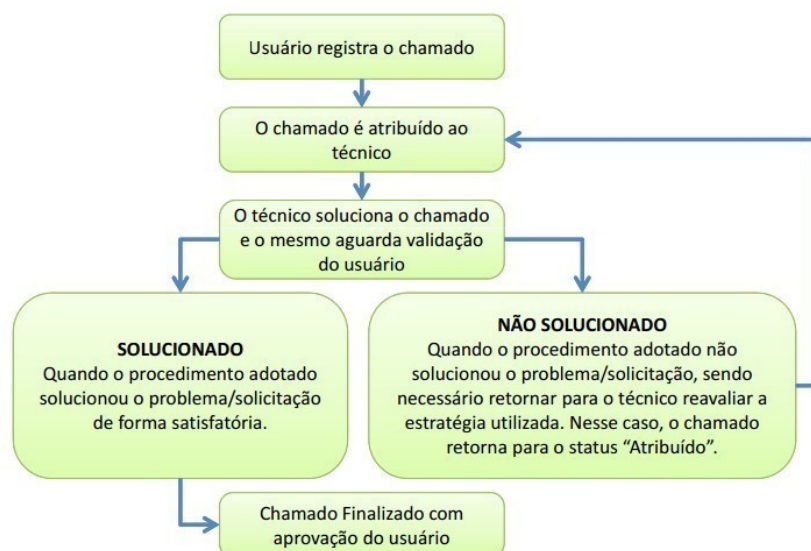


Figura 1: Fluxograma de abertura, acompanhamento e encerramento de um chamado.

3. OBJETIVO

O presente manual tem por objetivo orientar os usuários sobre o procedimento para abertura, acompanhamento e validação dos chamados.

4. UTILIZANDO O SISTEMA GLPI

I. Login

Abra um navegador, de preferência o Mozilla Firefox ou o Google Chrome, e digite o endereço: suporte.cachoeiro.es.gov.br/glpi. Na tela de Login utilize o usuário e senha Informados pelo HELP DESK DATACI. Caso ainda não possua um cadastro no sistema de chamados, solicite-o através do e-mail: helpdesk@dataci.es.gov.br.



A imagem mostra a interface de login do sistema GLPI. No topo, há uma barra azul com o texto "Sistema de Service Desk". Abaixo, o logotipo do GLPI e o nome "DATACI" em letras grandes, com o subtítulo "Companhia de Tecnologia da Informação de Cachoeiro de Itapemirim". Há dois campos de entrada: "Usuário" e "Senha". Abaixo deles, um botão azul com o texto "Enviar". Na base da tela, há um link para "Manual do Usuário", o contato "028 3521 2001 | helpdesk@dataci.es.gov.br" e um link "Esqueceu sua senha?".

Figura 2: Tela de login do GLPI.

II. Tela Inicial

Após efetuar o Login, o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema, onde terá a sua disposição as opções de criar um chamado ou acompanhá-lo.

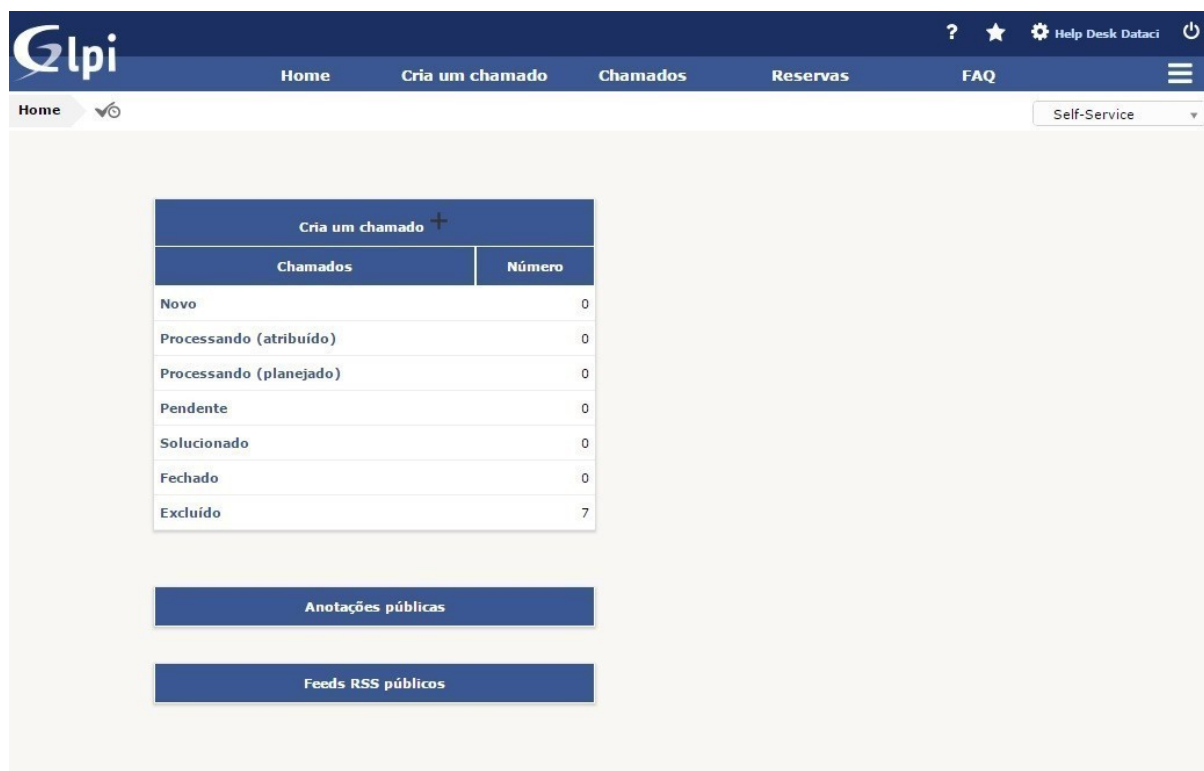


Figura 3: Tela inicial do GLPI.

III. Status de um chamado

Novo: Todo chamado sem atribuição de técnico.

Processando (Atribuído): Chamado atribuído ao técnico responsável.

Processando (Planejado): O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.

Pendente: Status que sinaliza a dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico.

Solucionado: Chamado solucionado.

Fechado: Chamado Fechado após aprovação do usuário ou encerrado automaticamente após 03 dias.

IV. Abrindo um chamado

Para abrir um novo chamado, clique na guia “Cria um chamado”.



Figura 4: Abrindo um chamado.

A tela a seguir será exibida:

O formulário tem o título "Descreva o incidente ou a requisição". Os campos são:

- Tipo: Requisição (menu suspenso)
- Categoria*: ----- (menu suspenso com ícone de ajuda)
- Urgência: Média (menu suspenso)
- Tipo de hardware: Geral (menu suspenso) e um botão "Adicionar" em laranja.
- Título*: campo de texto vazio.
- Descrição: campo de texto grande.
- Arquivo (2 MB máx) ⓘ: área de upload com o texto "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" e botões "Escolher arquivo" e "Nenhum arquivo selecionado".

Um botão "Enviar mensagem" em laranja está localizado na base do formulário.

Figura 5: Campos necessários para abertura de um chamado.

De acordo com as suas necessidades, preencha os campos obrigatórios – aqueles que possuem um asterisco ao lado (*), e os campos necessários para abertura do seu chamado.

- **Tipo:** Determina o tipo do seu chamado, podendo ser incidente ou requisição.
 - **Incidente:** Caracteriza-se por ser uma interrupção ou falha inesperada na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação. Ou seja, são problemas que causam, (ou podem causar), paralisação das atividades de rotina.
 - Ex.: O sistema não está respondendo; A tela do sistema está indisponível; A internet está lenta; A impressora parou de funcionar; etc.
 - **Requisição:** É toda e qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de Tecnologia da Informação. Isto é, as requisições não estão relacionadas às paralisações de serviços.
 - Ex.: Alterar a senha de um usuário; Dúvidas sobre utilização do sistema; Treinamentos; Trocar o cartucho de uma impressora; etc.
- **Categoria:** A categoria é de extrema importância para que seu chamado seja delegado corretamente para o técnico responsável. Caso não haja uma categoria específica para o seu problema, escolha a que mais se assemelhe a ele e insira na descrição do chamado quais são suas necessidades.
- **Urgência:** Selecione o nível de Urgência do seu chamado.
- **Tipo de Hardware:** Caso seja um chamado referente a manutenção de algo relacionado a seu computador, como Hardware (Monitor, impressora, etc.) e Softwares nele instalados, esse campo

apresentará todos os softwares, impressores e componentes relacionados ao seu computador, selecione o item associado ao seu chamado. Ex: Computador – SEMFA-D1000.

Obs.: Este campo não é obrigatório.

- **Localização:** Selecione a sua localização (Secretaria).
- **Título:** Dê um título para o seu chamado.
- **Descrição:** Faça uma descrição detalhada do seu problema, com todas as informações necessárias para que ele possa ser compreendido e solucionado da melhor forma.
- **Arquivo:** Você poderá anexar um documento de até 2 MB. Podendo ser algo relacionado ao chamado que ajude a identificar o problema. Ex: Print de tela.

Clique no botão “**Enviar mensagem**” para abrir seu chamado. Ele será recebido e direcionado ao técnico que ficará responsável pelo mesmo.

V. Acompanhando um chamado

Ao abrir seu chamado, ele ficará com o status “Novo”, pois ainda não foi atribuído a um técnico. O status será alterado de acordo com a evolução do atendimento.

Para acompanhá-los, clique na guia “Chamados”.

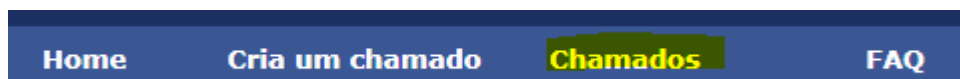


Figura 6: Acompanhando um chamado.

▪ Detalhes de um chamado

Para visualizar o chamado, clique no seu nome localizado na coluna “Título”.



Figura 7: Abrindo um chamado para acompanhamento.

Na tela seguinte, serão exibidas diversas informações referentes ao seu chamado, tais como:

- **Tempo para aceitar:** A equipe técnica terá, de acordo com a prioridade do chamado, um prazo para capturar o chamado.
- **Tempo para solução:** O técnico responsável pelo chamado terá um prazo para apresentar uma solução para o incidente ou a requisição.
- **Data da solução/Data de fechamento:** Referem-se às datas de solução do chamado e encerramento do mesmo, seja pela aprovação do requerente ou pelo encerramento automático após 03 dias sem resposta.
- **Atribuído para:** Técnico responsável pelo chamado.

- **Aprovação:** O chamado está pendente de uma aprovação superior para prosseguimento.
- **Status:** Corresponde ao estado atual do chamado.

Chamado		Chamado - ID: 6123	
Processando chamado 1	Data de abertura	29-01-2018 15:59	
Satisfação	Tempo para aceitar	-- 10 minutos	Tempo para solução -- 30 minutos
Estatísticas	Por	Dataci TI	Última atualização 29-01-2018 16:15
Itens	Data da solução	29-01-2018 16:01	Data de fechamento 29-01-2018 16:15
Histórico 11	Tipo	Requisição	Categoria SISTEMA
Todos	Status	Fechado	Origem da requisição* GINFRA
	Urgência	Média	Aprovação Não está sujeita a aprovação
	Impacto	Médio	Localização* CGM
	Prioridade	Média	Elementos associados
	Ator	Requerente	Observador
		João	Pedro (Supervisor)
			Atribuído para Dataci
	Título	Sistema fora do ar	
	Descrição	Sistema fora do ar	
	Chamados relacionados		
	Arquivo (2 MB máx) ①		

Figura 8: Visualizando um chamado.

VI. Acompanhar tarefas, problemas e soluções

Dentro do chamado, você poderá acompanhar as tarefas que estão sendo realizadas para solucionar sua requisição ou problema.

Para ter acesso ao menu, selecione “Processando chamado” localizado no canto esquerdo da tela.

As informações podem ser:

- **Em verde:** Título e descrição informados pelo requerente no momento da abertura do chamado.

- **Em amarelo:** Tarefas que estão sendo desenvolvidas pelo técnico a fim de solucionar o chamado.
- **Em azul:** Solução final apresentada pelo técnico.
- **Em cinza:** acompanhamentos inseridos pelo requerente ou pelo técnico.

Figura 9: Acompanhando um chamado.

VII. Adicionar documentos, prints de telas ou acompanhamento

Esse é o recurso do GLPI para troca de informações entre o usuário e o técnico. Para cada resposta ou informação a respeito do problema ou solicitação o usuário deverá incluir um novo “Acompanhamento” ou “Documento”.

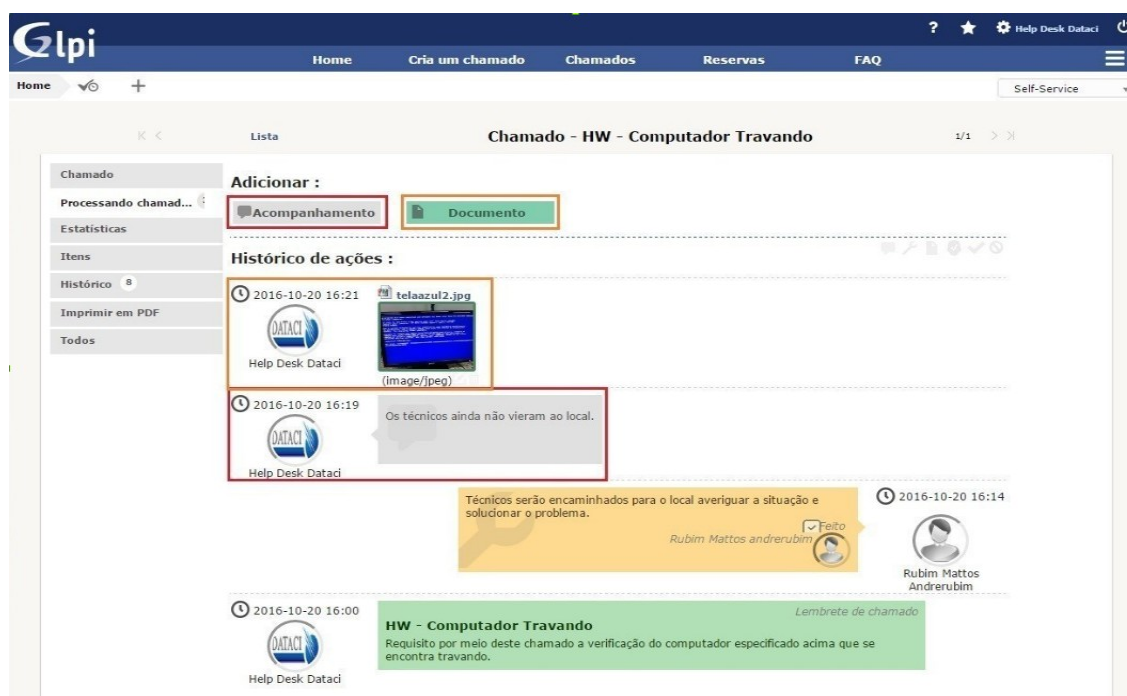


Figura 10: Inserindo comentários ou acompanhamentos.

VIII. Solução

Chegando na resolução do problema, o técnico descreverá a solução dada ao incidente ou a requisição. O requerente, em sua tela de chamados, poderá aprovar ou recusar a solução.

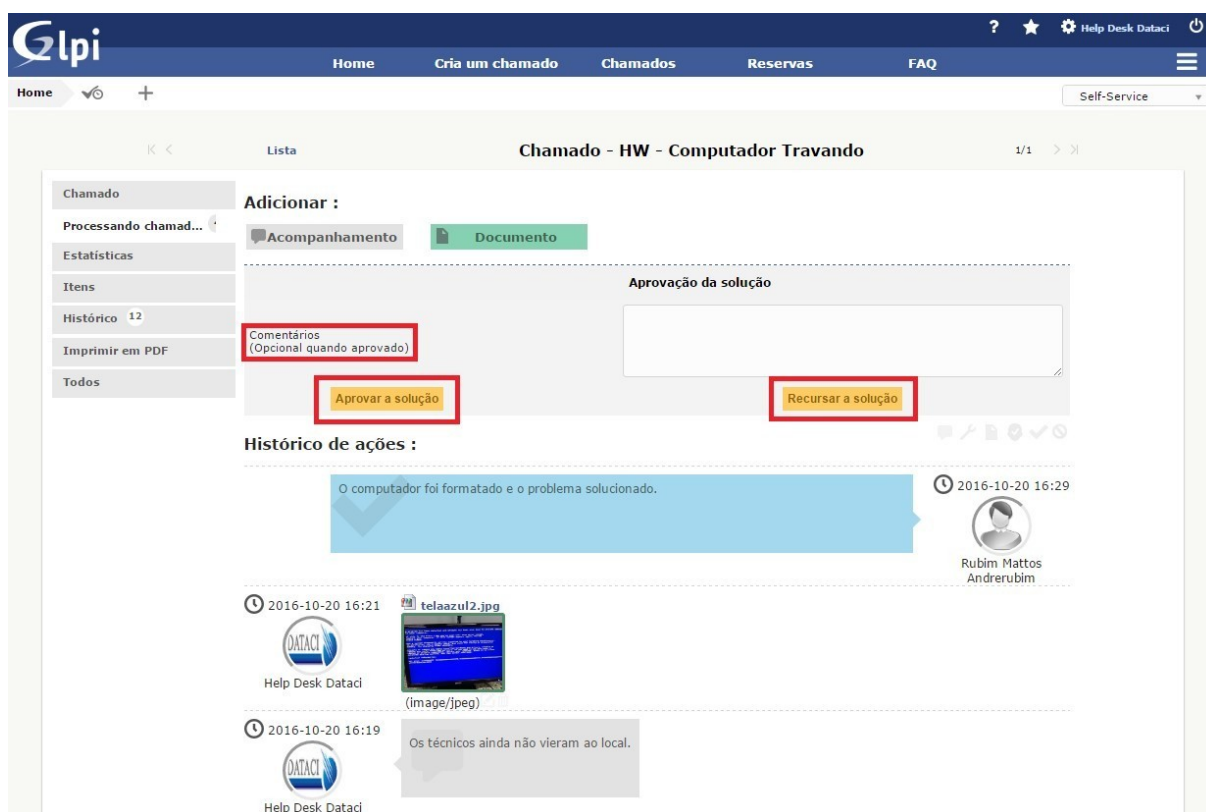


Figura 11: Aprovando ou reprovando uma solução.

i. Aprovar

Caso aprove, o requerente receberá em seu e-mail um link para acessar a pesquisa de satisfação quanto a qualidade do chamado, podendo atribuir de 01 a 05 estrelas para a solução dada a ele.

Aprovando a solução, o chamado será fechado automaticamente. Porém, caso o usuário não aprove ou recuse a solução, o chamado será fechado pelo sistema no prazo de 03 dias.

ii. Reprovar

Se a solução não atender ao requerente, o mesmo poderá recusá-la. Dessa forma, o técnico será notificado e o chamado continuará aberto para que possa ser dado prosseguimento às tarefas para se chegar a solução adequada. Vale ressaltar que ao recusar uma solução, o requerente deve obrigatoriamente informar o motivo.

IX. Satisfação quanto ao chamado

A pesquisa de satisfação será informada por e-mail, porém você poderá visualizá-la logo após a aprovação do chamado. Clique no menu “Satisfação” e qualifique o atendimento recebido.

Você poderá atribuir de 01 (uma) estrela (Insatisfeito) a 05 (cinco) estrelas (Muito satisfeito).



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas sobre o sistema, entre em contato com o Help Desk da Dataci pelo telefone: 028 3521 2001.

Referências: GLPI Project.