



**PMCI – PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM**  
**DATACI - 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**

**2016**

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Processo de atendimento .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Utilizando o GLPI .....</b>	<b>4</b>
<b>a. Login .....</b>	<b>4</b>
<b>b. Tela inicial .....</b>	<b>5</b>
<b>c. Status de um chamado.....</b>	<b>6</b>
<b>d. Abrindo um chamado .....</b>	<b>7</b>
<b>e. Acompanhando um Chamado .....</b>	<b>8</b>
<b>f. Detalhes de um chamado .....</b>	<b>9</b>
<b>g. Acompanhar tarefas, problemas e soluções .....</b>	<b>10</b>
<b>h. Adicionar documentos, prints de telas ou acompanhamento .....</b>	<b>11</b>
<b>i. Solução .....</b>	<b>12</b>
<b>i. Aprovar .....</b>	<b>13</b>
<b>ii. Reprovar .....</b>	<b>13</b>
<b>j. Satisfação quanto ao chamado .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Considerações Finais .....</b>	<b>14</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

### **O que é o GLPI?**

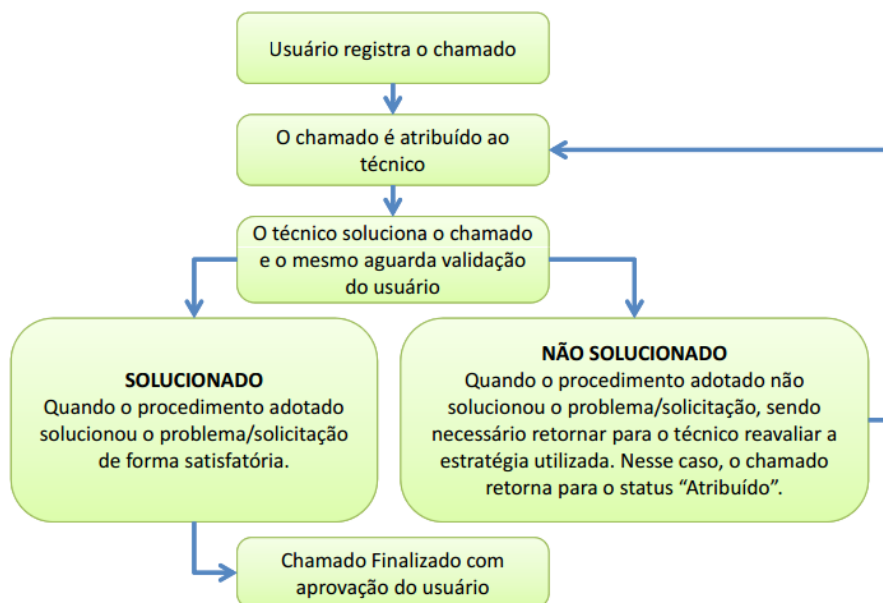
Segundo Jeferson Salles, “O GLPI, abreviatura para Gestion Libre de Parc Informatique, é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de Help Desk e Inventário de equipamentos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

O GLPI permite que os usuários possam abrir um chamado dos tipos requisição (solicitação) ou incidente (problemas) junto ao suporte da Dataci em relação a diversas categorias, tais como administrativa, infraestrutura, helpdesk, monitoramento, etc. 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 um chamado, garantindo que eles possam estar cientes de todas as tarefas realizadas e manter um acompanhamento de todo processo.

O fluxograma a seguir representa o processo de modo geral da abertura ao fechamento de um chamado. Vale ressaltar que cada etapa possui sua particularidade, que serão apresentadas neste manual.



### 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](https://suporte.cachoeiro.es.gov.br/glpi). Na tela de Login utilize seu **usuário e senha da rede**.



## II. Tela Inicial

Após efetuar o Logon, o usuário será redirecionado a tela inicial do sistema, onde terá a sua disposição as opções de criar um chamado, visualizá-los, bem como verificar seus status.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	7

### 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 com o usuário ou o técnico.

**Solucionado:** Chamado solucionado.

**Fechado:** Chamado Fechado.



The screenshot displays a dashboard interface. At the top, there is a dark blue button labeled "Cria um chamado +" with a plus sign icon. Below this is a table with two columns: "Chamados" and "Número". The table lists various call statuses and their corresponding counts. Below the table are two more dark blue buttons: "Anotações públicas" and "Feeds RSS públicos".

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	7

## IV. Abrindo um chamado

Para abrir um novo chamado, clique na guia “Cria um chamado” ou no símbolo “+” visto na imagem anterior.

A tela a seguir será apresentada:

A imagem mostra a interface de usuário do GLPI para a criação de um chamado. O cabeçalho contém o logo GLPI e o menu de navegação com as opções: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas e FAQ. Abaixo do menu, há uma barra de ferramentas com 'Self-Service' e ícones de ajuda, favoritos, configurações e logout. O formulário principal, intitulado 'Descreva o incidente ou a requisição', contém os seguintes campos:

- Tipo:** Menu suspenso com 'Incidente' selecionado.
- Categoria\*:** Menu suspenso com '-----' selecionado.
- Urgência:** Menu suspenso com 'Média' selecionado.
- Me informe sobre as ações tomadas:** Campo de texto com o valor 'helpdesk@dataci.gov.br' e uma opção 'Acompanhar por e-mail' com 'Sim' selecionado.
- Tipo de hardware:** Menu suspenso com 'Geral' selecionado.
- Localização:** Menu suspenso com '-----' selecionado.
- Observadores:** Campo de texto com um ícone de usuário e uma opção 'Acompanhar por e-mail' com 'Sim' selecionado.
- Título:** Campo de texto vazio.
- Descrição\*:** Área de texto grande para a descrição do chamado.
- Arquivo (250 MB máx):** Área de upload com o texto 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado'.

Um botão amarelo 'Enviar mensagem' está localizado na base do formulário.

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:** Escolha o tipo do seu chamado, **incidente** para algum tipo de problema, ou **requisição**.
- **Categoria:** A categoria é de extrema importância para que seu chamado seja delegado para o técnico responsável por tal categoria. Caso não haja uma categoria específica para o seu problema, escolha a que mais se assemelhe a ele e insira na descrição do chamado uma observação informando da necessidade de uma nova categoria.
- **Urgência:** Nível de urgência do chamado.

- **Me informe sobre as ações tomadas:** Caso queira receber notificações sobre o andamento do chamado marque o campo como “sim”. O endereço de e-mail a receber as notificações é o cadastrado em seu perfil no sistema.
- **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 – 01029102920 – SEMFA.
- **Localização:** Selecione a sua localização (Secretaria).
- **Observadores:** Nesse campo você poderá selecionar, ou não, alguém da sua secretaria para observar o chamado. Este campo não é relevante para o chamado, preencha-o apenas se desejar que alguém acompanhe-o junto a você.
- **Título:** Dê um título para o seu chamado.
- **Descrição:** Faça uma descrição detalhada do seu problema, com todas as informações necessárias para que seu problema possa ser compreendido e solucionado da melhor forma.
- **Arquivo:** Você poderá anexar um documento de até 250 MB. Podendo ser algo relacionado ao chamado que ajude a identificar o problema, ou seja, importante para o mesmo. Ex: Prints de tela, documentos, etc.

Clique no botão “**Enviar mensagem**” para encaminhar seu chamado. Ele será recebido e atribuído 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”.



Glpi Home Cria um chamado **Chamados** Reservas FAQ

Home Self-Service

Características - Status é Não fechado Pesquisar

Exibir (número de itens) 20 De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
58	HW - Computador Travando	Novo	2016-10-20 16:00	2016-10-20 16:00	Média	Help Desk Dataci		HELP DESK > Hardware > Computador Travando	

Exibir (número de itens) 20 De 1 a 1 em 1

## VI. Detalhes de um chamado

Para visualizar o chamado, clique no nome do mesmo na coluna "Título".

Glpi

Home

Caract

Exibir

ID	Título	Status
58	HW - Computador Travando	Novo
ID	Título	Status

Na tela seguinte, clique na opção “Chamado” localizada no MENU do lado esquerdo. A tela abrirá várias informações referentes ao chamado, como por exemplo “Atribuído para”, nesse campo é possível visualizar qual técnico atenderá o chamado, caso essa opção esteja vazia significa que o chamado ainda não foi atribuído para ninguém.

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Chamado - HW - Computador Travando". The "Chamado" menu item is circled in red. The ticket details are as follows:

Chamado - ID: 58	
<b>Data de abertura</b>	2016-10-20 16:00
<b>Data de vencimento</b>	
<b>Por</b>	Help Desk Dataci
<b>Última atualização</b>	2016-10-20 16:09 por Help Desk Dataci
<b>Tipo</b>	Requisição
<b>Categoria</b>	HELP DESK > Hardware > Computador Travando
<b>Status</b>	Processando (atribuído)
<b>Origem da requisição</b>	Helpdesk
<b>Urgência</b>	Média
<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação
<b>Localização</b>	SEMFA
<b>Prioridade</b>	Média
<b>Elementos associados</b>	
<b>Ator</b>	Requerente
	Observador
	Atribuído para
	* Help Desk Dataci
	* Rubim Mattos andrerubim
<b>Título*</b>	HW - Computador Travando
<b>Descrição*</b>	Requisito por meio deste chamado a verificação do computador especificado acima que se encontra travando.
<b>Chamados relacionados</b>	
<b>Arquivo (250 MB máx)</b>	
	Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo   Nenhum arquivo selecionado

## VII. Acompanhar tarefas, problemas e soluções

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

Clique em “Processando chamado” no menu do lado esquerdo localizado abaixo de “Chamado”.

Na cor amarela estão as tarefas que o técnico realizou ou realizará. Em verde estão os documentos e a requisição do usuário. Em cinza estão os acompanhamentos.

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Chamado - HW - Computador Travando". The left sidebar contains navigation options: Chamado, Estatísticas, Itens, Histórico (6), Imprimir em PDF, and Todos. The main content area is divided into sections: "Adicionar:" with buttons for "Acompanhamento" and "Documento"; "Histórico de ações:" showing a message from Rubim Mattos andrerrubim at 2016-10-20 16:14 with the text "Técnicos serão encaminhados para o local averiguar a situação e solucionar o problema." and a reminder at 2016-10-20 16:00 with the text "HW - Computador Travando Requisito por meio deste chamado a verificação do computador especificado acima que se encontra travando." The "Processando chamad..." button is circled in red.

### VIII. 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".

This screenshot shows the same ticket with additional actions. The "Acompanhamento" and "Documento" buttons are highlighted with orange boxes. The "Histórico de ações" section now includes a screenshot of a blue screen (telaazul2.jpg) at 2016-10-20 16:21, a message from Help Desk Dataci at 2016-10-20 16:19 with the text "Os técnicos ainda não vieram ao local.", and the previous message from Rubim Mattos andrerrubim at 2016-10-20 16:14. The "Processando chamad..." button is still circled in red.

Clique na opção “Processando chamado” no MENU do lado esquerdo. Do lado direito do MENU aparecerá o texto “Adicionar:”, logo abaixo terá a opção “Acompanhamento” que serve para adicionar um texto ao chamado, e a opção “Documento” que detém a função de anexar um arquivo.

## IX. Solução

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

The screenshot displays the Gipi help desk interface for a ticket titled "Chamado - HW - Computador Travando". The interface includes a navigation menu on the left, a top navigation bar with "Home", "Cria um chamado", "Chamados", "Reservas", and "FAQ", and a main content area. The "Adicionar" section has buttons for "Acompanhamento" and "Documento". Below this is the "Aprovação da solução" section with a text input field and two buttons: "Aprovar a solução" and "Recusar a solução", both highlighted with red boxes. The "Histórico de ações" section shows a blue message bubble: "O computador foi formatado e o problema solucionado." with a timestamp of 2016-10-20 16:29 and a user profile for Rubim Mattos Andrerubim. Below this is an image attachment "telaazul2.jpg" with a timestamp of 2016-10-20 16:21, and a text message "Os técnicos ainda não vieram ao local." with a timestamp of 2016-10-20 16:19.

### i. Aprovar

Caso ele prove, 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 prove ou recuse a solução, o chamado será fechado pelo sistema no prazo de 01 dia.

## ii. Reprovar

Se a solução não atender o usuário, o mesmo poderá recusá-la, 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 deve obrigatoriamente informar o motivo.

## X. 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” de qualifique o atendimento.

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



The screenshot displays the Gipi user interface. At the top, there is a navigation bar with the Gipi logo on the left and menu items: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. On the right of the navigation bar are icons for help, a star, a gear (Help Desk Datacard), and a power button. Below the navigation bar, there is a sub-header area with 'Home', a search icon, a plus sign, and a 'Self-Service' dropdown menu. The main content area is titled 'Lista' and 'Chamado - HW - Computador Travando' with a page indicator '1/1'. On the left side of the main content area, there is a sidebar menu with options: Chamado, Processando chamad..., Satisfação (highlighted), Estatísticas, Itens, Histórico 15, Imprimir em PDF, and Todos. The 'Satisfação' section contains the text 'Satisfação com a solução do chamado' followed by a five-star rating system (three stars are filled). Below the rating is a text area labeled 'Comentários' and a yellow 'Salvar' button.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas sobre o sistema, entre em contato com o Help Desk da Dataci através do e-mail: [helpdesk@dataci.es.gov.br](mailto:helpdesk@dataci.es.gov.br) ou pelo telefone: 028 3521 2001.

Referências: GLPI Project.