



**PMCI – PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM**  
**DATA CI - 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?

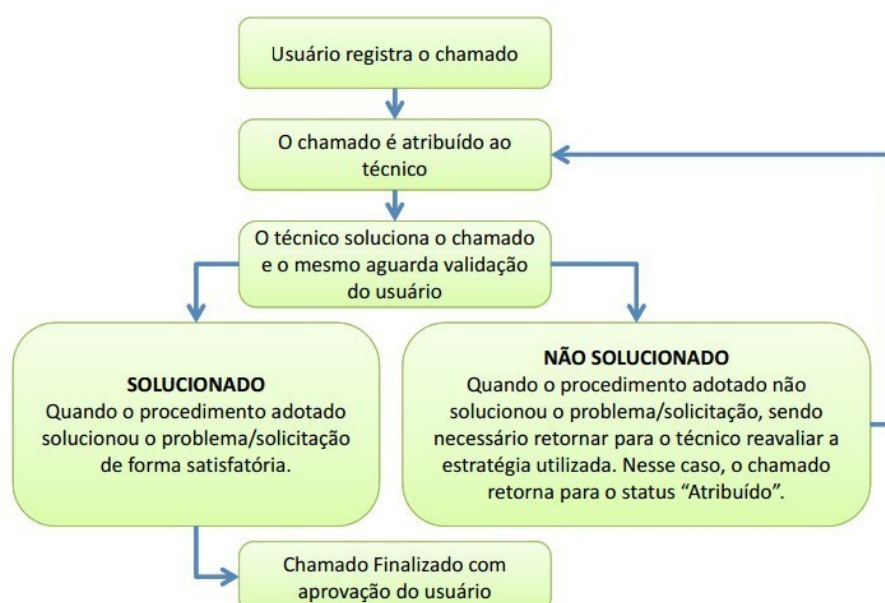
Segundo Jeferson Salles, o GLPI, abreviatura para *Gestion Libre de Parc Informatique*, “é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de Help Desk e Inventário de equipamentos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

O GLPI permite que os usuários possam abrir um chamado no suporte da Dataci. 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 o usuário e senha Informados pelo HELPDESK DATACI.

**Caso ainda não possua um cadastro no sistema, solicite-o através do telefone 28 3521-2001 em contato com o setor de HELPDESK.**

## Bem-vindo ao Service Desk Dataci



Companhia de Tecnologia da Informação  
de Cachoeiro de Itapemirim

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

**Manual do Usuário | Acesso ao FAQ**

Contato: 028 3521 2001 | [helpdesk@dataci.es.gov.br](mailto:helpdesk@dataci.es.gov.br)

## 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 e acompanhá-lo.

The screenshot shows the GLPI Home page. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo, a search icon, a star, a gear icon labeled 'Help Desk Dataci', and a power icon. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. A 'Self-Service' dropdown menu is visible on the right. The main content area features a table titled 'Cria um chamado +' with columns 'Chamados' and 'Número'. Below the table are buttons for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

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

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

## 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 image shows a software interface with a dark blue header bar containing the text "Cria um chamado +" with a plus sign icon. Below this is a table with two columns: "Chamados" and "Número". The table lists seven call statuses and their corresponding counts. Below the table are two dark blue buttons with white text: "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:

**Descreva o incidente ou a requisição**

Tipo

Categoria\*  ⓘ

Urgência

Me informe sobre as ações tomadas

E-mail:

Tipo de hardware

Localização\*  ⓘ

Título\*

Descrição

Arquivo (250 MB máx) ⓘ

**Arraste e solte seu arquivo aqui, ou**

Nenhum arquivo selecionado.

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: Requisição para uma solicitação, ou Incidente para alguma ocorrência inesperada.
- **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 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. Se seu chamado não for relacionado à manutenção, não há necessidade de alterar esse campo.

- **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 seu problema 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 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”.

The screenshot shows the Gipi Help Desk interface. The navigation menu at the top includes 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados' (highlighted with a red circle), 'Reservas', and 'FAQ'. Below the navigation bar, there is a search bar and a table of calls. The table has the following columns: ID, Título, Status, Última atualização, Data de abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, and Data de vencimento. The table contains one row with the following data:

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	



## VI. Detalhes de um chamado

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



Na tela seguinte, clique na opção “Chamado” localizada no MENU do lado esquerdo. O sistema vai exibir 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 Gipi Help Desk interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Chamado - HW - Computador Travando' and displays the following information:

- Chamado - ID: 58**
- Data de abertura:** 2016-10-20 16:00
- Data de vencimento:** (empty)
- Por:** Help Desk Dataci
- Última atualização:** 2016-10-20 16:09 por Help Desk Dataci
- Tipo:** Requisição
- Categoria:** HELP DESK > Hardware > Computador Travando
- Status:** Processando (atribuído)
- Origem da requisição:** Helpdesk
- Urgência:** Média
- Aprovação:** Não está sujeita a aprovação
- Prioridade:** Média
- Localização:** SEMFA
- Elementos associados:** (empty)

Below the main information, there are sections for 'Ator', 'Requerente', 'Observador', and 'Atribuído para'. The 'Requerente' is 'Help Desk Dataci' and the 'Atribuído para' is 'Rubim Mattos andrerubim'. The 'Título' is 'HW - Computador Travando' and the 'Descrição' is 'Requisito por meio deste chamado a verificação do computador especificado acima que se encontra travando.' There is also a section for 'Chamados relacionados' and an 'Arquivo' upload area with a 250 MB limit.

## 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 displays the GLPI interface for a ticket titled "Chamado - HW - Computador Travando". The top navigation bar includes "Home", "Cria um chamado", "Chamados", "Reservas", and "FAQ". The left sidebar shows a menu with "Chamado", "Estatísticas", "Itens", "Histórico", "Imprimir em PDF", and "Todos". The "Processando chamad..." status is circled in red. The "Adicionar" section contains "Acompanhamento" and "Documento" buttons. The "Histórico de ações" section shows a message from Rubim Mattos Andrerubim at 2016-10-20 16:14, marked as "Feito".

### 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".

The screenshot displays the GLPI interface for a ticket titled "Chamado - HW - Computador Travando". The top navigation bar includes "Home", "Cria um chamado", "Chamados", "Reservas", and "FAQ". The left sidebar shows a menu with "Chamado", "Estatísticas", "Itens", "Histórico", "Imprimir em PDF", and "Todos". The "Processando chamad..." status is highlighted with a red box. The "Adicionar" section contains "Acompanhamento" and "Documento" buttons. The "Histórico de ações" section shows a message from Help Desk Dataci at 2016-10-20 16:21, marked as "Feito", and a message from Help Desk Dataci at 2016-10-20 16:19.

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.

### 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).



## 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.