

# Manual de Usuário



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

## Sumário

1. Introdução.....	3
2. Entendendo o processo de atendimento .....	3
2.1 Objetivo.....	4
2.2 Responsabilidade .....	4
3. Instruções de uso .....	4
3.1 Login.....	4
3.2 Tela Inicial .....	4
3.3 Status do Chamado .....	5
3.4 Abrir um chamado .....	6
3.5 Acompanhar um chamado.....	6
3.6 Detalhar um chamado .....	7
3.7 Acompanhar uma Tarefa ou Acompanhamento .....	8
3.8 Adicionar um Acompanhamento ou um Documento:.....	9
3.9 Solução.....	10
3.10 Satisfação .....	11
4. Considerações Finais.....	12

# 1. Introdução

## GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática

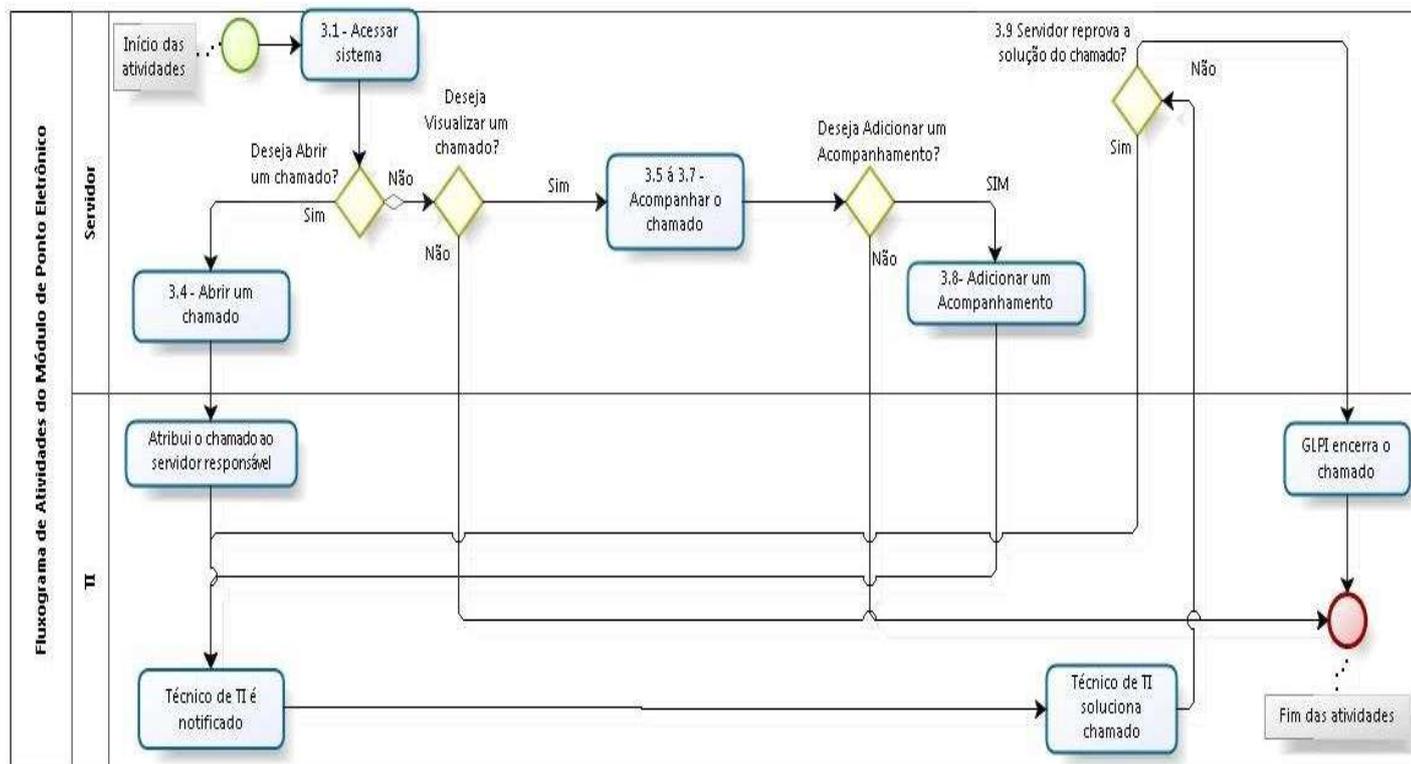
(Traduzido do site do projeto)

"Solução livre para gestão de parque de informática e *helpdesk* (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação *Web Open-Source* (código aberto) para gerenciar inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários."

Ferramenta *Open Source* de *helpdesk* para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe do Núcleo de Recursos Computacionais (NRC) quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

## 2. Entendendo o processo de atendimento

Antes de passarmos ao passo seguinte, é importante que entendamos como se dá o processo de atendimento. O Fluxograma abaixo mostra o fluxo dos chamados abertos, da sua abertura ao seu fechamento.



Essa é uma visão geral do processo, cada fase tem suas particularidades e estas serão tratadas na sequência deste manual.

## 2.1 Objetivo

Orientar os Servidores do Instituto Federal de Goiás a realizar a abertura, acompanhamento e feedback de chamados, através do sistema GLPI.

## 2.2 Responsabilidade

**DTI** - responsável pela infraestrutura do sistema GLPI

**Servidores dos câmpus e Reitoria** - Responsáveis pela abertura, acompanhamento e feedback dos chamados abertos.

**Técnicos e Analistas de TI** – Responsáveis pelo atendimentos dos chamados.

## 3. Instruções de uso

### 3.1 Login

Abra seu navegador e digite o endereço <http://suporte.ifg.edu.br/>

Realizar o processo de login, informando suas credenciais IFG-ID, conforme visto na figura abaixo:



A imagem mostra a interface de login do sistema GLPI. No topo, há o logotipo do Instituto Federal de Goiás e o nome 'GLPI'. Abaixo, o texto 'Sistema de Service Desk do Instituto Federal de Goiás' é exibido. O formulário de login contém dois campos de entrada: 'Login' (com ícone de usuário) e 'Senha' (com ícone de cadeado). Um botão laranja 'Enviar' está posicionado abaixo dos campos. Na base da tela, há um link 'Esqueceu sua senha?'.

### 3.2 Tela Inicial

Após o Login, será apresentada ao servidor uma tela contendo as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de abrir um novo chamado. É possível observar também o nível de acesso que o servidor possui. Por padrão, o nível é "Self-Service".

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	6
Excluído	0

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

### 3.3 Status do Chamado

- Novo: Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao técnico responsável.
- Processado (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.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	1
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	6
Excluído	0

## 3.4 Abrir um chamado

Na tela inicial, clique no ícone “Cria um Chamado” e a seguinte tela se apresentará:

Este chamado me diz respeito

Marco Tulio Guimaraes dos Santos

Acompanhar por e-mail

E-mail: marco.santos@ifg.edu.br

**Descreva o incidente ou a requisição (IFG > Reitoria)**

Tipo:

Categoria\*:

Urgência:

Localização:

Observadores:  Acompanhar por e-mail  E-mail:

Título\*:

Descrição\*: Descrição da requisição/incidente:  
Telefone de contato:  
Setor/local atendimento:

Arquivo (2 MB máx)

Preencher no mínimo os campos obrigatórios (identificados pelo asterisco vermelho);

“**Categoria**” : corresponde a classificação dos itens do catálogo de serviços da organização, por exemplo, Acesso à Internet, Conferência WEB (RNP), Suporte a Computador, Suporte a Impressora.

“**Título**” : (geralmente colocamos um nome que resume o motivo do chamado);

“**Descrição**” : Descreva o problema ou incidente, não se esquecer de colocar o ramal para contato e o nome do setor. Se possível informar também o endereço IP da máquina, caso o suporte seja para a mesma. Dependendo da categoria, serão inseridas no corpo da descrição as informações que deverão ser preenchidas para um melhor atendimento.

“**Arquivo**” : Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo junto ao chamado.

Clicar no botão “Enviar mensagem”, logo após, aparecerá uma mensagem confirmando a abertura do chamado.

## 3.5 Acompanhar um chamado

Na barra de Menu: Clicar em “Chamados”.

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

Home Reitoria Self-Service

Características - Status é Não fechado Pesquisar

Exibir (número de itens) 20 De 1 a 2 em 2

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento	Tipo	Localização	Atribuído para - Grupo técnico	Entidade
5 272	<b>Chamado para teste 1</b>	Processando (atribuído)	30-03-2016 09:21	30-03-2016 09:17	Média	Marco Tullio Guimaraes dos Santos	Douglas Rolins de Santana Marco Tullio Guimaraes dos Santos	Solicitação/Suporte/Instalação de Sistemas IFG > GLPI - Service Desk		Requisição	PRODI		IFG > Reitoria
5 273	<b>Chamado para teste 2</b>	Novo	30-03-2016 09:19	30-03-2016 09:19	Média	Marco Tullio Guimaraes dos Santos		Solicitação/Suporte/Instalação de Sistemas IFG > GLPI - Service Desk		Requisição	PRODI		IFG > Reitoria

Exibir (número de itens) 20 De 1 a 2 em 2

GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Caso não liste o chamado que deseja Acompanhar (abrir/visualizar), verifique o filtro de chamados. A lista de chamados listada depende da opção selecionada no filtro. Na imagem anterior temos um exemplo onde foi filtrado todos os chamados “não fechado”.

Para melhor visualização, veja a abaixo a barra de filtro:

Características - Status é Não fechado Pesquisar

### 3.6 Detalhar um chamado

Na coluna “Titulo” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo.

ID	Título	Status
5 272	<b>Chamado para teste 1</b>	Processando (atribuído)
5 273	<b>Chamado para teste 2</b>	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 irá atender o chamado, caso essa opção esteja vazia significa que o chamado ainda não foi atribuído para ninguém.

### 3.7 Acompanhar uma Tarefa ou Acompanhamento

Novamente no MENU do lado esquerdo, clique na opção “Processando chamado”. Nessa opção é possível visualizar os acompanhamentos e as tarefas adicionadas referentes ao chamando.

Quando a caixa de texto for da cor amarela refere-se a uma “Tarefa”, quando for cinza refere-se a um “Acompanhamento”.



### 3.8 Adicionar um Acompanhamento ou um Documento:

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".

Clique na opção "Processando chamado" no MENU do lado esquerdo, do lado direito do MENU irá aparecer o texto "Adicionar:", logo abaixo terá a opção "Acompanhamento" que serve para adicionar um texto ao chamado, e a opção "Documento" que serve para anexar um arquivo.



Figura 1 – Digitando um acompanhamento

The screenshot displays a call management interface. On the left is a sidebar menu with options: Chamado, Processando chamado (2), Estatísticas, Documentos, Itens, Histórico (9), and Todos. The main area is titled 'Adicionar :' and contains two buttons: 'Acompanhamento' and 'Documento'. Below this is the 'Histórico de ações :' section, which lists three actions:

- 30-03-2016 11:27**: A grey speech bubble from Marco Túlio Guimarães Dos Santos says 'Está faltando restaurar o backup dos meus arquivos.'
- 30-03-2016 10:59**: A yellow speech bubble from Douglas Rolins De Santana says 'Tarefa realizada no chamado.' with a 'Feito' status and a checkmark.
- 30-03-2016 09:19**: A green box titled 'Chamado para teste 2' (Lembrete de chamado) from the 'Requerente' contains the following details:
  - Descrição da requisição/incidente: Chamado para teste 2
  - Nome do Sistema: GLPI
  - Telefone de contato: 62-36122266
  - Setor/local atendimento: DTI
  - IP do computador(caso necessário acesso remoto): 10.1.222.222
  - Nº do patrimônio do Computador: REI77677

Figura 2 – Acompanhamento adicionado

Veja que agora apareceram as informações que você acabou de adicionar como acompanhamento.

### 3.9 Solução

Quando o chamado é solucionado, a solução aplicada pelo técnico estará visível na opção "Processando chamado" do MENU esquerdo.

A caixa de texto referente à solução é facilmente identificada pela cor azul.

Veja na figura abaixo, que o solicitante poderá "Aprovar a solução" ou "Recusar a solução" e fazer comentários a respeito da decisão escolhida.

Chamado

**Processando chamado** 2

Estatísticas

Documentos

Itens

Histórico 9

Todos

**Adicionar :**

Acompanhamento Documento

---

**Aprovação da solução**

Comentários  
(Opcional quando aprovado)

Aprovar a solução
Recursar a solução

**Histórico de ações :**

Realizado a restauração do backup conforme solicitado pelo usuário.

30-03-2016 15:05

Douglas Rolins De Santana

---

30-03-2016 11:27

Marco Tullio Guimaraes Dos Santos

Está faltando restaurar o backup dos meus arquivos.

---

Tarefa realizada no chamado.

Feito  
*Douglas Rolins de Santana*

30-03-2016 10:59

Douglas Rolins De Santana

---

30-03-2016 09:19

Requerente

**Chamado para teste 2** Lembrete de chamado

Descrição da requisição/incidente: Chamado para teste 2

Nome do Sistema: GLPI

Telefone de contato: 62-36122266

Setor/local atendimento: DTI

IP do computador(caso necessário acesso remoto): 10.1.222.222

Nº do patrimônio do Computador:REI77677

### 3.10 Satisfação

Após a aprovação do chamado no MENU esquerdo aparecerá a opção “Satisfação”, nela o solicitante poderá avaliar a satisfação referente ao atendimento recebido.

A avaliação pode variar de 1 á 5 estrela. Onde 1 estrela significa Muito Ruim e 5 estrela significa Muito Satisfeito. Marque a quantidade de estrela desejada.

Logo abaixo, tem um quadro onde o solicitante pode escrever observações referente a sua avaliação.

Veja na figura abaixo uma imagem do MENU “Satisfação”.

Manual de usuário – GLPI – Vr 1.1 – 11/04/2016

Página 11

- Chamado
- Processando chamado 5
- Satisfação**
- Estatísticas
- Documentos
- Aprovações
- Itens
- Custos
- Tarefas do projeto
- Problemas
- Mudanças
- Histórico 33
- Todos

Satisfação - ID 2

Satisfação com a solução do chamado ★ ★ ★ ★

Comentários

Salvar

## 4. Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe de Tecnologia da Informação de seu Câmpus ou Reitoria.

Não temos a pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI neste manual, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo.

*Referência: Site do Projeto: [www.glp-project.org](http://www.glp-project.org)*