



Manual de Usuário

GLPI

Gestão Livre de Parque de Informática

(Gestion Libre de Parc Informatique)

Manual do Usuário GLPI

Manual do Usuário GLPI.....	2
1. O QUE É GLPI.....	3
1.1 Objetivo do sistema.....	3
2. COMO ACESSAR.....	4
2.1 Disponibilidade.....	4
2.2 Usuário e senha.....	4
2.3 Login.....	5
2.4 Recuperação de senha.....	5
3. INTERFACE DO USUÁRIO.....	6
3.1 Abrir um chamado.....	6
3.2 Informações importantes para abertura de um chamado.....	6
3.3 Anexo.....	7
4. MONITORAR CHAMADO.....	8
4.1 Interagindo com os chamados em atendimento.....	8
5. BOAS PRÁTICAS.....	9
5.1 Backup do Sistema.....	9
5.2 Lei Geral de Proteção de Dados.....	10
5.3 Comunicação clara e eficiente.....	10
6. SUPORTE E CONTATOS.....	10
6.1 Contatos.....	10
6.2 Horário de atendimento.....	11
7. ESCALA DE PRIORIDADE DE CHAMADOS.....	11
8. FAQ (perguntas frequentes).....	11

1. O QUE É GLPI

O GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) é uma solução de código aberto para gestão de serviços de TI e gestão de ativos, amplamente utilizada para controle de inventários e processos relacionados ao suporte técnico. Ele oferece funcionalidades como:

- **Gestão de Tickets:** Permite a criação e acompanhamento de chamados de suporte, facilitando o gerenciamento de demandas e incidentes.
- **Inventário de Ativos:** Gerenciar o inventário de hardware e software, registrando detalhes de computadores, servidores, impressoras e outros dispositivos.
- **Automação de Processos:** Pode automatizar fluxos de trabalho, como atribuição de chamados, alertas e escalonamentos.
- **Relatórios e Estatísticas:** Gera relatórios para monitoramento de desempenho e controle dos ativos e processos.

1.1 Objetivo do sistema

O objetivo de um sistema varia de acordo com o tipo de sistema e seu contexto de aplicação, mas de forma geral, o objetivo de um sistema é organizar e coordenar elementos ou processos inter-relacionados para alcançar um resultado específico.

Aqui estão alguns objetivos comuns de sistemas em diferentes contextos:

- **Sistemas de Informação:** Facilitar a coleta, armazenamento, processamento e distribuição de informações de maneira eficiente e segura para apoiar a tomada de decisões.
- **Sistemas de Gestão:** Controlar, monitorar e otimizar recursos e processos, garantindo que os objetivos da organização sejam alcançados de forma eficiente.



- **Sistemas Operacionais:** Gerenciar o hardware e software de um computador para garantir que os programas funcionem corretamente e os recursos sejam alocados de maneira eficiente.
- **Sistemas de TI (como GLPI):** Automatizar e otimizar processos de suporte e gestão de ativos, proporcionando controle eficiente sobre o inventário, resolução de problemas e atendimento ao cliente.

2. COMO ACESSAR

O usuário deverá acessar o sistema utilizando suas credenciais de rede, as mesmas empregadas para acessar os sistemas habituais da prefeitura. Caso ainda não possua essas credenciais, deverá entrar em contato com o suporte para solicitar a criação de um novo usuário.

2.1 Disponibilidade

O acesso ao sistema deve ser feito pelo site, por meio do link <http://www.suporte.colatina.es.gov.br>, fornecido pela equipe de suporte da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. Outras formas de acesso também podem ser disponibilizadas, como um atalho na área de trabalho ou um link na aba de suporte do site oficial da Prefeitura de Colatina, na página da secretaria. Para mais informações e atualizações sobre o uso do sistema, entre em contato com o suporte e acompanhe as futuras revisões deste manual.

2.2 Usuário e senha

As credenciais de acesso ao sistema são, por padrão, as mesmas utilizadas para acessar a rede (servidor da Prefeitura). Todos os setores estão sincronizados com o sistema, garantindo que, mesmo em caso de alterações de senha exigidas para a segurança dos servidores, o acesso permaneça funcionando corretamente. Caso ainda não possua login e senha de acesso aos servidores da Prefeitura, entre em contato com o suporte e solicite a criação de suas credenciais.

2.3 Login

A tela de acesso contém os campos **Login** e **Senha**, que devem ser preenchidos com seu usuário (1) e senha (2). O campo **Origem do Login** (3) deve permanecer com a configuração padrão (*Prefeitura Colatina*), sendo alterado somente com autorização prévia do setor de suporte. Após preencher todos os campos, clique no botão **Entrar** (4) para acessar o sistema. Se desejar que sua senha seja lembrada para futuros acessos, marque a opção **Lembrar de mim** (5).



PREFEITURA DE Colatina

Faça login para sua conta

Usuário 1

Senha 2 [Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login 3

Banco de dados interno do GLPI

Lembrar de mim 5

Entrar 4

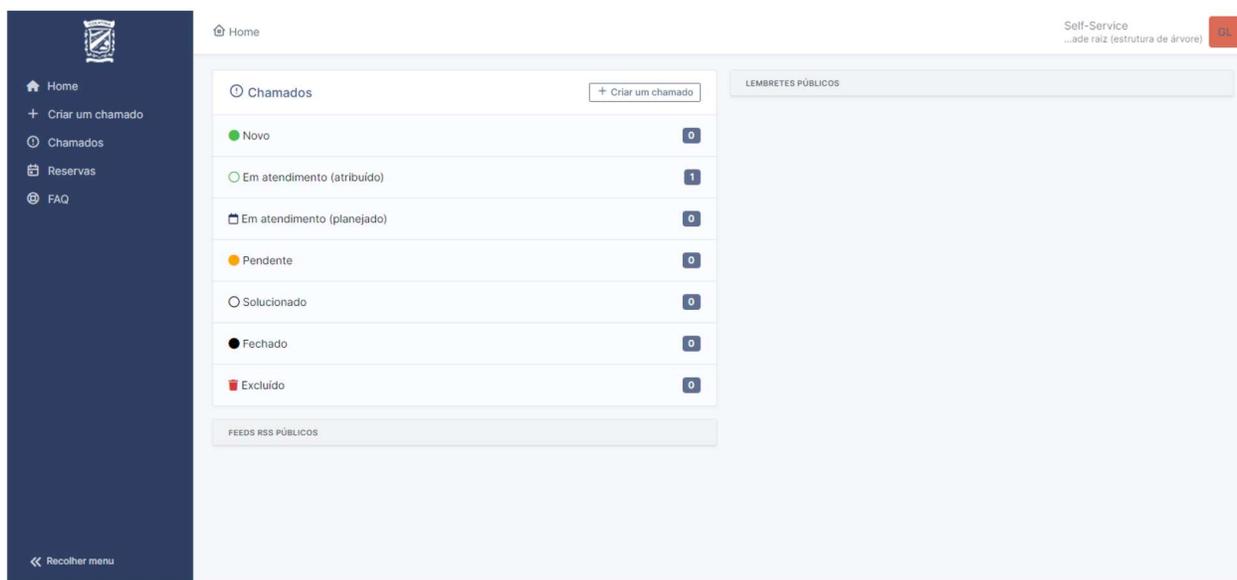
GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

2.4 Recuperação de senha

Devido ao vínculo entre o usuário de acesso ao GLPI e o de acesso à rede (servidor), a recuperação de senha, solicitações de novo usuário e alterações devem ser realizadas diretamente com o setor de suporte, seguindo os procedimentos padrão atuais para criação e alteração de usuários de rede (servidor).

3. INTERFACE DO USUÁRIO

O sistema GLPI possui uma interface intuitiva e organizada para facilitar o uso no gerenciamento de solicitações e ativos de TI. Abaixo estão as principais áreas da interface e como utilizá-las:



3.1 Abrir um chamado

Na tela principal do sistema (imagem acima), após o login, há duas maneiras de abrir um chamado: você pode utilizar o botão **[+ Criar um chamado]** localizado no centro da tela ou o mesmo botão na barra de menu no canto esquerdo. Ao clicar, uma tela semelhante à imagem abaixo será exibida.

3.2 Informações importantes para abertura de um chamado

Campos marcados com * são obrigatórios para a criação do chamado; sem preenchê-los, não será possível prosseguir. Portanto, certifique-se de completar todos os campos obrigatórios ao abrir um chamado. Informações como contato, localização e

descrição são essenciais para uma resolução eficaz do problema, reduzindo o tempo gasto na confirmação de dados que deveriam estar incluídos no chamado desde a sua abertura.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: Internet

Urgência: Muito Alta

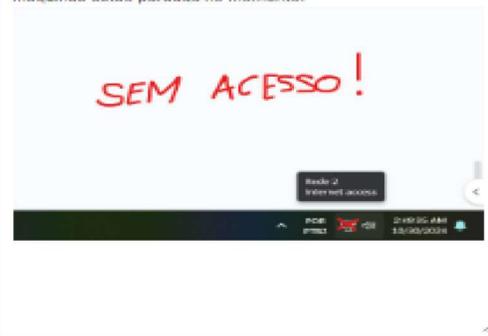
Elementos associados: +

Observadores: x R tech

Título: Internet parou de funcionar

Descrição: **Simples** **B** *I* ...

Internet parou de funcionar as 09h30 em todos os computadores do setor. Estamos em produção de x, y, z. e solicitamos urgência, devido ao grande impacto no setor. x maquinas estão paradas no momento.



Arquivo(s) (2 MB máx) |

- sem-acesso.jpg 22.24 KB (22.24Kio)
- Screenshot 2024-09-30 201353.png 476.74 KB (476.74Kio)
- image_paste6744007.png 43.34 KB (43.34Kio)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Choose Files No file chosen

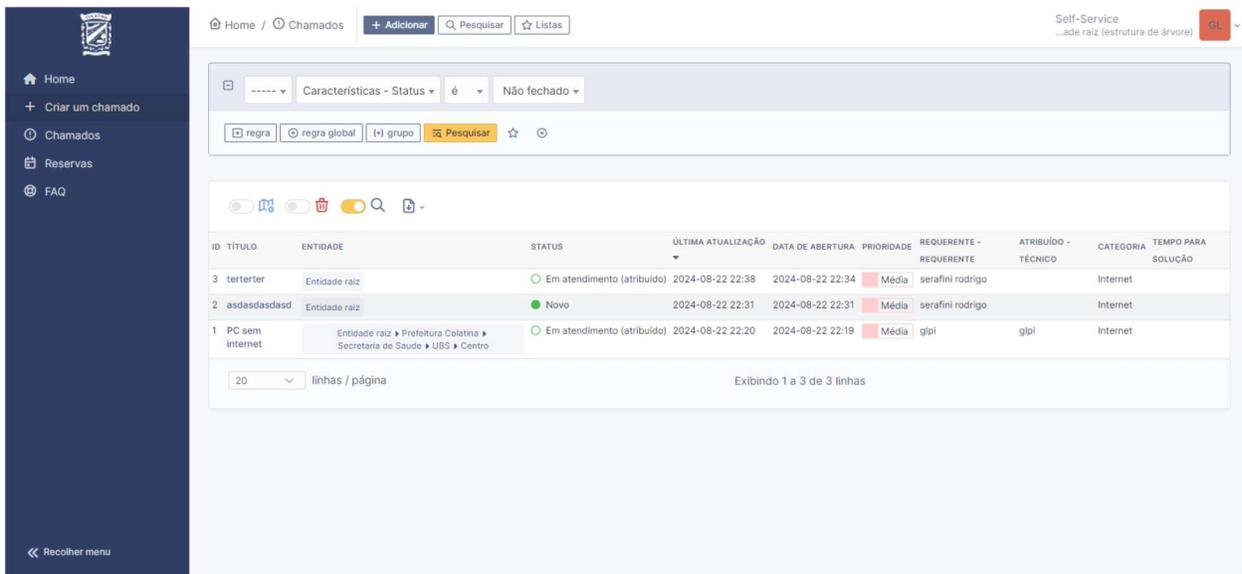
+ Enviar mensagem

3.3 Anexo

Imagens relevantes, como fotos, vídeos e capturas de tela, podem ser adicionadas para ilustrar melhor o problema. Também é possível inserir capturas de tela ou fotos diretamente no campo de descrição, conforme mostrado no exemplo (imagem X).

4. MONITORAR CHAMADO

Após a abertura dos chamados, você poderá visualizá-los separadamente por status na tela principal do sistema. O status muda de acordo com o fluxo de atendimento dos técnicos de suporte, permitindo que você acompanhe toda a evolução e o andamento dos seus chamados. Outra forma de consultar os chamados abertos é clicando no botão **[Chamados]** no canto esquerdo, o que abrirá uma tela com todos os chamados.

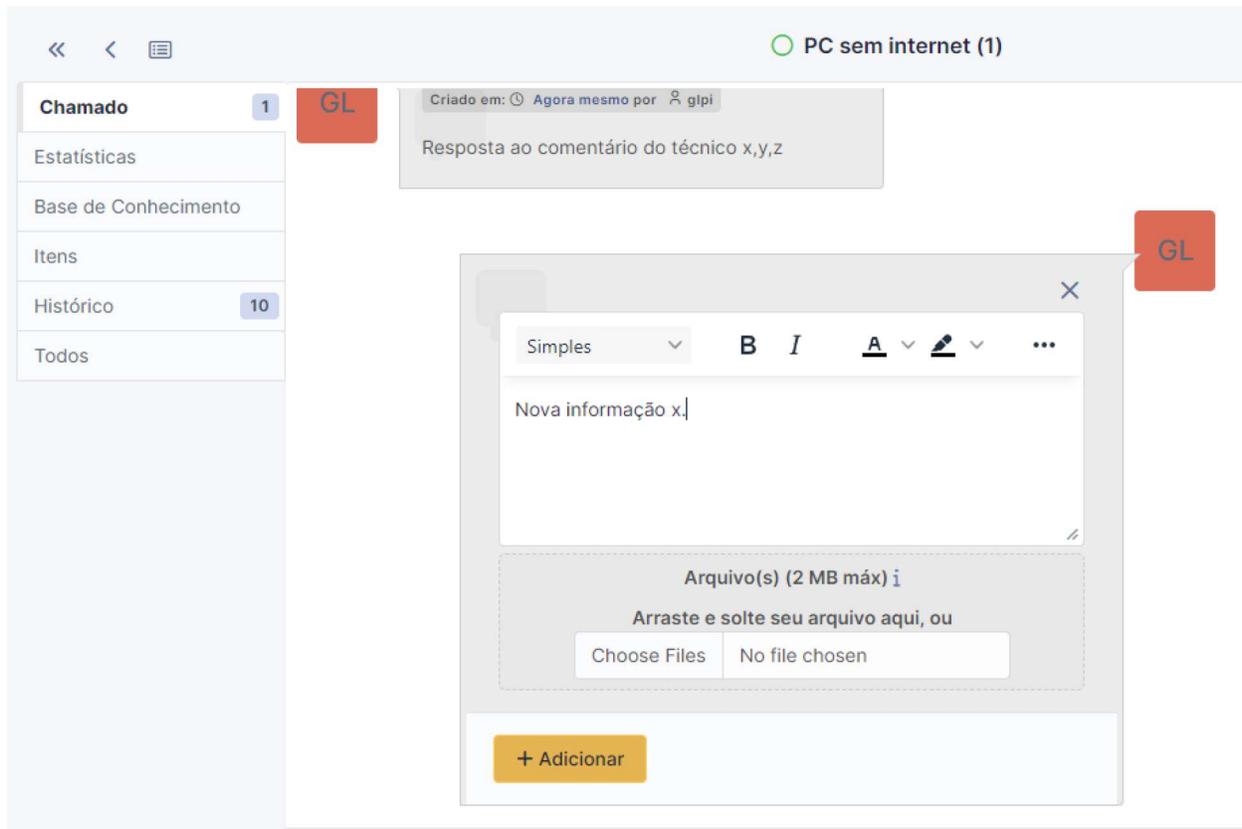


ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUIDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
3	terterter	Entidade raiz	Em atendimento (atribuído)	2024-08-22 22:38	2024-08-22 22:34	Média	serafini rodrigo		Internet	
2	asdasdasd	Entidade raiz	Novo	2024-08-22 22:31	2024-08-22 22:31	Média	serafini rodrigo		Internet	
1	PC sem internet	Entidade raiz » Prefeitura Colatina » Secretaria de Saude » UBS » Centro	Em atendimento (atribuído)	2024-08-22 22:20	2024-08-22 22:19	Média	gipi	gipi	Internet	

4.1 Interagindo com os chamados em atendimento

Acompanhar seus chamados em atendimento resultará em uma resolução mais rápida e eficaz. Você poderá se comunicar através do chamado, adicionando novas respostas ao contexto à medida que o suporte realiza operações. Seus retornos são de extrema importância para as resoluções e, em alguns casos, podem levar ao fechamento automático do chamado por falta de interação, dependendo do tipo de ocorrência. Fique atento e monitore seus chamados.

- Ao clicar no chamado (imagem y), use o botão **[Responder]** na parte inferior para adicionar novas imagens ou comentários no chamado.



5. BOAS PRÁTICAS

5.1 Backup do Sistema

O backup no sistema GLPI consiste na criação de cópias de segurança dos dados, como chamados e ativos, para garantir sua integridade e disponibilidade. Essa prática é fundamental para restaurar rapidamente informações em caso de falhas ou incidentes de segurança.

Todos os chamados ficam salvos no servidor da prefeitura com backup diário, portanto é muito importante agir com ética e cordialidade, siga todas as normas relacionadas ao bom relacionamento com o servidor, lembre-se que do outro lado há um profissional fazendo o melhor para lhe atender.

5.2 Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é uma legislação brasileira que regula a coleta e o tratamento de dados pessoais, visando proteger a privacidade dos cidadãos. A lei garante direitos aos indivíduos e impõe responsabilidades às organizações para assegurar a segurança e a transparência no uso dessas informações.

Todo dado armazenado e processado pelo sistema seguem a lei geral de proteção de dados. Portanto vale lembrar que a LGPD deve ser seguida por todos os funcionários do funcionalismo público municipal.

5.3 Comunicação clara e eficiente

A comunicação na abertura de tickets é essencial para garantir uma resolução eficiente dos problemas reportados. Ao fornecer detalhes claros e específicos sobre a solicitação, como descrição, categoria e prioridade, o usuário facilita o entendimento do suporte técnico e acelera o atendimento. Manter um canal de comunicação ativo durante o processo também permite que os usuários acompanhem o progresso e contribuam com informações adicionais, melhorando a qualidade do serviço prestado.

Mantenha comunicação com uma linguagem clara, especificando o problema com detalhes suficientes. Mantendo o respeito e cordialidade ao lidar com os atendimentos no sistema e fora dele.

6. SUPORTE E CONTATOS

6.1 Contatos

Telefones:

3385-7938 - Setor Técnico

3177-7091 - Setor Administrativo

Ramal:

7938 - Setor Técnico

7091 - Setor Administrativo

Celular / Whatsapp:

27 99700-2098

Email:

sti@colatina.es.gov.br

6.2 Horário de atendimento

De segunda a sexta de 07:00 às 18:00.

7. ESCALA DE PRIORIDADE DE CHAMADOS

Em construção...

8. FAQ (perguntas frequentes).

- **1. Como posso abrir um chamado no GLPI?**

Para abrir um chamado no GLPI, faça login no sistema e clique no botão **[+ Criar um chamado]**. Preencha todos os campos obrigatórios com informações

claras e detalhadas sobre o problema que você está enfrentando e clique em **Enviar**.

- **2. O que devo incluir na descrição do chamado?**

Na descrição do chamado, é importante incluir detalhes específicos sobre o problema, como o que ocorreu, quando aconteceu, e qualquer mensagem de erro exibida. Quanto mais informações você fornecer, mais fácil será para a equipe de suporte entender e resolver a questão.

- **3. Como posso acompanhar o status dos meus chamados?**

Você pode acompanhar o status dos seus chamados na tela principal do sistema, onde eles estão organizados por status. Além disso, você pode clicar no botão **[Chamados]** no menu lateral para visualizar todos os chamados abertos e seus respectivos status.

- **4. Posso adicionar informações ou arquivos a um chamado já aberto?**

Sim, você pode adicionar informações ou arquivos a um chamado já aberto. Acesse o chamado desejado e utilize a opção de comentários para incluir novas informações, anexos ou capturas de tela que ajudem a esclarecer o problema.

- **5. O que devo fazer se meu chamado não for respondido em um prazo razoável?**

Se o seu chamado não for respondido em um prazo razoável, você pode entrar em contato com o setor de suporte diretamente ou utilizar a função de comentários no próprio chamado para solicitar uma atualização sobre o status.

- **6. Como posso fechar um chamado?**

Os chamados são fechados automaticamente pela equipe de suporte após a resolução do problema. No entanto, você também pode solicitar o fechamento do chamado se considerar que o problema foi resolvido. Utilize a opção de comentários para indicar isso à equipe de suporte.

- **7. O que acontece se eu esquecer minha senha de acesso?**

Caso você esqueça sua senha de acesso, entre em contato com o suporte para redefinir sua senha e recuperar o acesso ao sistema.