


Secretaria de Governança da Informação

MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI
PERFIL DE ACESSO: USUÁRIO FINAL

Versão 1.3

Fevereiro 2019

	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 2/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

1 INTRODUÇÃO

Este manual foi elaborado pela Secretaria de Governança da Informação (SGI) com o objetivo de proporcionar ao público interno da instituição (servidores docentes, servidores técnico-administrativos, estagiários, servidores temporários/substitutos e prestadores de serviço ou colaboradores em situação similar) orientações sobre o uso da ferramenta GLPI.

O GLPI (abreviação de *Gestão Livre do Parque de Informática*) é um software em ambiente web que funciona como interface de comunicação entre os usuários finais dos recursos de TIC¹ (hardware e software) e a área responsável pela gestão desses ativos na instituição (SGI). Ele fornece suporte para que os usuários finais façam a abertura e o acompanhamento de chamados (ordens de serviço) junto ao pessoal de TIC. Tais chamados são classificados em dois grupos:

(1) Incidentes: São as solicitações que surgem devido à ocorrência de uma falha ou degradação da qualidade na prestação de um serviço que estava disponível ao usuário.

(2) Requisições: Trata-se das solicitações que não envolvem a ocorrência de falhas em serviços (ex.: pedidos de contato, de informação, esclarecimento de dúvidas, ativação de funcionalidades etc)

No CEFET-MG, o aplicativo GLPI foi estruturado de forma a colocar à disposição do usuário final todo o rol de atividades executadas pela SGI. Buscou-se, assim, agregar valor à interação com os usuários e caracterizá-lo como uma autêntica Central de Serviços² de TIC. Para cada um desses serviços, o sistema conta com uma lista de incidentes e requisições previamente definida. Ao usuário cabe identificar, nessa árvore de serviços/atividades, a opção que reflete, de modo adequado, sua necessidade de intervenção técnica.

É possível, também, realizar o acompanhamento da situação do chamado após a sua abertura. Isso inclui a funcionalidade de interagir com o especialista de TIC que está efetuando o atendimento da solicitação por meio de uma espécie de caixa postal de mensagens/avisos interna do próprio sistema.


2 ACESSANDO O SISTEMA GLPI

2.1 Acesse³ o GLPI por meio do endereço <http://cs.sgi.cefetmg.br> ou no site do CEFET-MG, aba “Servidor”, opção “Central de Serviços de TI”.

¹ Tecnologia da Informação e Comunicação

² Termo usual em inglês: **S**ervice **D**esk (SD)

³ Recomenda-se o uso do navegador Mozilla Firefox.


	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 3/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

2.2 Utilize o mesmo usuário e senha (cadastrado na Identificação Única) que lhe permitem acesso a outros recursos institucionais, como SINAPSE, SIG, E-mail Institucional (@cefetmg.br)



Figura 1 - GLPI (Tela "Autenticação")

2.3 Caso não obtenha sucesso em sua tentativa, entre em contato com o pessoal técnico de TIC em sua unidade.

	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 4/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

3 ABRINDO UM CHAMADO PARA A ÁREA DE TIC

3.1 Na barra de menu principal, escolha a opção "Cria um chamado" (Figura 2). Será mostrada a tela de abertura de ordens de serviço (Figura 3).



Figura 2 - GLPI (Menu Principal)




Figura 3 - GLPI (Tela "Abertura de Chamado" - Tipo "Incidente")

3.2 Preencha o formulário⁴ com as informações solicitadas:

- ✓ **"Tipo":**
 - **Incidente:** É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.
 - **Requisição:** É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TIC.

⁴ Em função das configurações selecionadas pelo administrador do sistema e/ou da versão em uso, os campos deste formulário podem apresentar variações em relação ao mostrado neste documento. Caso necessite, entre em contato com o pessoal de TIC e solicite orientações adicionais.

	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 5/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

- ✓ "Categoria de Serviço": Selecione o serviço⁵ para o qual deseja abrir o chamado.
- ✓ "Título": Apresenta a requisição ou o incidente selecionado pelo usuário.
- ✓ "Descrição": Descreva a requisição ou o incidente com o máximo de informações possíveis.
- ✓ "Arquivo": Se desejar, anexe algum arquivo que contribua para o entendimento da situação por parte da equipe técnica. Este campo é opcional.

3.3 Após o preenchimento, clique em "Enviar mensagem" e aguarde a confirmação com o número do chamado (Figura 4).

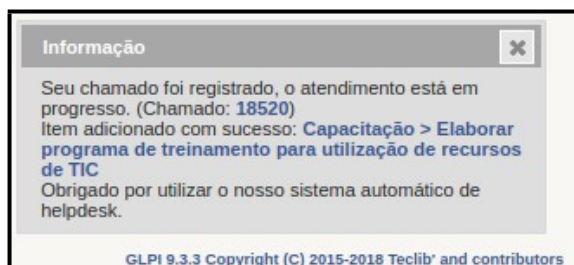



Figura 4 - GLPI ("Confirmação da Abertura de Chamado")

Nota: Caso o usuário escolha a opção "Requisição" no campo "Tipo", a tela de abertura de chamado se modificará automaticamente e assumirá o aspecto mostrado na Figura 5.

⁵ Para maiores detalhes sobre a lista de serviços prestados pela SGI, consulte o documento "CEFET-MG: Catálogo de Serviços de TIC".

	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 6/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

Capacitação > Elaborar programa de treinamento para utilização de recursos de TIC (Entidade raiz > C2 - Belo Horizonte) 1/1 >>

Chamado - ID 18520 (Entidade raiz > C2 - Belo Horizonte)

Data de abertura	12-02-2019 12:33	Por	Renato Yuji Portela Kitagawa
Última atualização	12-02-2019 12:35 por Renato Yuji Portela Kitagawa		
Tipo*	Requisição	Categoria*	...e inamento para utilização de recursos de TIC i
Status	Novo	Localização*	1.21 - Diretoria de Educação Profissional e Tecnológica (DEPT)

Ator	Requerente	Atribuído para
	* Renato Yuji Portela Kitagawa i	

Título

Descrição* i
Abaixo da linha pontilhada, descreva a sua solicitação e informe seu ramal para contato.

Chamados relacionados

Arquivo (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
 No file chosen

Figura 5 - GLPI (Tela "Abertura de Chamado" - Tipo "Requisição")


4 ACOMPANHANDO UM CHAMADO ABERTO

4.1 No menu principal, clique em "Chamados" para visualizar os chamados registrados (Figura 6).



Figura 6 - GLPI (Menu Principal)

4.2 Caso deseje acessar um dos chamados, basta clicar no título do chamado para ver todos os dados a respeito do mesmo.

	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 7/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

ID	Título	Categoria	Status	Última atualização	Última edição por	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Grupo técnico	Atribuído para - Técnico	Tempo para solução	Aprovação - Status de aprovação
18 520	Capacitação > Elaborar programa de treinamento para utilização de recursos de TIC	Capacitação > Elaborar programa de treinamento para utilização de recursos de TIC	Novo	12-02-2019 12:35	Renato Yuji Portela Kitagawa I	12-02-2019 12:33	Renato Yuji Portela Kitagawa				

Figura 7 - GLPI (Tela "Lista de Chamados")


4.3 A tela que surge mostra, em diversos itens do menu lateral de informações, os detalhes pertencentes ao chamado escolhido (Figura 8).

Figura 8 - GLPI (Tela "Detalhes do Chamado")

Nota: Como dito na seção "Introdução", o sistema GLPI permite a troca de mensagens entre a equipe que atua na busca da solução para o chamado e o usuário requerente. Esse recurso está disponível no Item da lista "Acompanhamento" (Figura 8). Observe que, no exemplo dado nessa figura, o especialista de TIC registrou um acompanhamento de testes. É possível, também, que o próprio requerente adicione "Acompanhamentos" a esse chamado, tanto para prestar informações solicitadas pelo pessoal técnico, quanto para arguir sobre o andamento da ordem de serviço.

4.4 Caso queira enviar uma nova mensagem ao pessoal técnico envolvido no chamado, basta clicar em "Adicionar: Acompanhamento" (Figura 8).

Figura 9 - GLPI (Detalhe "Adicionando Acompanhamento")

	MANUAL PARA USUÁRIO FINAL				Data da Revisão: 12/02/2019
	Número: MAN 001	Localizador: SGI-CS-GLPI	Revisão: 1.3	Página: 8/8	Data para Revalidação: 19/11/2019
Título: MANUAL DE USO DO SISTEMA GLPI PARA OS USUÁRIOS FINAIS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				Área Emitente: SECRETARIA DE GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO (SGI)	
Elaborador: Sérgio D. Ribeiro (Administrador) e Lígia Cristina Barbosa Simões (Analista de TI) Revisor: Jonata José Pereira de Menezes			Aprovador: Ulisses Cavalca (Chefe da SGI) e Clever Júnior (Chefe da SBTIC/SGI)		

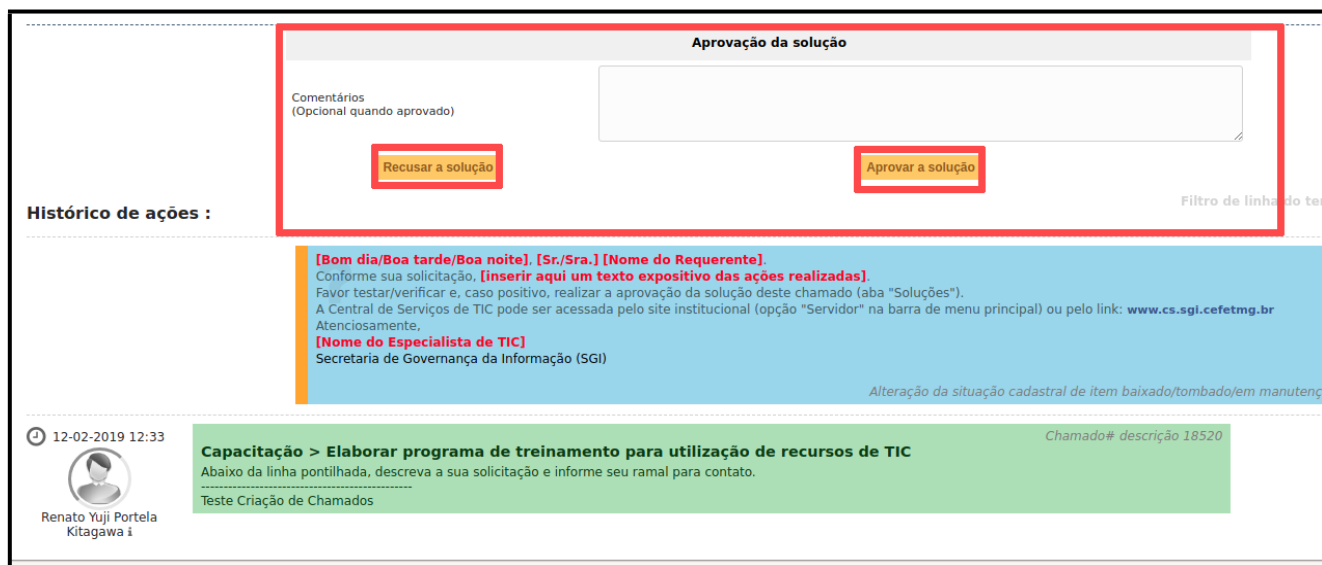
5 AVALIANDO UM CHAMADO ATENDIDO

5.1 Após o especialista de TIC concluir sua intervenção técnica, o chamado passará para o status "Solucionado". O usuário poderá, então, aprovar ou recusar a solução. Para tanto, deve-se acessar o item "Histórico", conforme é mostrado na Figura 10 (campo "Aprovação da solução").

5.2 Caso a solução seja **recusada**, o chamado voltará ao status "Processando" e o atendimento será retomado pela equipe de TIC com base nas informações fornecidas pelo usuário na caixa de texto "Comentários" (Figura 10).

5.3 Caso a solução seja **aprovada**, o chamado assumirá o status "Fechado" e a atuação efetivada será considerada satisfatória.

Nota: O chamado será encerrado em 5 (cinco) dias, automaticamente, quando o usuário não realizar a avaliação do mesmo.



Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Filtro de linha de tel

Histórico de ações :

[Bom dia/Boa tarde/Boa noite], [Sr./Sra.] [Nome do Requerente].
 Conforme sua solicitação, [inserir aqui um texto expositivo das ações realizadas].
 Favor testar/verificar e, caso positivo, realizar a aprovação da solução deste chamado (aba "Soluções").
 A Central de Serviços de TIC pode ser acessada pelo site institucional (opção "Servidor" na barra de menu principal) ou pelo link: www.cs.sgi.cefetmg.br
 Atenciosamente,
 [Nome do Especialista de TIC]
 Secretaria de Governança da Informação (SGI)

Alteração da situação cadastral de item baixado/tombado/em manutenção

12-02-2019 12:33

Capacitação > Elaborar programa de treinamento para utilização de recursos de TIC Chamado# descrição 18520
 Abaixo da linha pontilhada, descreva a sua solicitação e informe seu ramal para contato.
 Teste Criação de Chamados

Renato Yuji Portela
Kitagawa i

Figura 10 - GLPI (Tela "Detalhes do Chamado" – item Histórico "Aprovação da Solução.")