



Manual do Usuário

GLPI

PROJETO: IMPLANTAÇÃO DO NOVO SISTEMA DE GESTÃO DO SUPORTE
Nº MANUAL: 01/GLPI01

Solicitante: Secretaria de Administração

Executivo: Secretaria de Administração/Tecnologia da Informação



Belo Horizonte, 21 de novembro de 2022

À

Prefeitura Municipal de Santa Luzia de Minas Gerais

Ref.: Manual de usuário.

Este manual tem o objetivo de orientar os usuários da Prefeitura Municipal de Santa Luzia-MG na abertura, acompanhamento e encerramento de chamados no GLPI, sendo estes sub-processos parte fundamental para a gerência de incidentes e requisições.

Atenciosamente,

Diretoria de Tecnologia de Informação



Sumário

1	Revisões	2
2	Apresentação –GLPI	3
3	Abrangência	3
4	fluxo e acesso	3
4.1	Fluxograma de processos – Abertura e Acompanhamento de chamados	3
4.2	Acesso	4
5	processos e atribuições do usuário	5
5.1	Conceito de Chamado (Incidente e Requisição)	5
5.2	Abertura de Chamado	5
5.3	Acompanhamento do Chamado	8
5.4	Follow-up Chamado	8
5.5	Ciclo de vida do chamado	11
5.6	Avaliação do Chamado Pelo Usuário após fechado	14
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

1 REVISÕES

Registro de Revisões				
Criado por:	Revisado por:	Requisito	Data	Tópico
TI	Pedro Netto	Criação	18/05/2021	1 ao 15
TI	Roberto Coelho	Revisão	20/05/2021	1 ao 15
TI	Pedro Netto	Revisão	21/11/2022	1 ao 15



2 APRESENTAÇÃO –GLPI

O GLPI é uma ferramenta de software ITSM de código aberto implantado na Prefeitura Municipal de Santa Luzia para planejar e gerenciar mudanças de TI de maneira fácil, resolver problemas eficientemente quando eles surgirem e permitir que o controle legítimo sobre o orçamento de TI e despesas da secretaria sobre seus ativos e serviços.

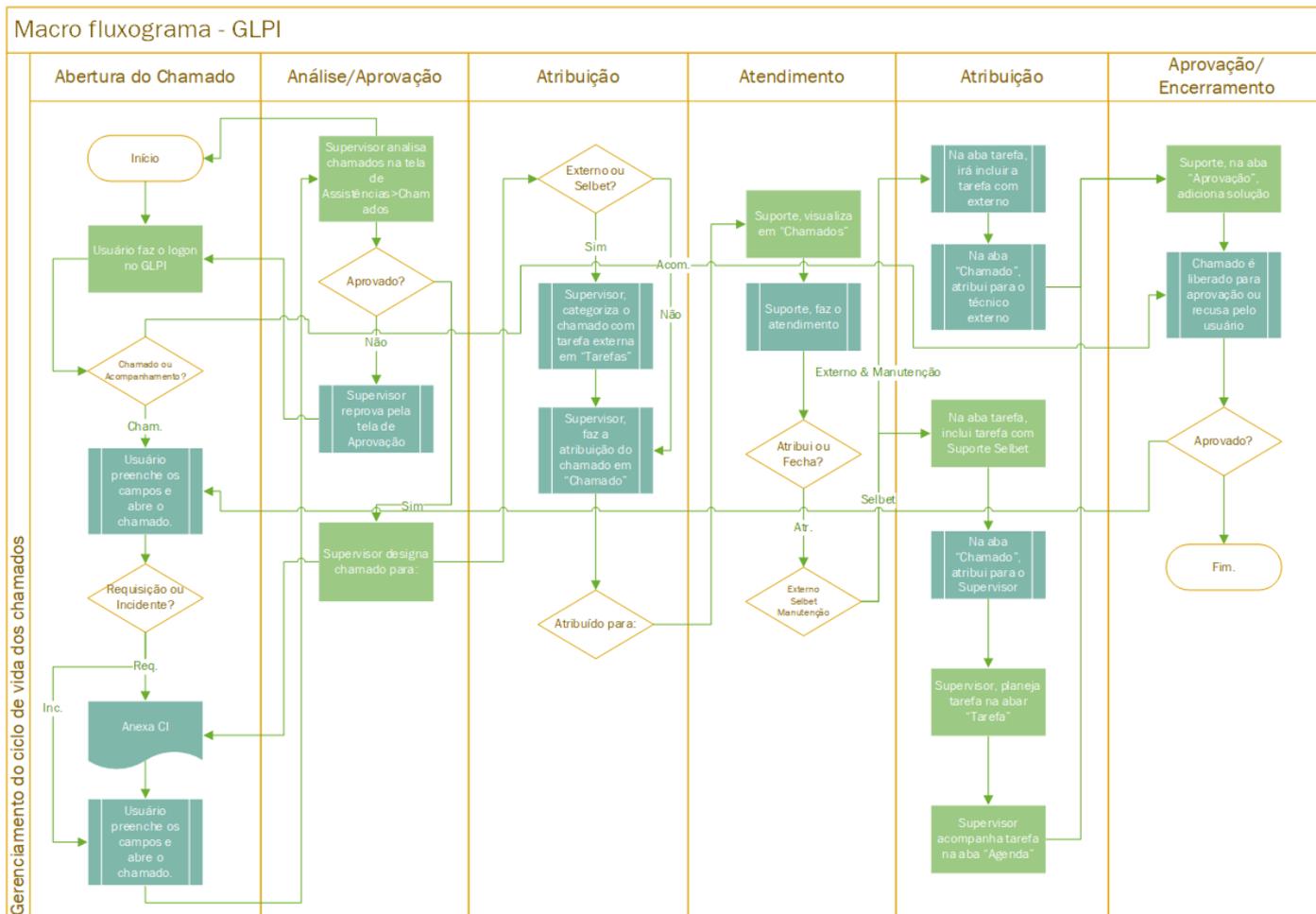
3 ABRANGÊNCIA

O sistema irá abranger todas as secretarias, diretorias e departamentos da PMSL.

4 FLUXO E ACESSO

4.1 Fluxograma de processos – Abertura e Acompanhamento de chamados

O fluxo modelado compreende os processos a atividades executados pelo usuário no uso de suas atribuições no sistema GLPI.



4.2 Acesso

A Diretoria de TI disponibiliza o acesso ao sistema de chamados GLPI pelo portal da Prefeitura Municipal de Santa Luzia:

- Link;

<https://www.santaluzia.mg.gov.br/v2/>

- Caminho, Servidor>GLPI-CHAMADOS;



- Preencha os campos, informando seu usuário e senha de rede;



Faça login para sua conta

Usuário

Senha [Esqueceu sua senha?](#)

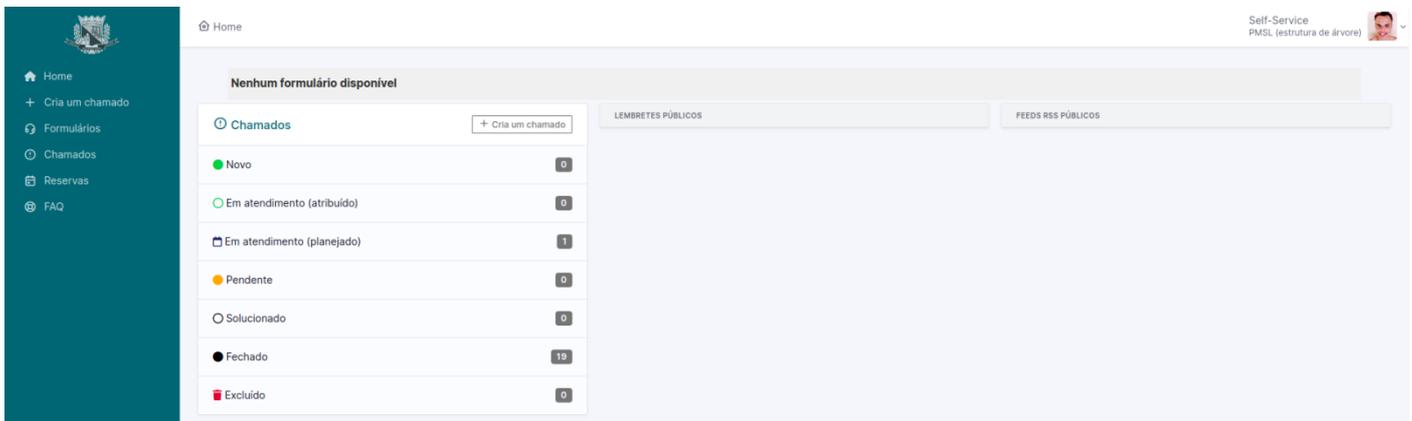
Origem de login

Lembrar de mim

Descrição	Link de Acesso
Manual ao Usuário do GLPI	manualglpi.com
Cartilha ao servidor municipal	cartilha.com
Portal do Servidor Municipal	portal.com

Secretaria Municipal de Administração
Tecnologia da Informação

- Crick em “Enviar”, para confirmar o logon ao sistema e direcionamento para página inicial.



5 PROCESSOS & ATRIBUIÇÕES DO USUÁRIO

5.1 Conceito de Chamado (Incidente e Requisição)

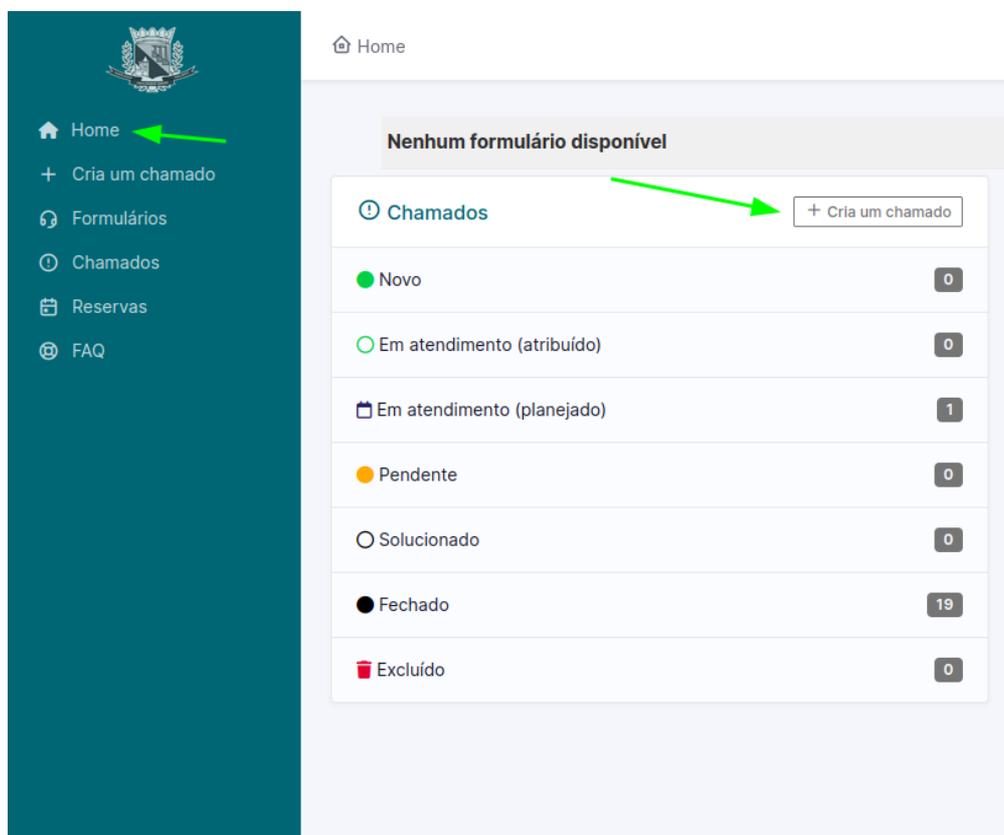
O servidor da Prefeitura Municipal de Santa Luzia no uso de duas atribuições, ao identificar um problema (Incidente) ou necessidade de requisitar uma solicitação (Requisição), deverá, em conformidade com o fluxo supracitado, abrir um chamado pelo link disponível no portal.

O incidente, é todo problema crítico ou não a operação diária das atividades que envolvem ativos e serviços de TI para prefeitura, a requisição, é toda solicitação formal via chamado para alteração, criação ou exclusão de ativos e serviços de TI, como exemplo:

- **Toner de impressão esgotado, cadastro de novo usuário**, trata-se de uma solicitação, por tanto, uma requisição de ativo e serviço.
- **Computador com problema para inicializar, falha na impressão**, trata-se de problema crítico para operação, por tanto, um incidente, um incidente de serviço.

5.2 Abertura de Chamado

Para abertura de novo chamado para atendimento pela TI, após o logon(vide item 4.2), o usuário poderá cadastrar pelos botões abas indicadas na imagem abaixo:



Depois de clicar no botão “Criar um Chamado”, a tela para cadastro será exibida para preenchimento dos campos:

- Tipo – Classifica o chamado como incidente ou requisição (Será alterado automaticamente de acordo com a categoria);
- Categoria – Listagem dos incidentes(problemas) e requisições;
- Acompanhamento por e-mail – Listar um observador para o chamado além do requerente;
- Localização – Seleciona o Secretaria/Unidade/Departamento de origem do problema;
- Título – Descreve resumidamente o chamado;
- Descrição – Descreve detalhadamente.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo Incidente

Categoria Manutenção | Infraestrutura de rede > Erro de hardware computador

Urgência Média

Localização Sec. de Administração Administração

Título Erro - Computador não inicia.

Descrição

Bom dia!

Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando.

Patrimônio: 31000

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

Depois de preenchido todos os campos e anexado o arquivo (caso necessário), clique em “Enviar Mensagem” para gravar o registro:

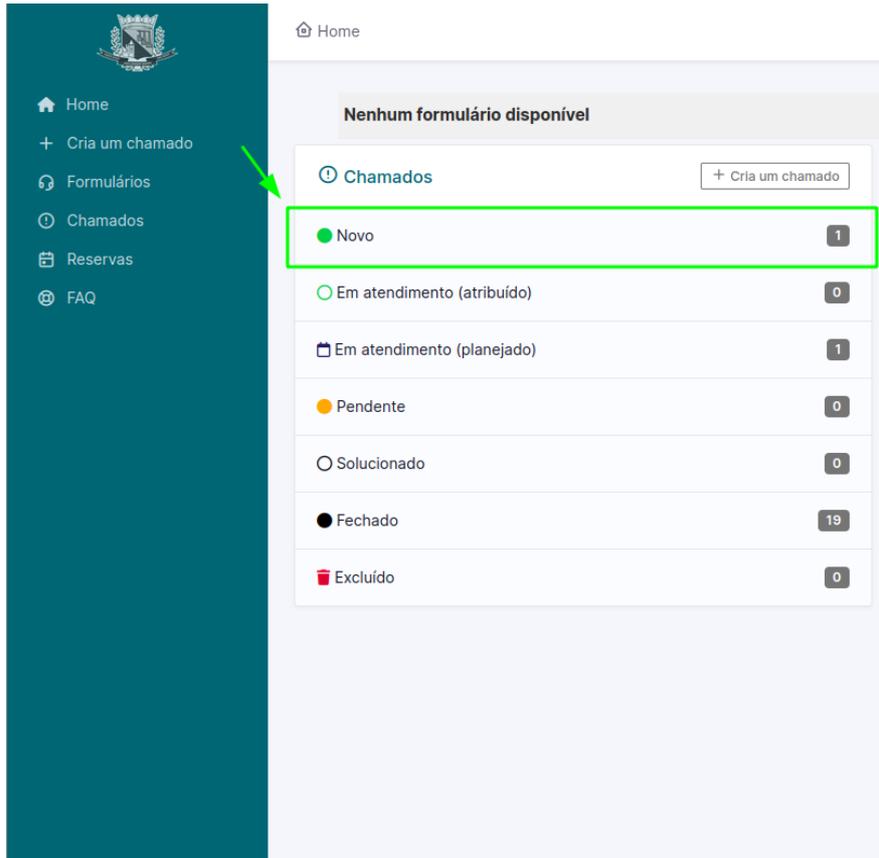


Será exibido a mensagem (vide imagem anterior), confirmando a criação do novo chamado.



5.3 Acompanhamento do Chamado

O chamado após gravado, será exibido para visualização e acompanhamento pelo usuário na página inicial e na aba “Chamados”:

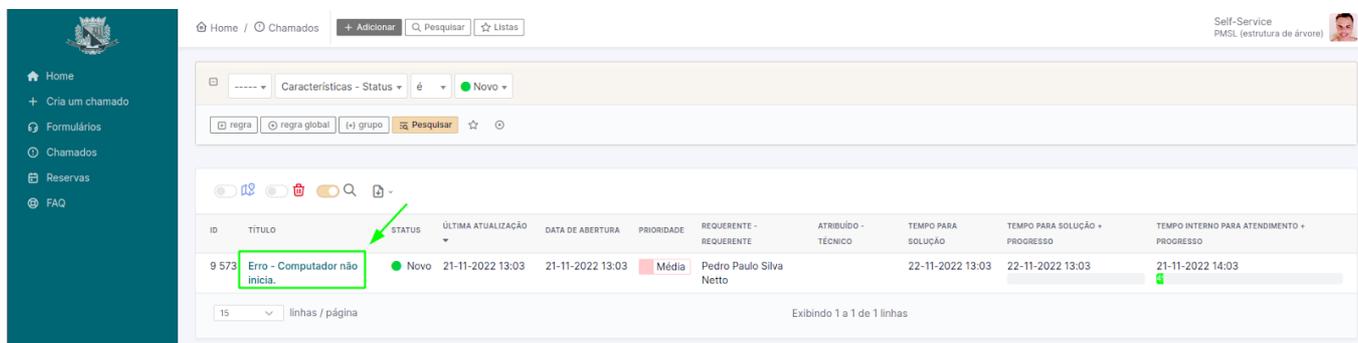


Pela aba “Chamados”, é possível aplicar filtros para visualização no grid. Todos os dados relativos ao status, atribuição e prioridade serão atualizados de acordo com análise prévia da supervisão e atualização de acompanhamentos posteriores pelo suporte e demais níveis da organização da Diretoria de TI.



5.4 Follow-up Chamado

Clicando no link com o “Título do Chamado”, o usuário poderá incluir um acompanhamento, afim de manter o follow-up com as demais áreas de TI, garantindo a interação entre as áreas envolvidas, ou quando solicitado, incluindo anexo para enriquecer a descrição do chamado:



Home / Chamados + Adicionar Q Pesquisar ☆ Listas

Self-Service PMSL (estrutura de árvore) 

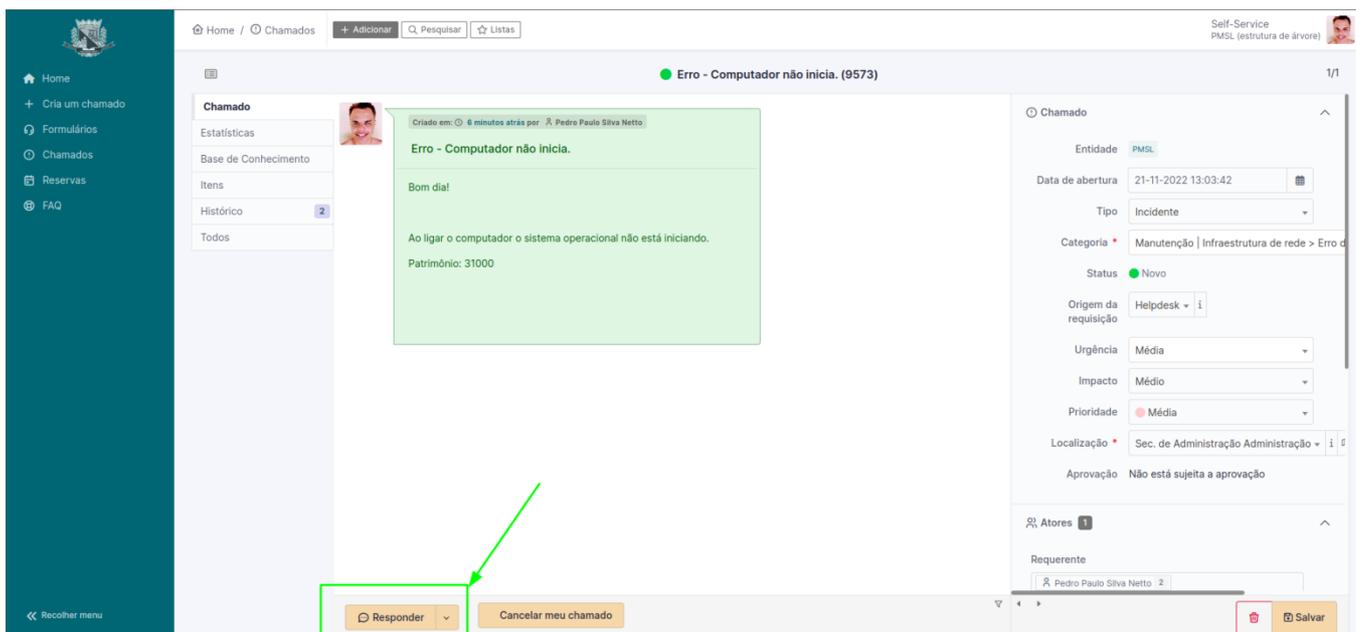
Características - Status é Novo

regra regra global grupo Pesquisar ☆

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO
9 573	Erro - Computador não inicia.	Novo	21-11-2022 13:03	21-11-2022 13:03	Média	Pedro Paulo Silva Netto		22-11-2022 13:03	22-11-2022 13:03	21-11-2022 14:03

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Depois de clicar no link, na página de “Chamado”, para o usuário interagir ou adicionar informações e anexos complementares, deve-se clicar no botão “Responder”:



Home / Chamados + Adicionar Q Pesquisar ☆ Listas

Self-Service PMSL (estrutura de árvore) 

Erro - Computador não inicia. (9573) 1/1

Criado em: 6 minutos atrás por Pedro Paulo Silva Netto

Erro - Computador não inicia.

Bom dia!

Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando.

Patrimônio: 31000

Chamado

Entidade PMSL

Data de abertura 21-11-2022 13:03:42

Tipo Incidente

Categoria Manutenção | Infraestrutura de rede > Erro d

Status Novo

Origem da requisição Helpdesk

Urgência Média

Impacto Médio

Prioridade Média

Localização Sec. de Administração Administração

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Atores 1

Requerente Pedro Paulo Silva Netto

Responder Cancelar meu chamado Salvar

Depois de preenchido a caixa de resposta com as informações adicionais relativas ao chamado, clique no botão “Adicionar” para salvar:



Home / Chamados + Adicionar Q Pesquisar ☆ Listas

Erro - Computador não inicia. (9573)

Chamado

- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 2
- Todos

Bom dia!

Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando.

Patrimônio: 31000

O computador está localizado na recepção.

Arquivo(s) (2 MB máx) 1

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

Após adicionado a resposta, é registro é salvo, permitindo ao requisitante editar ou inserir mais repostas, mantendo as interações para o chamado registradas.

Home / Chamados + Adicionar Q Pesquisar ☆ Listas

Erro - Computador não inicia. (9573)

Chamado 1

- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 4
- Todos

Criado em: 13 minutos atrás por Pedro Paulo Silva Netto Última atualização: Agora mesmo por Pedro Paulo Silva Netto

Erro - Computador não inicia.

Bom dia!

Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando.

Patrimônio: 31000

Criado em: Agora mesmo por Pedro Paulo Silva Netto

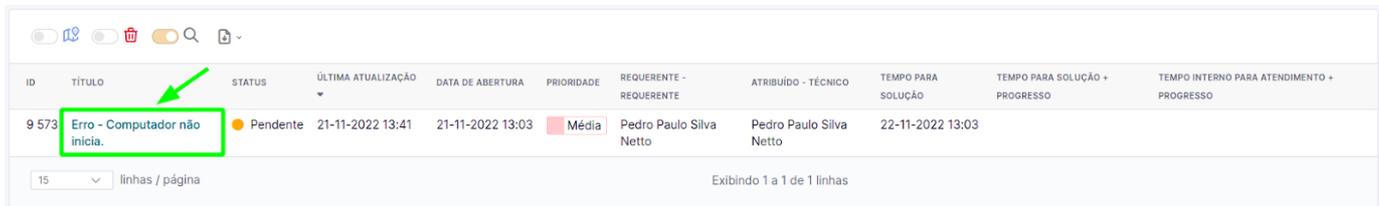
O computador está localizado na recepção.

Responder

5.5 Ciclo de vida do chamado

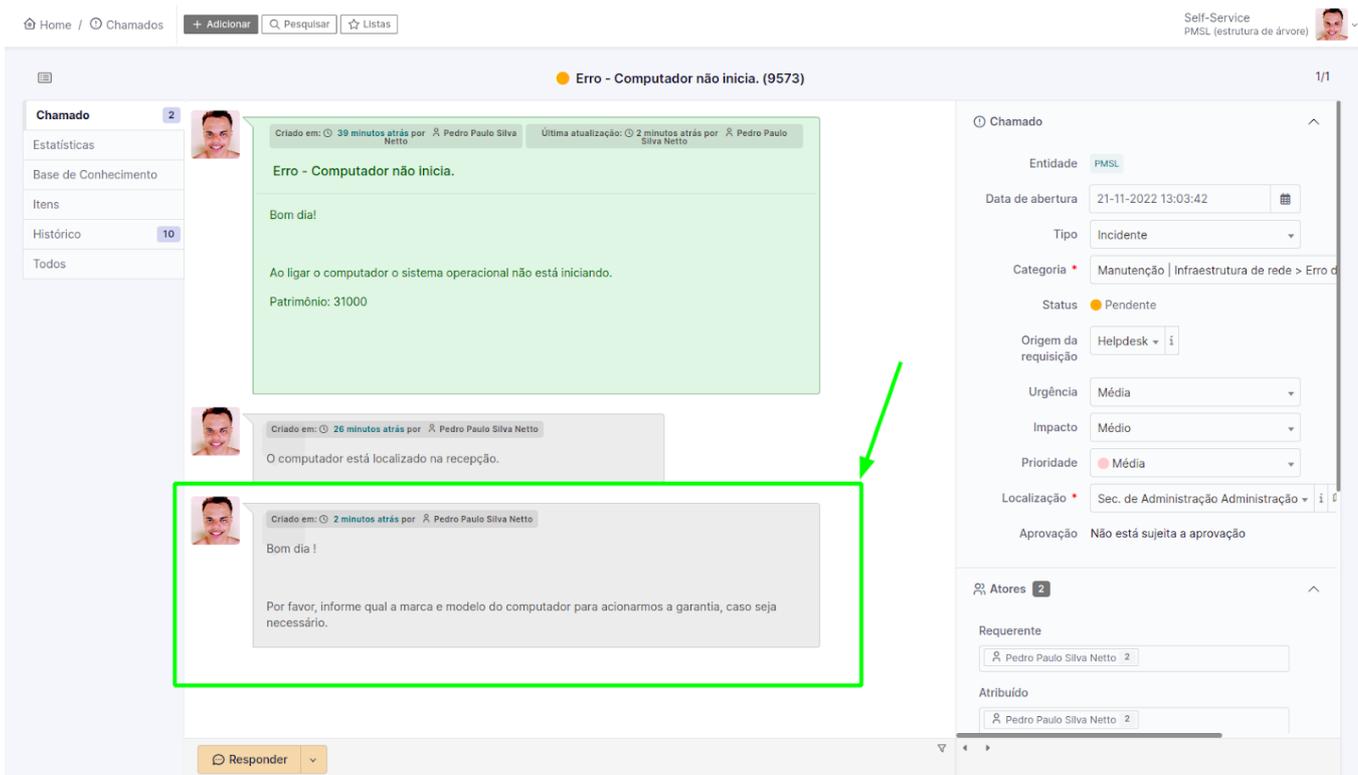
O chamado, após criado, será analisado primeiramente pela coordenação da Diretoria de TI, nesta análise, o chamado irá assumir os seguintes status no GLPI:

Pendente – a coordenação requisitou informações adicionais;



ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO
9 573	Erro - Computador não inicia.	Pendente	21-11-2022 13:41	21-11-2022 13:03	Média	Pedro Paulo Silva Netto	Pedro Paulo Silva Netto	22-11-2022 13:03		

Clicando sobre o link “Título”, é possível visualizar qual o motivo da pendência, seguindo os passos do item 5.4, é possível interagir com o suporte e tratar a pendência;



Chamado: Erro - Computador não inicia. (9573)

Entidade: PMSL

Data de abertura: 21-11-2022 13:03:42

Tipo: Incidente

Categoria: Manutenção | Infraestrutura de rede > Erro de

Status: Pendente

Origem da requisição: Helpdesk

Urgência: Média

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Localização: Sec. de Administração Administração

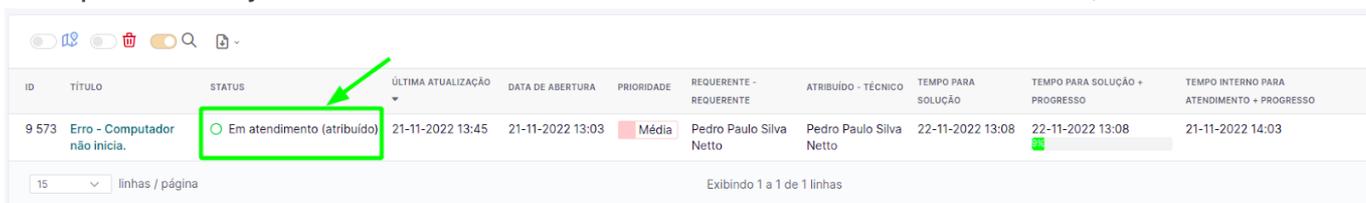
Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores: 2

Requerente: Pedro Paulo Silva Netto

Atribuído: Pedro Paulo Silva Netto

Atribuído – chamado aprovado pela análise de coordenação e designado para o segundo nível de suporte, ou seja, um técnico irá analisar, atender e solucionar o chamado;



ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO
9 573	Erro - Computador não inicia.	Em atendimento (atribuído)	21-11-2022 13:45	21-11-2022 13:03	Média	Pedro Paulo Silva Netto	Pedro Paulo Silva Netto	22-11-2022 13:08	22-11-2022 13:08	21-11-2022 14:03

Solucionado – chamado atendido pelo técnico;



ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO
9 573	Erro - Computador não inicia.	Solucionado	21-11-2022 13:49	21-11-2022 13:03	Média	Pedro Paulo Silva Netto	Pedro Paulo Silva Netto	22-11-2022 13:08	22-11-2022 13:08	21-11-2022 14:03

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

O chamado, depois de solucionado, ficará em aberto para ser fechado pelo usuário requerente após aprovação, ou seja, o requerente irá aprovar e fechar o chamado, ou recusar a solução:

Recusa de solução – após clicar no título do chamado, o requerente irá clicar no botão “Recusar a solução”, caso o chamado não tenha sido atendido, na reincidência do problema após solucionado, devendo o usuário mencionar o motivo da recusa no campo “Comentários”:

Após clicar no botão, o status do chamado retornará para o status de “Atribuído”, para análise pelo técnico;



Erro - Computador não inicia. (9573) 1/1

Chamado 4

- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 18
- Todos

Criado em: 38 minutos atrás por Pedro Paulo Silva Netto

O computador está localizado na recepção.

Criado em: 14 minutos atrás por Pedro Paulo Silva Netto

Bom dia !

Por favor, informe qual a marca e modelo do computador para acionarmos a garantia, caso seja necessário.

Criado em: 6 minutos atrás por Pedro Paulo Silva Netto

Boa tarde!

O computador foi recolhido para suporte de nosso fornecedor, o mesmo está na garantia.

Recusado em 21-11-2022 13:55 por Pedro Paulo Silva Netto

Criado em: Agora mesmo por Pedro Paulo Silva Netto

Boa tarde!

O computador recolhido não o mesmo patrimônio informado no chamado, necessário atender novamente o incidente.

Responder

Chamado

Entidade PMSL

Data de abertura 21-11-2022 13:03:42

Tipo Incidente

Categoria Manutenção | Infraestrutura de rede > Erro d

Status Em atendimento (atribuído)

Origem da requisição Helpdesk i

Urgência Média

Impacto Médio

Prioridade Média

Localização Sec. de Administração Administração i

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Atores 2

Requerente

Pedro Paulo Silva Netto 2

Atribuído

Pedro Paulo Silva Netto 2

Fechado – Após solução pelo técnico, o chamado está disponível para análise pelo requerente, com o status de “Solucionado”:

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO
9 573	Erro - Computador não inicia.	<input type="radio"/> Solucionado	21-11-2022 13:59	21-11-2022 13:03	Média	Pedro Paulo Silva Netto	Pedro Paulo Silva Netto	22-11-2022 13:14	22-11-2022 13:14	21-11-2022 14:03

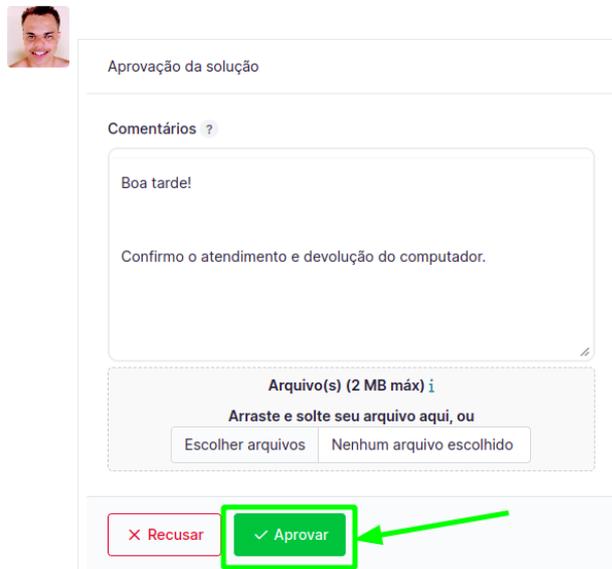
15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Para aprovar a solução técnica, o requerente irá clicar sobre o link na coluna “Título”, com título do chamado:

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	TEMPO INTERNO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO
9 573	Erro - Computador não inicia.	<input type="radio"/> Solucionado	21-11-2022 13:59	21-11-2022 13:03	Média	Pedro Paulo Silva Netto	Pedro Paulo Silva Netto	22-11-2022 13:14	22-11-2022 13:14	21-11-2022 14:03

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

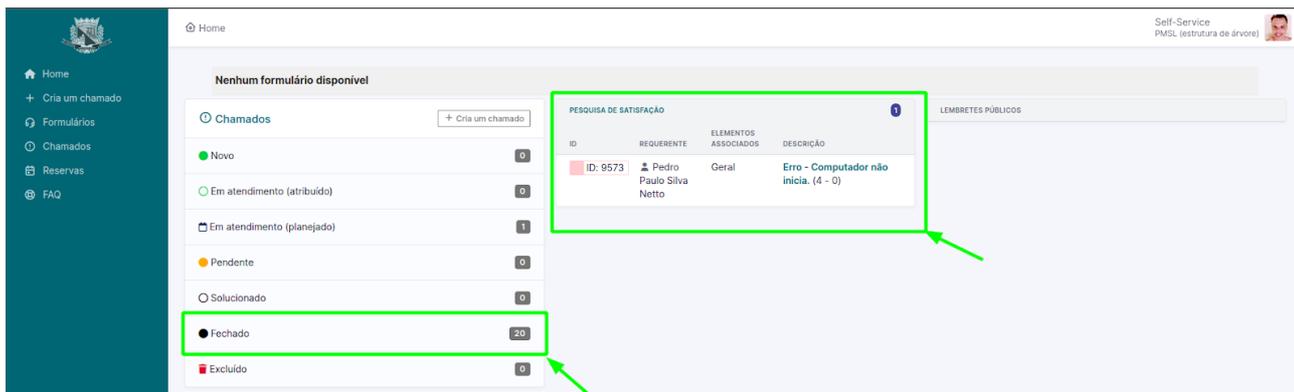
Em seguida, será exibida a página com o botão “Aprovar a solução” habilitada e “Comentários” para o requerente confirmar, formalizando a solução:



Depois de aprovado, o chamado será encerrado, passando para o status de “Fechado” no GLPI.

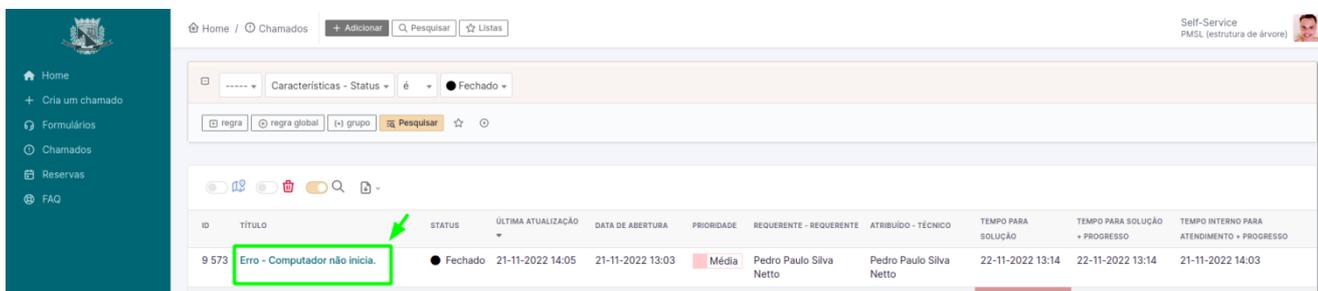
5.6 Avaliação do Chamado Pelo Usuário após fechado

O chamado com status “Fechado” no GLPI ficará disponível para “Avaliação”, pela página inicial, em “Fechados”, será exibido os chamados para análise e avaliação do atendimento pelo requerente:



Após

clicar em “Fechado”, será listado os chamados:



Para avaliar o chamado, o requerente irá clicar sobre o link na coluna “Título”, com título do chamado. Será exibido o histórico de ações e a barra lateral esquerda com a aba “Satisfação” liberada:



Após clicar na aba “Avaliação”, o requerente irá avaliar o nível de estrelas para o atendimento do chamado e incluir comentários sobre o atendimento:



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fim de garantir o fluxo contínuo para modernização administrativa da Prefeitura Municipal de Santa Luzia-MG, a Secretaria de Administração/Diretoria de Tecnologia da Informação disponibilizou esse manual aos servidores da PMSL com objetivo de orientar os usuários na plena execução dos processos dentro do sistema GLPI.

Santa Luzia, 19 de maio de 2021

Diretoria de Tecnologia de Informação