



Manual do Usuário



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	Rev	Revisões							
2	Apr	Apresentação –GLPI							
3	Abr	angência	3						
4	flux	to e acesso	3						
	4.1	Fluxograma de processos – Abertura e Acompanhamento de chamados	3						
	4.2	Acesso	4						
5 processos e atribuições do usuário									
	5.1	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	CON	CONSIDERAÇÕES FINAIS 15							

1 Revisões

Registro de Revisões								
Criado por:	Revisado por:	Requisito	Data	То́рісо				
ті	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;

HOME NOTÍCIAS PREFEITURA - CIDADÃO - S	ERVIDOR - EMPRESAS - TR	RANSPARÊNCIA - COVID 19 TV	Pesquisar	Q
	Portal do Servidor			
	E-mail Corporativo Manual E-mail Corporativo Chamados	OFICIAL ELETRÔNICO - DOESL		
	GLPI - CHAMADOS Gestão de Projetos		Acesso Rápido	

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

Faça logi	n para sua conta	Descrição Manual ao Usuário do GLPI Cartilha ao servidor municipal	Link de Acesso			
		Portal do Servidor Municipal	I cartina.com I portal.com			
Usuário						
þedronetto		Secretaria Municipal de A Tecnologia da Info	Administração rmação			
Senha	Esqueceu sua senha?	-	-			
Origem de login						
SANTA-LUZIA	•					
🕑 Lembrar de mim						
	Entror					



• Crick em "Enviar", para confirmar o logon ao sistema e direcionamento para página inicial.

<u>N</u>	le Home				Self-Service PMSL (estrutura de árvore)
A Home	Nenhum formulário disponível				
 G Formulários 	① Chamados	+ Cria um chamado	LEMBRETES PÚBLICOS	FEEDS RSS PÚBLICOS	
⑦ Chamados Ħ Reservas	Novo	٥			
(B) FAQ	O Em atendimento (atribuído)	٥			
	🛱 Em atendimento (planejado)	1			
	Pendente	٥			
	O Solucionado	0			
	● Fechado	19			
	Excluído	٥			

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 do os 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 requisio	ção
	Incidente
	Manutenção Infraestrutura de rede > Erro de hardware computador 👻 i
Urgência	Média
Localização *	Sec. de Administração Administração 👻 i 🖾
Título *	Erro - Computador não inicia.
Descrição *	Bom dia!
	Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando. Patrimônio: 31000
	Arguivo(s) (2 MB máx) i
	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":

A Home	Nenhum formulário disponível					
← Cria um cnamado G Formulários	① Chamados	+ Cria um chamado				
 Chamados Reservas 	Novo	٥				
Ø FAQ	O Em atendimento (atribuído)	0				
	🛱 Em atendimento (planejado)	0				
	e Pendente	٥				
	O Solucionado	٥				
	● Fechado	19				
	Excluído	0				

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.

🛈 Home	⊕ Home / O Chamados + Adicionar Q Pesquisar								Self-Service PMSL (estrutura de árvore)	
	Características - Status • é • Novo •									
+ reg	gra 💽 📀 regra global 🛛 (+) grupo	n <u>a</u> Pesq	ulsar ☆ ⊙	~						
	🕸 💿 🖞 🌑 Q 🖟) ~								
ID	τίτυιο	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 v linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas										



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 / O Chamados + Adicionari Q Pesquisar AListas Self-Service PMSL (estrutura de ánvore)
 Home Cria um chamado Formulários Chamados 	Características - Status ▼ É ▼ ● Novo ▼ ⊡ regra jo regra global (+) grupo 35 Pesquisar ☆ ⊙
₿ Reservas ® FAQ	💿 🖞 💽 🖞 🕐 🤇 🗋 -
	9 573 Erro - Computador não incia. 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 3
	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":

×.		+ Adicionar Q. Pesquisar C. Listas	Self-Service PMSL (estrutura de ánvore)					
A Home		Erro - Computador não inicia. (9573)						
 + Cria um chamado 	Chamado	Criado em: O 6 minutos atrás por 2, Pedro Paulo Silva Netto	① Chamado ^					
 Chamados 	Base de Conhecimento	Erro - Computador não inicia.	Entidade PMSL					
🛱 Reservas	Itens	Bom dia!	Data de abertura 21-11-2022 13:03:42					
C FAQ	Histórico 2		Tipo Incidente 👻					
	Todos	Ao ligar o computador o sistema operacional nao esta iniciando. Patrimônio: 31000	Categoria • Manutenção Infraestrutura de rede > Erro d					
			Origem da Helpdesk + i					
			Urgência Média +					
			Impacto Médio •					
			Prioridade 🔷 Média 👻					
			Localização * Sec. de Administração Administração • i Ø					
		/	Aprovação Não está sujeita a aprovação					
			Requerente					
K Recolher menu		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 / ① Chamados + Adic	ionar Q. Pesquisar 🖄 Listas
A Home		Erro - Computador não inicia. (9573)
+ Cria um chamado	Chamado	
မှ Formulários	Estatísticas	Bom dia!
① Chamados	Base de Conhecimento	
🛱 Reservas	Itens	Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando.
🕲 FAQ	Histórico 2	Patrimônio: 31000
	Todos	
		×
		O computador está localizado na recencião
		<i>h</i>
		Arquivo(s) (2 MB máx) i
		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.





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		
15 🗸 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas										

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;

3		😑 Erro - Computador não inicia. (9573)			
chamado 2		Criado em: () 39 minutos atrás por (). Pedro Paulo Silva Última atualizacia: () 2 minutos atrás por (). Pedro Paulo	① Chamado		
statísticas	P	Netto Silva Netto	Entidade	PMSL	
se de Conhecimento		Erro - Computador não Inicia.			-
ins		Bom dia!	Data de abertura	21-11-2022 13:03:42	
stórico 10			Тіро	Incidente	~
dos		Ao ligar o computador o sistema operacional não está iniciando.	Categoria *	Manutenção Infraestrutura	a de rede > E
		Patrimônio: 31000	Status	Pendente	
			Origem da requisição	Helpdesk 👻 i	
			Urgência	Média	Ŧ
	85	Criado em: 🕐 26 minutos atrás por 🕺 Pedro Paulo Silva Netto	Impacto	Médio	*
	ADD	O computador está localizado na recepção.	Prioridade	Média	Ŧ
[Localização *	Sec. de Administração Adm	ninistração 👻
	36	Criado em: © 2 minutos atrás por -A Pedro Paulo Silva Netto Born día !	Aprovação	Não está sujeita a aprovação)
		Por favor, informe qual a marca e modelo do computador para acionarmos a garantia, caso seja	Atores 2		
		necessário.	Requerente		
			R Pedro Paulo Silva	Netto 2	
L L			Atribuído		
			8 Pedro Paulo Silva	Netto 2	

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;

	🕼 💽 🖞 💽 Q	<u>ب</u> ب								
ID	τίτυιο	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
15	v linhas / página					Exibindo 1 a 1 de	e 1 linhas			

Solucionado - chamado atendido pelo técnico;



🗩 🕼 💿 🖞 💽 Q	۵ ×								
ιd τίτυιο	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.	O 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					Exibind	lo 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:

		O Erro - Computador não inicia. (9573)
Chamado Estatísticas	3	Por favor, informe qual a marca e modelo do computador para acionarmos a garantia, caso seja necessário.
Base de Conhecimen	to	
Itens		Criado em: 🔿 1 minutos atrás por 🕺 Pedro Paulo Silva Netto
Histórico	14	Boa tarde!
Todos	0	O computador foi recolhido para suporte de nosso fornecedor, o mesmo está na garantia.
	20	Aprovação da solução
		Comentários ?
		Arquivo(s) (2 MB máx) i Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

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":

Comentários ?
Boa tarde!
O computador recolhido não o mesmo patrimônio informado no chamado, necessário atender novamente o incidente.
ہ Arquivo(s) (2 MB máx) j
ہ/ Arquivo(s) (2 MB máx) <u>i</u> Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

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



a	🔿 Erro - Computador não inicia. (9573)				1/1
Chamado 4			(!) Chamado		^
Estatísticas			Entidade	PMSL	
Base de Conhecimento	Criado em: 🕐 38 minutos atrás por 🕺 Pedro Paulo Silva Netto		Deter de chardene		-
Itens	O computador está localizado na recepção.		Data de abertura	21-11-2022 13:03:42	
Histórico 18			Tipo	Incidente	*
Todos	Criado em: 🕐 14 minutos atrás por 🕺 Pedro Paulo Silva Netto		Categoria *	Manutenção Infraestrutura de re	de > Erro d
AUD	Bom dia !		Status	O Em atendimento (atribuído)	
	Por favor, informe qual a marca e modelo do computador para acionarmos a garantia, caso seja necessário.		Origem da requisição	Helpdesk v i	
			Urgência	Média	*
	Criado em: ⊙ 6 minutos atrás por 🎗 Pedro Paulo Silva Netto	-	Impacto	Médio	*
	Boa tarde!		Prioridade	🔴 Média	*
	O computador foi recolhido para suporte de posso fornacedor, o mesmo está na oscantia		Localização *	Sec. de Administração Administra	ição 🕶 i 🛙
	Recusado em 21-11-2022 13:55 por Pedro Paulo Silva Netto		Aprovação	Não está sujeita a aprovação	
	Criado em: 🕐 Agora mesmo por 🖇 Pedro Paulo Silva Netto		On Atores 2		^
AD	Boa tarde!		Requerente		
			A Pedro Paulo Silva Netto 2		
	O computador recolhido não o mesmo patrimônio informado no chamado, necessário atender		Atribuído		
			R Pedro Paulo Silva	Netto 2	
@ Res	bonder v	V	4 >		

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

	🕼 💿 🖞 🛑 Q	۵.								
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.	O 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					Exibind	o 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:

	🕼 💿 🖞 💽 Q 🛛	۹ ×								
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.	O 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					Exibind	o 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:



Cor	nentários ?					
В	pa tarde!					
C	Confirmo o atendimento e devolução do computador.					
Ŭ	onfirmo o atendimento e devolução do computador.					
	onfirmo o atendimento e devolução do computador.					
	onfirmo o atendimento e devolução do computador.					
	onfirmo o atendimento e devolução do computador. Arquivo(s) (2 MB máx) i					
	Arquivo(s) (2 MB máx) i Arraste e solte seu arquivo aqui, ou					

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:

×.	â Home	Self-Service PMSL (estrutura de árvore)
A Home	Nenhum formulário disponível	
+ Cria um chamado 🎝 Formulários	Chamados + Cria um chamado PESQUISA DE EXTERAÇÃO LEMERETES PÚBLICOS	
	ID REQUERENTE ASSOCIADOS DESCRIÇÃO	
🛱 Reservas 🕲 FAQ	○ Em atendimento (atribuído) Image: Compartador não ○ Em atendimento (atribuído) Image: Compartador não ○ Em atendimento (atribuído) Image: Compartador não	
	🗇 Em atendimento (planejado)	
	Pendente	
	O Solucionado 0	
	Fechado 20	
	Excluido 💿	

clicar em "Fechado", será listado os chamados:

<u></u>	Home / O Chamados + Adicionar Q Pesquisar) Listas	Self-Service PMSL (estrutura de árvore)					
🕈 Home + Cria um chamado	do						
 Formulários Chamados - 	🔲 regra 🖉 💿 regra globali 🛛 (r) grupo 🖉 Peequlaar 🏠 💿						
Ε⊐ Reservas Φ9 FAQ		TEMPO INTERNO PARA					
	9 573 Erro - Computation inicia. ● Fechado 21-11-2022 13:03 Imédia Pedro Paulo Silva Pedro Paulo Silva 22-11-2022 13:14	ATENDIMENTO + PROGRESSO 21-11-2022 14:03					
		~~ ~~ ~~~ ~~ ~~ ~~					



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:

	ⓓ Home / ⓓ Chamados + Adicionar	Q. Pesquisar
A Home		Erro - Computador não inicia. (9573)
+ Cria um chamado	Chamado 6	Boa tarde!
G Formulários	Satisfação	
① Chamados	Estatísticas	O computador foi recolhido para suporte de nosso fornecedor, o mesmo está na garantia.
🛱 Reservas	Base de Conhecimento	Recusado em 21-11-2022 13:55 por Pedro Paulo Silva Netto

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

	Erro - Computador não inicia. (9573)	
Chamado 6	Satisfação - N/A	: Acões -
Satisfação	outorigao Apr	. 1900
Estatísticas	Atendimento prestado pelo técnico.	(★★
Base de Conhecimento		
Itens	Satisfação com a solução do chamado	*****
Histórico 28		O atendimento foi satisfatório! 🦰
Todos	Comentários	
	Satisfação - N/A endimento prestado pelo técnico. tisfação com a solução do chamado mentários	
		(D) Colume
		L Salvar

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