

## Manual do Sistema GLPI- Chamados

### Sumário

1 INTRODUÇÃO .....	1
O que é o GLPI?.....	1
Por que abrir um chamado? .....	1
2 ENTENDENDO O PROCESSO DE ATENDIMENTO .....	2
3 ACESSANDO O GLPI.....	3
4 ABRINDO UM CHAMADO.....	4
Status do chamado: .....	4
Tipos de chamado:.....	5
5 ADICIONANDO UM ACOMPANHAMENTO .....	7
6 APROVANDO A SOLUÇÃO DE UM CHAMADO .....	8
7 ALTERANDO SENHA E OUTRAS CONFIGURAÇÕES .....	9
8 ACESSANDO DASHBOARD.....	10
Observe que aparece como Entidade raiz: .....	10
Observe que aparece com o nome da Unidade: .....	11

### 1 INTRODUÇÃO

#### O que é o GLPI?

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 todos os seus problemas relacionados à gestão, tais como 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 de Gestão de Tecnologia da Informação quanto o usuário estarão acompanhando o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

#### Por que abrir um chamado?

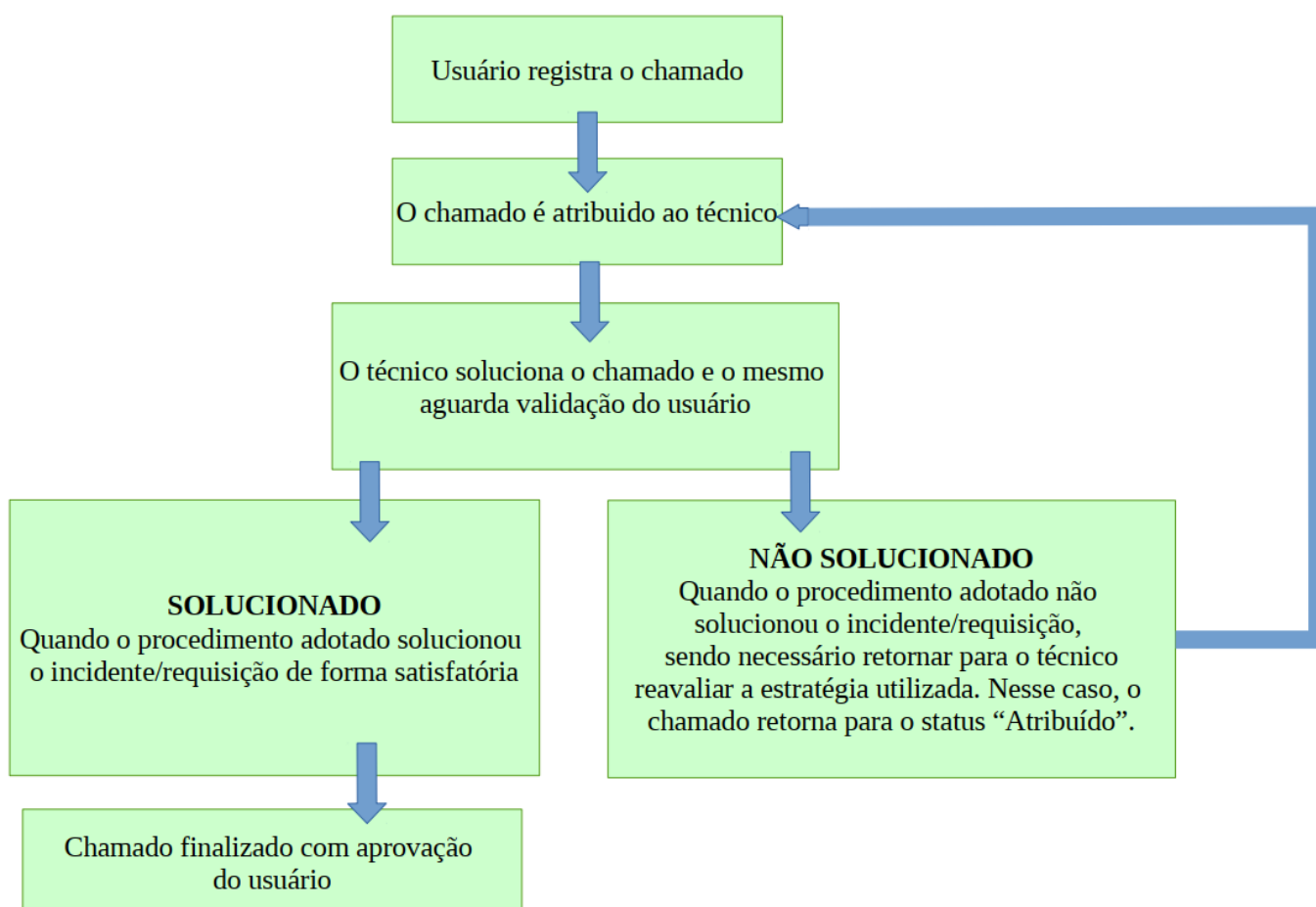


Vejamos agora os motivos de se abrir um chamado:

- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do incidente/requisição. Esses registros são acompanhados e distribuídos pela equipe de tecnologia.
- Porque ao registrar o incidente/requisição, o usuário terá o conhecimento de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.
- Porque com as estatísticas dos chamados será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura.
- Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.
- Porque mantém a organização e agiliza o 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:





### 3 ACESSANDO O GLPI

O acesso ao GLPI é liberado para todos os colaboradores, ou ao menos um em cada unidade de Projetos.

- Acesse o endereço: <https://irmashospitaleiras.org/glpi>.
- A seguinte tela será exibida.

Usuário

Senha

☐ Lembrar me

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

GLPI Copyright (C) 2015-2018 Teclib' and contributors - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

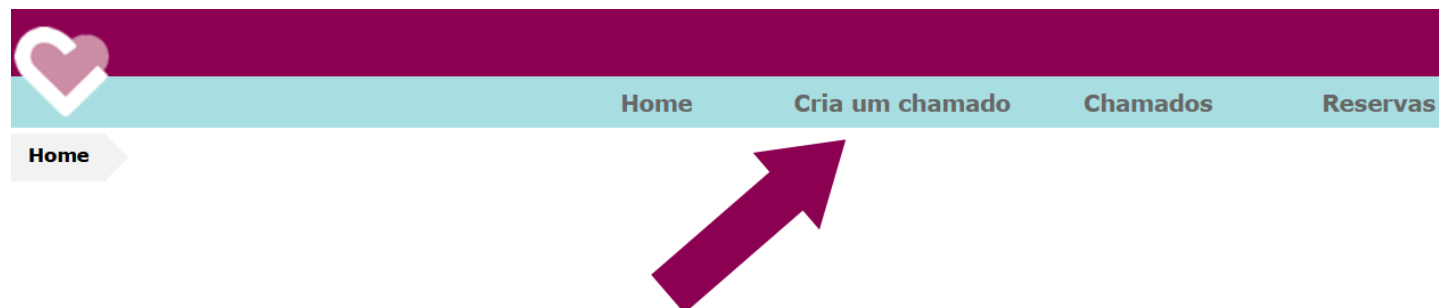
- No campo Usuário, digite seu nome recebido para logar, alguns podem conter ponto final e seu último nome. Ex.: vito.corlone
- No campo Senha, digite a senha recebida. Por padrão utilizamos Ex.: @mudar123
- Clique no botão 'Enviar'.



## 4 ABRINDO UM CHAMADO

Ao logar-se, o sistema exibirá a tela abaixo, denominada tela inicial.

- Clique em 'Cria um chamado', ou no botão + .



### 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, técnico ou setor.

**Solucionado:** Chamado solucionado, aguardando aprovação do usuário.

**Fechado:** Chamado solucionado e aprovado pelo usuário.



## Tipos de chamado:

**Requisição:** É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.

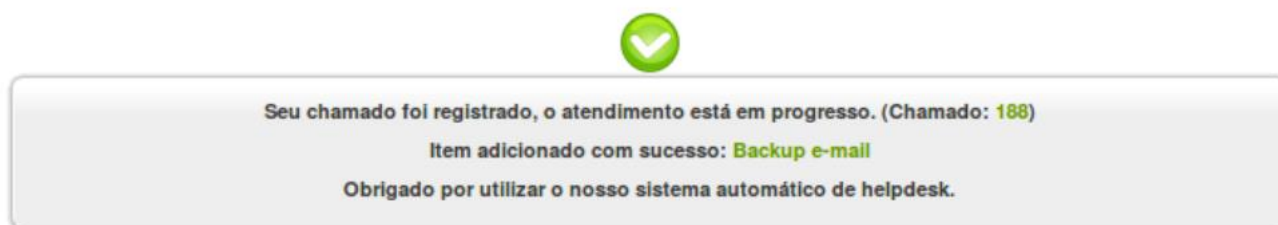
**Incidente:** É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

• Agora que conhecemos os termos citados acima, vamos dar continuidade ao nosso chamado, ao clicar no link 'Cria um chamado', ou no botão + abrirá a página abaixo:

The screenshot shows a web form titled "Descreva o incidente ou a requisição". The form fields and their corresponding callout boxes are as follows:

- TIPO:** A dropdown menu with "Requisição" selected. Callout: "Selecione incidente/requisição".
- Categoria:** A dropdown menu with "E-MAIL INSTITUCIONAL > Backup do e-mail" selected. Callout: "São tipos de incidente/requisição cadastrados para relacionar e direcionar para o técnico responsável".
- Localização:** A dropdown menu with "Biblioteca" selected. Callout: "É o setor no qual o requerente do chamado está localizado no Câmpus".
- Título:** A text input field with "Backup e-mail". Callout: "Um breve resumo do incidente/requisição".
- Descrição\*:** A text area with "Solicito o backup do meu e-mail.". Callout: "Descreve o incidente/requisição com o máximo de informações possíveis para facilitar ao técnico o seu entendimento".
- Arquivo (2 MB máx):** A section with a dashed border containing a button "Selecionar arquivo..." and the text "Nenhum arquivo selecionado.". Callout: "Todo arquivo que colabore para o entendimento ou solução do seu incidente/requisição".
- Enviar mensagem:** An orange button at the bottom of the form.

• Após digitar todas as informações, clique no botão 'Enviar Mensagem', se tudo for feito corretamente exibirá a mensagem abaixo:



Sua solicitação já foi registrada e enviada à Equipe de Tecnologia das Irmãs. Ela será agora atribuída a um técnico responsável pela área do incidente/requisição. A partir de agora você já pode acompanhar o andamento de sua solicitação através do GLPI.



- Ao clicar em 'Home' ou em 'GLPI' no canto superior esquerdo, a tabela de chamados exibirá atualizada a quantidade de novos chamados.

Cria um chamado 	
Chamados	Número
<b>Novo</b>	1
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	2
Excluído	0



Seus chamados poderão serem vistos ao clicar em qualquer status do chamado, ou seja, ao clicar no status 'Novo' listará todos os chamados novos criados, sucessivamente para os outros status. Os números indicados na frente do status, são para indicar a quantidade de chamados relacionado ao status.

Exibir (número de itens) 15			De 1 a 1 em 1							
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria		Data de vencimento
188	Backup e-mail	<input checked="" type="checkbox"/> Processando (atribuído)	03-09-2015 11:47	03-09-2015 11:30	Média	Vito Corleone	Everton Martins	E-MAIL INSTITUCIONAL > Backup do e-mail		
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria		Data de vencimento
Exibir (número de itens) 15			De 1 a 1 em 1							

Caso precise acessar um dos chamados listados, basta clicar no "Título" do chamado e será direcionado à tela com todas as informações do mesmo.

Através da listagem é possível observar e saber o status e qual a última atualização do chamado o que garante a transparência e dá real ideia do seu andamento.



## 5 ADICIONANDO UM ACOMPANHAMENTO

Acompanhamentos servem como troca de informações entre o requerente e o técnico encarregado pelo chamado.

- Para ver os acompanhamentos de um chamado, clique em algum da lista.
- No menu lateral esquerdo, clique em 'Acompanhamentos'. No exemplo a seguir, o técnico responsável pelo chamado enviou um acompanhamento.

- Para adicionar um acompanhamento, clique no botão 'Adicionar um novo acompanhamento'.
- Um campo Descrição aparecerá para digitar o acompanhamento. Escreva sua mensagem e clique no botão 'Adicionar'.

**Novo item - Acompanhamento**

Técnico veio na unidade e efetuou a troca

Descrição

**Arquivo(s) (50 MB máx) i**  
**Arraste e solte seu arquivo aqui, ou**  
 Nenhum arquivo selecionado.

**Adicionar** ▼

O novo acompanhamento surgirá no topo da lista.



Assim que o técnico terminar o chamado, ele marcará o chamado como solucionado. Na tela inicial, será possível ver a atualização.

Cria um chamado 	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	1
Fechado	2
Excluído	0



## 6 APROVANDO A SOLUÇÃO DE UM CHAMADO

Na tela 'Home', vá no status Solucionado, abra o chamado e clique na aba acompanhamentos aparecerá a tela 'Aprovação da Solução'. Se os requisitos do chamado forem cumpridos, clique no botão 'Aprovar a solução'. Se quiser escrever algum comentário, digite no campo de texto comentários. Caso persistir algum erro ou algo estiver pendente, clique em 'Recusar a solução'. Nesse caso, é obrigatório que o campo Comentários seja preenchido com o porquê.

Chamado

Acompanhamentos 1


Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 6

Todos

Adicionar :  Documento







Aprovação da solução


Comentários  
(Opcional quando aprovado)


Aprovar a solução

Recusar a solução


Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :      

 12-04-2022 08:41

 **PROBLEMAS NO RAAS**  
RESTAURAR BACKUP VERSAO CORROMPIDA

Chamado# descrição 79

 12-04-2022 10:13

Giovanni Martim i

8





## 7 ALTERANDO SENHA E OUTRAS CONFIGURAÇÕES

- Clique no menu 'Preferências', localizada no canto superior direito.



- A tela abaixo será exibida:
  - Se for o seu primeiro acesso, é importante que a senha seja modificada conforme as políticas de segurança. Preencha o campo 'Senha' e o campo 'Confirmação de Senha'.
  - Adicione ou modifique o que desejar nos outros campos. Clique no botão 'Salvar' e finalize as alterações.
- Obs.: Orientamos a todos os colaboradores que altere a senha padrão e preencha o perfil do GLPI, o acompanhamento é feito pelo e-mail cadastrado.

Principal

Personalização

Usuário: CAPSMB

Sobrenome

Adulto III MBoi Mirim

Nome

CAPS

Idioma

Português do Brasil

Senha

Confirmação da senha

Telefone

(11) 5833-5690

Celular

Telefone 2

Número administrativo

Localização

Imagem

Procurar...

Nenhum arquivo selecionado.

Limpar

E-mails

capsmb@irmashospitais.org

Salvar



## 8 ACESSANDO DASHBOARD

Para visualizar a todos os chamados de todas Unidades, não pode estar logado, basta acessar o link:

<https://irmashospitaleiras.org/glp/plugins/dashboard/front/metrics/index.php>

Observe que aparece como Entidade raiz:





Para visualizar os chamados da Unidade, deve estar logado, basta acessar o link:

<https://irmashospitaleiras.org/glpi/plugins/dashboard/front/metrics/index.php>

**Observe que aparece com o nome da Unidade:**



Esta é a primeira versão do nosso Manual do GLPI, não tendo pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo. Quaisquer dúvidas, críticas ou sugestões a respeito favor abrir um chamado no GLPI.

Departamento de Tecnologia da Informação

Irmãs Hospitaleiras,

São Paulo - SP

11 3572-9585