

GESTÃO DE ATIVOS COM O GLPI

George Maia





QUEM SOU EU

- Formação acadêmica em TI e Gestão Pública com especialização e Mestrado em Gestão Pública;
- **Experiência profissional:**
 - Analista de TI (Assembleia Legislativa do RN 2003 - 2019);
 - Desenvolvedor Web (Planet Solutions 2007 – 2011; Agência Aragão 2005 – 2007);
 - Gerente de Desenvolvimento: Cabugi.com 2000 – 2003;
 - Suporte Técnico: Truenetrn 1996 - 2000;

Agenda

Problemas a serem combatidos

Visão geral

Funcionalidades

Quem usa no Brasil

Justificativa

Regulamentação

Requisitos

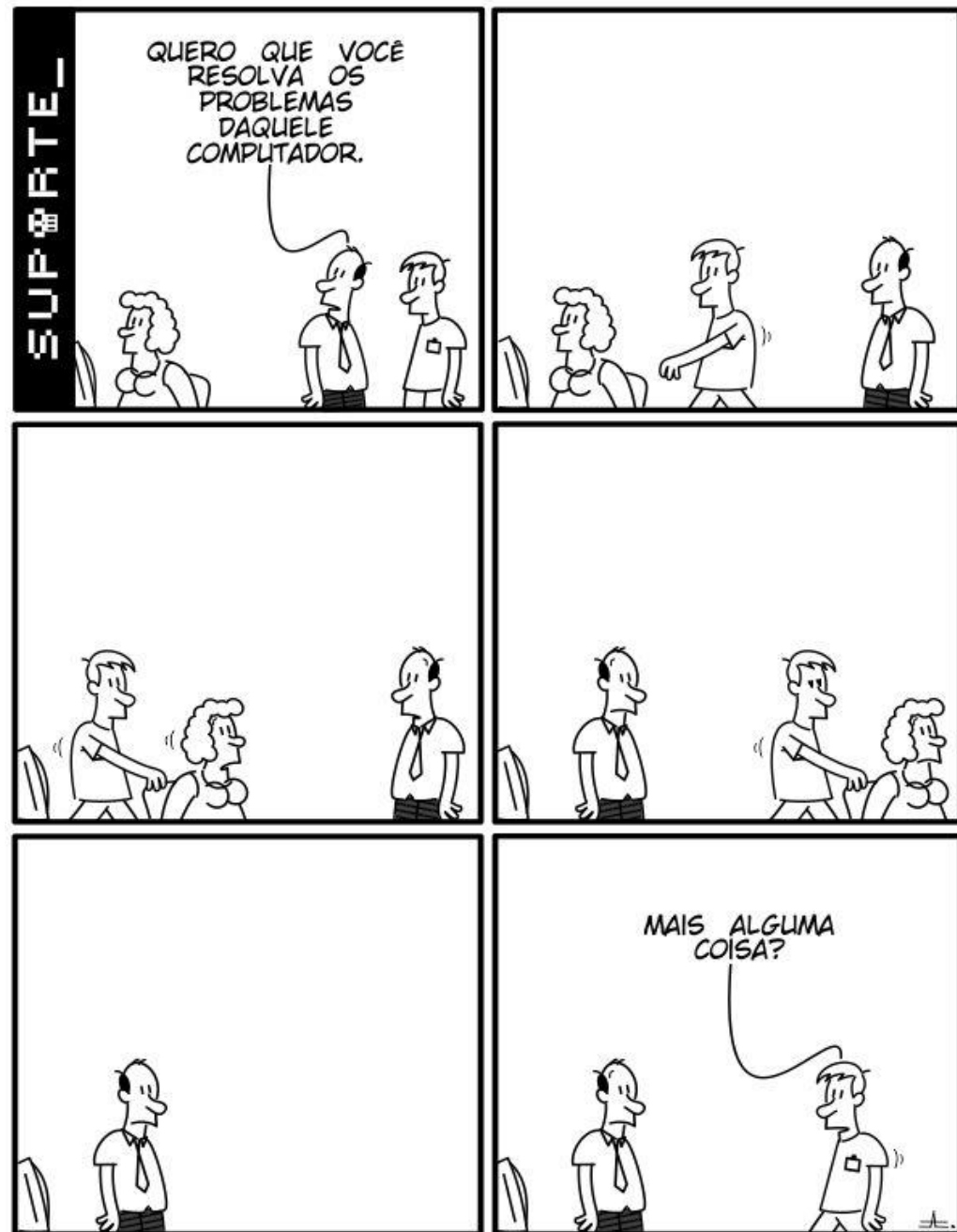
Instalação

Processo de chamado

Tour

Plugins sugeridos

Problemas a serem combatidos



Problemas a serem combatidos

- Onde está o equipamento x?
- Quem fez a solicitação?
- Neste equipamento já não foi corrigido isso antes?
- Esse levantamento não foi feito n vezes esse ano?
- O contrato de locação venceu e não foi comunicado?

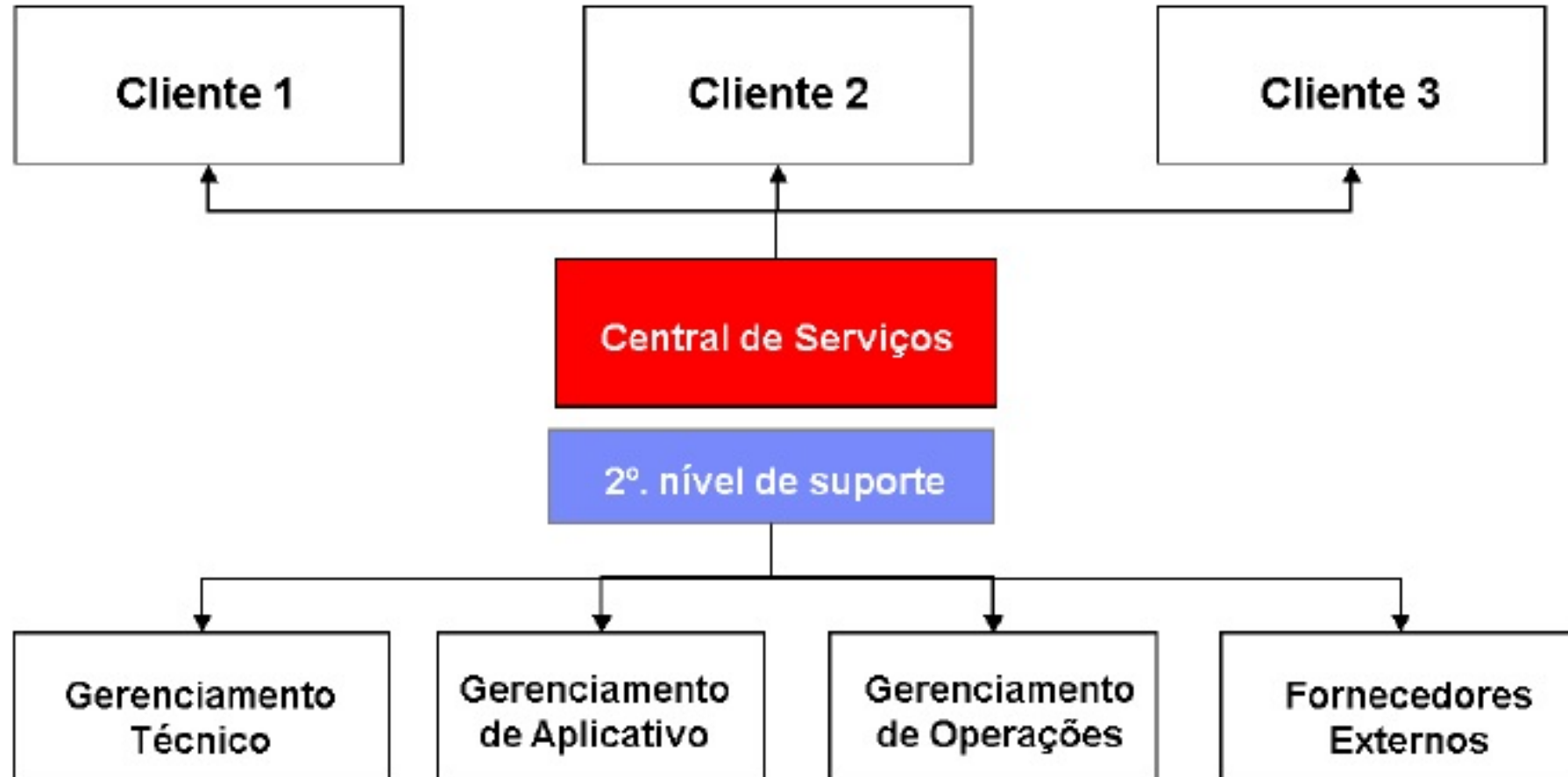
O que é Central de Serviços (Service Desk)

- Ponto único de contato entre usuários (os que utilizam os serviços da TI e o staff de TI);
- Ponto focal para reportar incidentes e requisições;

O que é Central de Serviços (Service Desk)

- Composta por uma equipe dedicada, responsável por uma variedade de atividades relacionadas aos serviços de TI;
- Interface com o Service Desk é através de telefone, web ou notificações automáticas geradas por eventos da infraestrutura;

O que é Central de Serviços (Service Desk)



Visão geral



É um software de código aberto e escrito em PHP e distribuído sob licença GPL;

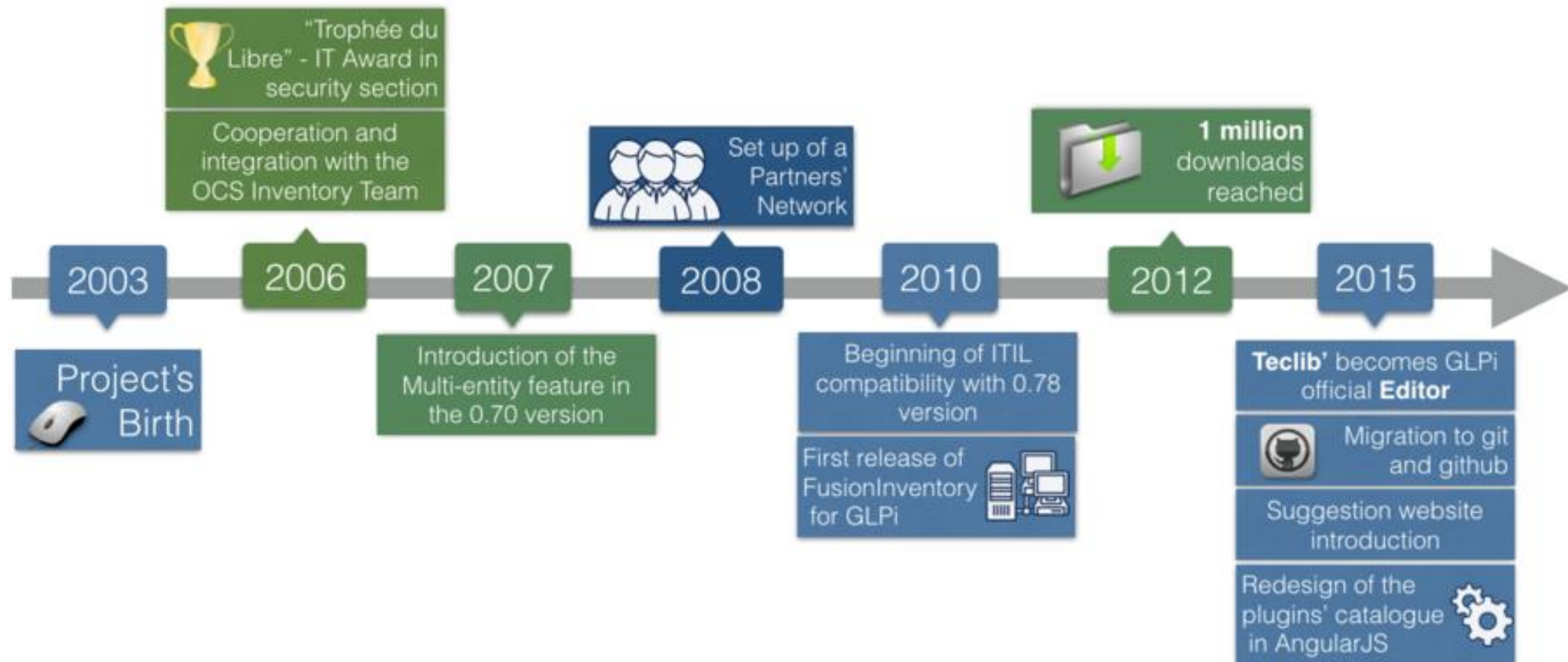


A ferramenta proporciona total controle dos ativos de TI, usuários e serviços;



Armazena o histórico das ações de manutenção;

Histórico



Funcionalidades

- Gestão de Help Desk;
- Gestão de inventários;
- Gestão de contratos, clientes, contatos e fornecedores;
- Relatórios e estatísticas;
- Abertura de chamados por email;
- Integração com o OCS Inventory NG para monitoração dos ativos;

Quem usa no Brasil

Judiciário:

Defensoria Pública do Estado de Roraima;

Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Sergipe;

Justiça Federal do Ceará

Executivo:

Governo do Estado do Piauí;

Educação: IFMT, IFFAR, IFAM, IFPA, UERR, UERN, UFMG, Unicamp, USP, Unipê, UFOPA;

Prefeitura Barra dos Coqueiros/SE, Porto Velho/RO, São Paulo/SP, Santa Rosa/SP, Ouro Preto/MG

Justificava de implantação de Central de Serviços

- Redução de **10%** dos custos operacionais de TI;
- Redução de **35%** em falhas operacionais;
- Redução de **70%** no tempo de reparo de serviços de TI;

Justificava de implantação de Central de Serviços

- Alinhamento entre a oferta de serviços de TI e a estratégia de negócios;
- Maior comprometimento e nível de gestão da equipe de TI;
- Melhor performance na reação a falhas no ambiente;

Regulamentação

- Portaria nº 1134/2019/DPG-CG/DPG – Implantação e normatização do Processo de Solicitações Eletrônicas via GLPI na Defensoria Pública de Roraima - <http://bit.ly/2kadH3G>
- Portaria nº 1135/2019/DPG-CG/DPG – Constitui grupo gestor para implantação e gerenciamento do GLPI na Defensoria Pública do Estado de Roraima - <http://bit.ly/2lloMpO>

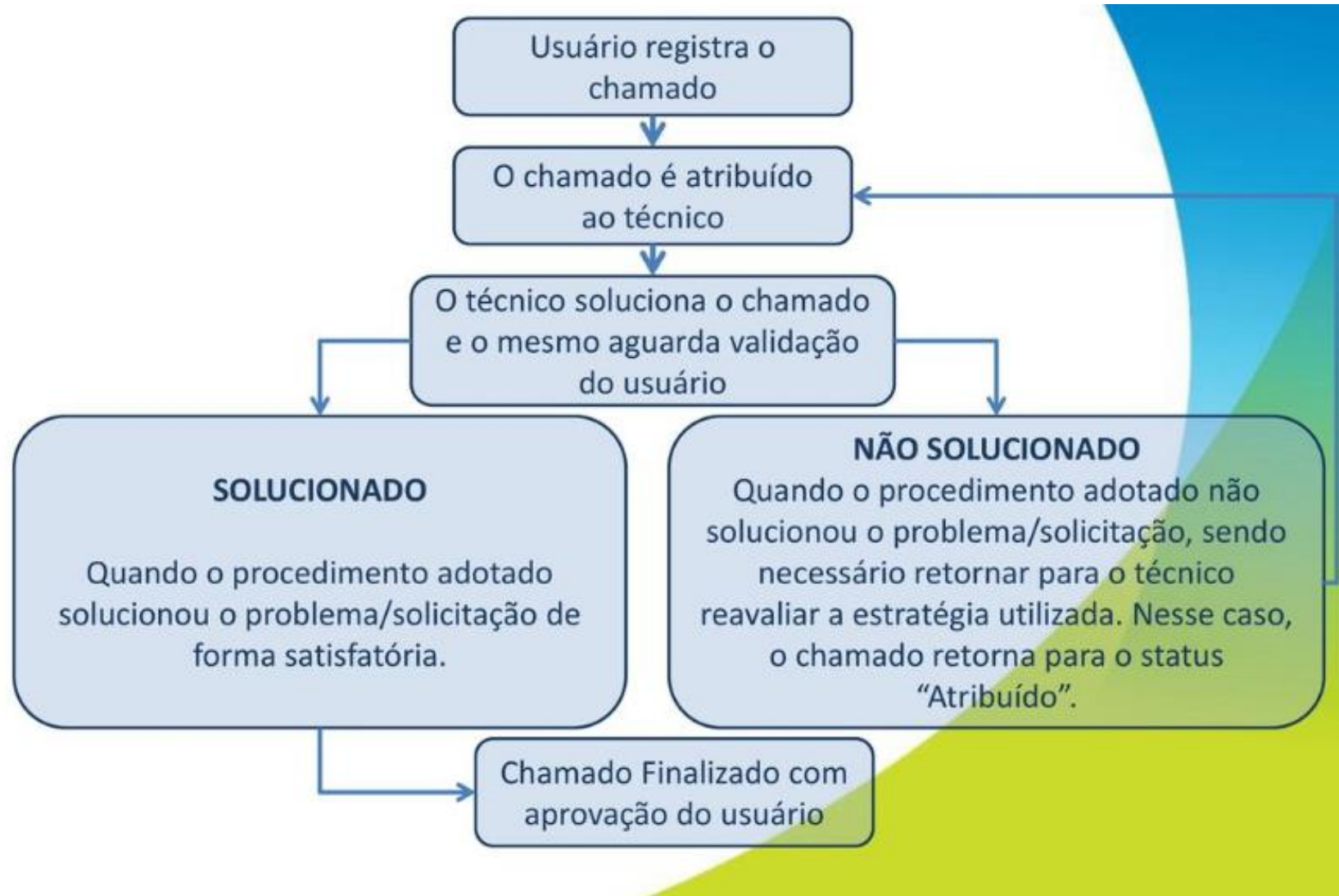
Requisitos

- Utiliza tecnologia de programação: PHP, AJAX, HTML, CSS;
- Banco de dados: MySQL;
- Interface: WEB;
- Autenticação: Compatível com Local, POP/IMAP, CAS, LDAP (OpenLDAP, AD, Samba4)

Instalação

Página oficial: <http://glpi-project.org/pt-br/>

Repositório Oficial: <https://github.com/glpi-project/glpi/releases>



Processo de chamado

Tour – Página Inicial

The screenshot displays the initial page of a software application. At the top, there is a navigation bar with a search bar, language selection (Português do Brasil), and user information (George Maia). Below the navigation bar, a horizontal menu contains several tabs: Ativos, Assistência, Gerência, Ferramentas, Plug-ins, Administração, and Configurar. The main content area is titled "Home" and features a dashboard with six status boxes: Abertos (7), Novo (0), Processando (7), Solucionado (0), Pendente (0), and Atrasado (0). Below these boxes, there are tabs for "Visão pessoal", "Visão do grupo", "Visão global", "Fontes RSS", and "Todos". The "Visão pessoal" tab is selected, showing two sections: "Seus chamados em progresso" (2 items) and "Chamados a serem processados" (4 items). Each section contains a table with columns for "Requerente", "Elementos associados", and "Descrição".

Seus chamados em progresso (2)

ID	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 26	George Maia	Geral	
ID: 5	George Maia	Geral	

Chamados a serem processados (4)

ID	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 26	George Maia	Geral	
ID: 30	TI	Geral	
ID: 11		Geral	Levantamento dos Computadores - Contrato
ID: 5	George Maia	Geral	

Seu planejamento

Não há eventos para mostrar

Anotações pessoais (+)

Anotações públicas (+)

Tour – Gestão de Computadores

The screenshot displays the GLPI 9.4.3 web interface for computer management. The top navigation bar includes tabs for 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', 'Ferramentas', 'Plug-ins', 'Administração', and 'Configurar'. The main content area is titled 'Computadores' and features a search bar with filters for 'Items found', 'contains', and a search button. Below the search bar, there are options to display 20 items per page and a button to view the current page in PDF landscape. The main table lists computer assets with columns: Nome, Status, Número do prédio, Número da sala, Localização, Tipo, Número de inventário, and Contrato - Nome. Two computers are listed: '01001INF01' and '01001INF02', both with status 'Ativo' and location 'Informática'. The bottom of the page shows the GLPI 9.4.3 Copyright (C) 2015-2019 Teclib' and contributors.

Nome	Status	Número do prédio	Número da sala	Localização	Tipo	Número de inventário	Contrato - Nome
(3)	Ativo				Desktop	2451	
01001INF01	Ativo	01	01	Informática	Desktop	022033	
01001INF02	Ativo	01	01	Informática	Desktop	020778	

Tour – Chamados

Ativos Assistência Gerência Ferramentas Plug-ins Administração Configurar

Home Assistência Chamados

Características - Status é Não solucionado

regra regra global grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 20

Página atual em PDF paisagem

De 1 para 7 de 7

Ações

ID	Título	Status	Categoria	Localização	Atribuído para - Técnico	Data de abertura	Última atualização
29	Computador - Não gera vídeo	Processando (atribuído)	Serviço > Burocrático			10-09-2019 00:00	06-09-2019 11:04
26	Parecer sobre sistema	Processando (atribuído)	Serviço > Burocrático	Administrativo	George Maia	05-09-2019 10:59	06-09-2019 08:28
30	setor Informática	Processando (atribuído)	Serviço > Burocrático	Informática	George Maia	05-09-2019 13:39	05-09-2019 13:39
28	Solicitação para utilização	Processando (atribuído)	Serviço > Burocrático			05-09-2019 12:00	05-09-2019 12:06
11	Levantamento dos Computadores - Contrato	Processando (atribuído)	Serviço > Burocrático	Administrativo	George Maia	28-08-2019 12:00	03-09-2019 16:45
5		Processando (atribuído)	Serviço > Desenvolvimento		George Maia	29-08-2019 09:00	03-09-2019 11:56
18		Processando (atribuído)	Rede			02-09-2019 14:00	03-09-2019 11:43

Ações

Exibir (número de itens) 20

De 1 para 7 de 7

Tour – Criar Chamado

[illegible]

Tour – Contratos

Home Gerência **Contrato** + 🔍 ☰

----- Items encontrados contém

+ regra + grupo **Pesquisar** ★ ↺ ↻

Exibir (número de itens) 20

🗑️ ☐ Página atual em PDF paisagem 📄 De 1 para 1 de 1

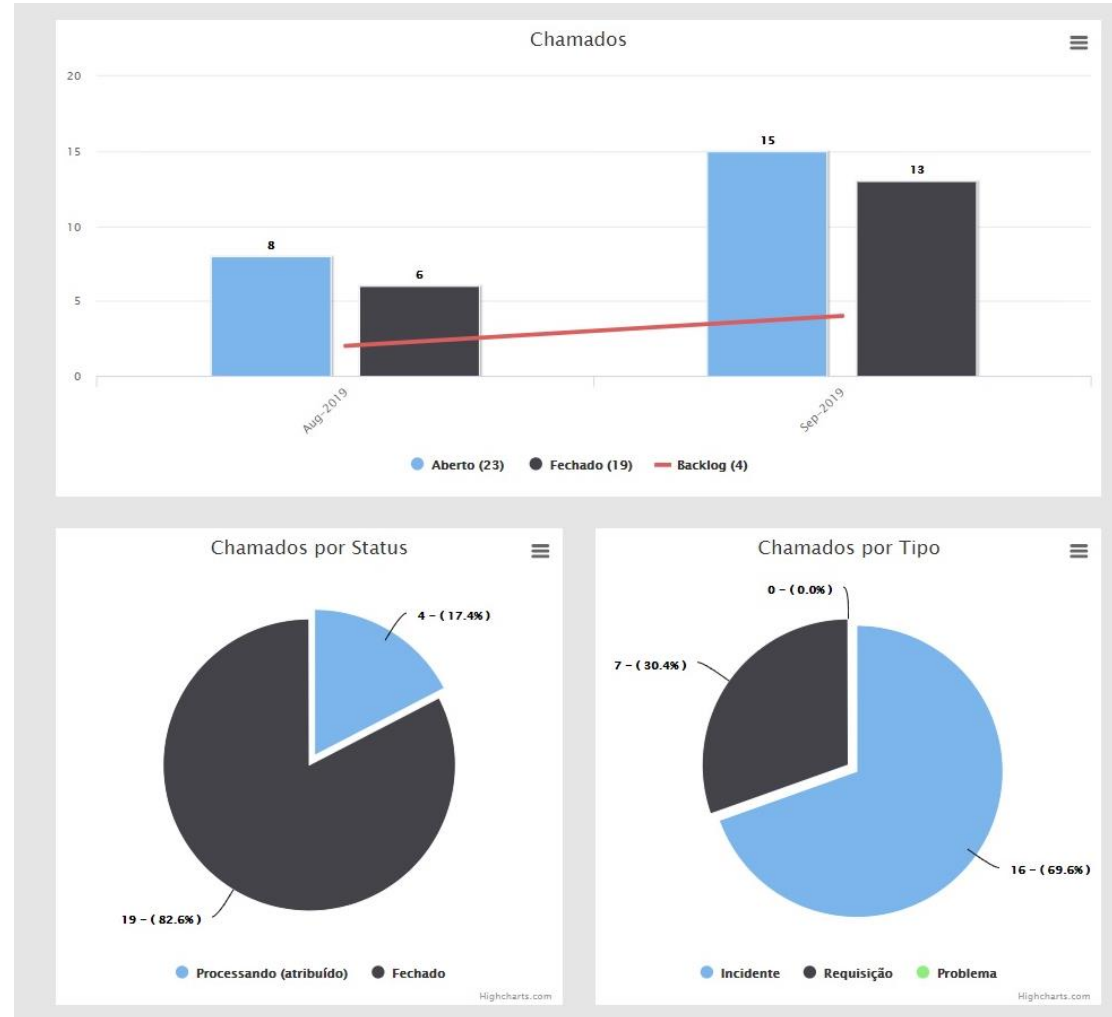
↙ **Ações**

Nome	Tipo	Número	Data Inicial	Duração	Aviso	Custo - Custo total
				0 mês	0 mês	

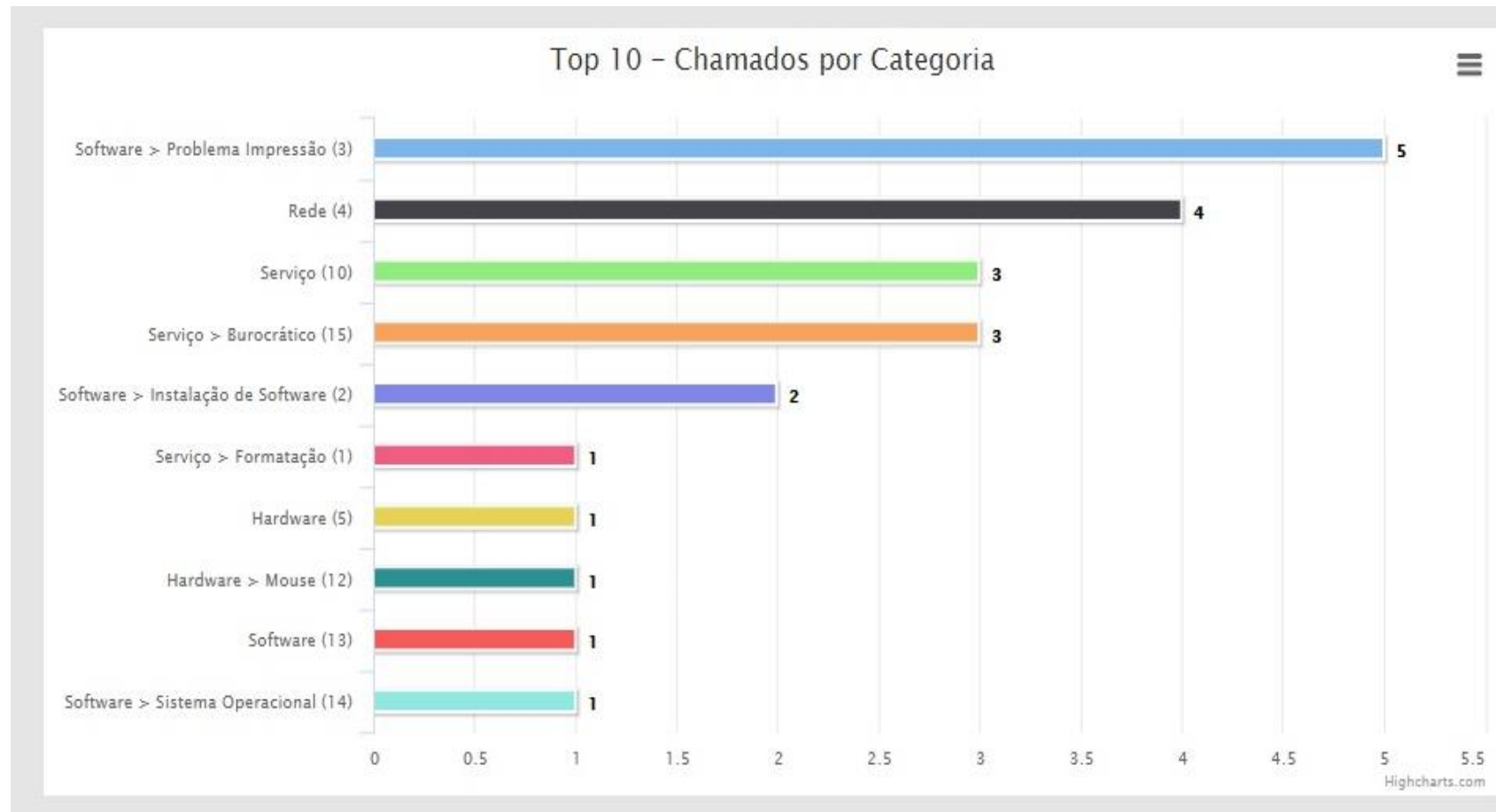
↗ **Ações**

Exibir (número de itens) 20 De 1 para 1 de 1

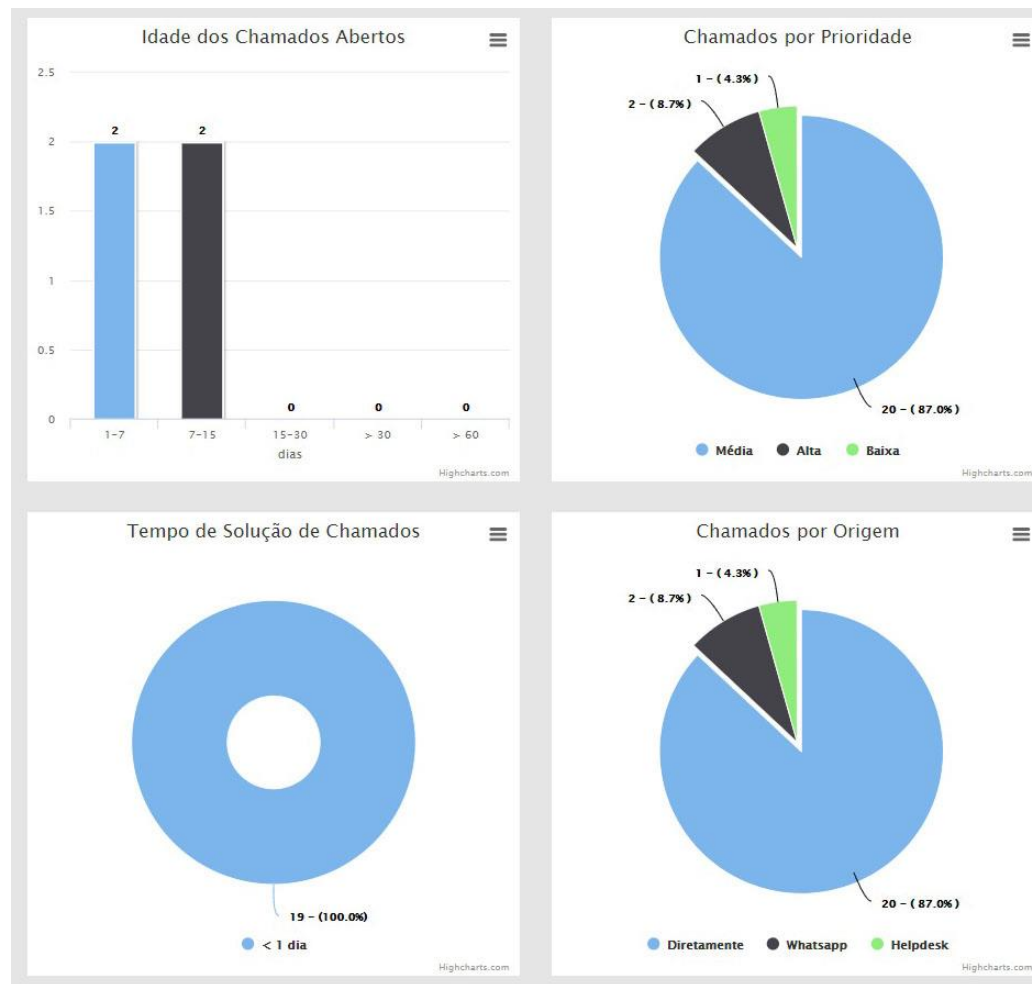
Tour – Dashboard



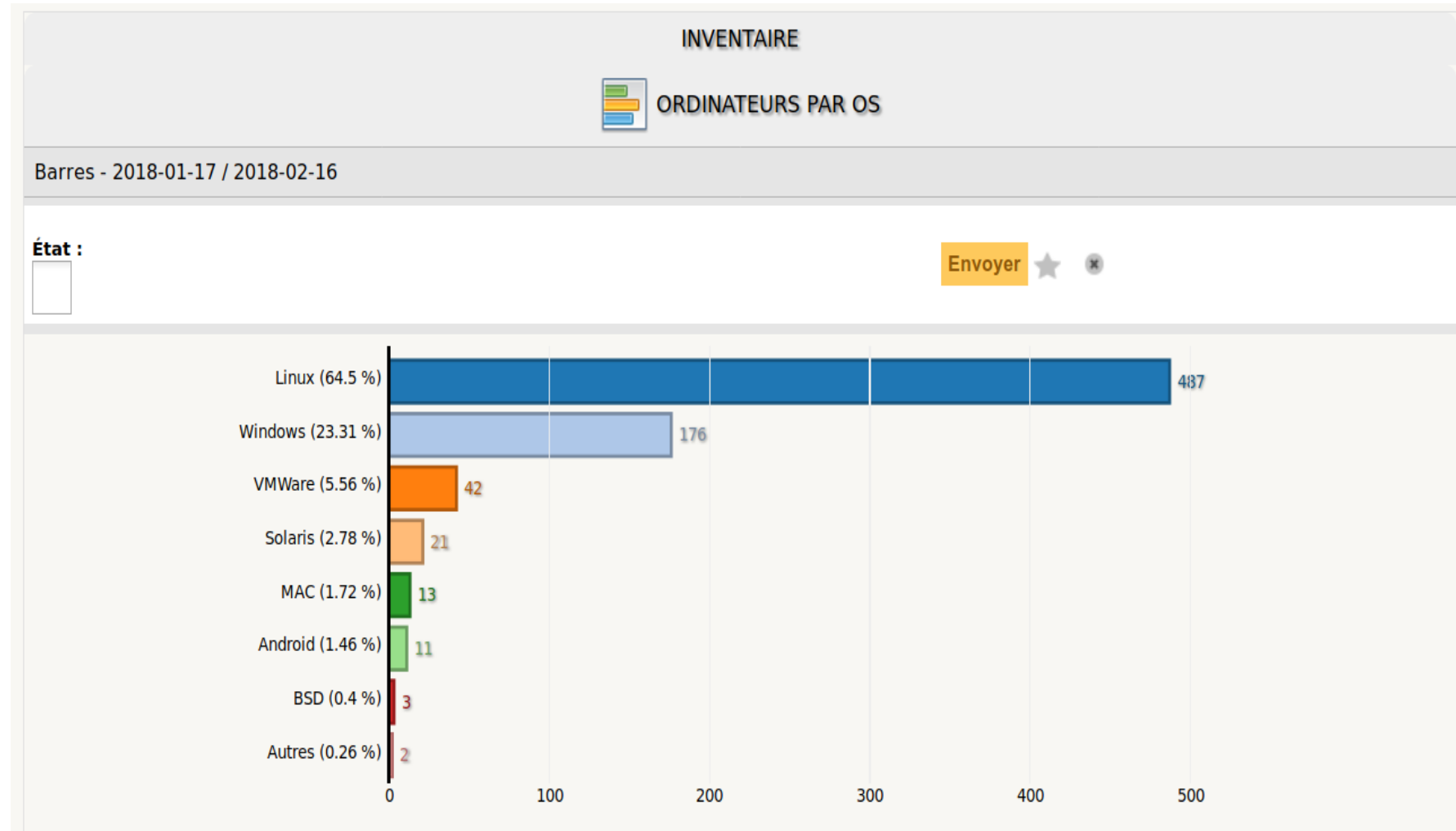
Tour – Dashboard



Tour – Dashboard

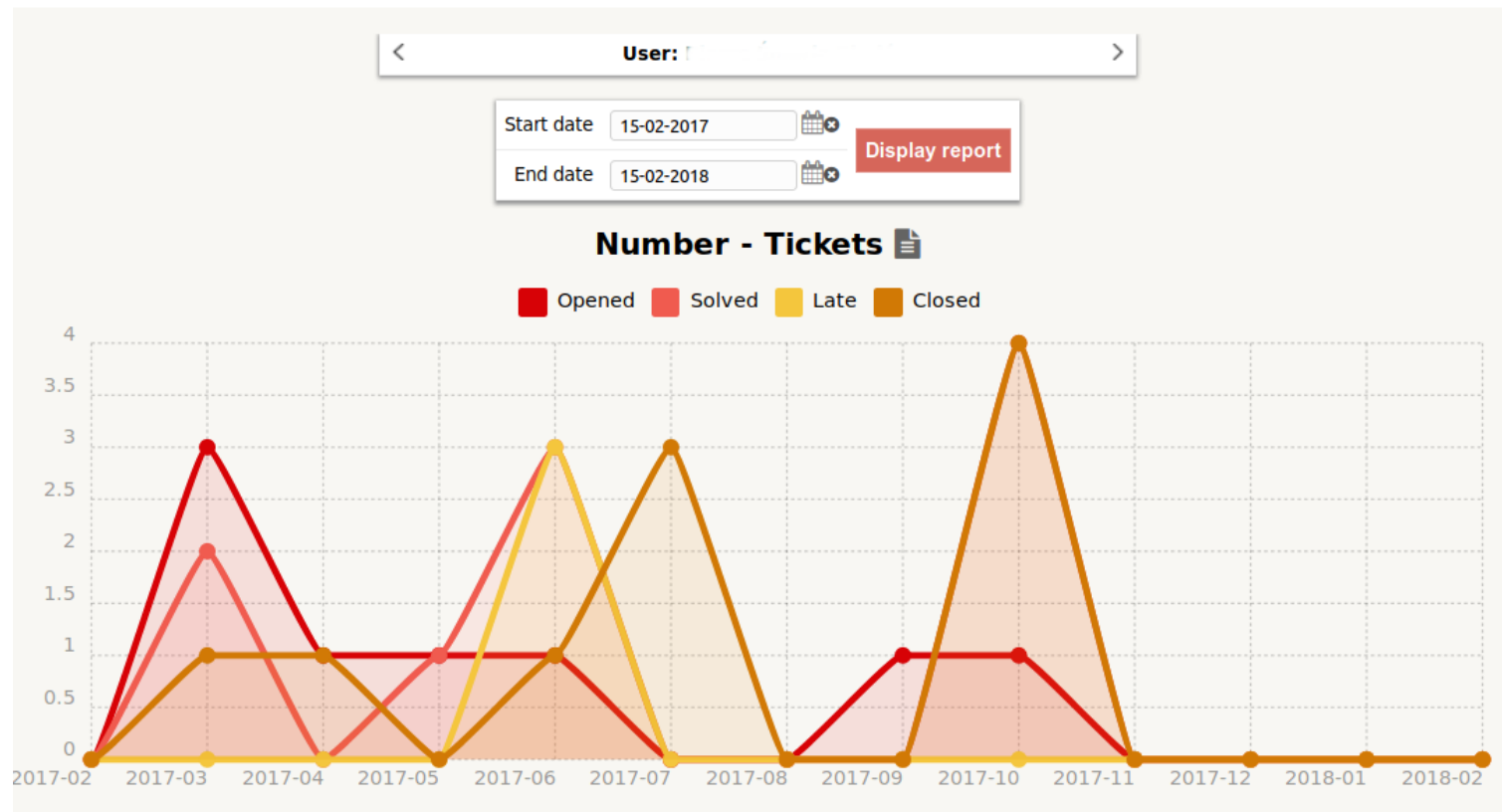


Tour - Inventário



Tour - Estatística

- Estatísticas e Relatórios por status, técnico, requerente, etc..



Plugins Sugeridos

- *Dashboard* – Cria um painel de controle visual;
- *Generic Objects Management* – Permite gerir objetos diversos (Mesas, Cadeiras, Armários, etc...);
- *Modifications* – habilita novas funcionalidades e atalhos;
- *Behaviors* – habilita novos comportamentos nas ações;

Demo

Basta acessar o endereço <https://demo.glpi-project.org> e brincar um pouco com os recursos do GLPI.

Encerramento

Obrigado pela atenção e abaixo segue contato para dúvidas, críticas e sugestões:

Grupo Telegram: <https://t.me/glpibr>

E-mail: georgemaia@gmail.com