



Diretoria de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (DTIC)



# Case de Gestão Administrativa e Modularizada com uso do GLPI

Ricardo Lazzari da Rosa  
Jorge Alberto Messa Menezes Júnior  
Luciano Pereira de Vargas  
Francis Diego Duarte Almeida

# Indrodução

- UNIPAMPA:

- Universidade multicampi (10 cidades).
- Objetivo de ampliar requisitos e recursos de gestão (novo fluxo de processos relacionado à assistência de chamados das equipes de TIC).

- GLPI/GAUCHA:

- Estudo comparativo e a escolha pela solução francesa Gestionnaire Libre de Parc Informatique, então denominada internamente de Gestão Administrativa e Unificada de CHAmados (<https://gaucha.unipampa.edu.br/>).

# Introdução

- Modular:

- Árvore modular (entidades estruturada hierarquicamente).
- 02º nível:
  - Entidades organizacionais (áreas afins) e seus serviços (internos e externos).
- 03º nível:
  - Entidades representando a localização física.

# Métodos

- Modelos de atendimento:

- Registro de atividades formais por e-mail, telefone e até os informais (sem registro da atividade), internamente e externamente.
- Fornecedores: Perfil usuário (são atendidos) e técnico (realizam atendimentos). Padronizando terceirizadas: sistemas com requisitos básicos x um único sistema (interface intuitiva / usabilidade).

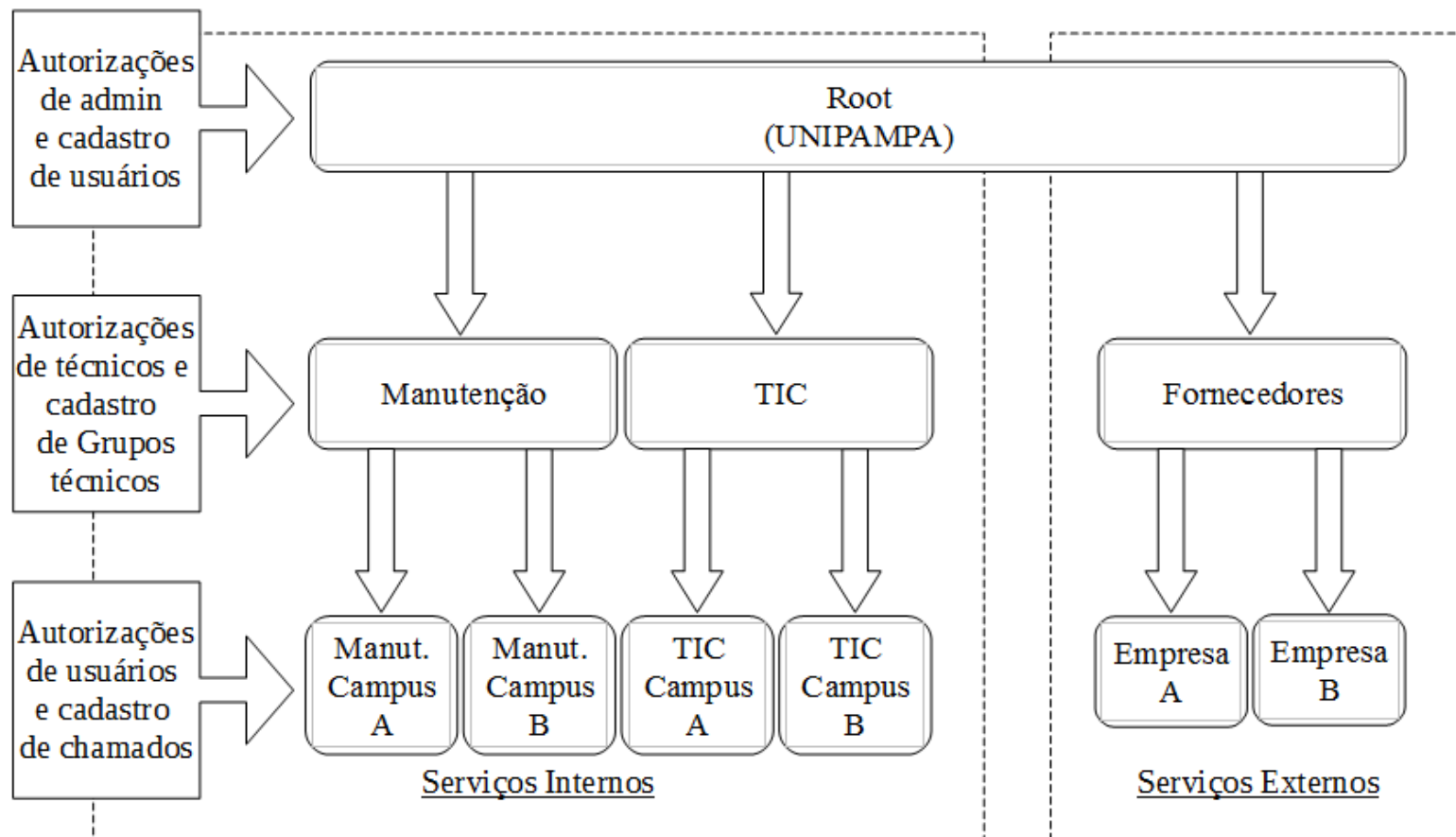
- Entidade TIC - Nível de atendimento

- 01º nível: Solucionador / Direcionador.
- 02º nível: Modo deskside (local) ou por técnicos especialistas.

# Métodos

- TIC - Matriz de Priorização:
  - Urgência x Impacto = Prioridade (SLA).
- Espelhamento:
  - Catálogo de Serviços = Categorias de Chamados.
- Automação de processos:
  - Automação de requisições (chamados recorrentes).
- Aprovações (fluxo hierárquico).
- Gestão de projetos – chamados.

# Métodos



# Resultados

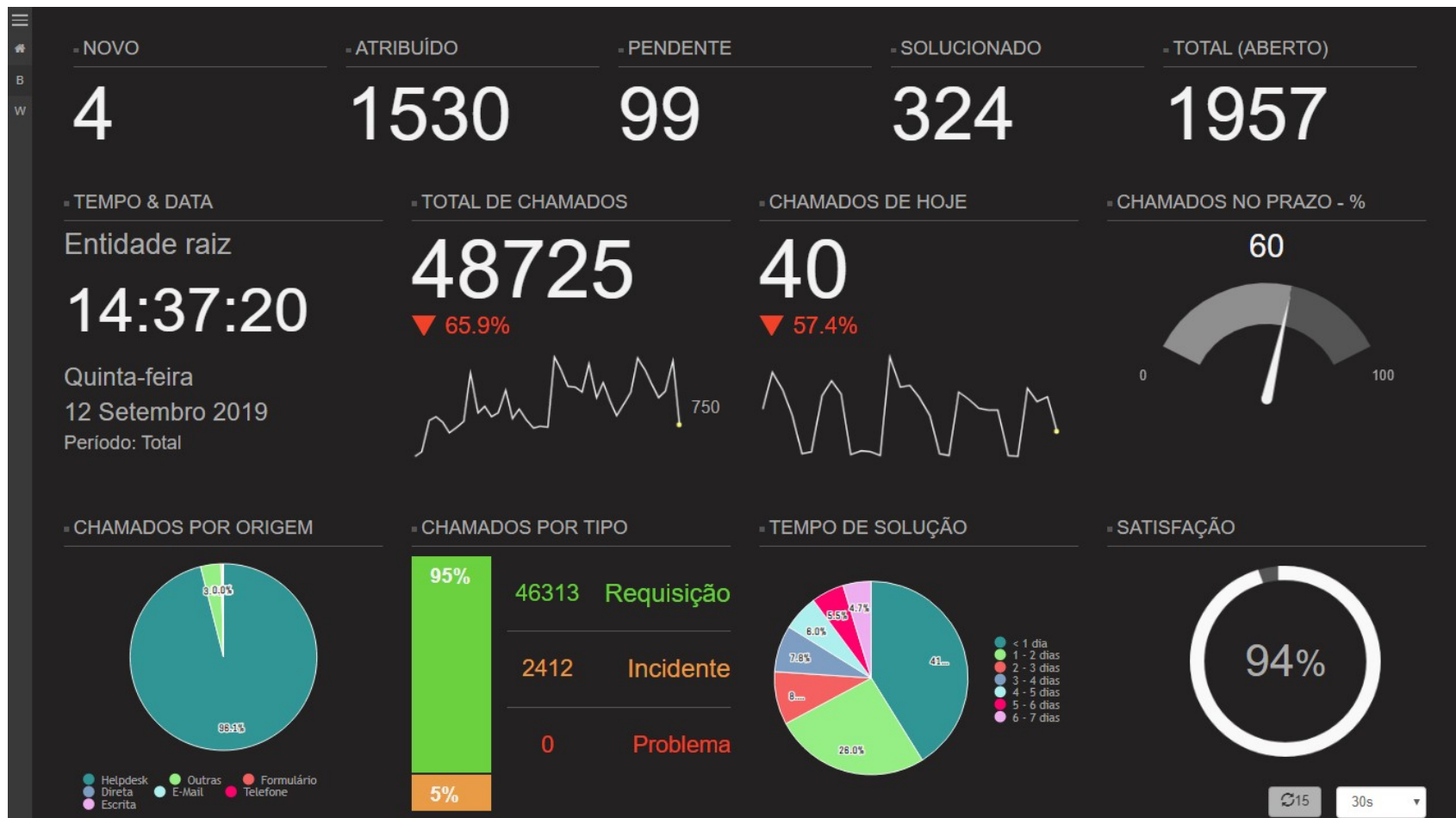
- **Gestão de Processos:**
  - Importância do registro e a sua rastreabilidade.
  - Relatórios e gráficos.
  - Soluções de fato (melhorias e inovações) x Soluções de contorno (recuperação de serviços problemáticos).
- **Feedback dos usuários:**
  - Aprovação de soluções.
  - Pesquisa de satisfação.

# Resultados



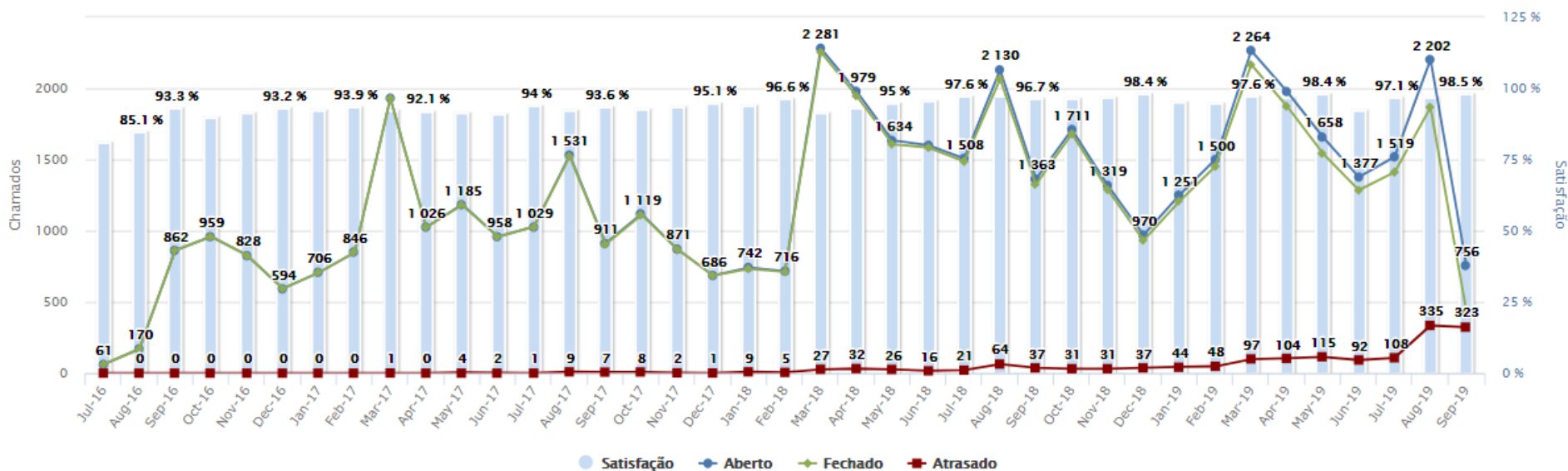


# Resultados



# Resultados

Satisfação – Chamados



# Conclusão

- Mudanças geram desconforto (impactam nos conceitos e costumes).
- Registro global de serviços: Medir a performance através de critérios e resultados, satisfazendo usuários e somando valor ao negócio.
- Modularização: Ponto único de convergência (gestão de chamados e recursos).
- Demais recursos:
  - Automação de incidentes (e-mail / monitoramento).
  - Alinhamento com o ITIL (problemas e mudanças).
  - CHAT interativo.
  - Ativos de TI (inventário).

# Referências

- Sales, H. F. (2014) “Central de Serviços com Software Livre: Estruturando uma Central de Serviços com o GLPI”, Edição do autor, 01ª edição.
- Cohen, R. (2008) “Implantação de help-desk e service desk”, Novatec, 01ª edição.
- Dóleans, J. M. and Giniox, F. (2016) “GLPI – Gestionnaire libre de parc informatique”, <http://glpi-project.org/>, Março.
- Schaefer, A. (2012), <http://www.arthurschaefer.com.br/>, Março.

# Contato

- Para dúvidas maiores, contatar:
  - UNIPAMPA (Universidade Federal do Pampa)
  - DTIC (Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação)
  - Telefone: (55) 3421 8410
    - Ramal: 8310 (Coordenação de Redes, Infraestrutura e Suporte)
  - E-mails:
    - [contato@dtic.unipampa.edu.br](mailto:contato@dtic.unipampa.edu.br)
    - [coris@dtic.unipampa.edu.br](mailto:coris@dtic.unipampa.edu.br)



Diretoria de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (DTIC)



# Case de Gestão Administrativa e Modularizada com uso do GLPI

Ricardo Lazzari da Rosa  
Jorge Alberto Messa Menezes Júnior  
Luciano Pereira de Vargas  
Francis Diego Duarte Almeida