

1 - O QUE É O GLPI.....	2
2 - PROCESSO DE ATENDIMENTO.....	2
3 - OBJETIVO.....	2
4 - UTILIZANDO O SISTEMA GLPI.....	2
LOGIN.....	2
TELA INICIAL.....	3
5 - ABRINDO UM CHAMADO.....	4
STATUS DE UM CHAMADO.....	8
ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS.....	8
6 - ABERTURA DE CHAMADOS VIA E-MAIL.....	10
7 – FORMULÁRIOS DE CADASTRO.....	10
8 – RESERVA DE COMPUTADOR.....	11

## 1 - O QUE É O GLPI?

O GLPI, abreviatura para *Gestion Libre de Parc Informatique*, “é um sistema desenvolvido com o intuito de fornecer uma poderosa ferramenta para gerenciamento de TI e parques computacionais, tendo como principais funcionalidades o gerenciamento de HelpDesk e Inventário de equipamentos de informática de forma integrada.” Com esse sistema, o usuário poderá abrir o próprio chamado e manter um acompanhamento do mesmo de forma rápida, eficiente e interativa.

## 2 - PROCESSO DE ATENDIMENTO

O GLPI permite a interação entre o usuário e o técnico perante a abertura de um chamado, garantindo que eles possam estar cientes de todas as tarefas realizadas mantendo um acompanhamento de todo processo.

## 3 - OBJETIVO

O presente manual tem por objetivo orientar os usuários sobre os procedimentos para abertura, acompanhamento, pesquisa de satisfação e validação dos chamados.

## 4 - UTILIZANDO O SISTEMA

### GLPI LOGIN

Em um navegador web, acesse **suporte.pjf.mg.gov.br**

. Login: **seu e-mail da PJF.**

Senha: **a senha do e-mail da PJF**



Caso o usuário não tenha o e-mail corporativo será necessário solicitar através do e-mail [suporte@pjf.mg.gov.br](mailto:suporte@pjf.mg.gov.br) e ao recebê-lo mudar o método de login para “Base de Dados do GLPI”.



← → 🔒 Inseguro | 172.20.23.33/glpi/index.php

**GLPI**

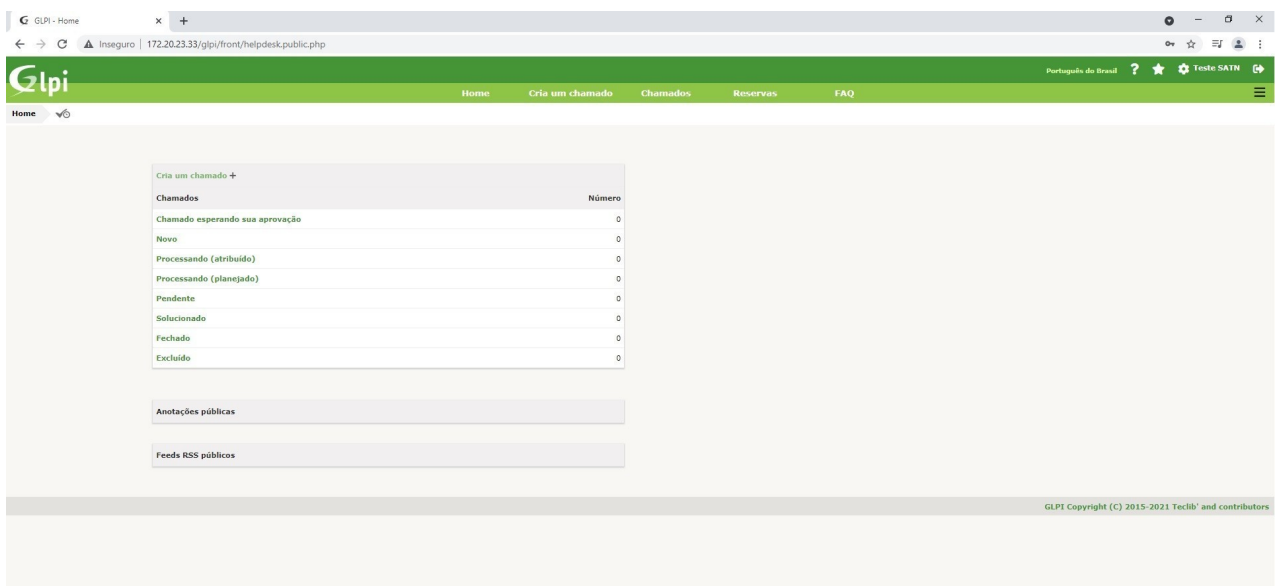
Base de dados interna GLPI

☒ Lembre-me

Publicar

## TELA INICIAL

Após efetuar o Login, o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema, onde terá a sua disposição as opções de “Criar chamado”, “Chamados”, “Reservas”, “FAQ” e acompanhar os chamados que já se encontram abertos.



GLPI - Home

← → 🔒 Inseguro | 172.20.23.33/glpi/front/helpdesk.public.php

**GLPI**

Home Crie um chamado Chamados Reservas FAQ

Português do Brasil ? ★ ⚙️ Teste SATN

Home

Crie um chamado +

Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	0
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

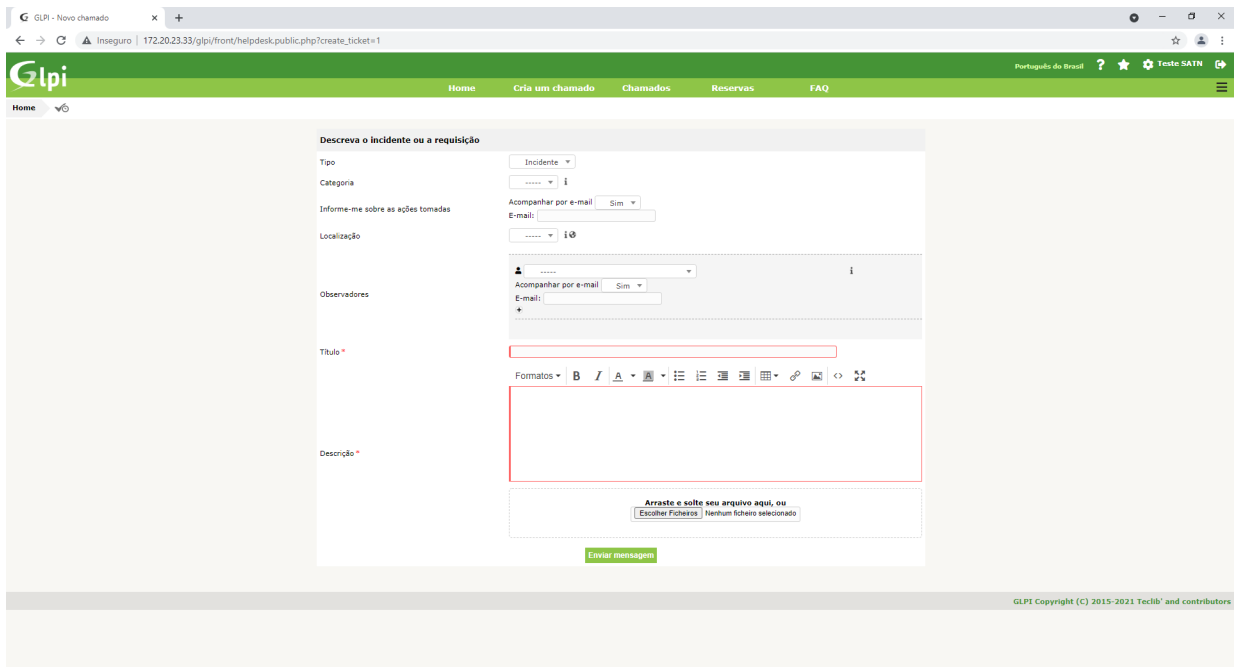
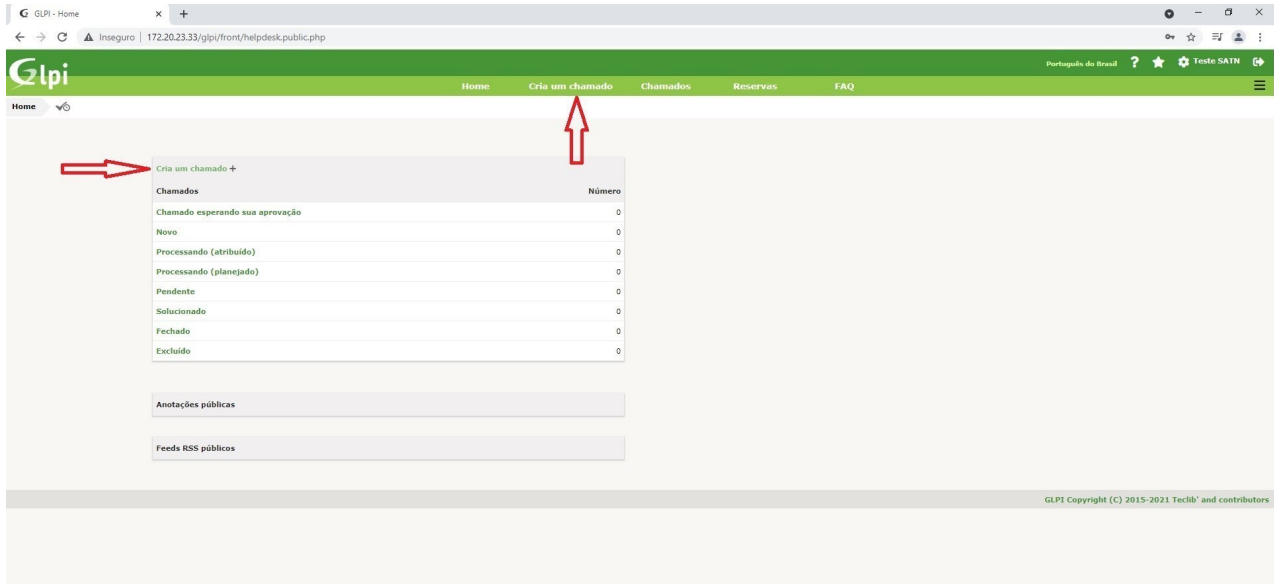
Anotações públicas

Feeds RSS públicos

GLPI Copyright (C) 2015-2021 TecLib' and contributors

## 5 - ABRINDO UM CHAMADO

Ao fazer login, você será automaticamente encaminhado para a tela de abertura de chamados, clique em uma das opções **Criar um Chamado**.



Para que o chamado seja encaminhado ao setor responsável, preencha todos os campos, incluindo os obrigatórios – aqueles que possuem um asterisco ao lado (\*).

- **Tipo:** Determina o tipo do seu chamado, podendo ser requisição ou incidente.

- **Requisição:** É toda e qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de Tecnologia da Informação. Isto é, as requisições não estão relacionadas às paralisações de serviços. Ex.: Alterar a senha de um usuário; Dúvidas sobre utilização do sistema; Treinamentos; Trocar o cartucho de uma impressora; etc.

- **Incidente:** Caracteriza-se por ser uma interrupção ou falha inesperada na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação. Ou seja, são problemas que causam, (ou podem causar), paralisação das atividades de rotina. Ex.: O sistema não está respondendo; A tela do sistema está indisponível; A internet está lenta; A impressora parou de funcionar; etc.

- **Categoria:** A categoria é de extrema importância para que seu chamado seja delegado corretamente para o técnico responsável. Caso não haja uma categoria específica para o seu problema, escolha a que mais se assemelhe a ele e insira na descrição do chamado quais são suas necessidades.

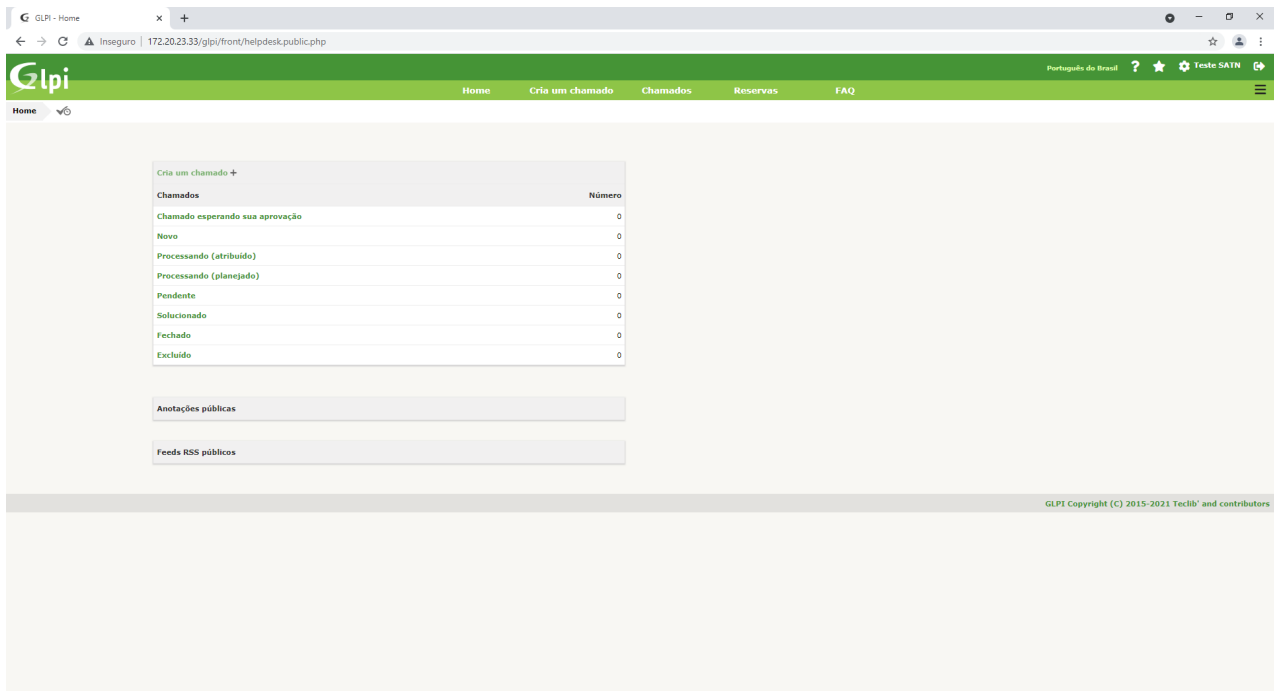
- **Localização:** Local onde o computador se encontra. Caso não esteja disponível sua localização no sistema, favor informá-la no campo descrição.

- **Observadores:** Caso usuário queira que mais alguém acompanhe o chamado.

- **Descrição:** Faça uma descrição detalhada do seu problema, com todas as informações necessárias para que ele possa ser compreendido e solucionado da melhor forma.

**Arquivo:** Você poderá anexar um documento. Podendo ser algo relacionado ao chamado que ajude a identificar o problema. Ex: *Print* de tela. Por fim, clique no botão **Enviar mensagem** para abrir seu chamado. Ele será recebido e direcionado ao técnico que ficará responsável pelo mesmo.

Na tela inicial, você poderá verificar quantos chamados possui de acordo com seu status.

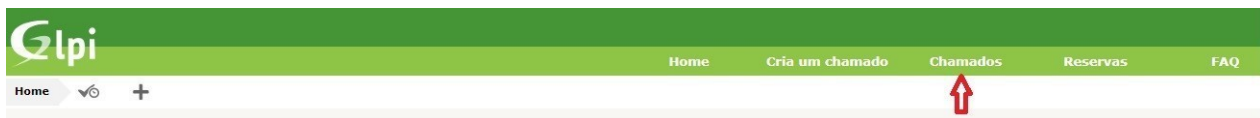


The screenshot shows the GLPI Home page. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. Below the navigation bar, there is a section titled 'Cria um chamado' with a dropdown arrow. To the right of this section is a table showing the number of tickets for each status:

Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	0
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

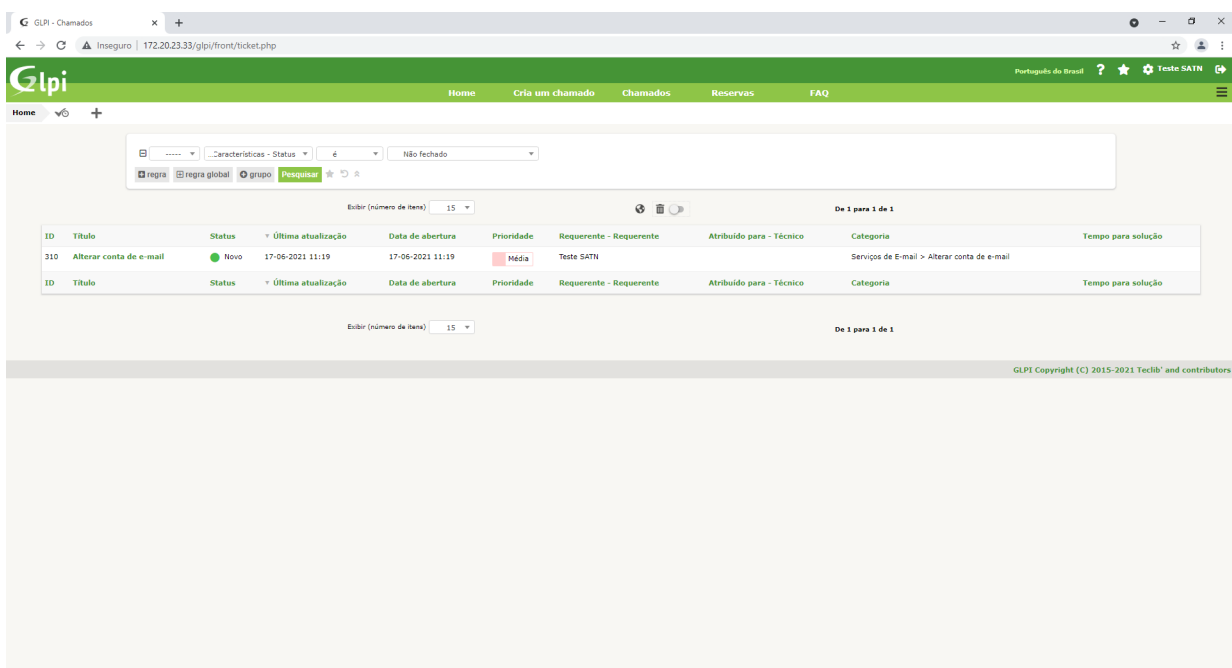
Below the table, there are sections for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'. At the bottom right, there is a copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors'.

Clique na guia **Chamados** para listar suas solicitações que se encontram em andamento.



The screenshot shows the GLPI navigation bar. The 'Chamados' tab is highlighted with a red arrow pointing to it. The navigation bar includes links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ.

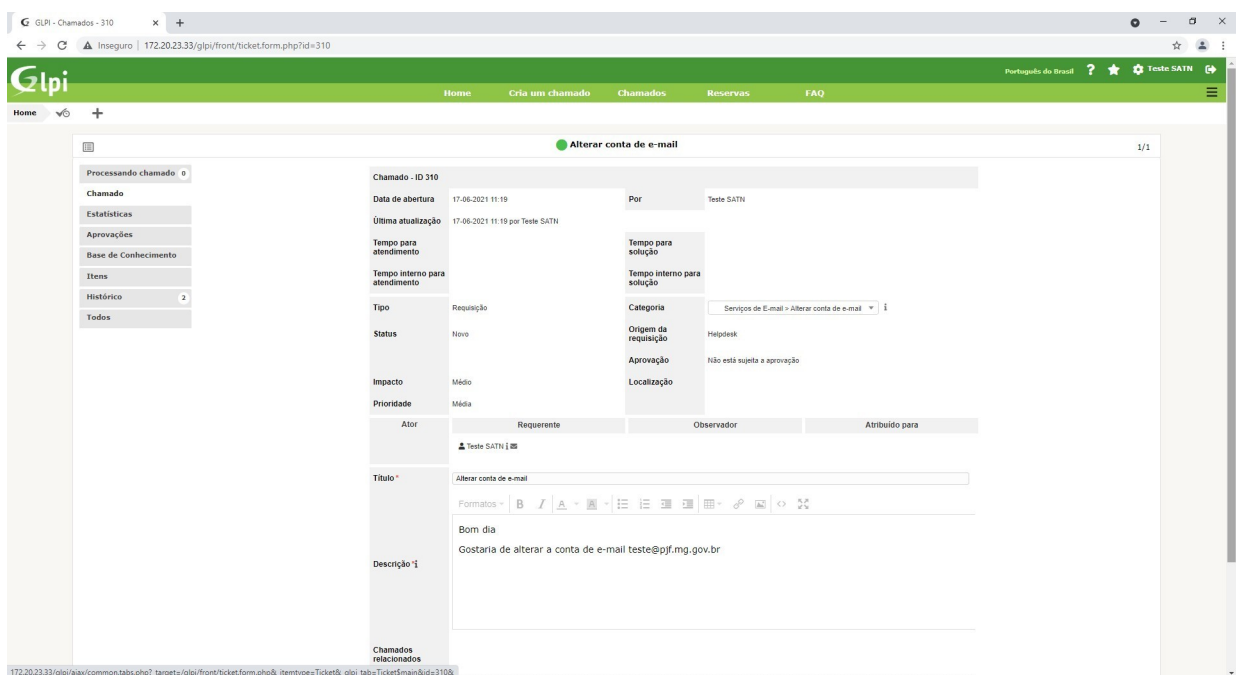
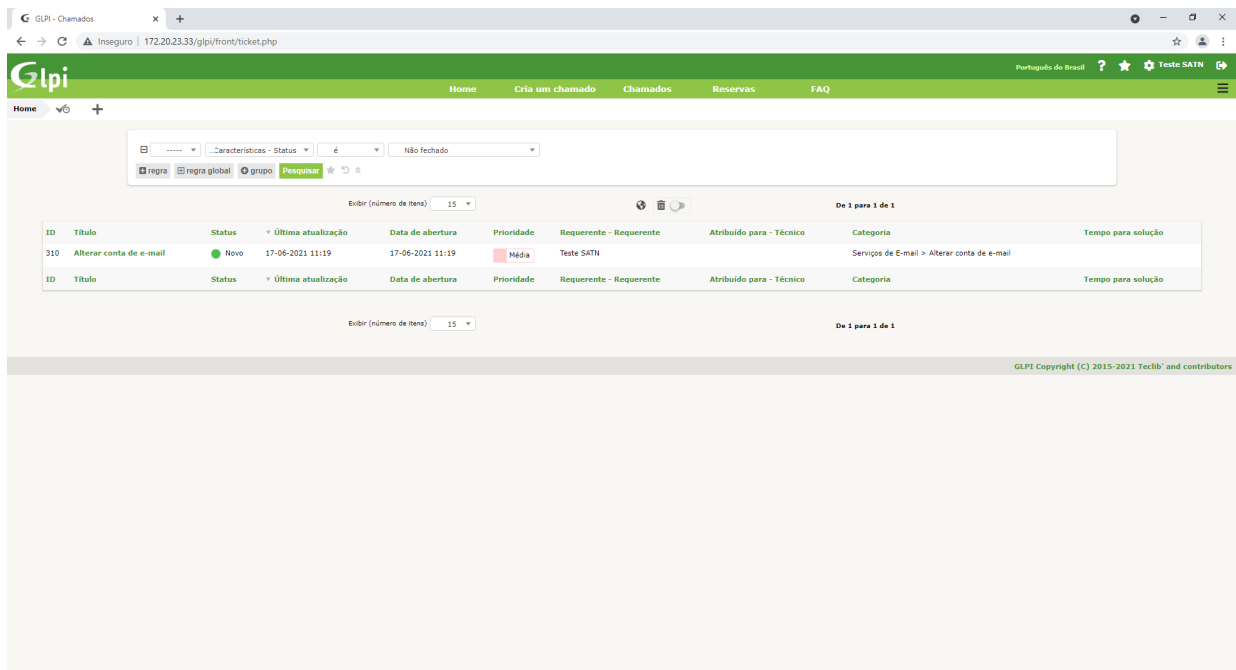
Para detalhar um chamado, clique em seu título. Na tela seguinte, serão exibidas diversas informações referentes ao seu chamado, como:



The screenshot shows the GLPI Chamados page. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. Below the navigation bar, there is a search bar with filters for 'Características - Status', 'Não fechado', and 'Pesquisar'. Below the search bar, there is a table listing tickets:

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
310	Alterar conta de e-mail	Novo	17-06-2021 11:19	17-06-2021 11:19	Média	Teste SATN		Serviços de E-mail > Alterar conta de e-mail	

Below the table, there is a section for 'Exibir (número de itens)' with a dropdown menu set to 15. At the bottom right, there is a copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors'.



- **Tempo para solução:** O técnico responsável pelo chamado terá um prazo para apresentar uma solução para o incidente ou a requisição do usuário.
- **Data da Solução/Data de fechamento:** Referem-se às datas de solução do chamado e encerramento do mesmo, seja pela aprovação do requerente ou pelo encerramento automático após 03 dias sem resposta data solução pelo técnico.

- **Atribuído para:** Técnico responsável pelo chamado.
- **Aprovação:** O chamado está pendente de uma aprovação superior para prosseguimento.
- **Status:** Corresponde ao estado atual do chamado.

## **STATUS DE UM CHAMADO**

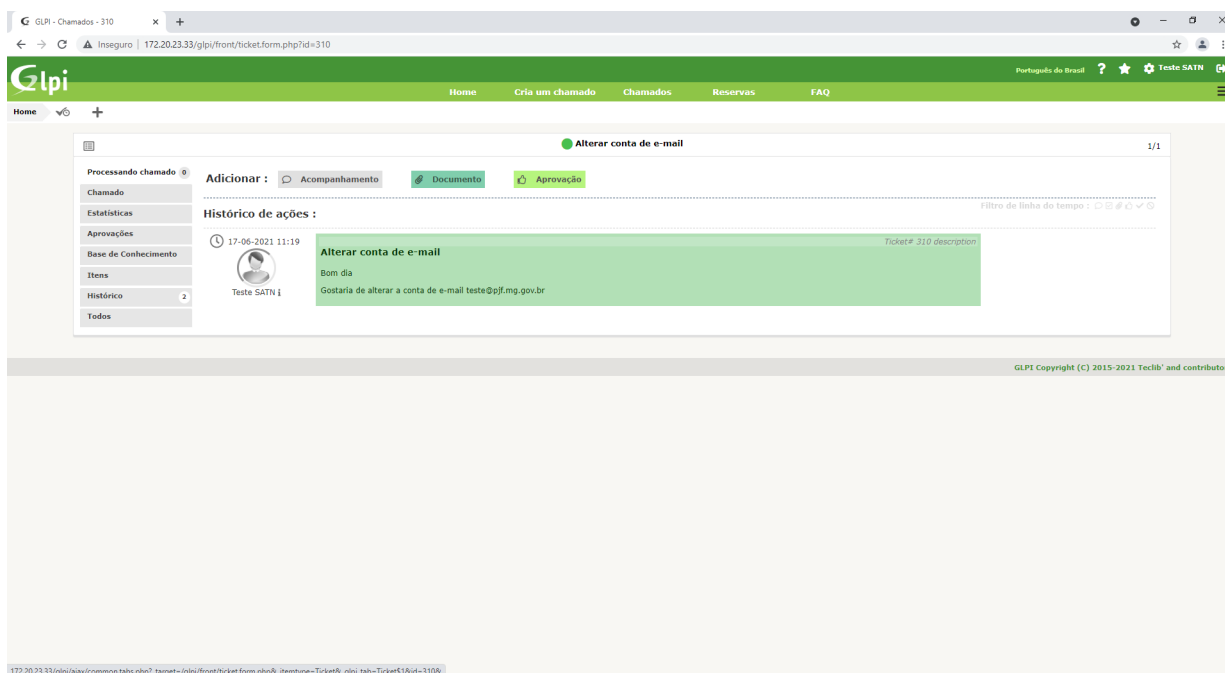
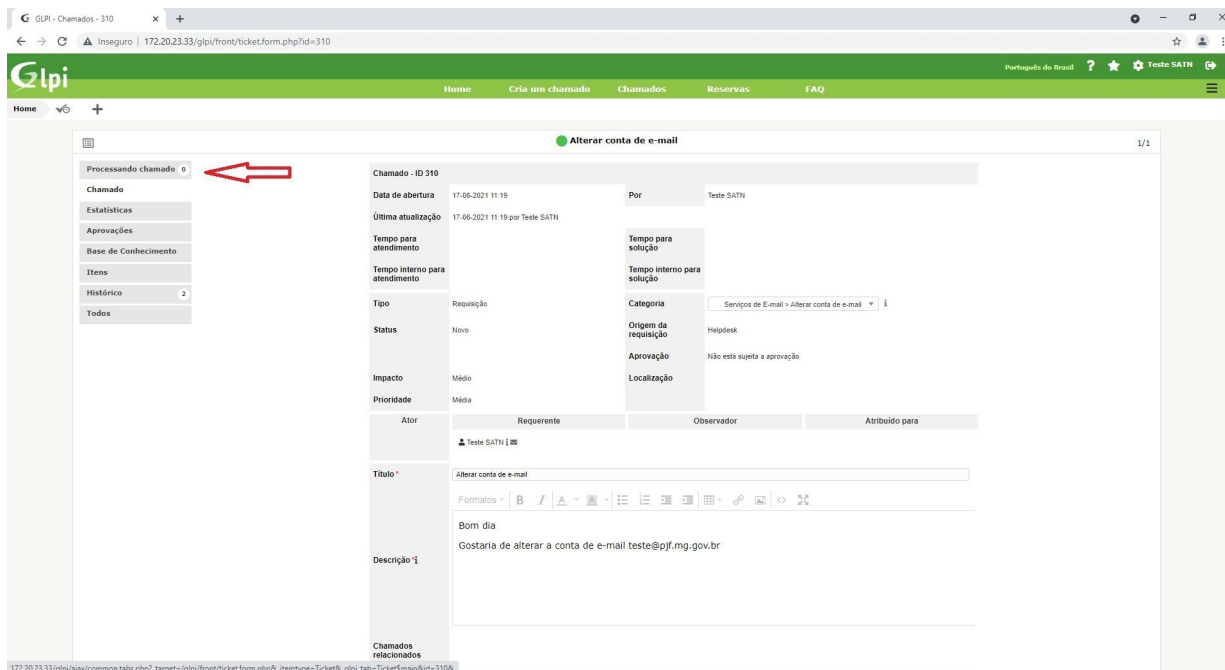
No decorrer do processamento do seu chamado, ele poderá ter os seguintes status:

- **Novo:** chamado aberto sem técnico ou programador atribuído.
- **Processando (atribuído):** chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processando(Planejado):** Chamado foi atribuído, porém será atendido conforme planejamento técnico.
- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros.
- **Solucionado:** Chamado solucionado, porém aguardando aprovação do usuário.
- **Fechado:** Chamado solucionado e aprovado pelo usuário.

## **ADICIONANDO ACOMPANHAMENTOS**

Para se comunicar com o técnico responsável pelo seu chamado, você poderá adicionar acompanhamentos ou documentos, informando-o de sua necessidade e lhe fornecendo informações que considerar importantes para a solução do chamado.





- **Em cinza:** acompanhamentos inseridos pelo requerente ou pelo técnico.
- **Em verde:** Título e descrição informados pelo requerente no momento da abertura do chamado.
- **Em verde:** Aprovação ou recusa da solução final apresentada pelo técnico.

Aprovando a solução, o chamado será fechado automaticamente. Porém, caso o usuário não aprove ou recuse a solução, o chamado será fechado pelo sistema no prazo de 02 dias.

Em caso de dúvidas sobre a utilização do sistema ou situações críticas, entre em contato com o suporte de informática.

• Segunda a sexta-feira das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min:  
3690-7288 ou no e-mail [suporte@pjf.mg.gov.br](mailto:suporte@pjf.mg.gov.br)

## 6 – ABERTURA DE CHAMADOS VIA E-MAIL

Para os usuários que não possuem e-mail corporativo (@pjf.mg.gov.br) há a possibilidade da abertura dos chamados via e-mail, para isso, deve-se enviar e-mail para [chamados@pjf.mg.gov.br](mailto:chamados@pjf.mg.gov.br) informando a lotação completa (**secretaria, subsecretaria, departamento, supervisão**), nome, ramal, o problema que está ocorrendo e também o patrimônio do computador que está com problema. Dessa forma será aberto um chamado no GLPI automaticamente e o usuário receberá todas as atualizações do chamado via e-mail.

## 7 – FORMULÁRIOS DE CADASTRO

Para solicitar cadastro no SIFAN, SIAFEM, Netdein, protocolo, e-mail corporativo, liberação de redes sociais, videoconferência, compartilhamento de pastas, cadastro na rede interna e cadastro para acesso remoto e necessário preencher o formulário disponível na guia “Formulários”



Ao clicar na guia os formulários serão mostrados.

**Categorias**

[ver todos](#)

**Acesso Remoto**

**Cadastro Rede Interna**

**Compartilhamento de pastas**

**Redes sociais e Streaming**

**Serviços de Internet**


**Sistemas** >

Organizar por popularidade ☒ Organizar por ordem alfabética ☐




**Formulário solicitação de liberação de Redes Sociais e Streaming**

Formulário usado para solicitar liberação de acesso a redes sociais e Streaming



**Formulário de Liberação de acesso à Rede WI-FI**

Formulário usado para solicitar liberação de acesso a rede WI-FI



**Formulário de acesso ao sistema SIFAN**

Formulário solicitação de cadastro de usuário no sistema SIFAN



**Formulário de acesso Rede Interna**

Formulário usado para solicitar acesso aos servidores de arquivos.



**Formulário solicitação acesso remoto**

Formulário usado para solicitar usuário para home office



**Formulário de acesso ao sistema Siafem**

Formulário solicitação de cadastro de usuário no sistema Siafem



**Formulário para solicitação de e-mail corporativo**

Formulário usado para solicitar criação de e-mail corporativo.




**Formulário para compartilhamento de pastas**

Formulário usado para solicitar compartilhamento de pastas entre duas ou mais máquinas



**Formulário de acesso ao sistema Protocolo**

Formulário solicitação de cadastro de usuário no sistema Protocolo




**Formulário de acesso ao sistema NetDEIN**

Formulário solicitação de cadastro de usuário no sistema NetDein

## 8 – RESERVA DE COMPUTADOR

Para que seja feita a reserva do notebook para eventos é necessário agendamento prévio. O agendamento é feito pelo sistema GLPI, segue o passo a passo para fazer o agendamento.

Na página inicial do GLPI acessar a guia “Reserva”



Home Criar um chamado Formulários Chamados **Reservas** FAQ Plug-ins

Português do Brasil ? ★

Home

**Formulários**

Cadastro SIFAN

+ Formulário de acesso ao sistema SIFAN

Cadastro Protocolo

+ Formulário de acesso ao sistema Protocolo

Cadastro SIAFEM

+ Formulário de acesso ao sistema Siafem

Cadastro Rede Interna

+ Formulário de acesso Rede Interna

Compartilhamento de pastas

+ Formulário para compartilhamento de pastas

Serviços de Internet

+ Formulário para solicitação de e-mail corporativo

Cadastro NetDein

+ Formulário de acesso ao sistema NetDEIN

**Questões mais populares**

Formulários GLPI.

Criação de login para acesso remoto - Home Office

**Entradas Recentes**

Criação de login para acesso remoto - Home Office

Formulários GLPI.































**Últimas entradas atualizadas**

Criação de login para acesso remoto - Home Office

Formulários GLPI.

Escolher o item da reserva

Na próxima tela, abrirá o calendário com as datas e horários disponíveis para agendamento

2021	Segunda-feira							Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
Maio													1
Junho													
Julho													07:00-14:00 silmarafurtado@pjf.mg.gov.br
Agosto													
Setembro													
Outubro													
Novembro													
Dezembro													
2022													
Janeiro	2	3	4	5	6	7	8						
Fevereiro													
Março													
Abril													
Maio	9	10	11	12	13	14	15						
Junho													
Julho								08:00-12:00 lucienidas@pjf.mg.gov.br					
Agosto													
Setembro													
Outubro													
Novembro	16	17	18	19	20	21	22						
Dezembro													
2023													
Janeiro								08:00-12:00 vthomazalmeida@pjf.mg.gov.br					
Fevereiro													
Março													
Abril													
Maio	23	24	25	26	27	28	29						
													
								14:00-18:00 saudebucal@pjf.mg.gov.br	14:00-15:00 mericiofreitas@pjf.mg.gov.br	15:30-18:00 victoria.daniel@pjf.mg.gov.br			
	30	31											
													



Ao clicar no botão usado para fazer a reserva a seguinte tela irá aparecer.

The screenshot shows a web application interface for reserving an item. The header is green with the 'G2ipi' logo on the left and navigation links (Home, Criar um chamado, Formulários, Chamados, Reservas, FAQ, Plug-ins) in the center. On the right of the header, there are links for 'Português do Brasil', a help icon, a star icon, and a settings icon. Below the header, there is a sub-header with 'Home' and a checkmark icon on the left, and 'Prefeitura Municipal de Juiz de Fora (est)' on the right. The main content area is a form titled 'Reservar um Item'. The form has the following fields: 'Item' with the value 'Computador - P01160148', 'Por' with the value 'satn', 'Data Inicial' with a date picker showing '27-05-2022 12:00:00', 'Duração' with a dropdown menu showing '1h00', and 'Repetição' with a dropdown menu showing 'Nenhum'. Below these fields is a large text area for 'Comentários'. At the bottom right of the form is a green button labeled 'Adicionar'.

Reservar um Item	
Item	Computador - P01160148
Por	satn
Data Inicial	27-05-2022 12:00:00
Duração	1h00
Repetição	Nenhum
Comentários	
<button>Adicionar</button>	

Após preencher os campos e clicar em “ADICIONAR” a reserva está feita.