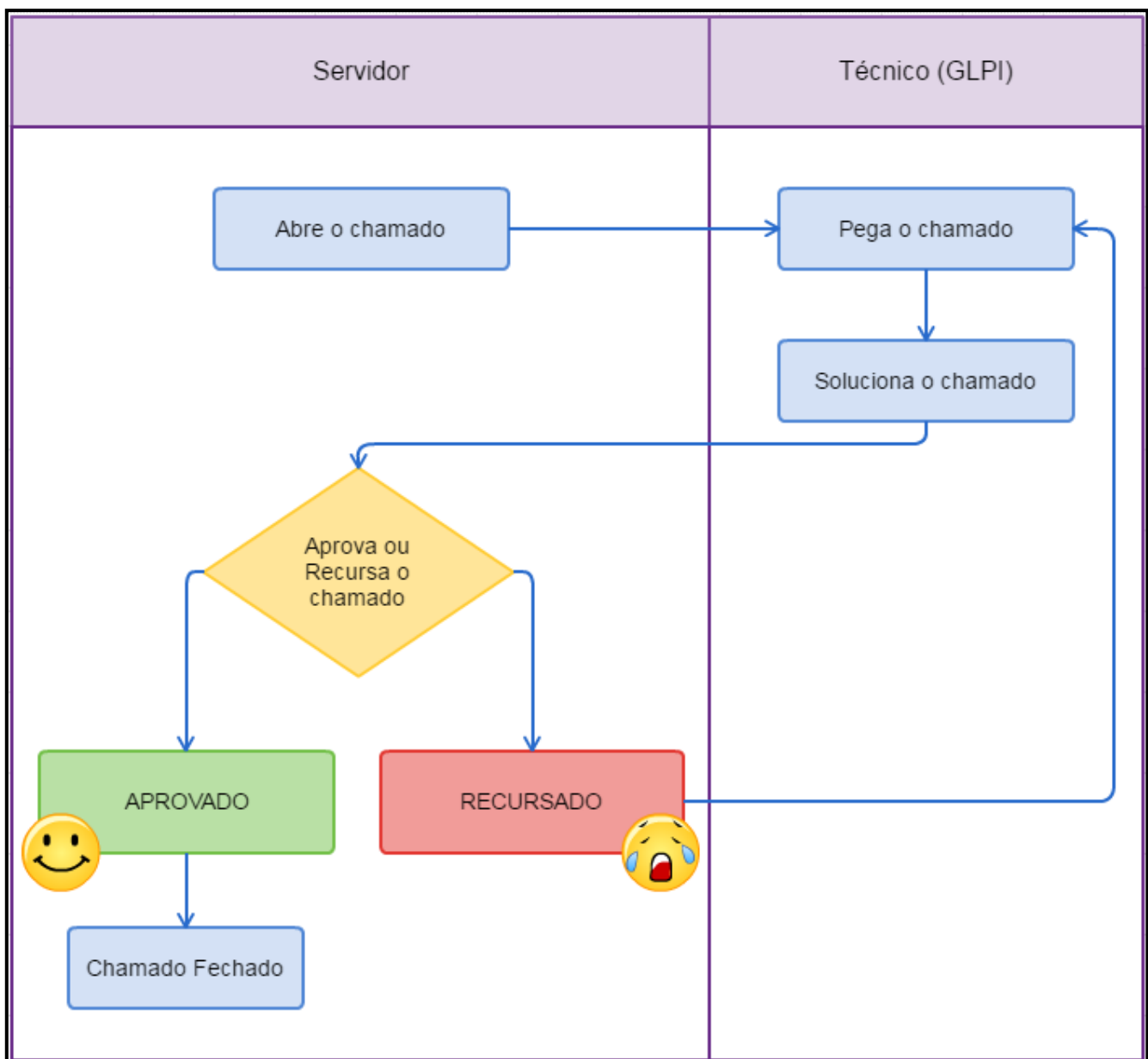

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 1 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

## FLUXOGRAMA

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, desde sua abertura até o fechamento.



 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 2 de 13
Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018	Versão nº 001
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

## MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA *GLPI*

### 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 Coordenadoria 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?

Vejam 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 pelo Coordenador de Tecnologia da Informação ao Técnico disponível para o atendimento.
- 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.

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 3 de 13
Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018	Versão nº 001
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

## 1. ACESSO AO SISTEMA *GLPI*


- Acesse o *GLPI* através do endereço: <http://arq.ifsp.edu.br/glpi/>.
- Logue no sistema, seguindo a imagem abaixo:



**Login:** prontuário sem letras e sem traços, apenas números. Ex: 201479

**Senha:** mesma para autenticar-se a Internet *Wi-Fi* do IFSP-ARQ e do sistema WebDiário.

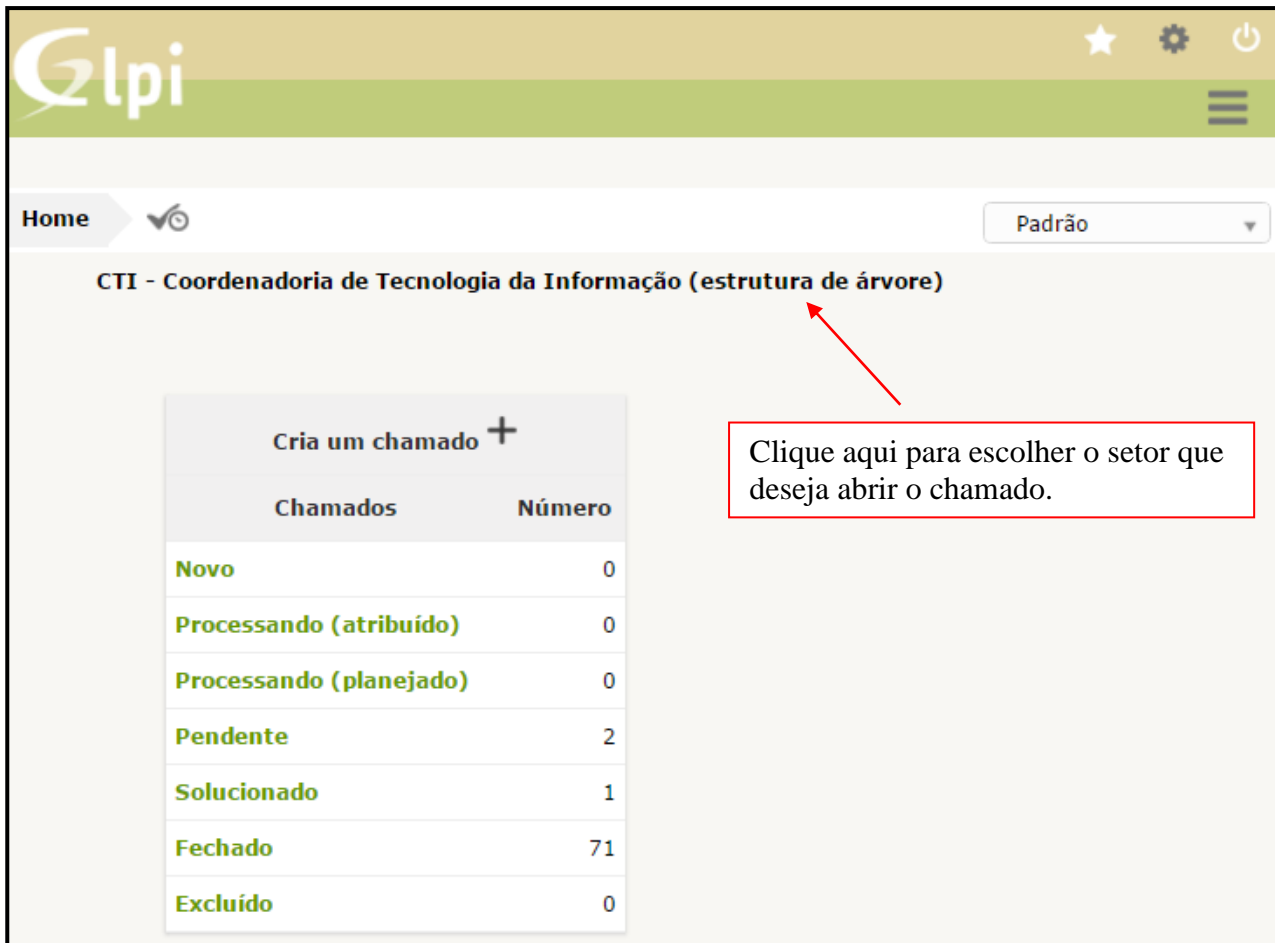
**Obs:** O sistema *GLPI* está autenticado com a base de dados do *LDAP*.

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 4 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

## 2. ABRIR CHAMADO

Ao entrar com usuário e senha, o sistema exibirá a tela abaixo, denominada tela inicial. Todos os servidores do câmpus, estarão no perfil Padrão, mesmo que o servidor tenha acesso de Administrador ou Técnico no sistema *GLPI*. Tendo em vista que esse tutorial explica as possibilidades em que usuário padrão pode fazer no sistema.


- Para criar um chamado, o servidor deve estar atento para qual setor deseja abrir, por padrão está configurado para todos os servidores o setor **CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação**, para selecionar o setor que deseja abrir o chamado, caso não for a CTI, siga os passos abaixo:



The screenshot shows the GLPI web interface. At the top left is the GLPI logo. In the top right corner, there are icons for a star, settings, and power. Below the header, there is a navigation bar with 'Home' and a refresh icon. On the right side of the navigation bar, there is a dropdown menu currently set to 'Padrão'. The main content area is titled 'CTI - Coordenadoria de Tecnologia da Informação (estrutura de árvore)'. Below this title, there is a button that says 'Cria um chamado +' and a table with the following data:

Chamados	Número
<b>Novo</b>	0
<b>Processando (atribuído)</b>	0
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	2
<b>Solucionado</b>	1
<b>Fechado</b>	71
<b>Excluído</b>	0

A red arrow points from a text box to the 'Padrão' dropdown menu. The text box contains the instruction: 'Clique aqui para escolher o setor que deseja abrir o chamado.'

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 5 de 13
Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018	Versão nº 001
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

- Ao clicar para alterar o setor, irá abrir a seguinte janela abaixo, basta clicar no nome do setor que deseja para abrir o chamado.

**Selecione a entidade desejada**

**Selecione a entidade desejada**  
 ( ⌵ para ver a entidade e suas sub-entidades )  
Mostrar tudo

Pesquisar


- ⊞ **CÂMPUS ARARAQUARA** ⌵
- ⊞ **ADMINISTRAÇÃO** ⌵
  - ⊞ CAP - Coordenadoria de Manutenção, Almojarifado e Patrimônio
  - ⊞ CGP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
  - ⊞ CLT - Compras e Licitações
  - ⊞ CAE - Coordenadoria de Apoio ao Ensino
  - ⊞ CDS - Coordenadoria de Sistemas
  - ⊞ CID - Coordenadoria de Área - Indústria/Laboratórios
  - ⊞ CTI - Coordenadoria de Tecnologia da Informação

- Após a escolha do setor, clique na opção: **‘Criar chamado’** pelo menu, ou no sinal de **‘+’**:

Home
Cria um chamado
Chamados

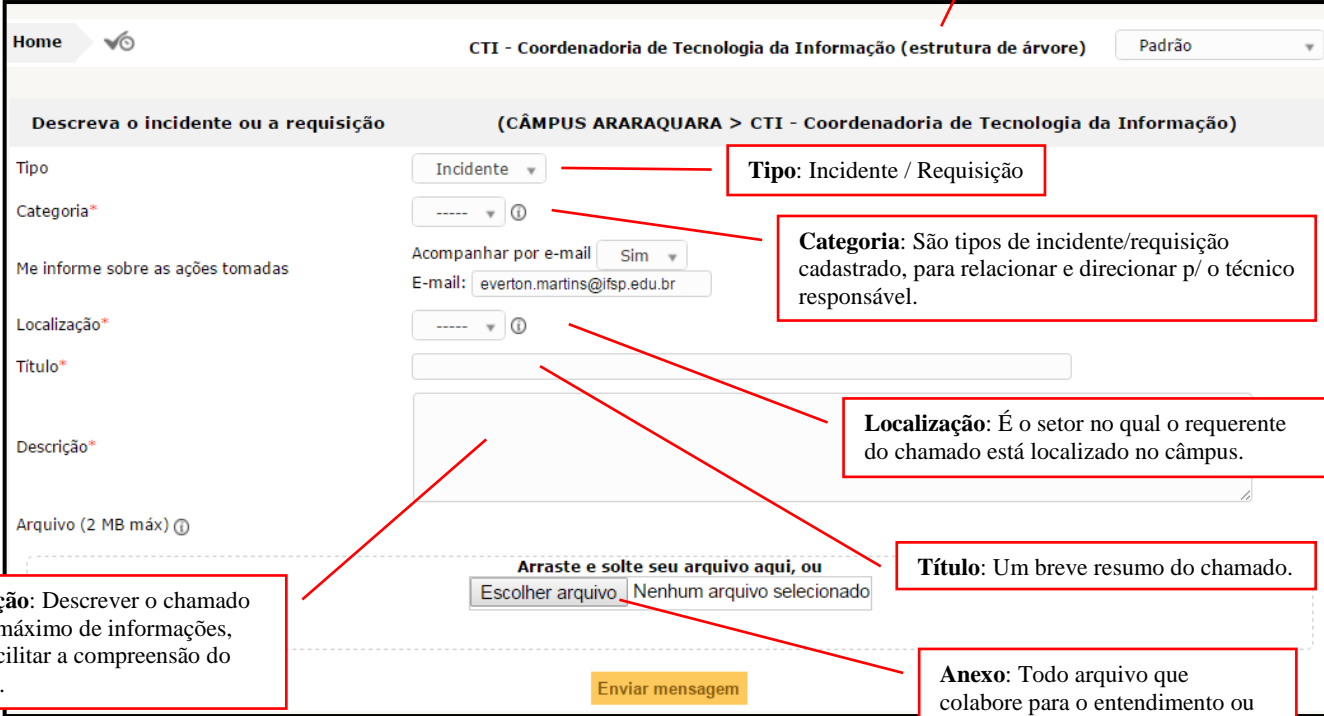
CTI - Coordenadoria de Tecnologia da Informação (estrutura de árvore)

Chamados	Número
Cria um chamado +	
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	2
Solucionado	1
Fechado	71
Excluído	0

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 6 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

- Ao clicar na opção ‘**Criar chamado**’, irá abrir a seguinte tela:

**Sector:** Setor em que o chamado será aberto.



The screenshot shows the 'Criar chamado' form in the GLPI system. The form is titled 'CTI - Coordenadoria de Tecnologia da Informação (estrutura de árvore)' and is set to 'Padrão'. The form fields and their annotations are as follows:


- Tipo:** A dropdown menu with 'Incidente' selected. Annotation: **Tipo:** Incidente / Requisição.
- Categoria\*:** A dropdown menu with '-----' selected. Annotation: **Categoria:** São tipos de incidente/requisição cadastrado, para relacionar e direcionar p/ o técnico responsável.
- Me informe sobre as ações tomadas:** A dropdown menu with 'Sim' selected.
- E-mail:** A text input field containing 'everton.martins@ifsp.edu.br'.
- Localização\*:** A dropdown menu with '-----' selected. Annotation: **Localização:** É o setor no qual o requerente do chamado está localizado no câmpus.
- Titulo\*:** A text input field. Annotation: **Título:** Um breve resumo do chamado.
- Descrição\*:** A large text area for describing the issue. Annotation: **Descrição:** Descrever o chamado com o máximo de informações, para facilitar a compreensão do técnico.
- Arquivo (2 MB máx):** A file upload area with a button 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo' and 'Nenhum arquivo selecionado'. Annotation: **Anexo:** Todo arquivo que colabore para o entendimento ou solução do chamado.
- Enviar mensagem:** A yellow button at the bottom of the form.

### Status do chamado:

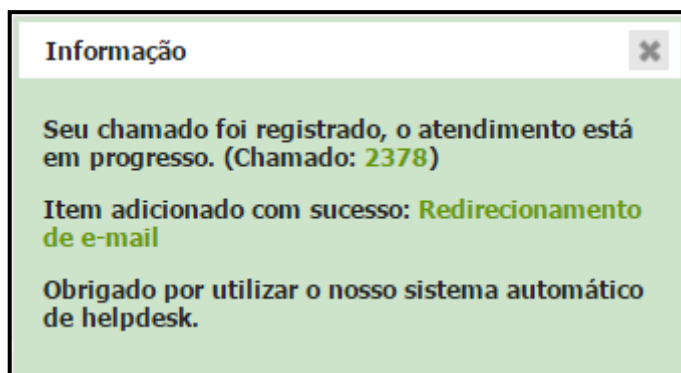
- **Novo:** Todo chamado registrado sem atribuição de técnico.
- **Processado (Atribuído):** Chamado atribuído ao técnico responsável.
- **Processado (Planejado):** O chamado foi atribuído, porém será atendido conforme o planejamento técnico.
- **Pendente:** Status que sinaliza a dependência de terceiros, 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.
- **Excluído:** Quando o servidor abriu chamado e de alguma forma solucionou e não precisou do técnico, sendo assim o próprio servidor excluiu o chamado antes mesmo de ser atribuído.

### 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.

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 7 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				


- 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 da CTI. 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:

CTI - Coordenadoria de Tecnologia da Informação (estrutura de árvore)	
Cria um chamado +	
Chamados	Número
<b>Novo</b>	1
<b>Processando (atribuído)</b>	2
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	2
<b>Solucionado</b>	0
<b>Fechado</b>	72
<b>Excluído</b>	0

 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 8 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

Seus chamados poderão ser 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.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
2 378	Redirecionamento de e-mail	Novo	24-02-2017 10:30	24-02-2017 10:30	Média	Everton Carlos Martins		E-MAIL INSTITUCIONAL > Redirecionamento	04-06-2017 10:30
ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento

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.

### 3. ADICIONAR 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 **‘Processamento chamado’**. No exemplo a seguir, o técnico responsável pelo chamado enviou um acompanhamento.



 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 9 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

- Para adicionar um acompanhamento, clique no botão ‘**Acompanhamento**’, será aberto a caixa de texto abaixo:



**Chamado**

- Processando chamado 1
- Estatísticas
- Documentos
- Histórico 7
- Todos

**Adicionar :**

**Acompanhamento** **Documento**

**Histórico de ações :**

24-02-2017 12:46

Boa tarde,  
Por favor, informe o e-mail dos servidores.

Carlos Elizandro  
Correa

24-02-2017 10:30  
Requerente

*Lembrete de chamado*

**Redirecionamento de e-mail**

Bom dia prezados,  
Por favor adicionar o servidor Renato e Henrique na lista de e-mail do Comitê de TI.  
Obrigado.

- Na caixa de texto, digite as informações que deseja em relação ao chamado, geralmente é utilizado essa opção de adicionar acompanhamento quando o requerente esqueceu de informar alguma informação no chamado no qual foi aberto, ou também para interagir com o técnico que está com o chamado, respondendo perguntas.
- Na figura abaixo, é possível visualizar como é a tela em que se digita o acompanhamento desejado, sendo assim, após digitar o acompanhamento pressione o botão “**Adicionar**”.



 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 11 de 13
	Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018
ÁREA EMITENTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO: Manual básico do GLPI</b>				

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

Cria um chamado +	
Chamados	Número
<b>Novo</b>	0
<b>Processando (atribuído)</b>	3
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	1
<b>Solucionado</b>	1
<b>Fechado</b>	75
<b>Excluído</b>	0

#### 4. APROVAR OU RECUSAR A SOLUÇÃO DE UM CHAMADO

- Na tela **'Home'**, vá no status Solucionado, abra o chamado e clique em **'Processando chamado'**. 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

Processando chamado 3

Estatísticas

Documentos

Histórico 12

Todos

**Adicionar :**

Acompanhamento Documento

---

**Aprovação da solução**


Comentários  
(Opcional quando aprovado)

Boa tarde,  
Obrigado!


Aprovar a solução
Recusar a solução

**Histórico de ações :**

Bom dia,  
 Servidores adicionados as listas.


 07-03-2017 10:45  
 Carlos Elizandro  
 Correa



 <b>INSTITUTO FEDERAL</b> São Paulo Câmpus Araraquara	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP</b>			Página 13 de 13
Código ARQ-CTI: POP 003	Data Emissão MAR/2017	Data de Vigência 10/mar/2017	Próxima Revisão mar/2018	Versão nº 001
<b>ÁREA EMITENTE:</b> COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTI				
<b>ASSUNTO:</b> Manual básico do <i>GLPI</i>				

## **EMISSÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO.**

**Emitido por:** Everton Carlos Martins (Coordenador de Tecnologia da Informação).

**Revisado por:** Marcel Santos Pereira (Diretor Geral), Everton Carlos Martins (Coordenador de Tecnologia da Informação), Carlos Elizandro Corrêa (Técnico de Laboratório Área – Informática) e Henrique Buzeto Galati (Técnico de Laboratório Área – Informática).

**Aprovado por:** Marcel Santos Pereira (Diretor Geral), Everton Carlos Martins (Coordenador de Tecnologia da Informação), Carlos Elizandro Corrêa (Técnico de Laboratório Área – Informática) e Henrique Buzeto Galati (Técnico de Laboratório Área – Informática).