

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA
MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA DE ABERTURA CHAMADO
TÉCNICO - GLPI

09/05/2018

	Código/Versão: 1.0	Página 1 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

SUMÁRIO

1	Objetivo	2
2	Informações Gerais	2
3	Acesso ao sistema de abertura de chamados	2
4	Acessando o sistema	3
5	Abertura de chamados	4
5.1	ACOMPANHANDO UM CHAMADO	10
5.2	referencias	12

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 2 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

1 OBJETIVO

Esse manual tem como objetivo auxiliar os Servidores Públicos quanto à utilização do GLPI, sistema de abertura de chamado de serviço recomendado pela Departamento de Suporte Técnico Da Prefeitura Municipal de Rio Grande Da Serra.

Neste documento estão descritos quais são os passos que o usuário deve seguir para utilizar as principais funcionalidades do sistema de abertura de chamados, tais como: abrir, manipular e localizar chamados.

2 INFORMAÇÕES GERAIS

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de abertura de chamados de serviços (Service Desk) composto por um conjunto de ferramentas para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados e gestão de base de conhecimentos.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra. O propósito da implantação deste sistema é informatizar os registros de chamados diversos, propiciando um controle mais eficaz das solicitações e dos atendimentos ao usuário.

3 ACESSO AO SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS

O acesso ao sistema GLPI e liberado para aos servidores publicos da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra que em resposta ao oficio TI nº 007/2018, encaminharam seu dados de identificação para cadastro do sistema de chamados.

Caso até o momento o servidor não tenha encaminhado os dados para cadastro no sistema , sera necessario entrar em com a equipe de suporte Tecnico através do e-mail cpd@riograndedaserra.sp.gov.br, solicitando acesso ao sistema.

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 3 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

4 ACESSANDO O SISTEMA

Para acessar o sistema, é necessária a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou similares.

1 - Acesse o endereço eletrônico <http://www.riograndedaserra.sp.gov.br/>, clicando no icone

Acesso ao Servidor Público, como na imagem abaixo.



The image shows the homepage of the Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, MUNICÍPIO, TURISMO, SECRETARIAS, LEGISLAÇÃO, CIDADÃO, CALENDÁRIO, and NOTÍCIAS. Below this, a 'Destaques' section features a 'Programação' for the 54th anniversary of the city, listing events such as '01/05 - 8h Hasteamento das Bandeiras', '9h Desfile Cívico', and '19h Sessão Solene'. A sidebar on the right contains a vertical menu with 'Portal Transparência', 'Acesso ao Cidadão', 'Acesso à Empresa', 'Acesso ao Servidor Público' (highlighted in red), 'Ouvidoria', and 'Iluminação Pública'. A search bar is located at the top right of the main content area.

2 - Clique no link suporte tecnico



The image shows the 'Acesso ao Servidor Público' page on the Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra website. The page features a navigation bar with links for HOME, MUNICÍPIO, TURISMO, SECRETARIAS, LEGISLAÇÃO, CIDADÃO, CALENDÁRIO, and NOTÍCIAS. Below this, a 'Destaques' section displays a 'Programação' for the 54th anniversary of the city. A sidebar on the right contains a vertical menu with 'Portal Transparência', 'Acesso ao Cidadão', 'Acesso à Empresa', 'Acesso ao Servidor Público' (highlighted in red), 'Ouvidoria', and 'Iluminação Pública'. The main content area shows the title 'ÁREA PARA O SERVIDOR PÚBLICO' and a list of links: 'WEBMAIL', 'PROTOCOLO ONLINE', and 'SUPPORTE TÉCNICO' (highlighted in red). A search bar is located at the top right of the main content area.

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 4 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

3 – Aparecerá a tela de login do GLPI, digite o usuário e senha que foi encaminhado via e-mail pelo Departamento de Suporte (caso não possuir usuário rever item 3 deste manual para solicitar acesso).



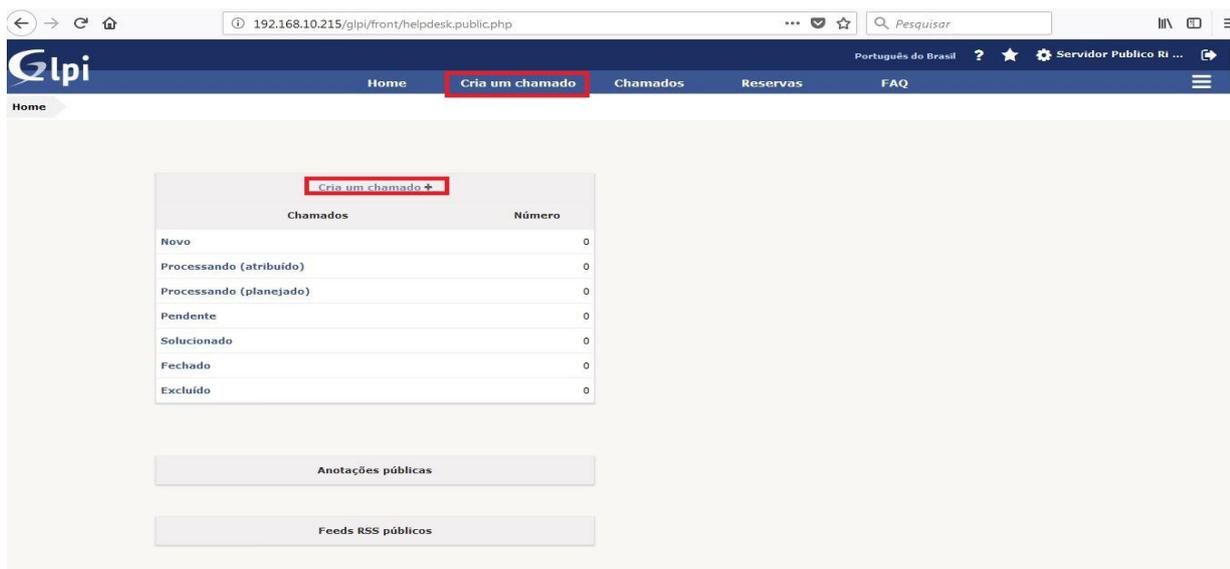
5 ABERTURA DE CHAMADOS

Ao registrar o chamado no GLPI, o usuário terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado final em tempo real, podendo cobrar respostas sobre o andamento de sua solicitação, esses registros são constantemente acompanhados e distribuídos aos técnicos disponíveis para atendimento. Todas as informações devem ser registradas para a documentação do problema/solicitação. Portanto o GLPI é uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a equipe de TI quanto os usuários estarão acompanhando os procedimentos, melhorando a qualidade no atendimento dos serviços.

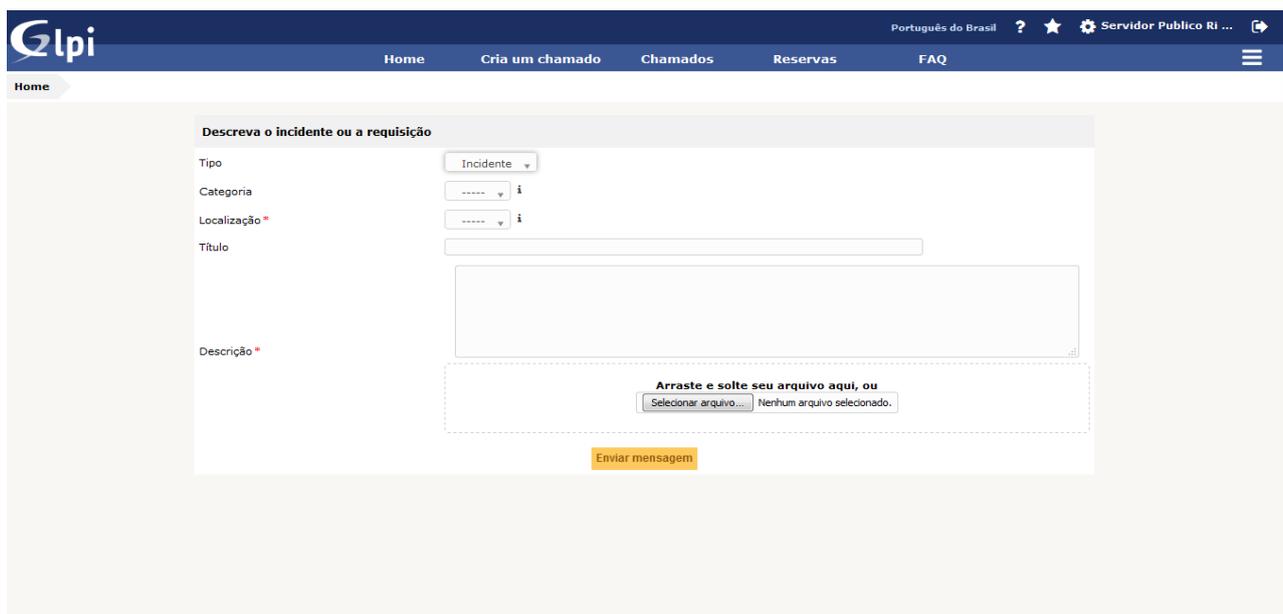
Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 5 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

- 1) Depois de efetuar login , aparecera a seguinte tela. Para efetuar abertura de chamado clique link cria chamado .



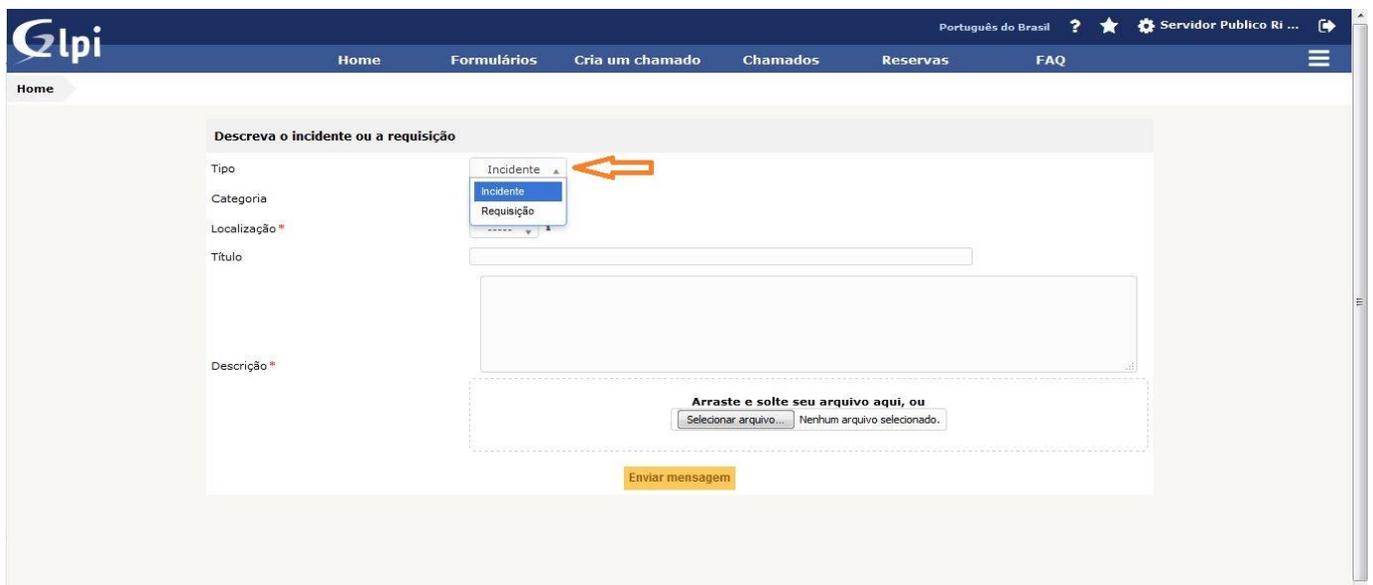
- 2) Aparecera a tela a tela abaixo, nos campos indicados, preencha o campo informado, detalhando o maior de informações possível



Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 6 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

- 3) No campo Tipo, selecione a opção que se adeque melhor à sua solicitação. Incidentes para os casos não planejados e Requisição para o planejamento de uma solicitação: o. Incidentes para os casos não planejados (Ex: micro não liga) e Requisição para o planejamento de uma solicitação(Ex:instalação de impressora).

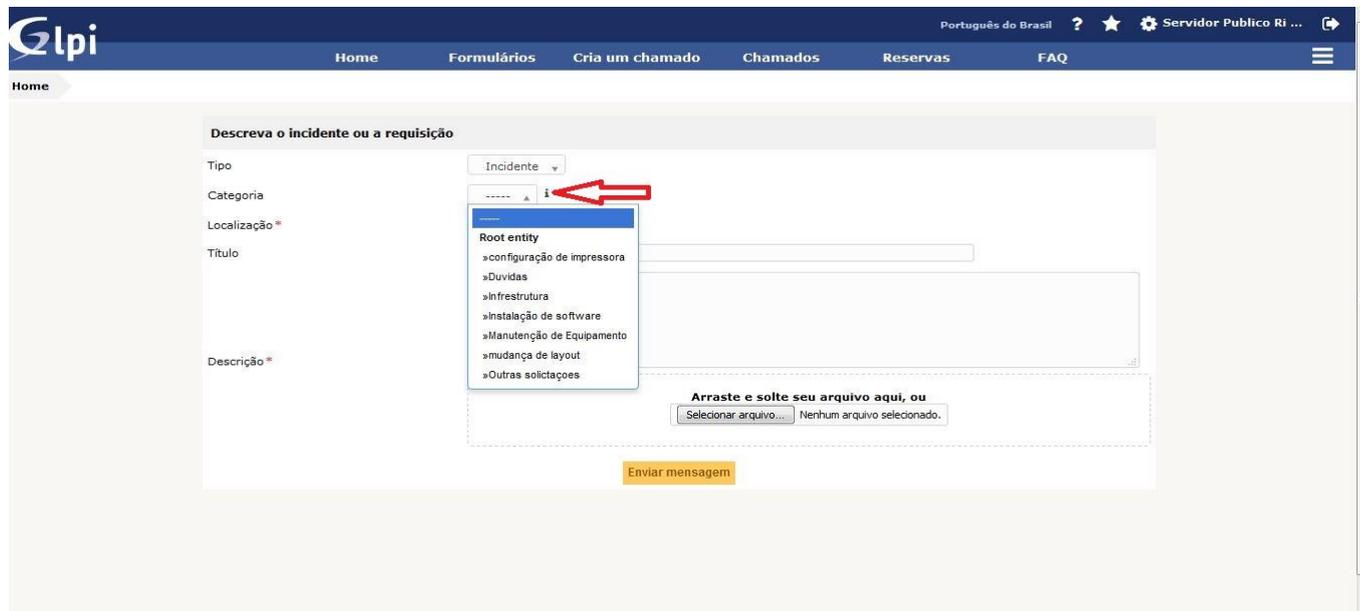


The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and menu items: Home, Formulários, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. On the left side, there are labels for 'Tipo', 'Categoria', 'Localização*', 'Título', and 'Descrição*'. The 'Tipo' dropdown menu is open, showing two options: 'Incidente' (highlighted in blue) and 'Requisição'. An orange arrow points to the 'Incidente' option. Below the dropdown menu, there is a text input field for the title and a larger text area for the description. At the bottom of the form, there is a file upload section with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' and two buttons: 'Selecionar arquivo...' and 'Nenhum arquivo selecionado.'. Below the file upload section, there is a yellow button labeled 'Enviar mensagem'.

- 4) No campo Categoria, selecione a opção que se adeque melhor à sua solicitação dentre as opções dispostas na linha suspensa : configuração de impressora, Duvidas, Infrestutura, Instalação de software,Manuntenção de equipamento,Mudança de Layout, Outras solicitações .

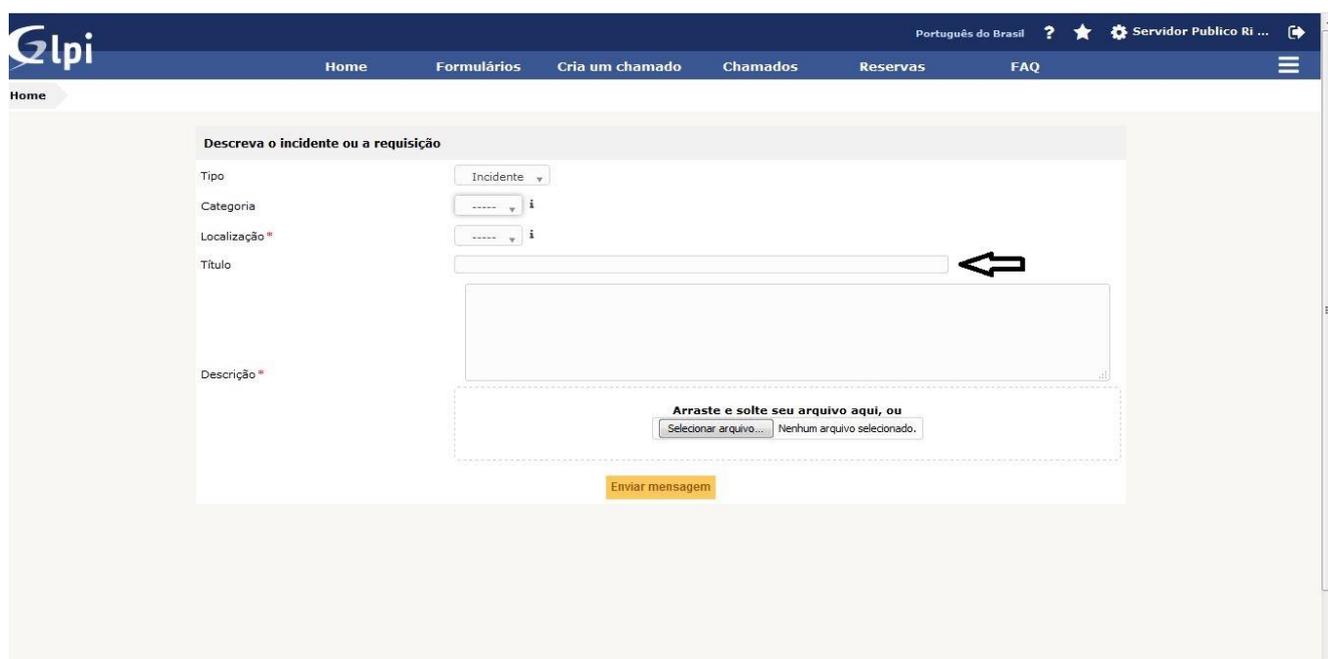
Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 7 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	



5) Preencha o campo "Título" com palavras chaves do problema e identifique a unidade caso a secretaria tenha mais de uma localidade:

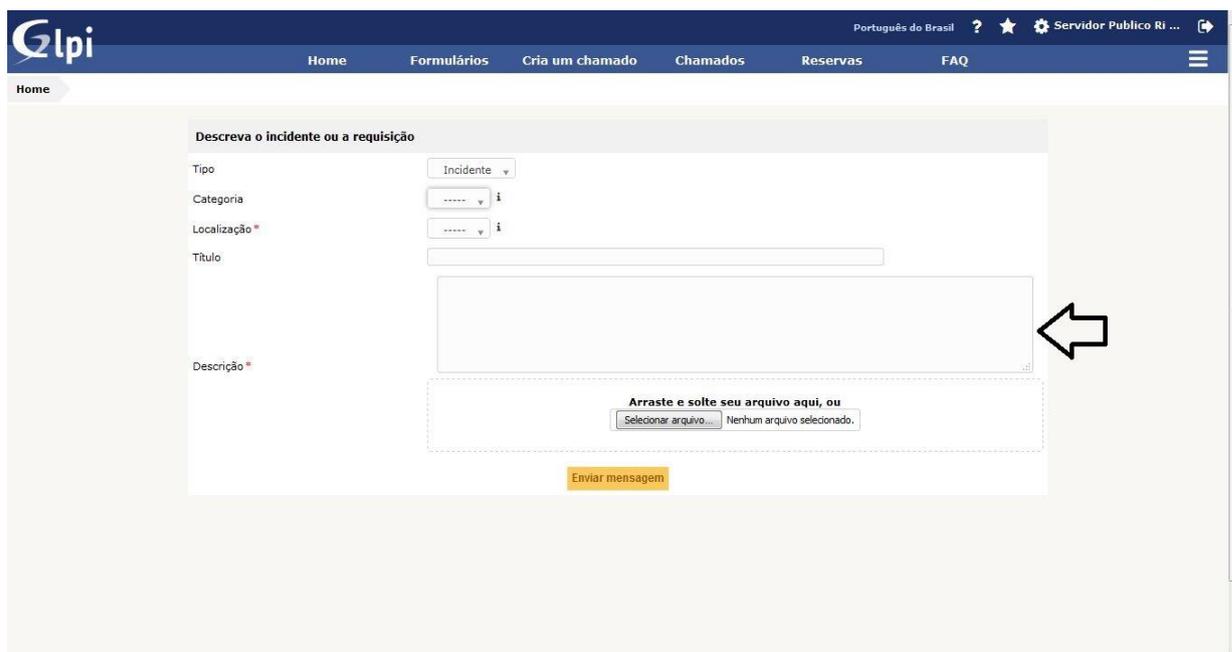
EX: NOME DA UNIDADE - TÍTULO DO PROBLEMA. Ex.: PA - MANUTENÇÃO PREVENTIVA.



Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 8 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

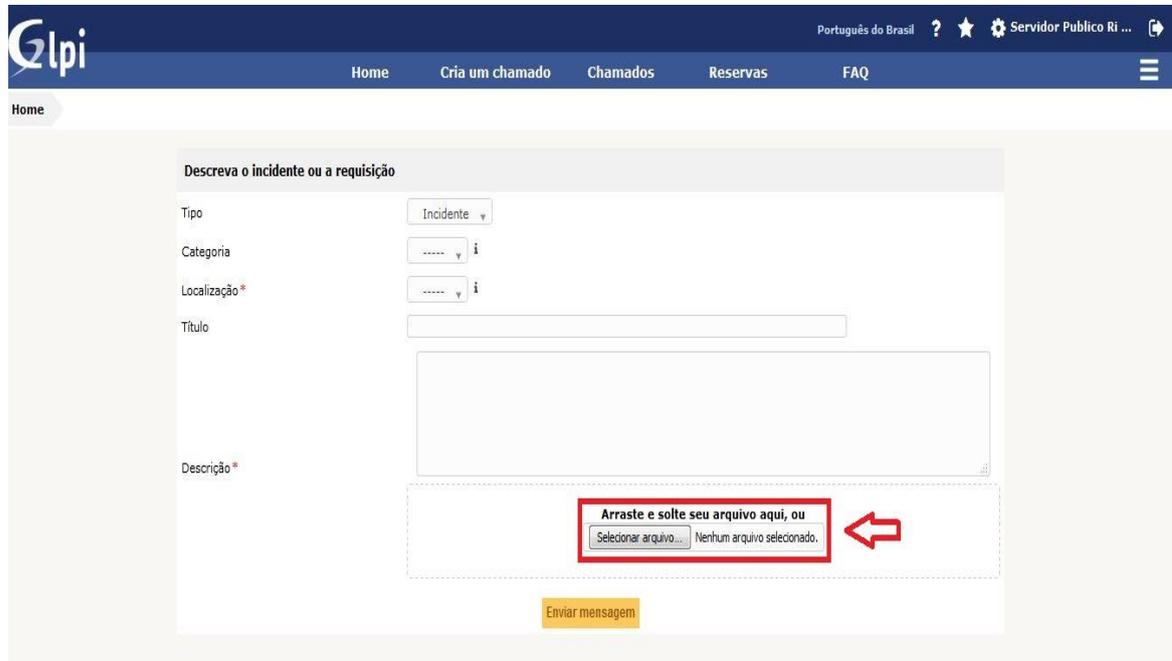
- 6) No campo descrição , coloque o maior numero de informações possíveis referente ao sua solicitação: O problema que esta ocorrendo ou solicitação de serviço, a identificação e localização do equipamento e o local onde o mesmo se encontra, identificação da pessoa que ficara responsável pelo chamado Etc.



- 7) Se houver necessidade de enviar um anexo, clique na opção “escolher arquivo” e procure o arquivo que será anexado ao chamado. O envio de anexo é opcional;

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 9 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	



Português do Brasil ? ★ Servidor Público Ri ...

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: [dropdown] i

Localização*: [dropdown] i

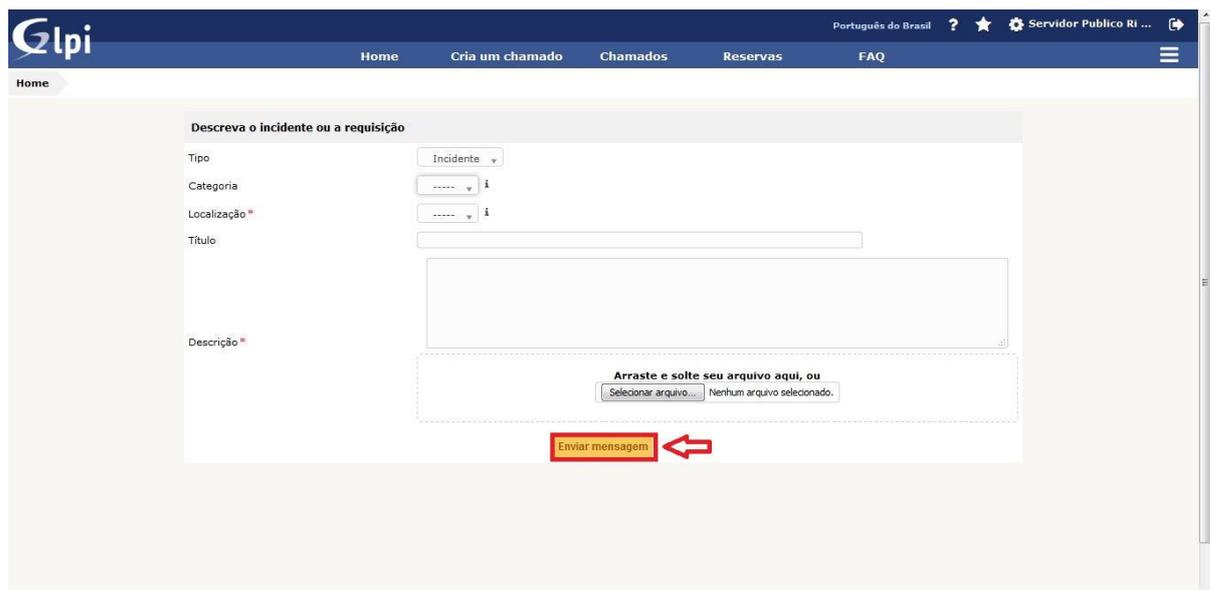
Título: [input]

Descrição*: [text area]

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Selecione um arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

Enviar mensagem

8) Para finalizar o chamado clique no botão “Enviar Mensagem”.



Português do Brasil ? ★ Servidor Público Ri ...

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: [dropdown] i

Localização*: [dropdown] i

Título: [input]

Descrição*: [text area]

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Selecione um arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

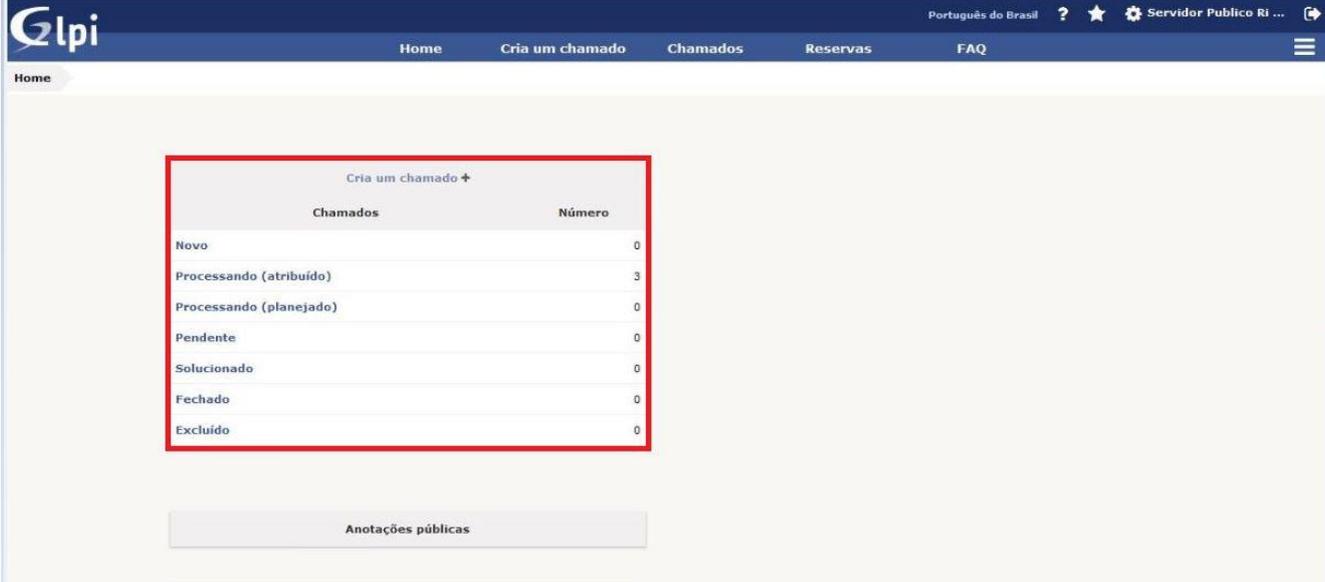
Enviar mensagem

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 10 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

5.1 ACOMPANHANDO UM CHAMADO

- 1) Na tela inicial é possível encontrar os últimos chamados criados e buscalos pelo status: novo, processando, solucionado, fechado, entre outros;



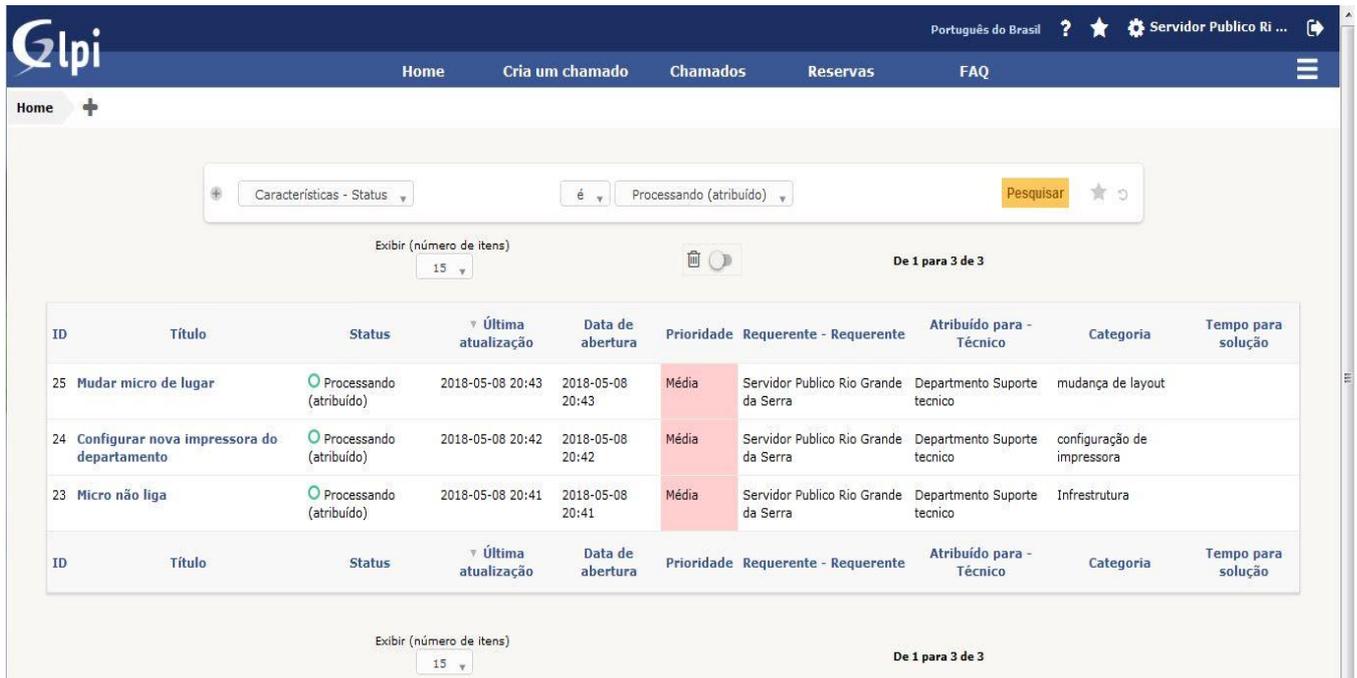
Cria um chamado	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	3
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

- **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 ou o técnico.
- **Fechado (Solucionado):** Chamado solucionado e finalizado.
- **Fechado (Não Solucionado):** Chamado sem solução.

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 11 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

- 2) Serão então listados abaixo todos os seus chamados registrados. Através da listagem é possível observar o Status e qual a Última atualização do chamado o que garante a transparência e dá real ideia do seu andamento. Se ainda precisa de mais detalhes é só clicar sobre o Título do chamado.



ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
25	Mudar micro de lugar	Processando (atribuído)	2018-05-08 20:43	2018-05-08 20:43	Média	Servidor Publico Rio Grande da Serra	Departamento Suporte tecnico	mudança de layout	
24	Configurar nova impressora do departamento	Processando (atribuído)	2018-05-08 20:42	2018-05-08 20:42	Média	Servidor Publico Rio Grande da Serra	Departamento Suporte tecnico	configuração de impressora	
23	Micro não liga	Processando (atribuído)	2018-05-08 20:41	2018-05-08 20:41	Média	Servidor Publico Rio Grande da Serra	Departamento Suporte tecnico	Infraestrutura	

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------

	Código/Versão: 1.0	Página 12 de 12
	Área: Departamento de Suporte Técnico	
Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra	Título: Manual de Acesso ao Sistema de Abertura Chamado Técnico - GLPI	

5.2 REFERENCIAS

Referências: Site do projeto: www.glpi-project.org

Esta é a primeira versão do nosso Manual do Usuário, 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 entrar em contato com Departamento de Suporte da Prefeitura de Rio Grande da Serra pelo canais de atendimento disponíveis

[

Elaboração: Helen Paola da Silva Oliveira	Data: 09/05/2018	Aprovado: Edmir Francisco	Data:
---	----------------------------	---------------------------	-------