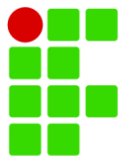


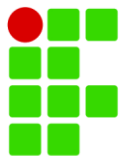


Manual de Utilização do Sistema de Suporte GLPI Institucional



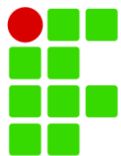
Histórico de Revisão

13/06/17	Elaboração do manual voltado ao usuário para o Sistema de Suporte Institucional , utilizando GLPI.	Rodrigo Thomas Campus Santo Ângelo
27/06/17	Revisão para publicação oficial do manual do sistema de suporte ao usuário.	Diego Comis DTI - Reitoria
27/06/17	Documento homologado pelo Diretor de TI.	Thiago Sonnenstrahl DTI - Reitoria
05/06/2018	Manual atualizado de acordo com a nova versão do sistema disponibilizado.	Diego Comis DTI - Reitoria



Sumário

1. Introdução	4
2. Acessando o GLPI	5
3. Abrindo o chamado	7
4. Acompanhando o chamado	9
4.1. Aprovando a solução.....	9
4.2. Avaliando o chamado.....	10
4.3. Respondendo as notificações.....	11
5. Solicitações através de formulários do sistema	13
5.1. Como realizar as solicitações por formulários disponíveis?	13
6. Reservas	15
6.1. Reservando vários itens	17
6.2. Alterando ou excluindo uma Reserva.....	18

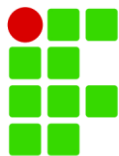


1. Introdução

O GLPI é um sistema de gestão de serviços e gerenciamento de ativos 100% web, composto por um conjunto de funcionalidades que possibilitam a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimento.

O sistema possui licença gratuita e encontra-se hospedado na Reitoria do IF Farroupilha.

Este manual tem o objetivo de orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura e acompanhamento de chamados e na reserva de equipamentos.

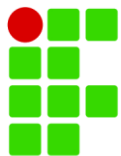


2. Acessando o GLPI

É possível acessar a ferramenta através de qualquer navegador de internet por meio do site do IF Farroupilha: <http://www.iffarroupilha.edu.br>, menu “Sistemas Institucionais”(1), aba “Para os Servidores”(2), “Suporte – Abertura de chamados”(3), ou através do link: <http://suporte.iffarroupilha.edu.br>.

The screenshot shows the IF Farroupilha website. The top navigation bar includes links like 'Participe', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Canais'. The main header features the IF Farroupilha logo and the text 'MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO'. Below the header, there's a search bar and social media icons. The main content area is titled 'Sistemas Institucionais' and includes a grid of service tiles. The left sidebar contains a list of links, including 'Sistemas Institucionais' (highlighted with a red box and arrow labeled 1). The top navigation bar has tabs for 'Para a Sociedade', 'Para os Alunos', and 'Para os Servidores' (highlighted with a red box and arrow labeled 2). The main content area displays various service tiles, including 'SIGAA ACADÊMICO', 'SIGGGP GESTÃO DE PESSOAS', 'SIPAC ADMINISTRATIVO', 'SIGAdmin ADMINISTRAÇÃO E COMUNICAÇÃO', 'WEBMAIL EMAIL INSTITUCIONAL', 'e-MEC BASE DE DADOS OFICIAL', 'Certificados CERTIFICADOS DE EVENTOS', 'Consup CONSELHO SUPERIOR', and 'SUPORTE Abertura de chamados' (highlighted with a red box and arrow labeled 3).

Figura 01



Em seguida, será apresentada a tela de login onde o servidor deve informar os dados de acesso e clicar em “Enviar”:

- **Login:** CPF (somente números);
- **Senha:** a mesma senha de acesso ao SIG.

Figura 02

Obs.: Caso tenha esquecido sua senha, sempre a que será utilizada para efetuar login neste sistema, será o mesmo utilizado no SIG, portanto você só pode mudar a senha através do sistema SIG, e no prazo de até 24 horas a mesma será atualizada automaticamente para uso do sistema de suporte.

3. Abrindo o chamado

Ao acessar o sistema, será exibida a tela abaixo com o resumo dos chamados abertos pelo usuário. Para abrir um novo chamado basta clicar em um dos ícones “Cria um chamado”.

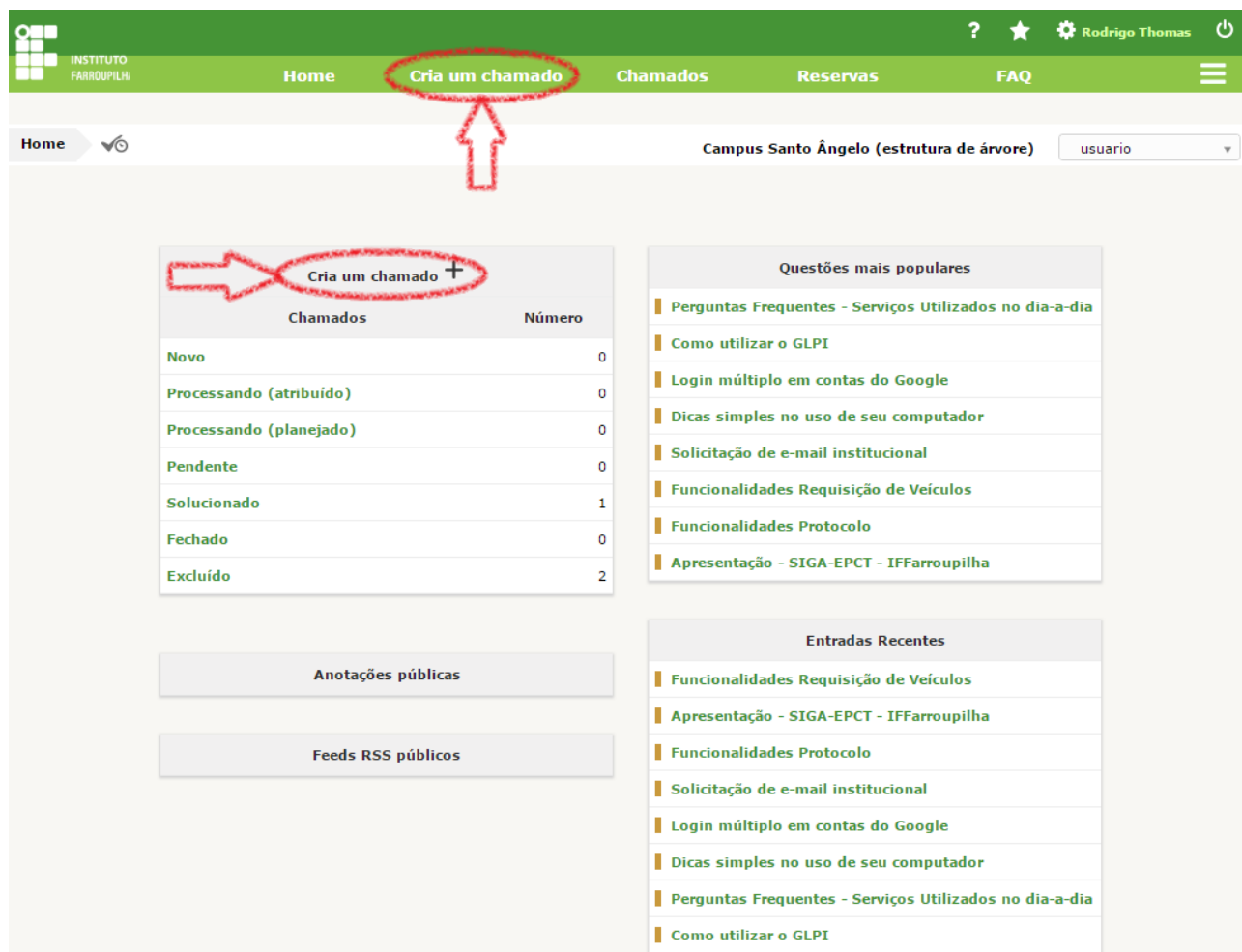


Figura 03

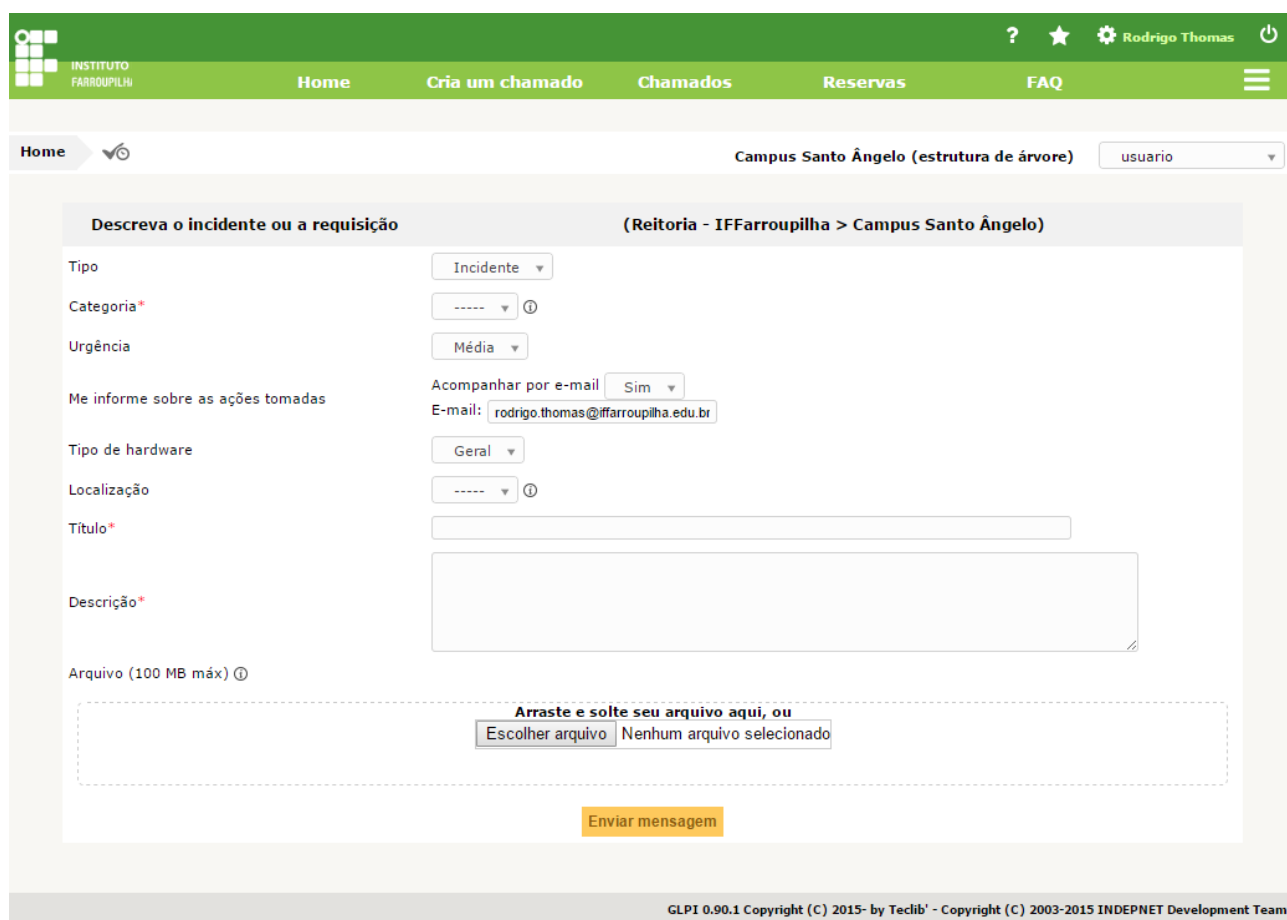
Será apresentada uma tela com os seguintes campos, conforme figura 04:

- Tipo: Requisição ou Incidente.
 - Requisição: qualquer solicitação, pedido de informação ou dúvida.
 - Incidente: interrupção, falha ou redução de qualidade em algum serviço ou equipamento de TI.
- Categoria: classificação do problema ocorrido.
- Urgência: necessidade em resolver o problema. Levar em consideração o grau de impacto (qual a tendência da situação se agravar, se manter ou ser resolvida com o tempo).
- Me informe sobre as ações tomadas: possibilita o acompanhamento do

chamado através do e-mail.

- Tipo de Hardware: geral.
- Localização: local onde se encontra o usuário ou o equipamento.
- Título: informação que resume o chamado.
- Descrição: informação detalhada da solicitação.
- Arquivo: anexo que auxilia no entendimento da dúvida ou na identificação e solução do problema. Ex: Formulário de solicitação de e-mail, Print Screen da mensagem de erro, etc.

Clicar em “Enviar mensagem” para proceder a abertura do chamado.

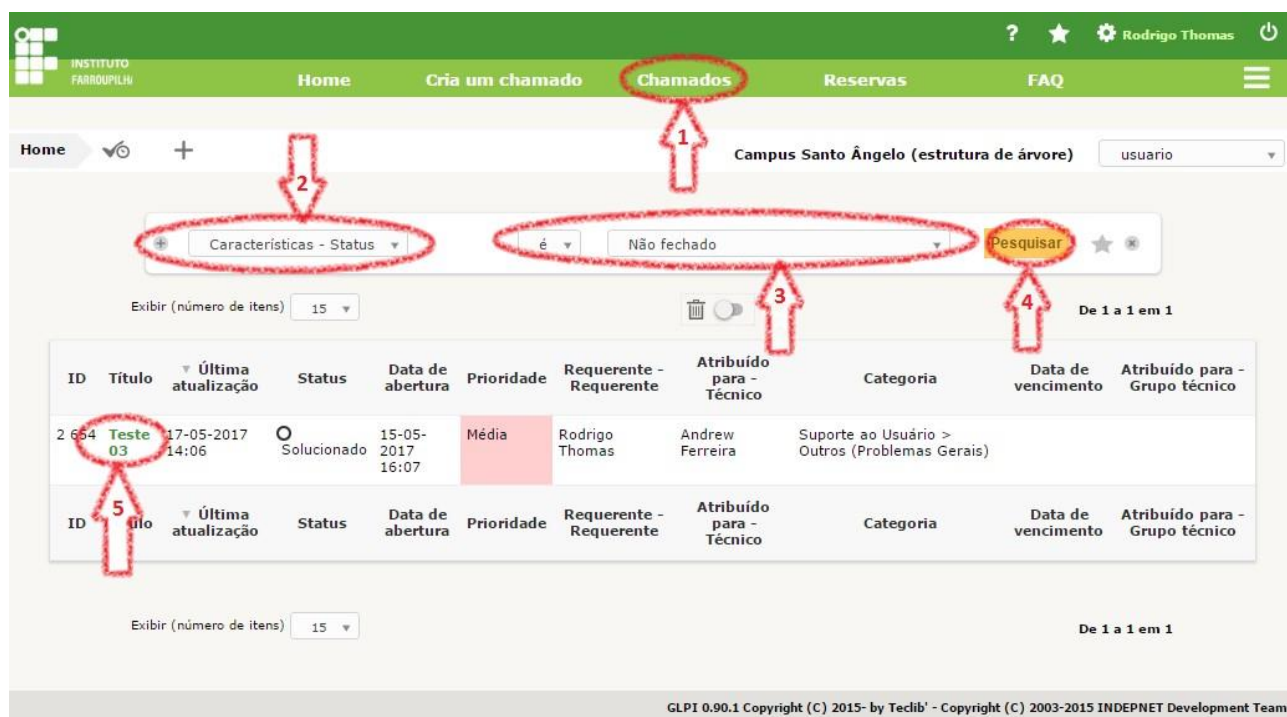


The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. The header includes the Instituto Federal Farroupilha logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The user is logged in as 'Rodrigo Thomas'. The main form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' and is for 'Campus Santo Ângelo'. It contains several fields: 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (-----), 'Urgência' (Média), 'Acompanhar por e-mail' (Sim), 'E-mail' (rodrigo.thomas@iffarroupilha.edu.br), 'Tipo de hardware' (Geral), 'Localização' (-----), 'Título' (empty), 'Descrição' (empty text area), and 'Arquivo' (100 MB max). A file upload area with a dashed border contains the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado'. At the bottom is an 'Enviar mensagem' button. The footer mentions 'GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team'.

Figura 04

4. Acompanhando o chamado

O GLPI possibilita o acompanhamento do atendimento das demandas através do menu “Chamados” (1). Na consulta é possível selecionar diferentes filtros por característica do chamado (2), sendo que cada um deles possui as suas respectivas opções de busca (3). Ao clicar em “Pesquisar” (4) são listados os chamados que atendem aos critérios da seleção. Para exibir as informações detalhadas do chamado, basta clicar no seu título (5).



A imagem mostra a interface do GLPI com as seguintes anotações:

- 1:** Menu "Chamados" no topo da barra de navegação.
- 2:** Filtro "Características - Status" no topo da área de busca.
- 3:** Opções de busca para o filtro "Características - Status", incluindo "é" e "Não fechado".
- 4:** Botão "Pesquisar" para executar a busca.
- 5:** Título do chamado "Teste 03" na primeira linha da tabela de resultados.

ID	Título	Última atualização	Status	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento	Atribuído para - Grupo técnico
2654	Teste 03	17-05-2017 14:06	O Solucionado	15-05-2017 16:07	Média	Rodrigo Thomas	Andrew Ferreira	Suporte ao Usuário > Outros (Problemas Gerais)		

Figura 05

4.1. Aprovando a solução

No detalhamento do chamado, menu “Processando chamado” (1), é exibido o histórico de atendimento. Quando o chamado é solucionado pelo atendente, o usuário é informado via e-mail e pode aprovar ou recusar a solução. Caso o servidor aprove a solução (2), o chamado será fechado. Caso recuse (3), deverá informar o motivo no campo de “Comentários”, o chamado será reaberto e voltará ao atendente.

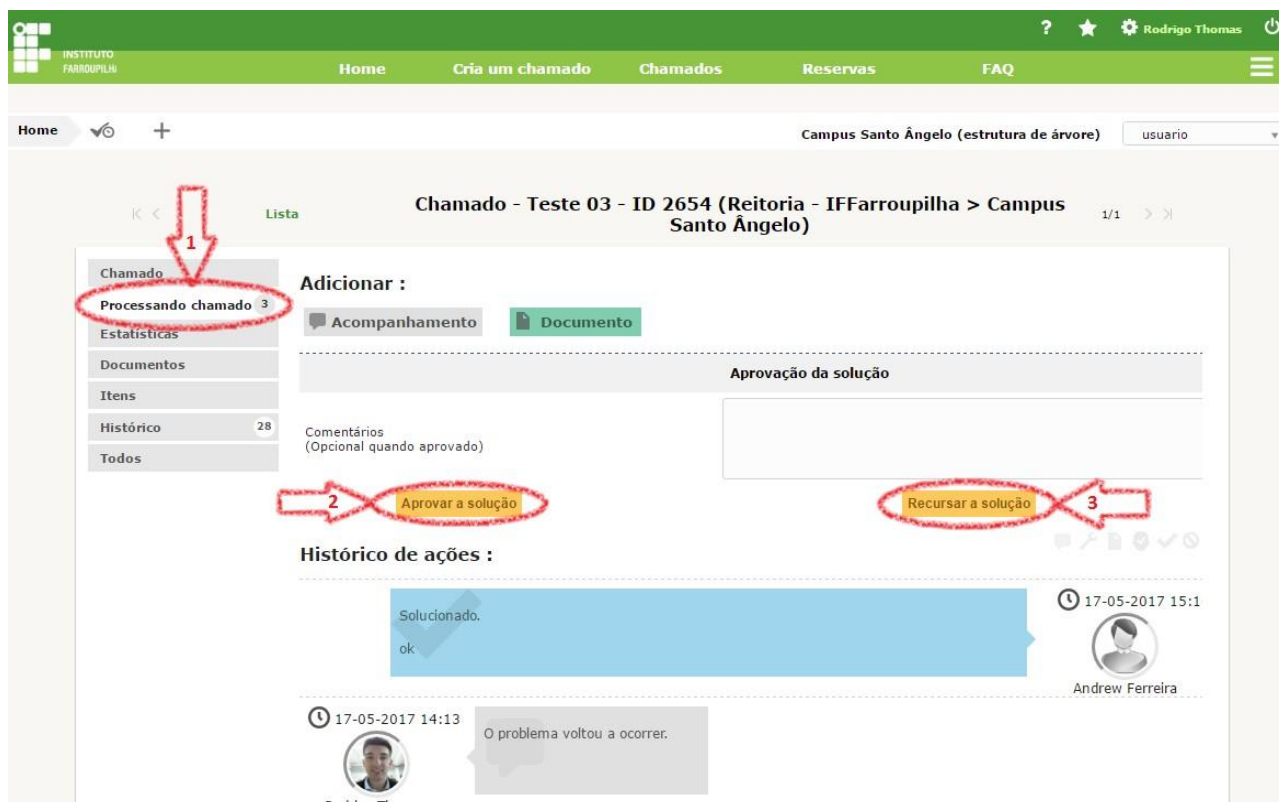


Figura 06

4.2. *Avaliando o chamado*

Após a aprovação da solução, é habilitado o menu “Satisfação” (1). Clicando nele, o usuário pode atribuir o seu grau de satisfação (2) e deixar um comentário quanto ao atendimento prestado e a resolubilidade do chamado.



Figura 07

4.3. Respondendo as notificações

Além da notificação de solução, o usuário também pode receber e-mails de acompanhamento das tarefas realizadas pelo atendente ou de solicitação de esclarecimentos quanto ao chamado, conforme figura abaixo.

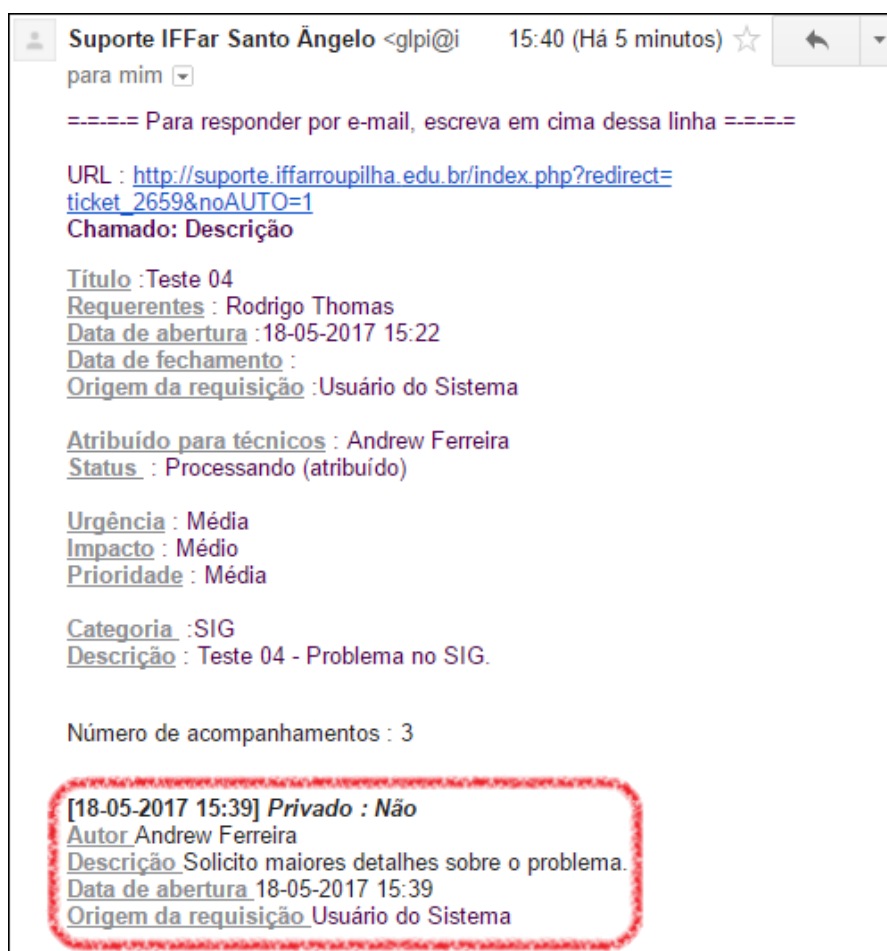
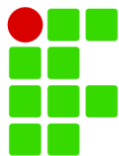


Figura 08

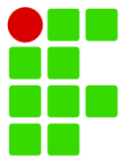
Para visualizar e responder os acompanhamentos, o usuário deve acessar o GLPI, preferencialmente através do link (URL) enviado no próprio e-mail ou pela pesquisa de chamados, conforme demonstrado mais acima na figura 05.

A resposta pode ser registrada através do menu “Processando chamado” (1), adicionar “Acompanhamento” (2) e informando a resposta no campo “Descrição”. Também existe a possibilidade de incluir um anexo para auxiliar no entendimento através do botão “Escolher arquivo”. Ao clicar em “Adicionar”, o acompanhamento será enviado ao atendente.



The screenshot displays the IFFarroupilha web application interface. At the top, a green navigation bar contains the logo, the text 'INSTITUTO FARROUPILHA', and menu items: 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. A user profile 'Rodrigo Thomas' is visible in the top right. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows 'Home' > 'Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore)'. The main content area is titled 'Chamado - Teste 04 - ID 2659 (Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo)'. On the left, a sidebar menu lists 'Chamado', 'Processando chamado 5', 'Estatísticas', 'Documentos', 'Itens', 'Histórico 15', and 'Todos'. The 'Processando chamado 5' item is circled in red with a red arrow labeled '1' pointing to it. In the main area, under the heading 'Adicionar:', there are two buttons: 'Acompanhamento' and 'Documento'. The 'Acompanhamento' button is circled in red with a red arrow labeled '2' pointing to it. Below these buttons, there is a section titled 'Novo item - Acompanhamento' with a 'Descrição' field and a document upload area. The upload area includes a dashed box with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado' and an 'Adicionar' button.

Figura 09



5. Solicitações através de formulários do sistema

Nesta nova versão do sistema, foi instalado o componente para gerenciamento de solicitações através de formulários web, inseridos no próprio sistema de suporte institucional.

Você pode fazer diversas solicitações, que antes eram realizadas através do e-mail institucional, agora estão sendo aceitas somente via o preenchimento destes formulários.

Dentre eles, você pode:

- **Solicitação de E-mail Institucional**
- **Alteração de Grupo de E-mail Institucional**
- **Criação de Grupo de E-mail Institucional**
- **Solicitação de Computador/notebook**
- **Suporte SIG**
- **Solicitação de Cadastro de Processo Seletivo para Professores Substitutos**
- **Solicitação de Cadastro de Eventos Institucionais**
- **Solicitação de Desenvolvimento de Software (Novo ou Alteração)**

5.1. Como realizar as solicitações por formulários disponíveis?

Após efetuar login no sistema de suporte, você verá os formulários disponíveis para preenchimento, ordenados por categoria, conforme imagem a seguir.

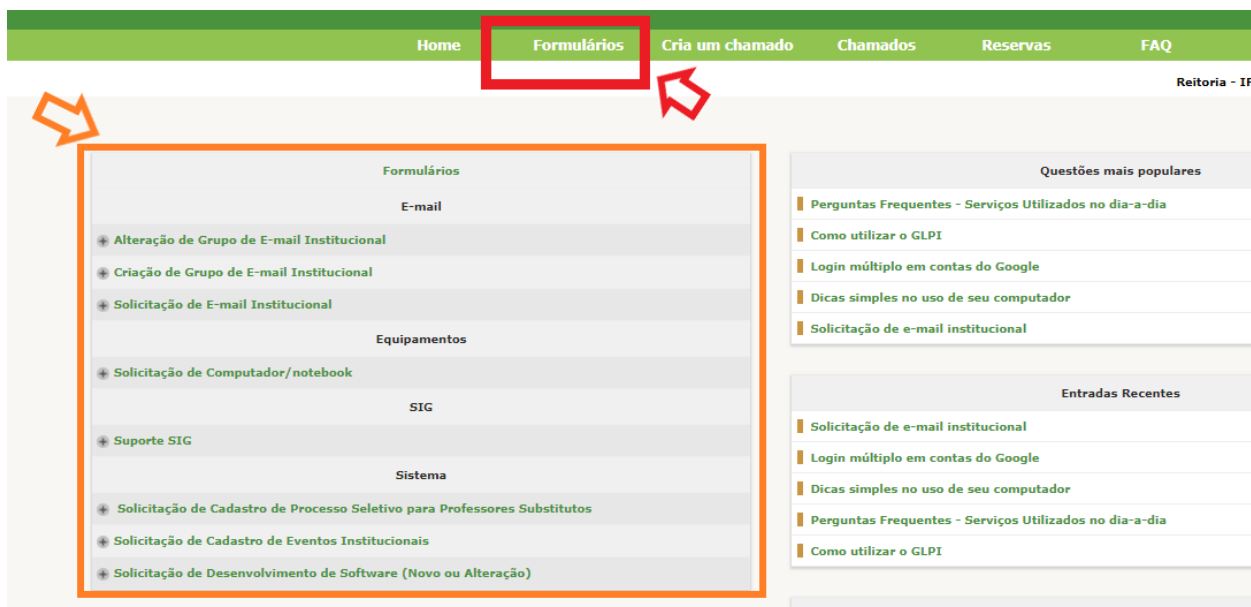


Figura 10

Para preencher o formulário, basta clicar sobre o tipo de solicitação que se deseja e preencher o formulário. Estas demandas chegarão para os responsáveis em atender a demanda no prazo pré-definido.

Solicitação de Cadastro de Processo Seletivo para Professores Substitutos

Este formulário visa facilitar as solicitações de processos seletivos referente aos professores substitutos de todas as unidades.

No prazo de 5 dias a Diretoria de TI (DTI) – Reitoria irá avaliar a procedência da solicitação. Este prazo poderá ser prolongado devido a situações excepcionais, que serão devidamente reportadas pela DTI. Em caso de aprovação, o solicitante tem a responsabilidade de fornecer as informações necessárias para a elaboração da documentação do software a ser desenvolvido ou mantido e comparecer a reuniões previamente agendadas. Os softwares desenvolvidos pela equipe da Reitoria não devem ser repassados a terceiros sem a prévia autorização da DTI.

Dados do Solicitante

Nome completo: *

Câmpus *

Câmpus de Lotação:

Cargo *

Informações do processo seletivo

Número do Edital *

Data do Início das Inscrições *

Data do Término das Inscrições *

Figura 11

6. Reservas

O sistema de suporte também possibilita a reserva de equipamentos e espaços físicos através do menu “Reservas” (1). Ao acessar o menu, serão exibidos os itens passíveis de locação. Para efetuar a reserva, o usuário deve clicar sobre o nome do item desejado.

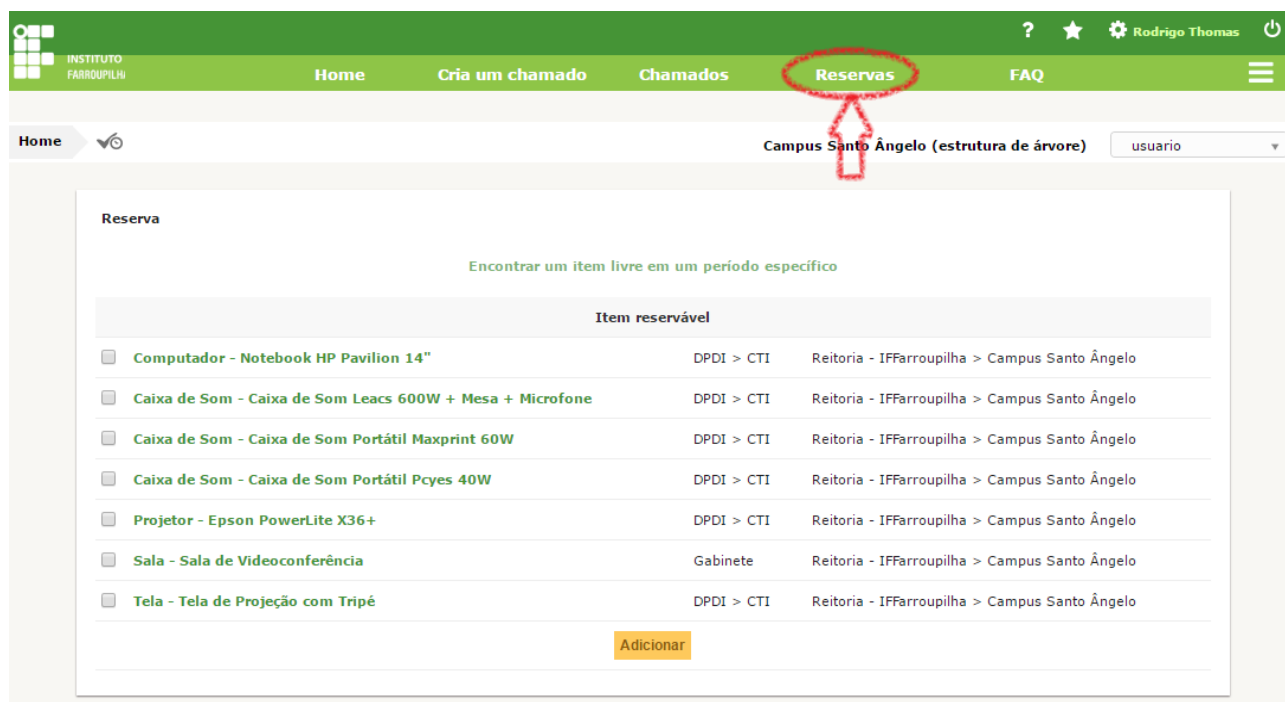



Figura 12

Em seguida, será exibido o calendário com as reservas já cadastradas para o item em questão. O usuário deve selecionar a data desejada clicando no ícone: , conforme figura de exemplo abaixo.

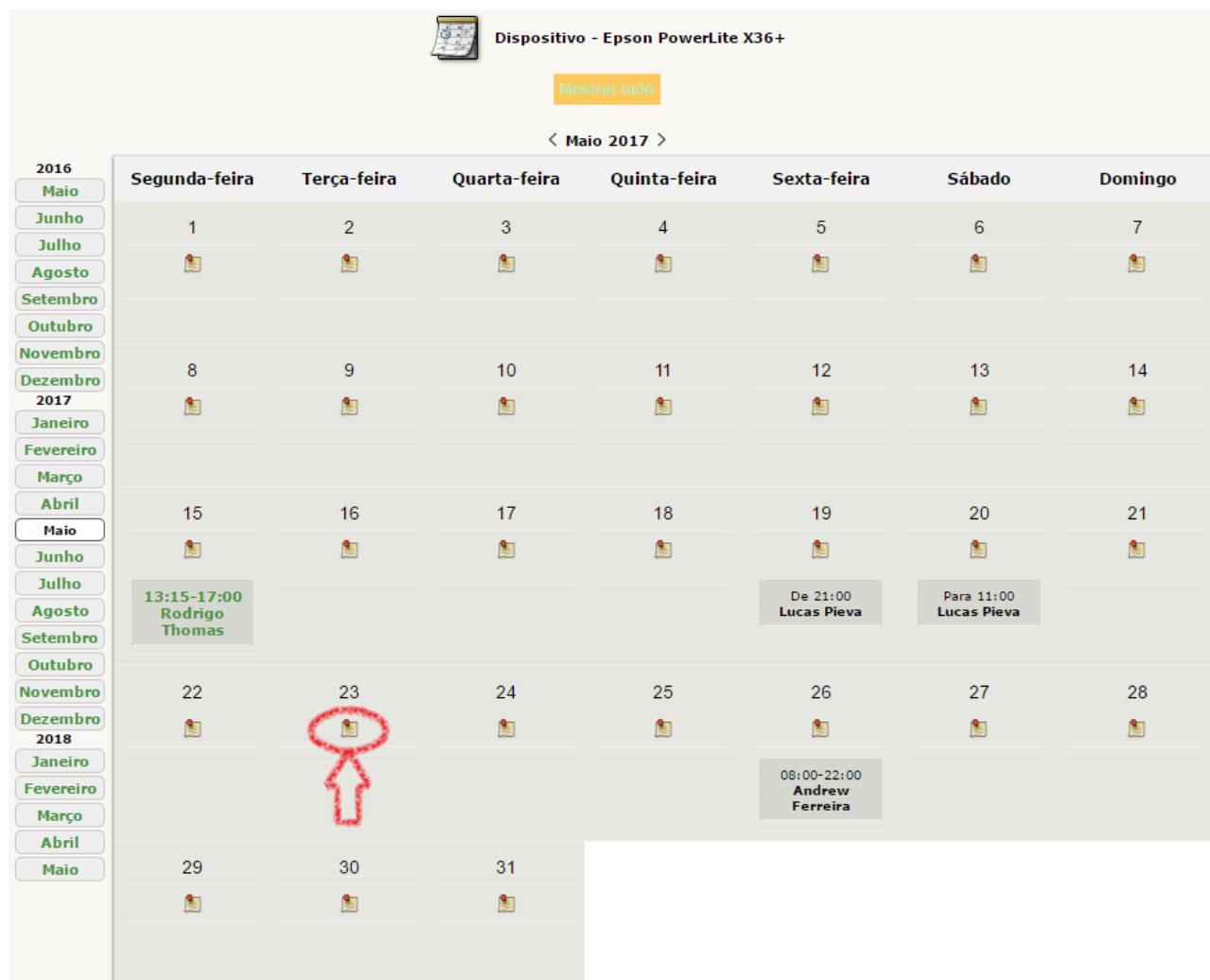

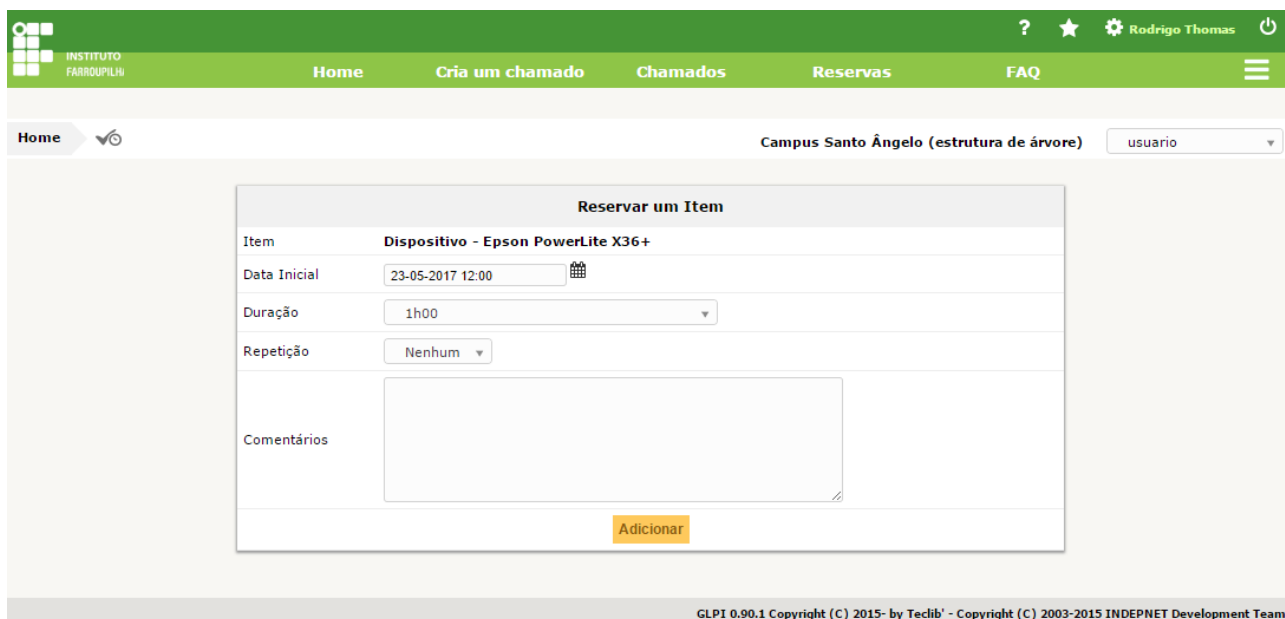


Figura 13

Na próxima tela são solicitadas as seguintes informações:

- Data Inicial: dia e hora inicial da reserva. Clicar no ícone:  para informar.
- Duração: período de tempo em que o item será utilizado.
- Repetição: escolher entre as opções: diariamente, semanalmente e mensalmente, caso a utilização se repita. Ao selecionar uma dessas opções, o sistema exibirá novos campos para informar a data final e a frequência de repetição.
- Comentários: especificar o intuito da reserva e o local de instalação do equipamento, se for o caso.

Ao clicar em “Adicionar”, a reserva será efetivada e o usuário receberá um e-mail de confirmação.



Reservar um Item

Item: **Dispositivo - Epson PowerLite X36+**

Data Inicial: 23-05-2017 12:00

Duração: 1h00

Repetição: Nenhum

Comentários:

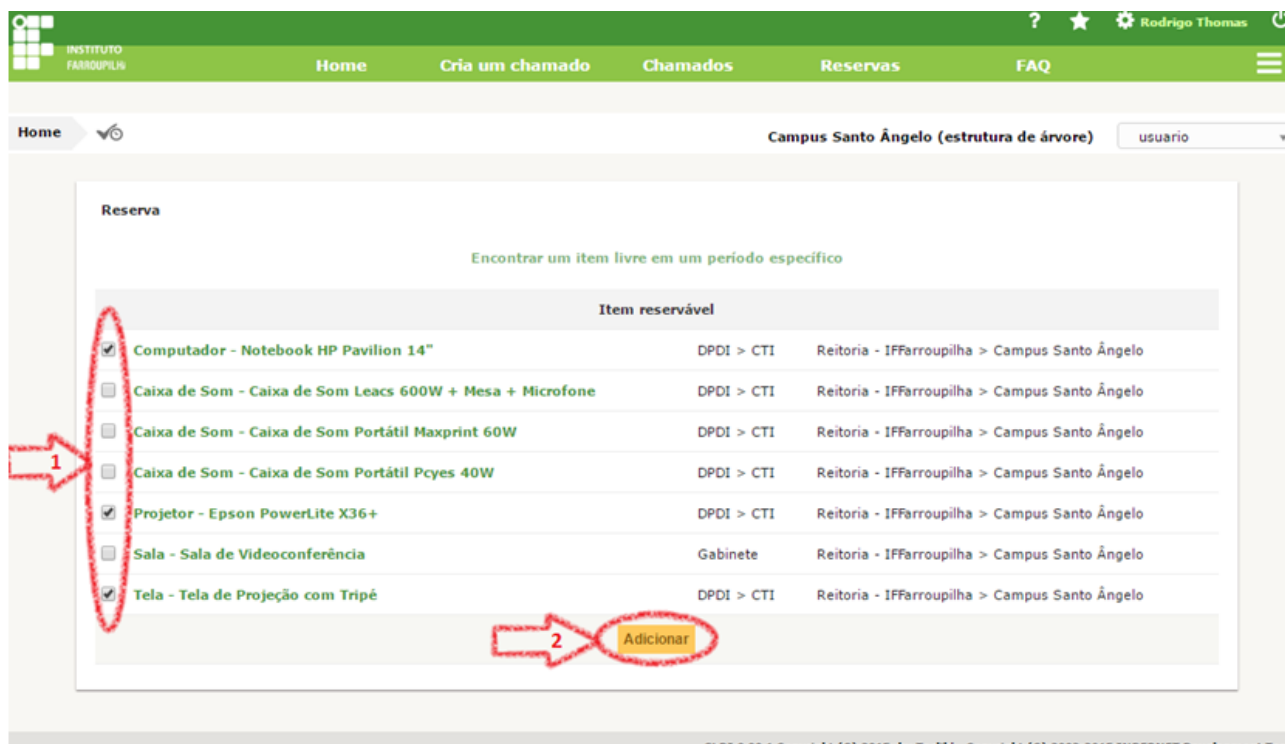
Adicionar

GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Figura 14

6.1. *Reservando vários itens*

O GLPI permite ainda a seleção de vários itens em uma única reserva. Para isso, basta marcar os itens desejados (1) ao acessar o menu “Reservas” e clicar em Adicionar (2), conforme imagem abaixo.



Reserva

Encontrar um item livre em um período específico

Item reservável		
<input checked="" type="checkbox"/>	Computador - Notebook HP Pavilion 14"	DPDI > CTI Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input type="checkbox"/>	Caixa de Som - Caixa de Som Leacs 600W + Mesa + Microfone	DPDI > CTI Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input type="checkbox"/>	Caixa de Som - Caixa de Som Portátil Maxprint 60W	DPDI > CTI Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input type="checkbox"/>	Caixa de Som - Caixa de Som Portátil Pcyes 40W	DPDI > CTI Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input checked="" type="checkbox"/>	Projektor - Epson PowerLite X36+	DPDI > CTI Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input type="checkbox"/>	Sala - Sala de Videoconferência	Gabinete Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input checked="" type="checkbox"/>	Tela - Tela de Projeção com Tripê	DPDI > CTI Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo

Adicionar

GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

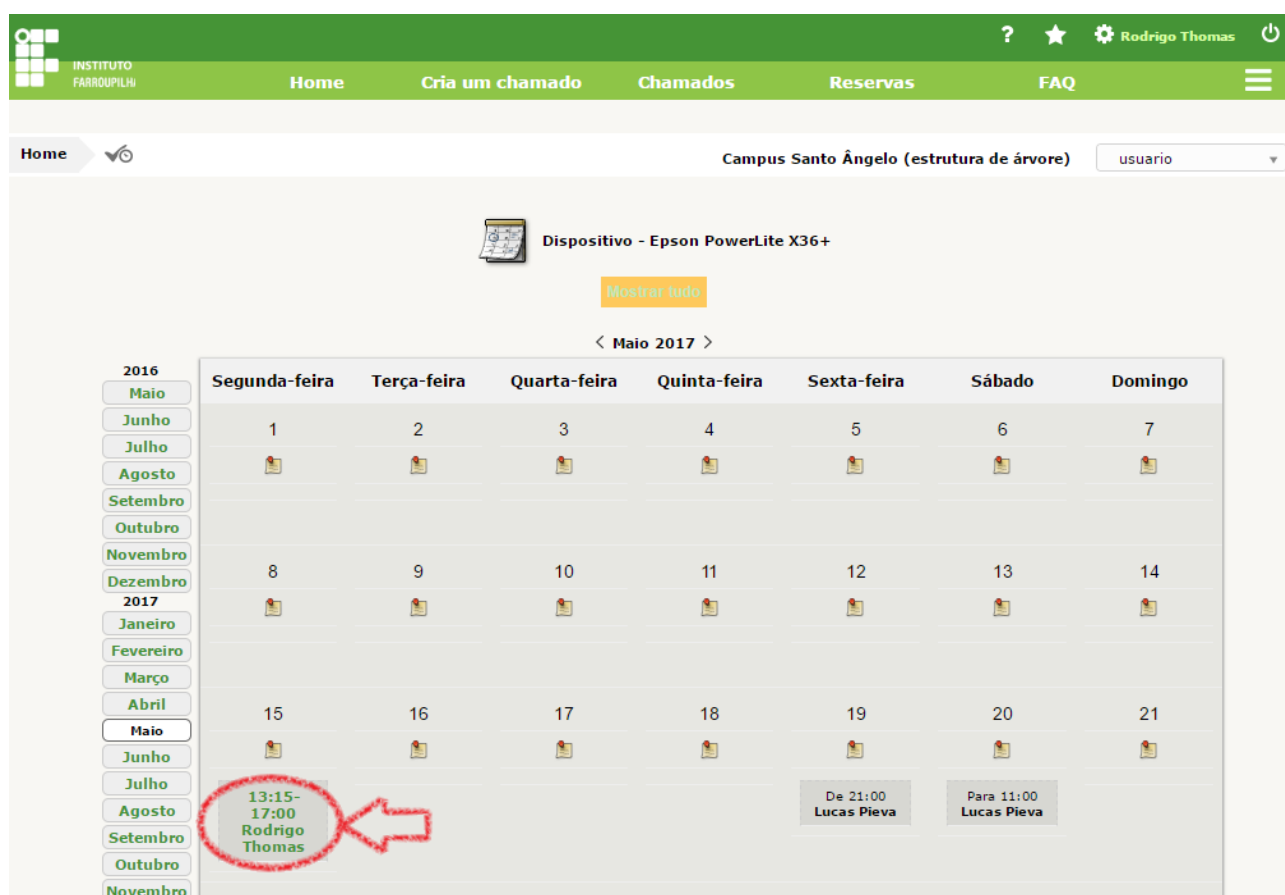
Figura 13

Antes de realizar este procedimento, recomenda-se consultar a disponibilidade de cada item individualmente, conforme explicado mais acima. Pois, caso alguns dos

itens já possua reserva para determinado período, o sistema irá gerar uma mensagem de alerta e efetivará apenas a reserva dos demais itens disponíveis.

6.2. *Alterando ou excluindo uma Reserva*

No caso de uma reserva equivocada, existe a possibilidade de alterá-la ou até mesmo excluí-la. Para isso, é necessário clicar sobre o item desejado ao acessar o menu “Reservas” e após, na tela do calendário, clicar na reserva a ser alterada ou excluída.



INSTITUTO FARROUPILHA

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore) usuario

Dispositivo - Epson PowerLite X36+

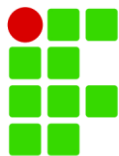
Mostrar tudo

< Maio 2017 >

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
 13:15-17:00 Rodrigo Thomas				 De 21:00 Lucas Pieva	 Para 11:00 Lucas Pieva	

Figura 15

Na tela seguinte, é possível excluir a reserva através do botão “Excluir permanentemente” (1), com a opção de excluir também as repetições, caso tenham sido cadastradas. Já para alterar a reserva, basta modificar as informações desejadas e clicar em “Salvar” (2).



Reservar um Item

Item	Dispositivo - Epson PowerLite X36+	
Data Inicial	15-05-2017 13:15	
Duração	3h45	
	Alerta enviado em 15-05-2017 15:09	
Comentários	<div>Encontro dos Gabinetes, sala 06 - Prédio Pedagógico.</div>	
	<div>Excluir permanentemente</div> <div><input type="checkbox"/> Excluir todos as repetições</div>	<div>Salvar</div>

GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

Figura 16