



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Manual do Usuário



Gestionnaire Libre de Parc Informatique

Sumário

INTRODUÇÃO	3
PARA VOCÊ USUÁRIO	3
Entendendo o Processo de Atendimento	4
Por que abrir um chamado?	6
Algumas justificativas:.....	6
DESCRIÇÃO DO PROCESSO.....	7
OPÇÕES RELACIONADAS À CHAMADOS.....	11
ACOMPANHANDO UM CHAMADO	12
Detalhar um Chamado.....	13
Adicionar um novo Acompanhamento ou Documento.....	15
Solução e Histórico de ações.....	17
Satisfação	18
Considerações Finais.....	19
Versionamento	20

INTRODUÇÃO

GLPI – Gestão Livre de Parques de Informática

VISÃO GERAL

É uma solução livre para o gerenciamento de serviços de T.I (Tecnologia da Informação) adotado pela **STIC** da **UFRA** no que tange o suporte ao usuário (*helpdesk*¹). O GLPI é uma ferramenta *Web Open-Source* (possui código-fonte aberto) completa e possui diversas funcionalidades como: o gerenciamento dos ativos de T.I (*hardware* e *software*), chamados abertos pelos usuários, bem como a administração destes e a integração com outros sistemas e *plugins*. Através dos gráficos será possível a STIC identificar e extrair diversas informações que contribuirão para a melhoria do atendimento prestado aos colaboradores da **UFRA**.

PARA VOCÊ USUÁRIO

O sistema GLPI permite que o usuário abra chamados referentes à problemas ocorridos em seu cotidiano, tais como: computadores, Internet/intranet, redes, telefonia, sistemas, equipamentos de impressão, dentre outros. Todas as demandas abertas pelos usuários entrarão em uma lista de prioridades e serão posteriormente atribuídas aos técnicos e analistas. Todos os chamados terão um tempo pré-determinado para o seu atendimento e/ou solução de acordo com o catálogo de serviços da STIC e também dos SLAs² pré-estabelecidos. O usuário poderá fazer o acompanhamento de suas demandas através do próprio sistema ou em contato com a STIC.

OBS.1: É imprescindível que o usuário faça a avaliação do atendimento realizado, pois, todas estas servirão de estímulo para a contínua melhoria dos nossos serviços.

¹ *Help desk* é um termo da língua inglesa que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos, informática, telefonia e tecnologias de informação, ou pré e pós vendas.

² *Service Level Agreement*: Um Acordo de Nível de Serviço, Contrato de Nível de Serviço ou Garantia do Nível de Serviço é um compromisso assumido por um prestador de serviços de TI perante um cliente.

Entendendo o Processo de Atendimento

O fluxograma da figura 1 detalhará todo o processo de atendimento realizado pela STIC, desde a abertura do chamado pelo solicitante até a avaliação feita pelo mesmo.

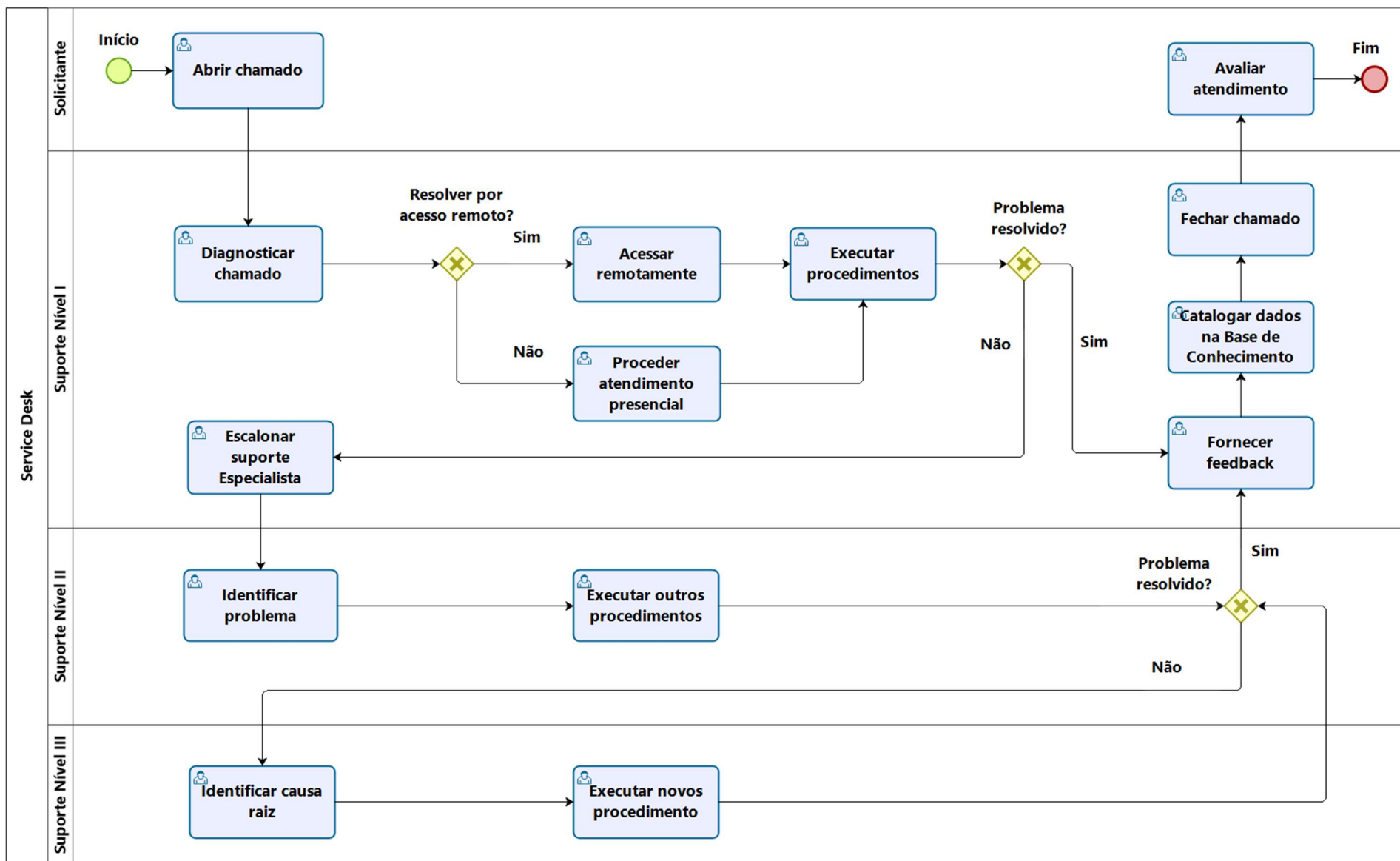


Figura 1: Fluxograma do processo de atendimento da STIC

Por que abrir um chamado?

Algumas justificativas:

1. Todas as informações serão registradas e servirão para documentar os incidentes que ocorrem com certa frequência. O objetivo é a redução das ocorrências e a minimização dos impactos gerados, consequentemente a melhoria contínua dos atendimentos.
2. Através dos registros dos chamados o usuário terá o conhecimento do andamento de suas demandas, podendo inclusive, realizar críticas ou sugerir melhorias através da avaliação do chamado ao final.
3. Por meio das estatísticas dos chamados será possível: detectar pontos críticos de falhas, identificação de deficiências estruturais e técnicas, dentre outras. Posteriormente, realizar modificações visando a melhoria na infraestrutura de T.I dos setores.
4. Se não há registros de: problemas, falhas, ou até mesmo críticas ou sugestões, não será possível melhorar o atendimento prestado pela STIC aos colaboradores de nossa instituição.

DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Através da área de trabalho, inicie o navegador de Internet e acesse o endereço: <https://stic.ufra.edu.br/>

Em seguida clique em “Suporte Técnico” e aguarde a tela de autenticação do sistema ser aberta:

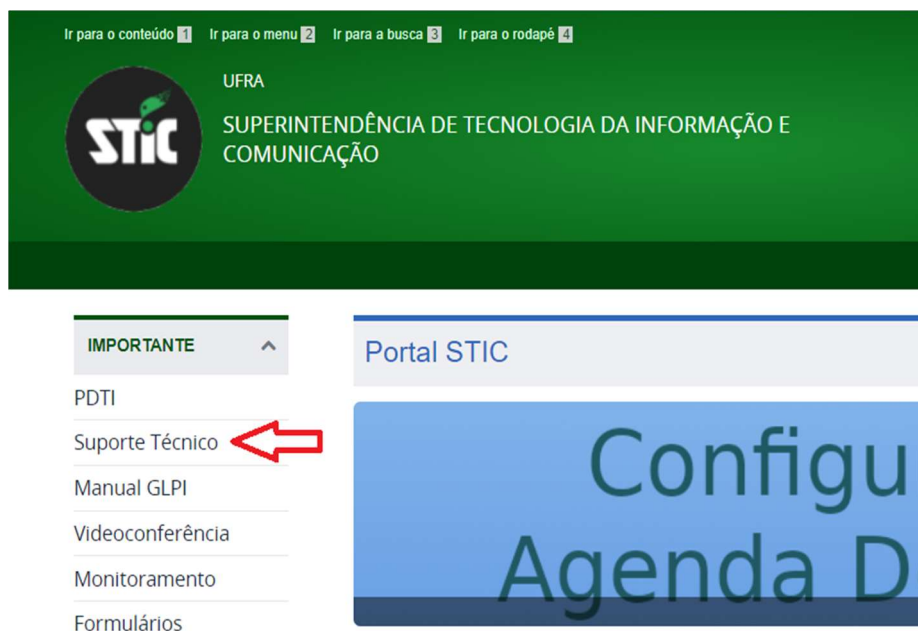


Figura 2: Site da STIC

A figura 3 apresenta a tela de autenticação do usuário no GLPI. Deverá ser digitado por este seu login e senha dos SIGs:

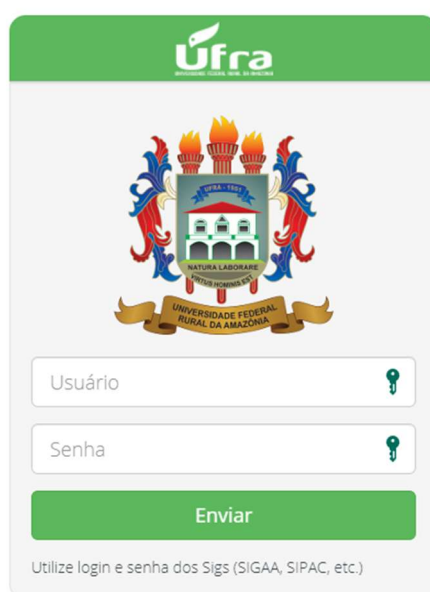
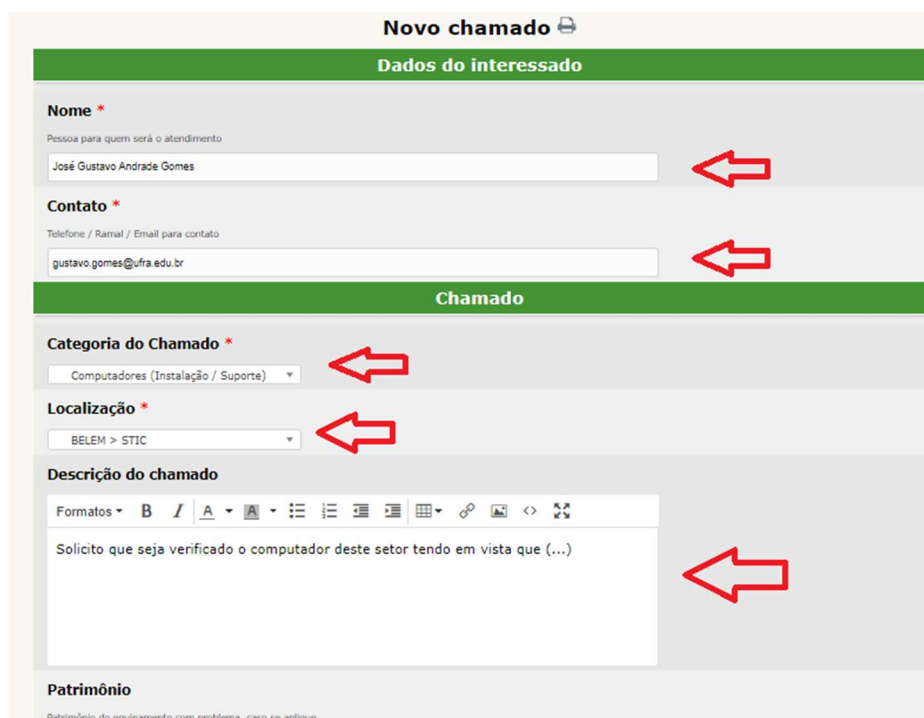


Figura 3: Tela de *Login*

ABRIR UM CHAMADO

Após a autenticação ter sido validada pelo sistema, surgirá o formulário de abertura de chamados. Este deverá ter todos os seus campos preenchidos, conforme consta nas figuras 4 e 5:



Novo chamado 🖨️

Dados do interessado

Nome *
Pessoa para quem será o atendimento
José Gustavo Andrade Gomes

Contato *
Telefone / Ramal / Email para contato
gustavo.gomes@ufra.edu.br

Chamado

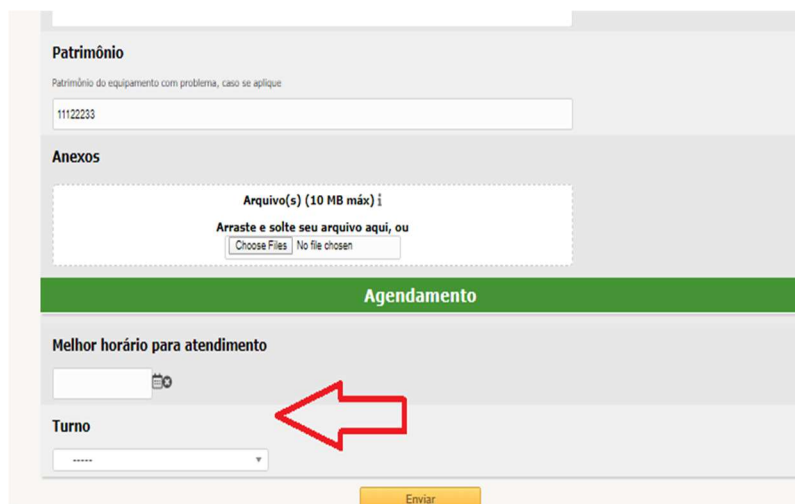
Categoria do Chamado *
Computadores (Instalação / Suporte)

Localização *
BELEM > STIC

Descrição do chamado
Formatos ▾ B I A ▾ A ▾ [Listas] [Tabela] [Link] [Imagem] [Código] [Expandir]
Solicito que seja verificado o computador deste setor tendo em vista que (...)

Patrimônio
Patrimônio do equipamento com problema, caso se aplique

Figura 4: Formulário de abertura de chamado



Patrimônio
Patrimônio do equipamento com problema, caso se aplique
11122233

Anexos
Arquivo(s) (10 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Choose Files No file chosen

Agendamento

Melhor horário para atendimento
[Seleção de horário]

Turno
[Seleção de turno]

Enviar

Figura 5: Formulário de abertura de chamado

OBS.2: os campos que possuírem um * são de preenchimento obrigatório.

Poderão ser anexados junto ao formulário diversos tipos de arquivos que possam vir a facilitar a identificação do problema pelos técnicos e analistas.

CONHECENDO A INTERFACE DO SISTEMA

A figura abaixo apresenta a barra de menu superior encontrada na tela principal do GLPI:



Figura 6: Barra de menu superior

Segue descrição sucinta de algumas funcionalidades e botões:

- **Home:** Link para voltar ou atualizar a tela inicial do sistema;
- **Assistência:** Link para acompanhamento e gestão dos chamados criado;
- **Formulários:** Como todos os chamados abertos por padrão são feitos através de um formulário, ao clicar neste botão será exibida ao usuário todos os formulários já preenchidos;
- **Ferramentas:** Nesta aba será possível escrever anotações e fontes RSS pessoais, mas, a principal funcionalidade aqui é a **Base de Conhecimento**. É nesta última que a STIC irá colocar manuais de uso para que o usuário possa melhor interagir com os técnicos de analistas;
- **Plug-ins → Painel:** É através desta funcionalidade que será possível o usuário visualizar todos seus chamados através de gráficos detalhados, que ilustram através de datas: a quantidade de solicitações feitas, atendidas, as categorias dos chamados, dentre outras;
- **Português do Brasil:** Idioma principal do sistema.
- **?**: Através deste link é aberta a documentação oficial do GLPI (disponível em Francês e Inglês).
- **★**: Este botão carregará uma pesquisa salva (as pesquisas serão feitas posteriormente através de filtros no menu chamados e poderão ser salvas para utilização futuras).
- **gustavo.gomes**: Identifica o usuário que está conectado ao sistema na sessão atual. Através deste botão o usuário poderá realizar algumas modificações em seu perfil como: adicionar uma foto, e-mail, idioma, formato de data, formato de nome, nº resultados, cores, notificações, dentre outras. Conforme figuras 7 e 8:



Figura 7: Personalização de perfil (aba principal)

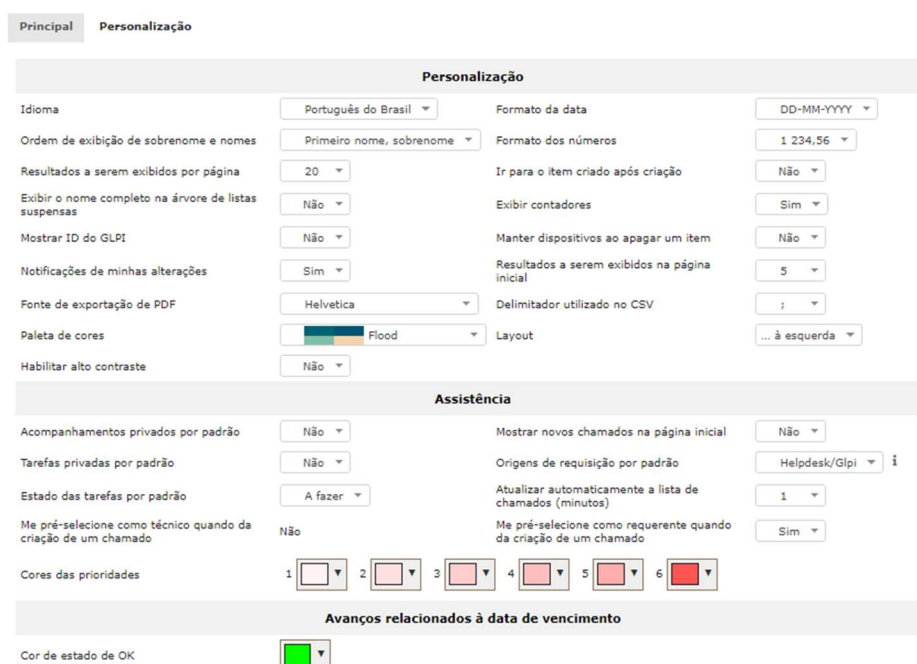


Figura 8: Configuração de perfil (aba personalização)

- : Sair do sistema (Fazer logoff);
- : Barra de menus e Entidade.

OPÇÕES RELACIONADAS À CHAMADOS

Abaixo segue os tipos de *status* que um chamado poderá ter no sistema:

Visão pessoal	Visão do grupo	Visão global	Fontes RSS	Formulários	Todos
---------------	----------------	--------------	------------	-------------	-------

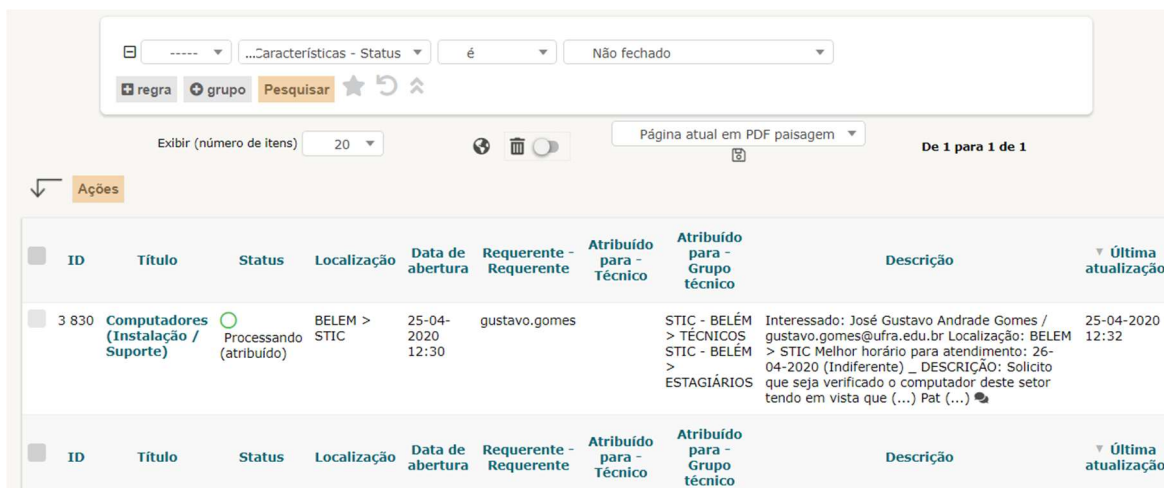
Acompanhamento de chamado	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	1

Figura 9: *Status* dos chamados

- **Novo:** são os chamados que foram criados recentemente no sistema e que ainda não receberam uma atribuição (técnico ou grupo responsável);
- **Processando (atribuído):** chamado foi atribuído para um técnico ou grupo de técnicos que ficará responsável por solucioná-lo;
- **Processando (planejado):** o chamado foi atribuído, porém, será atendido conforme o planejamento técnico;
- **Pendente:** sinaliza que o chamado se encontra: na dependência de terceiros, equipamentos ou algo que não esteja relacionado com o usuário ou o técnico;
- **Solucionado:** o chamado foi solucionado, mas ainda não foi fechado pela STIC;
- **Fechado:** o chamado fechado após solução proposta pela STIC;
- **Excluído:** são os chamados que foram excluídos do sistema por alguma razão, exemplo: testes.

ACOMPANHANDO UM CHAMADO

Para verificar o acompanhamento de todos os chamados já abertos basta clicar sobre o menu **Assistência**.



ID	Título	Status	Localização	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo técnico	Descrição	Última atualização
3 830	Computadores (Instalação / Suporte)	Processando (atribuído)	BELEM > STIC	25-04-2020 12:30	gustavo.gomes	STIC - BELÉM > TÉCNICOS	STIC - BELÉM > ESTAGIÁRIOS	Interessado: José Gustavo Andrade Gomes / gustavo.gomes@ufra.edu.br Localização: BELEM > STIC Melhor horário para atendimento: 26-04-2020 (Indiferente) _ DESCRIÇÃO: Solicito que seja verificado o computador deste setor tendo em vista que (...) Pat (...)	25-04-2020 12:32

Figura 10: Acompanhamento do chamado

Caso o chamado desejado não seja listado, é necessário que seja alterado os filtros de buscas e posteriormente o clique no botão ‘Pesquisar’. No exemplo abaixo, a filtragem está sendo feita pelos tipos de status dos chamados.

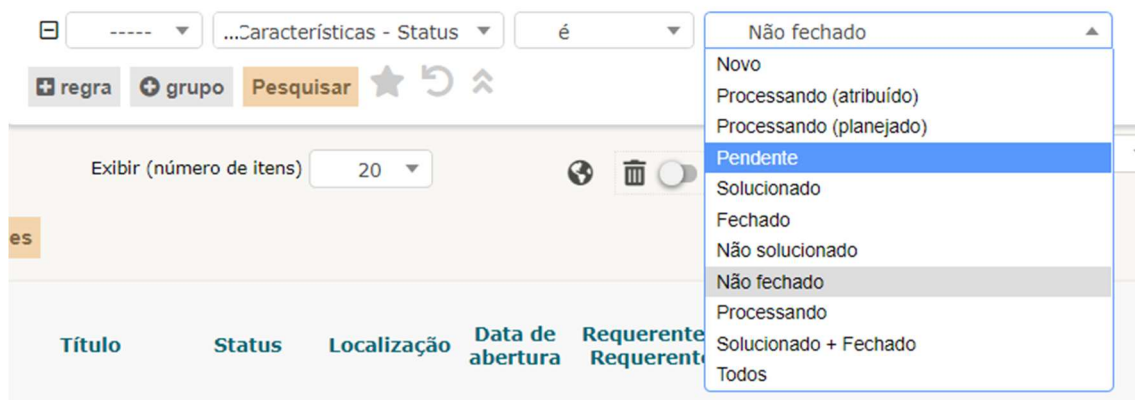


Figura 11: Filtros de pesquisa

Detalhar um Chamado

Para detalhar um chamado, o usuário deverá seguir os passos na sequência: clicar na coluna “Título” conforme figura 12:

ID	Título	Status	Localização	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Interessado para - Grupo técnico	Descrição	Última atualização
3 830	Computadores (Instalação / Suporte)	 Processando (atribuído)	BELEM > STIC	25-04-2020 12:30	gustavo.gomes	STIC - BELÉM > TÉCNICOS STIC - BELÉM > ESTAGIÁRIOS	Interessado: José Gustavo Andrade Gomes / gustavo.gomes@ufra.edu.br	Localização: BELEM > STIC Melhor horário para atendimento: 26-04-2020 (Indiferente) _ DESCRIÇÃO: Solicito que seja verificado o computador deste setor tendo em vista que (...) Pat (...) 🗨	25-04-2020 12:32

Figura 12: Detalhar um chamado

Na tela seguinte, clique na opção “Chamado” localizada no menu ao lado esquerdo:



Computadores (Instalação / Suporte) (UFRA) 1/1

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Custos

Histórico 11

Todos

Adicionar :  Acompanhamento  Documento  Solução

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo :     

25-04-2020 12:30

 Gustavo.Gomes i

Computadores (Instalação / Suporte) Ticket# 3830 description

Interessado: José Gustavo Andrade Gomes / gustavo.gomes@ufra.edu.br

Localização: BELEM > STIC

Melhor horário para atendimento: 26-04-2020 (Indiferente)

DESCRIÇÃO:

Solicito que seja verificado o computador deste setor tendo em vista que (...)

Patrimônio: 11122233

Figura 13: Detalhar um chamado

A figura 14 ilustra as diversas informações relativas ao chamado em questão, como por exemplo: a qual técnico ou grupo técnico responsável este chamado encontra-se atribuído, prazos para a solução, urgência, prioridade, dentre outras.

Data de abertura	25-04-2020 12:30 	Por	gustavo.gomes 	
Última atualização	26-04-2020 11:07 por gustavo.gomes			
Tempo para atendimento	29-04-2020 09:00  Média prioridade 	Tempo para solução	29-04-2020 09:00  Média prioridade 	
Tempo interno para atendimento	29-04-2020 09:00  Média prioridade 	Tempo interno para solução	29-04-2020 09:00  Média prioridade 	
Tipo	Requisição 		Categoria	Computadores (Instalação / Suporte)  
Status	Processando (atribuído) 		Origem da requisição	Formcreator  
Urgência	Média 		Aprovação	Não está sujeita a aprovação 
Impacto	Médio 		Localização	BELEM > STIC  
Prioridade	Média 			
Ator	Requerente +	Observador +	Atribuído para +	
	 gustavo.gomes  		 gustavo.gomes    TÉCNICOS - 	

Figura 14: Informações do chamado

Adicionar um novo Acompanhamento ou Documento

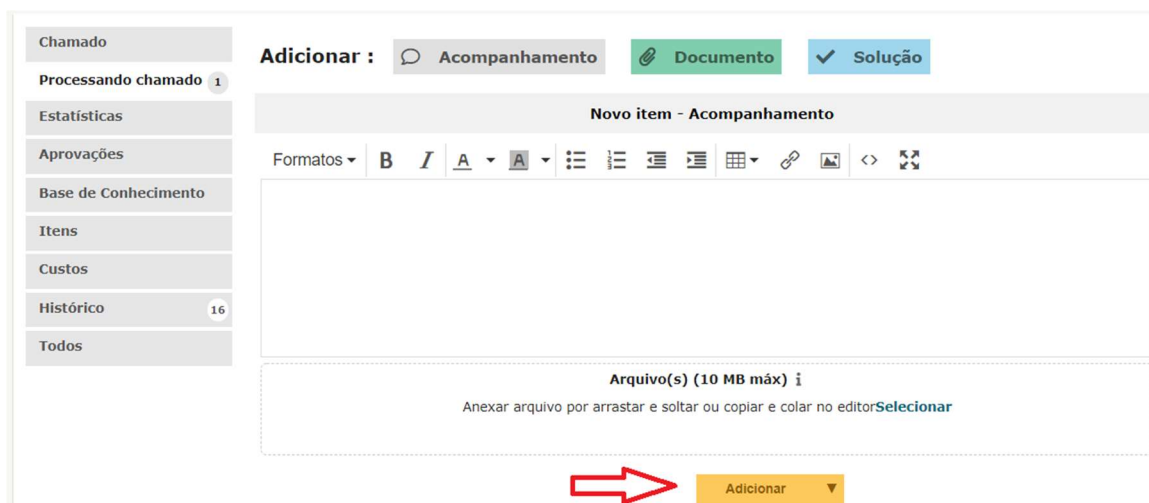
Caso o usuário deseje verificar se o técnico propôs alguma solução e/ou adicionou uma nova informação acerca do chamado, deverá utilizar o menu à esquerda e clicar em 'Processando chamado'. Surgirá o histórico de ações que irá conter todas as informações trocadas entre o técnico e o usuário, conforme figura 15.



The screenshot shows the Glpi interface with the 'Processando chamado' menu item selected. The 'Histórico de ações' section displays a list of actions. A red arrow points to the 'Acompanhamento' button in the 'Adicionar' section. Another red arrow points to the action history list, which includes a comment from 'Teste2020' and a solution from 'Gustavo.Gomes'.

Figura 15: Histórico de ações

Caso o usuário queira adicionar outra informação pertinente, deverá clicar no botão 'Acompanhamento', preencher as informações desejadas, e ao final, clicar em 'Adicionar', de acordo com a figura 16.



The screenshot shows the Glpi interface with the 'Processando chamado' menu item selected. The 'Novo item - Acompanhamento' form is displayed. A red arrow points to the 'Adicionar' button at the bottom right of the form.

Figura 16: Adicionar novo acompanhamento

O usuário poderá adicionar: documentos, imagens ou outros tipos de arquivos que possam vir a facilitar a identificação do problema pelos técnicos e analistas. Para isso, basta seguir os passos: clicar na opção ‘Documento’, e em seguida em ‘Choose files’, aguardar o carregamento do arquivo, e, por fim, clicar no botão ‘Adicionar novo arquivo’.



Computadores (Instalação / Suporte) (UFRA) 1/1

Adicionar : Acompanhamento Documento Solução

Adicionar um documento

Arquivo(s) (10 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Choose Files No file chosen (10 MB máx)

Adicionar novo arquivo

Figura 17: Adicionar um novo arquivo

Solução e Histórico de ações

Quando o chamado é solucionado pelo técnico responsável, este descreverá quais foram os procedimentos adotados para tal solução. O usuário poderá visualizar a proposta feita pelo técnico/analista (facilmente identificada pela cor azul) conforme figura 18.

O ícone próximo a categoria do chamado ficará na cor preta, identificando que o chamado do usuário se encontra no status fechado (figura 18).

Também é possível observar que o GLPI registra e armazena um histórico de documentos e/ou acompanhamentos, para que tanto o técnico quanto o solicitante tenham acesso as informações trocadas.



The screenshot displays the 'Histórico de ações' (Action History) section of the GLPI interface. At the top, the ticket title is 'Computadores (Instalação / Suporte) (UFRA) 1/1'. Below this, a filter bar shows 'Filtro de linha do tempo' with various icons. The main area lists actions:

- Action 1:** A blue bar with the text 'Os procedimentos (...). Aceitou em 26-04-2020 11:37 por [gustavo.gomes](#)'. A red arrow points to the black icon of the category 'Computadores (Instalação / Suporte) (UFRA)'.
- Action 2:** A grey bar with the text 'Aguardando pela solução.' and a timestamp of '26-04-2020 11:35'. A red arrow points to the blue bar above it.
- Action 3:** A grey bar with the text 'Será necessário fazer o backup e a formatação do Sistema Operacional e...'. A red arrow points to the grey bar above it.
- Action 4:** A green bar with the text 'Computadores (Instalação / Suporte)' and a timestamp of '25-04-2020 12:30'. A red arrow points to the grey bar above it.

Each action entry includes a timestamp, a user avatar, and a user name (e.g., 'Gustavo.Gomes' or 'Teste2020 Teste2020').

Figura 18: Solução e histórico de ações

Satisfação

Após o chamado ter sido solucionado e fechado pelo técnico. É de suma importância que o usuário avalie o atendimento prestado pela STIC, a fim de que possamos continuar melhorando nossos serviços aos colaboradores da UFRA. Para isso, basta o usuário utilizar o menu lateral esquerdo e clicar na opção 'Satisfação'. Conforme figura abaixo:



Figura 19: Avaliando o chamado

OBS.3: o usuário deverá avaliar através de estrelas que vão desde o número 1 ao 5. Onde temos que: uma estrela significa que o atendimento prestado foi 'Muito Ruim' e 5 que já foi 'Muito bom'. Se desejar, poderá ser acrescentado comentários visando atribuir críticas ou sugestões. Ao final, clicar no botão 'Salvar'.

Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe da Divisão de Atendimento ao Usuário (DAUS) na STIC através de:

- **Telefones:** (91) 3205-4786 / 4435
- **Celular institucional da DAUS/Whatsapp:** (91) 98488-8478
- **E-mail:** daus@ufra.edu.br
- **Acesso ao GLPI:** <http://suporte.ufra.edu.br/glpi/>
- **Site da STIC:** <https://stic.ufra.edu.br/>

O objetivo principal deste manual é o esclarecimento das principais dúvidas dos usuários quanto a utilização do sistema de gerenciamento de chamados da STIC – GLPI. Portanto, contamos com a colaboração e sugestões dos nossos usuários para o contínuo aperfeiçoamento dos nossos serviços.

OBS.4: manuais que possam ser úteis aos usuários serão disponibilizados na página da STIC e também no GLPI através do caminho: aba Ferramentas → Base de Conhecimento.

Versionamento

Versão	Data	Mudanças	Autor
1.0	16/08/2017	Criação	Anderson Paixão
2.0	28/04/2020	Atualização das ilustrações; Revisão das informações; Adição de detalhes técnicos e teóricos; Inserção do fluxograma do processo de atendimento; Melhoria no <i>design</i> .	Gustavo Gomes
2.1	25/08/2020	Atualização dos contatos da DAUS.	Gustavo Gomes