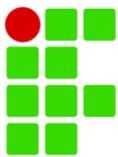


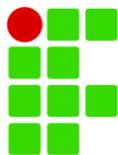


Manual de Utilização do Sistema de Suporte GLPI Institucional



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
27/09/2018	Manual atualizado; Adicionado instruções para Suporte SIG.	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
5.2. Instruções para suporte SIG	15
6. Reservas	17
6.1. Reservando vários itens.....	19
6.2. Alterando ou excluindo uma Reserva.....	20



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 interface. At the top, there is a navigation bar with 'BRASIL' and 'Serviços'. Below it, the main header features the IF Farroupilha logo and name, along with a search bar and social media icons. A secondary navigation bar contains links for 'Processos Seletivos', 'Acesso à Informação', 'Editais', 'Licitações', 'Ouvidoria', 'Contato', and 'Site Antigo'. The main content area is titled 'Sistemas Institucionais' and includes a date and author information. A horizontal menu below the title has three tabs: 'Para a Sociedade', 'Para os Alunos', and 'Para os Servidores'. The 'Para os Servidores' tab is highlighted with a red box and arrow labeled '2'. Below this menu is a grid of system icons: SIGAA ACADÊMICO, SIG SIGGP GESTÃO DE PESSOAS, SiG SIPAC ADMINISTRATIVO, SIG SIGAdmin ADMINISTRAÇÃO E COMUNICAÇÃO, WEBMAIL EMAIL INSTITUCIONAL, e-MEC BASE DE DADOS OFICIAL, Certificados CERTIFICADOS DE EVENTOS, Consup CONSELHO SUPERIOR, and SIGAC SISTEMA DE GESTÃO DE ACESSO. The 'SUPORTE Abertura de chamados' icon is highlighted with a red box and arrow labeled '3'. On the left side, there is a vertical menu with icons for 'Portal do Aluno', 'Portal do Servidor', 'Nossas Unidades', 'Estude no IF Farroupilha', and 'Guia de Cursos'. The 'Sistemas Institucionais' icon at the bottom of this menu is highlighted with a red box and arrow labeled '1'. At the bottom of the page, there is a 'registrado em:' field showing 'IF Farroupilha'.

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.

Seja bem vindo ao Sistema de Suporte do IF Farroupilha.

Usuário

Senha

Lembrar me

Enviar

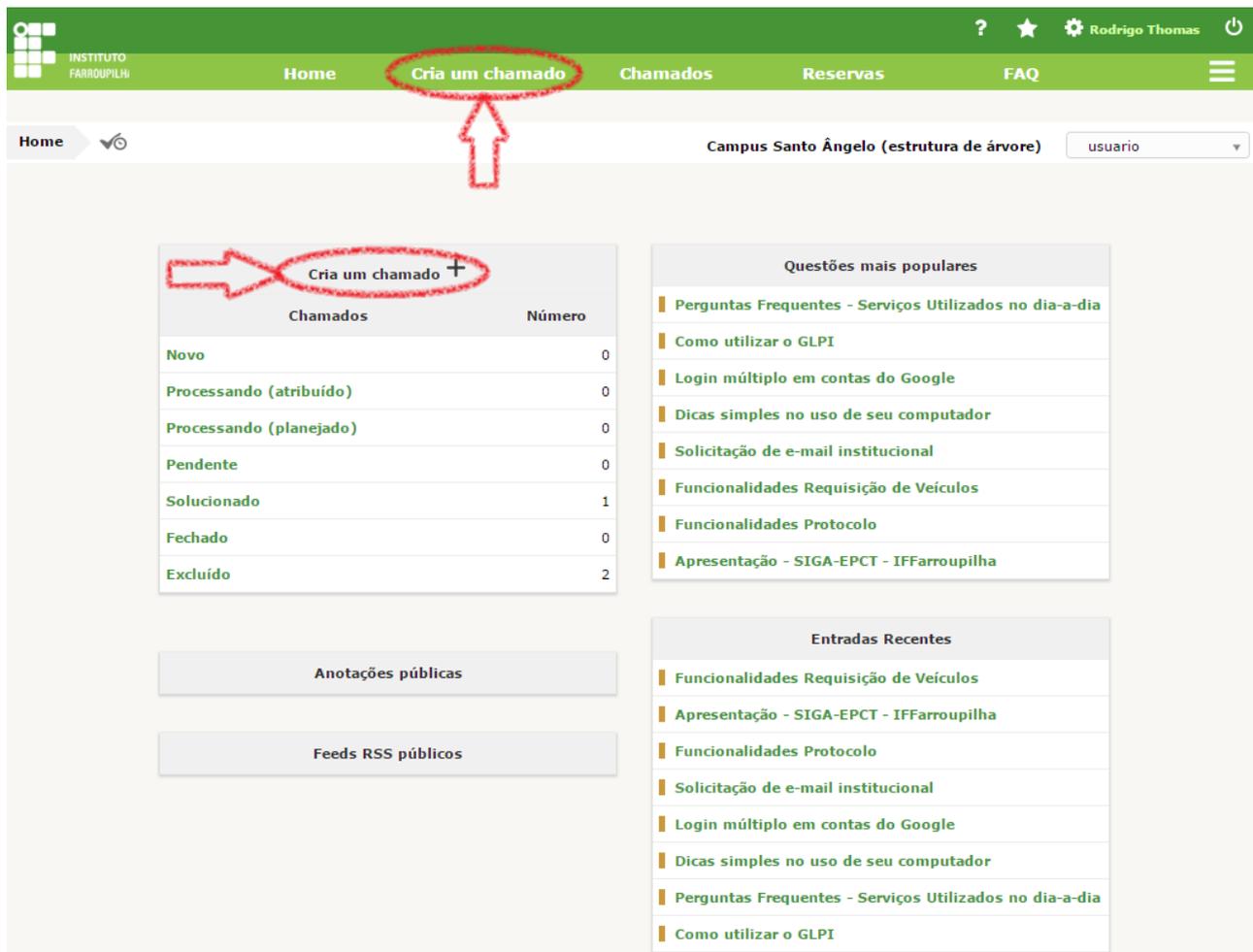
[Esqueceu sua senha?](#)

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”.



The screenshot shows the user interface of the Instituto Federal Farroupilha system. The top navigation bar is green and contains the following items: 'Home', 'Cria um chamado' (highlighted with a red circle and arrow), 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. Below the navigation bar, the user is logged in as 'Rodrigo Thomas' and is viewing the 'Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore)' page. The main content area is divided into several sections:

- Chamados:** A table showing the status of calls. The 'Cria um chamado +' button is highlighted with a red circle and arrow.

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	1
Fechado	0
Excluído	2
- Questões mais populares:** A list of frequently asked questions, including 'Perguntas Frequentes - Serviços Utilizados no dia-a-dia', 'Como utilizar o GLPI', 'Login múltiplo em contas do Google', 'Dicas simples no uso de seu computador', 'Solicitação de e-mail institucional', 'Funcionalidades Requisição de Veículos', 'Funcionalidades Protocolo', and 'Apresentação - SIGA-EPCT - IFFarroupilha'.
- Entradas Recentes:** A list of recent entries, including 'Funcionalidades Requisição de Veículos', 'Apresentação - SIGA-EPCT - IFFarroupilha', 'Funcionalidades Protocolo', 'Solicitação de e-mail institucional', 'Login múltiplo em contas do Google', 'Dicas simples no uso de seu computador', 'Perguntas Frequentes - Serviços Utilizados no dia-a-dia', and 'Como utilizar o GLPI'.
- Anotações públicas:** A section for public annotations.
- Feeds RSS públicos:** A section for public RSS feeds.

Figura 03

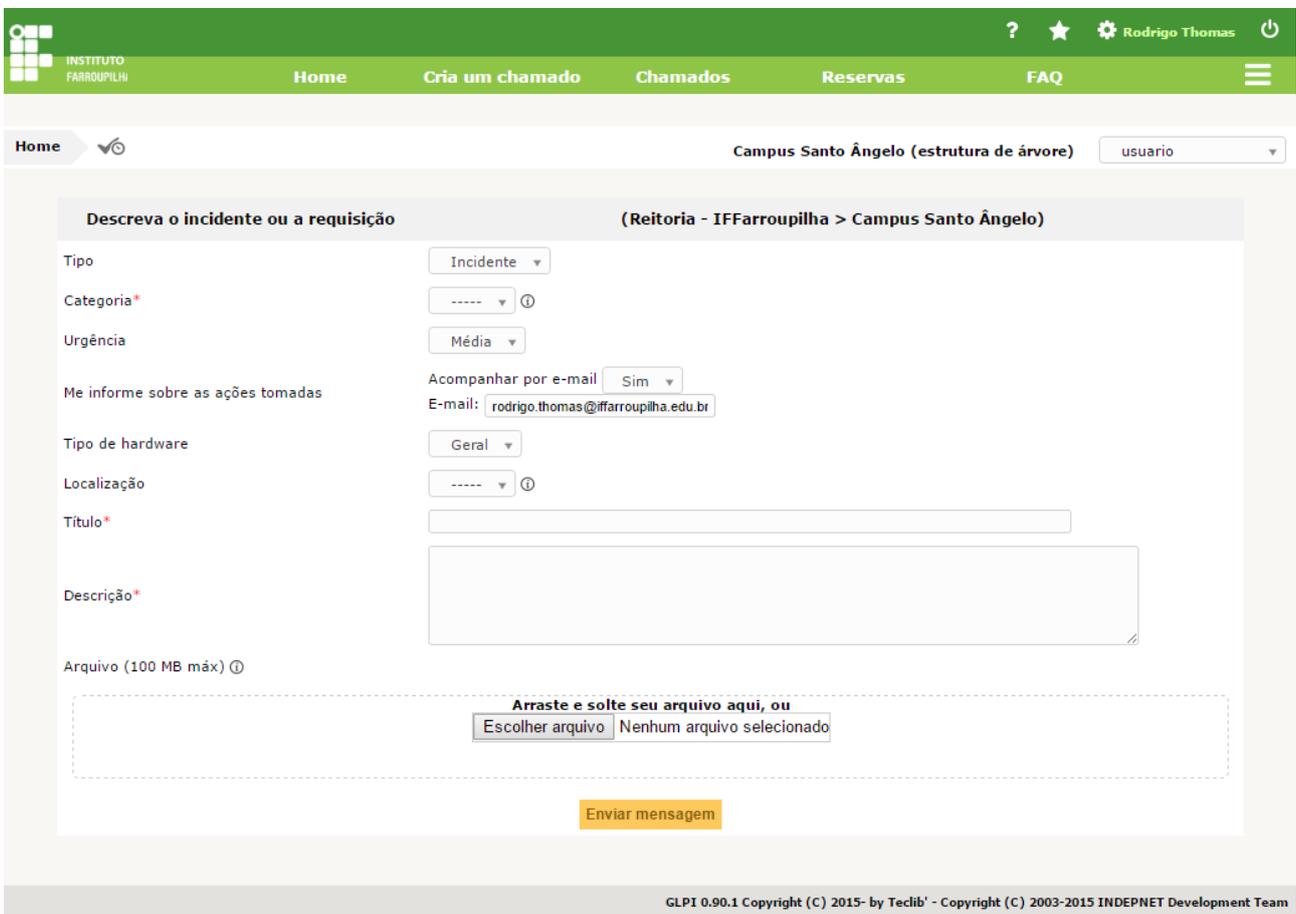
Será apresentada uma tela com os seguintes campos, conforme figura 04:

- 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.



INSTITUTO FARROUPILHA

Home Criar chamado Chamados Reservas FAQ

Home Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore) usuario

Descreva o incidente ou a requisição (Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo)

Tipo: Incidente

Categoria*: ----- ⓘ

Urgência: Média

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: rodrigo.thomas@ffarroupilha.edu.br

Tipo de hardware: Geral

Localização: ----- ⓘ

Título*:

Descrição*:

Arquivo (100 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

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).

The screenshot displays the GLPI interface. At the top, the navigation menu includes 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados' (highlighted with a red circle and arrow 1), 'Reservas', and 'FAQ'. Below the menu, the page title is 'Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore)' and the user is 'usuario'. A search bar contains 'Características - Status' (highlighted with a red circle and arrow 2) and 'é Não fechado' (highlighted with a red circle and arrow 3). A 'Pesquisar' button (highlighted with a red circle and arrow 4) is to the right. Below the search bar, there are options for 'Exibir (número de itens)' set to 15 and a trash icon (highlighted with a red circle and arrow 3). The main content area shows a table of tickets. The first row is highlighted with a red circle and arrow 5, showing a ticket with ID 2654, title 'Teste 03', status 'Solucionado', and priority 'Média'. The table has columns for ID, Título, Última atualização, Status, Data de abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, Data de vencimento, and Atribuído para - Grupo técnico. At the bottom, there is a footer with the text 'GLPI 0.90.1 Copyright (C) 2015- by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team'.

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.

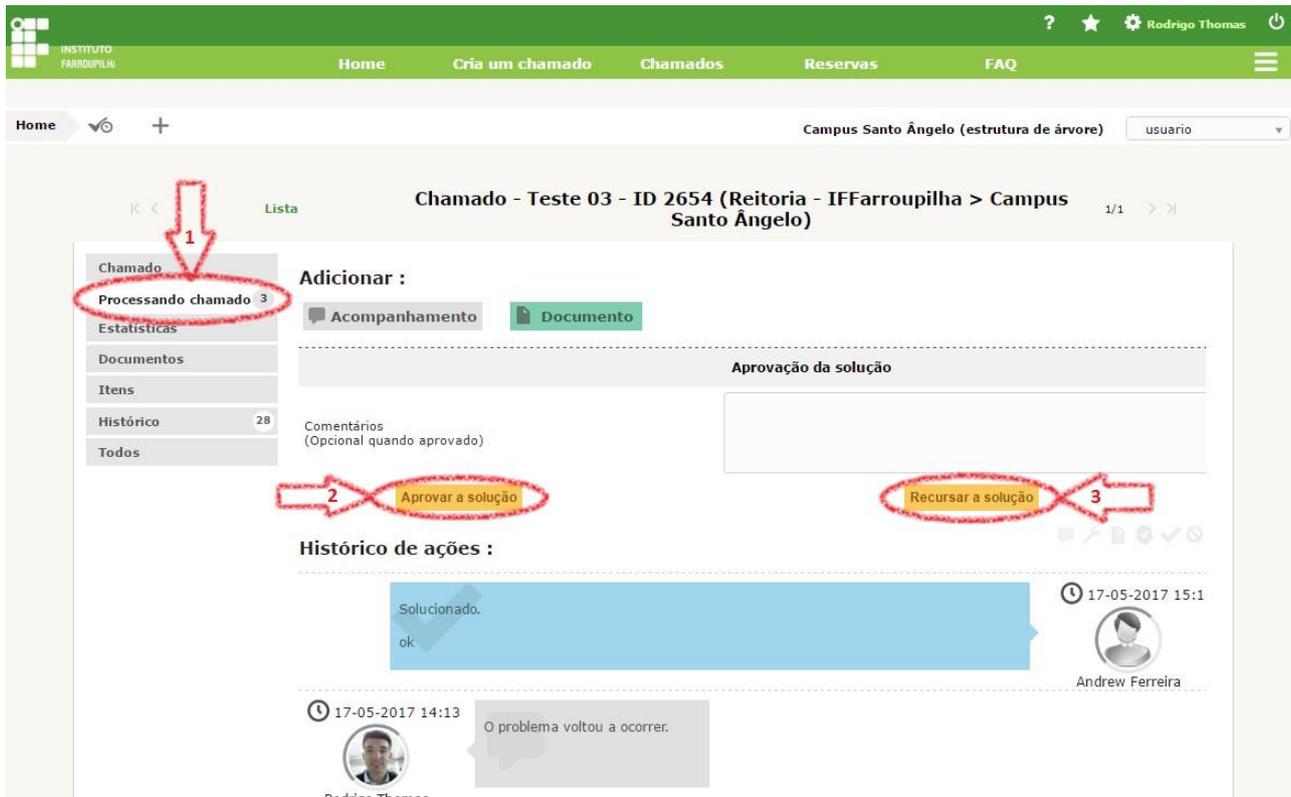


Figura 06

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.

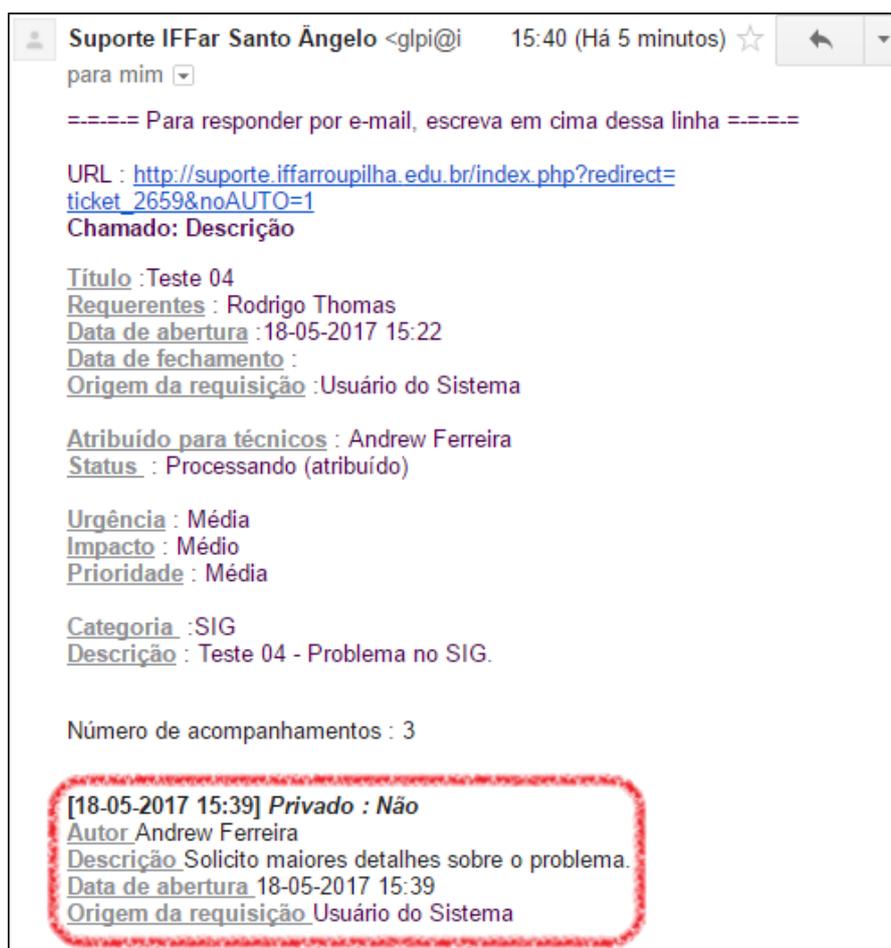


Figura 08

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.



INSTITUTO FARROUPILHA

Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore) usuario

Lista Chamado - Teste 04 - ID 2659 (Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo) 1/1

Chamado

Processando chamado 5

Estatísticas

Documentos

Itens

Histórico 15

Todos

Adicionar :

Acompanhamento Documento

Novo item - Acompanhamento

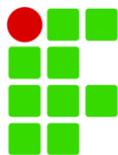
Descrição

Adicionar um documento

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Adicionar

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

5.2. Instruções para suporte SIG

Simulando a abertura e o acompanhamento de chamados via GLPI (operação realizada apenas por servidores das Coordenações de TI de campi e por âncoras da Reitoria):

- Acessar o GLPI da Reitoria, em: <https://suporte.iffarroupilha.edu.br>

- Acessar e preencher o formulário de “Suporte SIG”:

Suporte SIG

Dados do Usuário

Usuário do SIG *
Login do usuário (demandante da solicitação) no SIG

Campus/Lotação *
Campus/Lotação do usuário (demandante da solicitação) no SIG

Alegrete
 Frederico Westphalen
 Jaguarí
 Júlio de Castilhos
 Panambi
 Reitoria
 Santa Rosa
 Santo Augusto
 Santo Ângelo
 São Borja
 São Vicente do Sul
 Uruguaiana

Unidade de exercício *
Unidade/setor do usuário (demandante da solicitação) no SIG



Dados da Solicitação

Tipo de Solicitação *
Tipo de atendimento desejado

Solução de Problema/Erro

Criticidade

Baixa
 Média
 Alta
 Muito Alta

Ambiente(s) *
Ambiente(s) relacionados à solicitação

Teste
 Homologação
 Produção

Sistema: *
Sistema relacionado à solicitação

SIGAA

Módulo(s) do SIGAA *
Módulo(s) relacionados à solicitação

Graduação

Funcionalidade: *
Caminho de funcionalidade, após ter acessado o módulo (Exemplo: aba aluno>atualização de dados pessoais).

Matrículas e Programas>Matricular Fora do Prazo

Descrição/Relato *
Relato completo da situação e de todos os dados necessários para identificá-la/atendê-la

Ao tentar matricular o aluno na condição de "matricula fora do prazo", módulo graduação, no curso superior de formação EAD, o sistema apresentou comportamento inesperado, após clicar em "Adicionar turmas selecionadas".

Anexos: *
Arquivo com sequência de prints/imagens que evidenciam o problema (passo a passo).

Arquivo(s) (100 MB máx) i

comportamento inesperado matricula.docx 316.9 KB (316.9Kio) 🗑

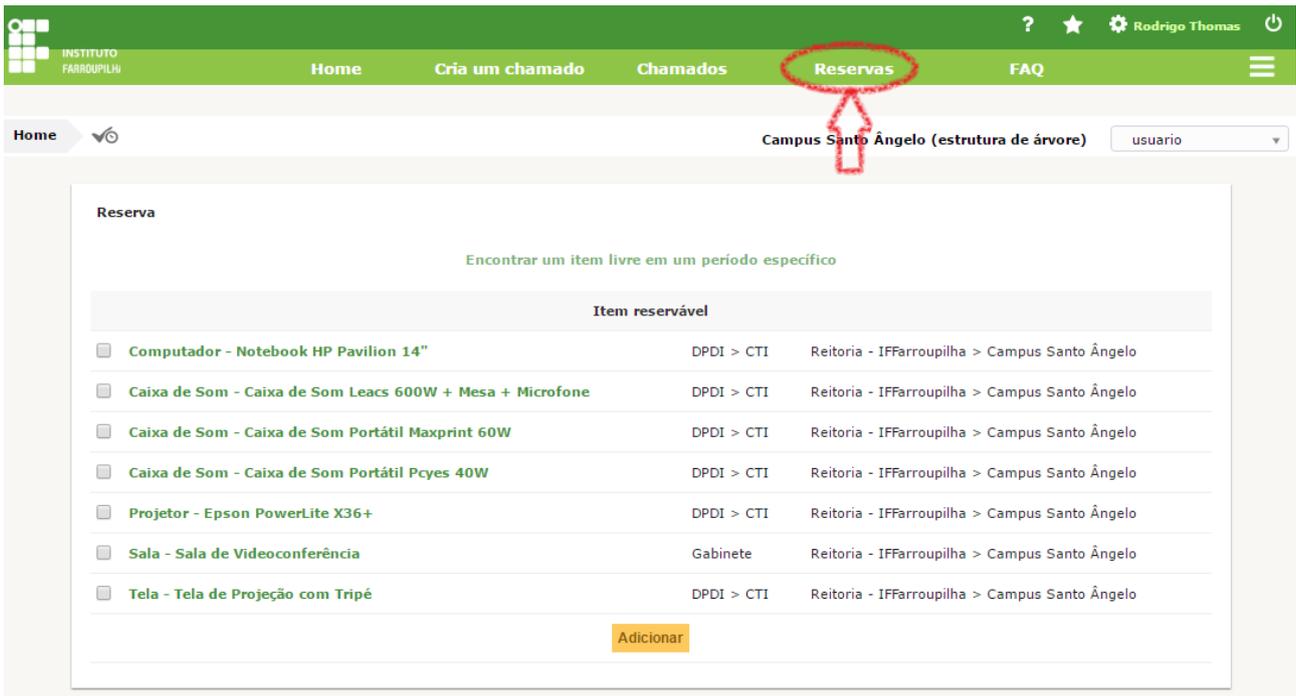
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Nenhum arquivo selecionado

Após enviado o formulário, pode-se consultar o retorno do chamado ou adicionar novas informações, através do menu "Processando chamado":

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.



Home **Reservas** Criar um chamado Chamados FAQ

Campus Santo Ângelo (estrutura de árvore) usuario

Reserva

Encontrar um item livre em um período específico

Item reservável		
<input 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 type="checkbox"/> Projetor - Epson PowerLite X36+	DPDI > CTI	Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input type="checkbox"/> Sala - Sala de Videoconferência	Gabinete	Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo
<input type="checkbox"/> Tela - Tela de Projeção com Tripé	DPDI > CTI	Reitoria - IFFarroupilha > Campus Santo Ângelo

Adicionar

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.

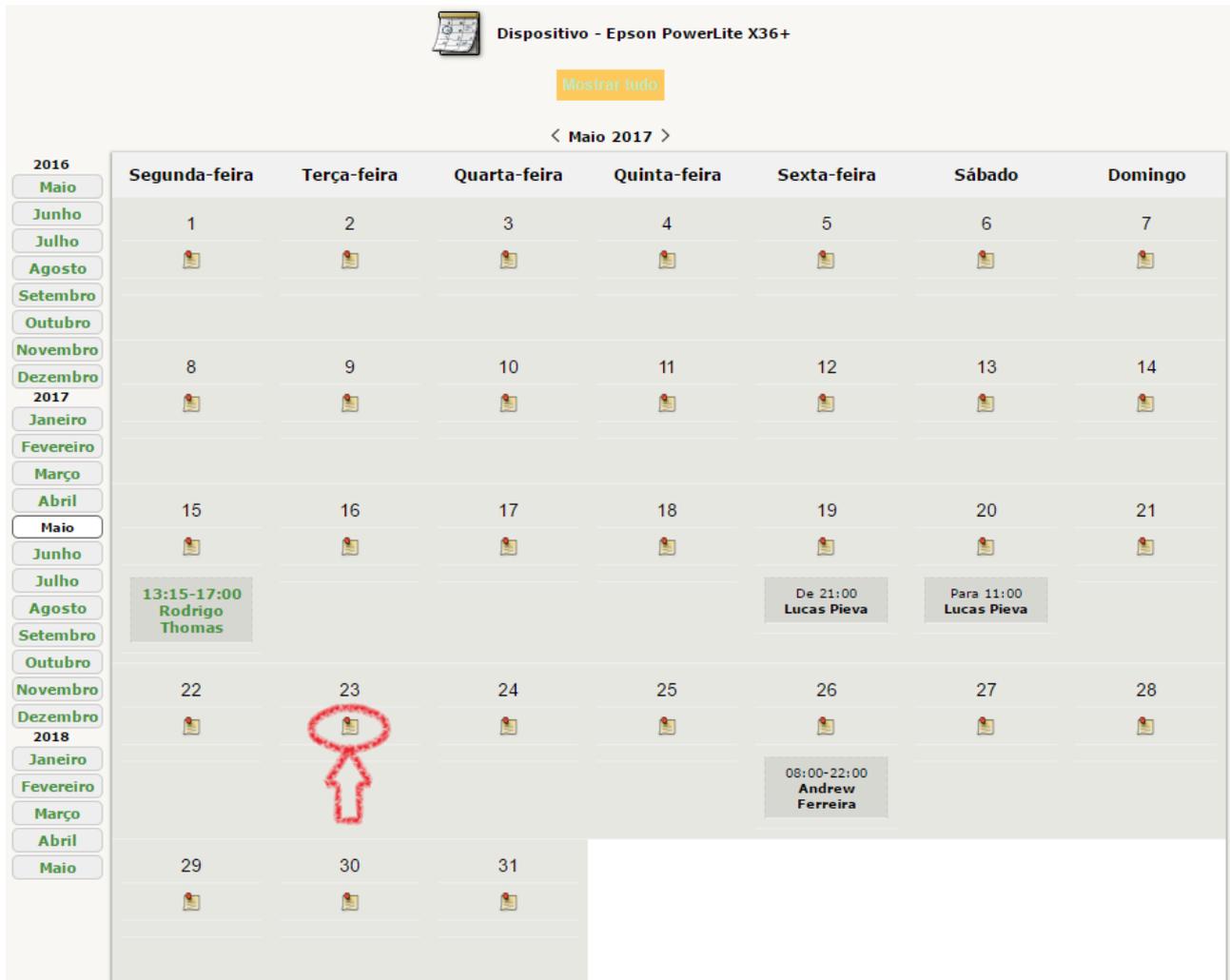


Figura 13

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.

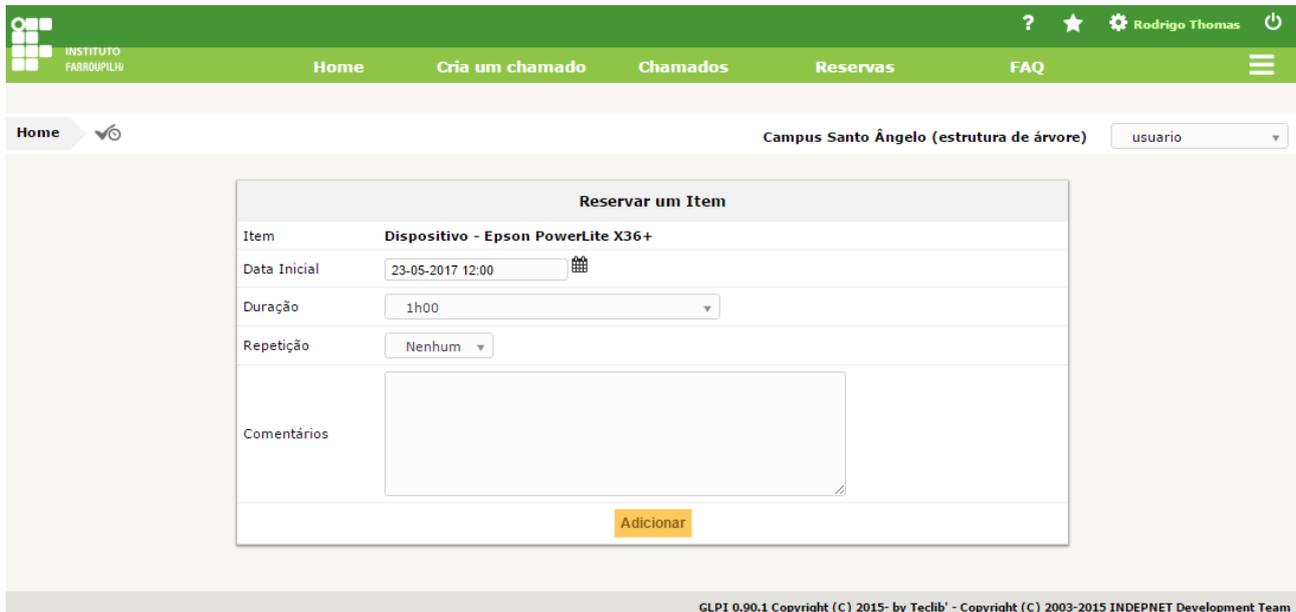


Figura 14

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.

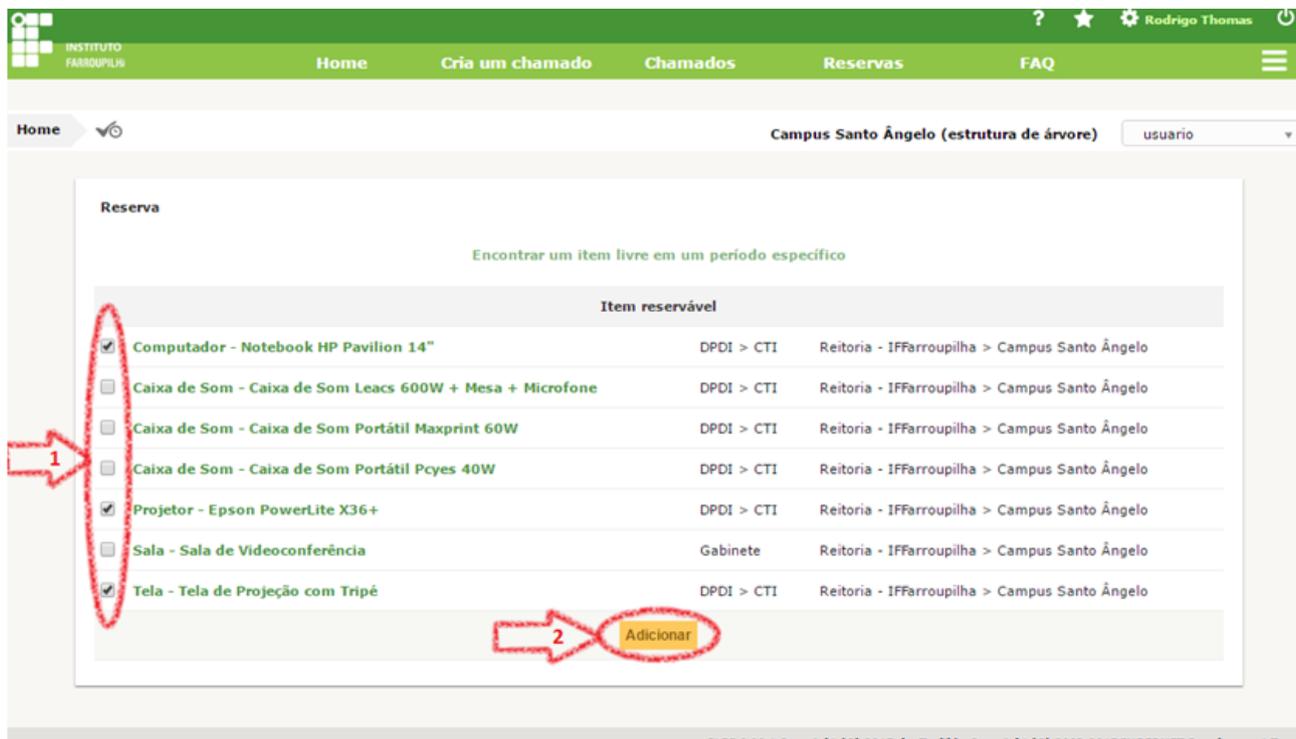


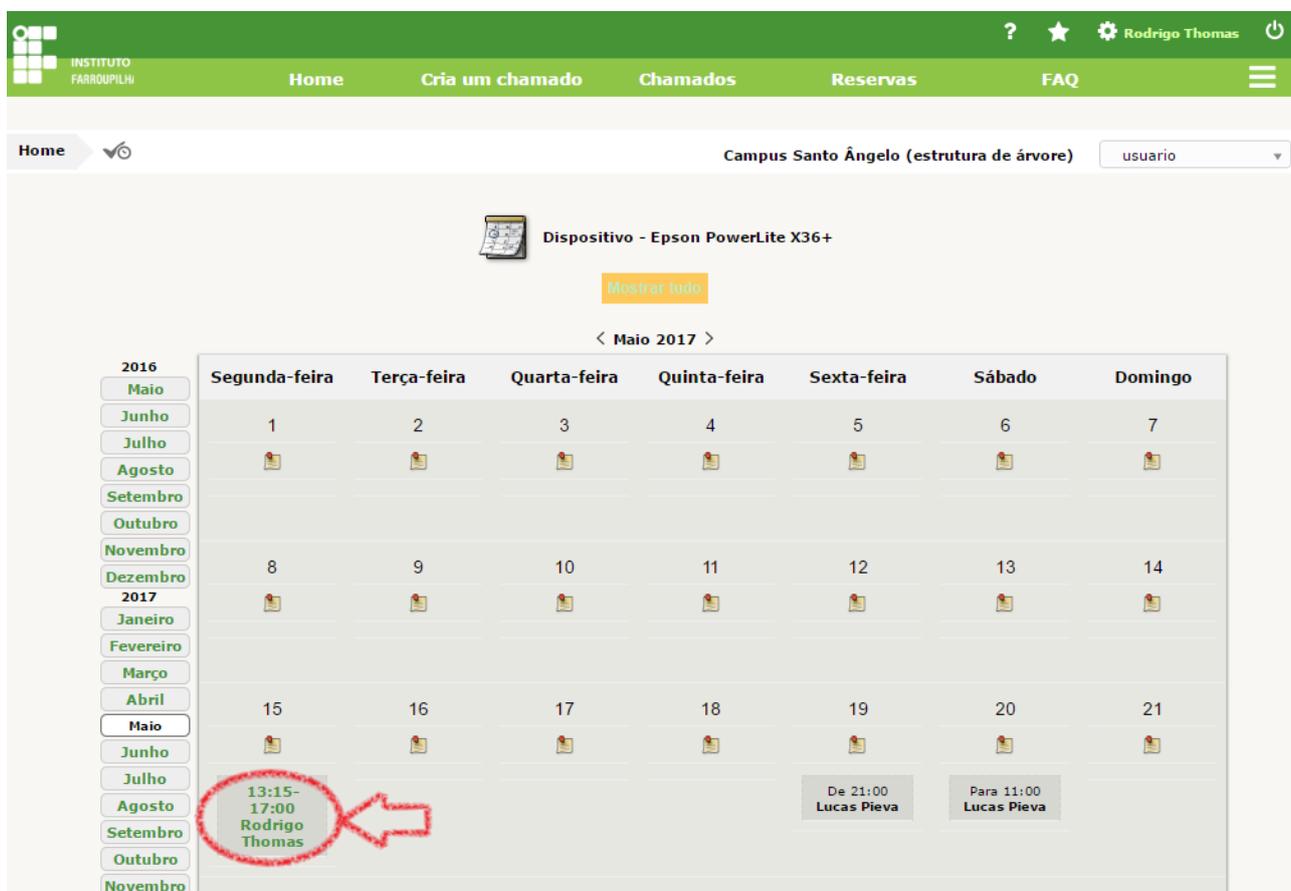
Figura 13

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

itens já possui 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.



The screenshot displays the 'Reservas' (Reservations) page for the 'Dispositivo - Epson PowerLite X36+' at 'Campus Santo Ângelo'. The interface includes a navigation menu with 'Home', 'Cria um chamado', 'Chamados', 'Reservas', and 'FAQ'. A calendar view for May 2017 is shown, with a sidebar for month selection. A reservation for 'Rodrigo Thomas' is highlighted on May 15th, with a red circle and arrow pointing to it. Other reservations are visible for May 19th and 20th.

2016	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
Maio							
Junho	1	2	3	4	5	6	7
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro	8	9	10	11	12	13	14
2017							
Janeiro							
Fevereiro							
Março							
Abril							
Maio	15	16	17	18	19	20	21
Junho							
Julho							
Agosto	13:15-17:00 Rodrigo Thomas				De 21:00 Lucas Pieva	Para 11:00 Lucas Pieva	
Setembro							
Outubro							
Novembro							

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	Encontro dos Gabinetes, sala 06 - Prédio Pedagógico.
<input type="button" value="Excluir permanentemente"/> <input type="button" value="Salvar"/>	
<input type="checkbox"/> Excluir todos as repetições	

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

Figura 16