



Gestion Libre de Parc Informatique
(Gestão Livre de Parque de Informática)

Manual de uso do GLPI

SUGESP/GTI / 2023
Versão 1.0





1 Introdução

GLPI - GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA (Tradução livre do projeto). O GLPI é um Software Livre (Código Aberto), para o gerenciamento de ativos de Tecnologia da Informação, gestão de hardware, software bem como a gestão de chamados e assistência aos usuários.

Em resumo, uma ferramenta para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida e eficiente, desde que atendidos os requisitos de uso e suas funcionalidades.

O uso da ferramenta e o serviço é tão abrangente que os gestores de TI não são os únicos a tirarem proveito das suas funcionalidades. Com a aplicação de plugins adicionais, a ferramenta pode atender a gestão de contratos a projetos prediais para a manutenção de equipamentos e diversas outras áreas de atuação.

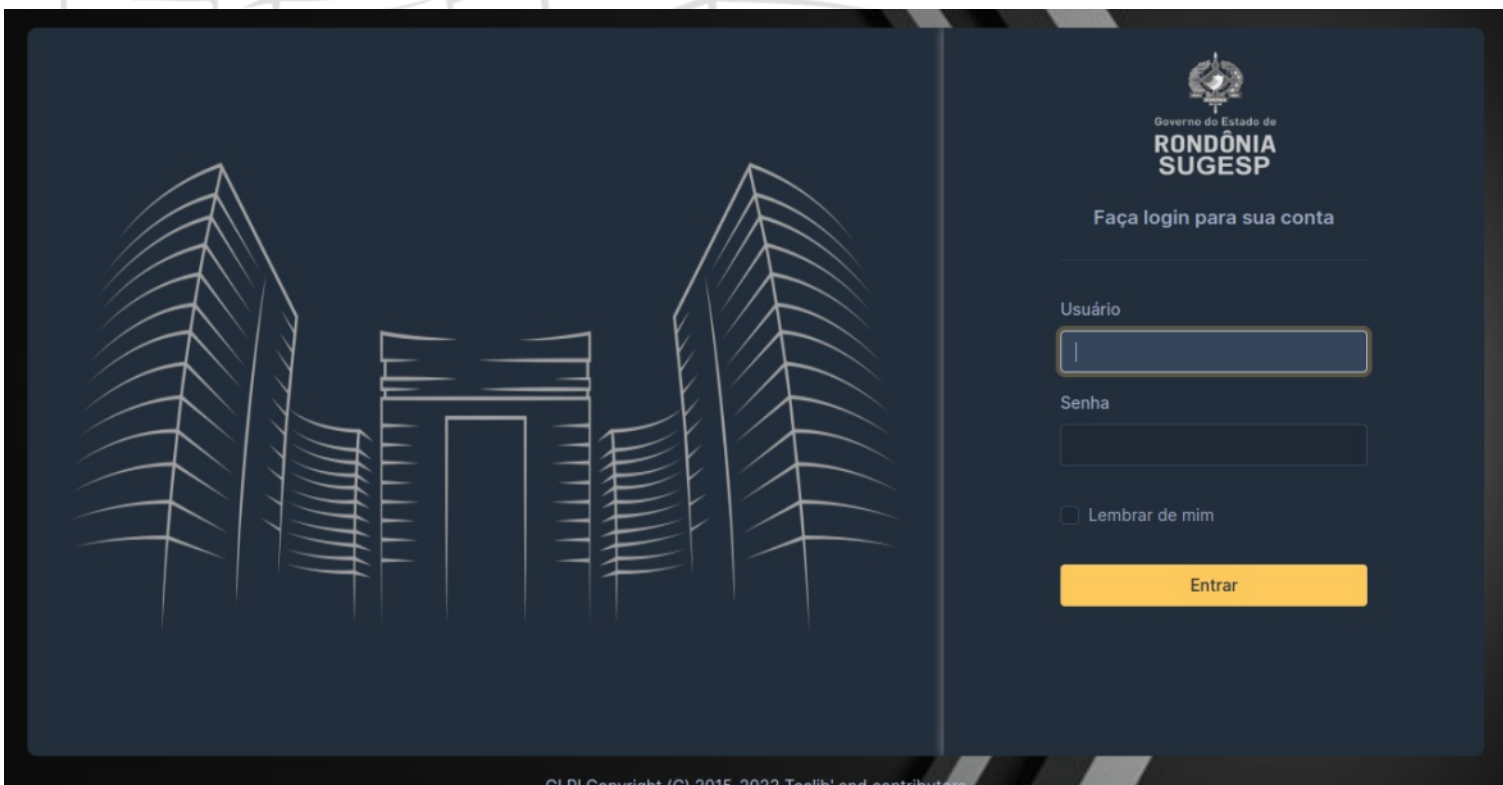
Possibilita ações de todos os ativos do negócio, gestão de tarefas, insumos onde o forte é a gestão das solicitações dos usuários.

Dai o maior motivo de adoção da ferramenta em nossas atividades.

2 Apresentação e Tela de Acesso

O acesso ao GLPI é realizado pelo navegador de internet, podendo ser Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Ópera, dentre outros, mas por questões de praticidade e compatibilidade, usaremos o Google Chrome. Abra o Chrome e acesse a URL <https://service.sugesp.ro.gov.br/glpi>. Após a página carregar, será apresentado a tela de acesso ao programa. Inserir seu **USUÁRIO** e **SENHA*** do domínio para fazer login.

***Obs: Usuário e Senha do SEI!**



O cadastro do usuário e senha para acesso ao GLPI usa os mesmos procedimentos do domínio. Qualquer problema poderá ser solicitado dúvidas ao suporte do setor competente.



<https://service.sugesp.ro.gov.br/>

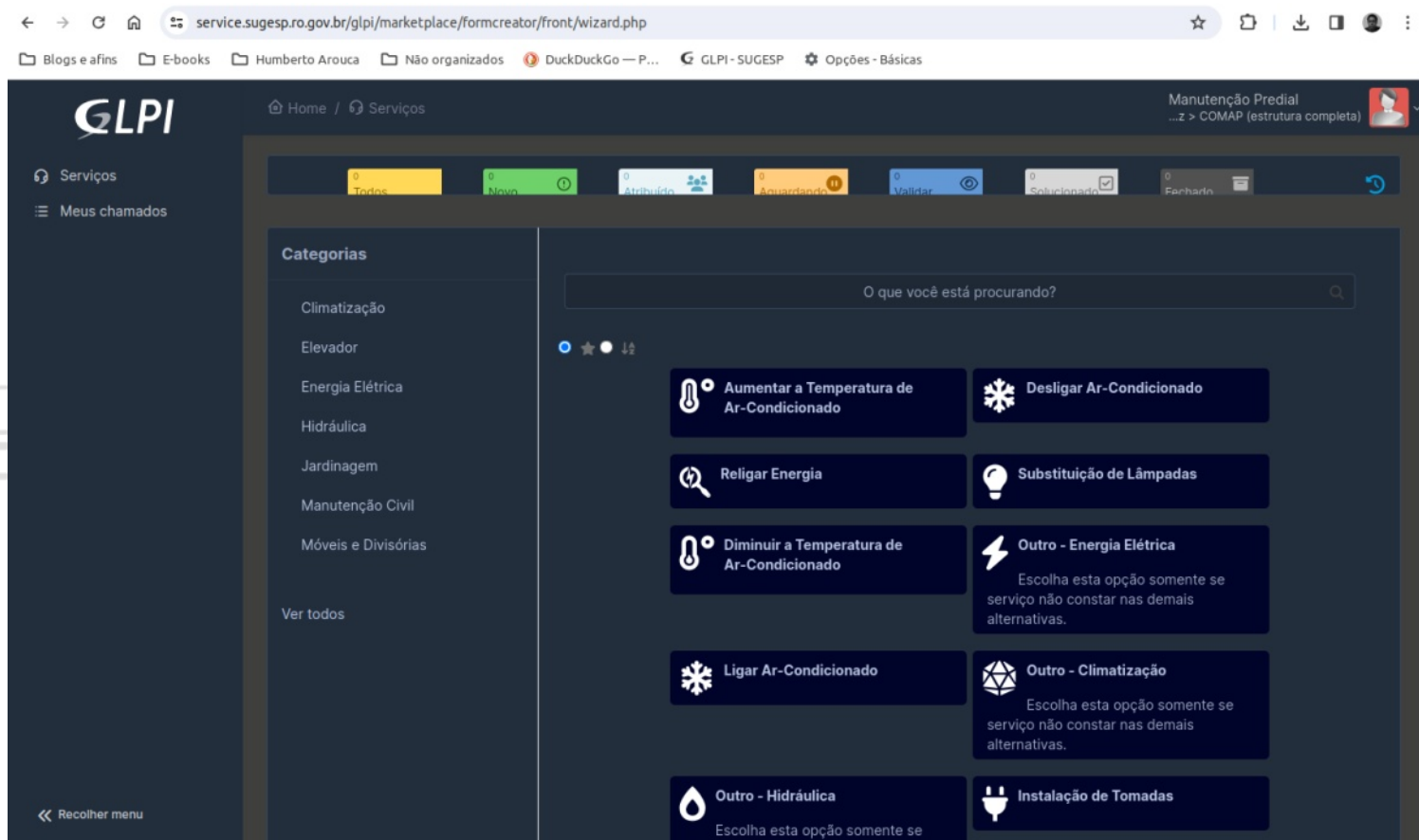
Acesse o GLPI da SUGESP na URL acima.



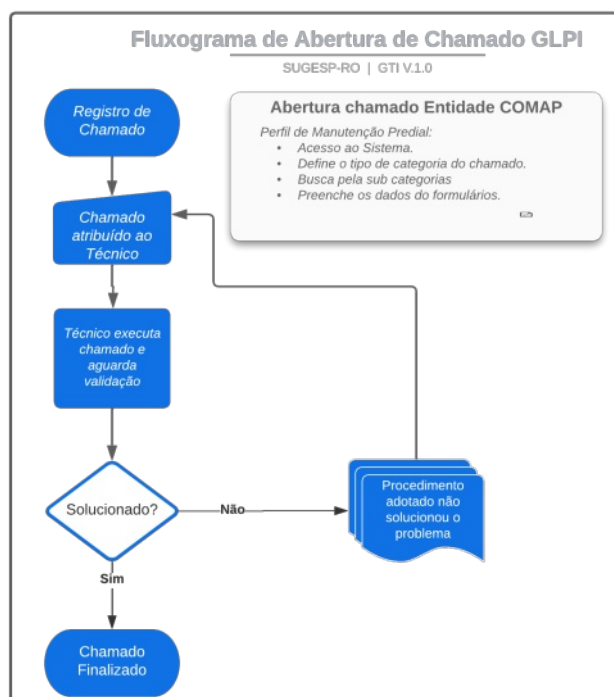


3 Tela inicial

Após o usuário e senha confirmados na tela anterior, é apresentada a tela inicial do usuário (figura abaixo). Essa tela possui as principais informações que o usuário necessita para a abertura de chamado, acompanhamento, verificar se os chamados estão abertos, em atendimentos, solucionados, conforme o perfil de cada usuário.



4 Menu Principal e abertura de chamados



Logo na tela de abertura, no lado esquerdo teremos o Menu Principal, onde no Perfil "Manutenção Predial" constará a opção "SERVIÇOS". Ao clicar nessa opção, aparecerá um sub menu onde constará as CATEGORIAS do Catálogo de Serviços para a Entidade COMAP.

O Fluxograma de abertura de chamados segue conforme o gráfico, ao lado, de Fluxograma de Abertura de Chamado GLPI para o COMAP.

Após selecionado o serviço da categoria, é apresentado um formulário de opções conforme características de cada opção. Preencha conforme as solicitações de cada serviço e clique em ENVIAR para que seja efetivado a abertura do chamado.

Após isso, o GERENTE receberá o chamado e atribuirá a um técnico de suporte para que proceda o atendimento. Ao final, o técnico encerra o atendimento, no qual é finalizado efetivamente somente após a validação pelo usuário.





SUGESP

Governador

Marcos Rocha

Superintendente

Semáyra Gomes

Diretor Executivo

Germano de Sousa Júnior

Coordenador de Manutenção Predial e Engenharia - COMAP

José Augusto da Rosa Júnior

Gerente Tecnologia da Informação

Eder Fernando Chiea de Oliveira

Elaboração e Diagramação

Humberto Vilar Arouca

Site: www.rondonia.ro.gov.br/sugesp

E-mail: sugesp.ro.gov@gmail.com

Endereço: Palácio Rio Madeira (PRM), Edifício Pacaás
Novos, 1º andar - Av.: Farquar, 2986 - Pedrinhas
CEP: 76.801-470 - Porto Velho - RO

