



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

Manual de Usuário



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

1. INTRODUÇÃO

GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática

" Solução livre para gestão de parque de informática e *helpdesk* (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para gerenciar inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários. "

Ferramenta Open Source de helpdesk para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação - STIC quanto o usuário acompanharão o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

2. RESPONSABILIDADE

STIC – responsável pela infraestrutura do Sistema.

Corpo Docente e Administrativo – responsáveis pela abertura, acompanhamento e *feedback* dos chamados abertos.

Técnicos e Analistas de TI – responsáveis pelo atendimento dos chamados.

3. POR QUE ABRIR UM CHAMADO?

Vejamos agora os motivos de se abrir um chamado:

- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pela STIC ao Técnico disponível para o atendimento.
- Porque ao registrar o problema/solicitação, o usuário terá o conhecimento de todo o processo feito para chegar ao resultado final podendo cobrar respostas sobre o chamado.
- Porque com as estatísticas dos chamados será possível detectar pontos críticos, apontar deficiências estruturais e técnicas e propor melhorias tanto no processo quanto na infraestrutura.
- Porque só é possível melhorar quando se conhece as deficiências, os problemas e as falhas.

4. INSTRUÇÕES DE USO

O acesso ao Sistema de Solicitação de Serviços - GLPI é liberado a todo o corpo docente e administrativo da UFRA e se dará pelos seguintes passos:

4.1. ABRIR UM CHAMADO

Passo 1. Acesse o endereço: <http://stic.ufra.edu.br>

Passo 2. No menu superior a direita, clique sobre o item **Suporte Técnico** e posteriormente entre com seu login e senha já utilizados nos sistemas SIG's (SIGRH, SIGAA, SIGSRV e SIPAC).

← → ↻ stic.ufra.edu.br

Ir para o conteúdo Ir para o menu Ir para a busca Ir para o rodapé

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

STIC

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA

Buscar no portal

Perguntas frequentes Contato NOC PDTI PLAIN 2014-2024 Portal UFRA **Suporte técnico**

História

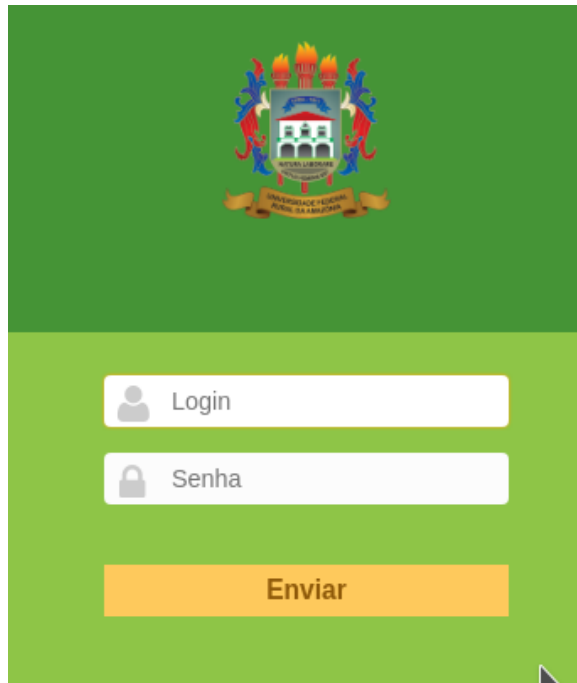
Criada oficialmente em 2011 a **STIC** (Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação) está estruturada em uma superintendência composta por quatro divisões: Divisão de Atendimento ao Usuário (**DAUS**), Divisão de Sistemas de Informação (**DSIN**), Divisão de Governança de TI (**DAUS**) e Divisão de Infraestrutura de Redes (**DIRE**). As ações desta superintendência são orientadas pelo **PDTI** tendo como:

- **Missão:** Promover soluções em tecnologia da informação e comunicação aos processos de negócio da UFRA, envolvendo ensino, pesquisa, extensão e administração.
- **Visão:** Ser um órgão de planejamento, coordenação, supervisão, implementação e estratégico em tecnologia da informação e comunicação, sempre alinhada ao planejamento estratégico da UFRA.

Catálogo de Serviços

O catálogo de serviços contém detalhes técnicos sobre todos os serviços de TI entregues pela STIC. Inclui relacionamentos para os serviços de suporte, serviços compartilhados, componentes e itens de configuração necessários para suportar a provisão tecnológica à UFRA.

Workgroup <ul style="list-style-type: none">CorreioListasWeb conferênciaWebTvVoIPTelefoniaCompartilhamento de arquivo [Samba]Gerência de Identidade	Sistemas <ul style="list-style-type: none">SistemasSigRHSigPacSigAAGrútecaSiscaHovetServiceDesk	Conectividade <ul style="list-style-type: none">FirewallFederação CafeWirelessEduroamDNS/DHCPRede	EndPoint <ul style="list-style-type: none">ComputadoresImpressoraAP[Access Point]ScannerPeriféricos em Gerais
Hospedagem <ul style="list-style-type: none">Paginas e Sites WEBMaquinas VirtuaisHospedagem FisicaMáquina [Contêiner]			DataCenter <ul style="list-style-type: none">StorageBackup



Após o Login, será apresentada ao servidor uma tela contendo as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de abrir um novo chamado. É possível observar também o nível de acesso que o servidor possui. Por padrão, o nível é “SelfService”.

The home dashboard of the STIC system. It features a green header with the STIC logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. A user profile dropdown shows 'UFRA' and 'Self-Service'. The main content area includes a 'Cria um chamado +' button, a table of call statuses, and buttons for 'Anotações públicas' and 'Feeds RSS públicos'.

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	6
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	4
Excluído	0

Passo 3. Para abrir um chamado, na tela inicial clique no ícone **Criar um Chamado** e a seguinte tela se apresentará:

The screenshot shows the 'Criar um chamado' (Create a ticket) page in the STIC self-service portal. The page has a green header with the STIC logo and navigation links: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. Below the header, there's a sub-header with 'UFRA' and 'Self-Service'. The main content area is titled 'Este chamado me diz respeito' (This ticket concerns me) with a 'Sim' (Yes) dropdown. Below this, there's a form for 'Nome Sobrenome' (Name Surname) and 'Acompanhar por e-mail' (Follow by email) with a 'Sim' dropdown and an 'E-mail' field containing 'email@ufra.edu.br'. The main section is 'Descreva o incidente ou a requisição (UFRA)' (Describe the incident or request (UFRA)). It contains several dropdown menus: 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (empty), 'Urgência' (Média), 'Tipo de hardware' (Geral, Adicional), and 'Localização' (empty). Below these is an 'Observadores' (Observers) section with a dropdown for name, 'Acompanhar por e-mail' dropdown, and 'E-mail' field. There's a 'Título' (Title) field and a 'Descrição*' (Description*) text area. At the bottom, there's an 'Arquivo (512 MB máx)' (File) section with a dashed box for uploading files, containing the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado'. A yellow 'Enviar mensagem' (Send message) button is at the bottom right.

Preencher no mínimo os campos obrigatórios (identificados pelo asterisco vermelho);

“**Categoria**”: corresponde a classificação dos itens do catálogo de serviços da STIC, por exemplo, Acesso à Internet, Suporte a Computador, Suporte a Impressora, Nova Conta de E-mail e etc.

“**Localização**”: identificação do campus e setor para atendimento.

“**Título**”: geralmente colocamos um nome que resume o motivo do chamado.

“**Descrição**”: Para um melhor atendimento preencha as informações de sala, ramal, procurar por, agendar e Descreva o problema ou incidente. Se possível informar também o endereço IP da máquina, caso o suporte seja para a mesma.

“**Arquivo**”: Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo junto ao chamado.

Clicar no botão “Enviar mensagem”, logo após, aparecerá uma mensagem confirmando a abertura do chamado.

4.2. ACOMPANHAR UM CHAMADO

Na barra de menu clicar em **CHAMADOS**.

Para detalhar um chamado, na coluna “Título” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo.

ID	Título	Status
5 272	Chamado para teste 1	Processando (atribuído)
5 273	Chamado para teste 2	Novo

Na tela seguinte, clique na opção “**Chamado**” localizada no MENU do lado esquerdo. A tela abrirá várias informações referentes ao chamado, como por exemplo “Atribuído para”, nesse campo é possível visualizar qual técnico irá atender o chamado, caso essa opção esteja vazia significa que o chamado ainda não foi atribuído para ninguém.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação. Não temos a pretensão de exaurir todas as questões a respeito do GLPI neste manual, por isso contamos com sua colaboração para o aperfeiçoamento do mesmo.

6. REFERÊNCIAS

Site do projeto: <http://www.glpi-project.org>

Nosso endereço: <http://stic.ufra.edu.br>