

# G.L.P.I

GESTION LIBRE DE PARC INFORMATIQUE  
(GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA)

# MANUAL DO USUÁRIO - GLPI





Ministério de Minas e Energia  
Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais  
Diretoria de Relações Institucionais e Desenvolvimento  
Departamento de Informações Institucionais  
Divisão de Informática

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO: GLPI – GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA (TRADUZIDO DO SITE DO PROJETO)</b>	<b>05</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>05</b>
<b>3.</b>	<b>TELA INICIAL</b>	<b>06</b>
<b>4.</b>	<b>COMO CRIAR UM CHAMADO:</b>	
	4.1 PELO TELEFONE	07
	4.2 POR E-MAIL	08
	4.3 PELA WEB	08
<b>5.</b>	<b>ACOMPANHAR UM CHAMADO</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>DETALHAR UM CHAMADO</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DA CPRM</b>	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>17</b>

# 1. INTRODUÇÃO

## GLPI – GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA (TRADUZIDO DO SITE DO PROJETO)

“Solução livre para gestão de parque de informática e suporte ao usuário, o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para gerenciar todos os seus problemas relacionados à gestão, tais como inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários.”  
Ferramenta Open Source para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa.

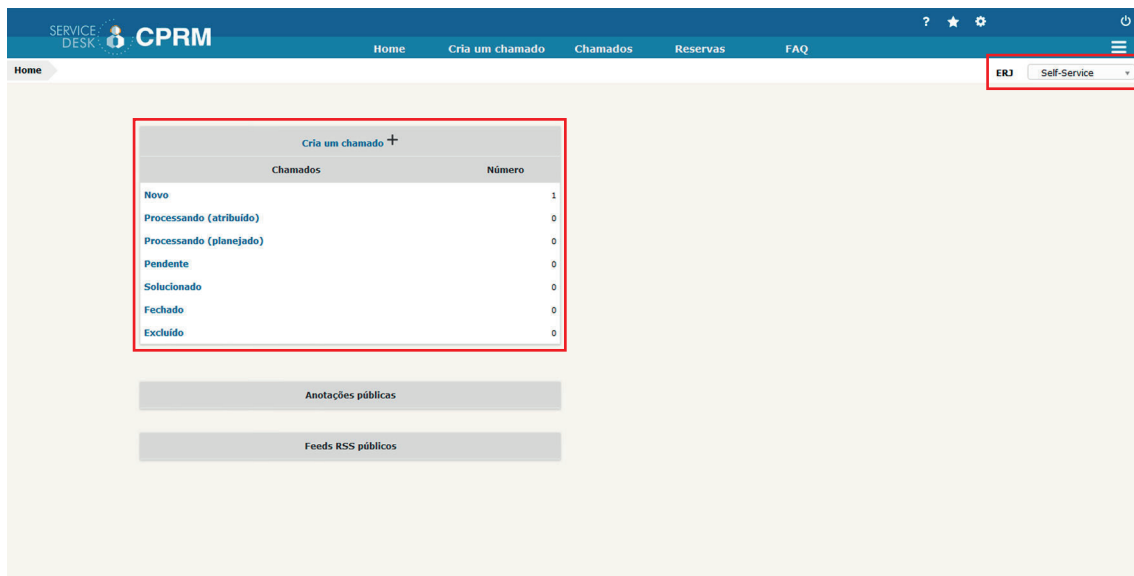
## 2. OBJETIVO

Orientar os usuários da CPRM a realizar a abertura, acompanhamento e feedback de chamados, através do sistema GLPI.



### 3. TELA INICIAL

Após o login, será apresentada ao usuário 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 usuário possui. Por padrão, o nível é “Self-Service”.



IMG1: TELA INICAL

### 4. COMO CRIAR UM CHAMADO

#### 4.1 PELO TELEFONE

BSB - 61 2108-8443  
Belém - 91 3182-1330  
Belo Horizonte - 31 3878-0300 / 3878-0352

Fortaleza - 85 3878-0228

Goiânia - 62 3240-1422

Porto Alegre - 51 3406-7351

REC - 81 3316-1452  
REPO - 69 3901-3713  
Rio de Janeiro - 21 2546-0405/2546-0505/2546-0287

Salvador - 71 2101-7353 e 2101-7332  
SP - 11 3755-5122

Teresina - 86 3221-2002



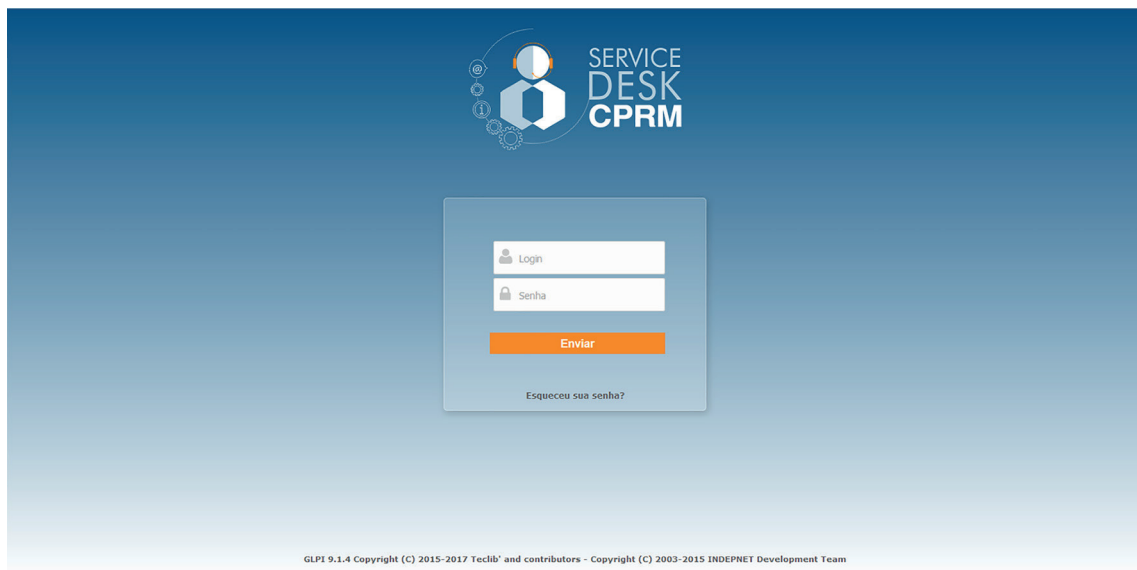
## 4.2 POR E-MAIL

Enviar e-mail para: [servicedesk@cprm.gov.br](mailto:servicedesk@cprm.gov.br)

## 4.3 PELA WEB

Abra seu navegador e digite o endereço:  
<http://centraldeservicos.cprm.gov.br/glpi>

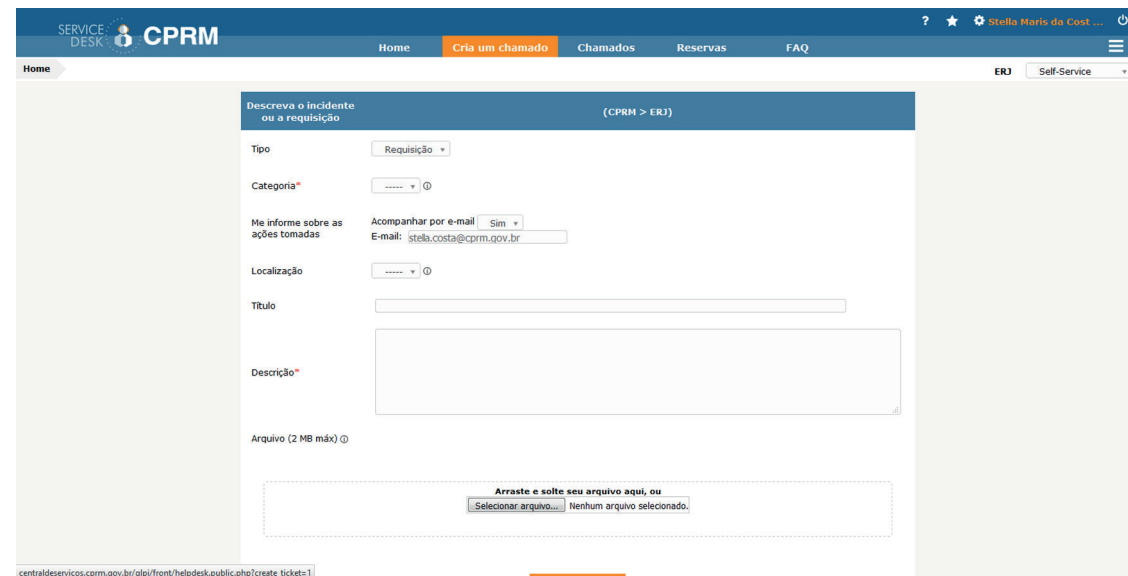
Realizar o processo de login, informando login e senha, conforme visto na figura abaixo. O login e a senha são iguais ao do e-mail.



IMG2: TELA DE LOGIN



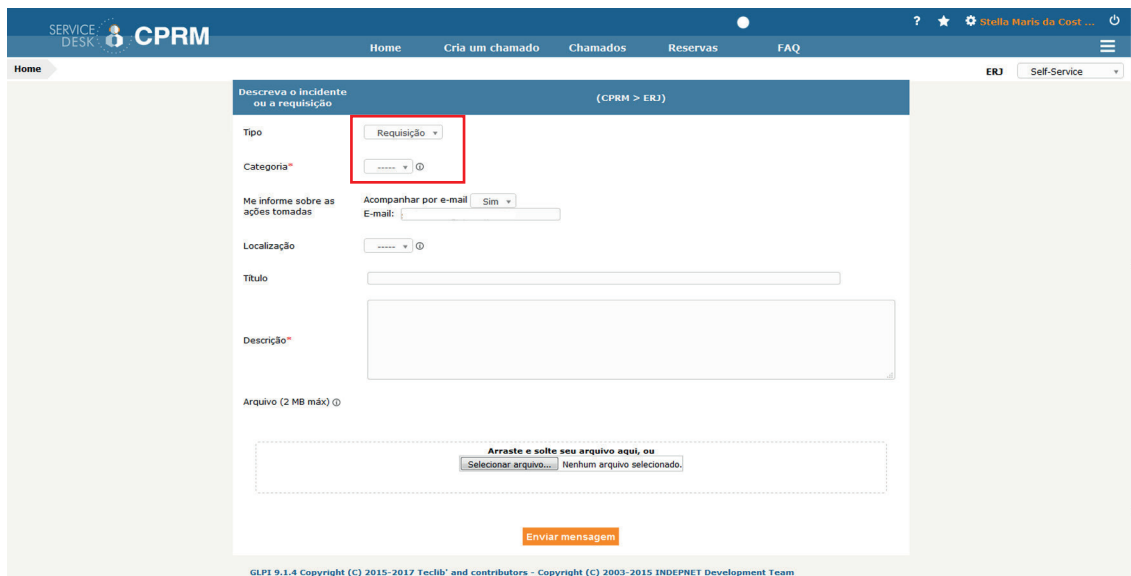
Na tela inicial, clique no ícone “Cria um Chamado” e a seguinte tela apresentar-se-á:



IMG3: CRIA UM CHAMADO

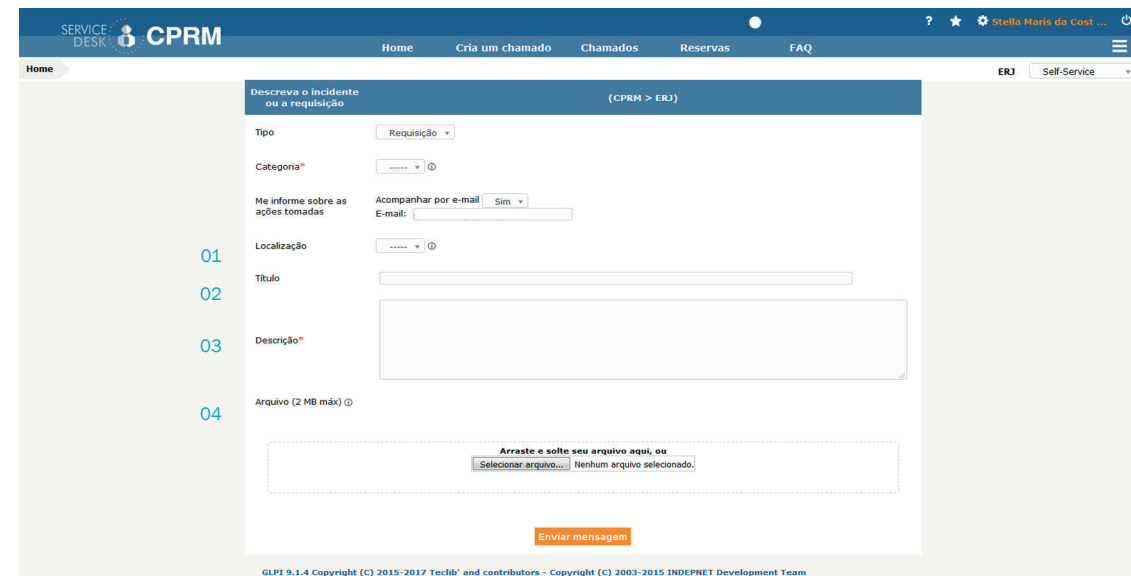


Identificar qual o tipo do chamado (Incidente ou Requisição)



IMG4: CRIA UM CHAMADO TIPO REQUISIÇÃO OU INCIDENTE

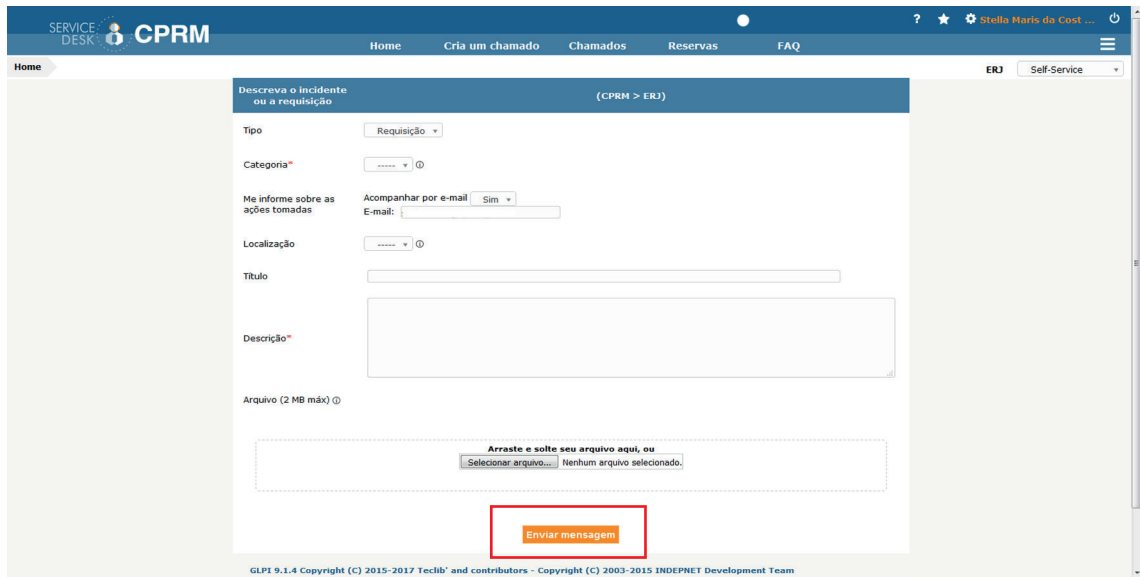
Incidente	<p>é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.</p> <p>Exemplos: O serviço de internet não está funcionando, o servidor de e-mail não está respondendo.</p>
Requisição	<p>é uma solicitação de serviço.</p> <p>Exemplos: Criação de um e-mail, suporte às reuniões de vídeo conferência.</p>



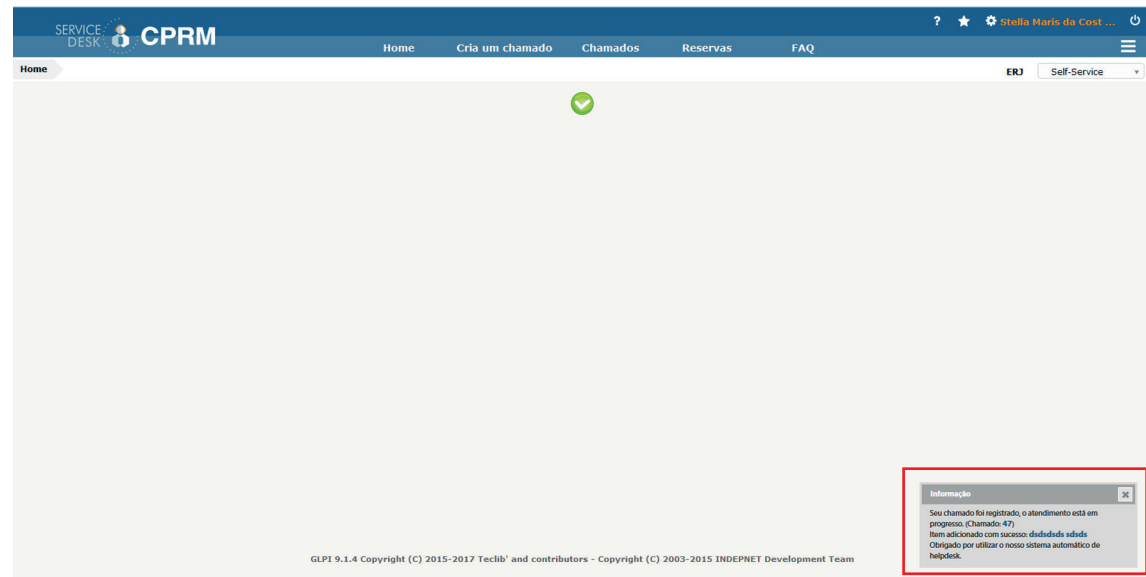
IMG5: CRIA UM CHAMADO TIPO REQUISIÇÃO OU INCIDENTE (2)

01	Escolher categoria e localização.
02	Preencher o campo "Título": (geralmente colocamos um nome que resume o motivo do chamado);
03	Campo "Descrição": Descreva o problema ou incidente, não se esquecer de colocar o ramal para contato e o nome do setor. Se possível informar também o endereço IP da máquina, caso o suporte seja para a mesma.
04	Campo "Arquivo": Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo junto ao chamado.





IMG5: CRIA UM CHAMADO TIPO REQUISIÇÃO OU INCIDENTE ENVIAR MENSAGEM(3)

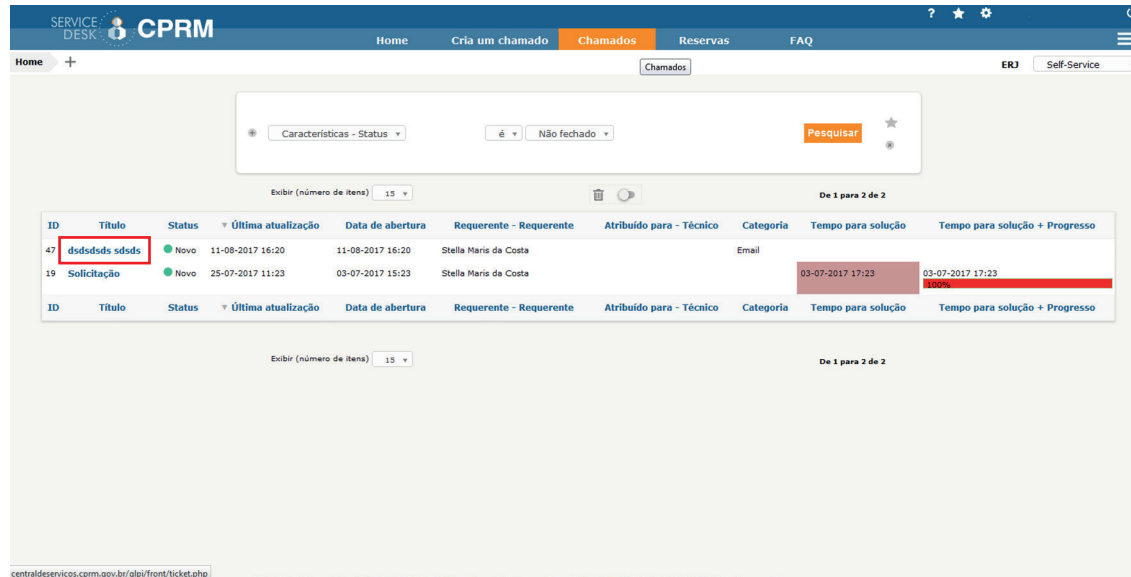


IMG6: CONFIRMAÇÃO DE REGISTRO



## 5. ACOMPANHAR UM CHAMADO

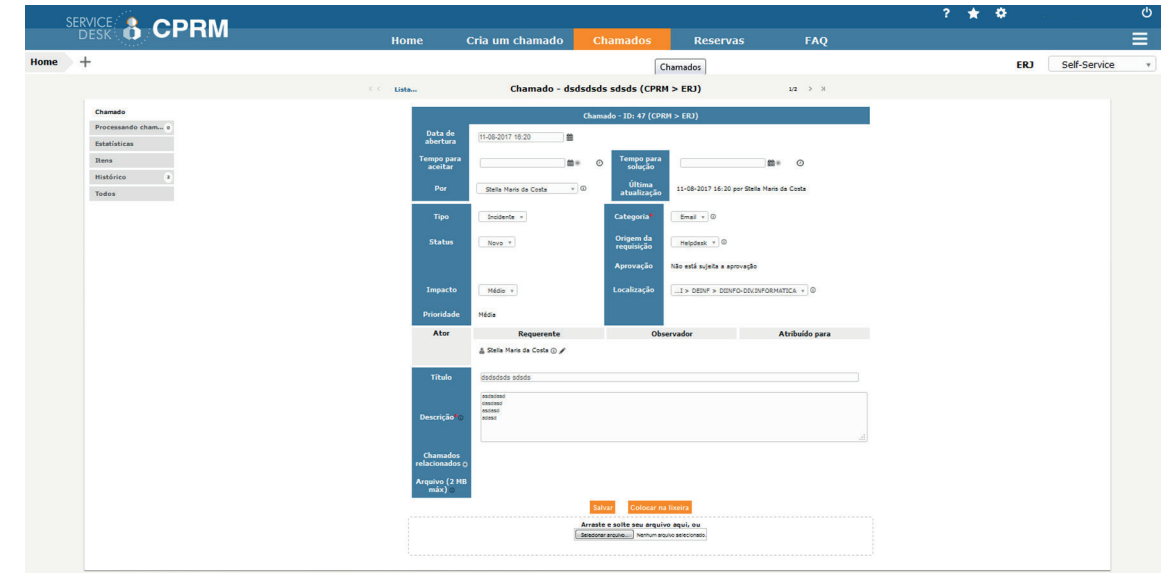
Na barra de Menu: Clicar em “Chamados”.



IMG7: ACOMPANHAR UM CHAMADO

## 6. DETALHAR UM CHAMADO

Na coluna “Título” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo. Veja na tela que abrirá várias informações referentes ao chamado:



IMG8: ACOMPANHAR UM CHAMADO





## 7. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DA CPRM

O catálogo de serviços de TI da CPRM está listado abaixo com seus respectivos SLA's:

CATEGORIA	SUB/CATEGORIA	DESCRIÇÃO	REQUISIÇÃO / INCIDENTE	ÁREA	SLA
AJUDA E SUPORTE	SUPORTE E SOFTWARE	INFORMAÇÃO, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE NA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	HELPDESK	08H
ARMAZENAMENTO E SERVIDORES	SERVIDOR DE ARQUIVOS DEPARTAMENTAL	ESPAÇO PARA ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS PELA UNIDADE/ÓRGÃO DA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	SUPORTE	08H
CONTAS DE ACESSO	ACESSO REMOTO (VPN)	DISPONIBILIZA ACESSO À INTERNET, SERVIÇOS OU EQUIPAMENTOS RESTRITOS À REDE DA CPRM, PARA USUÁRIO CONECTADO FORA DA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	SUPORTE	08H
	SENHAS	ORIENTAÇÃO SOBRE SENHAS PARA ACESSO AOS SERVIÇOS E SISTEMAS DE TI DA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	SUPORTE	08H
E-MAIL	E-MAIL	SERVIÇOS DE CORREIO ELETRÔNICO OFERECIDOS PELA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	SUPORTE	08H
EQUIPAMENTOS	IMPRESSORAS	SUPORTE PARA INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, SUBSTITUIÇÃO DE TONER E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE IMPRESSORA LOCAL OU EM REDE	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	HELPDESK	04H
	INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	SUPORTE NA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI NA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	HELPDESK	08H
MÍDIA E EVENTOS	VÍDEO CONFERÊNCIA	SUPORTE ÀS REUNIÕES DE VÍDEOCONFERÊNCIA	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	REDES	24H
REDES	MANUTENÇÃO DE REDES	SOLICITAÇÕES DE SENHAS, ACESSOS E MANUTENÇÕES EM EQUIPAMENTOS WI-FI	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	REDES	08H
	WI-FI	SOLICITAÇÕES DE SENHAS, ACESSOS E MANUTENÇÕES EM EQUIPAMENTOS WI-FI	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	REDES	08H
SEGURANÇA	ANTI VÍRUS	SOFTWARE DE PROTEÇÃO LICENCIADO PARA COMPUTADORES DA CPRM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO OU INCIDENTE	HELPDESK	04H
SOFTWARE	ERRO DE SISTEMA	ERRO CRÍTICO DE EXECUÇÃO DE SISTEMA	INCIDENTE	DESENVOLVIMENTO	24H
WEB	COMUNICADO	DIVULGAÇÃO DE INFORMES	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	WEB	01H
	WEBSITE	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	WEB	04H

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema GLPI, favor entrar em contato com a equipe de Service Desk:

Shalom Fernandes: [shalom.fernandes@cprm.gov.br](mailto:shalom.fernandes@cprm.gov.br);  
 Francisco Sergio Moura: [francisco.moura@cprm.gov.br](mailto:francisco.moura@cprm.gov.br);  
 Mariana Magalhaes de Mattos Coelho: [mariana.mattos@cprm.gov.br](mailto:mariana.mattos@cprm.gov.br);  
 Referência: Site do Projeto: [www.glpi-project.org](http://www.glpi-project.org)





**CPRM**  
**Serviço Geológico do Brasil**

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA  
COMPANHIA DE PESQUISA DE RECURSOS MINERAIS  
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E DESENVOLVIMENTO  
DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS  
DIVISÃO DE INFORMÁTICA

