



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social  
Subsecretaria de Estado de Gestão Administrativa  
Gerencia de Tecnologia da Informação e Comunicação



# Manual de Usuário - GLPI

Cliente: SESP-ES

Contrato N°: 020/2022



<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
1.0	26/04/2023	Criação do documento	Yago Macedo



## Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO .....	4
2. INTRODUÇÃO.....	4
3. OBJETIVOS.....	4
4. ESCOPO .....	4
5. MANUAL DO USUÁRIO.....	4
ACESSAR AO SISTEMA.....	4
FORMULÁRIOS .....	6
PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIOS DAS SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO .....	10
ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS.....	11
REGISTRANDO UM LEMBRETE PESSOAL .....	13
ACOMPANHANDO O LEMBRETE PESSOAL.....	14



## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Cliente:	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
Nome do Projeto:	SESP-ES
Nº do Contrato	020/2022

## 2. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta os procedimentos operacionais por meio de manuais do usuário para cada funcionalidade do sistema GLPI, tendo em vista as necessidades do cliente.

## 3. OBJETIVOS

O objetivo deste documento é oferecer um guia passo a passo do sistema GLPI, de novo a proporcionar visão geral das funcionalidades e respectivas ações principais de usuário.

## 4. ESCOPO

Manual de usuário, a fim de compor a parte de usuário básico (self-service) da SESP-ES, onde engloba.

- Assistência;
  - Chamados
  - Formulários
- Ferramentas;
  - Lembretes pessoais

## 5. MANUAL DO USUÁRIO

### ACESSAR AO SISTEMA

Passo 1. Acessar a ferramenta GLPI da SESP-ES através do link <https://servicedesk.sesp.es.gov.br>.



Passo 2. A tela de login será apresentada, para fazer autenticação no sistema.

GLPI

Faça login para sua conta

Usuário

Senha [Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

sisp.es.gov.br.local

Lembrar de mim

Entrar

Gerencia de Tecnologia da Informação e Comunicação - GTIC / SESP-ES Telefone: (27) 3636-1590

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Passo 3. Preencha os campos usuários e senha e, depois para funcionário SESP escolha “sisp.es.gov.br.local”, para funcionário da inteligência escolher a opção “sisp.es.gov.br.local” e para funcionário externo escolher a opção “Banco de dados interno do GLPI”.

GLPI

Faça login para sua conta

Usuário

teste.argo

Senha [Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

sisp.es.gov.br.local

Banco de dados interno do GLPI

sisp.es.gov.br.local

sisp.es.gov.br.local

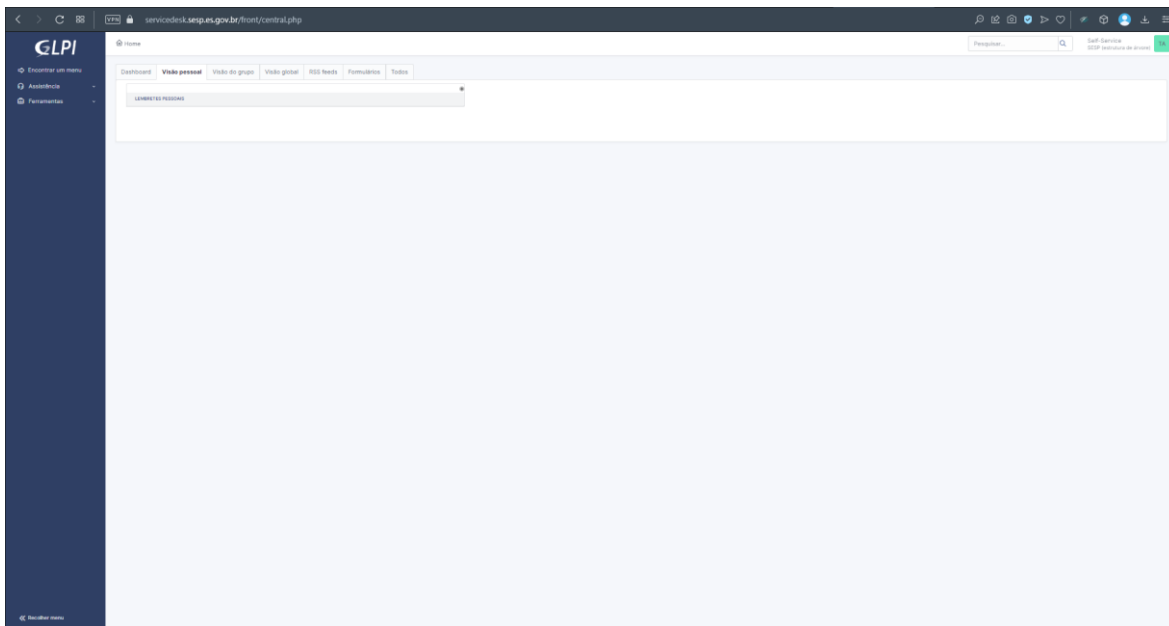
Entrar

Gerencia de Tecnologia da Informação e Comunicação - GTIC / SESP-ES Telefone: (27) 3636-1590

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors



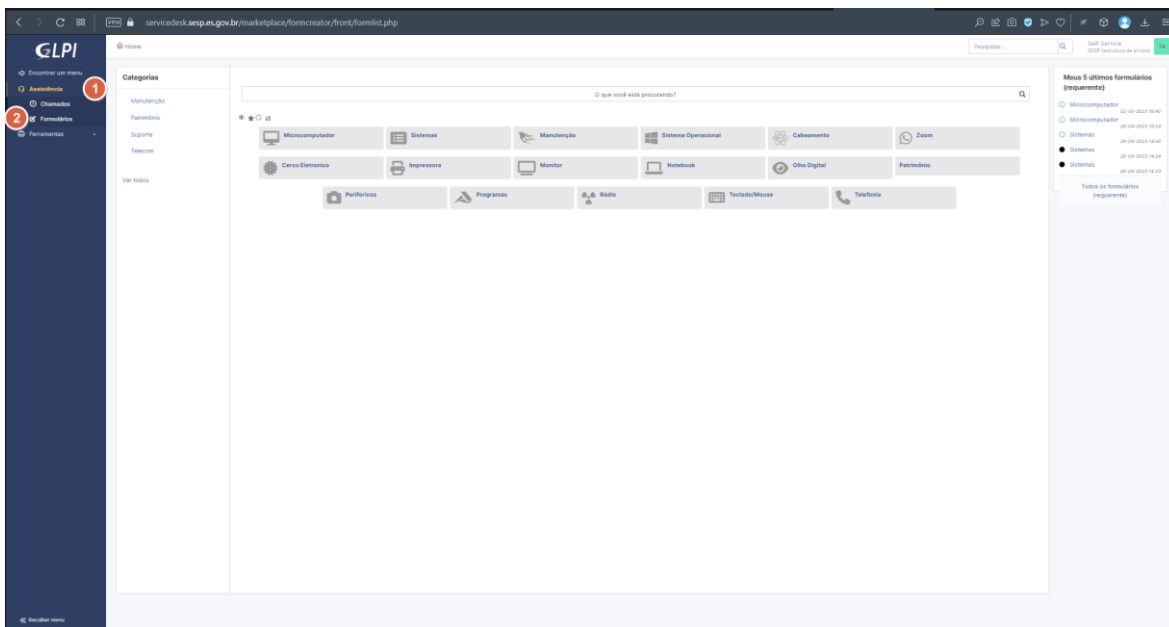
Passo 4. Após autenticar, deverá abrir a tela de sistema:



## FORMULÁRIOS

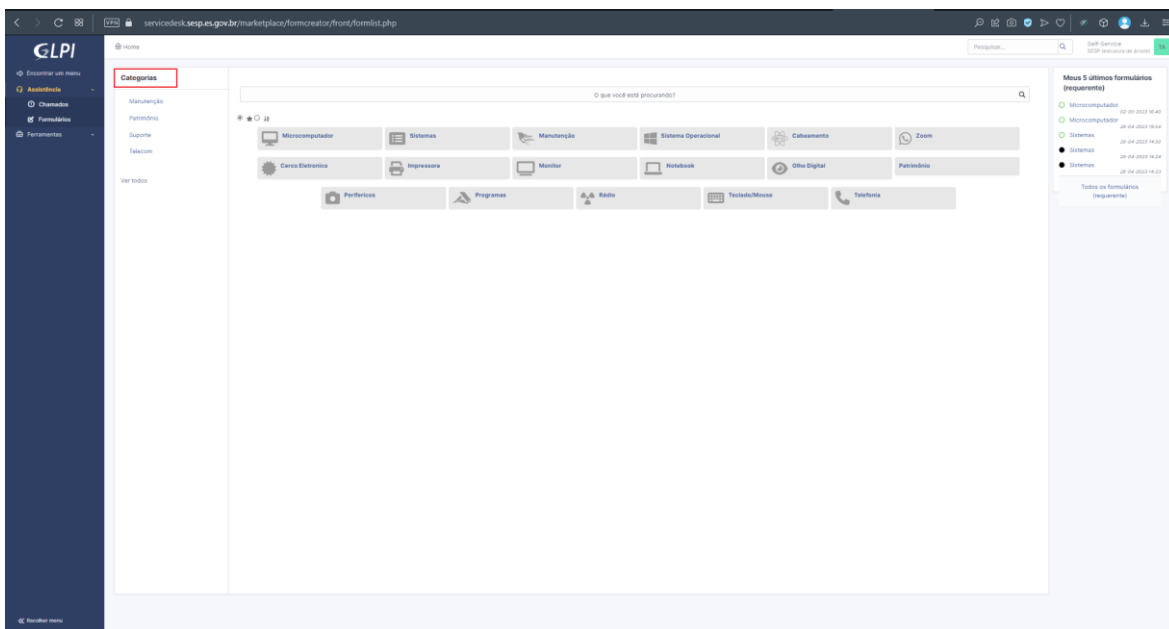
Passo 1. Acesse o sistema do GLPI

Passo 2. No menu “Assistência (item 1 da imagem)” clique na opção “Formulários (item 2 da imagem)”.

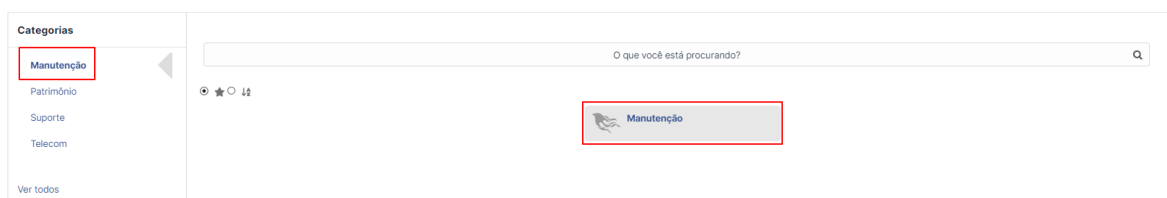




Passo 3. No menu “**Categoria (Item1)**” clique em uma das opções “**Manutenção, Patrimônio, Suporte ou Telecom**” para visualizar somente formulários relativos ao serviço escolhido.



a) Na opção Manutenção irá exibir o formulário para abrir chamado referente a serviços de elétrica, hidráulica, Ar-condicionado e outros serviços.

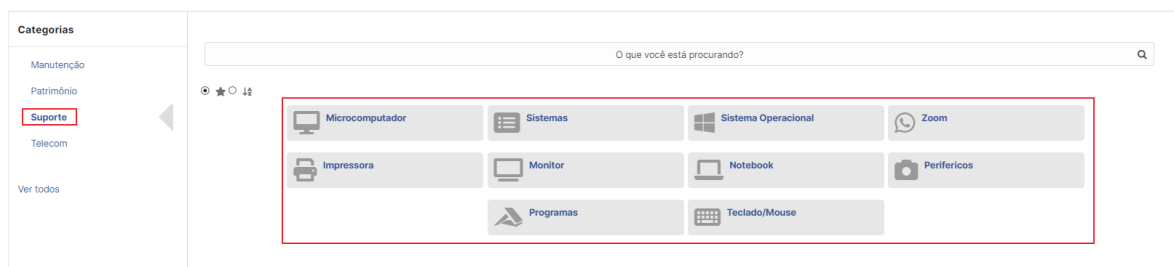


b) Na opção patrimônio irá exibir o formulário para abrir chamado referente a remanejamento computador, monitor ou telefonia.





- c) Na opção suporte (Item 4 da imagem acima) irá exibir os formulários para abrir chamado para **Microcomputador, Sistemas, Sistema Operacional, Zoom, Impressora, Monitor, Notebook, Periféricos, Programas e Teclado/Mouse.**



- i. **Microcomputador:** Abrir chamado referente a um problema em sua estação de trabalho.
- ii. **Sistemas:** Abrir chamado referente aos sistemas da SESP.
- iii. **Sistema Operacional:** Abrir chamado referente a erro do Windows de sua estação de trabalho.
- iv. **Zoom:** Abrir chamado referente a videoconferência.
- v. **Impressora:** Abrir chamado referente a instalação, configuração ou falha de impressora.
- vi. **Monitor:** Abrir chamado referente a instalação, configuração ou falha de seu monitor.
- vii. **Notebook:** Abrir chamado referente a instalação, configuração ou falha de Notebook.
- viii. **Periféricos:** Abrir chamado referente a instalação, configuração ou falha de webcam/fone de ouvido.
- ix. **Programas:** Abrir chamado referentes a instalação, configuração, falha ou remoção de programas sua estação de trabalho.
- x. **Teclado/Mouse:** Abrir chamado referente a instalação, configuração ou falha de Teclado/Mouse.

- d) Na opção telecom irá exibir os formulários para abrir chamado para **Cabeamento, Olho Digital, Cerco Eletrônico, Rádio e Telefonia.**







- i. **Cabeamento:** Abrir chamado referente a falha, remanejamento e instalação de ponto de rede.
- ii. **Olho Digital:** Abrir chamado referente a instalação, configuração, remanejamento, treinamento ou falha do olho digital.
- iii. **Cerco Eletrônico:** Abrir chamado referente a instalação, remanejamento ou outros serviços do cerco eletrônico.
- iv. **Rádio:** Abrir chamado referente a instalação, configuração, remanejamento, remoção ou falha de rádios.
- v. **Telefonia:** Abrir chamado referente a instalação, configuração, remanejamento, remoção ou falha de telefone.





## ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS

Passo 1. Acesse o sistema GLPI.

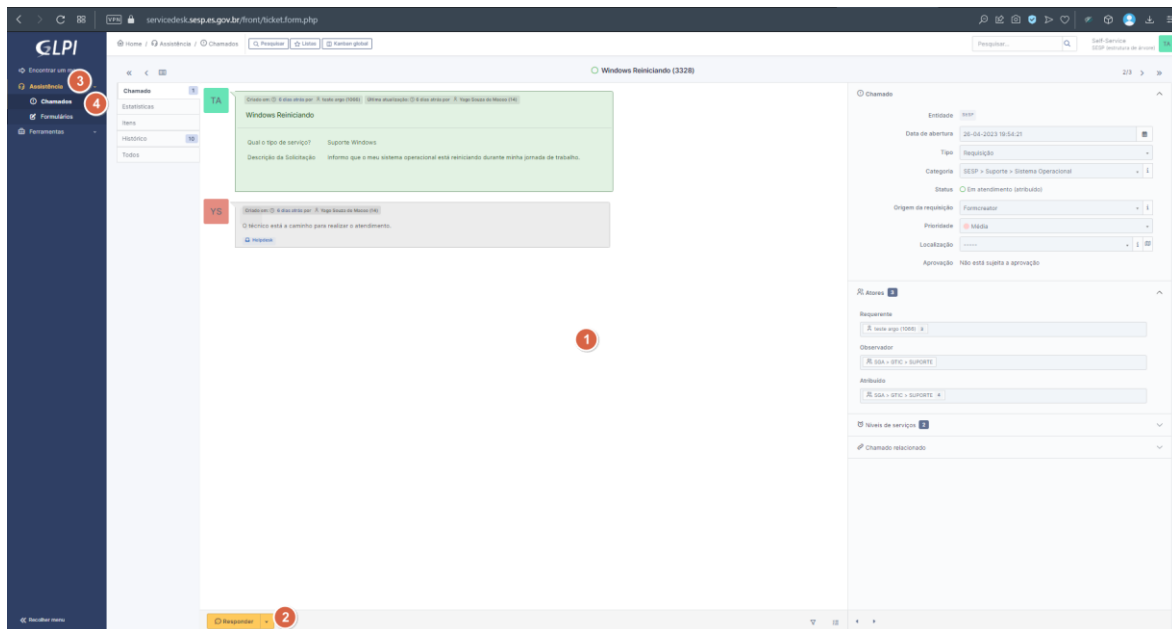
Passo 2. No menu “Assistência (ver item 2 da imagem)” clique na opção Chamados (ver item 2 da imagem).

ID	TÍTULO	SITUAÇÃO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	TEMPO PARA SOLUÇÃO	ATRIBUÍDO	REQUISITOS	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROBLEMA	TIPO	DESCRIÇÃO	NÍVEL DE RESPOSTA	QUANTO TEMPO RESPOSTA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
3704	Teste (3704)	SEMPRE	Em andamento (aberto)	02-05-2023 16:40	Média	04-05-2023 08:40	Nota argo (1000)	SESP > Suporte > Manutenção	SESP > Suporte > Manutenção	02-05-2023 08:40	Requisição	Qual o tipo de serviço? Instalar ou configurar Descrição da Solicitação Teste Localmente ASSISTENTE	Alto		02-05-2023 16:40
3328	Windows Reiniciando (3328)	SEMPRE	Em andamento (aberto)	29-04-2023 19:54	Média	28-04-2023 10:00	Nota argo (1000)	SESP > Suporte > Sistema Operacional	SESP > Suporte > Sistema Operacional	28-04-2023 10:00	Requisição	Qual o tipo de serviço? Suporte Windows Descrição da Solicitação Informo que o meu sistema operacional está reiniciando durante minha jornada de trabalho.	Alto		27-04-2023 07:38
3309	Indisponibilidade de conexão (3309)	SEMPRE	Em andamento (aberto)	28-04-2023 14:50	Média	27-04-2023 08:50	Nota argo (1000)	SESP > Suporte Operacional > SGA,SGO,23 > Analisar e diagnosticar sistemas	SESP > Suporte Operacional > SGA,SGO,23 > Analisar e diagnosticar sistemas	27-04-2023 08:50	incidente	Dados de formatação para problemas de sistema? Título: indisponibilidade de conexão Descrição do sistema: (Inclua o nome e seu setor: SGA, SGO, SGTG > Tercarizatas > Argopi) Tipo do Serviço: (Ativa Passiva) Detente L	Alto		28-04-2023 14:54

Passo 3. Clique em cima do nome da solicitação que deseja acompanhar: Ex Windows reiniciando (ver item 3 da imagem).



Passo 4. A tela apresenta o local o usuário irá acompanhar a atualização da solicitação e onde será feita a interação entre o técnico e o usuário (ver item 1 da imagem)



Passo 5. A tela apresenta a opção **responder** (ver item 2 da imagem) para o usuário interagir com o técnico.

Passo 6. Caso deseje voltar para tela de chamados, vá no menu **Assistência** barra lateral (ver item 3 da imagem).

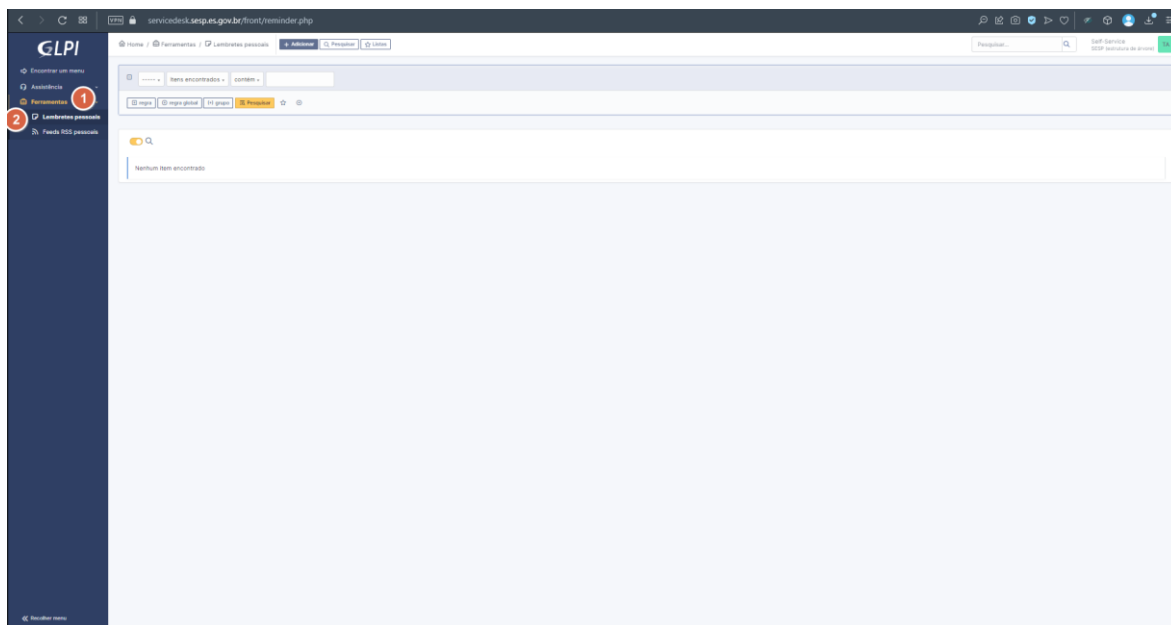
Passo 6. Caso deseje voltar para tela de acompanhamento de chamado, vá no menu **Chamados** barra lateral (ver item 4 da imagem).



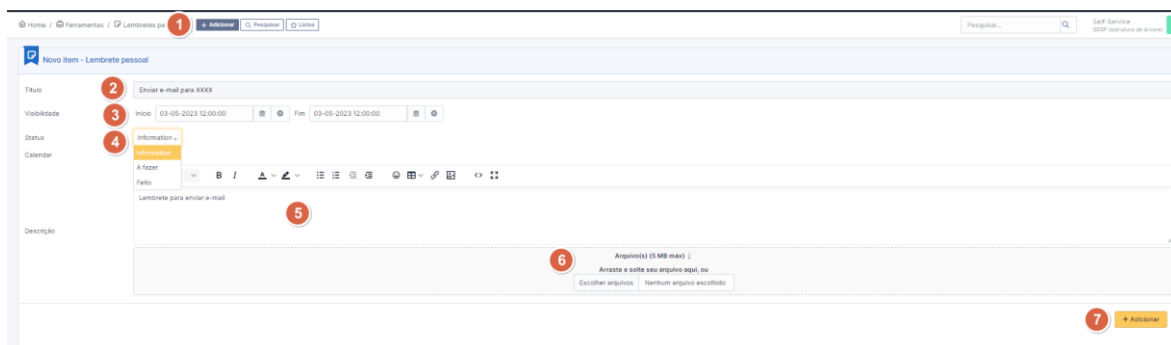
## REGISTRANDO UM LEMBRETE PESSOAL

Passo 1. Acesse o sistema GLPI.

Passo 2. Na barra de menu lateral escolha a opção “**Ferramentas**” e clique na opção “**Lembrete Pessoais**”.



Passo 3. Em seguida clique na opção “**Adicionar (ver item 1 da imagem)**”.



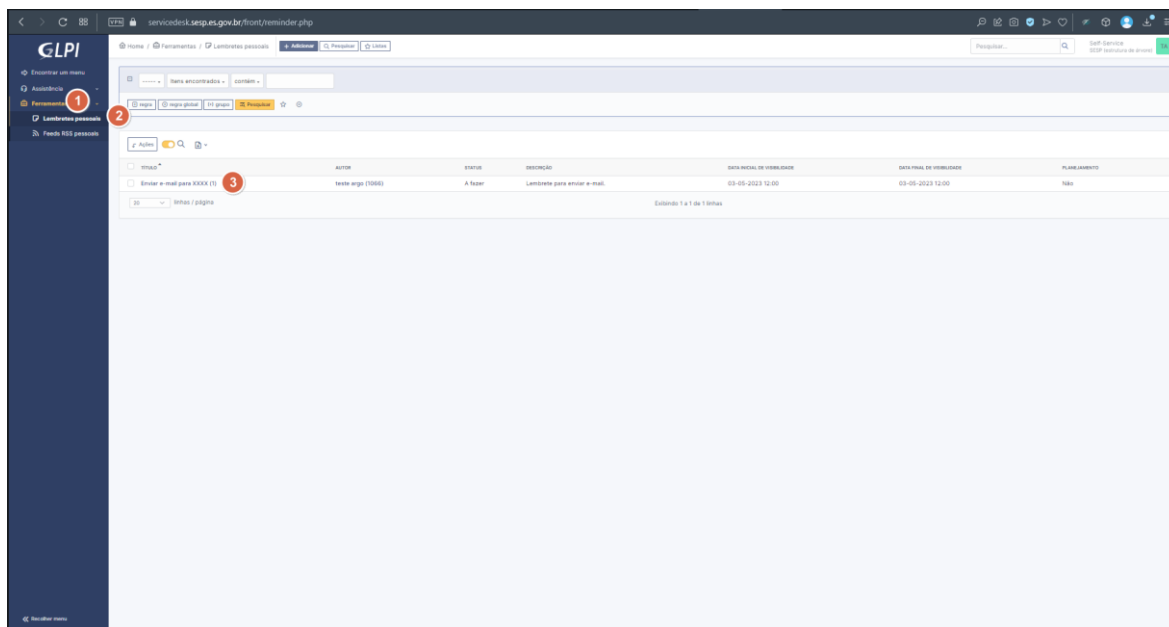
- Digite um Título (**ver item 2 da imagem**): Ex: Enviar e-mail para XXX.
- Digite o período em que o lembrete ficará ativo (**ver item 3 da imagem**): Ex: 03/05/2023 a 03/05/2023.
- Escolha o status (**ver item 4 da imagem**): Ex: A fazer.
- Descreva para que serve o lembrete (**ver item 5 da imagem**): Ex: Lembrete para envio de e-mail
- Em caso de print anexar imagem (**ver item 6 da imagem**).
- Clique em enviar (**ver item 7 da imagem**):



## ACOMPANHANDO O LEMBRETE PESSOAL

Passo 1. Acesse o sistema GLPI.

Passo 2. Na barra de menu lateral escolha a opção “**Ferramentas (ver item 1 da imagem)**” e clique na opção “**Lembrete Pessoais (ver item 2 da imagem)**”.



Passo 3. Em seguida irá exibir todos os lembretes que você cadastrou para acompanhar (ver item 3 da imagem).