



**SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE DE SANTA CATARINA**

**MANUAL DO USUÁRIO  
GLPI ESPECIALIZADO ENGENHARIA**

**FLORIANÓPOLIS / SC**



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
GOVERNADOR**

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SECRETÁRIO**

**SECRETÁRIO ADJUNTO**

**A**

**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA -  
SGA**

**DIRETORIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
GOVERNANÇA ELETRÔNICA**

**Setembro - 2023**

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
DIRETORIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GOVERNANÇA ELETRÔNICA  
Rua Esteves Júnior, 390 –6º andar - Centro - CEP: 88015-530 – FLORIANÓPOLIS / SC.  
Fone: (48) 3664-7327 – E-MAIL: [ditig@saude.sc.gov.br](mailto:ditig@saude.sc.gov.br)



## Sumário

Sumário.....	3
<b>PASSO 01: LOGIN</b> .....	4
<b>PASSO 02: HOME</b> .....	5
<b>Dashboard</b> .....	5
<b>TOP CHAMADOS POR ORIGEM DA REQUISIÇÃO</b> .....	6
<b>TOP CHAMADOS POR ENTIDADES</b> .....	6
<b>TOP CHAMADOS POR CATEGORIAS</b> .....	7
<b>EQUIPAMENTO</b> .....	7
<b>COMPONENTE</b> .....	7
Visão pessoal.....	8
Visão do Grupo.....	8
Visão Global.....	9
<b>Formulários</b> .....	10
Formulário Manutenção de Equipamentos.....	11
Formulário Manutenção de Componentes.....	11
<b>Planejamento</b> .....	12
Planejamento - Lista.....	12
Planejamento - semana.....	12
<b>Planejamento - Edição de Eventos</b> .....	13



## ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

### **PASSO A PASSO PARA PREENCHER O GLPI ESPECIALIZADO ENGENHARIA PARA CADASTRO DE EQUIPAMENTOS E COMPONENTES, ABRIR CHAMADOS VIA FORMULÁRIOS, PLANEJAR A MANUTENÇÃO**

**PASSO 01: LOGIN** - Realize a entrada no sistema através do email cadastrado e senha para ENTRAR no GLPI Especializado Engenharia

### Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

Lembrar de mim

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

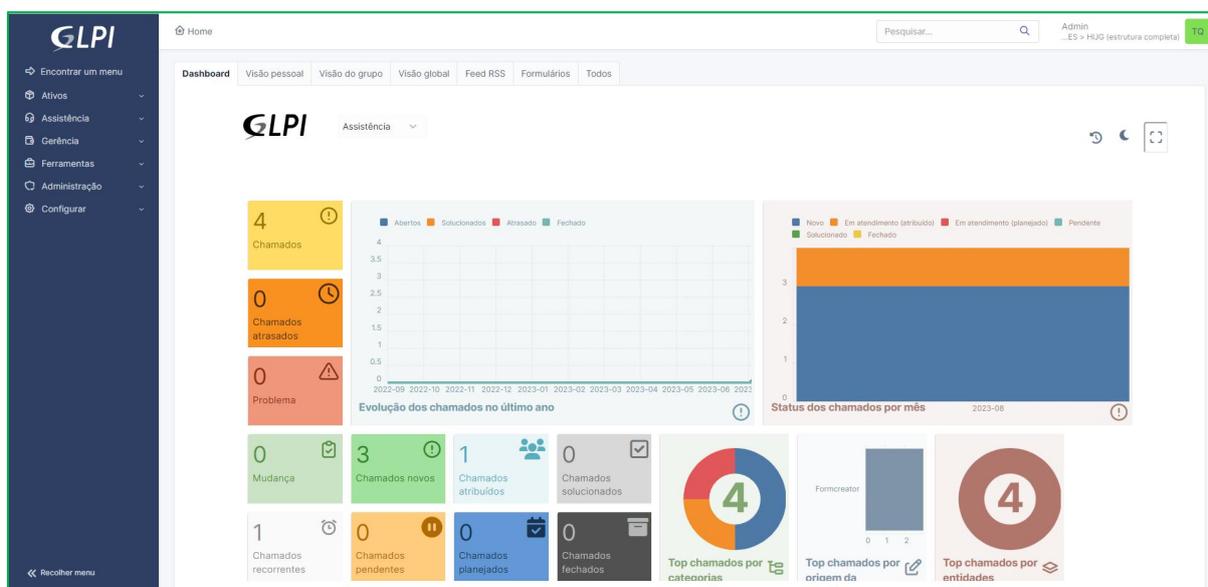


## ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

**PASSO 02: HOME** - Na tela inicial - **Home** - constará o acesso a funcionalidade para o **GLPI ESPECIALIZADO ENGENHARIA: Dashboard, Visão pessoal, Visão do grupo, Visão global, Feed RS, Formulários, Todos**

### Dashboard

Neste painel podemos acompanhar graficamente a evolução da Assitência e dos chamados correspondentes



Podemos acompanhar graficamente a evolução dos chamados, **Top chamados por categorias** (numero de equipamentos e componentes), **Top Chamados por Requisição** e **Top chamados por entidades** . Para visualizar as informações, basta clicar no gráfico de interesse correspondente. Exemplo a seguir :



# ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

**TOP CHAMADOS POR ORIGEM DA REQUISIÇÃO** é apresentada as seguintes informações (\*):  
ID, TÍTULO, STATUS, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, DATA DE ABERTURA, PRIORIDADE,  
REQUERENTE - REQUERENTE, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, CATEGORIA, TEMPO PARA SOLUÇÃO,  
ORIGEM DA REQUISIÇÃO



## TOP CHAMADOS POR ORIGEM DA REQUISIÇÃO

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO *	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO	ORIGEM DA REQUISIÇÃO
10	Manutenção equipamento teste	Em atendimento (atribuído)	2023-08-30 17:12	2023-08-30 17:12	Média	Tester GA 1	Tester GA 1	Equipamento		Fornecedor
9 (9)		Novo	2023-08-30 17:09	2023-08-30 13:12	Média					Fornecedor
6	Manutenção Respirador	Novo	2023-08-29 19:33	2023-08-29 16:35	Média			Equipamento		Fornecedor
7	Manutenção Componente X	Novo	2023-08-29 19:33	2023-08-29 16:41	Média			Componente		Fornecedor

**TOP CHAMADOS POR ENTIDADES** é apresentada as seguintes informações (\*):  
ID, TÍTULO, STATUS, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, DATA DE ABERTURA, PRIORIDADE,  
REQUERENTE - REQUERENTE, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, CATEGORIA, TEMPO PARA  
SOLUÇÃO, ENTIDADE.



## TOP CHAMADOS POR ENTIDADES

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO *	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO	ENTIDADE
10	Manutenção equipamento teste	Em atendimento (atribuído)	2023-08-30 17:12	2023-08-30 17:12	Média	Tester GA 1	Tester GA 1	Equipamento		SES + HUG
9 (9)		Novo	2023-08-30 17:09	2023-08-30 13:12	Média					SES + HUG
6	Manutenção Respirador	Novo	2023-08-29 19:33	2023-08-29 16:35	Média			Equipamento		SES + HUG
7	Manutenção Componente X	Novo	2023-08-29 19:33	2023-08-29 16:41	Média			Componente		SES + HUG

(\*)as informações para apresentação podem ser definidas através do ícone





## ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

**TOP CHAMADOS POR CATEGORIAS** é apresentada as seguintes informações (\*):  
ID, TÍTULO, STATUS, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO DATA, DE ABERTUR, PRIORIDADE,  
REQUERENTE - REQUERENTE, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, CATEGORIA, TEMPO, PARA  
SOLUÇÃO



ao clicar em: **TOP CHAMADOS POR CATEGORIAS**

Nesta tela serão apresentadas as informações relativos aos equipamento como categoria especifica a ser acompanhada.

## EQUIPAMENTO

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
0	Manutenção equipamento teste	Em atendimento (atribuído)	2023-08-30 17:12	2023-08-30 17:12	Média	Tester QA i	Tester QA i	Equipamento	
6	Manutenção Respirador	Novo	2023-08-29 19:33	2023-08-29 16:35	Média			Equipamento	

(\*as informações para apresentação podem ser definidas através do ícone

## COMPONENTE

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
7	Manutenção Componente X	Novo	2023-08-29 19:33	2023-08-29 16:41	Média			Componente	

(\*as informações para apresentação podem ser definidas através do ícone



# ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

## Visão pessoal

Pode-se observar *SEUS CHAMADOS EM PROGRESSO*, *CHAMADOS A SEREM PROCESSADOS*, *SEU PLANEJAMENTO* e *LEMBRETES PESSOAIS*

GLPI

Home

Pesquisar... Admin - ES > HJJO (estrutura completa) 10

Dashboard **Visão pessoal** Visão do grupo Visão global Feed RSS Formulários Todos

**SEUS CHAMADOS EM PROGRESSO** (0 - 0)

ID	REQUERENTE	ELEMENTOS ASSOCIADOS	DESCRIÇÃO
ID: 10	Testor QA	Resposta do formulário - manutencao	Manutenção equipamento teste (0 - 0)

**CHAMADOS A SEREM PROCESSADOS** (0 - 0)

ID	REQUERENTE	ELEMENTOS ASSOCIADOS	DESCRIÇÃO
ID: 10	Testor QA	Resposta do formulário - manutencao	Manutenção equipamento teste (0 - 0)

**SEU PLANEJAMENTO**

2 de setembro de 2023

11:00 - 11:45 Teste qa he

4 de setembro de 2023

16:24 - 17:24 teste evento externo

17:30 - 19:30 teste2 evento externo

9 de setembro de 2023

11:00 - 11:15 Teste qa he

29 de setembro de 2023

19:30 - 20:00 manutenção preventiva do equipamento teste

1 de outubro de 2023

19:30 - 20:35 MP mensal 777

**LEMBRETES PÚBLICOS**

Recolher menu

## Visão do Grupo

Permite verificar os *chamados em Progresso do Grupo*, os *Chamados a serem processados* e Acompanhar seu *Planejamento do Grupo*



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

### Visão Global

Permite acompanhar informações sobre os Chamados, Problemas, Mudanças, Contratos os Chamados a serem processados e Acompanhar seu Planejamento do Grupo, além a lista dos último 15 eventos

The screenshot shows the GLPI 'Visão Global' dashboard. The left sidebar contains a menu with options like 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', 'Ferramentas', 'Administração', and 'Configurar'. The main content area is divided into four sections: 'Chamados', 'Problemas', 'Mudanças', and 'Contratos'. Each section has a list of items with status indicators and counts.

- Chamados:** Includes filters for 'Chamados aguardando sua aprovação', 'Novo', 'Em atendimento (atribuído)', 'Em atendimento (planejado)', 'Pendente', 'Solucionado', 'Fechado', and 'Excluído'. There are also filters for 'Mudanças' with options like 'Novo', 'Avaliação', 'Aprovação', 'Aceito', 'Pendente', and 'Testando'.
- Problemas:** Includes filters for 'Novo', 'Aceito', 'Em atendimento (atribuído)', 'Em atendimento (planejado)', 'Pendente', 'Solucionado', 'Em observação', 'Fechado', and 'Excluído'.
- Contratos:** Includes filters for 'Contratos expirados nos últimos 30 dias', 'Contratos expirando em menos de 7 dias', 'Contratos expirando em menos de 30 dias', 'Contratos em que os avisos prévios começam em menos de 7 dias', and 'Contratos em que os avisos prévios começam em menos de 30 dias'.

The screenshot shows the 'ÚLTIMOS 15 EVENTOS' section of the GLPI dashboard. It contains a table with the following columns: FONTE, IDENTIFICAÇÃO, DATA, SERVIÇO, and MENSAGEM.

FONTE	IDENTIFICAÇÃO	DATA	SERVIÇO	MENSAGEM
Sistema		2023-08-31 13:37	Conexão	tester fez login no IP 172.22.24.155
Sistema		2023-08-31 11:02	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 17:29	Conexão	tester fez login no IP 172.22.24.155
Chamado	10	2023-08-30 17:12	Chamados	tester adicionou o item 10
Chamado	9	2023-08-30 17:09	Chamados	tester adicionou o item 9
Sistema		2023-08-30 16:52	Conexão	tester fez login no IP 172.22.24.155
Sistema		2023-08-30 16:33	Conexão	tester fez login no IP 172.22.24.155
Sistema		2023-08-30 12:28	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:26	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:25	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:17	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:16	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:10	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:09	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54
Sistema		2023-08-30 12:09	Conexão	tester fez login no IP 172.22.26.54



## ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

### Formulários

Permite preencher formulário para abertura de chamado para *Manutenção de Equipamentos* ou *Manutenção de Componentes*. No item Engenharia podemos realizar abertura de chamado para *Manutenção de Componentes* ou *Manutenção de Equipamentos* sendo que o equipamento ou componente deve já estar cadastrado no sistema, deve ser preenchido o Número do chamado externo, o Responsável, Telefone, podendo acrescentar Detalhes, e **anexar Documentos, ordens de serviço e laudos técnicos para fins legais. Os arquivos devem ter tamanho máximo 2MB.**

The screenshot shows the GLPI dashboard interface. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and a menu with items like 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', 'Ferramentas', 'Administração', and 'Configurar'. The main content area has a top navigation bar with 'Home', a search box, and a user profile 'Admin ...ES > HUG (estrutura completa)'. Below this is a secondary navigation bar with tabs for 'Dashboard', 'Visão pessoal', 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Feed RSS', 'Formulários', and 'Todos'. The 'Formulários' tab is active, displaying a list under the heading 'Engenharia' with two items: 'Manutenção de Componentes' and 'Manutenção de Equipamentos'.

Ao clicarmos no item Formulários- categoria - Engenharia, pode-se visualizar a seguinte tela onde podemos abrir os chamados preenchendo os formulários correspondentes

The screenshot shows the 'Categorias' page in the GLPI dashboard. The left sidebar is the same as in the previous image. The main content area has a top navigation bar with 'Home', a search box, and a user profile 'Admin ...ES > HUG (estrutura completa)'. Below this is a secondary navigation bar with tabs for 'Dashboard', 'Visão pessoal', 'Visão do grupo', 'Visão global', 'Feed RSS', 'Formulários', and 'Todos'. The 'Formulários' tab is active, displaying a list under the heading 'Categorias' with one item: 'Engenharia'. Below this are two sub-categories: 'Manutenção de Equipamentos' and 'Manutenção de Componentes'. On the right side of the page, there are two summary boxes: 'Meus 5 últimos formulários (requerente)' and 'Meus 5 últimos formulários (validador)', both showing a date of '2023-08-30 17:12' and a link to 'Todos os formulários'.

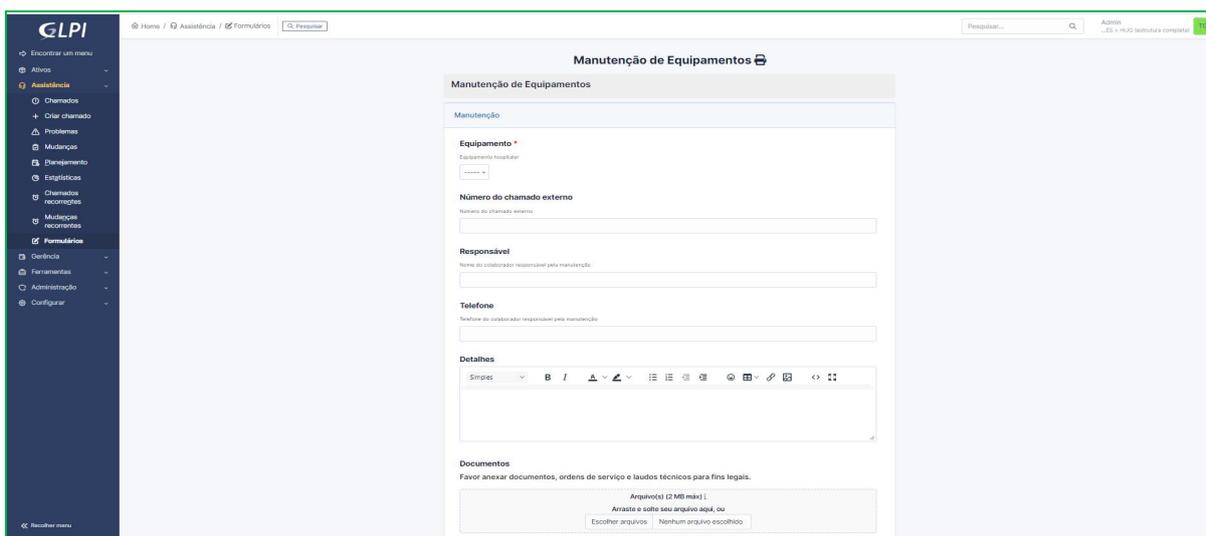


## ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

### Formulário Manutenção de Equipamentos

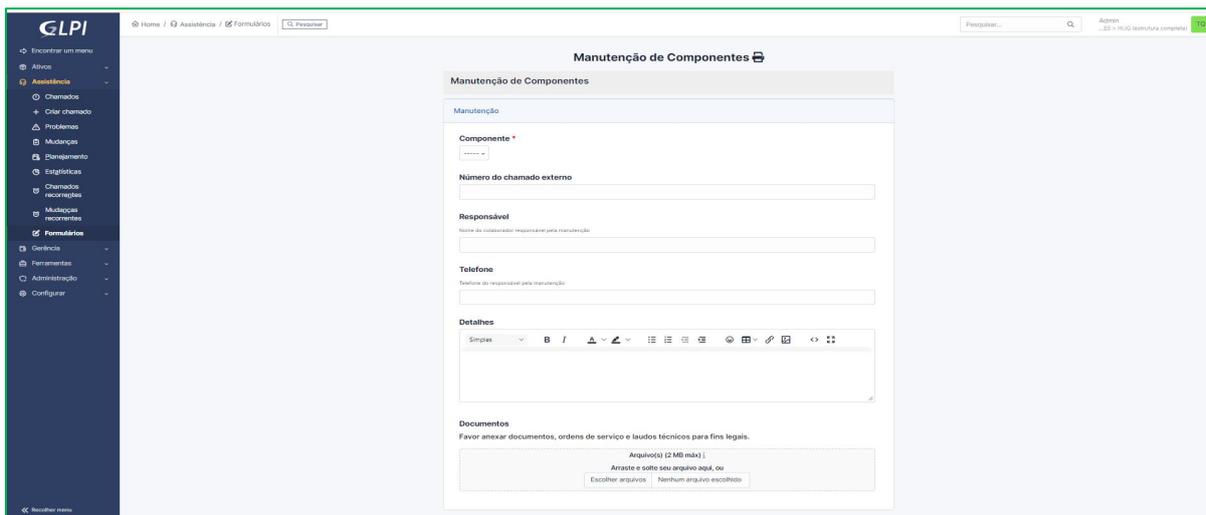
Para efetivar os chamados são requeridos informações sobre o **Equipamento** (escolha de um item já cadastrado - se não constar na lista - deve ser cadastrado no Ativos\Engenharia), **Número do chamado externo**, **Responsável - Nome do colaborador responsável pela manutenção**, **Telefone do colaborador responsável pela manutenção**, **Detalhes** (onde podemos acrescentar mais informações sobre necessidades do chamado), e principalmente informações relativas aos **Documentos** - onde pode-se anexar **documentos, ordens de serviço e laudos técnicos para fins legais. Arquivo(s) (2 MB máx)** com seus mais variados formatos. Com a seguinte ação:

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Arquivos. Pode-se imprimir o Chamado clicando no ícone  . E / ou, Em seguida devemos clicar em 



### Formulário Manutenção de Componentes

Para efetivar os chamados são requeridos informações sobre o **Componente** (escolha de um item já cadastrado - se não constar na lista - deve ser cadastrado no Ativos\Engenharia), **Número do chamado externo**, **Responsável - Nome do colaborador responsável pela manutenção**, **Telefone do colaborador responsável pela manutenção**, **Detalhes** (onde podemos acrescentar mais informações sobre necessidades do chamado), e principalmente informações relativas aos **Documentos** - onde pode-se anexar **documentos, ordens de serviço e laudos técnicos para fins legais. Arquivo(s) (2 MB máx)** com seus mais variados formatos. Com a seguinte ação: Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Arquivos. Pode-se imprimir o Chamado clicando no ícone  . E / ou, Em seguida devemos clicar em 





# ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

## Planejamento

No painel de Planejamento consta os ***Tipos de Eventos***, com suas tarefas e apresentação por **Mês**, **Semana**, **Dia**, **Lista** das atividades e eventos a serem realizados conforme data.

## Planejamento - Lista

The screenshot shows the GLPI Planning List view. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Assistência', 'Planejamento', and 'Formulários'. The main area displays a list of events with columns for date, time, and event type. The events listed are:

- 2 de setembro de 2023: Tarefa de mudança (11:00 - 11:45), Tarefa do problema (Toque ca he), Lembrete (Toque ca he)
- 4 de setembro de 2023: Tarefa do chamado (16:24 - 17:24), Tarefa do projeto (teste evento externo), Evento externo (teste2 evento externo)
- 9 de setembro de 2023: Nenhum tarefa planejada (11:00 - 11:15), Apenas eventos em segu... (Toque ca he)
- 29 de setembro de 2023: Apenas eventos em segu... (manutenção preventiva do equipamento teste)
- 1 de outubro de 2023: teste1 teste1 (19:30 - 20:00), testeow teste (MP mensal 777)

## Planejamento - semana

The screenshot shows the GLPI Planning Week view for the week of September 3-9, 2023. The interface displays a calendar grid with events plotted across days and time slots. The events are:

- dom. 03/09: dia inicio (08:00)
- seg. 04/09: teste1 teste1 (14:00 - 15:00), testeow teste (19:30 - 20:00)
- ter. 05/09: teste evento externo (17:00 - 18:00)
- qua. 06/09: teste evento externo (17:00 - 18:00)
- qui. 07/09: teste evento externo (17:00 - 18:00)
- sex. 08/09: teste evento externo (17:00 - 18:00)
- sáb. 09/09: teste evento externo (17:00 - 18:00)



## ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

### Planejamento - Edição de Eventos

Ao clicarmos em cada **Evento**/ atividade pode-se editá-los acrescentando outros recursos como podemos visualizar abaixo. Assim podemos agendar para tal evento seja repetido em cada mes quando necessário ou notificar outros convidados para acompanhar os eventos, etc. Além de acompanhar o Status do evento.

[Ver esse item em seu contexto](#)

---

Modelo de eventos externos  [i](#) [+](#)

Título

Usuário  [i](#)

Convidados    
*Cada convidado terá uma cópia somente leitura deste evento*

Status

Categoria  [i](#) [+](#)

Event em segundo plano

Calendar Data inicial    
Período

Repetir

Descrição   
**Arquivo(s) (2 MB máx)** [i](#)  
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou