



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

**MANUAL DO USUÁRIO  
GLPI - CHAMADOS  
(FORMULÁRIOS)**

**FLORIANÓPOLIS / SC**



# **MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

---

**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**GOVERNADOR**  
CARLOS MOISES

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SECRETÁRIO**  
ALDO BAPTISTA NETO

**SECRETÁRIO ADJUNTO**  
ALEXANDRE LENCINA FAGUNDES

**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA - SGE**  
JANINE SILVEIRA DOS SANTOS SIQUEIRA

**DIRETORIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**GOVERNANÇA ELETRÔNICA**  
GABRIEL WOLLINGER KOERICH

**Setembro - 2022**

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)

---



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

---

## Sumário

<b>Sumário</b> .....	1
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	2
<b>2. POR QUE ABRIR UM CHAMADO VIA FORMULÁRIO?</b> .....	3
<b>3. ENTENDENDO O PROCESSO DE ATENDIMENTO</b> .....	3
<b>4. ACESSO AO SISTEMA</b> .....	4
<b>5.ACESSO 1: FORMULÁRIOS DISPONÍVEL PARA TODOS OS USUÁRIOS</b> .....	5
<b>6.ABRIR CHAMADOS NO GLPI SERÃO FEITAS VIA FORMULÁRIO</b> .....	6
<b>7.TIPOS, CATEGORIAS E SUB-CATEGORIAS DE CHAMADO</b> .....	7
<b>8.PASSO A PASSO PARA PREENCHER FORMULÁRIO CHAMADOS</b> .....	9
<b>9.ACESSO 2: GLPI</b> .....	12



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

---

## 1. INTRODUÇÃO

A DITIG - Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica com intuito de modernizar e dar resolutividade aos pedidos dos usuários, dos recursos de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado da Saúde, apresenta novo procedimento para agilizar o processo de atendimento aos chamados realizados.

Para proporcionar tal inovação a DITIG conta com poderosa plataforma para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa. Esta ferramenta é o **GLPI** em sua versão mais avançada que permite aos Gestores de TI no gerenciamento de chamados de Helpdesk e de gerenciamento de ativos e serviços, provendo aos gestores informações “on time” de seus recursos físicos e humanos.

O GLPI é uma ferramenta robusta que permite criar “Central de Serviços” completas, centralizando o gerenciamento de incidentes, requisições, projetos e ativos numa única ferramenta, para gerenciamento de incidentes e requisições, gerenciamento de ativos, de projetos e extensa variedade de relatórios gráficos.

Desta forma a equipe conta com Ferramenta Open Source de helpdesk para gerenciamento e registro de chamados (GLPI) que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de TI pode atender, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento. O **GLPI** é uma aplicação de gestão de serviços e gerenciamento de ativos 100% web.

Para que ocorra o registro de chamada por parte do usuário, e para que a DITIG possa atender satisfatoriamente estamos disponibilizando instrumento de comunicação através de Formulário via web, onde o usuário pode expor suas reivindicações através do preenchimento completo de todos os campos deste formulário.



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

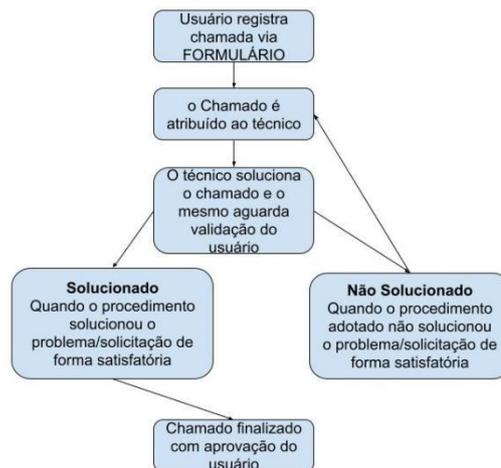
## 2. POR QUE ABRIR UM CHAMADO VIA FORMULÁRIO?

Vejam os motivos de se abrir um chamado :

- O formato simples do Formulário é para facilitar a abertura de chamada para todos;
- Porque todas as informações devem e serão registradas para documentação do problema/solicitação. Esses registros são acompanhados e distribuídos pelo Gerente da Equipe de Técnicos em suas devidas áreas do DiTIG disponível para o atendimento;
- 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.

## 3. ENTENDENDO O PROCESSO DE ATENDIMENTO

Antes de passarmos ao passo seguinte, é importante que entendamos como se dá o processo de atendimento. O Fluxograma abaixo mostra o fluxo dos chamados abertos, da sua abertura ao seu fechamento.



Essa é uma visão geral do processo, cada fase tem suas particularidades e estas serão tratadas através da plataforma GLPI, para atender o usuário.



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

## 4. ACESSO AO SISTEMA

Para acessar FORMULÁRIOS do Sistema GLPI via web, você precisa:

- ✓ Uma conexão com a Internet (recomenda-se banda larga);
- ✓ Um computador com sistema operacional Windows, Mac OS ou Linux,
- ✓ Qualquer navegador (recomenda-se Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari ou Opera);

O link para acesso ao sistema é:

<http://servicos.saude.sc.gov.br/>





# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

## 5. ACESSO 1: FORMULÁRIOS DISPONÍVEL PARA TODOS OS USUÁRIOS

No GLPI, a abertura de um chamado para todos usuários pode ser feita via formulário, conforme a figura abaixo:

Acesso para todos os usuários:



**CHAMADOS - GLPI**

Nome completo do requerente

E-mail E-mail @seuente.sc.gov.br abrgotario

Telefone com DDD

Local/Setor

Tipo de chamado

Categoria do chamado

Assunto chamado

Descrição do chamado

+ Adicionar Arquivos ao chamado

Enviar



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

## 6.ABRIR CHAMADOS NO GLPI SERÃO FEITAS VIA FORMULÁRIO

**CHAMADOS - GLPI**

Nome completo do requerente \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

E-mail \_\_\_\_\_ **E-mail @sauda.sc.gov.br obrigatório**

Telefone com DDD \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

Local/Setor \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

Tipo de Chamado \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

Tipo de chamado  
Incidente  
Requisição

Categoria do Chamado \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

Categoria do chamado  
Sistemas  
Sites  
Rede  
Equipamentos  
Programas  
Telefonia  
Mensageria

Sub-categoria do chamado \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

Sistemas  
Sub-categoria do chamado  
APLICAÇÕES DIVE  
ATPCD  
AVATAR  
AVOS  
BANCO DE MARCAS  
BUSCA ATIVA  
CECISS  
CEOS - SISCOMAJ  
CONNECTA  
CONTROLE AC  
ESCALA  
FORMULÁRIO DO PROCESSO SELETIVO  
LEITOS  
LISTA DE ESPERA  
MEDEXP  
SC CURSOS  
PAINÉIS BOA VISTA  
PAINÉIS BI  
PHAROS

Assunto chamado \_\_\_\_\_ **Campo obrigatório**

Descrição do chamado..... **Campo obrigatório**

+ **Adicionar Arquivos ao chamado** (clcando neste campo é possível adicionar arquivos que ilustrem a necessidade do pedido - tamanho do arquivo limitado em 8MB )

**Enviar** (deve ser clicado neste botão, uma vez completado todos os campos do formulário para que seja efetuado o chamado)

Ver abaixo: \* Tipo de Chamado \*Categoria do Chamado



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

## 7. TIPOS, CATEGORIAS E SUB-CATEGORIAS DE CHAMADO

### TIPO DE CHAMADO:

**Incidente:** É todo evento que causa indisponibilidade ou grave perda de qualidade de um ou mais serviços de TI;

**Requisição:** É um pedido de informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou de realização de um serviço.

### CATEGORIA DE CHAMADO: → SUB-CATEGORIA DO CHAMADO:

**Sistemas:** Os **sistemas** de informação (SI) utilizam hardware, software, redes de telecomunicações, técnicas de administração de dados computadorizadas e outras formas de tecnologia de informação (**TI**) para transformarem recursos de dados em uma variedade de produtos de informação para consumidores e profissionais de negócios. Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos sistemas corporativos disponíveis na SES SC**

Sistemas

Sub-categoria do chamado

- Sub-categoria do chamado
- APLICAÇÕES DIVE
- ATPCD
- AVATAR
- AVOS
- BANCO DE MARCAS
- BUSCA ATIVA
- CECIS
- CEOS - SISCOAJ
- CONNECTA
- CONTROLE AC
- ESCALA
- FORMULÁRIO DO PROCESSO SELETIVO
- LEITOS
- LISTA DE ESPERA
- MEDEXP
- SC CURSOS
- PAINÉIS BOA VISTA
- PAINÉIS BI
- PHAROS

**Sites:** Um **website** é um conjunto de páginas na **internet**, no sentido mais amplo. **Ou** seja, um **website** é como se fosse uma teia de **sites**. Quando as pessoas queriam se referir a um **site** específico, elas falavam **website**. Por isso, os termos **site** e **website** são considerados sinônimos. Um **site serve** para divulgar informações para qualquer pessoa que esteja conectada a **internet**. É o meio de comunicação mais rápido para se veicular dados e deixa-los disponíveis 24 horas por dia. O site pode ser utilizado de forma institucional para apresentar uma empresa, produto ou serviço a quem interessar. Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos Sites corporativos disponíveis na SES SC**

Sites

Sub-categoria do chamado

- Sub-categoria do chamado
- SES
- EFOS
- ESP
- CEP
- SANJU
- HCCR
- HRHDS
- MDV
- DIVS
- DIVE
- CORONAVIRUS
- LACEN
- COMPRAS E LICITAÇÕES
- SCTRANSPLANTES
- ÁREA RESTRITA
- PHJG
- OUTRO SITE

**Rede:** **Redes** de computadores referem-se a dispositivos de computação interconectados que podem trocar dados e compartilhar recursos entre si. Esses dispositivos em **rede** usam um sistema de regras, chamados de protocolos de comunicação, para transmitir informações por meio de tecnologias físicas ou sem fio. Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos componentes e serviços disponíveis na SES SC**

Rede

Sub-categoria do chamado

- Sub-categoria do chamado
- Switch
- Cabeamento
- VPN
- VoIP
- Access Point Wireless
- Acesso
- Restauração de Dados
- Mapeamento
- Backup
- Reserva de IP
- Proxy
- Monitoramento
- Usuário Wifi
- Servidores
- Outros redes



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

**Equipamentos:** É um conjunto de aparatos eletrônicos, peças e **equipamentos** que precisam de algum tipo de processamento computacional para fazer, por exemplo, um computador funcionar. Ex: Computadores, Notebook, impressoras, monitores, scanner etc. Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos equipamentos disponíveis na SES SC**

Equipamentos

Sub-categoria do chamado

Sub-categoria do chamado

- Impressoras
- Computador
- Monitor
- Teclado
- Mouse
- Notebook
- Outro Equipamento
- Registro Eletrônico de Ponto
- Telefone
- Scanner

**Programas:** Um **programa** de computador ou **programa** informático é um conjunto de instruções que descrevem uma tarefa a ser realizada por um computador. O termo pode ser uma referência ao código fonte, escrito em alguma linguagem de programação, ou ao arquivo que contém a forma executável deste código fonte. Ex: Google Chrome, Mozilla Firefox, word, excel, powerpoint etc. Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos programas disponíveis na SES SC**

Programas

Sub-categoria do chamado

Sub-categoria do chamado

- Windows
- LibreOffice
- Chrome
- Firefox
- Internet Explorer
- FileZilla
- WinSCP
- Notepad++
- Compactador de arquivos
- Conversor PDF
- Lector PDF
- Antivírus
- Certificado Digital
- Outro Programa
- VELTI

**Telefonia:** são as diversas tecnologias utilizadas para uma comunicação à distância, seja ela por voz, texto ou vídeo, o que amplia significativamente as nossas possibilidades naturais de comunicação. **Telefone VoIP** refere-se a um dispositivo ou programa que utiliza a tecnologia de voz sobre IP (**VoIP**). A tecnologia **VoIP** permite que o usuário faça chamadas de voz pela internet de banda larga, ao invés de uma conexão analógica tradicional. Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos componentes disponíveis na SES SC**

Telefonia

Sub-categoria do chamado

Sub-categoria do chamado

- Ramal Analógico
- Ramal Digital
- Central Telefônica

**Suporte Email:** Correio eletrônico, ou simplesmente **e-mail** (abreviatura de eletrônico **mail**), é uma ferramenta que permite compor, enviar e receber mensagens, textos, figuras e outros arquivos através da Internet. Os emails corporativos utilizados por todos os usuários da SES SC tem o seguinte formato [nome@saude.sc.gov.br](mailto:nome@saude.sc.gov.br). Pode-se escolher a sub-categoria do chamado onde será apresentado ao usuário uma **lista dos serviços disponíveis na SES SC**

Mensageria

Sub-categoria do chamado

Sub-categoria do chamado

- Criação de E-mail
- Grupo de E-mails
- Redefinição de Senha



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

## 8.PASSO A PASSO PARA PREENCHER FORMULÁRIO CHAMADOS

**PASSO 1:** Preencher Nome, e-mail, telefone com DDD, Local/Setor, escolher Incidente/Requisição, Tipo de Chamado

The screenshot shows the 'CHAMADOS - GLPI' form with the following fields filled or selected:

- Nome: teste
- E-mail: teste@saude.sc.gov.br
- Telefone: 4836647257
- Local/Setor: Nado/Olitig
- Incidente: Incidente
- Tipo de Chamado: Sistemas

Other fields like 'Sub-categoria do chamado', 'Assunto chamado', and 'Descrição do chamado' are empty. There is an 'Enviar' button at the bottom.

**PASSO 2:** preenchido o Tipo de Chamado ex: Sistema, abrirá outro campo denominado Sub-categoria do chamado possibilitando a escolha do itens que serão apresentados, escolha o item relativo a sua requisição/incidente

The screenshot shows the 'CHAMADOS - GLPI' form with the 'Sub-categoria do chamado' dropdown menu open, displaying a list of categories:

- Sub-categoria do chamado
- APLICAÇÕES DIVE
- ATPCD
- AVATAR
- AVOS
- BANCO DE MARCAS
- BUSCA ATIVA
- CECIS
- CEOS - SISCMAJ
- CONNECTA
- CONTROLE AC
- ESCALA
- FORMULÁRIO DO PROCESSO SELETIVO
- LEITOS
- LISTA DE ESPERA
- MEDEXP
- SC CURSOS
- PAINEIS BOA VISTA
- PAINEIS BI
- PHAROS

The 'Enviar' button is visible at the bottom.



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

**PASSO 3:** ou seja, preenchido o Tipo de Chamado ex: Sistema, abrirá outro campo denominado **Sub-categoria do chamado** possibilitando a escolha do itens que serão apresentados, escolha o item relativo a sua requisição/incidente. **Ex: CONECTA**

The screenshot shows the 'CHAMADOS - GLPI' interface. The 'Sub-categoria do chamado' dropdown menu is open, displaying a list of categories. The category 'CONECTA' is highlighted in blue. Below the dropdown, there are fields for 'Assunto chamado', 'Descrição do chamado', and a file upload section labeled '+ Adicionar arquivos (Máximo 8Mb)'. A green 'Enviar' button is at the bottom.

**PASSO 4:** Após a escolha da **Sub-categoria do chamado** é preciso descrever o **Assunto chamado** como podemos ver na tela seguinte a **Ex: Funcionalidade do Sistema** e em seguida no campo abaixo **Descrição do Chamado** conforme o **Ex: Ao clicar no ícone X, o sistema não apresenta ação correspondente**

The screenshot shows the 'CHAMADOS - GLPI' interface with the form filled out. The 'Assunto chamado' field contains 'Funcionalidade do Sistema'. The 'Descrição do chamado' field contains 'Ao clicar no ícone X, o sistema não apresenta ação correspondente'. The 'Enviar' button is at the bottom.



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

**PASSO 5:** o próximo passo a **Descrição do Chamado** o usuário poderá Adicionar arquivos (Máximo 8Mb) em formato pdf

The screenshot shows the 'CHAMADOS - GLPI' form. The form is titled 'CHAMADOS - GLPI' and features the state coat of arms in the top right corner. The form contains several fields: 'teste', 'teste@saudef.sc.gov.br', '4836647257', 'Nada/Dirig', 'Incidente', 'Sistemas', 'CONECTA', 'Ex Funcionalidade do Sistema', and 'Ex Ao clicar no [icone X], o sistema não apresenta ação correspondente'. Below these fields is a section for adding files, labeled '+ Adicionar arquivos (Máximo 8Mb)'. A file named 'arquivo\_externo.pdf' is shown as being added. At the bottom of the form is a green 'Enviar' button.

**PASSO 6:** Para enviar o formulário é preciso clicar no botão **Enviar**

This screenshot is identical to the previous one, showing the 'CHAMADOS - GLPI' form. The 'Enviar' button at the bottom is now highlighted with a red rectangular box, indicating that it is the step to be taken to submit the form.



# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

## 9.ACESSO 2: GLPI

Para os usuários que já possuem senha de acesso, deve Realizar o Login no sistema, com senha individual.

Caso não tenha acesso, solicitar ao seu supervisor imediato que envie e-mail para [ditig@saude.sc.gov.br](mailto:ditig@saude.sc.gov.br), informando usuário de rede, CPF, setor de lotação na SES e quais as permissões que o usuário poderá ter acesso de visualização, inserir, alterar e excluir.





# MANUAL OPERACIONAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA



GLPI 9.2.3 COPYRIGHT (C) 2015-2018



GOVERNO  
DE SANTA  
CATARINA  
Secretaria de Estado de Saúde

## Central de Serviços SES/SC ##

Lembrar me

Enviar

GLPI Copyright (C) 2015-2018 Teclib\* and contributors - Copyright (C) 2003-2013 INDEFINET Development Team