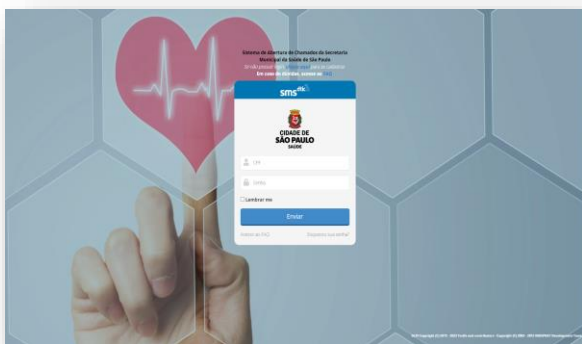


## Você sabe o que é o GLPI?

O GLPI é um sistema com foco em abertura de chamados da Secretaria Municipal de Saúde. É possível registrar chamados dos mais diversos tipos, tais como suporte, solicitação de infraestrutura etc. Com o sistema, é possível formalizar solicitações, acompanhar o andamento da demanda e interagir com a equipe de atendimento. É necessário sempre abrir o chamado no portal do GLPI, para que o DTIC possa medir os dados e gerar indicadores importantes, que contribuem para a melhora no atendimento, bem como dos serviços prestados.



Fonte: GLPI - SMS - DTIC

Acesse o manual de utilização da ferramenta:

<http://glpi.dtic.sms/front/knowledgeitem.form.php?id=12>

## Quais serviços podem ser solicitados no GLPI?

- ✓ Solicitação de reset de senhas;
- ✓ Solicitação referente a ramais;
- ✓ Reserva de equipamentos;
- ✓ Solicitação referente à computador, mouse, monitor ou teclado;
- ✓ Solicitações referente ao E-mail;
- ✓ Solicitações referentes à impressoras e scanner;
- ✓ Solicitações referentes à problemas de rede/conectividade;
- ✓ Solicitações referentes ao suporte de software;
- ✓ Solicitações de equipamentos para webconferência;
- ✓ Solicitações referentes à compartilhamento de pastas e permissão/remoção de acesso em pastas;
- ✓ Solicitações referentes ao suporte de sistemas;
- ✓ Solicitações referentes à problemas de rede/conectividade;
- ✓ Solicitações referentes à criação de perfis de usuário.



## Vamos falar mais um pouco sobre LGPD e segurança da informação?

### Algumas práticas recomendadas para a segurança e a proteção dos dados:

- ✓ **Uso de impressoras:**
  - ✓ Não compartilhe seu login e senha, uma vez que, os mesmos são solicitados para fazer impressão;
  - ✓ Não deixe documentos na impressora, sobretudo os que contêm informações confidenciais, os memos devem ser retirados imediatamente.
- ✓ **Troca de senhas:** Troque sua senha. Por segurança, a SMS adotou a política de mudança obrigatória de senhas com uso contínuo de no máximo sessenta dias;
- ✓ **Computador infectado por vírus:** Atente-se aos e-mails de origem duvidosa. Essas ameaças vem geralmente por meio de arquivos anexos, links etc, que podem causar danos ou roubo de informações;
- ✓ **Backup:** Faça cópia de segurança dos arquivos, principalmente quando for realizar alguma restauração para outro ambiente.