Manual Operacional – Manutenções Preventivas e Indexação de Ativos no GLPI

1. Objetivo e escopo

Este manual padroniza, no GLPI, o registro de manutenções preventivas e a indexação de ativos em chamados, de modo que todo atendimento fique vinculado ao equipamento a que se refere e seja possível extrair relatórios de ativos relacionados a chamados.

O escopo cobre 3 práticas:

1. Vincular o ativo a todo chamado (indexação).
2. Organizar campanhas de manutenção preventiva como projetos no GLPI.
3. Extrair relatórios cruzando ativo, chamado e projeto.

Público-alvo: equipe de suporte/TI do IFC (técnicos) e a gestão de TI responsável pelo acompanhamento.

2. Estratégia: o modelo de rastreabilidade

A rastreabilidade por ativo depende de uma cadeia: o ativo é indexado no chamado, o chamado é anexado à tarefa do projeto, e a tarefa compõe o projeto.

> O chamado indexa o ativo e conecta tudo ao projeto Ativo Equipamento no inventário Chamado Vincula o ativo no campo Itens associados Tarefa de projeto Agrupa os chamados de uma fase ou lote Projeto Orquestra a campanha de manutenção é indexado no é anexado à compõe o O vínculo ativo–chamado é o dado atômico: todo relatório por equipamento nasce no campo Itens associados.
>
> Cadeia de rastreabilidade · Ativo → Chamado → Tarefa → Projeto

> **O projeto não se liga ao ativo diretamente — ele chega ao ativo através do chamado. Por isso o chamado com o ativo indexado é o dado que sustenta todos os relatórios por equipamento.**

3. Pré-requisitos

Antes de operar, os ativos que serão alvos da manutenção precisam estar devidamente mapeados no GLPI. Sem eles, a indexação e os relatórios não se sustentam.

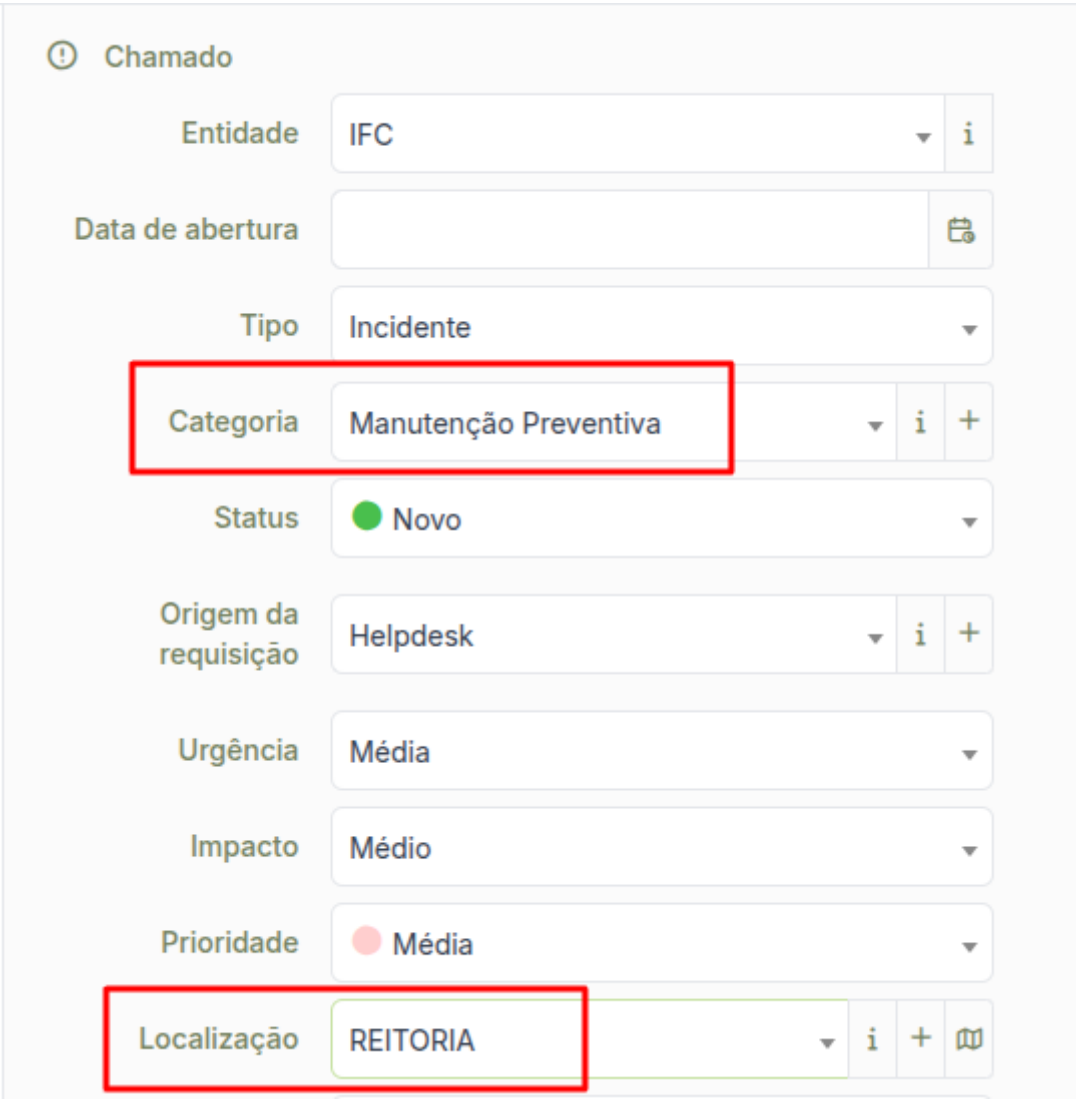
> Para verificar como realizar o inventário de ativos no GLPI institucional, acesse **este manual.**

4. Procedimento A — Indexação de ativos em chamados

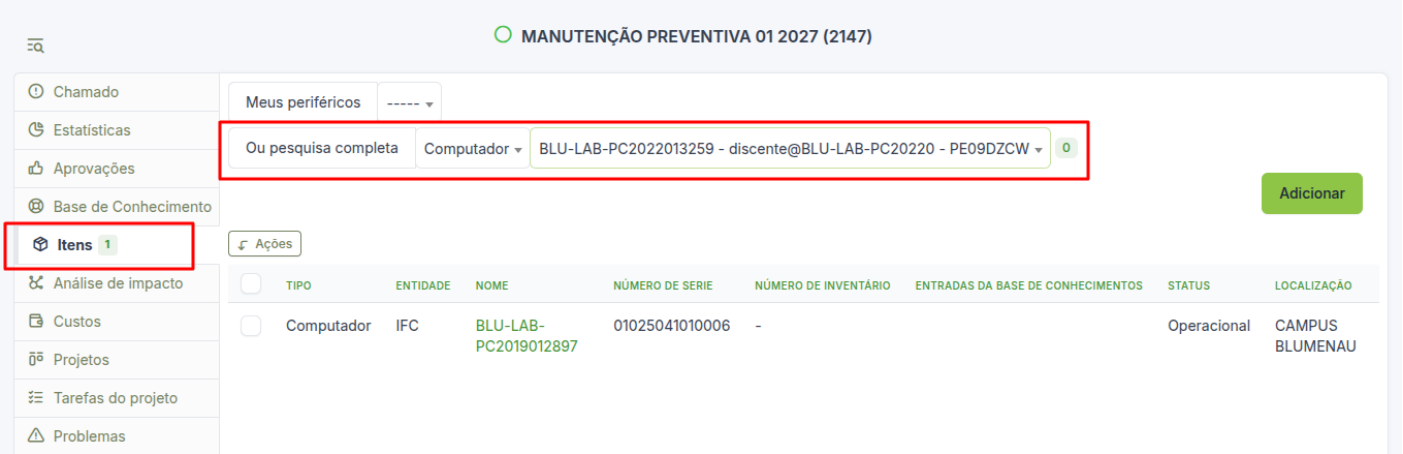
A premissa básica para o resultado correto dos registros de manutenções é a existência de **chamados de manutenção com os ativos vinculados.** Vale para qualquer técnico, em qualquer atendimento.

Passo a passo no chamado:

- Com o perfil de Suporte de TI, criar um novo chamado e indicar a categoria "Manutenção Preventiva" e a devida localização/campus. Na descrição do chamado deve ser especificada a finalidade da manutenção, se trata-se de uma manutenção de um único ativo ou de uma sala/laboratório por inteiro.



- Após o chamado ser criado, na aba "Itens", deverão ser selecionados os ativos envolvidos na ação de manutenção. Podem ser adicionados quantos itens forem necessários conforme demonstrado na imagem a seguir.



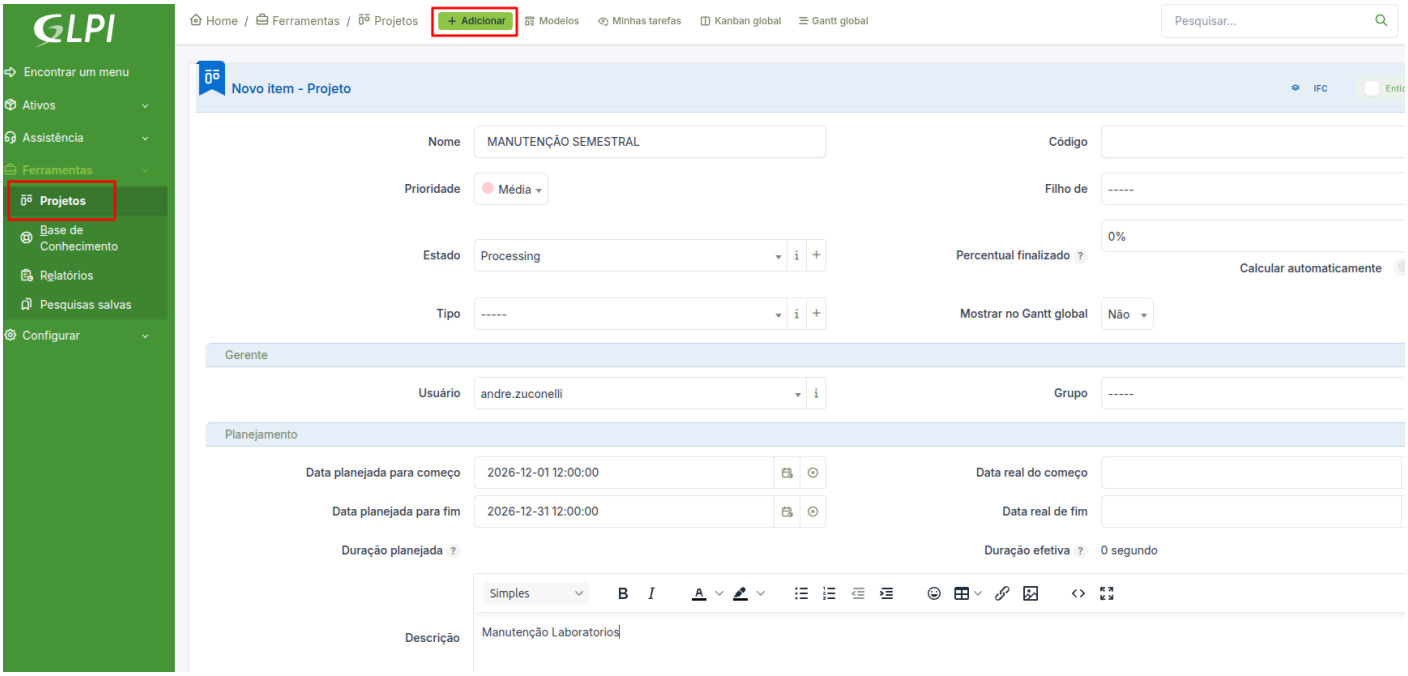
- Consulta rápida por ativo: abrindo qualquer ativo, a aba **Chamados** lista todo o histórico de atendimentos daquele equipamento — útil para histórico individual e auditoria.

5. Procedimento B — Manutenção preventiva como projetos

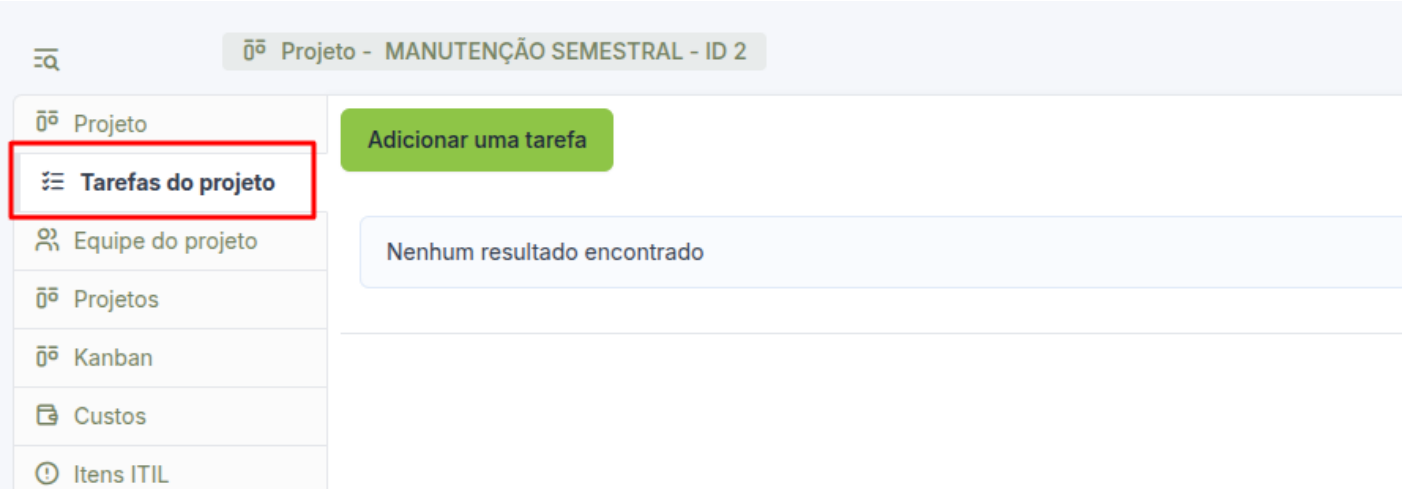
Use projetos para a manutenção preventiva que é uma **campanha** com várias etapas, prazo e equipe: ex. “Manutenção Preventiva Anual do Parque de Laboratórios 2026”. O projeto é a camada de orquestração; os chamados continuam sendo a camada de execução e o ponto onde o ativo é indexado.

Em Ferramentas → Projetos:

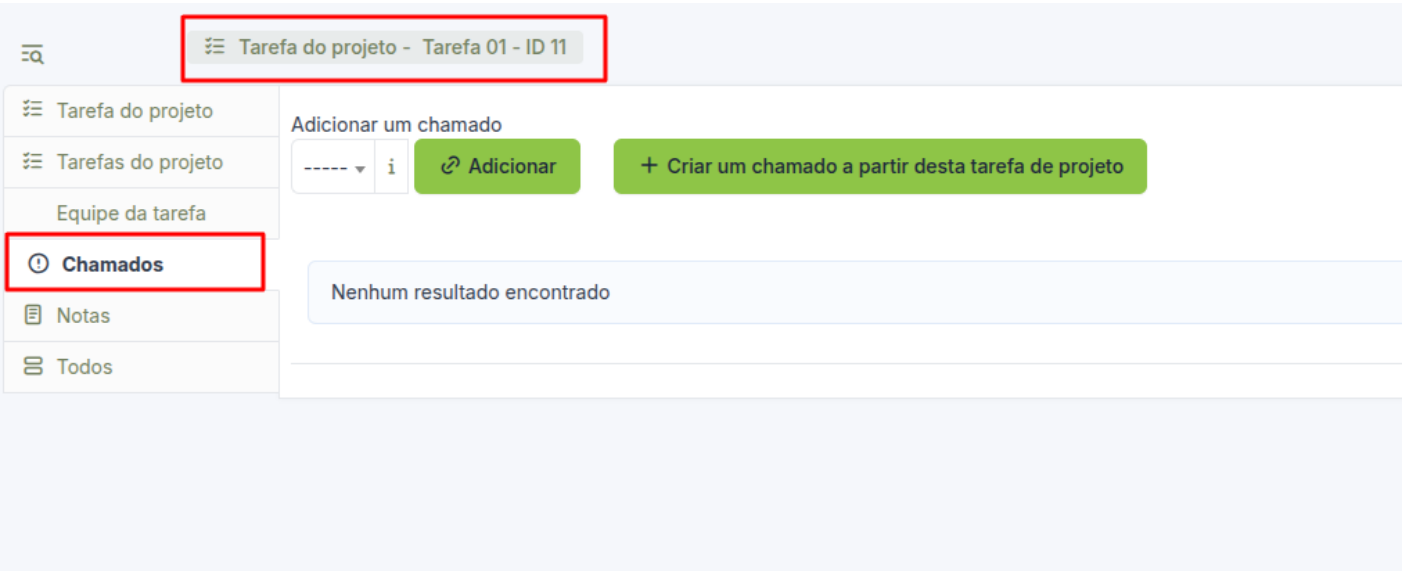
- **Criar o projeto**: nome, gerente, datas de início/fim e estado (Planejamento → Em andamento → Concluído).



- **Criar tarefas do projeto** representando fases ou lotes — por exemplo uma tarefa por laboratório, bloco ou tipo de ativo. As tarefas têm percentual de conclusão e aparecem no Kanban/Gantt.



- **Gerar os chamados de execução** (um por ativo ou por lote), cada um com o ativo indexado conforme o Procedimento A.
- **Vincular cada chamado à tarefa do projeto**: na tarefa de projeto, usar a aba **Chamados** para anexar os chamados daquela fase.



> **Recomendação de gestão — modelo híbrido:** use o projeto para planejar e cobrar a campanha (visão gerencial) e chamados (recorrentes ou avulsos) para executar e registrar por ativo (visão operacional e dado para relatório). Não registre a manutenção apenas dentro da tarefa do projeto sem chamado: isso romperia o vínculo com o ativo e inviabilizaria o relatório por equipamento.

6. Extração de relatórios (ativo × chamado)

Do mais simples ao mais robusto:

Nível 1 — Visão por ativo (nativo). No ativo, aba **Chamados**: histórico completo daquele equipamento. Bom para auditoria individual.

Nível 2 — Busca de chamados + exportação (nativo, relatório principal). Em Assistência → Chamados, usar a busca avançada com critérios como categoria = “Manutenção Preventiva”, “Itens associados” (tipo e/ou ativo), período, status, técnico e localização. Adicionar a coluna “Itens associados” na listagem e exportar em CSV/PDF/ODS. Salvar como **Busca salva** para virar relatório recorrente (ex.: “Preventivas por ativo — mês corrente”). Este é o relatório que atende diretamente ao objetivo de “ativos relacionados a chamados”.

Nível 3 — Visão por projeto. Dentro do projeto, a aba de chamados consolida o que foi executado na campanha; combine com a busca do Nível 2 filtrando pelos chamados do projeto.

Revision #7
Created 2026-11-18 14:00:05 UTC by André Zuconelli
Updated 2026-11-18 19:02:43 UTC by André Zuconelli