

# Introdução

O GLPI foi implementado pelo setor de T.I. com o objetivo de otimizar o atendimento e gestão dos equipamentos. A ferramenta permite que os usuários registrem solicitações de forma organizada, e a equipe de T.I. irá acompanhar e resolver os chamados, sendo possível solicitar assistência sem a necessidade de deslocamento até o setor.

Esse sistema poderá ser acessado por todos, desde que utilizem um computador da escola, conectado à intranet. Pode ser acessado diretamente através do **Site Interno [servicosti.cps.com](http://servicosti.cps.com)**, sendo descrito neste manual como o utilizar.



## Sumário

Utilizando o GLPI – Acessando o sistema .....	3
Utilizando o GLPI – Login.....	3
Utilizando o GLPI – Página Inicial e criação de chamados .....	4
Utilizando o GLPI – Abrindo um Chamado.....	5
Utilizando o GLPI – Visualizando chamados abertos.....	7
Utilizando o GLPI – Logout .....	11

## Utilizando o GLPI – Acessando o sistema

Para acessar o sistema, será necessário digitar, na barra de pesquisa/endereço, o seguinte [site servicosti.cps.com](http://servicosti.cps.com), conforme a figura abaixo:



A Página que precede o sistema irá carregar e para acessar o sistema, deve-se clicar em “Abrir chamado”.



## Utilizando o GLPI – Login

Ao clicar no botão “Abrir Chamado” o navegador carregará a página de login do GLPI, para realizar o login, o sistema solicita que seja informado o usuário e

senha que seriam os mesmos utilizados para acessar os computadores da escola, e **não** sendo os dados para acesso ao NSA e/ou e-mail institucional.

A imagem abaixo representa a página de Login do GLPI, após preencher os campos com o usuário e senha, clicar em “Entrar” para acessar o sistema.



The image shows the login interface of the GLPI system for Etec Darcy Pereira de Moraes. At the top, the Etec logo is displayed. Below it, a white box contains the login form with the title "Faça login para sua conta". The form includes fields for "Usuário" (Username) and "Senha" (Password), a dropdown menu for "Origem de login" (Login origin) set to "CPS.COM", and a checked checkbox for "Lembrar de mim" (Remember me). A yellow "Entrar" (Login) button is at the bottom of the form. Below the login box, the text "GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors" is visible.

## Utilizando o GLPI – Página Inicial e criação de chamados

A imagem abaixo demonstra a página inicial do sistema.



A página inicial contém informações sobre a quantidade de chamados abertos pelo usuário, e chamados em diversas etapas do atendimento.

Clique em “Reportar um problema” para acessar a página para criação de chamados.



Para Criar um chamado no meu “catálogo de serviços a opção “Reportar um problema” deve ser selecionada

Para visualizar os chamados já abertos, clique em “Ver meus Chamados” para acessar a página listando os chamados abertos pelo usuário).

## Utilizando o GLPI – Abrindo um Chamado

Caso precise saber como acessar a criação de chamados, [clique aqui](#).

Para abrir um chamado, é necessário preencher obrigatoriamente os campos “Título” e “Descrição”. Para que o serviço seja feito com eficiência, forneça o maior número de detalhes possível na descrição do chamado. Após o preenchimento, clique em “Enviar mensagem”, e o chamado será aberto. As imagens abaixo representam um chamado sendo criado com sucesso.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo Incidente ▼

Categoria ----- ▼ i

Localização ----- ▼ i 📄

Título \* Meu computador não liga!

Descrição \*  
Simples ▼ **B** *I* ...  
Hoje, no dia XYZ, às horas ABC, o computador da sala...]

Arquivo(s) (2 MB máx) i  
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Procurar... Nenhum arqu...elecionado.

+ Enviar mensagem

Home Self-Service Entidade raiz

✓

Informação  
Item adicionado com sucesso: Meu computador não liga! (32)  
Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

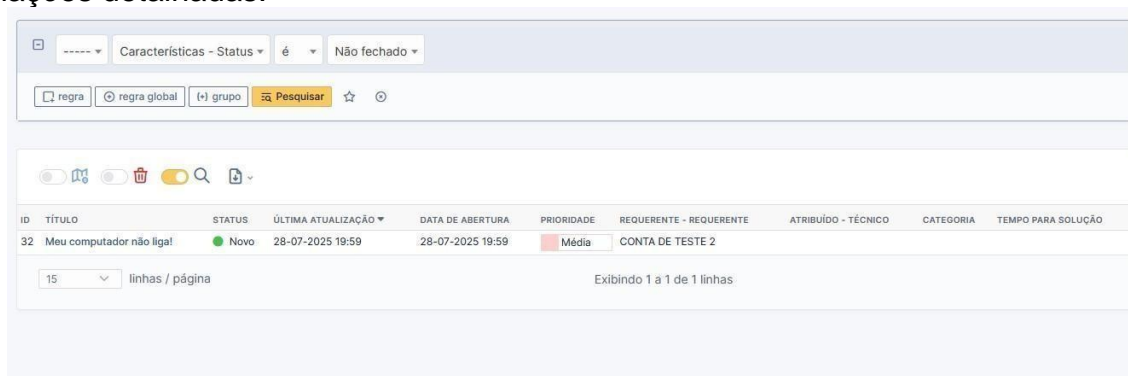
Os outros campos (Tipo, Categoria, Localização) também podem ser alterados, podendo fornecer contexto adicional, mas não são obrigatórios.

# Utilizando o GLPI – Visualizando chamados abertos

Para visualizar os chamados em aberto, utilize o atalho na tela inicial ou o menu **Chamados** na parte superior, ambos **destacados em vermelho** na imagem abaixo.



A página de chamados exibirá uma lista com todos os chamados abertos e seus respectivos status. O usuário poderá clicar em um chamado para visualizar mais detalhes, incluindo o andamento e as mensagens trocadas com a equipe de TI. As imagens abaixo ilustram a seleção de um chamado e a exibição de suas informações detalhadas.





The screenshot displays a web interface for managing tickets. On the left, a sidebar menu under the heading 'Chamado' includes links for 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', and 'Todos'. The main area shows a new ticket card with a green header 'Meu computador não liga!'. Above the title, it says 'Criado em: 2 minutos atrás por CONTA DE TESTE 2'. Below the title, the description reads 'Hoje, no dia XYZ, às horas ABC, o computador da sala...'. At the bottom of the interface, there is a yellow 'Responder' button with a speech bubble icon. On the right side, a detailed view of the ticket is visible, showing fields for 'Data de abertura' (28-07-2025 19:59:), 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (empty), 'Status' (Novo), 'Origem da requisição' (Helpdesk), 'Localização' (empty), and 'Aprovação' (Não está sujeita a aprovação). Below these fields, it shows 'Atores' (1) and 'Requerente' (CONTA DE TESTE 2). At the bottom right of this panel are 'Excluir' and 'Salvar' buttons.

O usuário poderá clicar em “Responder” para adicionar novas informações ou anexar arquivos relevantes ao chamado. Após preencher os dados, basta clicar em “Adicionar” para concluir o envio das informações.

**Atenção:** Não clique em “excluir” (a lixeira ao lado do botão “salvar”), se o chamado for aberto por engano, somente avisar usando “Responder” que iremos finalizar o chamado corretamente.

As imagens abaixo demonstram a adição de mensagens extras no chamado.



CT

×

Simplest

**B**

*I*

A

...

Informação importante, me esqueci....

Arquivo(s) (2 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Procurar...

Nenhum arquĩ...elecionado.

+ Adicionar

CT

Criado em: 4 minutos atrás por CONTA DE TESTE 2

Última atualização: Agora por CONTA DE TESTE 2

Meu computador não liga!

Hoje, no dia XYZ, às horas ABC, o computador da sala...

CT

Criado em: Agora por CONTA DE TESTE 2

Informação importante, me esqueci....

Responder

A imagem abaixo ilustra como um chamado fechado será exibido na lista de chamados.

Home

Chamados

FAQ

Home

+

 Criar um chamado

Chamados

FAQ

Home / Chamados

+ Adicionar

Q Pesquisar

☆ Listas

-----

Características - Status

é

Não fechado

regra

regra global

grupo

Pesquisar

☆

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE
32	Meu computador não liga!	Solucionado	28-07-2025 21:01	28-07-2025 19:59	Média	CONTA DE TESTE 2

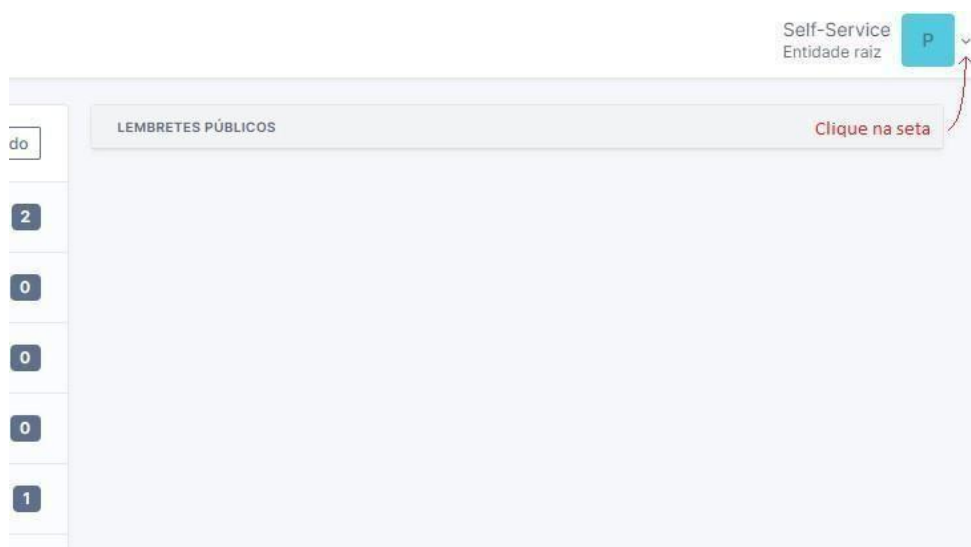
15

linhas / página

Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

# Utilizando o GLPI – Logout

Após a utilização do sistema, é recomendado realizar o *logout*. Para isso, clique na seta ao lado do perfil do usuário para abrir o menu do usuário conforme a imagem abaixo.



Após clicar na seta, o menu do usuário irá abrir, e pode-se realizar o *logout* clicando em “Sair”.

