

# 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, 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.



Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

CPS.COM

Lembrar de mim

Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors

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

A imagem abaixo demonstra a página inicial do sistema.



Home Catálogo de serviços Chamados FAQ Self-Service ETECDPM (estrutura de árvore)

TECNOLOGIA ETEC Darcy Pereira de Moraes

GLPI - SISTEMA DE SUPORTE

Reportar um problema

Justificativa de Ausência

Visualizar Chamados Abertos

Chamados em andamento Chamados solucionados Dashboard

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	-----
Localização	-----
Título *	Meu computador não liga!
Descrição *	<p>Simples</p> <p><b>B</b> <i>I</i> ...</p> <p>Hoje, no dia XYZ, às horas ABC, o computador da sala...</p>
<b>Arquivo(s) (2 MB máx)</b> <i>i</i> Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Procurar... Nenhum arqui...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.



The screenshot shows the ETEC GLPI support system homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Catálogo de serviços', 'Chamados' (which is highlighted with a red box), and 'FAQ'. On the right side of the header, there is a 'Self-Service' section for 'ETECDPM (estrutura de árvore)' with a dropdown menu. The main content area features a banner with the text 'GLPI - SISTEMA DE SUPORTE' and various icons representing technology and support. Below the banner, there are three buttons: 'Reportar um problema' (Report a problem), 'Justificativa de Ausência' (Absence justification), and 'Visualizar Chamados Abertos' (View open tickets), with the third button also highlighted with a red box.

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 shows the GLPI ticket list interface. At the top, there is a search bar with dropdown menus for 'Características - Status' and 'é' (is), and a 'Não fechado' (not closed) option. Below the search bar are buttons for 'regra' (rule), 'regra global' (global rule), '+ grupo' (add group), and 'Pesquisar' (search), with the 'Pesquisar' button highlighted with a yellow box. The main area displays a table of tickets. The first ticket in the list is selected, showing the following details: ID 32, Título 'Meu computador não liga!', Status 'Novo', Última Atualização '28-07-2025 19:59', Prioridade 'Média', Requerente 'REQUERENTE - REQUERENTE CONTA DE TESTE 2', Atribuído 'ATRIBUÍDO - TÉCNICO', Categoria 'CATEGORIA', and Tempo para Solução 'TEMPO PARA SOLUÇÃO'. The table also includes columns for 'ID', 'TÍTULO', 'STATUS', 'ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO', 'DATA DE ABERTURA', 'PRIORIDADE', 'REQUERENTE - REQUERENTE', 'ATRIBUÍDO - TÉCNICO', 'CATEGORIA', and 'TEMPO PARA SOLUÇÃO'. At the bottom of the table, there is a pagination control showing '15 linhas / página' (15 lines/page) and 'Exibindo 1 a 1 de 1 linhas' (Displaying 1 to 1 of 1 lines).

Chamado

Meu computador não liga!

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

Chamado

Criado em: 2 minutos atrás por CONTA DE TESTE 2

Data de abertura: 28-07-2025 19:59:12

Tipo: Incidente

Categoría: -----

Status: Novo

Origem da requisição: Helpdesk

Localização: -----

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores 1

Requerente: CONTA DE TESTE 2

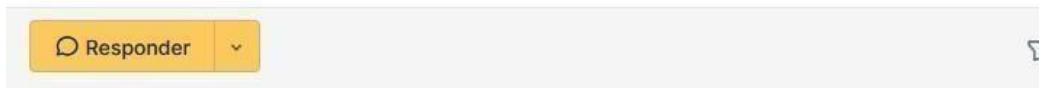
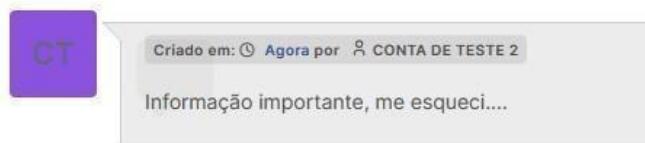
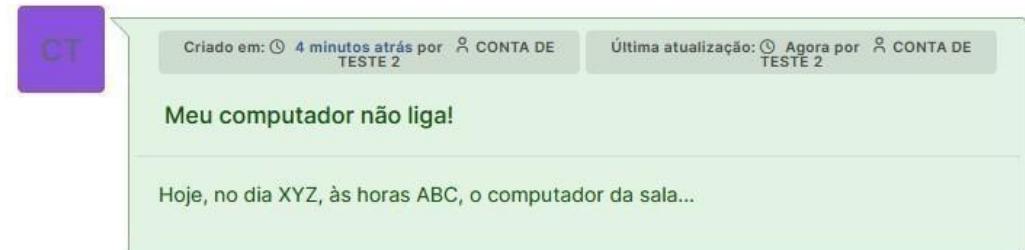
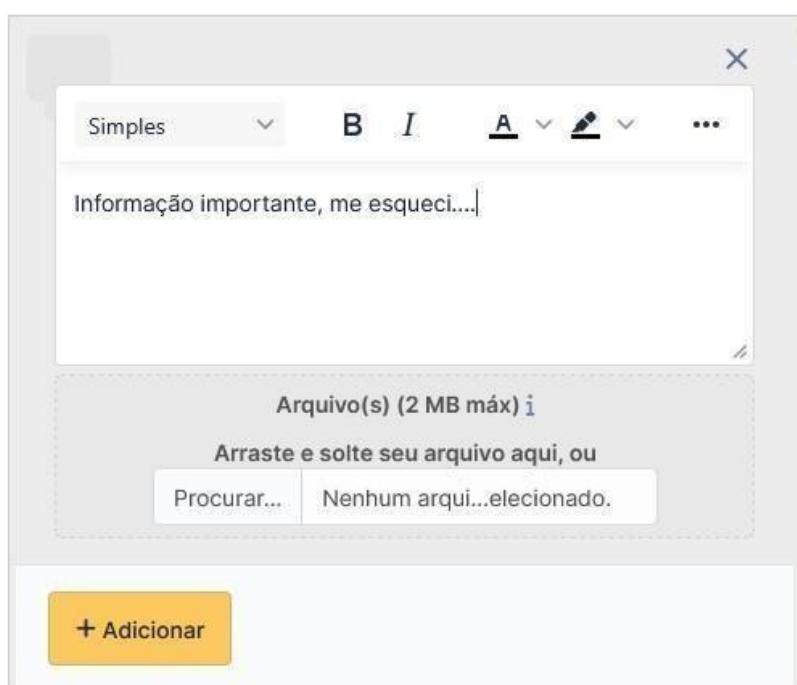
Responder

Salvar

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.



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

Etec SOS

Home / Chamados + Adicionar Q Pesquisar Listas

Características - Status é Não fechado

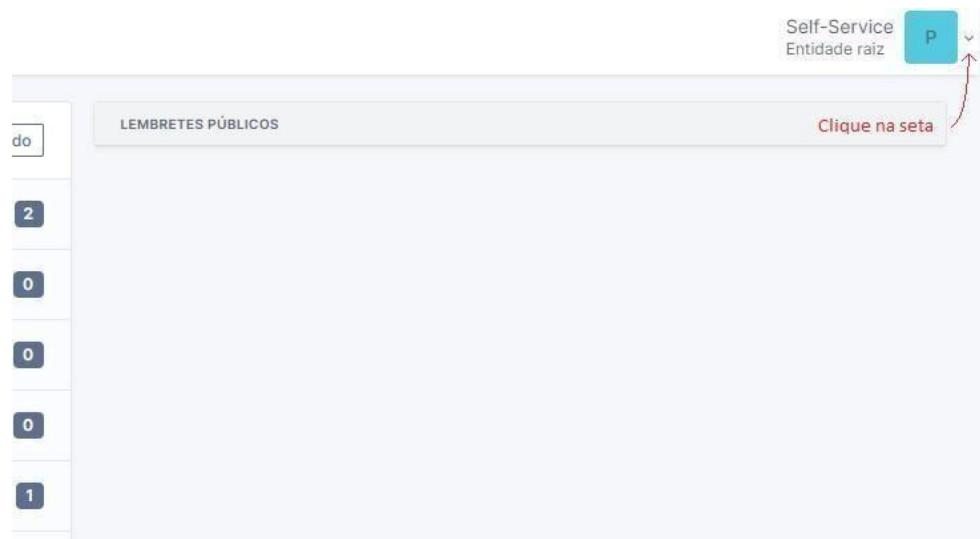
regra regra global (+) grupo Pesquisar

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”.

