

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**, sendo descrito neste manual como o utilizar.



Sumário

- Utilizando o GLPI – Acessando o sistema 3
- Utilizando o GLPI – Login..... 4
- Utilizando o GLPI – Página Inicial e criação de chamados 5
- Utilizando o GLPI – Abrindo um Chamado 6
- 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.



The image shows the login interface of the GLPI system for Etec Darcy Pereira de Moraes. At the top, the school's logo is displayed. Below it, a white box contains the login form. The form has a title "Faça login para sua conta" and three input fields: "Usuário", "Senha", and "Origem de login". The "Origem de login" field is a dropdown menu currently set to "CPS.COM". There is a "Lembrar de mim" checkbox with a checked icon. A yellow "Entrar" button is at the bottom of the form. At the very bottom of the page, a copyright notice reads "GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors".

Etec
Darcy Pereira
de Moraes
Itapetininga

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.



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

Clique em “Solicitar Suporte” para acessar a página para criação de chamados.

Para Criar um chamado no meu “catálogo de serviços a opção “Solicitar Suporte” deve ser selecionada. A imagem abaixo demonstra a opção dentro do catálogo.



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

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”, e o chamado será aberto. As imagens abaixo representam um chamado sendo criado com sucesso.

Solicitar Suporte

Título *

Categoria

Localização

Descrição *

Simples

B *I* A

✓ Enviar

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 (Categoria e 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 application 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 created 2 minutes ago by 'CONTA DE TESTE 2'. The ticket title is 'Meu computador não liga!' and the description is 'Hoje, no dia XYZ, às horas ABC, o computador da sala...'. On the right, a form for editing the ticket includes 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 the form, it shows 'Atores' (1) and the 'Requerente' (CONTA DE TESTE 2). At the bottom, there is a 'Responder' button and a 'Salvar' button.

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

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

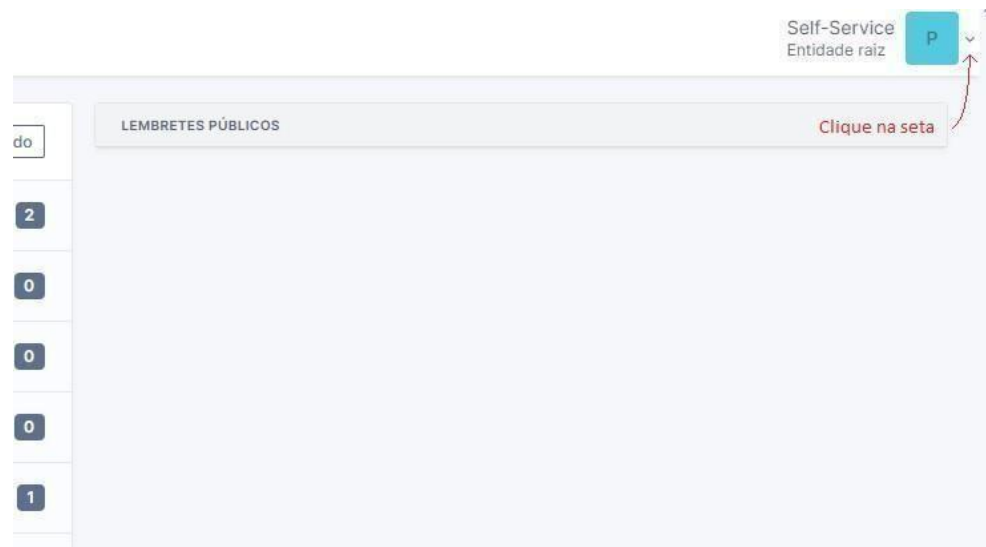
15

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”.

