

# 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.....	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 screenshot shows the login interface for the ETEC Darcy Pereira de Moraes Itapetininga system. At the top, the ETEC logo is displayed with the text "Darcy Pereira de Moraes" and "Itapetininga". Below the logo, the heading "Faça login para sua conta" is centered. The form contains fields for "Usuário" (User) and "Senha" (Password), both represented by input boxes. A dropdown menu for "Origem de login" (Login source) is set to "CPS.COM". A checkbox labeled "Lembrar de mim" (Remember me) is checked. At the bottom right of the form is a yellow "Entrar" (Enter) button. At the very bottom of the page, a small copyright notice reads "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 shows a detailed view of a ticket in the GLPI system. At the top, there is a search and filter bar with fields for 'Características - Status', 'É', and 'Não fechado'. Below the bar, there are buttons for 'regra', 'regra global', '(+) grupo', 'Pesquisar', and other actions. The main area displays a table of tickets. One ticket is selected, showing the following details:

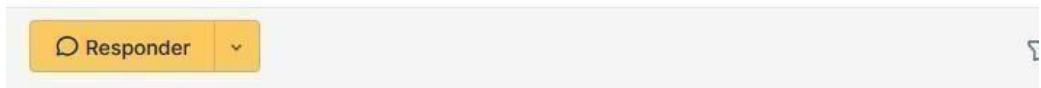
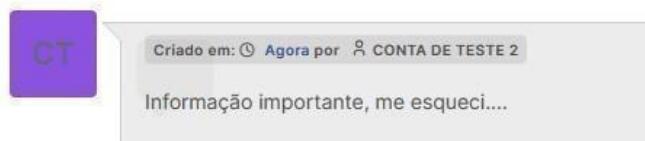
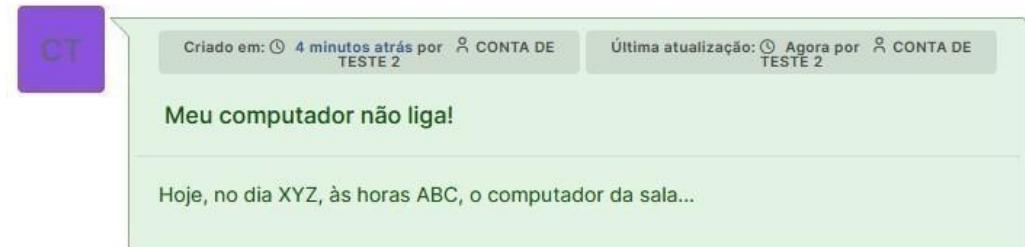
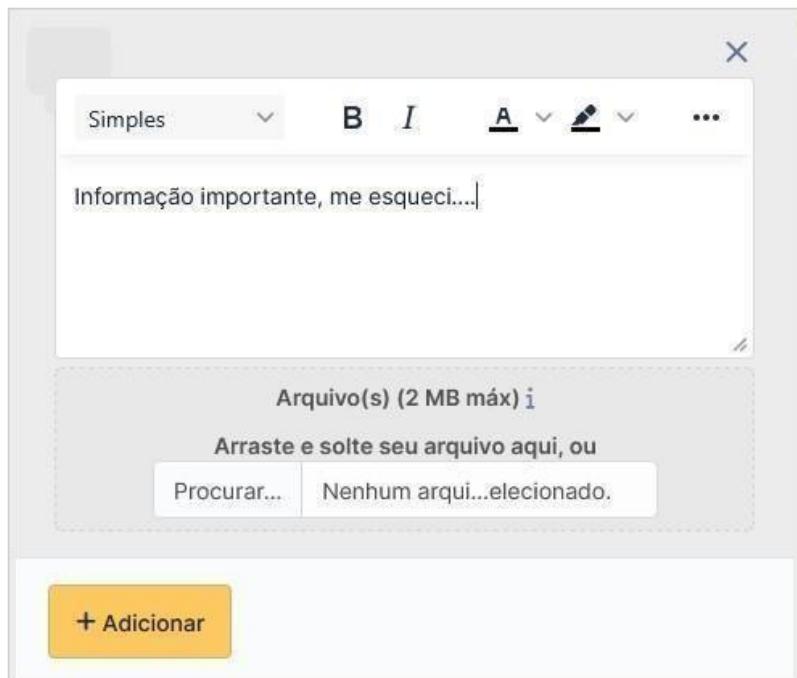
ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
32	Meu computador não liga!	Novo	28-07-2025 19:59	28-07-2025 19:59	Média	CONTA DE TESTE 2			

At the bottom of the table, there are pagination controls showing "15 linhas / página" and "Exibindo 1 a 1 de 1 linhas".

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.

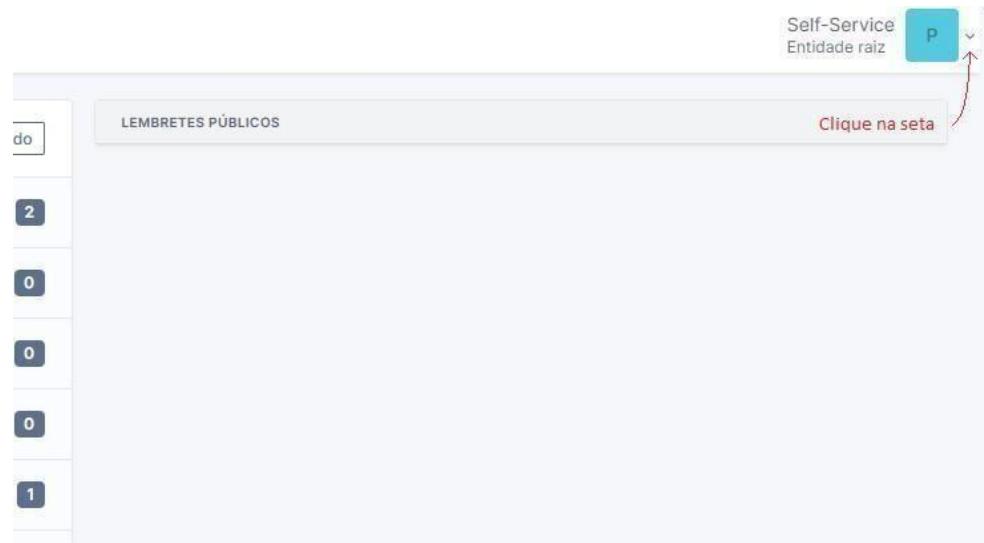
The screenshot shows a web-based ticket management system interface. On the left, there is a dark sidebar with the Etec logo at the top and navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, and FAQ. The main content area has a header with 'Home / Chamados' and buttons for '+ Adicionar', 'Pesquisar', and 'Listas'. Below this is a search bar with dropdowns for 'Características - Status' set to 'é' and 'Não fechado', and buttons for 'regra', 'regra global', '(+) grupo', and 'Pesquisar'. There are also filter icons for sorting and search. A table lists one ticket:

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

Below the table, there is a pagination control '15 linhas / página' and a message '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”.

