

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** <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..... 6
- Utilizando o GLPI – Logout 10

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:



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.

A imagem mostra a interface de login do GLPI. No topo, há o logotipo do "Etec Darcy Pereira de Moraes Itapetininga". Abaixo, o título "Faça login para sua conta" precede um formulário. O formulário contém campos para "Usuário" e "Senha", um menu suspenso para "Origem de login" com "CPS.COM" selecionado, uma opção "Lembrar de mim" marcada com um ícone de checkmark, e um botão amarelo "Entrar". No rodapé, o texto "GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors" é exibido.

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.

The image shows the 'Solicitar Suporte' (Request Support) form in GLPI. The form is titled 'Solicitar Suporte' and contains the following fields:

- Título ***: A text input field for the title.
- Categoria**: A dropdown menu for selecting a category.
- Localização**: A dropdown menu for selecting a location.
- Descrição ***: A rich text editor for the description, featuring a toolbar with options like 'Simple', bold (B), italic (I), text color (A), background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and source code.

At the bottom right of the form is a yellow button labeled '✓ Enviar' (Send).

Below the form, a green checkmark icon indicates a successful submission. In the bottom right corner, a blue notification box titled 'Informação' (Information) displays the following message:

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

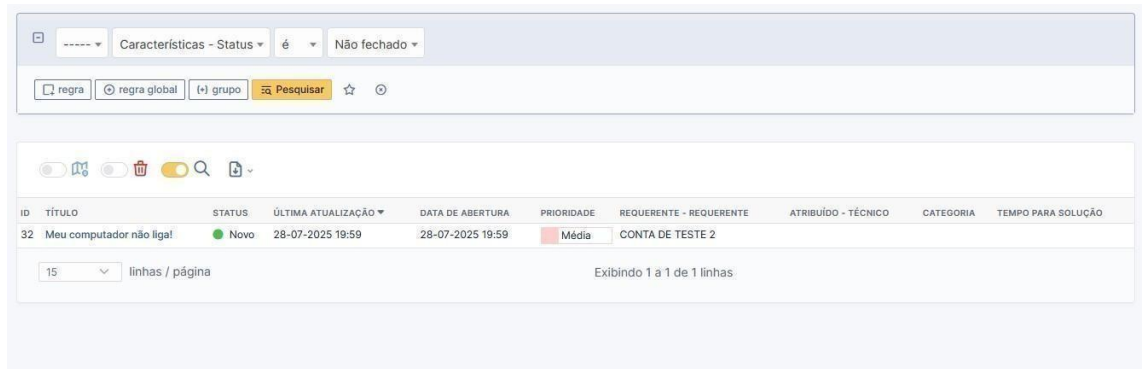
Os outros campos (Categoria e Localização) também podem ser alterados, podendo fornecer contexto adicional, mas não são obrigatórios.

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 interface for managing tickets. On the left, a sidebar under the heading 'Chamado' contains links for 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', and 'Todos'. The main area shows a new ticket card with a purple icon, a timestamp 'Criado em: 2 minutos atrás por: CONTA DE TESTE 2', the title 'Meu computador não liga!', and a description 'Hoje, no dia XYZ, às horas ABC, o computador da sala...'. To the right, a detailed form for the ticket is visible, including 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 of the interface, there is a yellow 'Responder' button with a speech bubble icon and a 'Salvar' button with a save icon.

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

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

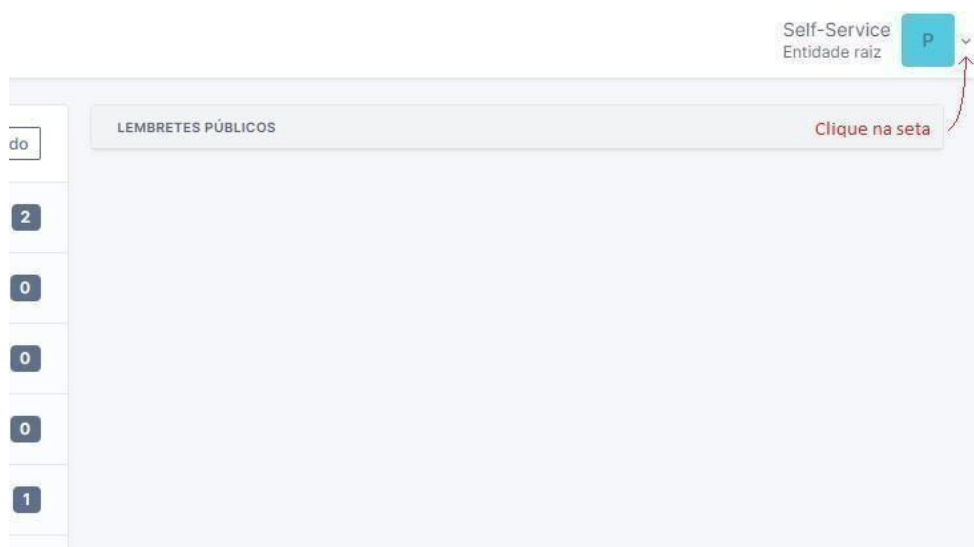
15

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”.

