

# Manual de uso do GLPI

## Sistema de gerenciamento e suporte da CTI

Última atualização: 30 de set. de 2025

<b>Apresentação.....</b>	<b>1</b>
<b>Ambientação.....</b>	<b>2</b>
Acesso.....	2
Menus.....	3
Tarefas.....	3
Configurações.....	3
Quadros e atalhos.....	4
Formulários.....	4
Chamados.....	4
<b>Funcionalidades.....</b>	<b>5</b>
Chamados.....	5
Abrir chamado.....	5
Padrão.....	5
Acompanhamentos.....	5
Com o chamado aberto.....	5
Com o chamado solucionado.....	6
Reservas.....	7

## Apresentação

O GLPI é uma aplicação, desenvolvida para web, de produção francesa, para gerir equipamentos e suporte de TI. Através dele, usuários podem solicitar suporte à equipe de TI, de forma que a mesma possa responder com maior agilidade, organização e eficiência. Com o GLPI, também é possível solicitar agendamento de empréstimo de equipamentos e acompanhar solicitações já realizadas, além de interagir com elas de forma mais organizada e objetiva.

## Ambientação

### Acesso

1. Conectado a uma rede do campus ou vpn, acesse <https://suporte.itq.ifsp.edu.br>;

## Faça login para sua conta

Usuário

Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

Banco de dados interno do GLPI

Lembrar de mim

**Entrar**

2. O primeiro acesso pode ser realizado utilizando o número de prontuário (ex.: IQ010101) como identificação de usuário e a matrícula no Siape (utilizada para registro de ponto) como senha.
  - 2.1. Recomenda-se a troca da senha após o primeiro acesso, para uma mais pessoal e secreta.

The screenshot shows the GLPI self-service interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Serviços', 'Meus chamados', and 'Reservas'. On the right, there are buttons for 'Self-Service' and 'Entidade raiz'. The main area features a dashboard with colored boxes showing service status: 'Todos' (2), 'Novo' (0), 'Atribuído' (0), 'Aguardando Aprovação' (0), 'Validar' (0), 'Soltuado' (0), and 'Fechado' (2). Below the dashboard, there is a section for 'Categorias' with links for 'Chamados' (Ver todos), 'Equipamentos (Hardware)' (Manutenção, configuração e instalação de equipamentos), 'Programas (Software)' (Chamados referentes a instalação, configuração e/ou assistência de software), 'Google (E-mail/Drive)' (Chamados relacionados ao e-mail e drive institucional (Reitoria)), 'Rede' (Chamados relacionados à rede interna do campus, internet e wifi), 'Usuário' (Cadastro no GLPI), 'Criação de Setor no SUAP', and 'Drivers de áudio compatíveis com PCs Dell da família Optiplex'.

## Menus

### Tarefas

1. No canto esquerdo da tela, é possível visualizar o menu com todas as ações possíveis na plataforma:
  - 1.1. “Serviços” - leva à página de formulários específicos para a criação de chamados;
  - 1.2. “Chamados” - leva à página com todos os chamados abertos no momento; e
  - 1.3. “Reservas” - leva à página de solicitação e agendamento de reserva de equipamentos.



### Configurações

1. Clicando no ícone no canto superior direito, será aberto um menu contendo opções de configuração:
  - 1.1. “Self-Service” - habilita troca de sistema para usuários com perfil administrativo;
  - 1.2. “Entidade raiz” - botão desabilitado;

- 1.3. “Português do Brasil” - habilita troca de idioma do sistema<sup>1</sup>;
- 1.4. “Ajuda” - redireciona para o site da documentação oficial do GLPI;
- 1.5. “Sobre” - abre um pop up contendo a versão atual do sistema; e
- 1.6. “Minhas configurações” - leva à página de configurações personalizáveis pelo usuário.



## Quadros e atalhos

Na página inicial existem muitos quadros informativos contendo atalhos. São eles:

### Formulários

1. Aqui se localizam os atalhos para os formulários referentes aos chamados mais acessados.

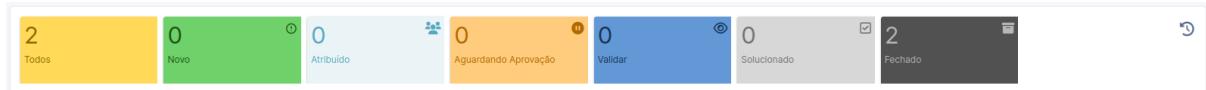
### Chamados

1. Ao clicar sobre o título, será redirecionado para a páginas de chamados;
2. No canto superior direito, o botão “Criar um chamado” abre o formulário padrão para novos chamados;
3. Cada linha do quadro, que representa uma etapa dos chamados abertos pelo usuário da conta e o número de contagem desses chamados, abre a página de chamados com o filtro referente à etapa. São as etapas:
  - 3.1. Novo - o chamado foi aberto, mas está em análise da equipe técnica;
  - 3.2. Em atendimento (atribuído) - o chamado já foi atribuído a algum técnico;

---

<sup>1</sup>Não inclui mudança no idioma de dados inseridos manualmente

- 3.3. Em atendimento (planejado) - o chamado está em espera para procedimento;
- 3.4. Pendente - o chamado ultrapassou seu tempo de atendimento;
- 3.5. Solucionado - o chamado foi dado como solucionado, mas pode ser reaberto;
- 3.6. Fechado - o chamado já não pode ser reaberto; e
- 3.7. Excluído - o chamado foi excluído para fins de movimentação e/ou análise de resultados.



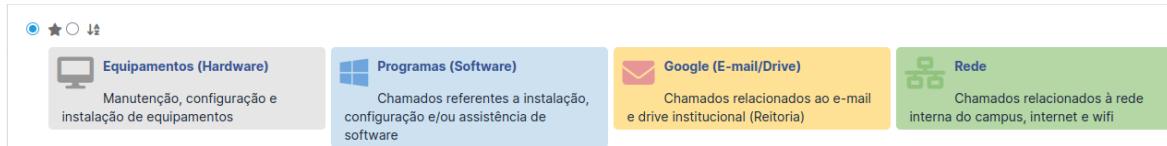
## Funcionalidades

### Chamados

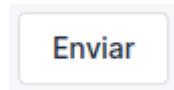
#### Abrir chamado

##### Padrão

1. Selecione um dos botões de atalho para a função (item 1.2 de **Menus>Tarefas**);
2. Selecione o tipo de chamado:
  - 2.1. “Hardware” - para chamados diretamente referentes a equipamentos;
  - 2.2. “Software” - para chamados diretamente referentes a programas, sites, plataformas, etc...;
  - 2.3. “Google” - para chamados especificamente relacionados aos serviços do Google Workspace, prestados ao IFSP; ou
  - 2.4. “Rede” - para chamados relacionados à rede e internet do campus.



3. Siga às instruções do formulário escolhido e preencha-o adequadamente.
4. Confirme para enviar o chamado.



### Acompanhamentos

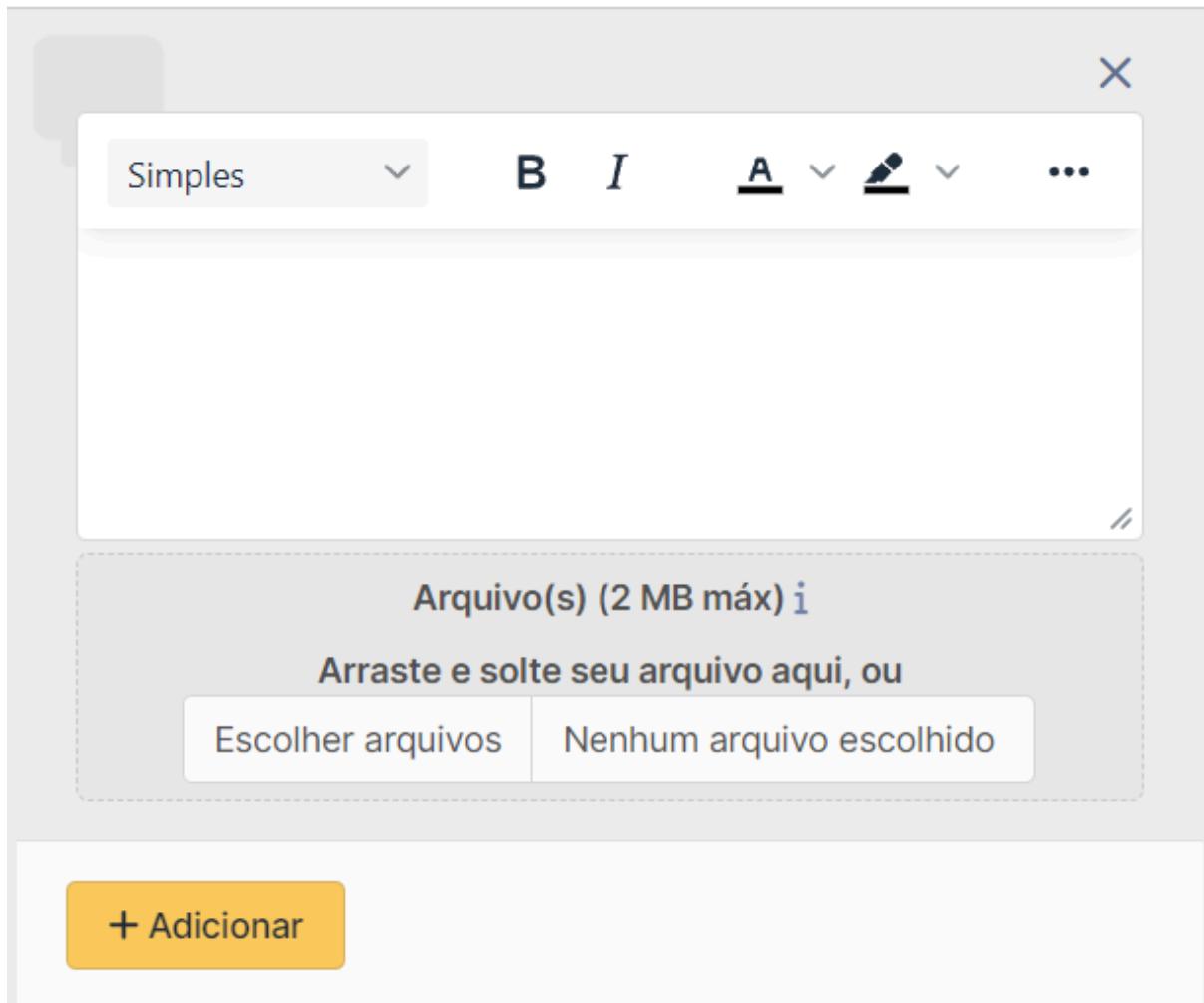
1. Selecione um dos botões de atalho para a função (item 1.4 de **Menus>Tarefas** ou 1 de **Quadros e Atalhos>Chamados**);
2. Clique sobre o título do chamado que deseja interagir para visualizar detalhes;

#### Com o chamado aberto

1. Utilize o botão “Responder” para abrir um campo de acompanhamento;

Responder

2. Digite o acompanhamento desejado e clique em “+ Adicionar” para incluir no chamado;
  - 2.1. É possível anexar arquivos pertinentes ao chamado, conforme item e nota **8.1 de Abrir chamado**.



Com o chamado solucionado

Uma vez que um chamado seja solucionado pelo técnico, ele permanecerá disponível para interação por **30 dias**, antes de ser encerrado. Nesse tempo, é possível realizar a aprovação do chamado, no que ele será encerrado, ou contestar a solução entregue, no que ele será reaberto para a equipe técnica. Para alguma dessas ações:

1. Ao final da página de detalhes do chamado, utilize o campo de comentários <sup>2</sup>para descrever suas considerações sobre a solução entregue; e
2. Utilize um dos botões disponíveis para recusar ou aceitar a solução.

---

<sup>2</sup> Utilize esse campo apenas para comentar a solução em si. Comentários acerca do chamado em si ou de acompanhamentos anteriores podem ser entregues durante pesquisa de satisfação.

Aprovação da solução

Comentários [?](#)

Simples [▼](#) **B** *I* A [▼](#) [▼](#) [...](#)

Arquivo(s) (2 MB máx) [i](#)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

[Escolher arquivos](#) [Nenhum arquivo escolhido](#)

[Recusar](#) [Aprovar](#)

## Reservas<sup>3</sup>

1. Selecione o botão de atalho para a função (item 1.5 de **Menus>Tarefas**);
2. Selecione o botão de calendário referente ao item que deseja reservar;



- 2.1. É possível selecionar vários itens ao marcar as caixas de seleção e clicar no botão “Reservar” na parte inferior da página.

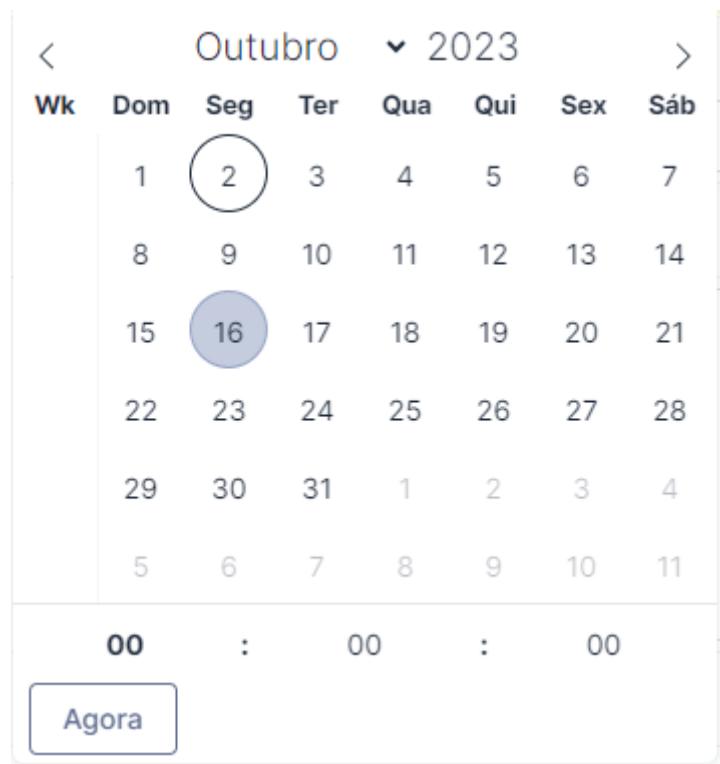


3. Selecione, no calendário, o dia que deseja utilizar o item;
4. Utilize o campo “Data inicial” para indicar o horário que deseja retirar o item.

16-10-2023 00:00:00



<sup>3</sup> O item ficará sob responsabilidade do reservista até a sua devolução.



- 4.1. Utilize as setas para navegar no calendário e horário para selecionar o momento desejado;
- 4.2. O botão “Agora” pode ser utilizado para configurar o dia e horário exatos no momento da seleção.
5. Utilize o campo “Duração<sup>4</sup>” para indicar por quanto tempo utilizará o item;



- 5.1. Utilize a opção “Indicar uma data final” para reservar o item, ininterruptamente, por mais de um dia;



- 5.2. Esta opção funciona tal qual o botão “data inicial” (item 4 de **Reservas**)

---

<sup>4</sup> Esta opção torna o item indisponível para qualquer usuário pelo tempo estipulado

6. Caso haja necessidade de periodicidade da reserva, selecione a opção “Repetição”, segundo a periodicidade;



7. Utilize o campo “Comentários” para adicionar qualquer informação útil para organização ou preparação do equipamento;  
8. Clique em “Adicionar” para salvar a requisição.