

Manual de uso do GLPI

Sistema de gerenciamento e suporte da CTI

Última atualização: 30 de set. de 2025

| | |
|--------------------------------|----------|
| Apresentação..... | 1 |
| Ambientação..... | 2 |
| Acesso..... | 2 |
| Menus..... | 3 |
| Tarefas..... | 3 |
| Configurações..... | 3 |
| Quadros e atalhos..... | 4 |
| Formulários..... | 4 |
| Chamados..... | 4 |
| Funcionalidades..... | 5 |
| 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?](#)

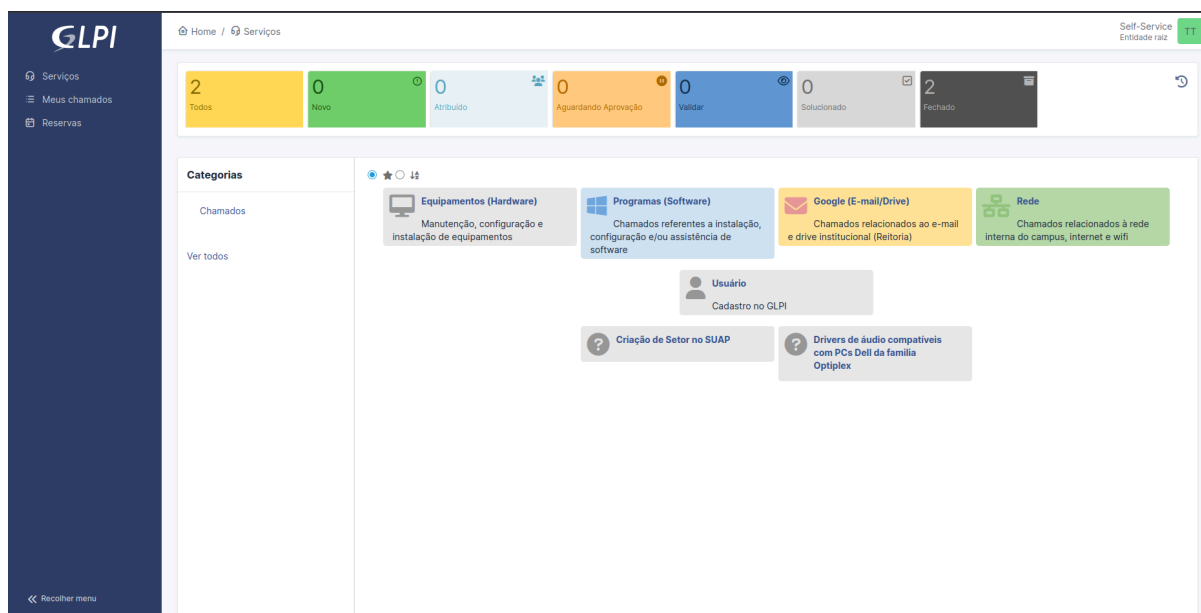
Origem de login

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.



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 sistema¹;
- 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

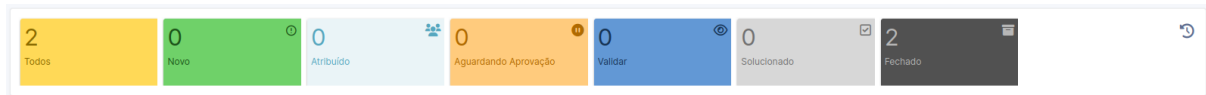
1. Aqui se localizam os atalhos para os formulários referentes aos chamados mais acessados.

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;

¹Não 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.



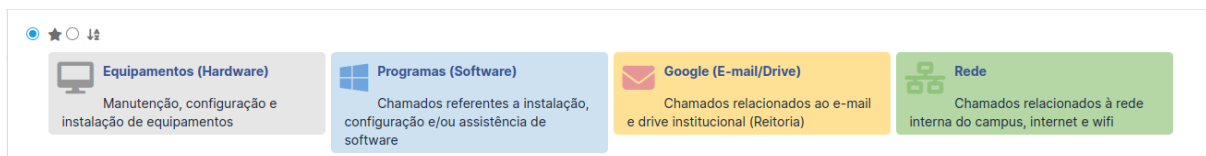
Funcionalidades

Chamados

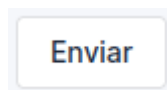
Abrir chamado

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

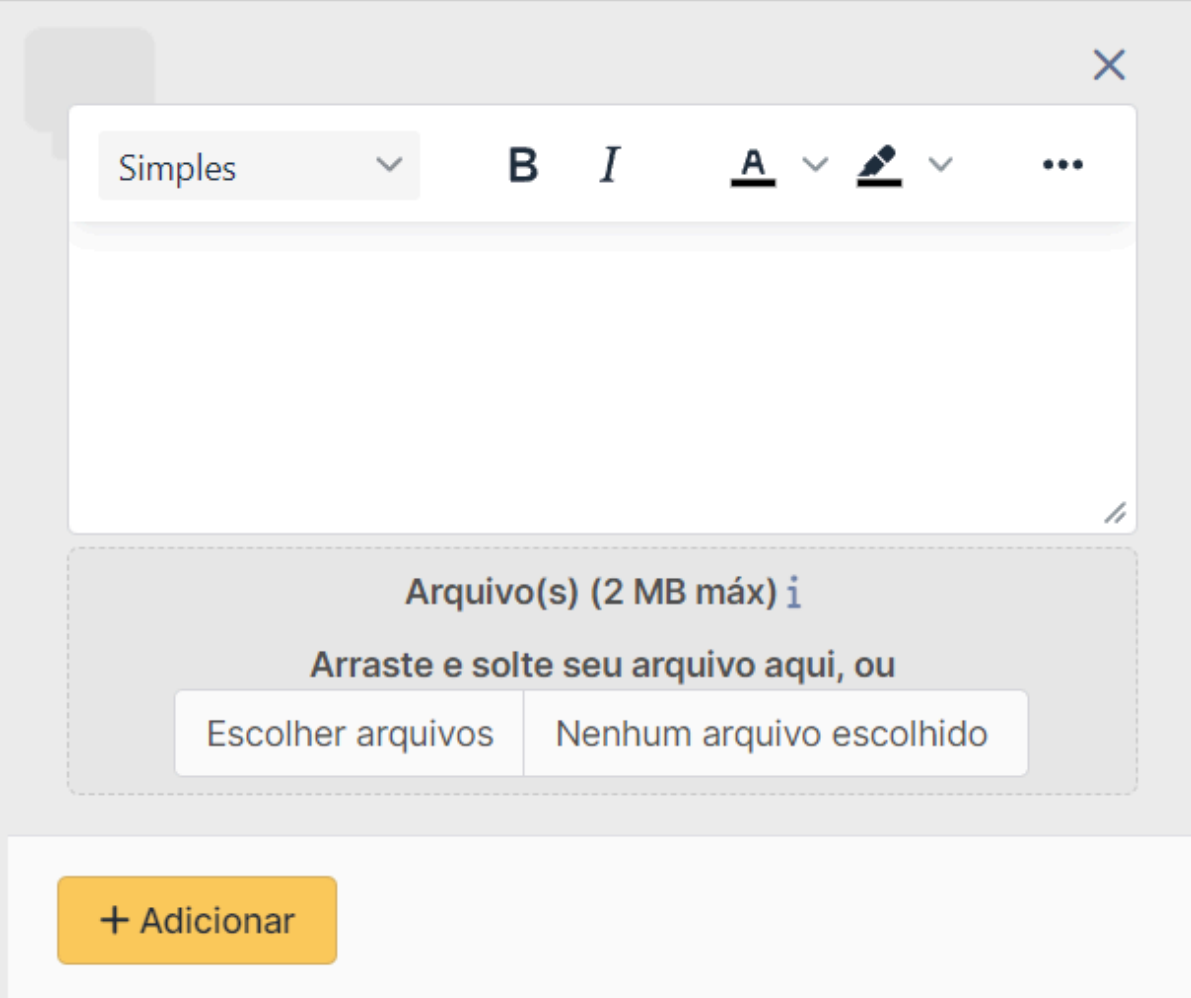
1. Selecione um dos botões de atalho para a função (item 1.4 de **Menus>Tarefas** ou 1 de **Quadros e Atalhos>Chamados**);
2. Clique sobre o título do chamado que deseja interagir para visualizar detalhes;

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**.



The screenshot displays a user interface for managing a call. At the top right is a close button (X). Below it is a text editor with a toolbar containing a dropdown menu set to 'Simples', bold (B), italic (I), underline (A), a color picker, and a link icon. The text area is empty. Below the text editor is a dashed box for file uploads, labeled 'Arquivo(s) (2 MB máx) i'. Inside this box, it says 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' followed by two buttons: 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom left of the interface is a large orange button labeled '+ Adicionar'.

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 ²para descrever suas considerações sobre a solução entregue; e
2. Utilize um dos botões disponíveis para recusar ou aceitar a solução.

² 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) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos
 Nenhum arquivo escolhido

✕ Recusar
 ✓ Aprovar

Reservas³


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 

³ O item ficará sob responsabilidade do reservista até a sua devolução.

< Outubro 2023 >

| Wk | Dom | Seg | Ter | Qua | Qui | Sex | Sáb |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

00 : 00 : 00

Agora

- 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 “Duração⁴” para indicar por quanto tempo utilizará o item;

1 dia ▲

Indicar uma data final

1 dia

0h05

0h10

0h15

0h20

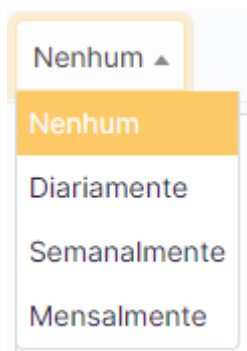
- 5.1. Utilize a opção “Indicar uma data final” para reservar o item, ininterruptamente, por mais de um dia;

17-10-2023 00:00:00

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

⁴ 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.