

# Manual de uso do GLPI

Sistema de gerenciamento e suporte da CTI

Última atualização: 9 de out. de 2023

<b>Apresentação.....</b>	<b>1</b>
<b>Ambientação.....</b>	<b>1</b>
Acesso.....	1
Menus.....	3
Tarefas.....	3
Configurações.....	4
Quadros e atalhos.....	5
Formulários.....	5
Chamados.....	5
Atualizações.....	6
Lembretes públicos.....	7
Pesquisa de satisfação.....	7
<b>Funcionalidades.....</b>	<b>7</b>
Chamados.....	7
Abrir chamado.....	7
Padrão.....	7
Formulários.....	9
Acompanhamentos.....	9
Com o chamado aberto.....	9
Com o chamado solucionado.....	10
Reservas.....	10

## 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

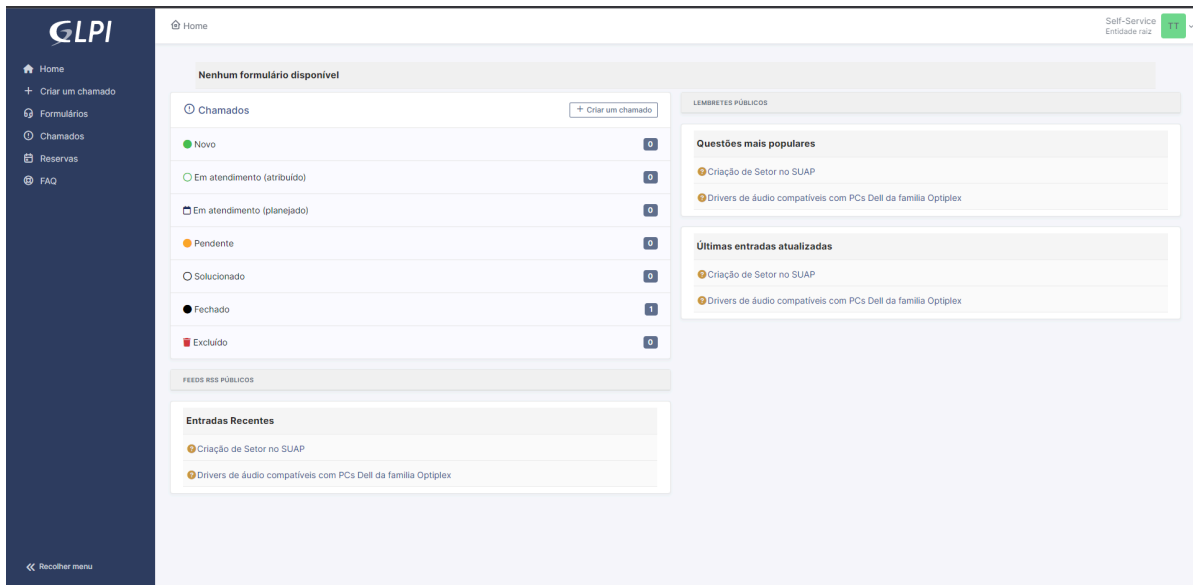
[Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

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. “Home” - leva de volta para a tela inicial;
  - 1.2. “Criar um chamado” - leva ao formulário padrão de criação de chamados;
  - 1.3. “Formulários” - leva à página de formulários específicos para a criação de chamados;
  - 1.4. “Chamados” - leva à página com todos os chamados abertos no momento;
  - 1.5. “Reservas” - leva à página de solicitação e agendamento de reserva de equipamentos; e
  - 1.6. “FAQ” - leva à página de soluções rápidas para problemas comuns.



## 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.

---

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



## 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;
  - 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.

Chamados		+ Criar um chamado
<span style="color: green;">●</span> Novo		0
<span style="color: green;">○</span> Em atendimento (atribuído)		0
<span style="color: green;">📅</span> Em atendimento (planejado)		0
<span style="color: orange;">●</span> Pendente		0
<span style="color: grey;">○</span> Solucionado		0
<span style="color: black;">●</span> Fechado		1
<span style="color: red;">🗑️</span> Excluído		0

## Atualizações

- Os quadros de atualizações mostram atualizações nos tutoriais e FAQ da plataforma. São eles:

- 1.1. “Entradas recentes” - novos artigos;

Entradas Recentes
<span style="color: orange;">?</span> Criação de Setor no SUAP
<span style="color: orange;">?</span> Drivers de áudio compatíveis com PCs Dell da família Optiplex

- 1.2. “Questões mais populares” - artigos mais acessados; e

Questões mais populares
<span style="color: orange;">?</span> Criação de Setor no SUAP
<span style="color: orange;">?</span> Drivers de áudio compatíveis com PCs Dell da família Optiplex

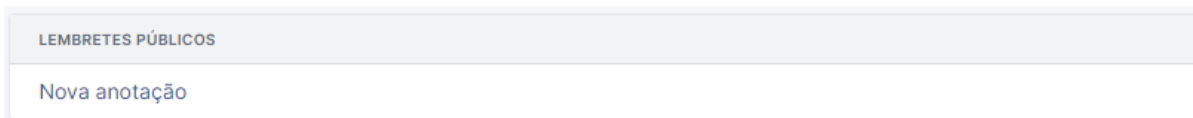
- 1.3. “Últimas entradas atualizadas” - últimas atualizações em artigos já existentes.

Últimas entradas atualizadas
<span style="color: orange;">?</span> Criação de Setor no SUAP
<span style="color: orange;">?</span> Drivers de áudio compatíveis com PCs Dell da família Optiplex

2. Clicando sobre os textos dos quadros, será encaminhado para o artigo referente.

## Lembretes públicos

1. O quadro de lembretes públicos mostra lembretes direcionados a um usuário ou grupo, podendo conter:
  - 1.1. Informativos;
  - 1.2. Tarefas a fazer; ou
  - 1.3. Atividade realizada.



2. Clicando sobre os textos dos quadros, será encaminhado para os detalhes do lembrete referente.

## Pesquisa de satisfação

1. O quadro lista as pesquisas de satisfação, geradas automaticamente, acerca dos chamados de um dado requerente, que foram encerrados;
2. Clicando sobre os textos dos quadros, será encaminhado para a pesquisa referente.

# Funcionalidades

## Chamados

### Abrir chamado

#### Padrão

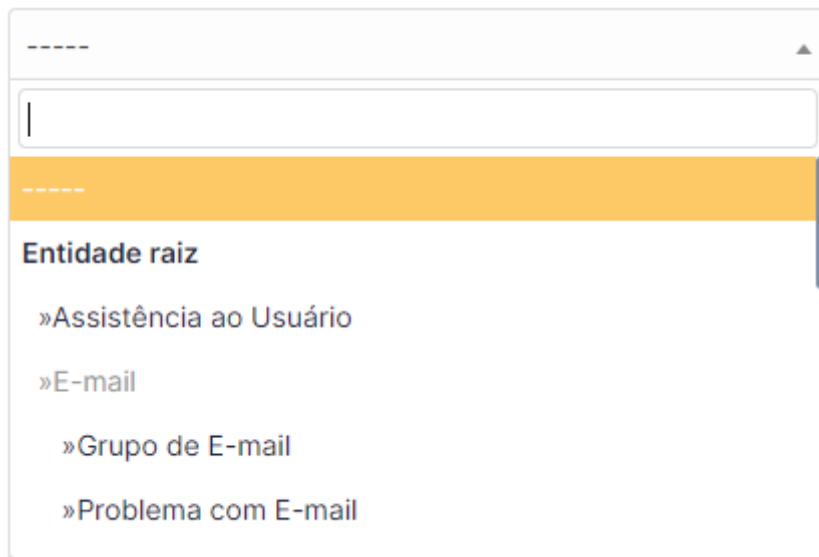
1. Selecione um dos botões de atalho para a função (item 1.2 de **Menus>Tarefas** ou 3.1 de **Quadros e Atalhos>Chamados**);
  - 1.1. Na página de chamados (1.3), também é possível encontrar um botão para a criação de chamados, na parte superior esquerda.



2. Selecione o tipo de chamado:
  - 2.1. "Incidente" - para relatar problemas e solicitar correção; ou
  - 2.2. "Requisição" - para solicitar algum serviço de não manutenção.



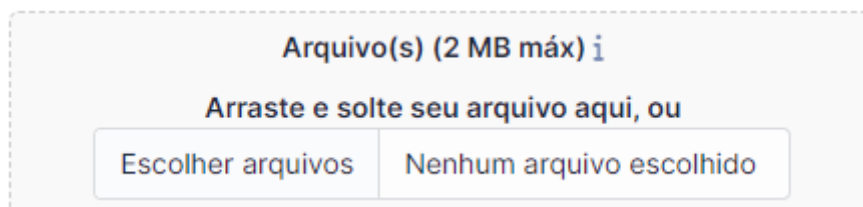
3. Selecione a categoria<sup>2</sup> do chamado:



- 3.1. Em caso de nenhuma categoria atender ao que se deseja, utilize “Assistência ao Usuário”.
4. Utilize o botão “+” para adicionar algum item, no caso do chamado envolver algum equipamento específico.

Elementos +  
associados

- 4.1. É possível pesquisar o item através de seu número de patrimônio.
5. No campo “Observadores”, adicione qualquer pessoa ou grupo que deva ter ciência do incidente/requisição, tal como sua respectiva solução;
6. Em “Localização”, selecione a sala onde o serviço deverá ser realizado;
- 6.1. Em caso de espaços não listados ou múltiplos lugares, mantenha o campo sem seleção.
7. No campo “Título”, utilize poucas palavras para identificação do chamado. Ex.: Requisição de grupo de e-mail [Setor];
8. No campo “Descrição”, dê o máximo de informações possíveis sobre o chamado;
- 8.1. Em caso de necessidade<sup>3</sup>, anexe arquivos que possam auxiliar ou sejam necessários para a solução do chamado.



9. Confirme para abrir o chamado.

+ Enviar mensagem

<sup>2</sup> As categorias disponíveis e alguns campos a seguir serão filtrados e/ou pré-definidos segundo o tipo de chamado

<sup>3</sup> Este recurso deve ser usado apenas quando expressamente necessário, pois sua utilização demasiada pode gerar lentidão no sistema.



## Formulários

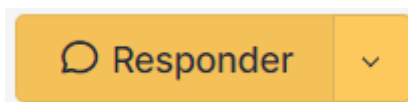
*Em construção...*

### Acompanhamentos

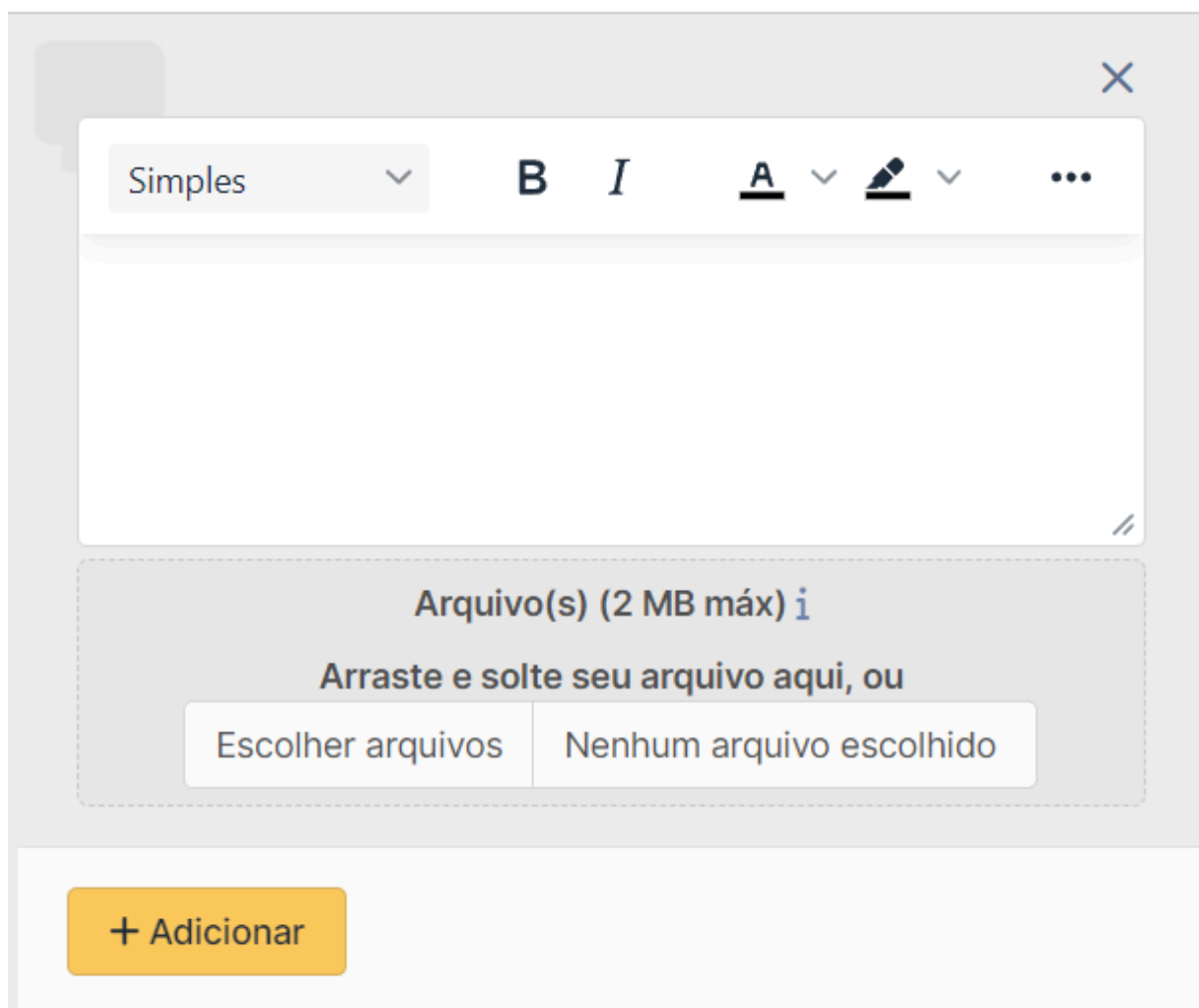
1. Selecione um dos botões de atalho para a função (item 1.4 de **Menus>Tarefas** ou 1 de **Quadros e Atalhos>Chamados**);
2. Clique sobre o título do chamado que deseja interagir para visualizar detalhes;

Com o chamado aberto

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



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>4</sup>para descrever suas considerações sobre a solução entregue; e
2. Utilize um dos botões disponíveis para recusar ou aceitar a solução.






Aprovação da solução


---

Comentários ?

Simplex ▾

**B** *I* A ▾  ▾

Arquivo(s) (2 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

✕ Recusar ✓ Aprovar

## Reservas<sup>5</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.



<sup>4</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.

<sup>5</sup> O item ficará sob responsabilidade do reservista até a sua devolução.

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

< 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 “Duração<sup>6</sup>” para indicar por quanto tempo utilizará o item;

1 dia ▲

Indicar uma data final

1 dia

0h05

0h10

0h15

0h20

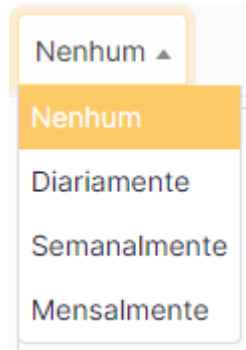
- 5.1. Utilize a opção “Indicar uma data final” para reservar o item, ininterruptamente, por mais de um dia;

<sup>6</sup> Esta opção torna o item indisponível para qualquer usuário pelo tempo estipulado

17-10-2023 00:00:00



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