

<https://suporte.itp.ifsp.edu.br/>



**Sistema de abertura de chamados técnicos de informática
GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática)**

Manual do Usuário



Coordenadoria de Tecnologia da Informação Campus Itapetininga

Manual do Usuário GLPI

Sumário

1. Introdução	2
2. Acessando o GLPI:	3
3. Criando um Chamado	5
4. Acompanhamento de chamado	6
5. Adicionando um novo acompanhamento	7



1. Introdução

Descrição (traduzido do site do projeto):

“GLPI é uma aplicação livre, distribuída sob a licença GPL para a gestão de parques de computador e *helpdesk*.”

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de São Paulo – Campus de Itapetininga.

O objetivo desta implementação é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do campus. O sistema está integrado à base de dados dos usuários de rede do campus, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login de rede abra seus próprios chamados.

O GLPI será adotado pelo Setor de Tecnologia da Informação do Campus de Itapetininga como sistema padrão para abertura de chamados de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação, o Setor de TI não aceitará mais chamados de suporte via telefone, e-mail ou pedido pessoal em nossa sala. Todas as solicitações deverão ser efetuadas por intermédio do sistema, salvos casos de força maior.

Esse manual tem por objetivo orientar os usuários sobre a utilização do sistema.

Quaisquer dúvidas ou questionamentos sobre a utilização do GLPI devem ser direcionados ao e-mail cti_itp@ifsp.edu.br.

A equipe da TI estará à disposição para auxiliar os usuários, contando com a colaboração de todos para a efetiva utilização do sistema.

Endereço para acesso ao sistema:

<https://suporte.itp.ifsp.edu.br/>

2. Acessando o GLPI:

Para acesso ao sistema, é necessária a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

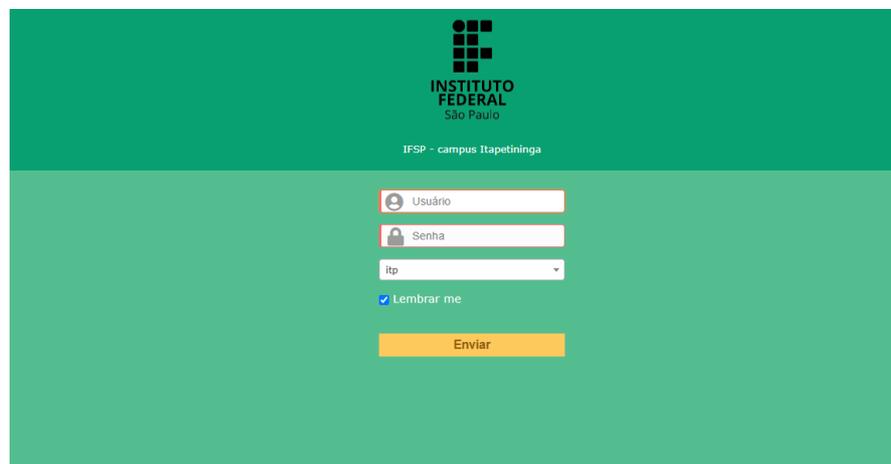
O endereço para acesso é <https://suporte.itp.ifsp.edu.br/>
OU pelo nosso site através do menu Sistemas /GLPI (Figura 1).

<https://itp.ifsp.edu.br/>

Figura 1 – Acesso ao Sistema GLPI



Figura 2 – Tela de login do GLPI





Neste instante, o usuário deverá usar as mesmas credenciais do login do domínio, ou seja, mesmo login dos computadores do campus, (prontuário e senha) para iniciar o uso da ferramenta e clicar no botão Acessar. Em caso de erro no processo de login será exibida a seguinte tela:

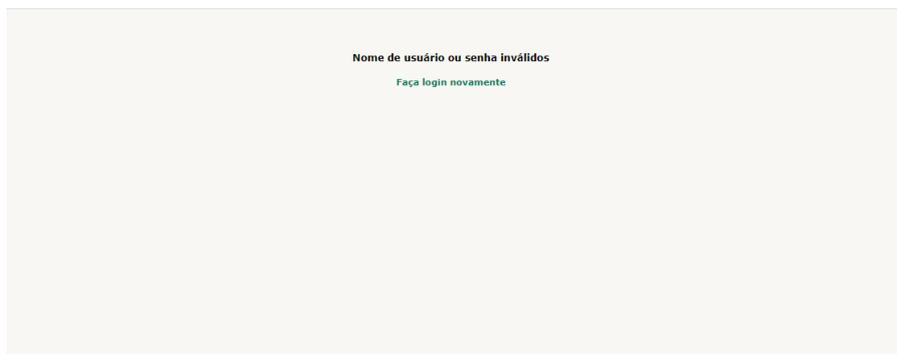
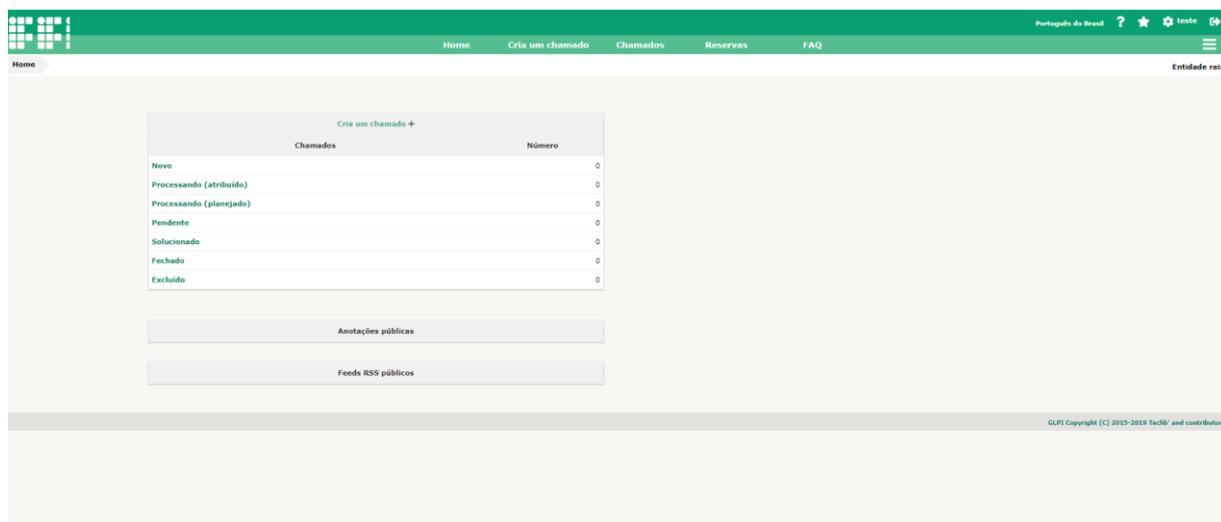


Figura 03 - Falha ao efetuar login no GLPI.

Neste caso, o usuário deverá certificar-se que está digitando corretamente seu usuário e senha de rede atual para ingressar no sistema. Persistindo a falha no login, o usuário deverá entrar em contato com a CTI do campus.

Em caso de sucesso no login, a tela inicial do GLPI será exibida. Nesta tela é possível acompanhar o andamento dos chamados.

Figura 03 – Painel superior da tela principal do GLPI.





3. Criando um Chamado

Para criar um chamado basta clicar em “Cria um chamado”. (Figura 04)

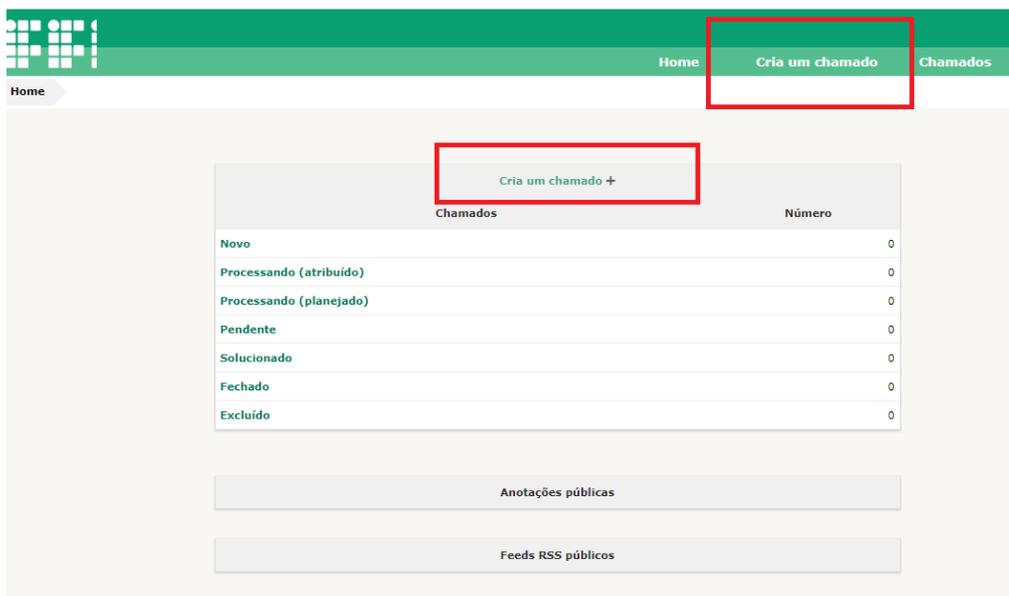


Figura 04 – Botão para abertura de chamados.

Será exibido a tela de chamados (Figura 05), com as seguintes opções:

- Preencher o campo “Título” com o título que melhor se adequa ao chamado;
- No campo Categoria, selecione a opção que se adequa melhor à sua solicitação;
- Descreva a requisição ou incidente ocorrido de forma clara e sucinta;
- Se houver necessidade de enviar um arquivo pode-se clicar em “/selecionar arquivo” e procurar o arquivo que será anexado ao chamado. O envio de arquivos é opcional.
- Clicar no botão “Enviar mensagem”.



A screenshot of a web application interface for creating a ticket. At the top, there is a green navigation bar with the following menu items: Home, Cria um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The main content area is titled "Descreva o incidente ou a requisição" and includes a sub-header "(Entidade raiz)". The form contains several fields: "Tipo" (dropdown menu set to "Requisição"), "Categoria" (dropdown menu set to "...rdenadoria de Tecnologia da Informação"), "Informe-me sobre as ações tomadas" (with "Acompanhar por e-mail" set to "Sim" and an "E-mail:" input field), "Observadores" (with a user selection dropdown, "Acompanhar por e-mail" set to "Sim", and an "E-mail:" input field), "Título" (text input field), and "Descrição*" (rich text editor with a toolbar and a placeholder "Descreva aqui o motivo do chamado"). Below the description field is a file upload area with the text "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" and buttons for "Escolher arquivos" and "Nenhum arquivo selecionado". At the bottom of the form is a yellow button labeled "Enviar mensagem".

Figura 05 – Tela de abertura de chamado.

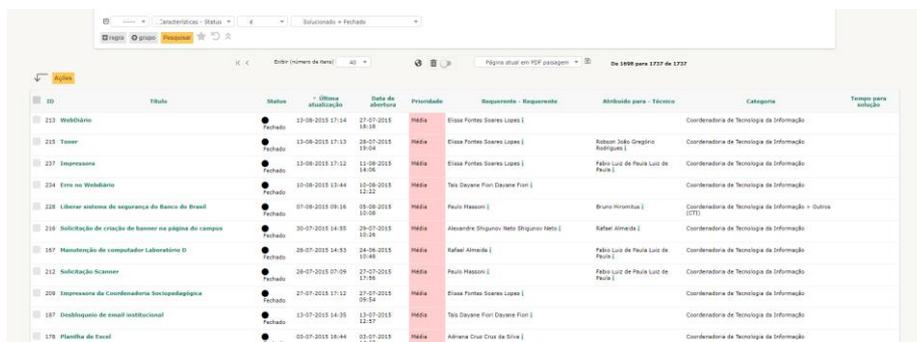
4. Acompanhamento de chamado

Depois de abrir um chamado, os usuários podem fazer o acompanhamento do chamado. Na barra de menu, a opção “Chamados” (Figura 06) lista todos os chamados realizados pelo usuário, fornecendo informações como Data de Abertura, Status, etc.(Figura 07).



Figura 06 – Acessar chamados

Figura 07 – Tela de Acompanhamento de chamados



ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
213	Webdiário	Fechado	13-09-2015 17:14	27-07-2015 14:18	Média	Elisei Fortes Soares Lopes [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
215	Toner	Fechado	13-08-2015 17:13	28-07-2015 19:04	Média	Elisei Fortes Soares Lopes [Rafael João Gregório Rodrigues [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
217	Impressora	Fechado	13-08-2015 17:12	13-08-2015 14:06	Média	Elisei Fortes Soares Lopes [Fabio Luiz de Paula Luiz de Paula [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
214	Erro no Webdiário	Fechado	10-08-2015 13:44	10-08-2015 12:52	Média	Taii Dayane Furti Dayane Furti [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
228	Liberação sistema de segurança do Banco do Brasil	Fechado	07-08-2015 09:16	05-08-2015 10:08	Média	Paulo Hesson [Bruno Nicomussi [Coordenadoria de Tecnologia da Informação - Subma (CTI)	
216	Solicitação de criação de banner na página do campus	Fechado	30-07-2015 14:55	29-07-2015 10:38	Média	Alexandre Shigonyi Neto Shigonyi Neto [Rafael Almeida [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
187	Manutenção de computador Laboratório D	Fechado	28-07-2015 14:53	24-06-2015 10:40	Média	Rafael Almeida [Fabio Luiz de Paula Luiz de Paula [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
212	Solicitação Scanner	Fechado	28-07-2015 07:09	27-07-2015 17:56	Média	Paulo Hesson [Fabio Luiz de Paula Luiz de Paula [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
209	Impressora da Coordenadoria Sociopedagógica	Fechado	27-07-2015 17:12	27-07-2015 09:54	Média	Elisei Fortes Soares Lopes [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
187	Desequilíbrio de email institucional	Fechado	13-07-2015 14:35	13-07-2015 12:57	Média	Taii Dayane Furti Dayane Furti [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	
176	Manilha do Excel	Fechado	03-07-2015 10:44	03-07-2015 14:37	Média	Adriana Cruz Cruz de Silva [Coordenadoria de Tecnologia da Informação	

5. Adicionando um novo acompanhamento

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode alterar um chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado”. É possível que outra solicitação com a mesma finalidade seja adicionada ao chamado.

Caso seja necessário ou seja solicitado você poderá adicionar novas informações referentes ao chamado, através do botão “Adicionar um novo acompanhamento”. (Figura 08)



Figura 08 - Adicionar um novo acompanhamento

Será aberto um campo, Descrição, onde você poderá descrever as novas informações ao chamado, logo após clique no botão “Adicionar”. (Figura 09)



K < [Menu] Tomada elétrica sala depósito CTI (Entidade raiz) 9/12 > X

Adicionar : Acompanhamento Tarefa Documento

Novo item - Acompanhamento

Formatos B I A [Color] [Background Color] [List] [List] [Link] [Unlink] [Image] [Code] [Undo] [Redo]

Arquivo(s) (500 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor Selecionar

Adicionar

Figura 09 – Enviar um novo acompanhamento para o chamado