

DEFENSORIA PÚBLICA DE RORAIMA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Treinamento GLPI - Usuário



GLPI

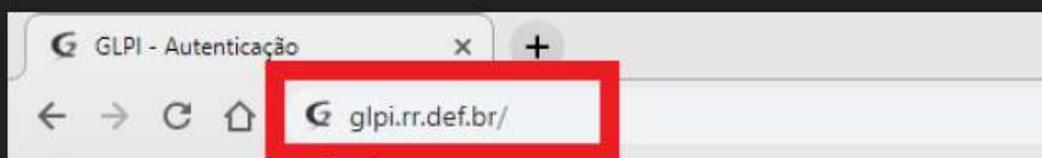
O GLPI

- Prezado servidor, o GLPI é um sistema de Service Desk composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos.
- Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe do Departamento de Tecnologia da Informação –DTIC.
- objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática

O GLPI

- O sistema está integrado à base de dados dos usuários da DPE, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha usados para autenticar na Rede; WiFi; Intranet e SEI da DPE.
- Este treinamento tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

GLPI – Acessando



Link direto



Defensoria Pública do Estado de Roraima
SIA - Sistema Integrado de Atendimento

Sessão do Usuário
DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Site	Servidor	Cartório	Solar	SGA	CEAF
Sol	Enquetes	Estatística	e-Defensor	Eleição	Projudi
SEEU	Audiências	Suporte GLPI	Email	Chrome	Firefox
Sair					

Intranet

GLPI -Logando

O seu login no GLPI é o mesmo usado para acessar o SEI; intranet e rede local.

Usuário = número do seu CPF.

Senha = sua senha do SEI.

GLPI

Faça login para sua conta

Usuário

1234567890 *CPF sem pontos e traço*

Senha

..... *Mesma senha de acesso ao SEI*

Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib® and contributors

GLPI – Tela Inicial

The screenshot displays the GLPI home page. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The main content area is white and features a 'Home' breadcrumb. The central 'Chamados' section includes a '+ Criar um chamado' button and a list of ticket status counts:

Status	Contagem
Chamados aguardando sua aprovação	0
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	1
Fechado	5
Excluído	14

Below this is the 'Entradas Recentes' section, which contains one entry: 'O que fazer quando aparecer o erro *coluna contrib_servidor.profissao_id não exi (...)'. To the right, there are two panels: 'Questões mais populares' and 'Últimas entradas atualizadas', both containing the same error-related entry.

At the bottom left of the sidebar, there is a 'Recolher menu' button.

GLPI Criando um Chamado



Para abrir um chamado o usuário logado deve ir na aba “Criar um Chamado”



Depois escolher uma categoria

GLPI Criando um Chamado

Por exemplo:

Abrindo chamado relacionado a computador e monitor: clicando nas seguintes abas:

The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar has a menu with 'Criar um chamado' highlighted in red. The main content area is the 'Criar um chamado' form. The form has a breadcrumb 'Home / + Criar um chamado'. The title is 'Descreva o incidente ou a requisição:'. Below the title is a dropdown 'Este chamado me diz respeito:' with 'Sim' selected. A text input field contains 'Leonardo Mendonça Castelo Branco'. The form has several fields: 'Tipo' is 'Requisição', 'Categoria' is '-----', 'Elementos associados' is empty, 'Localização' is '»SUPORTE DE REDES', 'Titulo' is '»adicionar celular / computador na rede', and 'Descrição' is a list of tasks: '»Configurar pasta compartilhada em computador', '»Criar pasta compartilhada', and '»Instalação ou troca de adaptador sem fio'. A blue button '+ Enviar mensagem' is at the bottom right.

GLPI Criando um Chamado

O Abrirá a seguinte página → →

1º Passo: Selecionar o provável problema.

2º Passo: Escolher a sua localização.

3º Passo: Relatar o problema.

Clicar em “ENVIAR”

The screenshot shows the GLPI interface for creating a ticket. The left sidebar has a menu with 'Criar um chamado' highlighted in red. The main form contains the following fields:

- Home / + Criar um chamado** (breadcrumb)
- Home** (menu item)
- + Criar um chamado** (menu item, highlighted in red)
- Chamados** (menu item)
- Reservas** (menu item)
- FAQ** (menu item)
- Descreva o incidente ou a requisição** (header)
- Este chamado me diz respeito:** (checkbox) **Sim** (selected)
- Leonardo Mendonça Castelo Branco** (input field)
- Tipo** (dropdown menu) **Requisição** (selected)
- Categoria** (dropdown menu) [Red box] **1º passo**
- Elementos associados** (+)
- Localização** (dropdown menu) [Red box] **2º passo**
- Título** (*) (input field)
- Descrição** (*) (rich text editor) [Red box] **3º passo**
- + Enviar mensagem** (button) [Red box]

GLPI Criando um Chamado

Após será direcionado para a aba “**Meus Chamados**”

Parabéns! Você abriu um chamado ao DTIC

A partir de agora você pode acompanhar seu chamado.

The screenshot shows the GLPI interface. The left sidebar has a menu with 'Chamados' highlighted in red. The main content area shows a list of tickets. The first ticket is visible with the following details:

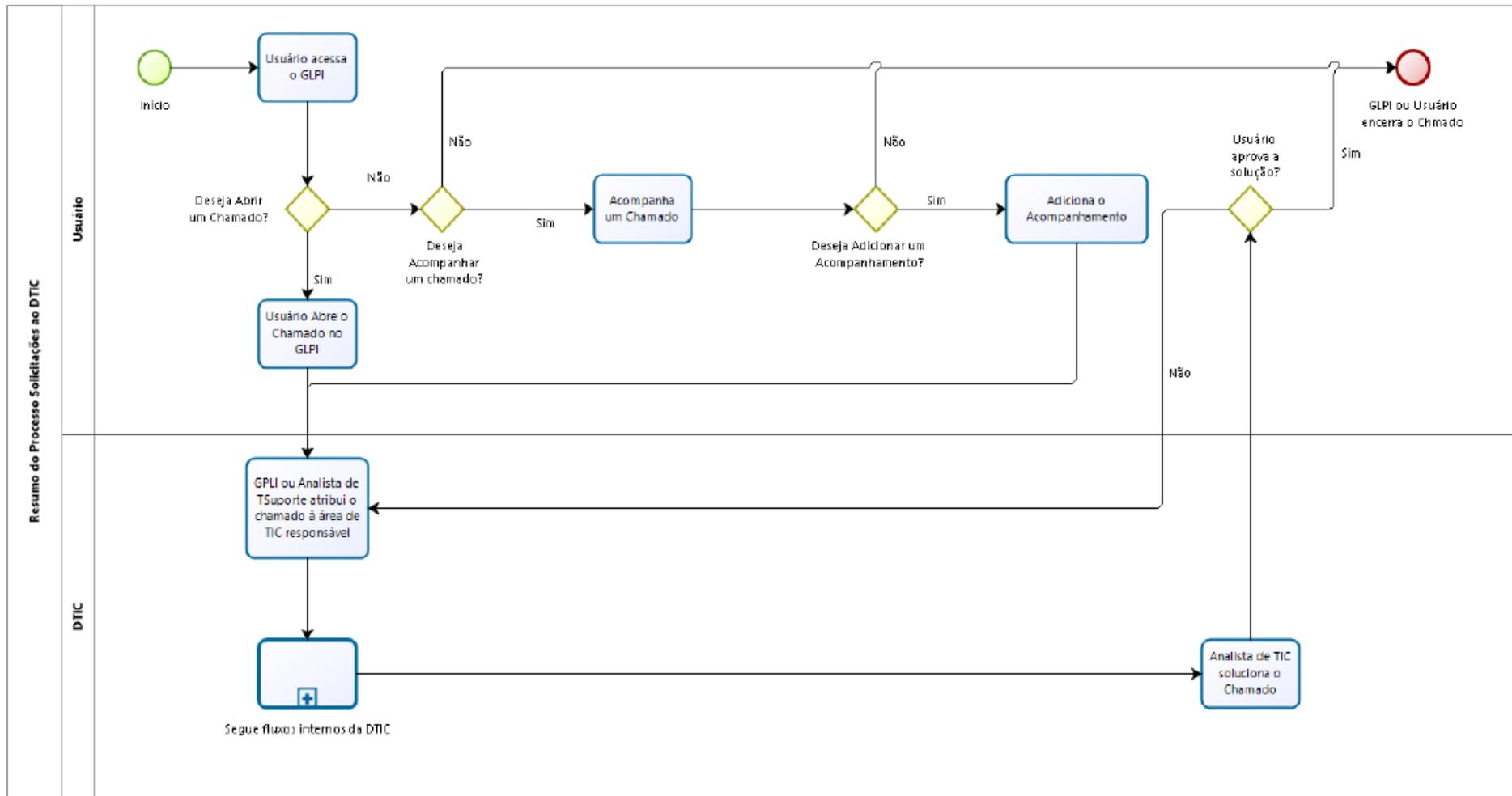
ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO	TAREFAS - DESCRIÇÃO	PAIS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
2 023 120 137	criar pasta	Solucionado	08-01-2024 09:04	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco	YVYS FABIANO DOS SANTOS E ARAÚJO	Prédio Sebastião Diniz > Sala 27 > Informática	SLA 10h	Média	criar uma pasta compartilhada			08-01-2024 09:08

At the bottom of the table, it shows '15' lines per page and 'Exibindo 1 a 1 de 1 linhas'.

GLPI – O Chamado

- Ao registrar o chamado no GLPI, o usuário terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado final em tempo real, podendo cobrar respostas sobre o andamento de sua solicitação, esses registros são constantemente acompanhados e distribuídos aos técnicos disponíveis para atendimento.
- Todas as informações devem ser registradas para a documentação do problema/solicitação.
- Portanto o GLPI é uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a equipe de TI quanto os usuários estarão acompanhando os procedimentos, melhorando a qualidade no atendimento dos serviços.

GLPI – O Chamado (Ciclo de vida do chamado)



GLPI – Acompanhando um Chamado

- O usuário pode acompanhar um chamado clicando na aba **“Meus Chamados”** ou
- Pelas **numerações do canto superior esquerdo da perspectiva do usuário.**

[Home](#)
[+ Criar um chamado](#)
[Chamados](#)
[Reservas](#)
[FAQ](#)
 ----- Características - Status é Não fechado

 regra regra global grupo ☆

ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO	TAREFAS - DESCRIÇÃO	PAÍS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
2 023 120 137	criar pasta	<input type="radio"/> Solucionado	08-01-2024 09:04	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco	YVYS FABIANO DOS SANTOS E ARAÚJO	Prédio Sebastião Diniz > Sala 27 > Informática	SLA 10h	Média	criar uma pasta compartilhada			08-01-2024 09:08

 linhas / página

Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

GLPI – Acompanhando um Chamado

Ao posicionar o ponteiro do mouse no nome do chamado, aparecerá um log com informações da abertura do chamado.

The screenshot shows the GLPI web interface. The left sidebar contains navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, Reservas, and FAQ. The main content area displays a list of tickets. The first ticket is highlighted, and a tooltip is shown over its title 'impressora'. The tooltip contains the text 'atolamento de papel'. A red box highlights the tooltip, and a red arrow points to a text box containing the text 'Log com dados da abertura do chamado'.

ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO
2 023 120 139	impressora	Em atendimento (atribuído)	09-01-2024 12:03	Média	Leonardo Mendonça		Prédio Sebastião Diniz > Sala 30 > DTIC

Log com dados da abertura do chamado

Home

+ Criar um chamado

Chamados

Reservas

FAQ

----- Características - Status é Não fechado

regra regra global (+) grupo Pesquisar ☆

ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO	TAREFAS - DESCRIÇÃO	PAÍS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
2 023 120 140	Impressora	<input checked="" type="radio"/> Em atendimento (atribuído)	09-01-2024 12:27	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco		Prédio Sebastião Diniz > Sala 30 > DTIC	SLA 2h	Média	atolamento de papel			09-01-2024 12:27
2 023 120 139	Impressora	<input type="radio"/> Solucionado	09-01-2024 12:03	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco		Prédio Sebastião Diniz > Sala 30 > DTIC	SLA 2h	Média	atolamento de papel			09-01-2024 12:16

15 linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

GLPI – Acompanhando um Chamado

Ao clicar no chamado será exibido a tela acima.

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados
- Reservas
- FAQ

Recolher menu



Impressora (2023120139)

1/1

Chamado

- Estadísticas
- Aprovações
- Base de Conhecimento
- Itens
- Todos



Criado em: 7 minutos atrás por Leonardo Mendonça Castelo Branco

Impressora

atolamento de papel

Chamado

Data de abertura

09-01-2024 12:03:00

Tipo

Requisição

Categoria *

...tolamento de papel

Status

Em atendimento (atribuído)

Origem da requisição

Responder

Salvar

Clicando no título do chamado você pode adicionar comentários no decorrer da vida do chamado

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados
- Reservas
- FAQ

Recolher menu



Impressora (2023120139)

1/1

Chamado

- Estadísticas
- Aprovações
- Base de Conhecimento
- Itens
- Todos

Criado em: 7 minutos atrás por Leonardo Mendonça Castelo Branco

Impressora

atolamento de papel

Chamado

Data de abertura

09-01-2024 12:03:00



Tipo

Requisição

Categoria *

...tolamento de papel

Status

Em atendimento
(atribuído)

Origem da requisição

Responder



Salvar

"Para adicionar documentos ou imagens ao chamado, clique na seta ao lado do botão 'Responder'. Isso permitirá que você anexe arquivos relevantes à sua mensagem."

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados
- Reservas
- FAQ

- Chamado
- Estatísticas
- Aprovações
- Base de Conhecimento
- Itens
- Todos

Impressora (2023120139)

1/1

Criado em: 7 minutos atrás por Leonardo Mendonça Castelo Branco

Impressora

atolamento de papel

Arquivo

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Nenhum arquivo escolhido

2 MB máx

Chamado

Data de abertura: 09-01-2024 12:03:33

Tipo: Requisição

Categoria: ... > Atolamento de papel

Status: Em atendimento (atribuído)

Origem da requisição: Helpdesk

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Localização: ...Iniz > Sala 30 > DTIC

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores: 6

Requerente: Leonardo Mendonça Castelo Branco

“Tela de exemplo para adicionar arquivo ou imagem.”

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados
- Reservas
- FAQ

----- Características - Status é Não fechado

regra regra global (+) grupo ☆ ⊗

ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO	TAREFAS - DESCRIÇÃO	PAÍS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
2 023 120 139	Impressora	<input checked="" type="radio"/> Solucionado	09-01-2024 12:03	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco		Prédio Sebastião Diniz > Sala 30 > DTIC	SLA 2h	Média	atolamento de papel			09-01-2024 12:16

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Quando o seu chamado for solucionado o "Status" do chamado mudará para Solucionado.

Chamados

[+ Criar um chamado](#)

✓ Chamados aguardando sua aprovação	0
● Novo	0
○ Em atendimento (atribuído)	0
📅 Em atendimento (planejado)	0
● Pendente	0
○ Solucionado	1
● Fechado	6
🗑️ Excluído	14

Entradas Recentes

🔗 O que fazer quando aparecer o erro "column 'contrib_servidor.profissao_id' não exi (...)

Quando o seu chamado for solucionado o "Status" do chamado mudará para Solucionado.

GLPI –Aprovação da Solução

Quando o analista de TI informar que seu chamado foi solucionado você deve então “Aprovar” ou “Não” a Solução.

- Para isso clique em
- “meus chamados”
- Clique sobre o chamado Solucionado
- Se o chamado for aprovado, ele será fechado automaticamente; no entanto, se for reprovado, permanecerá aberto para que o técnico possa resolver e solucionar o problema de forma definitiva.
- Se a opção de aprovar ou reprovado não for selecionada dentro de 24 horas, o sistema automaticamente fechará o chamado.

Home

+ Criar um chamado

Chamados

Reservas

FAQ

----- Características - Status é Não fechado

regra regra global (+) grupo Pesquisar ☆

🔍 🗑️ 🔍 📄

ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO	TAREFAS - DESCRIÇÃO	PAÍS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
2023120138	impressoa	Soluci	09-01-2024 10:37	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco		Prédio Sebastião Diniz > Sala 30 > DTIC	SLA 2h	Média	atolamento de papel			09-01-2024 11:06

15 linhas / página

Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Clique aqui

Você pode escolher filtros para pesquisar

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados
- Reservas
- FAQ



○ impressora (2023120138)

1/1

Chamado

1

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Todos

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

Chamado

Data de abertura

09-01-2024 10:37



Data da solução

09-01-2024 11:06



Tipo

Requisição

Categoria

...lamento de papel i

Status

 Solucionado

Origem da requisição

Helpdesk i

Impacto

Médio

Prioridade

 Média

Localização

...ala 30 > DTIC i

Essa tela abrirá

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados
- Reservas
- FAQ



impressora (2023120138)

1/1

Chamado

1

- Estadísticas
- Aprovações
- Base de Conhecimento
- Itens
- Todos

Aprovação da solução

Comentários ?

Rich text editor with toolbar: Simple, Bold (B), Italic (I), Underline (A), and icons for link, unlink, and more options.

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

× Recusar

✓ Aprovar

Chamado

Data de abertura: 09-01-2024 10:37

Data da solução: 09-01-2024 11:06

Tipo: Requisição

Categoria: ...lamento de papel

Status: Solucionado

Origem da requisição: Helpdesk

Impacto: Médio

Prioridade: Média

Localização: ...ala 30 > DTIC

Clique para reprovar

Clique para aprovar

GLPI – Aprovação da Solução

Reprovar uma solução significa que aquela solução não resolveu o problema.

- Uma vez que a solução é reprovada, o chamado volta ao técnico para procurar nova solução.
- E o ciclo se repete até a solução ser aprovada, só então o chamado é fechado
- Um chamado fechado sai da sua lista de chamados, mas pode ser acessado pelo menu numérico superior.

- 🏠 Home
- + Criar um chamado
- 🕒 Chamados
- 📅 Reservas
- 🗨️ FAQ

Características - Status
é
● Fechado

regra
regra global
(+) grupo
Pesquisar
☆
🕒

🔍
🗑️
🔍
📄

ID	TÍTULO	STATUS	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	LOCALIZAÇÃO	SLAS - SLAS TEMPO PARA SOLUÇÃO	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO	TAREFAS - DESCRIÇÃO	PAÍS	ÚLT. AT
2 023 120 138	impressora	● Fechado	09-01-2024 10:37	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco		Prédio Sebastião Diniz > Sala 30 > DTIC	SLA 2h	Média	atolamento de papel		09	
2 023 120 137	criar pasta	● Fechado	08-01-2024 09:04	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco	YVYS FABIANO DOS SANTOS E ARAÚJO	Prédio Sebastião Diniz > Sala 27 > Informática	SLA 10h	Média	criar uma pasta compartilhada		09	
2 022 040 363	COMPUTADOR E MONITOR	● Fechado	26-04-2022 13:15	Média	Leonardo Mendonça Castelo Branco	FRANCISCO LEONARDO BEZERRA ROCHA MATHEUS FELYPE DE	Pacaraíma	SLA 24h	Média	Data do formulário ===== DADOS DO FORMULÁRIO ----- ----- 1) Categoria :		05	

15 linhas / página
Exibindo 1 a 7 de 7 linhas

Exibir chamados fechados

Chamados

+ Criar um chamado

✓ Chamados aguardando sua aprovação	0
● Novo	0
○ Em atendimento (atribuído)	0
📅 Em atendimento (planejado)	0
● Pendente	0
○ Solucionado	0
● Fechado	7
🗑️ Excluído	14

Entradas Recentes

🔍 O que fazer quando aparecer o erro "coluna contrib_servidor.profissao_id não exi (...)"

Exibir chamados fechados

Conclusão

○ Pronto!

Agora você está habilitado para usar o GLPI. (Perfil Self-Service)

Aqui você aprendeu:

- Acessar ao GLPI
- Logar no GLPI
- Abrir chamado no GLPI
- Acompanhar um chamado no GLPI
- Aprova ou não uma Solução no GLPI