

GLPI

Table of contents

Objetivo	3
Introdução	3
Resumo do Documento	3
Controle de Versões	3
Vamos Começar	4
Login e Senha para Acesso ao GLPI	4
Tela Inicial	4
Abertura de Chamado	5
Status de um chamado	6
Adicionando ou respondendo a um Acompanhamento	7

Objetivo

Esse manual, baseado no manual GLPI, tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do **GLPI**, sistema de Service Desk utilizado pelo Instituto de Computação da Universidade Federal de Mato Grosso. Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como abrir, manipular e localizar chamados.

Created with the Personal Edition of HelpNDoc: [Create help files for the Qt Help Framework](#)

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 de **Suporte do Instituto de Computação(IC)**.

O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática, manutenção e outros serviços, realizado aos servidores do Instituto de Computação da Universidade Federal de Mato Grosso.

O sistema está integrado ao domínio do IC dos usuários do Instituto de Computação, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha usados para autenticar no e-mail institucional. Este tutorial tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

As próximas seções deste tutorial apresentam como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e manipular seus chamados

Created with the Personal Edition of HelpNDoc: [Produce Kindle eBooks easily](#)

Resumo do Documento

Descrição:	Tutorial de Uso – Abertura de Chamados - GLPI– para Usuários
Local de Publicação:	SITE DO INSTITUTO DE COMPUTAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO > Suporte TI > Download > Manuais > GLPI– para Usuarios.pdf
Autor(a) do documento	Fábio Luiz de Araujo
Divisão/Departamento	UFMT/IC/SUPORTE

Created with the Personal Edition of HelpNDoc: [Free Kindle producer](#)

Controle de Versões

Versão	Data	Atualizado	Revisado
1.0	04/03/20	Fábio Luiz de Araujo-UFMT/IC	Cesar Guariente-UFMT/IC

Vamos Começar

Login e Senha para Acesso ao GLPI

Endereço para acessar o sistema = > <https://glpi.ic.ufmt.br/>



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed in white on a dark blue background. Below the logo, there are three input fields, each highlighted with a red box and a number: 1. A text input field for the email address, containing 'foo.bar@ic.ufmt.br'. 2. A password input field with a lock icon and masked characters '*****'. 3. A dropdown menu for the domain, showing 'ic.ufmt.br'. Below these fields is a checkbox labeled 'Lembrar me'. At the bottom of the form is a yellow 'Enviar' button, also highlighted with a red box and the number 4. Below the button, there is a link that says 'Esqueceu sua senha?'.

- 1- Campo usuario: Informe o e-mail institucional.
- 2- Campo senha: Informe a mesma senha usada no seu -email.
- 3- Campo Dominio: Informe o dominio correspondente ao seu e-mail institucional
- 4- Botão Enviar: clique para entrar no sistema.

Tela Inicial

Home

Português do Brasil ? ★ Fabio Araujo

Home Formulários Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Self-Service

Formulários

Laboratorios

- Lab1 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab2 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab3 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab4 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab5 - Checklist de Verificação do Ambiente

Cria um chamado

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	3
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	17
Fechado	17
Excluído	8

Questões mais populares

- Como Instalar WordPress no Ubuntu 18.04 Usando LAMP Stack
- Criar cliente Bacula no servidor novo
- Restaurar o banco Mysql através da pasta /var/lib/mysql

Entradas Recentes

- Restaurar o banco Mysql através da pasta /var/lib/mysql
- Criar cliente Bacula no servidor novo
- Como Instalar WordPress no Ubuntu 18.04 Usando LAMP Stack

Últimas entradas atualizadas

- Restaurar o banco Mysql através da pasta /var/lib/mysql
- Criar cliente Bacula no servidor novo
- Como Instalar WordPress no Ubuntu 18.04 Usando LAMP Stack

Created with the Personal Edition of HelpNDoc: [Easily create Help documents](#)

Abertura de Chamado

Passo 1.

Para Abrir um chamado, clique no menu “Cria um chamado”, em qualquer uma das opções realçadas

Home

Português do Brasil ? ★ Fabio Araujo

Home Formulários **Cria um chamado** Chamados Reservas FAQ

Self-Service

Formulários

Laboratorios

- Lab1 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab2 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab3 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab4 - Checklist de Verificação do Ambiente
- Lab5 - Checklist de Verificação do Ambiente

Cria um chamado

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	3
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	17
Fechado	17
Excluído	8

Questões mais populares

- Como Instalar WordPress no Ubuntu 18.04 Usando LAMP Stack
- Criar cliente Bacula no servidor novo
- Restaurar o banco Mysql através da pasta /var/lib/mysql

Entradas Recentes

- Restaurar o banco Mysql através da pasta /var/lib/mysql
- Criar cliente Bacula no servidor novo
- Como Instalar WordPress no Ubuntu 18.04 Usando LAMP Stack

Últimas entradas atualizadas

- Restaurar o banco Mysql através da pasta /var/lib/mysql
- Criar cliente Bacula no servidor novo
- Como Instalar WordPress no Ubuntu 18.04 Usando LAMP Stack

Passo 2.

Campos para Abertura de Chamado:

A tela a seguir será visualizada com as opções descritas abaixo

The screenshot shows the 'Describe the incident or request' form in GLPI. The form is divided into several sections, with numbered annotations (1-11) pointing to specific fields:

- 1**: Tipo (Type) dropdown menu, currently set to 'Incidente'.
- 2**: Categoria (Category) dropdown menu, currently empty.
- 3**: Urgência (Priority) dropdown menu, currently set to 'Média'.
- 4**: Informe-me sobre as ações tomadas (Keep me informed about actions taken) dropdown menu, currently set to 'Sim'.
- 5**: Elementos associados (Associated items) dropdown menu, currently empty.
- 6**: Localização (Location) dropdown menu, currently empty.
- 7**: Observadores (Observers) dropdown menu, currently empty.
- 8**: Título (Title) text input field.
- 9**: Descrição (Description) rich text editor area.
- 10**: Arraste e solte seu arquivo aqui, ou (Drag and drop your file here, or) file upload area.
- 11**: Enviar mensagem (Send message) button.

1–Tipo : Deixar como Incidente.

2–Categoria: Deixar vazio.

3- Urgência: Informar o grau de necessidade em relação ao prazo

4–Me informe sobre as ações tomadas: O Padrão é SIM para que você seja notificado por e-mail o status da sua solicitação.

Obs: Caso escolha NÃO, você não será notificado por e-mail o Status de seu chamado.

5- Elementos associados: vazio

6– Localização: vazio.

7- Observadores: vazio

8– Título: Obrigatoriamente, Aqui deverá ser preenchido uma pequena introdução do ocorrido. Ex.: Erro de login.

9– Descrição: Obrigatoriamente, Descreva com detalhes se for o caso a sua necessidade.

Ex.: Não estou conseguindo acessar minha conta de e-mail. Aparece a mensagem de senha inválida.

10– Arraste e solte seu arquivo aqui, ou: Esta opção deverá ser usada quando se pretende enviar um arquivo para complementar o chamado.

Ex.: Fotos compactadas para publicação no Site.

Imagens de algum problema ocorrido (computadores, salas, objetos, etc)

11-Enviar mensagem: Abrir o chamado

Status de um chamado

A Imagem abaixo, representa o status dos seus chamados. Clicando sob a descrição, abrirá outra tela com mais detalhes

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	3
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	17
Fechado	17
Excluído	8

Clicando sobre a descrição abrirá outra tela com mais detalhes

Created with the Personal Edition of HelpNDoc: [Full-featured EPub generator](#)

Adicionando ou respondendo a um Acompanhamento

Adicionando ou respondendo um acompanhamento ao chamado: Caso seja necessário adicionar ou responder a um acompanhamento ao chamado, siga os passos a seguir.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	3
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	17
Fechado	17
Excluído	8

Passo 1 - Clique sobre o status "Processado (atribuido)"

ID	Título	Passo 2	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
71	Abrir chamado anonimo em relação aos laboratorios - QRCODE		Processando (atribuído)	21-02-2020 09:59	23-10-2019 12:11	Média
112	Painel para visualização das Maquinas do IC (Inclusive dos Labs)		Processando (atribuído)	21-02-2020 09:51	26-11-2019 16:58	Média
147	Identificar no-breaks no nuti		Processando (atribuído)	28-01-2020 09:40	28-01-2020 09:39	Média

Clique sobre o Título do chamado

Abrir chamado anonimo em relação aos laboratorios - QRCODE 1/3 > X

Chamado

Processando chamado 4

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 11

Todos

Adicionar : Acompanhamento Documento

Histórico de ações : Passo 4 - Clique sob a opção Acompanhamento

Filtro de linha do tempo :

Passo 3 - Clique sob a opção Processando chamado

Helpdesk

Helpdesk

Helpdesk

Helpdesk

Abrir chamado anonimo em relação aos laboratorios - QRCODE 1/3 > X

Chamado

Processando chamado 4

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 11

Todos

Adicionar : Acompanhamento Documento

Novo Item - Acompanhamento

Formatos B I A A

Passo 5 - Digite o texto do acompanhamento

Arquivo(s) (2 MB máx) i

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

Adicionar

Passo 6 - Clique em adicionar, para que o acompanhamento seja enviado ao técnico responsável pelo chamado

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

Helpdesk