

## **AVALIAÇÃO DE SERVICE DESK**

### **GLPI**

*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*  
**Gestor de Equipamentos de TI de Código Aberto**

### **GRUPO 4**

- Joubert Wanderson Alves Alexandre | RA: 324116612
- Kayque Carlos Silva Pinto | RA: 324141341
- Miguel Henrique Lopes Torres da Cruz | RA: 324154565
- Matheus Batista de Miranda | RA: 324115898

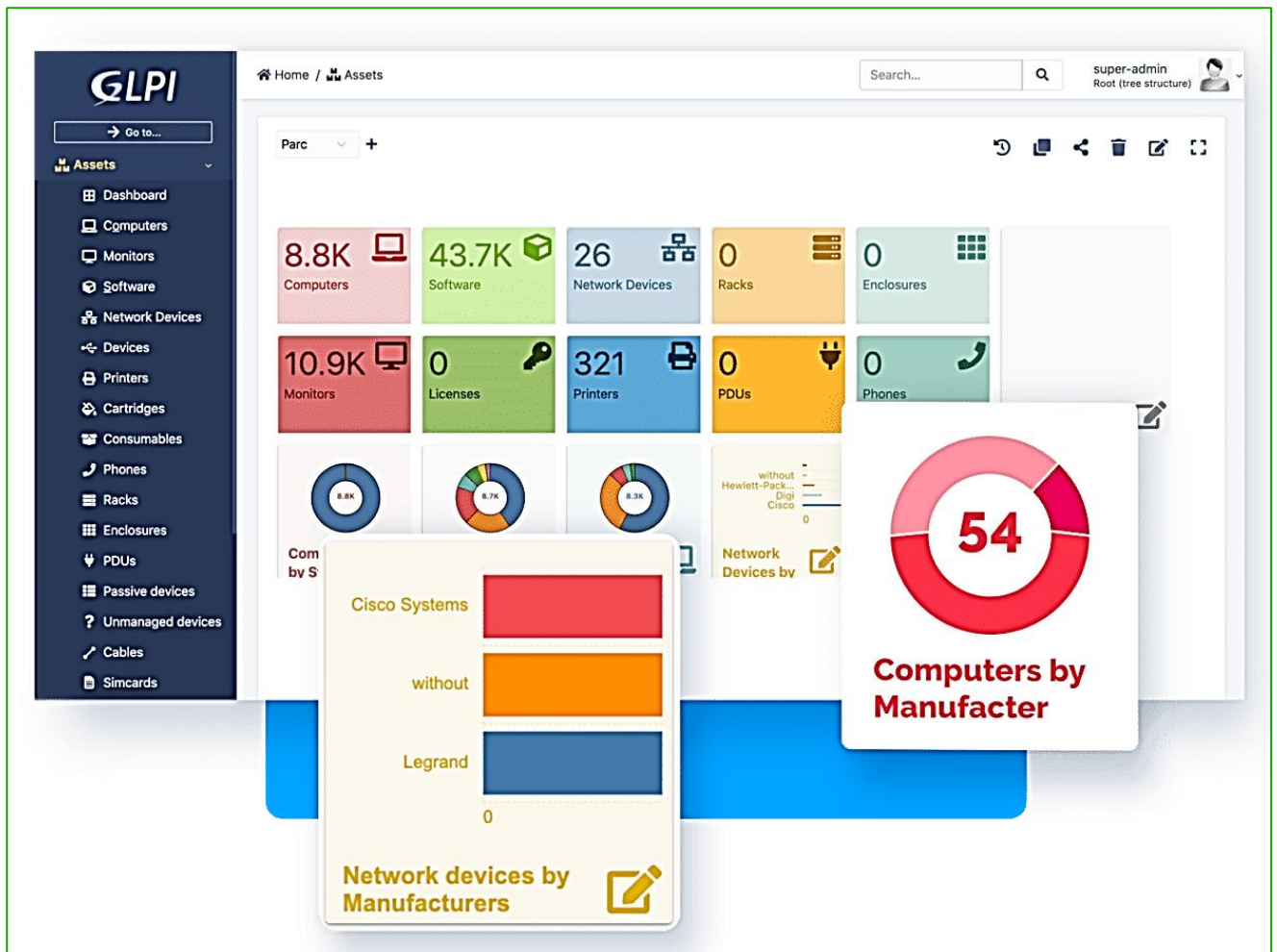
**UNA BH - Aimorés**  
**1º Semestre / 2025**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Acessando a Ferramenta.....</b>	<b>4</b>
1.1	Requisitos para Acesso.....	4
1.2	Instalação da VPN.....	4
1.3	Ativação da VPN.....	5
1.4	Acesso ao GLPI via navegador.....	5
1.5	Login na ferramenta.....	6
<b>2</b>	<b>Utilizando a Ferramenta como Usuário.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Acessando a Ferramenta como Técnico.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Acessando a Ferramenta como Administrador.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Configurando a Ferramenta.....</b>	<b>9</b>
5.1	Primeiro acesso e configurações iniciais.....	9
5.2	Permissões necessárias para configuração.....	9
5.3	Definição e organização de categorias.....	10
<b>6</b>	<b>Comparação Com As Melhores Práticas.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Avaliação.....</b>	<b>13</b>
7.1	Para usuários.....	13
7.2	Para atendentes.....	14
7.3	Para Administrador.....	15
<b>8</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>15</b>

# GPLI

## SERVICE DESK



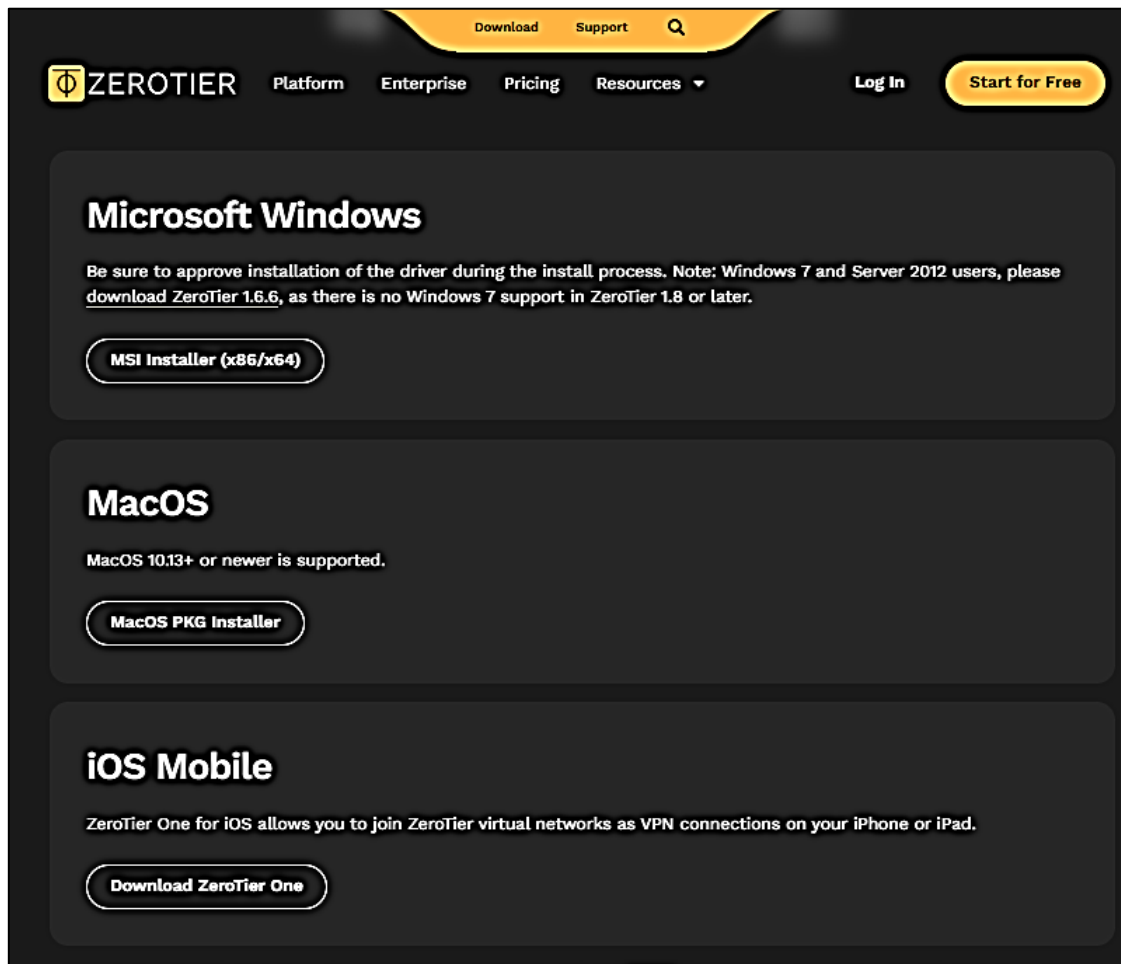
## ACESSANDO A FERRAMENTA

Para acessar o GLPI, é necessário estar conectado à rede VPN.

No exemplo apresentado, foi utilizada a VPN fornecida pelo ZeroTier One. O processo de conexão é composto pelos seguintes passos:

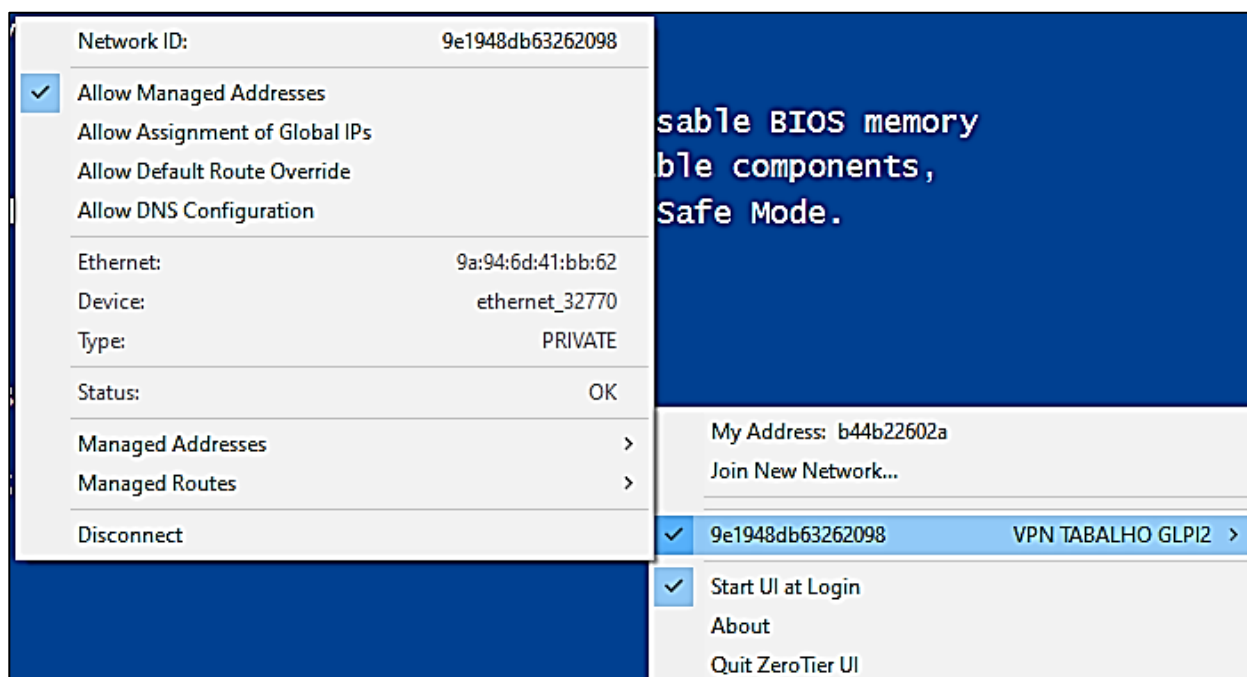
### 1. Baixe e instale a VPN

- Acesse o link: [www.zerotier.com/download/#windows](https://www.zerotier.com/download/#windows)
- Realize a instalação sem necessidade de login.



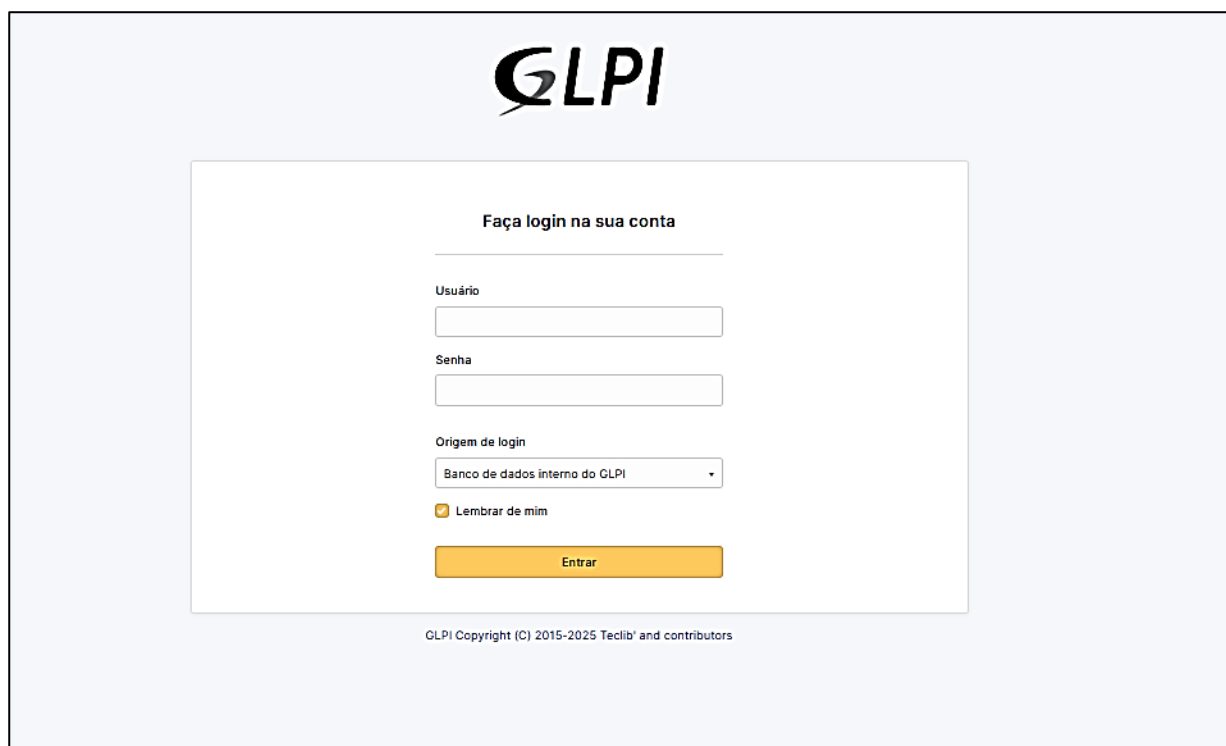
## 2. Ative a VPN

- Utilize o código de acesso: 272f5eae167a564b.
- Após a ativação, aguarde a liberação do administrador para prosseguir com o acesso.



## 3. Acesse o GLPI via navegador

- Utilize o endereço 10.144.222.237 para acessar o sistema.



#### 4. Faça login na ferramenta

- Insira suas credenciais e tenha acesso ao sistema para realizar solicitações e acompanhar atendimentos.

### UTILIZANDO A FERRAMENTA COMO USUÁRIO:

The screenshot displays the GLPI web interface for creating a new ticket. The left sidebar contains navigation links: 'Assistência' (with sub-links for 'Chamados', 'Problemas', 'Mudanças', and 'Planejamento'), 'Ferramentas', and 'Configurar'. The main content area is titled 'post-only' and features a form for adding a ticket to the 'entidade raiz' entity. The form includes fields for 'Título' (Title) and 'Descrição' (Description), which has a rich text editor with a toolbar. Below the description field is an attachment area labeled 'Arquivo(s) (2 MB máx)' with a drag-and-drop instruction and a file selection button. On the right side, there is a 'Chamado' (Ticket) configuration panel with various dropdown menus: 'Data de abertura' (Opening date), 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (empty), 'Status' (Novo), 'Origem da requisição' (Helpdesk), 'Urgência' (Média), 'Impacto' (Médio), 'Prioridade' (Média), 'Duração total' (empty), and 'Requisição de aprovação' (empty). Below this panel is the 'Atores' (Actors) section, which includes fields for 'Requerente' (set to 'post-only'), 'Observador' (empty), and 'Atribuído' (empty). A '+ Adicionar' button is located at the bottom right of the interface.

- O perfil de usuário comum permite:
  - Abertura de chamados com seleção de categorias e descrição do problema;
  - Acompanhamento do status do chamado até a resolução.

**Chamado**

Data de abertura:

Tipo: **Incidente**

Categoria: **...> Solicitação de Equipamento Adicional**

Status:

Origem da requisição: **»Problemas de Acesso a Pastas Compartilhadas**

Urgência: **»Sistemas Corporativos**

Impacto: **»Problemas com Sistema**

Prioridade: **»Solicitação de Melhoria em Sistema**

Duração total:

Requisição de aprovação:

**Nota avaliativa:** Mesmo com um acesso mais restrito, o sistema oferece uma boa variedade de opções. Os campos são, em sua maioria, intuitivos — como "assunto" e "tipo de problema". No entanto, alguns campos como “atores”, “itens” e “níveis de serviço” podem causar dúvidas. Apesar disso, como esses campos não são obrigatórios, é possível abrir chamados com agilidade. Ainda assim, é necessário atenção para evitar envios vazios ou incompletos. Nos testes realizados simulando um ambiente corporativo, o GLPI atendeu satisfatoriamente aos requisitos de help desk interno.

### ACESSANDO A FERRAMENTA COMO TÉCNICO:

- Com um usuário técnico ou de administração, é possível:
  - Visualizar, atender e acompanhar chamados;
  - Atualizar, reabrir ou cancelar solicitações;
  - Consultar o histórico completo de ações realizadas no chamado.

Ações									
ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
11	INSTALAÇÃO DO PACOTE OFFICE 2024	Novo	2025-03-16 21:55	2025-03-16 21:55	Média	post-only	i	Software > Instalação office 365	
6	Liberação de acesso ao sistema	Fechado	2025-03-15 20:22	2025-03-15 19:48	Baixa	post-only	i	Acessos e Segurança > Liberação de Acesso a Sistemas	
9	Bloqueio de acesso	Fechado	2025-03-15 20:20	2025-03-15 19:53	Média	post-only	i	Acessos e Segurança > Bloqueio de Acesso	
10	Solicitação de Equipamento Adicional	Fechado	2025-03-15 20:19	2025-03-15 19:55	Baixa	post-only	i	Outros > Solicitação de Equipamento Adicional	
8	Instalação do pacote Office 365	Fechado	2025-03-15 20:14	2025-03-15 19:50	Baixa	post-only	i	Software > Instalação office 365	
5	monitor com defeito.	Fechado	2025-03-15 20:11	2025-03-15 19:47	Baixa	post-only	i	Hardware > Troca de Monitor	
7	acesso remoto via VPN	Solucionado	2025-03-15 19:58	2025-03-15 19:49	Média	post-only	i	Rede > Criação de VPN	
4	erro de acesso	Fechado	2025-03-15 19:36	2025-03-15 19:31	Baixa	post-only	i	E-mail > Problemas com E-mail	
3	Criação de conta de e-mail	Fechado	2025-03-15 19:35	2025-03-15 19:25	Baixa	post-only	i	E-mail > Criação de Conta de E-mail	

**Nota avaliativa:** O GLPI se mostrou bastante eficiente nesse perfil. A interface permite verificar se um chamado está disponível ou já atribuído a outro atendente. O histórico detalhado ajuda na rastreabilidade de ações e soluções aplicadas anteriormente, facilitando o trabalho técnico.

## ACESSANDO A FERRAMENTA COMO ADMINISTRADOR:

- O perfil de administrador oferece acesso total à ferramenta. Com ele, é possível:
  - Gerar dashboards e relatórios detalhados;
  - Configurar categorias, perfis, permissões e regras de negócio;
  - Personalizar a interface e ajustar o comportamento da ferramenta conforme as necessidades da organização.





**Nota avaliativa:** A gestão do sistema é guiada e intuitiva, mesmo para usuários com pouca familiaridade com plataformas semelhantes.

## CONFIGURANDO A FERRAMENTA:

### 1. Primeiro acesso

- O sistema vem sem categorias predefinidas. É necessário configurar modelos de chamados e definir categorias de incidentes e requisições.

A interface de configuração do sistema, especificamente a seção 'Listas suspensas'. No topo, há uma barra de navegação com links para 'Home', 'Configurar' e 'Listas suspensas'. Abaixo, há uma barra de busca 'Pesquis' e um campo 'Filtrar listas suspensas'. O conteúdo é organizado em três colunas de dropdowns. A primeira coluna contém: 'Comum', 'Máquinas virtuais', 'Sistemas operacionais', 'Software' e 'Autenticações externas'. A segunda coluna, sob o cabeçalho 'Assistência', contém: 'Categorias ITIL' (com uma tooltip 'Menu suspenso com gerenciamento de entidade'), 'Categorias de tarefa', 'Modelos de tarefa', 'Tipos de solução' e 'Modelos de solução'. A terceira coluna contém: 'Tipos', 'Ferramentas', 'Gerenciamento de cabos', 'Regras para associar permissões a um usuário' e 'Appliances'.

### 2. Permissões necessárias

- Apenas usuários com **permissões administrativas** podem configurar e alimentar a lista suspensa de categorias.

A interface de configuração de uma categoria ITIL. No topo, há uma barra de navegação com links para 'Categoria ITIL - Bloqueio de Acesso' e 'Ações'. Abaixo, há uma barra de busca 'Pesquis' e um campo 'Filtrar listas suspensas'. O conteúdo é organizado em duas colunas. A primeira coluna, sob o cabeçalho 'Categoria ITIL', contém: 'Categorias ITIL', 'Histórico' (com um ícone de '1') e 'Todos'. A segunda coluna contém: 'Nome' (com o valor 'Bloqueio de Acesso'), 'Comentários' (com o texto 'Nome de usuário, sistema/conta, motivo do bloqueio.'), 'Filho de' (com o valor 'Acessos e Segurança'), 'Grupo encarregado' (com o valor '-----'), 'Código representando a categoria do chamado' (com o valor '-----'), 'Visível para um incidente' (com o valor 'Sim'), 'Técnico encarregado' (com o valor '-----'), 'Base de Conhecimento' (com o valor '-----'), 'Visível na interface simplificada' (com o valor 'Sim') e 'Visível para uma requisição' (com o valor 'Sim').

### 3. Definição de categorias

- As categorias organizam os chamados por assunto, facilitando a gestão e priorização dos atendimentos.

<div><div>Ações</div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div>	
<input type="checkbox"/>	NOME COMPLETO ^
<input type="checkbox"/>	Acessos e Segurança
<input type="checkbox"/>	Acessos e Segurança > Bloqueio de Acesso
<input type="checkbox"/>	Acessos e Segurança > Liberação de Acesso a Sistemas
<input type="checkbox"/>	Acessos e Segurança > Reset de Senha
<input type="checkbox"/>	E-mail
<input type="checkbox"/>	E-mail > Criação de Conta de E-mail
<input type="checkbox"/>	E-mail > Problemas com E-mail
<input type="checkbox"/>	Hardware
<input type="checkbox"/>	Hardware > Instalação de impressora
<div><div>20</div><div></div> linhas / página</div> <div>Exibindo 1 a 20 de 28 linhas</div>	

## COMPARAÇÃO COM AS MELHORES PRÁTICAS DO COBIT E ITIL/ISO 20000

A seguir, comparamos o GLPI com frameworks consolidados de governança e gestão de serviços de TI:

Prática	GLPI (Atendimento)	Avaliação de Alinhamento
COBIT (DS8 – Gerenciar Serviços de Help Desk e Incidentes)	O GLPI permite rastreabilidade, categorização de incidentes e análise de desempenho por meio de relatórios.	Parcial
ITIL v3/v4 – Gerenciamento de Incidentes	O sistema suporta abertura, categorização, priorização e resolução de incidentes, com foco na restauração rápida do serviço.	Alinhado
ITIL v3/v4 – Gerenciamento de Requisições de Serviço	Possui estrutura para requisições e aprovações, ainda que dependa de personalizações e configuração inicial para fluxos mais complexos.	Parcial
ITIL v3/v4 – Base de Conhecimento (Knowledge Management)	É possível configurar artigos e soluções reutilizáveis, embora não seja o foco principal da plataforma por padrão.	Parcial
ISO/IEC 20000 – Gestão de Níveis de Serviço	Há suporte para definição de SLAs e metas de atendimento, mas requer parametrização manual e atenção às dependências entre campos.	Alinhado
ITIL v4 – Gerenciamento de Catálogo de Serviços	O GLPI permite a definição de serviços, mas a personalização do catálogo é limitada e requer configurações adicionais.	Parcial
ITIL v4 – Monitoramento e Gerenciamento de Eventos	O sistema pode ser integrado a ferramentas de monitoramento de infraestrutura, mas não possui recursos nativos avançados para eventos em tempo real.	Parcial
ITIL v4 – Gerenciamento de Mudanças	O GLPI oferece suporte para o gerenciamento de mudanças, incluindo fluxo de aprovação e acompanhamento, com alguma personalização necessária.	Alinhado
ITIL v4 – Gerenciamento de Problemas	A plataforma permite a vinculação de incidentes a problemas, mas pode precisar de ajustes para fluxos mais avançados.	Parcial
ITIL v4 – Gerenciamento de Liberação	O GLPI oferece funcionalidades básicas para o gerenciamento de liberações, mas integrações mais complexas podem exigir plugins ou customizações.	Parcial

ITIL v4 – Gerenciamento de Ativos de TI	O GLPI tem funcionalidades robustas para gerenciamento de ativos de TI, com rastreamento e controle de inventário.	Alinhado
ITIL v4 – Gerenciamento de Continuidade de Serviços	A ferramenta oferece alguma funcionalidade de continuidade por meio de backups e recuperação, mas não é uma solução de continuidade de serviços completa.	Parcial
ITIL v4 – Melhoria Contínua	O GLPI permite relatórios e dashboards para monitorar e melhorar a qualidade do serviço, mas a melhoria contínua precisa ser configurada com base nas necessidades da organização.	Parcial
ITIL v4 – Gestão do Conhecimento	O GLPI possibilita o uso de artigos e FAQ, mas não possui uma gestão de conhecimento totalmente integrada e avançada.	Parcial
ITIL v4 – Gestão de Fornecedores	O GLPI permite o gerenciamento de fornecedores e contratos, com funcionalidades básicas de rastreamento e relatórios.	Parcial
ITIL v4 – Gestão de Relacionamento	A plataforma tem recursos limitados para gerenciar relacionamentos com clientes ou stakeholders. Pode ser necessário integrar com outras ferramentas para esse fim.	Parcial
ITIL v4 – Gestão de Projetos	O GLPI não é uma ferramenta de gestão de projetos, mas permite o acompanhamento de algumas atividades e mudanças.	Não Alinhado

## AVALIAÇÃO

### Para usuários:

Utilizando o perfil de usuário apesar de acessos limitados e controlados, ainda sim há uma grande variedade de opções para preencher uma requisição ou informar um incidente, de maneira que há campos intuitivos como o de assunto e tipo de problema, até os mais complicados que geram um certo pensamento antes de enviar pois há campos que geram dúvidas como os de atores, itens e níveis de serviço.

The screenshot displays the GLPI interface for creating a new ticket. The main form area on the left is titled 'post-only' and contains the following fields:

- Chamado será adicionado na entidade:** A dropdown menu currently showing 'entidade raiz'.
- Título:** A text input field.
- Descrição:** A rich text editor with a toolbar containing options for text formatting (bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, outdent, align, justify, text color, background color, link, unlink, source code, fullscreen) and a large text area below it.
- Arquivo(s) (2 MB máx):** A section for uploading files, with instructions 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' and buttons for 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'.

On the right side, there are three expandable sections:

- Atores:** Contains fields for 'Requerente' (with a dropdown showing 'post-only'), 'Observador', and 'Atribuído'.
- Itens:** Contains a dropdown for 'Meus periféricos', a radio button for 'Ou busca completa', a 'Geral' tab, and an '+ Adicionar' button.
- Níveis de serviços:** Contains four rows, each with a label (e.g., 'Tempo para atendimento ?'), a text input field, and a dropdown menu.

At the bottom right of the interface is a yellow '+ Adicionar' button.

Apesar das incertezas que alguns campos podem trazer, este problema é contornado facilmente, visto que os campos não são obrigatórios, mas deve-se ter atenção para não gerar um chamado vazio. Tendo ciência da requisição necessária ou do incidente que deve ser tratado, para realizar aberturas de chamados ou reincidir num chamado já aberto ou tratado, o GLPI não apresentou problemas, nós teste que realizamos simulando o helpdesk para uso interno empresarial, conseguiu atender os requisitos.

Para atendentes:

Utilizando um perfil configurado para atender e tratar chamados, o GLPI trás alguns diferencias como a verificação se um chamado é livre para atendimento ou se é associado a um atendente específico, além ter todo o histórico de alterações em um chamado para verificar as soluções dadas e os novos problemas que surgiram ou problemas que persistiram com o solicitante.

<input type="checkbox"/>	ID	TITULO	STATUS	ULTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUIDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
<input type="checkbox"/>	15	Chamado planejado de atualização de software	📅 Em atendimento (planejado)	2025-04-11 02:25	2025-02-20 12:00	Média	glpi i	glpi i		
<input type="checkbox"/>	14	Chamado de planejamento	📅 Em atendimento (planejado)	2025-04-11 02:22	2025-02-11 12:00	Média	glpi i	glpi i		
<input type="checkbox"/>	13	Criação de email usuário Joubert	● Novo	2025-04-11 02:19	2025-02-18 12:00	Baixa	post-only i		E-mail > Criação de Conta de E-mail	
<input type="checkbox"/>	12	Liberação de acesso	● Novo	2025-04-11 02:15	2025-01-22 12:00	Média	post-only i		Acessos e Segurança > Bloqueio de Acesso	2025-04-08 12:00
<input type="checkbox"/>	11	INSTALAÇÃO DO PACOTE OFFICE 2024	● Novo	2025-03-16 21:55	2025-03-16 21:55	Média	post-only i		Software > Instalação office 365	
<input type="checkbox"/>	6	Liberação de acesso ao sistema	● Fechado	2025-03-15 20:22	2025-03-15 19:48	Baixa	post-only i		Acessos e Segurança > Liberação de Acesso a Sistemas	
<input type="checkbox"/>	9	Bloqueio de acesso	● Fechado	2025-03-15 20:20	2025-03-15 19:53	Média	post-only i		Acessos e Segurança > Bloqueio de Acesso	
<input type="checkbox"/>	10	Solicitação de Equipamento Adicional	● Fechado	2025-03-15 20:19	2025-03-15 19:55	Baixa	post-only i		Outros > Solicitação de Equipamento Adicional	
<input type="checkbox"/>	8	Instalação do pacote Office 365	● Fechado	2025-03-15 20:14	2025-03-15 19:50	Baixa	post-only i		Software > Instalação office 365	
<input type="checkbox"/>	5	monitor com defeito.	● Fechado	2025-03-15 20:11	2025-03-15 19:47	Baixa	post-only i		Hardware > Troca de Monitor	
<input type="checkbox"/>	7	acesso remoto via VPN	○ Solucionado	2025-03-15 19:58	2025-03-15 19:49	Média	post-only i		Rede > Criação de VPN	
<input type="checkbox"/>	4	erro de acesso	● Fechado	2025-03-15 19:36	2025-03-15 19:31	Baixa	post-only i		E-mail > Problemas com E-mail	
<input type="checkbox"/>	3	Criação de conta de e-mail	● Fechado	2025-03-15 19:35	2025-03-15 19:25	Baixa	post-only i		E-mail > Criação de Conta de E-mail	

Para tratar um chamado neste perfil o GLPI se mostrou muito intuitivo, utilizando um sistema que o atendente recebe a solicitação envia uma solução ou age a partir dela, isso faz com que o helpdesk tenha histórico no que auxilia para novos chamados e tratamentos.

Chamado 2

Estadísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Custos

Projetos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Todos

PO

Criado em: 3 semanas atrás por R post-only Última atualização: 3 semanas atrás por R tech

erro de acesso

erro na hora de colocar a senha

TE

Criado em: 3 semanas atrás por R tech

E-mail adicionado ao domínio, gentileza testar novamente.

Helpdesk

PO

Criado em: 3 semanas atrás por R post-only

acesso realizado.

Helpdesk

Chamado

Data de abertura2025-03-15 19:31:47

Data da solução2025-03-15 19:36:55

Data de fechamento2025-03-15 19:36:55

TipoIncidente

CategoriaE-mail > Problemas com E-mail i

Status● Fechado Reabrir

Origem da requisiçãoHelpdesk i

UrgênciaBaixa

ImpactoBaixo

PrioridadeBaixa

AprovaçãoNão está sujeita a aprovação

Atores 1

RequerenteR post-only 3

Observador

Atribuído

14

### **Para administradores:**

Utilizando o perfil configurado como usuário mestre, você tem acesso a todo o conteúdo e informações que GLPI fornece, sendo a principal delas a possibilidade de verificar dashboards e criar relatórios com base nas informações fornecidas pela plataforma, para gerir a plataforma é intuitiva de maneira que todo o acesso é quase que guiado para acessar as configurações desejadas.

## **CONCLUSÃO**

O GLPI se apresenta como uma ferramenta robusta, gratuita e de código aberto para a gestão de serviços de TI. Entre seus principais diferenciais estão a ampla possibilidade de configuração, o controle detalhado de chamados e o gerenciamento preciso de perfis e permissões. Por ser uma solução open source, o GLPI permite uma maior flexibilidade na personalização e integração com outros sistemas, além de reduzir significativamente os custos de implantação e manutenção. Apesar da curva de aprendizado inicial — especialmente para usuários não técnicos —, a ferramenta proporciona uma experiência eficiente e intuitiva após a fase de familiarização.

A análise prática realizada pelo grupo demonstrou que o GLPI atende de forma satisfatória às principais demandas de um sistema de help desk. Sua estrutura modular e flexível permite adaptação a diferentes perfis organizacionais e níveis de maturidade em TI. Recomendamos sua adoção, especialmente em ambientes que valorizam estabilidade, rastreabilidade e escalabilidade, com destaque para pequenas e médias empresas que buscam uma solução eficiente e de baixo custo. Contudo, ressaltamos a importância de um planejamento inicial cuidadoso, com foco na configuração da plataforma e na capacitação dos usuários.

Embora o GLPI ofereça funcionalidades que dialogam com boas práticas estabelecidas pelo COBIT e pela norma ISO/IEC 20000 baseada no ITIL, algumas dessas funções requerem customizações manuais ou maior aprofundamento técnico para que haja plena conformidade. Por isso, sua implementação deve ser acompanhada de estratégias complementares como treinamento contínuo, documentação interna e revisão periódica dos processos, assegurando alinhamento com os padrões de governança e gestão de serviços de TI.