

AVALIAÇÃO DE SERVICE DESK

GLPI

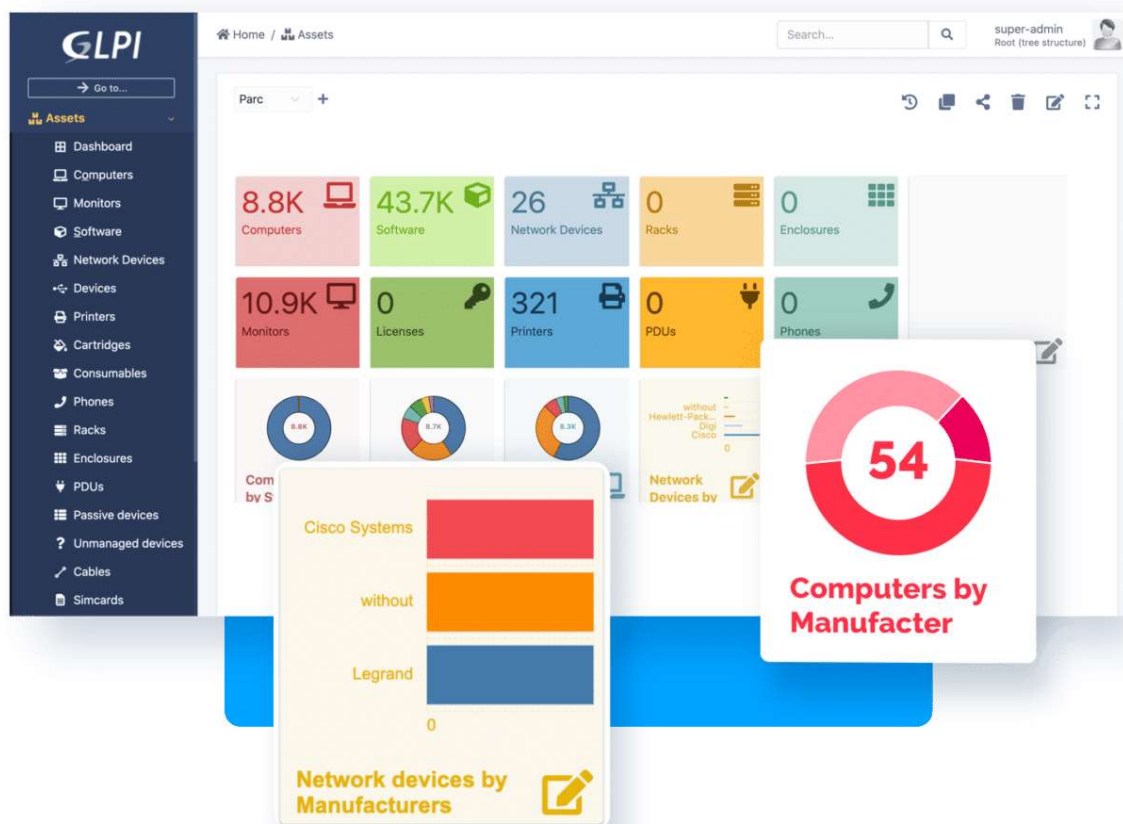
Gestionnaire Libre de Parc Informatique
Gestor de Equipamentos de TI de Código Aberto

GRUPO 4

- Joubert Wanderson Alves Alexandre | RA: 324116612
- Kayque Carlos Silva Pinto | RA: 324141341
- Miguel Henrique Lopes Torres da Cruz | RA: 324154565
- Vinnicius Cesar Lopes Dutra Areosa | RA: 322128446
- Matheus Batista de Miranda | RA: 324115898

SUMÁRIO

1	Acessando a Ferramenta.....	3
1.1	Requisitos para Acesso.....	3
1.2	Instalação da VPN.....	3
1.3	Ativação da VPN.....	4
1.4	Acesso ao GLPI via navegador.....	4
1.5	Login na ferramenta.....	5
2	Utilizando a Ferramenta como Usuário.....	5
2.1	Abertura de chamados.....	6
2.2	Acompanhamento de chamados.....	6
3	Acessando a Ferramenta como Técnico.....	6
3.1	Funções do técnico no sistema.....	6
3.2	Gerenciamento e modificação de chamados.....	7
3.3	Visualização do histórico de atendimentos.....	7
4	Configurando a Ferramenta.....	7
4.1	Primeiro acesso e configurações iniciais.....	7
4.2	Permissões necessárias para configuração.....	7
4.3	Definição e organização de categorias.....	8
5	Conclusão.....	9



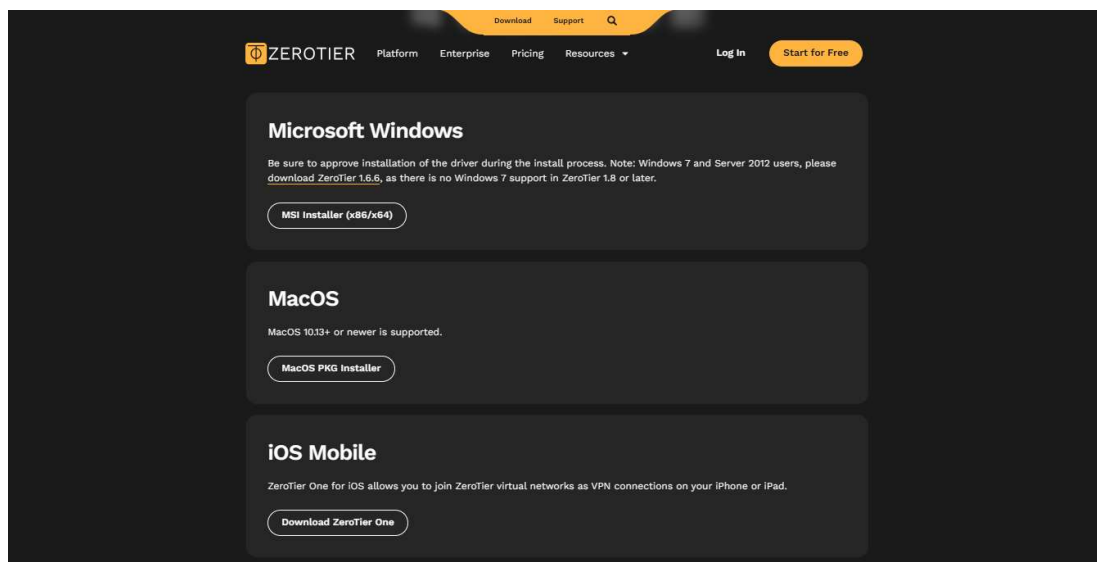
ACESSANDO A FERRAMENTA

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

Nos exemplos a seguir, utilizamos a VPN fornecida pelo ZeroTier One, conforme os passos abaixo:

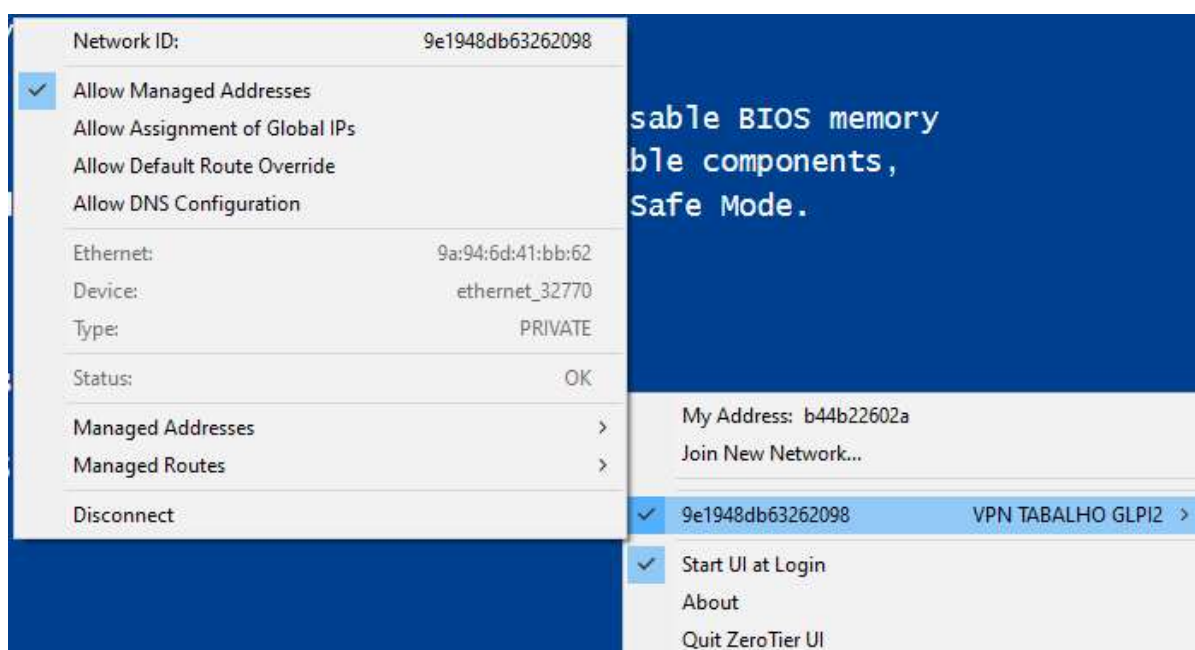
1. Baixe e instale a VPN

- Acesse o link: [ZeroTier One – Download](#)
- Realize a instalação sem necessidade de login.



2. Ative a VPN

- Utilize o código de acesso: 9e1948db63262098.
- Após a ativação, aguarde a liberação do administrador para prosseguir com o acesso.



3. Acesse o GLPI via navegador

- Utilize o endereço **172.29.187.50** para acessar o sistema.



Faça login na sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

Banco de dados interno do GLPI

☒ Lembrar de mim

Entrar

GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors

4. Faça login na ferramenta

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

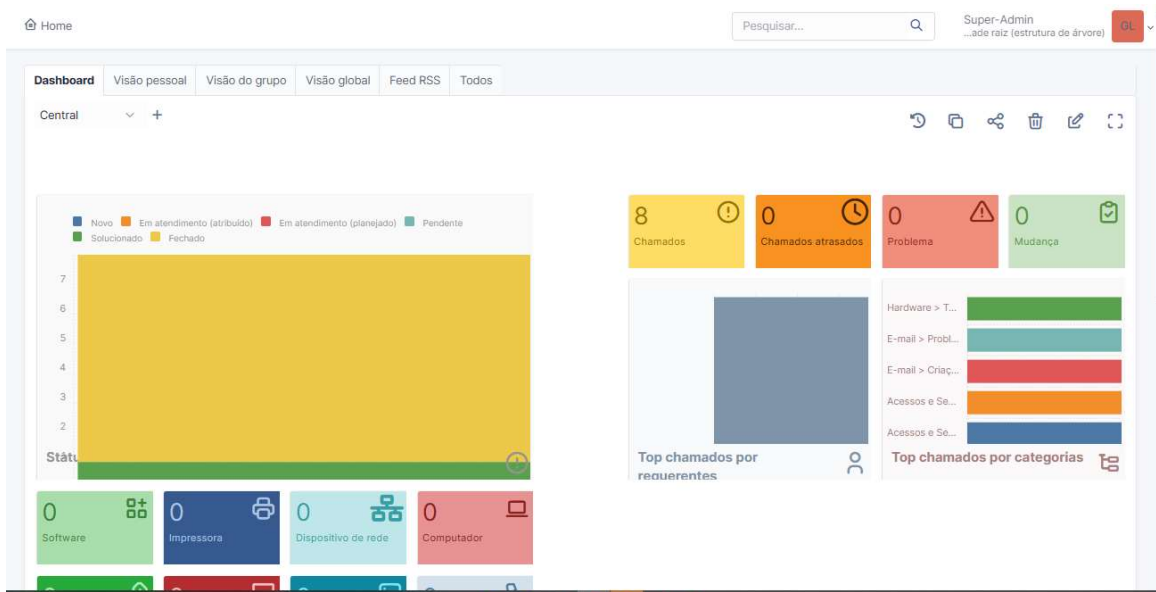
UTILIZANDO A FERRAMENTA COMO USUÁRIO:

The screenshot displays the GLPI web interface for creating a new ticket. On the left is a dark blue sidebar with navigation links: 'Encontrar um menu', 'Assistência', 'Chamados', 'Criar chamado', 'Problemas', 'Mudanças', 'Planejamento', 'Ferramentas', and 'Configurar'. The main content area is titled 'post-only' and contains a form for creating a ticket. The form includes a 'Título' field, a 'Descrição' field with a rich text editor (Simplex), and an 'Arquivo(s)' section for uploading files. On the right, a sidebar titled 'Chamado' contains various fields for ticket details: 'Data de abertura', 'Tipo' (Incidente), 'Categoria', 'Status' (Novo), 'Origem da requisição' (Helpdesk), 'Urgência' (Média), 'Impacto' (Médio), 'Prioridade' (Média), 'Duração total', and 'Requisição de aprovação'. At the bottom of the right sidebar, there are fields for 'Requerente', 'Observador', and 'Atribuído', along with an 'Adicionar' button.

- Com um usuário comum, é possível **abrir chamados**, selecionar categorias e descrever o problema conforme necessário.
- Após o envio, o chamado será registrado e poderá ser acompanhado pelo usuário até a sua resolução.

ACESSANDO A FERRAMENTA COMO TÉCNICO:

- Com um usuário técnico ou de administração, é possível:
 - **Acompanhar e atender chamados**



- **Verificar detalhes e atualizar chamados**

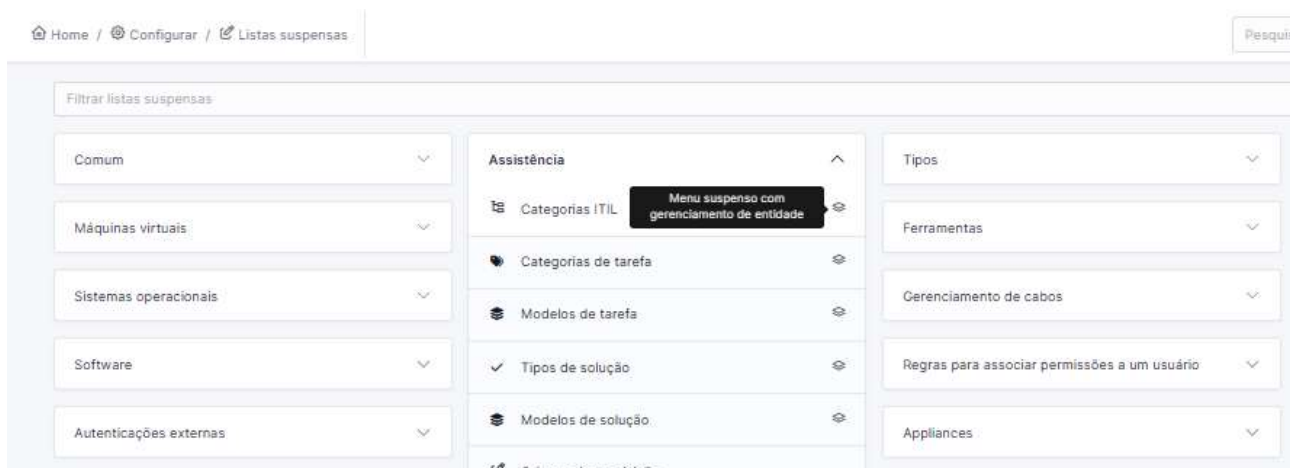
Ações									
ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
11	INSTALAÇÃO DO PACOTE OFFICE 2024	Novo	2025-03-16 21:55	2025-03-16 21:55	Média	post-only		Software > Instalação office 365	
6	Liberação de acesso ao sistema	Fechado	2025-03-15 20:22	2025-03-15 19:48	Baixa	post-only		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		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		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		Software > Instalação office 365	
5	monitor com defeito.	Fechado	2025-03-15 20:11	2025-03-15 19:47	Baixa	post-only		Hardware > Troca de Monitor	
7	acesso remoto via VPN	Solucionado	2025-03-15 19:58	2025-03-15 19:49	Média	post-only		Rede > Criação de VPN	
4	erro de acesso	Fechado	2025-03-15 19:36	2025-03-15 19:31	Baixa	post-only		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		E-mail > Criação de Conta de E-mail	

- **Cancelar ou reabrir chamados conforme necessário**
- **Visualizar o histórico de atendimentos e modificações**

CONFIGURANDO A FERRAMENTA:

1. Primeiro acesso

- Ao iniciar a ferramenta pela primeira vez, a lista de categorias e opções de abertura de chamados estará vazia.
- Será necessário configurar **modelos de chamados** e definir opções acessíveis para incidentes ou requisições.



2. Permissões necessárias

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

CONCLUSÃO

O **GLPI** é uma ferramenta essencial para a gestão de chamados e suporte técnico, permitindo um fluxo organizado de solicitações e atendimentos. Desde o primeiro acesso, a configuração adequada e a definição de categorias são fundamentais para garantir um uso eficiente da plataforma.

Com perfis diferenciados para usuários comuns, técnicos e administradores, o sistema possibilita um acompanhamento transparente e eficaz das demandas. Seguindo os passos descritos, é possível acessar, configurar e utilizar o **GLPI** de forma otimizada, garantindo maior controle e eficiência no suporte.