



GUIA DE UTILIZAÇÃO DO GLPI



Gestão Livre do Parque de Informática

O que é o GLPI?

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

É uma ferramenta projetada para ajudar você a solicitar assistência técnica ou suporte em questões relacionadas à informática de maneira fácil e organizada.

É como uma central de atendimento virtual que substituirá todas as demais maneiras de requisitar auxílios à UEST.

Através desse sistema, você poderá **abrir um chamado** para o suporte técnico, **acompanhar sua solicitação**, se comunicar com a equipe de suporte além de receber e **validar a solução** proposta para o seu problema.

Abrindo um Chamado

Assistente de Abertura de Chamados

Além da implantação do GLPI, criamos o **Assistente de Abertura de Chamados**. Uma ferramenta criada exclusivamente para simplificar e acelerar o processo de solicitações do suporte.

Unidade Executiva
Suporte Tecnológico
UEST - USTI

Usuário

Acessar ➔

Ver meus chamados ?

Assistente de Abertura de Chamados

Esqueci minha senha de Usuário

Esqueci minha senha de e-mail

Acessar a pasta compartilhada

Estou sem acesso à Internet

Não consigo enviar/receber e-mails

Nova conta de usuário (Acesso ao computador)

Nova conta de e-mail

O Computador não liga

Substituição do Toner da Impressora

Apareceu um aviso de vírus em meu computador

Impressora não está imprimindo

Novo ponto de rede

Abrir um Chamado

O Assistente de abertura de chamados não exige autenticação por senha, no entanto, você deve informar seu usuário de rede.

Abrindo um Chamado

Assistente de Abertura de Chamados

Para **abrir um chamado**, basta abrir seu navegador favorito e acessar nosso **Assistente de Abertura de Chamados** no endereço: suporte.cosanpa.pa.gov.br

- Informe seu DRT/RG no campo “Usuário” no painel esquerdo.

- Escolha uma opção que corresponda à sua necessidade no painel principal.

Unidade Executiva Suporte Tecnológico
UEST - USTI

Usuário

Acessar ➔

Ver meus chamados ?

Assistente de Abertura de Chamados

- Esqueci minha senha de Usuário
- Esqueci minha senha de e-mail
- Acessar a pasta compartilhada
- Estou sem acesso à Internet
- Não consigo enviar/receber e-mails
- Nova conta de usuário (Acesso ao computador)
- Nova conta de e-mail
- O Computador não liga
- Substituição do Toner da Impressora
- Apareceu um aviso de vírus em meu computador
- Impressora não está imprimindo
- Novo ponto de rede
- Abrir um Chamado

O seu **Usuário** é mesmo número utilizado para acessar os computadores da empresa, geralmente seu DRT ou RG

Abrindo um Chamado

Assistente de Abertura de Chamados

The image shows a user interface for opening a ticket. At the top, a blue box contains the text "Esqueci minha senha de e-mail" and an email icon. Below this, a dark window titled "Do que você está precisando?" contains a form. The form has the following fields: "Assunto: Esqueci minha senha de e-mail", "Descrição: Solicito redefinição da senha do meu e-mail", and "Informações adicionais" with a sub-label "Informe seu e-mail:". At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" and "Enviar". A yellow arrow points from the "Enviar" button to a text box on the right.

Cada **opção de chamado** aborda um problema específico, poupando seu tempo para fornecer apenas informações adicionais sobre a ocorrência.

Isso agiliza o suporte, direcionando a assistência para a área certa e garantindo uma resposta mais rápida às suas necessidades.

Após preencher as informações adicionais, clique em “Enviar”.

Seu chamado será criado e você receberá uma notificação por e-mail.

Para receber notificações, seu e-mail precisa estar cadastrado no GLPI. Veremos como cadastrar e-mails em breve.

Visualizando um Chamado

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

Após criação do chamado, você pode acompanhá-lo acessando o **GLPI** através do botão “Ver meus chamados” do Assistente ou diretamente no endereço:

suporte.cosanpa.pa.gov.br:8080



Visualizando um Chamado

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

Acessando o GLPI

Após digitar o endereço fornecido, será apresentada a tela de login para que você digite suas credencias de acesso (login e senha), que são as mesmas usadas para se autenticar no computador.



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top center is the GLPI logo. Below it, the text 'Acesse sua conta' is centered. To the right of the login form is the COSANPA logo, which consists of a blue circle with a white yin-yang symbol and the text 'COSANPA' below it. The login form itself has two input fields: 'USUÁRIO' (Username) and 'SENHA' (Password). Below the password field is a checkbox labeled 'Lembre-me' (Remember me). At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Entrar' (Login). At the bottom of the page, the text 'GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors' is displayed. To the right of the login form, the text 'UE-Suporte Tecnológico' is displayed.

GLPI

Acesse sua conta

USUÁRIO

SENHA

☒ Lembre-me

Entrar

COSANPA

UE-Suporte Tecnológico

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

Visualizando um Chamado

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

Através do menu “Meus Chamados” você terá acesso à lista com todos seus chamados abertos.

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left, a dark blue sidebar contains the 'Meus chamados' menu item, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this menu item to the main content area. The main area has a light blue header with a breadcrumb trail 'Home / Meus chamados' and a user profile 'Usuário COSANPA > SUPORTE'. Below the header, there's a search filter section with a dashed red border. It includes a search bar, a 'Pesquisar' button, and a note: 'O filtro de pesquisa permite modificar a exibição da lista de chamados, inserindo critérios como data de criação, status, título e outros.' Below the filter is a table of tickets. The table has columns: NOME, ID, STATUS, DATA DE ABERTURA, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, ENTIDADE, and REQUERENTE. The third row, 'Esqueci minha senha de e-mail', is highlighted with a dashed red box. A red arrow points from this row to the right. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 4 of 4 rows'.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Acessar pasta compartilhada	t_98	Em atendimento (atribuído)	20-09-2023 18:00	20-09-2023 18:01	COSANPA > SUPORTE	usuario (662)
Apareceu um aviso de vírus em meu computador	t_99	Em atendimento (atribuído)	20-09-2023 18:00	20-09-2023 18:00	COSANPA > SUPORTE	usuario (662)
Esqueci minha senha de e-mail	t_79	Em atendimento (atribuído)	15-09-2023 10:28	15-09-2023 14:45	COSANPA > SUPORTE	usuario (662)
Acessar pasta compartilhada	t_77	Em atendimento (atribuído)	29-08-2023 17:20	29-08-2023 17:27	COSANPA > SUPORTE	usuario (662)

Clique no título do chamado, na coluna “Nome”, para **visualizar** as informações, **acrescentar** detalhes omitidos e **acompanhar** o processamento do chamado pela equipe de suporte.

Para uma melhor visualização, é recomendado manter definido o filtro de pesquisa com a opção “Todos”. Clique no botão “Pesquisar” para o filtro fazer efeito.

Visualizando um Chamado

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

A tela abaixo exibe detalhadamente todas as informações referentes ao seu chamado no GLPI. O **espaço central** é designado para a comunicação direta com nossa equipe de suporte, proporcionando a você a oportunidade de esclarecer dúvidas, colaborar na elaboração da solução e, por fim, aprovar ou rejeitar a ação tomada.

The screenshot displays the GLPI interface for viewing a ticket. The interface is divided into three main sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links such as 'Serviços', 'Meus chamados', 'Chamado', 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico', and 'Todos'.
- Central Area:** Displays the ticket details and communication history. It shows a message from 'USUARIO (662)' with the subject 'Esqueci minha senha de e-mail' and a request to reset the password. Below this is a response from 'CARLOS GABRIEL PEREIRA (8)' acknowledging the request.
- Right Sidebar:** Displays ticket metadata and details, including 'Entidade: COSANPA > SUPORTE', 'Data de abertura: 25-09-2023 14:40:22', 'Tipo: Incidente', 'Status: Em atendimento (atribuído)', 'Urgência: Média', and 'Aprovações: Não está sujeita a aprovação'. It also lists 'Ators' (Requerente, Observador, Atribuído) and 'Itens'.

A **barra lateral direita** mostra todos os atributos do Chamado, dentre eles estão data de abertura, Status atual do chamado, atores do processo (requerente, observador e técnico atribuído) e etc.

Aprovando uma Solução

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

Quando um técnico resolve um chamado, você receberá uma notificação (em Azul) por meio do sistema GLPI. Essa notificação irá informar a solução aplicada para resolver seu problema.

The screenshot displays the GLPI web interface. On the left, a sidebar contains the GLPI logo and navigation links for 'Serviços' and 'Meus chamados'. The main content area is divided into two sections. The top section shows a notification from Carlos Gabriel Pereira (8) stating that the user's email password has been reset. The bottom section is a form titled 'Aprovação da solução' (Solution Approval). It includes a 'Comentários' (Comments) field, a file upload area with a 'DISTRIBUIDO POR TINY' label, and two buttons at the bottom: 'Recusar' (Reject) and 'Aprovar' (Approve). A red arrow points from the notification to the 'Aprovar' button, and a yellow arrow points from the 'Recusar' button to the right-hand sidebar.

USUARIO
COSANPA > SUPORTE (estrutura de...)

1/8 > >>

Chamado 2

Estadísticas

Itens

Histórico 24

Todos

Este tema alguma coisa, envie sua mensagem através do botão 'Responder' abaixo. Estarei à disposição para prestar todos os esclarecimentos.

CREATED: 1 MINUTOS ATRÁS BY CARLOS GABRIEL PEREIRA (8) LAST UPDATE: AGORA MESMO BY CARLOS GABRIEL PEREIRA (8)

Prezado(a),
Solicitação atendida. Sua senha de e-mail foi redefinida para:

@Cosanpa23

Aprovação da solução

Comentários ?

DISTRIBUIDO POR TINY

File(s) (5 MB máx) i

Drag and drop your file here, or

Explorar... Nenhum ficheiro selecionado.

X Recusar Aprovar

Chamado

Entidade COSANPA > SUPORTE

Data de abertura 25-09-2023 14:40:22

Data da solução 26-09-2023 11:24:29

Tipo Incidente

Categoria -----

Status Solucionado

Urgência Média

Aprovações Não está sujeita a aprovação

Actors 3

Requerente usuario (662)

Observador

Atribuído Carlos Gabriel Pereira (8) DPL > USTI > UEST

Itens 1

Recolher menu

Com base na revisão da solução, você terá duas opções:

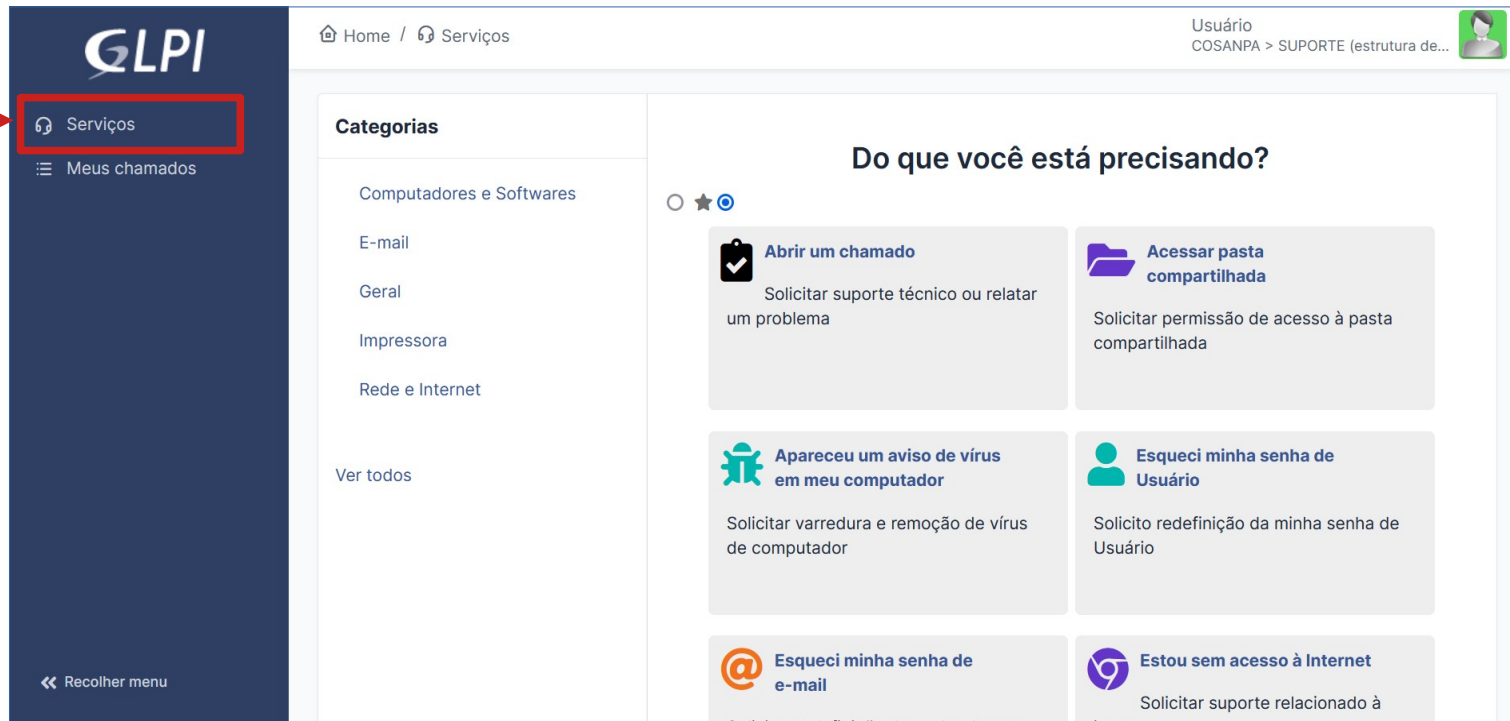
Aprovar: Se a solução proposta resolver satisfatoriamente o problema, você pode aprovar a solução, clicando no botão Aprovar.

Recusar: Se a solução não for adequada, não resolver o problema ou se você tiver dúvidas, você pode rejeitar a solução. No entanto, é obrigatório que você informe o motivo da rejeição na caixa de texto

Outras formas de abrir um Chamado

GLPI - Gestão Livre do Parque de Informática

Ao clicar no menu “Serviços”, você encontrará um ambiente muito semelhante ao Assistente de Abertura de Chamado, lhe permitindo abrir novos Chamados com a mesma facilidade.



Outras formas de abrir um Chamado

Abrindo Chamados por E-mail

Também é possível abrir um Chamado no GLPI apenas enviando um e-mail para o endereço:

glpi@cosanpa.pa.gov.br

Porém, antes de tudo, precisamos saber se seu e-mail está cadastrado.

Clique no menu de Configurações do Usuário, no canto superior direito, em seguida, clique em [Minhas configurações](#).

The screenshot shows the GLPI user interface. At the top right, a red box highlights the user profile section, which includes the text 'Usuário COSANPA > SUPORTE (estrutura de...)' and a user icon. Below this, a dropdown menu is open, displaying the following options: 'USUARIO', 'Usuário <', 'COSANPA > SUPORTE (estrutura de... <', 'Português do Brasil' (with a language icon and dropdown arrow), 'Ajuda', 'Sobre 1' (with a blue badge), 'Minhas configurações' (with a gear icon), and 'Sair' (with a door icon). A red arrow originates from the text 'Minhas configurações' in the preceding paragraph and points directly to the 'Minhas configurações' option in the dropdown menu.

Outras formas de abrir um Chamado

Abrindo Chamados por E-mail

Na página "Minhas Configurações", você encontrará várias opções relacionadas ao seu perfil de usuário.

The screenshot shows the GLPI 'Minhas Configurações' (My Settings) page. The left sidebar contains the GLPI logo and navigation links for 'Serviços' and 'Meus chamados'. The main content area is titled 'Usuário: usuario' and includes fields for 'Sobrenome', 'Nome' (filled with 'Usuário'), 'Idioma' (set to 'Português do Brasil'), 'Telefones' (with sub-fields for 'Celular' and 'Telefone 2'), 'Número administrativo', and 'Localizações'. There is also a section for 'Remote access keys' with 'Personal token' and 'API token' fields. A red arrow points to the 'E-mails' field, which contains the email address 'usuario@cosanpa.pa.gov.br'. Above this field is a file upload area with the text 'File(s) (5 MB máx)' and 'Drag and drop your file here, or Explorar... Nenhum fiche...elecionado.'.

Procure a seção "E-mails". Verifique se seu endereço de e-mail já está preenchido e correto, caso não esteja, insira seu endereço de e-mail cuidadosamente para evitar erros de digitação.

Após isso, clique no botão **Salvar** e você está apto a abrir um chamado via e-mail



Este Guia de Utilização do GLPI foi elaborado para proporcionar a você uma compreensão abrangente de como aproveitar ao máximo essa poderosa plataforma de gerenciamento de chamados e serviços. Esperamos que este guia tenha sido útil para você.

Além disso, não hesite em entrar em contato com nossa equipe de suporte sempre que precisar de ajuda.