



# 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.

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:8080](https://suporte.cosanpa.pa.gov.br:8080)

- 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**  
Assistente de Abertura de Chamados

Usuário

Acessar ➡

Ver meus chamados ?

**Do que você está precisando?**

- 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?" displays a form. The form has the following sections: "Assunto: Esqueci minha senha de e-mail", "Descrição: Solicito redefinição da senha do meu e-mail", and "Informações adicionais" with a text input field labeled "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](https://suporte.cosanpa.pa.gov.br)



# 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 displays the GLPI login interface. At the top center is the GLPI logo. Below it, the heading "Acesse sua conta" is followed by a horizontal line. The login form contains two input fields: "USUÁRIO" (User) and "SENHA" (Password). The "USUÁRIO" field is highlighted with a yellow border and contains a single vertical line. Below the password field is a checkbox labeled "Lembre-me" (Remember me) which is checked. A yellow "Entrar" (Login) button is positioned at the bottom of the form. To the right of the form is the COSANPA logo, which consists of a blue circle with a white yin-yang symbol and the text "COSANPA" below it. Below the logo is the text "UE-Suporte Tecnológico". At the very bottom of the page, the copyright notice "GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors" is visible.

**GLPI**

Acesse sua conta

USUÁRIO

SENHA

☒ Lembre-me

Entrar



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.

Home / Meus chamados

Usuário  
COSANPA > SUPORTE (estrutura de...)

Edições - Status é Todos

regra (+) grupo Pesquisar

O filtro de pesquisa permite modificar a exibição da lista de chamados, inserindo critérios como data de criação, status, título e outros.

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)

20 rows / page Showing 1 to 4 of 4 rows

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 left sidebar contains navigation links: 'Serviços', 'Meus chamados', 'Chamado', 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico', and 'Todos'. The central area shows a ticket titled 'Esqueci minha senha de e-mail' with a description 'Solicito redefinição da senha do meu e-mail' and an email address 'usuario@cosanpa.pa.gov.br'. Below this is a response from 'CARLOS GABRIEL PEREIRA (8)' stating 'Olá, obrigado por entrar em contato. A partir de agora, eu ficarei responsável por atender seu chamado.' and providing instructions on how to respond. The right sidebar displays ticket metadata: 'Entidade: COSANPA > SUPORTE', 'Data de abertura: 25-09-2023 14:40:22', 'Tipo: Incidente', 'Categoria: -----', 'Status: Em atendimento (atribuído)', 'Urgência: Média', and 'Aprovações: Não está sujeita a aprovação'. It also lists 'Ators' (3) including 'Requerente: usuario (662)', 'Observador', and 'Atribuído: Carlos Gabriel Pereira (8) 1, DPL > USTI > UEST 1'. A 'Responder' button is at the bottom left of the central area.

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 informará que há uma solução proposta ou que já foi aplicada para resolver seu problema.

The screenshot displays the GLPI web interface. On the left, a dark blue sidebar contains the GLPI logo and navigation links for 'Serviços' and 'Meus chamados'. The main content area is divided into three sections. The top section shows a notification from Carlos Gabriel Pereira (8) stating that the user's email password has been reset. A red arrow points from the notification text to the 'Aprovação da solução' form below. The middle section is the 'Aprovação da solução' form, which includes a 'Comentários' field, a file upload area (labeled 'DISTRIBUIDO POR TINY'), and two buttons at the bottom: 'Recusar' (red) and 'Aprovar' (green). A yellow arrow points from the 'Aprovar' button to the 'Actores' section on the right. The right section, titled 'Chamado', displays details for a ticket: 'Entidade: COSANPA > SUPORTE', 'Data de abertura: 25-09-2023 14:40:22', 'Data da solução: 26-09-2023 11:24:29', 'Tipo: Incidente', 'Status: Solucionado', 'Urgência: Média', and 'Aprovações: Não está sujeita a aprovação'. Below this, the 'Actores' section lists the 'Requerente' as 'usuario (662)' and the 'Atribuído' as 'Carlos Gabriel Pereira (8)'. The bottom of the interface shows a 'Recolher menu' button in the sidebar and a trash icon in the bottom right corner.

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

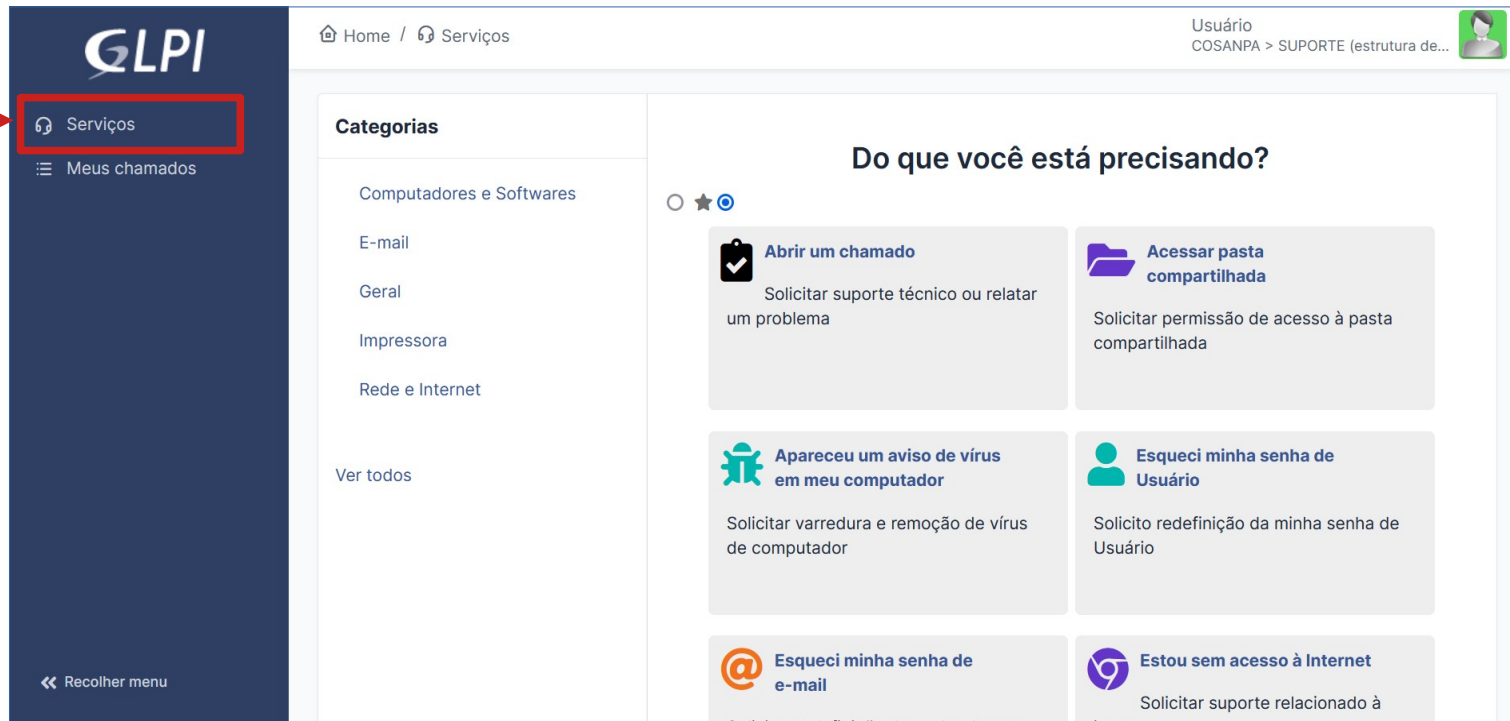
**Aprovar:** Se a solução proposta resolver satisfatoriamente o problema, você pode aprovar a solução, clicando no botão Aprovar.

**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](mailto: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 has tabs for 'Principal' and 'Personalização'. Under 'Personalização', the 'Usuário: usuario' section is active. It contains 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'. To the right of these fields is an 'E-mails' section with a '+', a file upload area (5 MB max), and a list of email addresses. The email 'usuario@cosanpa.pa.gov.br' is selected and highlighted with a red circle. A red arrow points from a text box on the right to this email field. At the bottom right of the form is a yellow 'Salvar' button.

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.