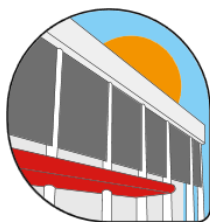


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

MANUAL DE USO DO GLPI



**TRIBUNAL
DE JUSTIÇA
DO PIAUÍ**



Expediente e Composição dos Comitês de TI

Composição Administrativa do TJPI

Des. Aderson Antonio Brito Nogueira
Presidente

Desa. Lucicleide Pereira Belo
Vice-Ouvidora Geral da Justiça

Des. Agrimar Rodrigues de Araújo
Vice-Presidente

Lirton Nogueira Santos
Diretor Geral TJPI

Des. Erivan José da Silva Lopes
Corregedor Geral da Justiça

Leonardo Brasileiro
Luiz de Moura Correia
Maurício Machado de Queiroz
Juizes Auxiliares da Presidência

Des. Hilo de Almeida Sousa
Corregedor do Foro Extrajudicial e

Ulysses Gonçalves da Silva Neto
Valdemir Ferreira Santos
Juizes Auxiliares da Corregedoria Geral

Des. Manoel de Sousa Dourado
Diretor-Geral da Escola Judiciária do Piauí

Des. Pedro de Alcântara Macêdo
Ouvidor Geral da Justiça

Mário César Moreira Cavalcante
Juiz Auxiliar da Vice-Presidência

Comitê de Governança de TIC

Des. Jose Wilson Ferreira de Araujo Junior
Presidente no Comitê

Sávio Mota Carneiro
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Maurício Machado Queiroz Ribeiro
Juiz Auxiliar da Presidência

Rafael Dantas Nery
Secretário de Gestão Estratégica

Valdemir Ferreira Santos
Juiz Auxiliar da Corregedoria

Roosevelt dos Santos Figueiredo
Secretário de Orçamento e Finanças

Otacília Graziella Pires de Araújo Cabral
Secretária-Geral

Chandra Marreiros Moreira Vasques
Superintendente do FERMOJUPI

Demais comissões e comitês

- » [Comitê de Gestão de TIC – CGETIC](#)
- » [Comitê Gestor de Segurança da Informação - CGSI](#)
- » [Comitê Gestor para Implantação e Acompanhamento da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro e do Processo Judicial Eletrônico - CGPJE](#)
- » [Comitê de Proteção de Dados Pessoais - CPDP](#)

Sumário

Expediente e Composição dos Comitês de TI.....	1
Composição Administrativa do TJPI.....	2
Comitê de Governança de TIC.....	2
Demais comissões e comitês.....	2
Sumário.....	3
Histórico de Alterações.....	3
1. Introdução.....	3
2. Acessando o GLPI.....	4
2.1 Primeiro Acesso.....	5
3. Conhecendo a Interface.....	5
Menu Lateral.....	5
Configurações.....	6
Painel de atalhos e status.....	6
4. Abrindo um chamado (solicitante).....	7
4. Visualizando o chamado.....	8
5. Adicionando acompanhamento e alterando chamado.....	8
7. Pesquisa de Satisfação.....	9

Histórico de Alterações

Versão	Data	Autor(es)	Descrição
1.0.0	04/2025	Antônio de Pádua F. Furtado Sousa Laiane Reis Leal José Maurício Oliveira e Silva Rafael de Freitas Gomes	Elaboração inicial.

1. Introdução

Prezado usuário, o sistema de chamados GLPI é uma ferramenta Service Desk composto por um conjunto de funcionalidades para controle de chamados técnicos e administração de inventário de equipamentos de informática.

O sistema foi instalado, configurado e personalizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, visando aprimorar como os registros de atendimento de suporte técnico são realizados. Para usuários internos, o sistema está integrado à base de usuários de e-mail do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, possibilitando que estes usuários internos acessem o sistema com seu login e senha de rede (AD) e abram seus próprios chamados. Os usuários externos devem realizar o autocadastro. Este será validado pelo Central de Serviço e terá seu acesso liberado.

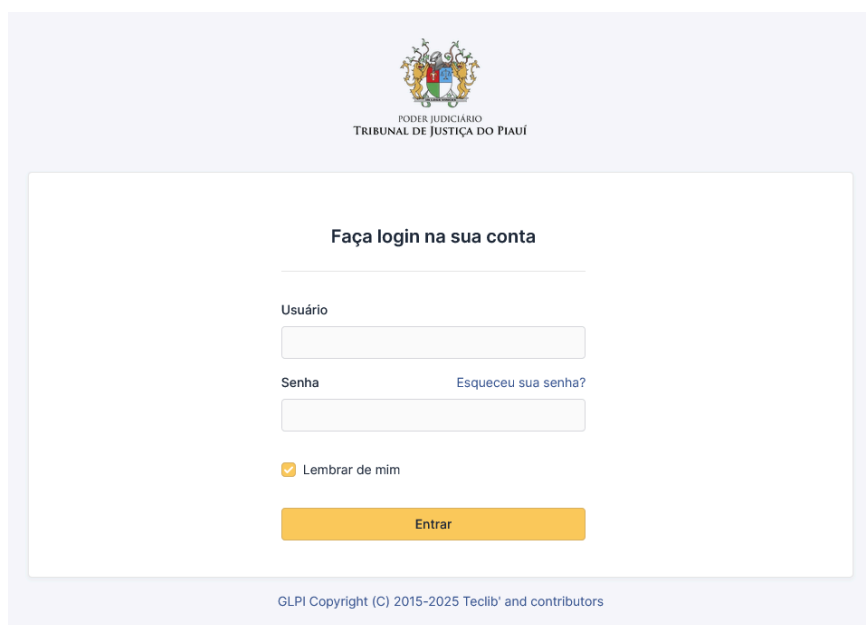
Este tutorial tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura e acompanhamento de chamados. As próximas seções deste tutorial apresentam como o usuário pode acessar o sistema, solicitar um serviço/abrir, visualizar e manipular seus chamados.

2. Acessando o GLPI

Para acessar o sistema é necessário utilizar um navegador de internet. O GLPI suporta os navegadores Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome

Abra o navegador de internet e acesse a URL: <http://glpi.tjpi.jus.br>

Ao acessar o endereço, será apresentada a tela de login para que o usuário digite suas credenciais de acesso. Para **usuários internos** (servidores e magistrados) é a mesma usada para acesso à Intranet/E-mail. Para **usuários externos** é a credencial cadastrada no primeiro acesso.



A imagem mostra a interface de login do sistema GLPI. No topo, há o brasão do Brasil e o texto "PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ". Abaixo, o título "Faça login na sua conta" precede dois campos de entrada: "Usuário" e "Senha". À direita do campo de senha, há um link "Esqueceu sua senha?". Abaixo dos campos, há uma opção "Lembrar de mim" com uma caixa de seleção marcada. Um botão amarelo "Entrar" está na base. No rodapé, o texto "GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors" é visível.

Figura 2.1 – Tela de Login

2.1 Primeiro Acesso (*em desenvolvimento)

Agora todos os chamados do GLPI são realizados por usuários identificados. Caso ainda não possua, realize o cadastro na ferramenta através do formulário “Primeiro Acesso” ou acesso o passo a passo no FAQ.

The image shows a web form titled "Cadastro de usuários externos" (External User Registration) for the "PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ". The form includes the following fields and sections:

- Cadastre-se** (Register)
- CPF *** (Required): Text input field.
- Nome Completo *** (Required): Text input field.
- E-mail *** (Required): Text input field.
- Categoria *** (Required): Dropdown menu.
- Telefone para contato *** (Required): Text input field.
- OAB**: Text input field.
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**: A section explaining that data is used for support and improvement, and a commitment to security.
- Consentimento *** (Required): A checkbox labeled "Você consente com o tratamento dos seus dados?" (Do you consent to the processing of your data?).
- Você é um robô ?** (Are you a robot?): A CAPTCHA section with a distorted image of the word "L3200" and a text input field for the answer.

Figura 2.2 – Formulário de Cadastro Usuário Externo



Recomenda-se a troca da senha após o primeiro acesso, para uma mais pessoal e secreta

3. Conhecendo a Interface

Após efetuar o login a tela a seguir é apresentada:

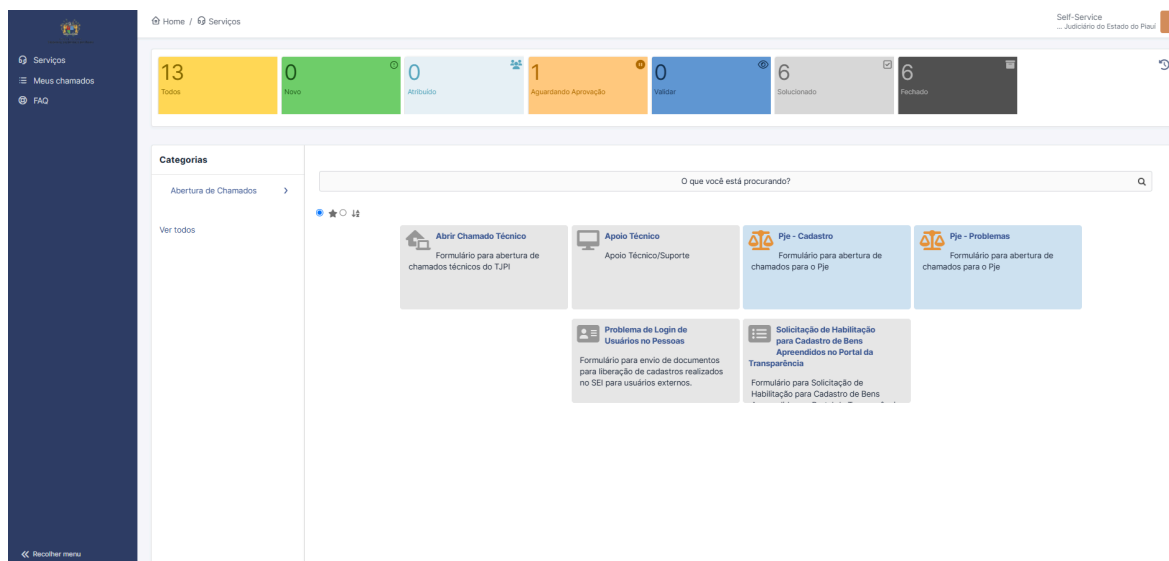


Figura 3.1 – Tela Inicial

3.1 Menu Lateral

No canto esquerdo da tela, é possível visualizar o menu com todas as ações possíveis na plataforma:

1. “Home” (logo TJPI) - leva de volta para a tela inicial;
2. “Serviços” - leva à página de formulários específicos para a criação de chamados;
3. “Meus Chamados” - leva à página com todos os chamados do usuário;
4. “FAQ” - leva à página de soluções rápidas para problemas comuns



3.2 Configurações

Clicando no ícone no canto superior direito, será aberto um menu contendo opções de configuração:

1. “Self-Service” - habilita troca de sistema para usuários com perfil administrativo;
2. “Entidade raiz” - botão desabilitado;
3. “Português do Brasil” - habilita troca de idioma;
4. “Ajuda” - redireciona para o site da documentação oficial do GLPI;
5. “Sobre” - abre um pop up contendo a versão atual do sistema; e
6. “Minhas configurações” - leva à página de configurações personalizáveis pelo usuário.



3.3 Painel de atalhos e status

Na página inicial existem muitos quadros informativos contendo atalhos. São eles:

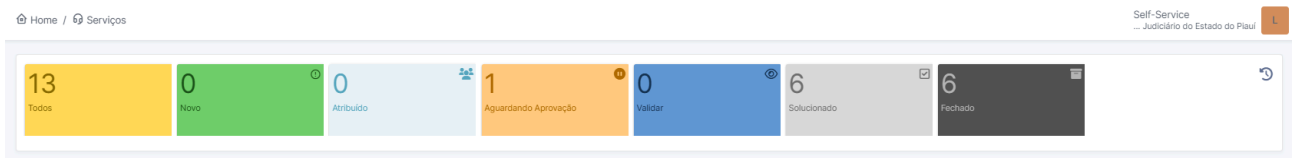


Figura 3.3.1 – Tela Inicial com atalhos dos chamado

Em **todos**, serão apresentados os chamados requeridos pelo usuário.

1. Cada linha do quadro representa uma etapa dos chamados abertos pelo usuário da conta e o número de contagem desses chamados, abre a página de chamados com o filtro referente à etapa. São as etapas:

- 3.1. Novo - o chamado foi aberto, mas está em análise da equipe técnica;
- 3.2. Em atendimento (atribuído) - o chamado já foi atribuído a algum técnico;
- 3.3. Em atendimento (planejado) - o chamado está em espera para procedimento;
- 3.4. Pendente - o chamado ultrapassou seu tempo de atendimento;
- 3.5. Solucionado - o chamado foi dado como solucionado, mas pode ser reaberto;
- 3.6. Fechado - o chamado já não pode ser reaberto; e

3.7. Excluído - o chamado foi excluído para fins de movimentação e/ou análise de resultados.

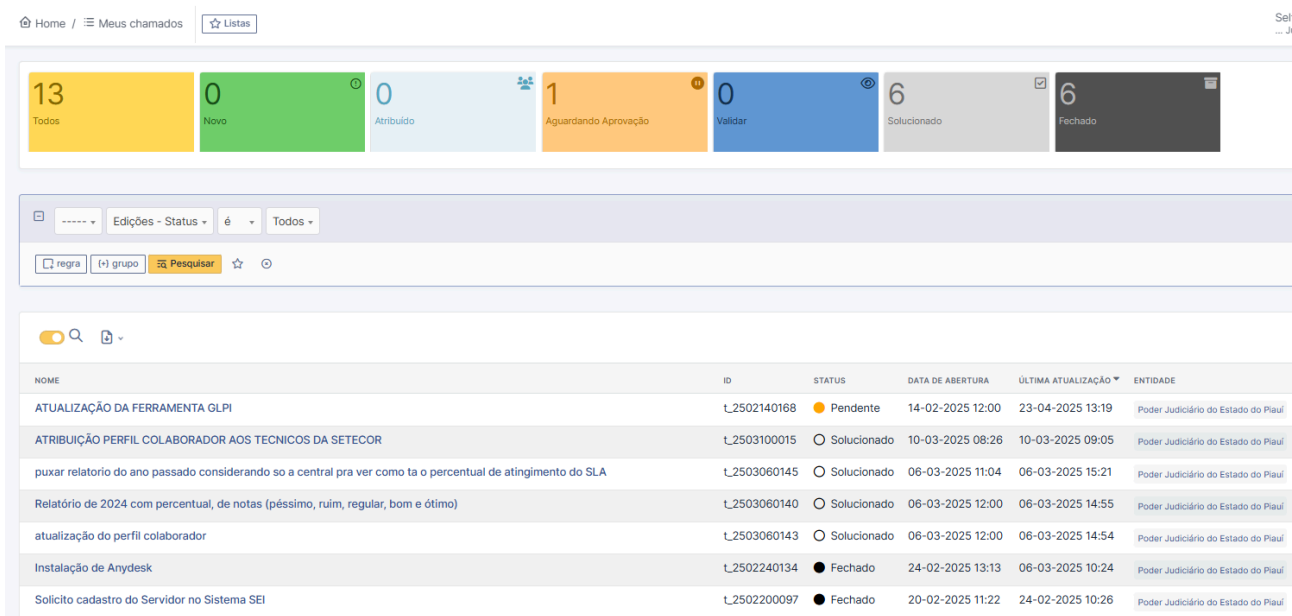


Figura 3.3.2 – Tela com lista de todos os chamados

Chamados/Serviços

1. Ao clicar sobre o título Serviços, será redirecionado para a páginas de chamados por categorias;
2. No canto superior esquerdo, o formulário “Abertura de chamados” haverá formulários para cada sistema e ocorrência específica;
3. Em “Abrir chamado Técnico” há o formulário genérico para os chamados/serviços não designados nos formulários;

FAQ

1. O FAQ da plataforma, são:
 - 1.1. “Entradas recentes” - novos artigos;
 - 1.2. “Questões mais populares” - artigos mais acessados; e
 - 1.3. “Últimas entradas atualizadas” - últimas atualizações em artigos já existentes.

2. Clicando sobre os textos dos quadros, será encaminhado para o artigo referente.
Lembretes públicos

1. O quadro de lembretes públicos mostra lembretes direcionados a um usuário ou grupo, podendo conter:

- 1.1. Informativos;
- 1.2. Tarefas a fazer; ou
- 1.3. Atividade realizada.

2. Clicando sobre os textos dos quadros, será encaminhado para os detalhes do lembrete referente. Pesquisa de satisfação

1. O quadro lista as pesquisas de satisfação, geradas automaticamente, acerca dos chamados de um dado requerente, que foram encerrados;

2. Clicando sobre os textos dos quadros, será encaminhado para a pesquisa referente.

4. Abrindo um chamado (solicitante)

Para abrir chamados clique no link “Abertura de Chamado” conforme demonstrado na figura abaixo:



Figura 4.1 – Tela de Abertura de chamado

Será aberta uma janela, como a imagem acima, apresentando os formulários com as informações específicas para a abertura de cada chamado, com os campos necessários. No canto superior esquerdo, o formulário “Abrir chamado técnico” abre o formulário genérico para novos chamados;

Há 2 **TIPOS** de chamados: “Incidente” e “Requisição”.

Incidente: É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço;

Requisição: É qualquer solicitação, cadastro, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.

CATEGORIA: Escolha corretamente a categoria pertinente ao seu chamado.

Microinformática > N1 - Microinformática

Sistemas > N1 - Sistemas

Sistemas > N2 - Sistemas Administrativos

Sistemas > N2 - Sistemas Extrajudiciais

Sistemas > N2 - Sistemas Judiciais

Sistemas > N3 - Sistemas

Infraestrutura > N3 - Infraestrutura

LOCALIZAÇÃO: Selecione a localização pertinente ao chamado.

TÍTULO: Breve resumo da solicitação do chamado.

DESCRIÇÃO: Descrição detalhada da solicitação com os dados necessários para entendimento e resolução do chamado..

DOCUMENTOS: Espaço para anexar arquivos e/ou prints que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex.: Imagens da tela de erro, portarias, etc). Finalizado o chamado, Clique em “Enviar”.

4. Visualizando o chamado

Para visualizar os chamados clique na lateral esquerda em Meus Chamados.

Após este procedimento você será transferido para a seguinte tela.

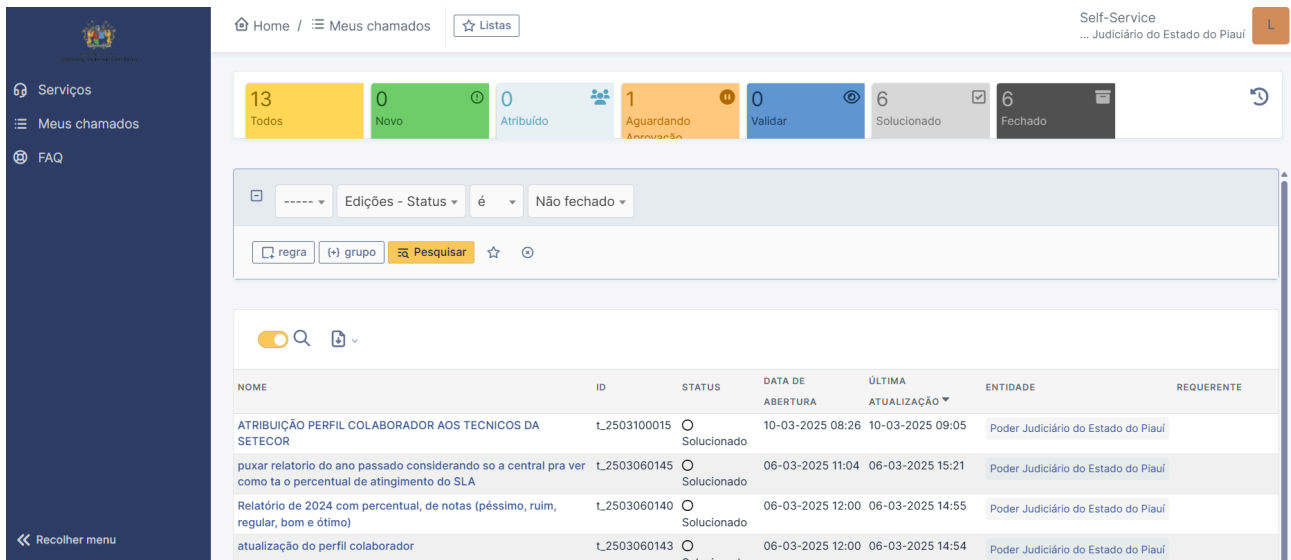


Figura 4.1 – Tela de visualização dos chamados.

Para visualizar um chamado específico, basta clicar no link com a descrição do chamado

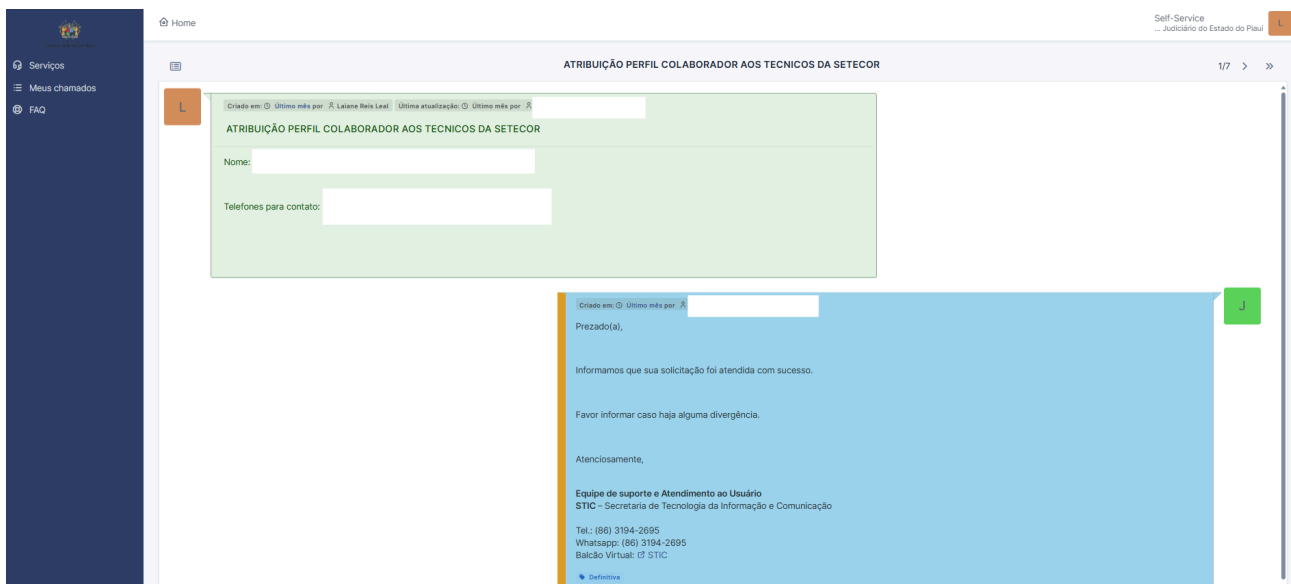


Figura 4.2 – Tela de visualização de um chamado específico.

Para visualizar os chamados por status, é possível selecionar no painel ou na caixa de seleção

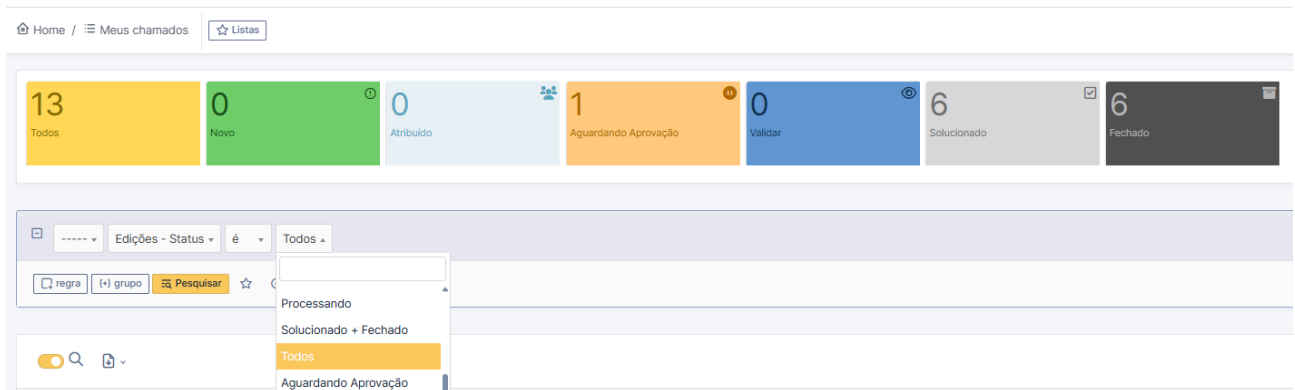
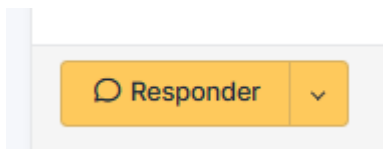


Figura 4.2 – Tela de visualização do painel.

5. Adicionando acompanhamento e alterando chamado

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode adicionar um acompanhamento ou acrescentar um arquivo/print do erro que ajude a resolver o problema no chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado”, clicando em Responder no canto inferior esquerdo.



Inserir as informações necessárias e adicionar.

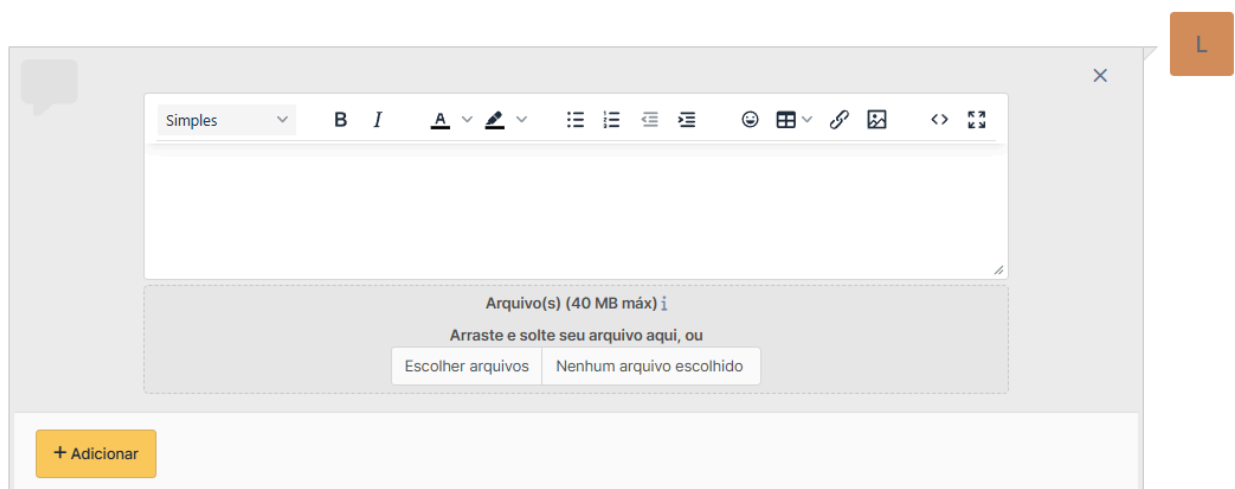


Figura 5.1 – Tela de Visualização do Chamado Para adicionar um acompanhamento ao chamado.

É possível anexar arquivos e/ou print de erros na seta ao lado do Responder, em Adicionar documento:

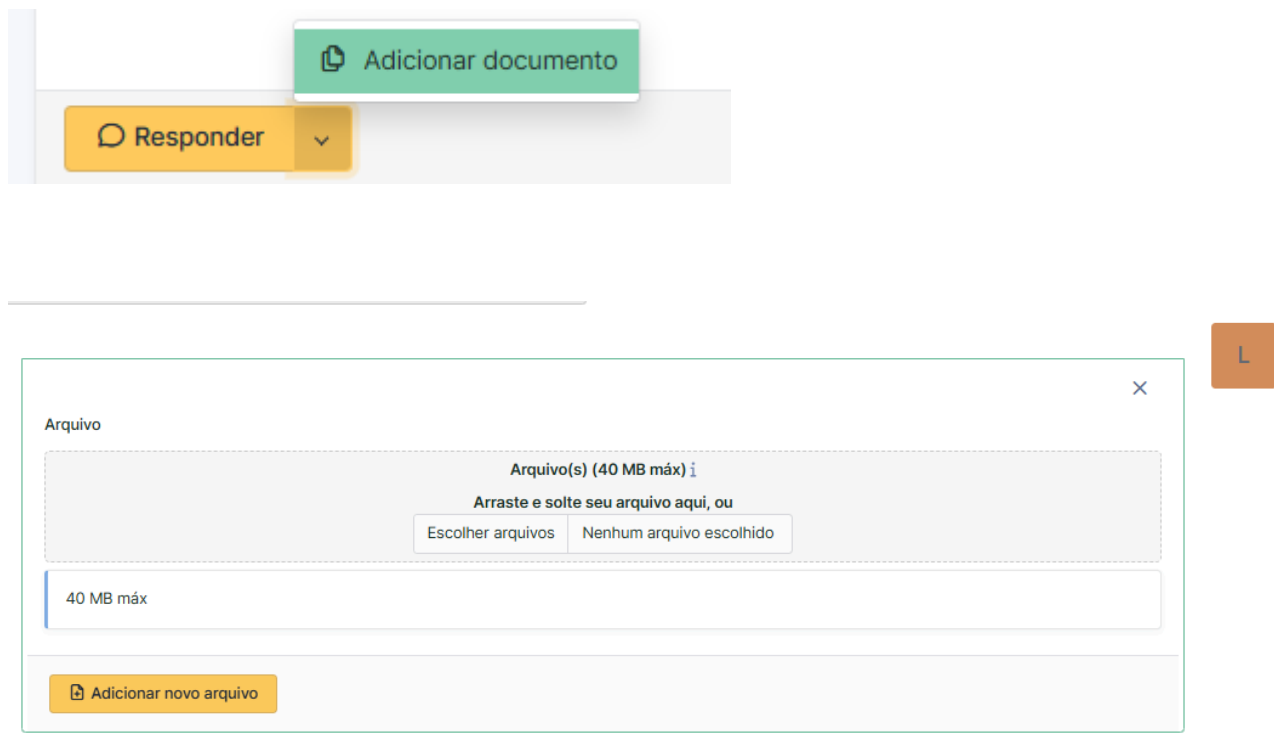


Figura 5.2 – Tela para adicionar um arquivo ao chamado.

7. Pesquisa de Satisfação

Para fins de melhorias no atendimento técnico realizado pelo Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, o sistema de Service Desk GLPI envia automaticamente por email, 10 minutos após o fechamento do chamado uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de atendimento classificando através de estrelas, que vão de 1 a 5. Há também um espaço para observações relacionadas ao atendimento do chamado.

Figura7.1 - Pesquisa de satisfação

Segue abaixo a relação dos níveis de satisfação:

- 1 Estrela – Muito Ruim
- 2 Estrelas – Ruim
- 3 Estrelas – Bom
- 4 Estrelas – Muito Bom
- 5 Estrelas – Excelente

Qualquer dúvida ou problema entre em contato com a Secretaria de Tecnologia da Informação.
Central STIC: 3194-2696