

# DEFENSORIA PÚBLICA DE RORAIMA

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO DE GLPI – USUÁRIO



# O GLPI

- Prezado servidor, o GLPI é um sistema de Service Desk composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos.
- Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe do Departamento de Tecnologia da Informação – DTIC.
- O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática

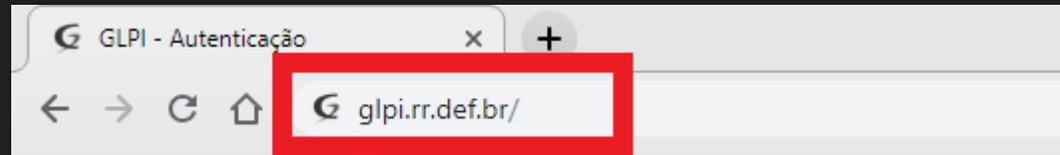
# O GLPI

- O sistema está integrado à base de dados dos usuários da DPE, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login e senha usados para autenticar na Rede; WiFi; Intranet e SEI da DPE.
- Este treinamento tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

# GLPI – Acessando

- O GLPI pode ser acessado através do sitio da Defensoria Pública de Roraima (<http://www.defensoria.rr.def.br/>);
- Link direto (<http://glpi.rr.def.br/>) ou
- **Através da intranet** ([intranet.rr.def.br](http://intranet.rr.def.br))

# GLPI – Acessando



Link direto



**Defensoria Pública do Estado de Roraima**  
SIA - Sistema Integrado de Atendimento

Sessão do Usuário  
DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Site Servidor Cartório Solar SGA CEAF  
Seit Enquetes Estatística e-Defensor Eleição Projudi  
SEEU Audiências **Suporte GLPI** Email Chrome Firefox  
Sair

**Intranet**

# GLPI - Logando

- O seu login no GLPI é o mesmo usado para acessar o SEI; intranet e rede local.
  - Usuário = número do seu CPF.
  - Senha = sua senha do SEI.

GLPI

12345678900 CPF sem pontos e traço

Mêsma Mesma senha de acesso ao SEI

Lembrar me

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

# GLPI – Tela Inicial

GLPI 0 0 0 0

Self-Service

Procure suporte

Meus Chamados

Reservar um ativo

Categorias

Ver todos

COMPUTADOR E MONITOR

IMPRESSORA

INTERNET / REDE

SCANNER

SISTEMAS

Por favor, descreva o que precisa aqui

Organizar por popularidade

Organizar por ordem alfabética

COMPUTADOR E MONITOR

SCANNER

INTERNET / REDE

IMPRESSORA

SOLAR

# GLPI

## Criando um Chamado



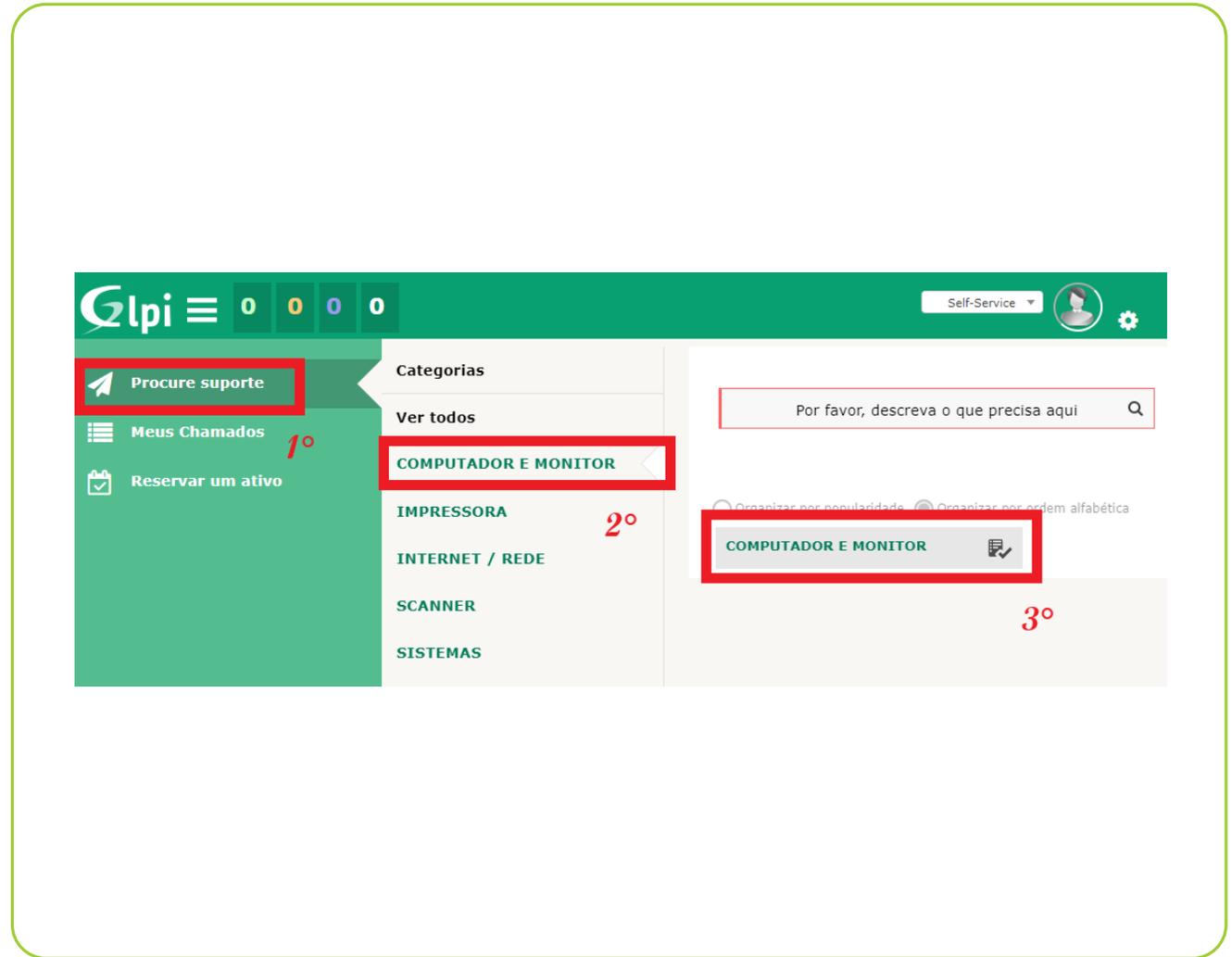
Para abrir um chamado o usuário logado deve ir na aba “Procure suporte”



Depois escolher uma categoria

# GLPI Criando um Chamado

- Por exemplo:
  - Abrindo chamado relacionado a computador e monitor: clicando nas seguintes abas:



# GLPI Criando um Chamado

○ Abrirá a seguinte página → →

- **1º Passo:** Escolher a sua localização.
- **2º Passo:** Selecionar o provável problema.
- **3º Passo:** Relatar o problema.
- Clicar em “ENVIAR”

GLPI

0 0 0 0

Self-Service

COMPUTADOR E MONITOR

Formulário para abertura de chamados relacionados a problemas com computadores e/ou monitores

seção 01

**Localização**

Qual a sua sala de trabalho?

...dio Penha Brasil > Sala 01 > Informática

*1º passo.*

**Categoria \***

Selecione o problema

... > COMPUTADOR / MONITOR > Não liga

*2º passo.*

**Descrição \***

Descreva seu problema

Ao tentar ligar o computador, não houve sucesso.

*3º passo.*

Enviar

# GLPI Criando um Chamado

- Após será direcionado para a aba “**Meus Chamados**”
- **Parabéns! Você abriu um chamado ao DTIC**
- A partir de agora você pode acompanhar seu chamado.

The screenshot shows the GLPI interface with the following elements:

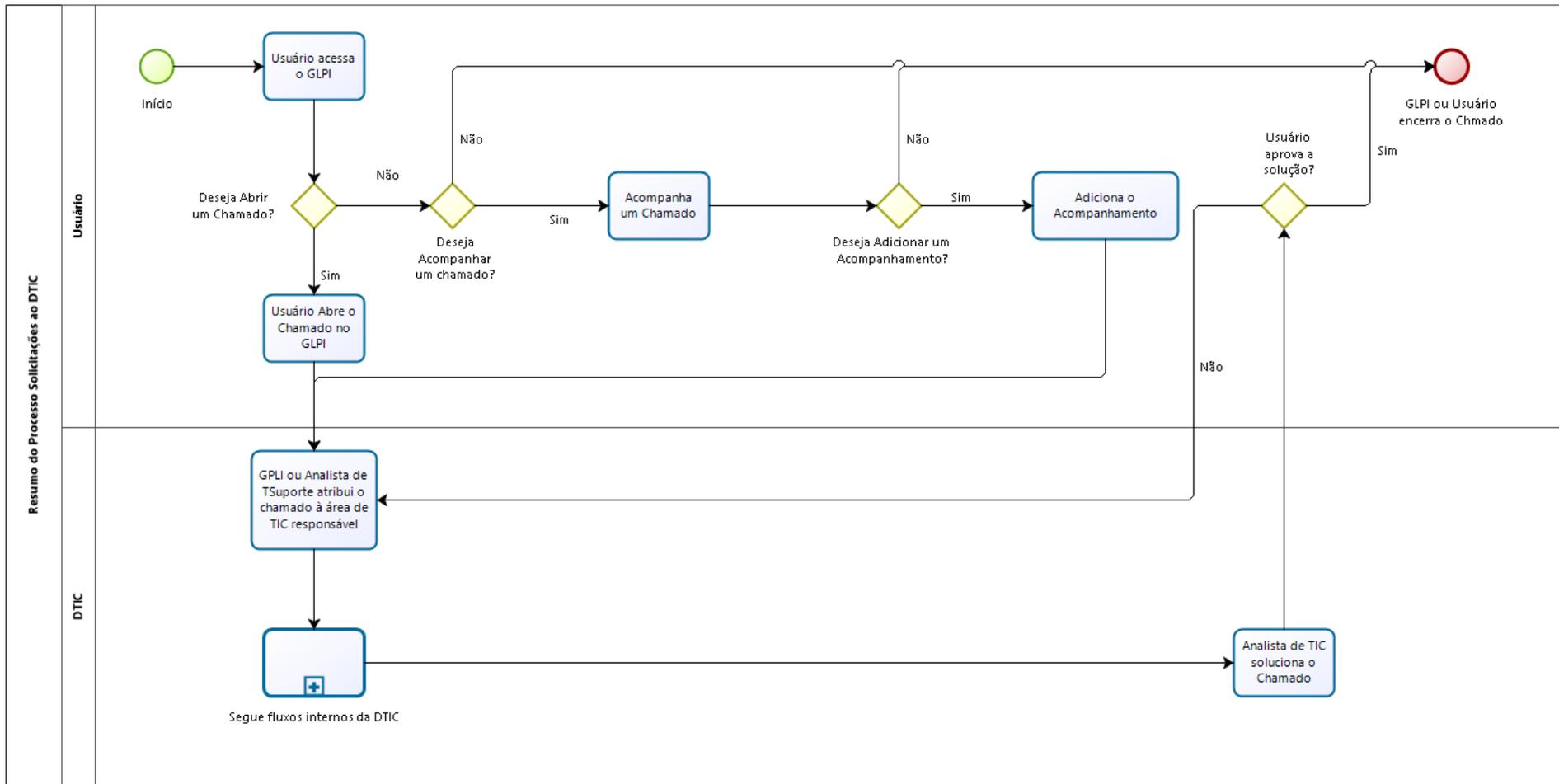
- Header:** GLPI logo, navigation menu (1, 0, 0, 0), and user profile (Self-Service).
- Left Sidebar:** Procure suporte, Meus Chamados (selected), Reservar um ativo.
- Main Content:** Search filters (Questão - Status, é, Não fechado), Pesquisar button, and a table of tickets.

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
COMPUTADOR E MONITOR	t_2019040004	Processando (atribuído)	29-04-2019 10:39	29-04-2019 10:39	Defensoria Pública de Roraima	DANIEL SOUSA DE ARAUJO

# GLPI – O Chamado

- Ao registrar o chamado no GLPI, o usuário terá o controle de todo o processo feito para chegar ao resultado final em tempo real, podendo cobrar respostas sobre o andamento de sua solicitação, esses registros são constantemente acompanhados e distribuídos aos técnicos disponíveis para atendimento.
- Todas as informações devem ser registradas para a documentação do problema/solicitação.
- Portanto o GLPI é uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a equipe de TI quanto os usuários estarão acompanhando os procedimentos, melhorando a qualidade no atendimento dos serviços.

# **GLPI – O Chamado (Ciclo de vida do chamado)**



# GLPI – Acompanhando um Chamado

- O usuário pode acompanhar um chamado clicando na aba “**Meus Chamados**” ou
- Pelas **numerações do canto superior esquerdo da perspectiva do usuário.**

-  Procure suporte
-  **Meus Chamados**
-  Reservar um ativo

+ Questão - Status  Não fechado   

Exibir (número de itens)  
15

De 1 para 1 de 1

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
COMPUTADOR E MONITOR	t_2019040004	 Processando (atribuído)	29-04-2019 10:39	29-04-2019 10:39	Defensoria Pública de Roraima	DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Exibir (número de itens)  
15

De 1 para 1 de 1

# GLPI – Acompanhando um Chamado

- Ao posicionar o ponteiro do mouse no nome do chamado, aparecerá um log com informações da abertura do chamado.

The screenshot displays the GLPI interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Procure suporte', 'Meus Chamados', and 'Reservar um ativo'. The main area shows a search bar with filters for 'Questão - Status' (set to 'Não solucionado'), 'Questão - Requerente' (set to 'DANIEL SOUSA DE ARAUJO'), and a search button. Below the search bar is a table of search results. The first row is highlighted with a red box and contains the following data:

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
COMPUTADOR E MONITOR	t_2019040004	Processando (atribuído)	29-04-2019 10:39	29-04-2019 10:39	Defensoria Pública de Roraima	DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Below the table, a tooltip window is open, showing the 'Data do formulário' (Form data) for the selected item. The tooltip contains the following information:

seção 01

- 1) Localização : Prédio Penha Brasil > Sala 01 > Informática
- 2) Categoria : SUPORTE E MANUTENÇÃO > COMPUTADOR / MONITOR > Não liga
- 3) Descrição : Ao tentar ligar o computador, não houve sucesso.

To the right of the tooltip, a red arrow points to the text: **Log com dados da abertura do chamado**.

- Procure suporte
- Meus Chamados
- Reservar um ativo

Adicionar : Acompanhamento Documento

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo :

30-05-2019 10:53

DANIEL SOUSA DE ARAUJO

**COMPUTADOR E MONITOR**  
Data do formulário  
=====

DADOS DO FORMULÁRIO

- 1) Categoria : SUPORTE E MANUTENÇÃO > COMPUTADOR / MONITOR > Não liga
- 2) Localização : Prédio Sebastião diniz > Sala 27
- 3) Descrição : O computador não liga

Chamado# descrição 2019050006

# GLPI – Acompanhando um Chamado

Ao clicar no chamado será exibido a tela acima.



Procure suporte

Meus Chamados

Reservar um ativo



Adicionar :



Acompanhamento



Documento

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

30-05-2019 10:53



DANIEL SOUSA DE  
ARAÚJO

Chamado# descrição 2019050006

### COMPUTADOR E MONITOR

Data do formulário

=====

#### DADOS DO FORMULÁRIO

-----

- 1) Categoria : SUPORTE E MANUTENÇÃO > COMPUTADOR / MONITOR > Não liga
- 2) Localização : Prédio Sebastião diniz > Sala 27
- 3) Descrição : O computador não liga

Clicando em acompanhamento você pode adicionar comentários no decorrer da vida do chamado

- Procure suporte
- Meus Chamados
- Reservar um ativo

Adicionar : Acompanhamento Documento

**Novo item - Acompanhamento**

Estou enviando imagem do erro mostrado no sistema.

**Mensagem ao Suporte**

Descrição

**Arquivo(s) (2 MB máx)**

GLPI intranet.png 86.04 KB (86.04Kio)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Origem do acompanhamento Helpdesk

Privado Não

**Adicionar**

**Arquivo. Ex.: print da tela**

**Clique aqui para concluir**

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

30-05-2019 10:53



DANIEL SOUSA DE ARAUJO

**COMPUTADOR E MONITOR** Chamado# descrição 2019050006

Data do formulário  
=====

DADOS DO FORMULÁRIO

1) Categoria : SUPORTE E MANUTENÇÃO > COMPUTADOR / MONITOR > Não liga

2) Localização : Prédio Sebastião diniz > Sala 27

3) Descrição : O computador não liga

- Quando o seu chamado for solucionado o “Status” do chamado mudará para Solucionado.

The screenshot displays the Gipi Self-Service interface. At the top, the Gipi logo is on the left, and a navigation bar contains four colored boxes with the numbers 0, 0, 0, and 1. A red arrow points from the text above to the number '1'. On the right of the navigation bar, there is a 'Self-Service' dropdown menu, a user profile icon, and a settings gear icon. Below the navigation bar, a sidebar on the left contains three menu items: 'Procure suporte', 'Meus Chamados', and 'Reservar um ativo'. The main content area features a search bar with a dropdown menu set to 'Questão - Status', a filter 'é' set to 'Não fechado', and a 'Pesquisar' button. Below the search bar, there are options to 'Exibir (número de itens)' set to 15 and 'De 1 para 1 de 1'. A table lists the search results with the following columns: Nome, ID, Status, Data de abertura, Última atualização, Entidade, and Requerente. The first row shows a ticket named 'COMPUTADOR E MONITOR' with ID 't\_2019050006', status 'Solucionado', and requester 'DANIEL SOUSA DE ARAUJO'. A second red arrow points from the text above to the 'Solucionado' status in this row. Below the table, there are more options for 'Exibir (número de itens)' set to 15 and 'De 1 para 1 de 1'.

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
COMPUTADOR E MONITOR	t_2019050006	Solucionado	30-05-2019 10:53	30-05-2019 11:23	Defensoria Pública de Roraima	DANIEL SOUSA DE ARAUJO

# GLPI – Aprovação da Solução

- Quando o analista de TI informar que seu chamado foi solucionado você deve então “Aprovar” ou “Não” a Solução.
- Para isso clique em
  - “meus chamados”
  - Clique sobre o chamado Solucionado

Você pode escolher filtros para pesquisar

The screenshot displays the Gipi Self-Service interface. At the top, there is a navigation bar with the Gipi logo, a hamburger menu, and four status indicators (0, 0, 0, 1). On the right, there is a 'Self-Service' dropdown, a user profile icon, and a settings gear. Below the navigation bar, there is a search bar with filters: 'Questão - Status' (dropdown), 'é' (dropdown), and 'Solucionado' (dropdown). A 'Pesquisar' button is on the right. Below the search bar, there is a table with columns: Nome, ID, Status, Data de abertura, Última atualização, Entidade, and Requerente. The first row of the table is highlighted with a red box and contains the text 'COMPUTADOR E MONITOR'. The 'Status' column for this row is circled in red and contains 'Solucionado'. A red arrow points from the text 'Clique aqui' to the highlighted row. The text 'Clique aqui' is located at the bottom left of the screenshot. The table also includes pagination information: 'Exibir (número de itens) 15' and 'De 1 para 1 de 1'.

Procure suporte

Meus Chamados

Reservar um ativo

Self-Service

Questão - Status

é

Solucionado

Pesquisar

Exibir (número de itens) 15

De 1 para 1 de 1

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade	Requerente
COMPUTADOR E MONITOR	t_2019050006	Solucionado	30-05-2019 10:53	30-05-2019 11:23	Defensoria Pública de Roraima	DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Exibir (número de itens) 15

De 1 para 1 de 1

Clique aqui

- Procure suporte
- Meus Chamados
- Reservar um ativo



### Aprovação da solução

Comentários  
(Opcional quando aprovado)

O problema foi resolvido.

Recusar a solução

Aprovar a solução

Filtro de linha do tempo: [Icons]

### Histórico de ações:

Foi verificado que o computador estava desconectado da tomada.

30-05-2019 11:23  
Francisco Leonardo Bezerra Rocha

30-05-2019 11:18  
DANIEL SOUSA DE ARAUJO

fazer análise in loco  
Rogério Lima Albuquerque  
Última edição em 30-05-2019 11:20 por DANIEL SOUSA DE ARAUJO

30-05-2019 11:13  
DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Estou enviando imagem do erro mostrado no sistema.  
Helpdesk

30-05-2019 11:13  
DANIEL SOUSA DE ARAUJO



30-05-2019 10:53  
DANIEL SOUSA DE ARAUJO

**COMPUTADOR E MONITOR**  
Data do formulário  
-----  
DADOS DO FORMULÁRIO  
-----  
1) Categoria : SUPORTE E MANUTENÇÃO > COMPUTADOR / MONITOR > Não liga  
2) Localização : Prédio Sebastião diniz > Sala 27  
Chamado# descrição 2019050006

# Essa tela abrirá

-  Procure suporte
-  Meus Chamados
-  Reservar um ativo



### Aprovação da solução

Comentários  
(Opcional quando aprovado)

O problema foi resolvido.

**Recusar a solução**

**Aprovar a solução**

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :      

Click aqui para reprovar

Click aqui para aprovar

# GLPI – Aprovação da Solução

- Reprovar uma solução significa que aquela solução não resolveu o problema.
- Uma vez que a solução é reprovada, o chamado volta ao técnico para procurar nova solução.
- E o ciclo se repete até a solução ser aprovada, só então o chamado é fechado
- Um chamado fechado sai da sua lista de chamados, mas pode ser acessado pelo menu numérico superior.

Exibir chamados fechados



0 0 0 1

Procure suporte

Meus Chamados

Reservar um ativo

Questão - Status é Solucionado + Fechado  
E Questão - Requerente é DANIEL SOUSA DE ARAUJO

Exibir (número de itens)

15

De 1 para 1 de 1

Nome	ID	Status	Data de abertura	Última atualização	Entidade
COMPUTADOR E MONITOR	t_2019050006	 Fechado	30-05-2019 10:53	30-05-2019 11:46	Defensoria Pública de Roraima

Exibir (número de itens)

15

De 1 para 1 de 1

# Conclusão

○ Pronto!

Agora você está habilitado para usar o GLPI. (Perfil Self-Service)

## **Aqui você aprendeu:**

- ❑ Acessar ao GLPI
- ❑ Logar no GLPI
- ❑ Abrir chamado no GLPI
- ❑ Acompanhar um chamado no GLPI
- ❑ Aprova ou não uma Solução no GLPI