

GLPI - Guia dos usuários

Tutoriais do sistema de abertura de chamados de suporte técnico

- [Acesso e abertura de chamados](#)
- [Acompanhar chamados, adicionar informações e verificar solução](#)
- [Resposta pesquisa de satisfação](#)

Acesso e abertura de chamados

Tutorial para utilização do sistema de chamados técnicos do IFSP-Reitoria

Atenção: Se você está em um **Campus**, abra seu chamado diretamente com a sua **TI local**. Isso assegura que sua solicitação seja triada e resolvida com mais rapidez.

O que é o GLPI?

O GLPI é o sistema oficial de *Service Desk* do IFSP. É através desta plataforma que centralizamos a gestão de inventários e o atendimento de pedidos de suporte, manutenção e serviços diversos.

Porquê utilizar a interface em vez do e-mail? Ao abrir um chamado diretamente no sistema, a sua solicitação é categorizada automaticamente e encaminhada à equipa responsável com maior agilidade, permitindo-lhe acompanhar o progresso em tempo real.

Acesso ao sistema

Acesse a página do Suporte Técnico <https://suporte.ifsp.edu.br/>

Coloque seu prontuário e senha do Suap, e clique em

Caso tenha esquecido a senha siga as instruções do manual para recuperá-la: [Alteração/Criação de senha do Suap e E-mail Institucional](#)

Faça login na sua conta

Usuário

Senha

Lembrar de mim

Entrar



E-mail: suporte@ifsp.edu.br

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

Abertura do chamado

Na tela de chamados você poderá abrir um novo chamado clicando no botão [+ Criar um chamado](#) disponível nos lugares assinalados.

Você também poderá usar o botão [Formulários](#), no menu à esquerda.

Nenhum formulário disponível	
Chamados	+ Criar um chamado
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	21
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	4
Fechado	1676
Excluído	43

Obs.: Nessa tela também é possível consultar os chamados anteriormente abertos clicando nas situações apresentadas (Novo, Em atendimento, etc...). Você poderá listar e organizar os chamados já abertos clicando no link [Chamados](#) no menu à esquerda.

Criando um novo chamado

Escolhendo a opção **+ Criar um chamado** a tela abaixo é apresentada:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo Requisição

Categoria * ----- i

Observadores

Localização * ----- i

Título *

Descrição *
Simples B I ...

Arquivo(s) (2 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

Preencha os campos conforme as instruções:

Tipo: não é necessário alterar este campo

Categoria: escolha uma das categorias disponíveis, ou a que mais se aproxima do que você precisa. Dica: comece a escrever e o campo irá mostrar opções para escolha.

Observadores: adicione um ou mais e-mails de interessados que receberam uma cópia das alterações no chamado.

Localização: informe o seu campus ou setor da reitoria

Título: Adicione um título que expresse do que se trata a solicitação

Descrição: Detalhe o problema relatado, indicando o patrimônio do equipamento e a disponibilidade de horário do usuário para atendimento presencial.

Anexar arquivos: anexe arquivos de imagens de telas, ou documentos de texto, como portarias, necessárias ao entendimento do problema.

Por fim, clique no botão **+Enviar mensagem**

Criando um chamado pelos Formulários

Clicando no botão Formulários no menu à esquerda você verá a tela abaixo:

The screenshot displays the GLPI helpdesk interface. On the left is a sidebar titled 'Categorias' with the following items: CONCURSO / PROCESSO ..., E-MAIL E DRIVE GOOGLE / ..., INFRAESTRUTURA E SERV..., SUAP ADMINISTRATIVO E ..., SUPORTE REITORIA, and Ver todos. The main area features a search bar at the top with the placeholder 'O que você está procurando?'. Below the search bar are several service request categories, each with an icon and a description:

- ACADÊMICO**: E-mail de aluno / Diploma / Erros no Suap Acadêmico (bugs)
- CONCURSOS E PROCESSO SELETIVO**: Solicitações relacionadas aos sistemas utilizados em concursos e processos seletivos
- E-MAIL INSTITUCIONAL E DRIVE GOOGLE**: Drive compartilhado Google / E-mail Institucional / Grupos de E-mail
- ELEIÇÕES**: Criação de eleição / Administrador de eleição
- ENQUETES**: Criação, ativação e permissão de enquetes
- INFRAESTRUTURA**: Docker/ VOIP /Firewall/ LDAP/ VM/ SICC/ DHCP/ DNS/ NOC/ HUB/Grafana/ Eduroam/café/ Portal/ Certificados Digitais
- MICROSOFT 365**: Pacote aplicativos de escritório Microsoft (Office 365)
- SERVIÇOS INTERNOS**: Drive IFSP / Cofre IFSP / Manuais IFSP / Cadastro máquina de ponto / OAuth
- SOLICITAÇÃO DE RESTAURAÇÃO DE BACKUP**: Solicitação de restauração de Backup
- SUAP**: Problemas de acesso / Erros de sistema (bugs) / Acesso à módulos / Editais
- SUPORTE INTERNO (SOMENTE REITORIA)**: Instalação e configuração de computadores/Internet/Programas/Impressoras/Scanner/Monitor

Escolha entre as categorias disponíveis para sua solicitação conforme o título e descrição dos botões.

Os formulários disponibilizam instruções iniciais e manuais técnicos para orientar a resolução de problemas, evitando, muitas vezes, a necessidade de abertura de chamado.

Caso ache necessário continuar com a solicitação basta preencher os campos conforme as instruções [passadas anteriormente](#).

Importante: sempre acompanhe a situação do seu pedido pelo botão de [Chamados na tela inicial](#) e com os e-mails enviados pelo Suporte Técnico Reitoria.

Não esqueça de preencher a [pesquisa de satisfação](#) enviada para seu e-mail ou disponível na tela inicial do GLPI após a finalização do seu atendimento.

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte técnico helpdesk ajuda atendimento TI reitoria manutenção computadores assistência serviços

Acompanhar chamados, adicionar informações e verificar solução

Tutorial para incluir acompanhamentos nos chamados abertos

Situação do chamado

Após acessar o sistema de chamados, é possível verificar o **Status** dos seus chamados clicando em **Meus chamados**



NOME	ID	STATUS
Suporte Interno Reitoria	t_214	● Novo
Manutenção	t_205	● Novo
Suap	t_204	● Novo

Para consultar algum chamado clique no Nome daquele que deseja consultar.

Acompanhamento do chamado

Existem algumas informações que ajudarão no acompanhamento dos seus chamados:

The screenshot shows a ticket management interface with several callouts:

- Callout A:** Points to the top header area containing creation and update information: "Criado em: 1 horas atrás por Andre Luis Vieira (18) Última atualização: Agora mesmo por Andre Luis Vieira (18)".
- Callout B:** Points to the "Dados do formulário" section, which includes:
 - Acadêmico**
 - Solicitação de abertura de chamado**
 - 1) Título:** Problemas de acesso e-mail de aluno
 - 2) Descrição:** O aluno XX342342 está com problemas de acesso ao seu e-mail institucional. Solicitamos a correção. Atenciosamente,
 - 3) E-mail do observador:**
 - 4) Inclua um arquivo se necessário:** Nenhum documento anexado
- Callout C:** Points to the left sidebar menu with items: Chamado (1), Estatísticas, Itens, Histórico (16), and Todos.
- Callout D:** Points to the "Status" field, which is set to "Em atendimento (atribuído)".
- Callout E:** Points to the "Atores" section, which lists "Requerente" and "Observador" with associated names.
- Callout F:** Points to the "Atribuído" field, which shows the name of the assigned technician.
- Callout G:** Points to the top right area, indicating where the request data is located.
- Callout H:** Points to the bottom left area, indicating where technical questions or orientation will appear.

Você poderá verificar os dados informados na abertura do chamado, bem como se existe alguma solicitação ou orientação do técnico que está fazendo seu atendimento logo abaixo.

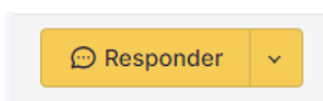
Em Status, é possível verificar a situação atual do seu chamado:

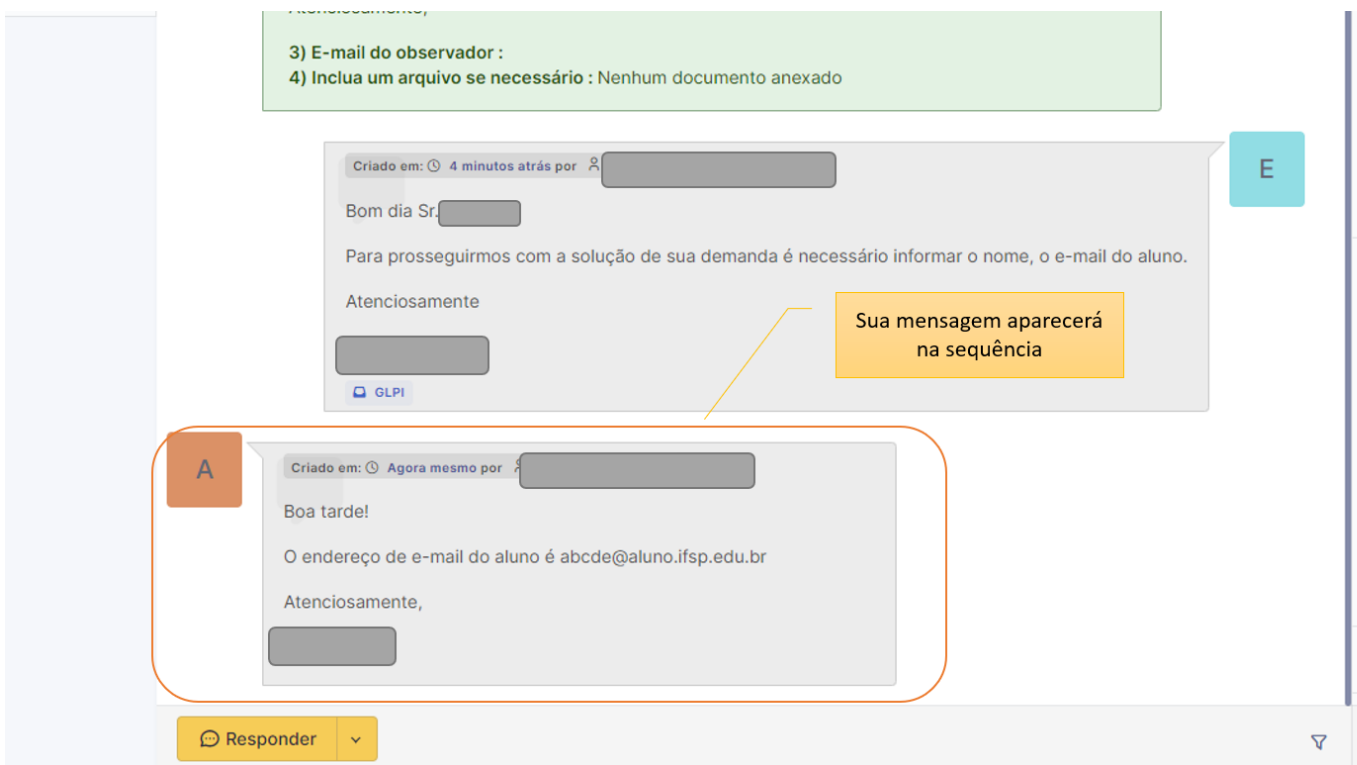
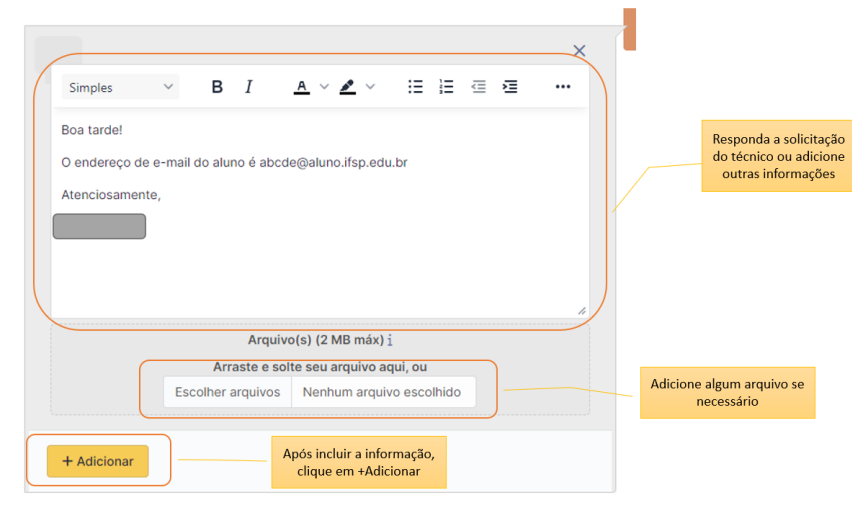
- **Novo** - o chamado foi aberto mas ainda não foi atribuído para atendimento;
- **Em atendimento (atribuído)** - o chamado está sendo atendido pela equipe;
- **Em atendimento (planejado)** - o técnico entrará em contato para verificar o melhor momento para o atendimento;
- **Pendente** - a equipe de suporte está aguardando uma resposta do solicitante (verifique se o técnico enviou alguma mensagem no chamado);
- **Solucionado** - o chamado já foi solucionado, mas poderá ser reaberto;
- **Fechado** - após alguns dias, os chamados solucionados são fechados automaticamente. Nesse caso é necessário fazer uma nova solicitação.

No canto inferior direito é possível verificar qual técnico ou equipe está fazendo o atendimento do seu chamado

Respondendo e complementando um chamado

Caso precise responder um pedido do técnico ou dar informações adicionais, clique no botão **Responder** na parte de baixo da tela, digite sua solicitação e clique em **+Adicionar**. Você também conseguirá adicionar algum arquivo solicitado.





Verificar solução de um chamado

Após seu pedido ser solucionado, a informação irá aparecer logo abaixo do texto do chamado e de outras informações que tiverem sido adicionadas.

Se a solução não for satisfatória, é possível recusá-la informando o motivo no campo de comentário e clicando em **Recusar**.

Caso não efetue nenhuma ação, o chamado mudará para "Fechado" após alguns dias, e será necessário abrir uma nova solicitação.

The image shows a screenshot of a GLPI ticket solution approval interface. It is divided into three main sections:

- Message Preview:** A blue message bubble containing the text: "Criado em: 7 minutos atrás por [redacted] E", "Boa tarde [redacted]", "O problema de acesso do aluno foi solucionado.", and "Atenciosamente [redacted]". A callout box points to this section with the text: "Sua solução aparecerá logo abaixo do texto do seu chamado, e de mensagens posteriores (se existirem)".
- Approval Form:** A section titled "Aprovação da solução" containing a rich text editor for "Comentários", an "Arquivo(s) (2 MB máx)" upload area, and two buttons: "Recusar" (red) and "Aprovar" (green). A callout box points to the "Aprovar" button with the text: "Você pode aprovar ou recusar a solução. Caso recuse, será necessário preencher o campo de comentários com o motivo".
- Metadata Panel:** A panel on the right showing ticket details: "Data de abertura: 06-04-2023 08:25:15", "Data da solução: 06-04-2023 09:58:59", "Tipo: Requisição", "Categoria: E-mail Institucional > E-mail Aluno", "Status: Solucionado", "Origem da requisição: Formulário", and "Localização: Reitoria". A callout box points to the "Data da solução" field with the text: "Aqui é possível verificar a data da solução, bem como confirmar o Status de 'Solucionado'".

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte informação técnico acompanhamento resposta solução

Resposta pesquisa de satisfação

Responder pesquisa de satisfação do atendimento

Após um chamado ser solucionado, você poderá receber uma mensagem pedindo para responder uma pesquisa de satisfação de atendimento. Ao clicar no link, você será redirecionado para a tela da pesquisa de satisfação.

Para responder a pesquisa passe o mouse sobre as estrelas do canto direito e selecione a quantidade relacionada à sua percepção do atendimento (sendo 1 estrela para um serviço não satisfatório, até 5 estrelas para um ótimo atendimento).

Você também poderá adicionar um comentário sobre o porquê da sua avaliação.

● E-mail teste 8 (225)

Chamado 2 Satisfação com a solução do chamado

Satisfação

Estatísticas

Aprovações Comentários

Base de Conhecimento

Itens

Custos Data de resposta da pesquisa de satisfação 19-04-2023 13:30

Projetos

Tarefas do projeto

Problemas

★★★★★ atualizado

Salvar

Por favor, não deixe de responder a pesquisa de satisfação. Ela nos ajudará a sempre melhorar o atendimento do nosso Suporte Técnico

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte técnico pesquisa satisfação