

# 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

Os chamados dos Campi devem necessariamente ser feitos à Coordenadoria de Tecnologia da Informação local. Isso ajuda na triagem e resolução mais rápida dos pedidos.

## Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de abertura de chamados de serviços (Service Desk) composto por um conjunto de ferramentas para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados e gestão de base de conhecimentos, mas também é usado por outras áreas, como controle de veículos, chamados para manutenção predial e áreas do ensino.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe de Tecnologia da Informação do IFSP. O propósito da implantação deste sistema é informatizar os registros de chamados diversos, propiciando um controle mais eficaz das solicitações e dos atendimentos ao usuário.

O sistema é integrado à base de dados dos usuários da rede da reitoria, possibilitando que qualquer usuário cadastrado acesse o sistema com seu login de rede e abra seus próprios chamados. Assim, por tratar-se de um sistema familiar para a maioria dos usuários, o intuito deste tutorial é de orientar os servidores no uso desta ferramenta, fornecendo instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados. As próximas seções deste tutorial demonstram como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e

## 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, utilize a página do Suap para recuperação

[https://suap.ifsp.edu.br/comum/solicitar\\_trocar\\_senha/](https://suap.ifsp.edu.br/comum/solicitar_trocar_senha/)



### Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Lembrar de mim

Entrar

Sistema de chamados.  
Utilize as mesmas credenciais do SUAP

E-mail: suporte@ifsp.edu.br  
DTI-PRD

Digite seu prontuário e senha (as mesmas do Suap), e clique em Entrar

Você também poderá enviar um pedido pelo e-mail [suporte@ifsp.edu.br](mailto:suporte@ifsp.edu.br)

### Abertura do chamado

Na tela de abertura de chamados você poderá abrir novos chamados clicando em [Serviços](#), ou acompanhar a situação de seus chamados já abertos em [Meus chamados](#) (menu do lado esquerdo):

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains the GLPI logo, 'Serviços', and 'Meus chamados'. The main content area has a search bar at the top and a grid of service categories below. Callout boxes provide instructions: 'Aqui você escolhe o serviço desejado' points to the search bar; 'Pesquise o serviço desejado ou escolha entre os já existentes abaixo' points to the category grid; 'Aqui você visualiza todos os seus chamados' points to the 'Meus chamados' link; and 'Escolha a categoria mais próxima daquilo que precisa' points to the category grid.

**Aqui você escolhe o serviço desejado**

**Pesquise o serviço desejado ou escolha entre os já existentes abaixo**

**Aqui você visualiza todos os seus chamados**

**Escolha a categoria mais próxima daquilo que precisa**

Categoria	Descrição
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
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

Para abrir um novo chamado, escolha entre as categorias existentes ou clique no campo de pesquisa.

Caso não encontre exatamente o serviço necessário, utilize aquele que for mais próximo da sua solicitação.

## Preenchendo o chamado

Preencha os campos do chamado e clique no botão :

## E-MAIL INSTITUCIONAL E DRIVE GOOGLE

**Solicitação de abertura de chamado**

Antes de continuar verifique as instruções e tutoriais abaixo:

- Os chamados dos Campi devem necessariamente ser feitos a Coordenadoria de Tecnologia da Informação local. Isso ajuda na triagem e resolução mais rápido dos pedidos.

Manuais e tutoriais relacionados:

- E-mail do Aluno
- Gerenciamento de participantes drive compartilhado Google
- Gerenciamento de grupos Google
- Configuração "Enviar como"
- Artigo Webmail IFSP
- Uso da plataforma Google
- Outros manuais relacionados

Caso ainda precise abrir o chamado, preencha os campos abaixo:

**Título \***  
Adicione um título que resuma sua solicitação

**Descrição \***  
Inclua todas as informações que achar necessárias para seu pedido.

**E-mail do observador**  
Se quiser que outro servidor receba informações sobre esse chamado, adicione um e-mail institucional para acompanhar sua solicitação (não obrigatório)

**Inclua um arquivo se necessário**  
O sistema aceita diversos tipos de formatos de arquivos (BMP, Excel, JPEG, LaTeX, OpenOffice, PDF, etc)

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

Clique em Enviar

Antes de abrir o chamado verifique as instruções e os tutoriais

Preencha o Título e a Descrição do chamado

Você pode adicionar um e-mail institucional de outro servidor para acompanhar a resolução do chamado

Adicione um arquivo para ajudar na resolução do problema, caso necessário

Importante: sempre verifique nas informações iniciais se há algum outro encaminhamento para sua dúvida, ou se já existem manuais orientando

Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte técnico

## Acompanhando o chamado

.....

## Respondendo às notificações

.....

## Aprovando a solução

.....

## Avaliando o chamado



# 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**



The screenshot shows the GLPI interface. On the left, a dark blue sidebar contains the 'Meus chamados' menu item, which is highlighted with an orange circle. The main content area shows a breadcrumb trail 'Home / Meus chamados' and a 'Listas' button. Below this is a search bar and a table of tickets. The table has three columns: 'NOME', 'ID', and 'STATUS'. The 'STATUS' column is highlighted with an orange circle. The table contains three rows of data:

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. On the left, a sidebar contains 'Chamado' (1), 'Estatísticas', 'Itens', 'Histórico' (16), and 'Todos'. The main content area is divided into two sections. The top section, labeled 'Acadêmico', contains a form titled 'Dados do formulário' and 'Solicitação de abertura de chamado'. It includes fields for '1) Título', '2) Descrição', '3) E-mail do observador', and '4) Incluir um arquivo se necessário'. The bottom section, labeled 'E', shows a message from a technician: 'Bom dia Sr. [redacted]. Para prosseguirmos com a solução de sua demanda é necessário informar o nome, o e-mail do aluno. Atenciosamente [redacted] GLPI'. On the right, a 'Dados da solicitação' panel shows 'Tipo: Requisição', 'Categoria: ...all Institucional > E-mail Aluno', 'Status: Em atendimento (atribuído)', 'Origem da requisição: Formulário', and 'Reitoria'. Below this is an 'Atores' panel with 'Requerente', 'Observador', and 'Atribuído' fields, each with a user selection icon. Callout boxes provide context: 'Caso o técnico tenha alguma dúvida ou orientação, ela aparecerá aqui' points to the technician's message; 'Aqui ficam os dados da sua solicitação' points to the top right panel; 'Esse é o status do seu chamado' points to the 'Status' field; and 'Aqui fica o nome do técnico ou da equipe responsável pelo seu atendimento' points to the 'Requerente' field.

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.

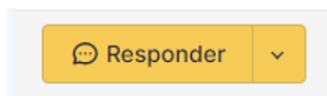
Em Status, é possível verificar a situação atual do seu chamado:

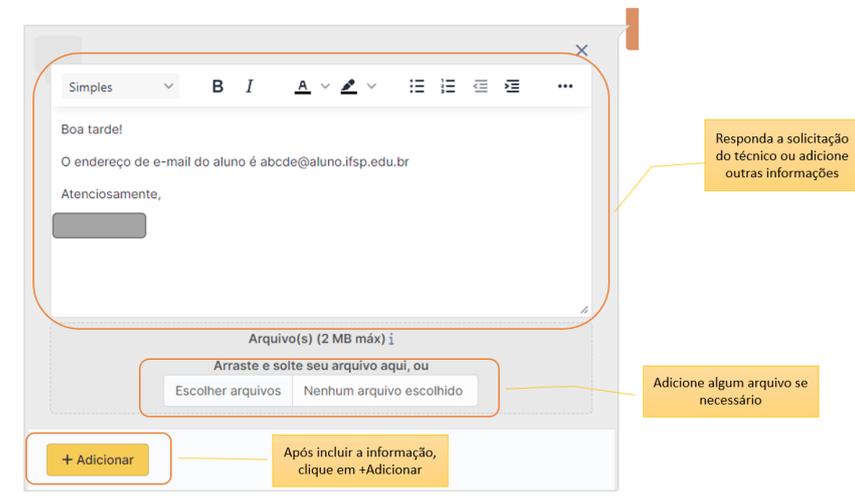
- **Novo** - o chamado foi aberto mas ainda não foi atribuído para atendimento;
- **Em atendimento (atribuído)** - o chamado está sendo atendido pela equipe;
- **Em atendimento (planejado)** - o técnico entrará em contato para verificar o melhor momento para o atendimento;
- **Pendente** - a equipe de 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.

Sua solução aparecerá logo abaixo do texto do seu chamado, e de mensagens posteriores (se existirem)

Criado em: 7 minutos atrás por [Redacted]  
Boa tarde [Redacted]  
O problema de acesso do aluno foi solucionado.  
Atenciosamente  
[Redacted]

A

Aprovação da solução

Comentários ?

Simplex

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

× Recusar ✓ Aprovar

Você pode aprovar ou recusar a solução. Caso recuse, será necessário preencher o campo de comentários com o motivo

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

Localização Reitoria

Atores 2

Requerente [Redacted]

Observador [Redacted]

Atribuído [Redacted]

Itens 1

Chamado relacionado

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

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