

O GLPI (Gerenciamento Livre de Parque de Informática) é um software web que possui amplas funcionalidades de gestão de helpdesk, incidentes/requisições, projetos e inventário, possibilitando um gerenciamento eficiente e proativo. Ele será utilizado na UFS para aberturas de requisições no sistema, substituindo as requisições de manutenção do SIPAC.

Tópicos

1. Login
2. Criando a senha no AD (Active Directory)
3. Criando um chamado
4. Lista de chamados
5. Processamento e Estatística
6. Histórico

última atualização em mar/2022

1. Login

Para fazer o login no GLPI, primeiro execute o navegador de internet (Chrome, Firefox ou Internet Explorer) e digite na URL o seguinte link: glpi.ufs.br.

O sistema apresentará a tela de login do usuário, como mostrado na imagem abaixo:



A imagem mostra a interface de login do GLPI UFS. No topo, há o logotipo 'Glpi' em um cabeçalho azul. Abaixo, o logotipo 'STI | UFS' é exibido. O formulário de login contém os seguintes elementos:

- Um campo de texto para 'Usuário'.
- Um campo de texto para 'Senha'.
- Uma caixa de seleção com o texto 'UFS/GLPI' e uma seta para baixo.
- Uma opção 'Lembrar me' com uma caixa de seleção marcada.
- Um botão azul com o texto 'Enviar'.
- Um link 'Esqueceu sua senha?' localizado abaixo do botão.

O login do usuário será o mesmo do AD (Active Directory). Após digitar o usuário e a senha, clique no botão 'entrar'.

OBS: Mantenha a opção 'UFS/GLPI' selecionada na caixa abaixo da senha.

2. Criando a senha no AD (Active Directory)

O que é o AD (Active Directory)?

É uma ferramenta utilizada para o gerenciamento de usuários de uma rede.

O AD é um banco de dados que contém informações dos usuários de uma organização, tais como nome, login, senha, permissões, lotação, etc.

Certos sistemas permitem a integração com o AD e passam a usar da mesma base para autenticação, como é o caso do Office 365, o controle de acesso aos computadores da biblioteca e alguns laboratórios, além do sistema de requisições, o GLPI.

Na UFS, o login para alunos é a matrícula e, para os servidores, o login é o mesmo usuário dos SIG's (SIGAA, SIGRH, SIPAC).



A base de senha dos SIG's (SIGAA, SIGRH, SIPAC) não tem integração com a base do AD, ou seja, as senhas são independentes uma da outra. Mas, ao criar a senha do AD, é possível definir a mesma senha dos SIG's se o usuário assim definir.



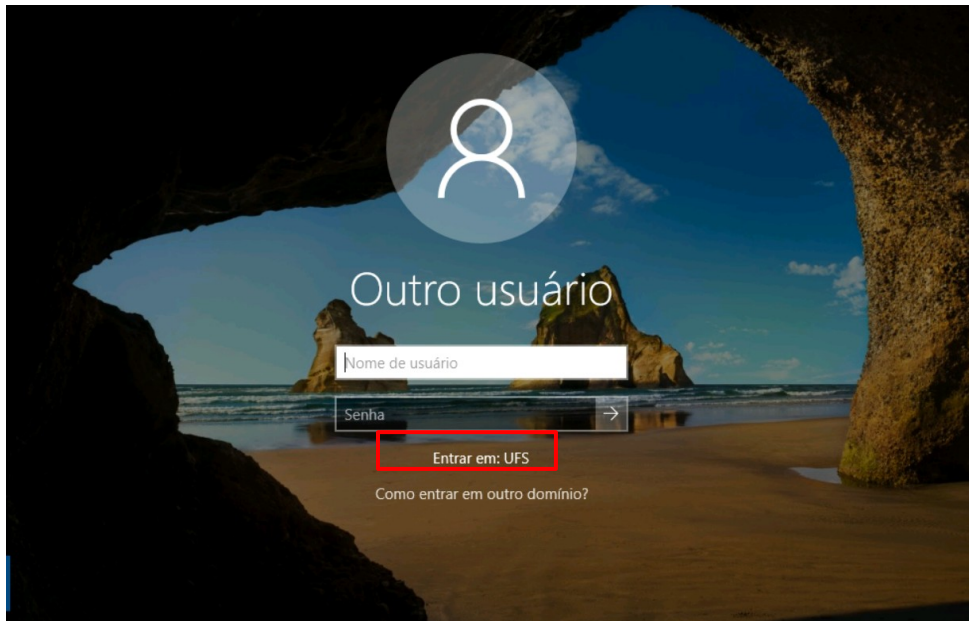
Formato Login Aluno:
202000010001



Formato Login Servidores
<usuario_do_SIG>

Realizando o primeiro acesso no AD

Criando a senha através de um dos computadores da UFS que estejam no AD.



Ao acessar em um computador que tenha sido colocado no AD, ou seja, esteja adicionado à rede da UFS, se você ainda não criou uma senha, a primeira senha por padrão é: UFS@CPF(sem o primeiro zero, se houver).

Ex: Usuário possui o CPF: 012.345.567-78, a senha será: UFS@123456778

Ao realizar o login com sucesso, uma tela pedirá a definição de uma nova senha.

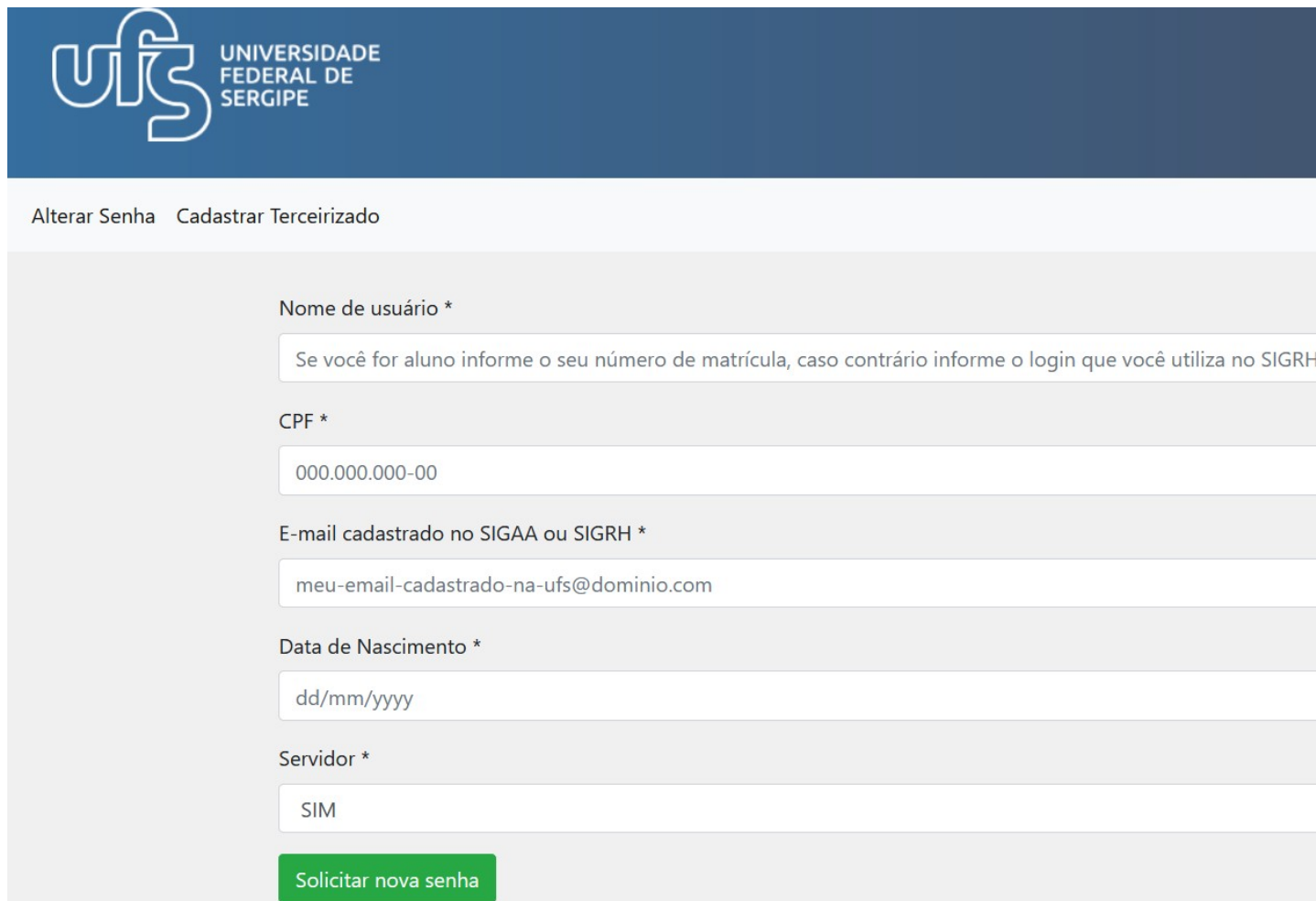


OBS: Como dito logo acima, o procedimento de primeiro acesso para definição da senha deve ser realizado em um computador que esteja no AD. Para verificar isso atentar para o texto logo abaixo da caixa de senha onde tem escrito "Entrar em: UFS", isso indica que o computador se encontra no AD.

Acessando de Fora da UFS

2. Criando a senha no AD (Active Directory)

Se não tiver acesso a um computador que está no AD, é possível **definir ou redefinir** sua senha através do endereço <https://mudasenha.ufs.br>.



The screenshot shows the UFS logo and name at the top left. Below it, there are two navigation links: "Alterar Senha" and "Cadastrar Terceirizado". The main form area contains several input fields with labels and asterisks indicating they are required:

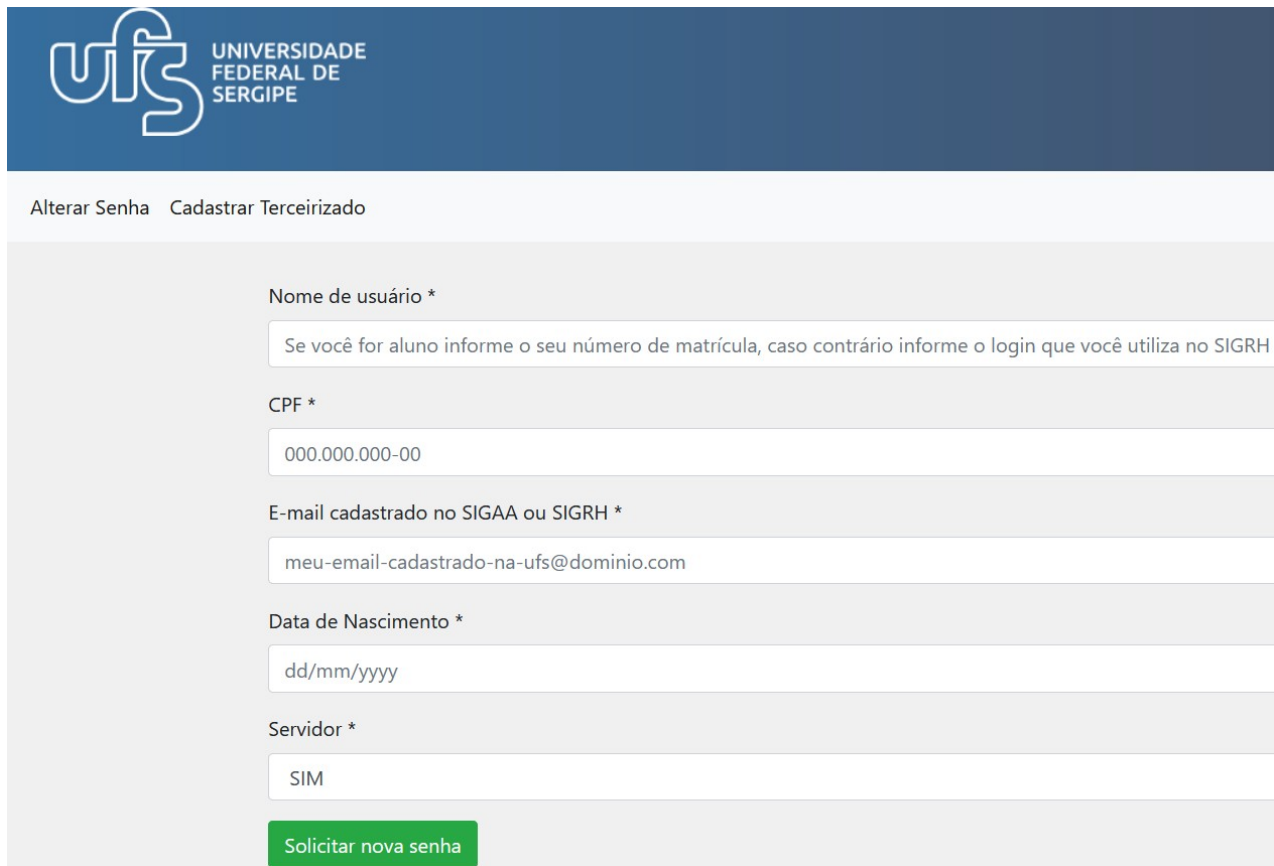
- Nome de usuário ***: A text input field with a placeholder text: "Se você for aluno informe o seu número de matrícula, caso contrário informe o login que você utiliza no SIGRH".
- CPF ***: A text input field with a placeholder: "000.000.000-00".
- E-mail cadastrado no SIGAA ou SIGRH ***: A text input field with a placeholder: "meu-email-cadastrado-na-ufs@dominio.com".
- Data de Nascimento ***: A text input field with a placeholder: "dd/mm/yyyy".
- Servidor ***: A text input field with a placeholder: "SIM".

At the bottom of the form, there is a green button labeled "Solicitar nova senha".

Ao acessar o endereço, será exibido um formulário de cadastro. Você deve inserir o nome de usuário dos SIG's (SIGAA, SIGRH, SIPAC), cpf, o e-mail cadastrado nos SIG's, data de nascimento e informar se é servidor ou não (alunos e terceirizados marcam a opção **NÃO**).

2. Criando a senha no AD (Active Directory)

Após preencher todas as informações, clicar no botão **SOLICITAR NOVA SENHA**, você receberá orientações na caixa de entrada do seu e-mail cadastrado nos SIG's, para criação/alteração da senha do AD. É importante verificar o lixo eletrônico/spam do seu e-mail caso a mensagem não chegue na caixa de entrada.



The screenshot shows the 'Alterar Senha' (Change Password) page on the UFS website. At the top left is the UFS logo and the text 'UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE'. Below the logo are two links: 'Alterar Senha' and 'Cadastrar Terceirizado'. The form contains several input fields: 'Nome de usuário *' with a placeholder 'Se você for aluno informe o seu número de matrícula, caso contrário informe o login que você utiliza no SIGHH'; 'CPF *' with a placeholder '000.000.000-00'; 'E-mail cadastrado no SIGAA ou SIGHH *' with a placeholder 'meu-email-cadastrado-na-ufs@dominio.com'; 'Data de Nascimento *' with a placeholder 'dd/mm/yyyy'; and 'Servidor *' with a placeholder 'SIM'. At the bottom of the form is a green button labeled 'Solicitar nova senha'.

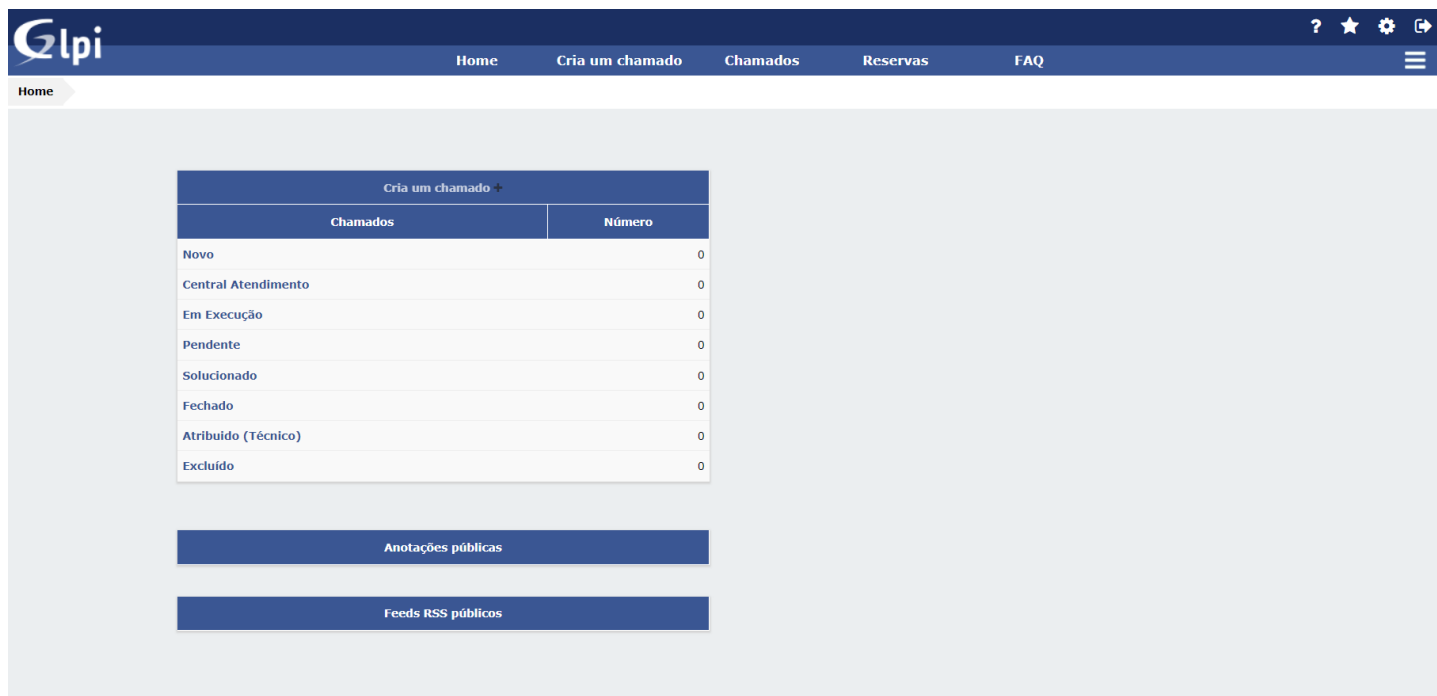
O acesso à página <https://mudasenha.ufs.br> também serve para quem não lembra a senha que já tenha cadastrado ou para quem tem interesse em alterar a sua senha.



Obs: Aos alunos, atentar para o campo nome de usuário que deve ser informada a matrícula nesse campo.

3. Criando um chamado

Após o login, a primeira tela de acesso será essa a seguir:



Clique na opção 'Criar um chamado' e você será direcionado(a) para a seguinte tela:



1. Tipo: Não é necessário selecionar, nesse sistema só será utilizado o tipo **REQUISIÇÃO**.

2. Setor de Atendimento: escolha para qual setor irá abrir o chamado (Redes, Sistemas, Suporte ou Telefonia). Basta digitar um desses nomes na caixa de texto e o GLPI abrirá os serviços oferecidos por cada setor.

3. Ações tomadas: você também poderá decidir se quer acompanhar o andamento do chamado por e-mail. Caso essa opção seja escolhida, o GLPI enviará para o seu e-mail todas as tarefas e mudanças de status sobre o chamado.

Após seguir esses três passos, o GLPI abrirá o restante dos dados para complemento da requisição (chamado).

GLPI Home Cria um chamado Chamados Reservas FAQ

Home

Descreva o incidente ou a requisição

- 1 Tipo
- 2 Setor de Atendimento *
- 3 Me informe sobre as ações tomadas
- 4 Localização *
- 5 Observadores
- 6 Título *
- 7 Descrição *

Requisição

Redes > Conectividade > Configuração dispositivos na rede sem fio

Acompanhar por e-mail Sim

E-mail: teste@teste.com

DIDEM

Selecione um item

Acompanhar por e-mail Sim

E-mail:

1. Equipamento(s) (Descrição/Patrimônio):
2. Descrição do problema:
3. Ramal:
4. Local:
5. Horário:

Máximo 20mb, Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Criar chamado

4. Localização: você deverá selecionar o seu setor de lotação, de acordo com o SIGRH. Se por acaso o setor selecionado não for o correto, você poderá efetuar a mudança.

5. Observadores: escolha outras pessoas que você deseja que façam o acompanhamento do chamado.

6. Título: nessa área você irá escrever o título do seu chamado.
Ex.: Computador não funciona.

7. Descrição: neste campo você irá colocar os complementos, dando ênfase para o local de atendimento e o ramal de contato. O local será onde o técnico deverá efetuar o serviço.

Ex.: o chamado é aberto pela secretaria do DCOMP, porém o serviço será feito no laboratório de informática, portanto, o local será o laboratório de informática do DCOMP.

O botão de escolher arquivo deverá ser usado apenas se você precisar anexar algum arquivo que descreva alguma situação da requisição aberta.

Após seguir esses passos, clique no botão 'Criar chamado' e seu chamado será encaminhado à equipe de atendimento.

4 Localização *

5 Observadores

6 Título *

7 Descrição *

DIDEM i

Selecione um item i

Acompanhar por e-mail Sim

E-mail: +

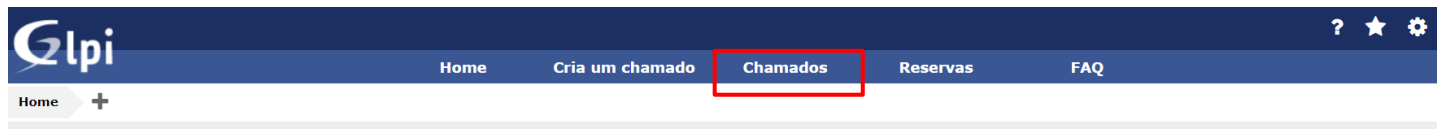
1. Equipamento(s) (Descrição/Patrimônio):
2. Descrição do problema:
3. Ramal:
4. Local:
5. Horário:

Máximo 20mb, Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Criar chamado

4. Lista de chamados

Para acompanhar os chamados já abertos por você, basta clicar na opção **CHAMADOS** da barra superior do sistema.



Ao clicar, você será direcionado à listagem dos seus chamados.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Requerente - Requerente	Setor de Atendimento	Tempo para solução
544	asdasd	Central Atendimento	24-03-2022 20:50	24-03-2022 20:50	Luiza Oliveira Santos	Redes > Active Directory > Solicitar modificação da permissão do usuário no Active Directory	
543	adasdasd	Central Atendimento	24-03-2022 20:50	24-03-2022 20:50	Luiza Oliveira Santos	Redes > Conectividade > Configuração dispositivos na rede sem fio	

Nela, você poderá ver todos os seus chamados e o status em que estes se encontram.

Na opção destacada em vermelho na imagem logo acima, é possível ver que os chamados listados foram filtrados com o status 'não fechado'. É possível selecionar outros tipos de status para realizar uma filtragem dos seus chamados, isso pode ser feito clicando na caixa de texto e escolhendo outras opções e após clica no botão <pesquisar>.

Ao clicar no título do chamado, o usuário poderá ver outras situações do chamado.

A imagem abaixo é a visão detalhada de um chamado que foi selecionado.

The screenshot displays a web interface for a ticket management system. On the left, there is a sidebar menu with options: 'Chamado', 'Processando chamado 0', 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', 'Histórico 3', 'Ordem de Serviço', and 'Todos'. The main content area is titled 'Chamado - ID 544' and contains the following information:

- Data de abertura:** 24-03-2022 20:50
- Por:** [User Name]
- Última atualização:** 24-03-2022 20:50 por [User Name]
- Tipo:** Requisição
- Sector de Atendimento:** Redes > Active Directory > Solicitar modificação da permissão do usuário no Active Directory
- Status:** Central Atendimento
- Origem da requisição:** Helpdesk
- Localização:** D1DEM
- Ator:** [User Name]
- Requerente:** [User Name]
- Observador:** [User Name]
- Atribuído para:** GG_CORED_ADMINISTRATIVO - [User Name]
- Título:** asdasd
- Descrição:**
 1. Equipamento(s) (Descrição/Patrimônio): asdasd
 2. Descrição do problema: asd
 3. Ramal: asd
 4. Local: asd
 5. Horário: asdas
- Chamados relacionados:** (Empty list)
- Arquivo (20 MB máx):**

Máximo 20mb, Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

[Escolher arquivos] Nenhum arquivo escolhido

At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Salvar' and 'Colocar na lixeira'.

Você também poderá visualizar o chamado na forma como ele foi aberto e observar se houveram mudanças de status e qual o técnico que foi atribuído para o mesmo, assim como na imagem acima.

5. Processamento e Estatística

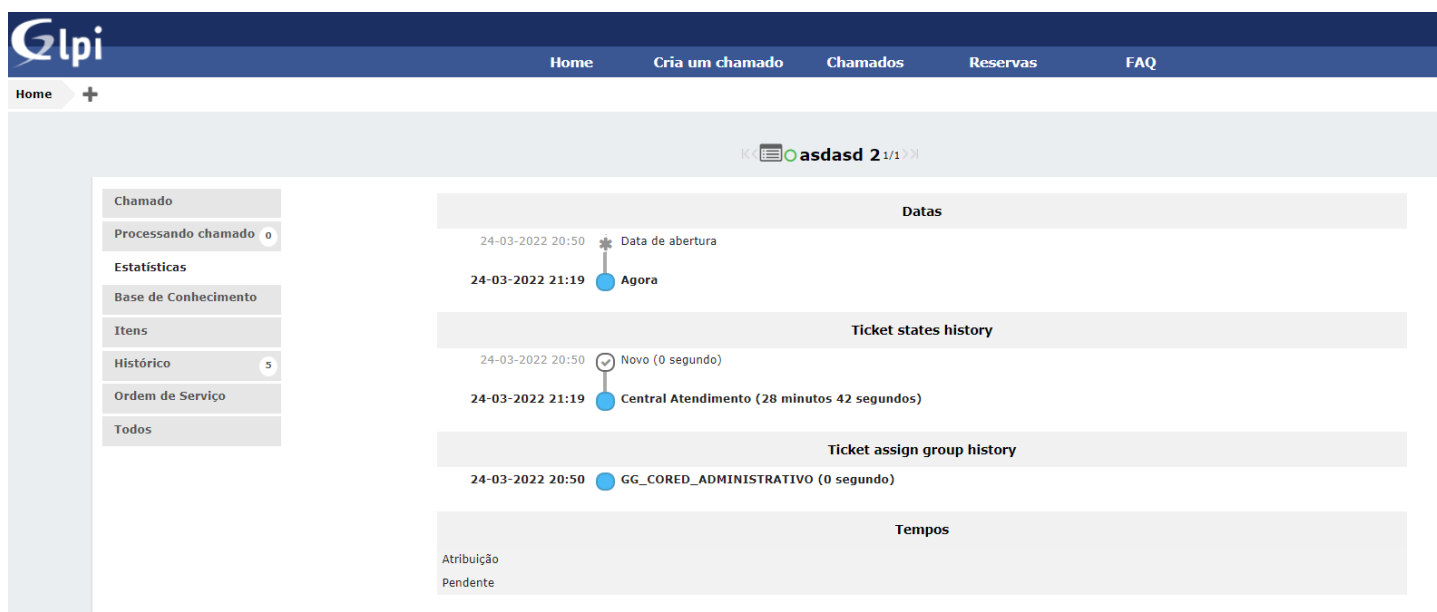
Na opção **processando chamado** do menu da esquerda é possível visualizar todas as ações realizadas no seu chamado, desde as informações inseridas na abertura do chamado até as soluções indicadas pelo técnico que está atendendo. Todas as informações serão listadas em ordem cronológica para um melhor acompanhamento.

O técnico irá inserir as soluções encontradas por ele para atender o seu chamado, é possível ainda aceitar ou não a solução sugerida.



The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled 'asdasd 2'. The left sidebar contains a menu with options: Chamado, Processando chamado (selected), Estatísticas, Base de Conhecimento, Itens, Histórico (5), Ordem de Serviço, and Todos. The main content area has a header with 'asdasd 2 1/1' and a 'Filtro de linha do tempo' section. Below this, there is a 'Histórico de ações' section with a single entry for '24-03-2022 20:50' showing a user profile and a list of actions: 'asdasd 2' with details: 1. Equipamento(s) (Descrição/Patrimônio):asdasd, 2. Descrição do problema:asd, 3. Ramal:asd, 4. Local:asd, 5. Horário:asdas. A 'Chamado# descrição 544' label is also visible.

Na opção **estatística** é possível acompanhar a linha do tempo dos status do seu chamado.



The screenshot shows the GLPI interface for the same ticket 'asdasd 2' in the 'estatística' view. The left sidebar is identical to the previous view. The main content area displays a timeline of ticket status changes under the heading 'asdasd 2 1/1'. The timeline is divided into sections: 'Datas' (24-03-2022 20:50: Data de abertura; 24-03-2022 21:19: Agora), 'Ticket states history' (24-03-2022 20:50: Novo (0 segundo); 24-03-2022 21:19: Central Atendimento (28 minutos 42 segundos)), 'Ticket assign group history' (24-03-2022 20:50: GG_CORED_ADMINISTRATIVO (0 segundo)), and 'Tempos' (Atribuição, Pendente).

6. Histórico

A opção **histórico** exibe uma listagem de todas as modificações realizadas no chamado, como uma mudança de título, a adição de um item ao chamado, o upload de um arquivo e etc.

The screenshot displays the GLPI interface for the 'Histórico' (History) section of a ticket titled 'asdasd 2'. The page features a navigation menu on the left with 'Histórico' selected. The main content area shows a table of history items with the following data:

ID	Data	Usuário	Campo	Atualizar
39120	24-03-2022 21:06	[Redacted]	Título	Mudança de asdasd para asdasd 2
39119	24-03-2022 21:06	[Redacted]	Descrição	modificação do campo
39118	24-03-2022 20:50	[Redacted]		Adicionar o item
39117	24-03-2022 20:50	[Redacted]	Grupo	Adicionar um relacionamento com um item: GG_CORED_ADMINISTRATIVO (2) (Grupo técnico)
39116	24-03-2022 20:50	[Redacted]	Usuário	Adicionar um relacionamento com um item: [Redacted] (695) (Requerente)



Em caso de dúvidas:

Coordenação de Suporte

3194 - 6720