

## Acessando o GLPI

**Passo 1.** Abra o Navegador Ópera (exclusivo para uso do GLPI)

**Passo 2.** Acesse o GLPI pelo Endereço: <http://www.itr.ufrrj.br/glpi>

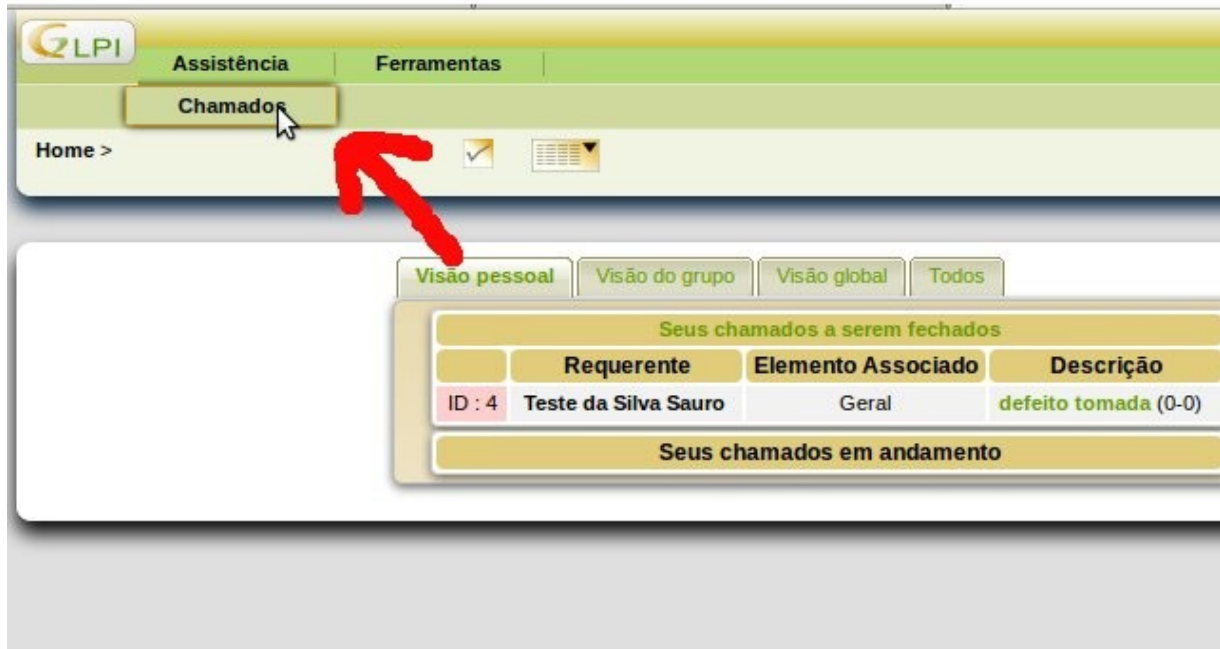
**Passo 3.** Digite nome do usuário (necessário o cadastro no Setor de Info do ITR)

Digite a senha (necessário o cadastro no Setor de Info do ITR)

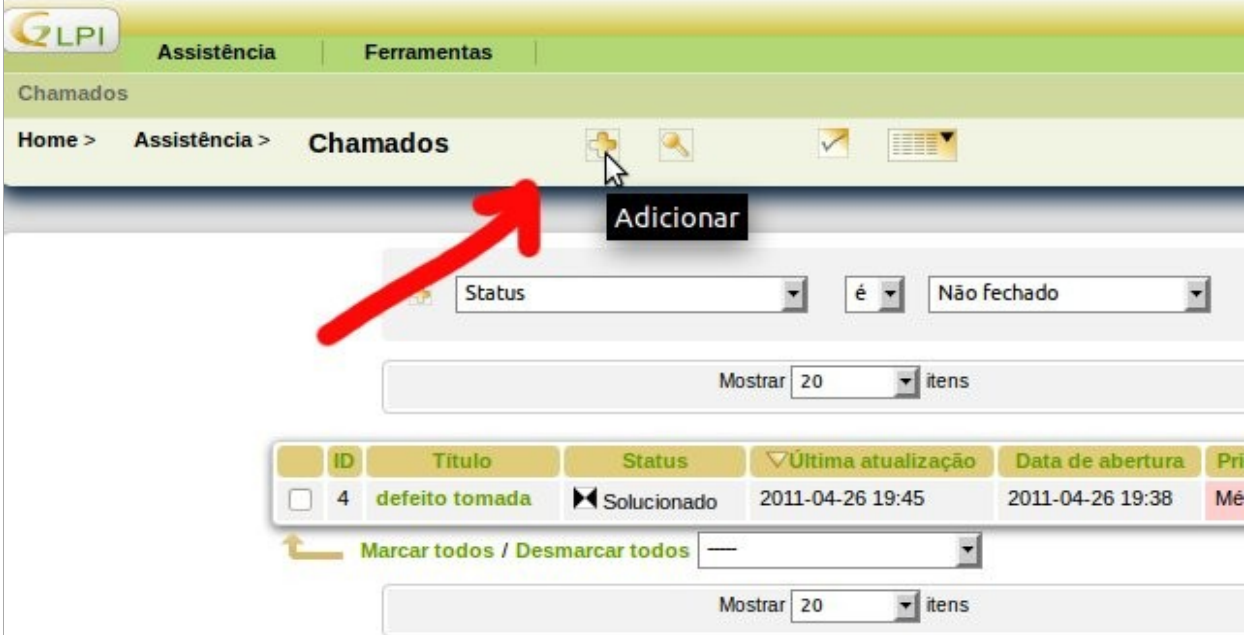


## Abrindo chamado

**Passo 4.** Através do menu do GLPI, clique em Assistência > Chamado



**Passo 5.** Clique no sinal de + para abrir um chamado.



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and tabs for 'Assistência' and 'Ferramentas'. Below this, the 'Chamados' section is active, showing a breadcrumb trail: 'Home > Assistência > Chamados'. A red arrow points to a '+' icon in the top right of the 'Chamados' section, which is labeled 'Adicionar'. Below the navigation bar, there are several filters and controls: a 'Status' dropdown menu, a 'é' dropdown menu, and a 'Não Fechado' dropdown menu. Below these, there is a 'Mostrar 20 itens' control. The main content area features a table with the following columns: ID, Título, Status, Última atualização, Data de abertura, and Pri. The table contains one row with the following data: ID 4, Título 'defeito tomada', Status 'Solucionado', Última atualização '2011-04-26 19:45', Data de abertura '2011-04-26 19:38', and Pri 'Mé'. Below the table, there is a 'Marcar todos / Desmarcar todos' control and another 'Mostrar 20 itens' control.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Pri
4	defeito tomada	Solucionado	2011-04-26 19:45	2011-04-26 19:38	Mé

**Passo 6.** Defina a urgência do seu chamado entre as opções.


**Novo chamado**

**Novo chamado**

Aberto em : 2012-04-20 18:58 Data de vencimento :

	Requerente	Observador
Atores :	Teste da Silva Sauro	---
	---	---

Status : Novo

Urgência : Média 

Impacto : Média

Prioridade : Média

Origem da requisição : Helpdesk

Tipo :

Categoria :

Elemento Assoc :

Requisição de va :

Título : Arquivo (2 MI max)

**Passo 7.** Insira o título e descrição.

<b>Urgência :</b>	Média	<b>Categoria :</b>
<b>Impacto :</b>	Média	<b>Elemento Associado</b>
<b>Prioridade :</b>	Média	<b>Requisição de validação</b>
<b>Origem da requisição :</b>	Helpdesk	
<b>Título :</b>	Teclado defeito	<b>Arquivo (2 MB max) :</b>
<b>Descrição :</b>	Algumas teclas não funcionam.	<b>Tickets relacionados</b> Adicionar
<b>Adicionar</b>		

**Passo 8.** Defina o tipo do seu chamado entre as opções.



The image shows a web form for creating a ticket. It consists of several sections:


- Form Fields:**
  - Tipo :** A dropdown menu with "Incidente" selected. A red arrow points to this dropdown.
  - Categoria :** A dropdown menu with a hyphen "--" selected.
  - Elemento Associado :** A dropdown menu with "Meus periféricos" selected.
  - Requisição de validação :** A dropdown menu with "-- Geral --" selected.
- File Upload:** A section with a text input field, a "Selecionar arquivo..." button, and a "Arquivo (2 MB max)" label with a green checkmark icon.
- Related Tickets:** A section with a yellow box containing the text "Tickets relacionados" and a green "Adicionar" link.
- Reset Button:** A yellow button at the bottom labeled "Resetar para em branco".

**Passo 9.** Defina a categoria baseado no título e descrição do seu chamado.

<b>Tipo :</b>	Incidente
<b>Categoria :</b>	»Hardware
<b>Elemento Associado :</b>	Meus periféricos : — Geral —
<b>Requisição de validação :</b>	

<b>Arquivo (2 MB max) :</b>	<input type="text"/>	Selecionar arquivo...
<b>Tickets relacionados</b> Adicionar		
Resetar para em branco		



## Anexando um arquivo junto ao chamado.

Obs: Caso não tenha um arquivo a ser enviado ignore a opção de anexo.

Bastando clicar no botão “Selecionar arquivo” e buscar sua localização.



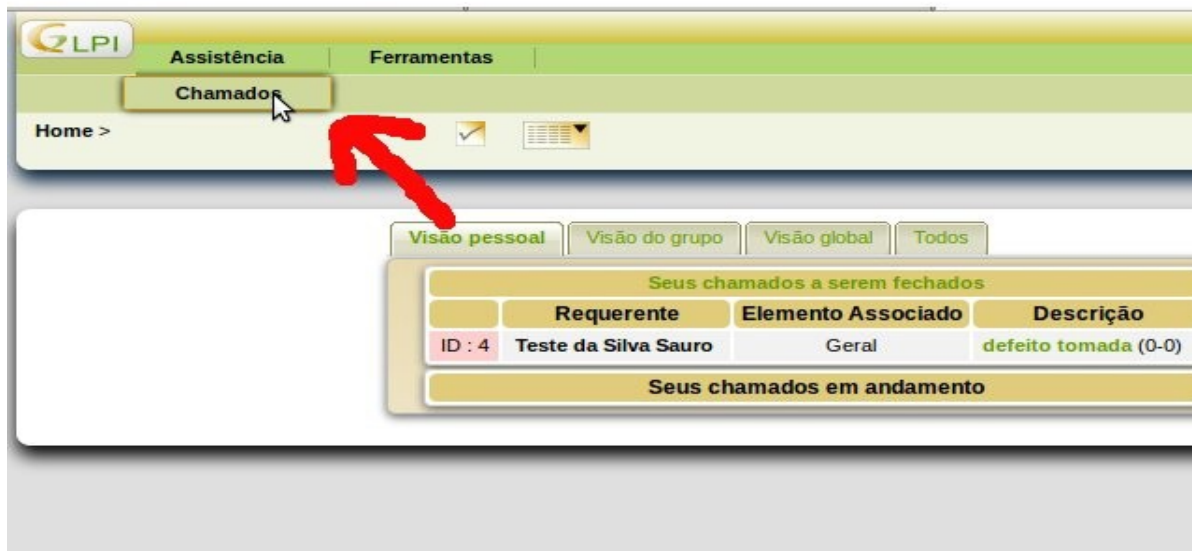
The screenshot shows a web interface for attaching a file to a ticket. At the top, there are two yellow buttons: "Elemento Associado :" and "Requisição de validação :". To the right of these is a dropdown menu labeled "Meus periféricos : -- Geral --". Below this, there is a section for file upload. On the left, there is a yellow box labeled "Arquivo (2 MB max) :📎" and another yellow box labeled "Tickets relacionados Adicionar". To the right of the file upload section is a text input field and a button labeled "Selecionar arquivo...". A red arrow points to the "Selecionar arquivo..." button. At the bottom of the interface, there is a yellow button labeled "Resetar para em branco".

**Passo 10.** Clique no botão Adicionar para enviar o chamado.

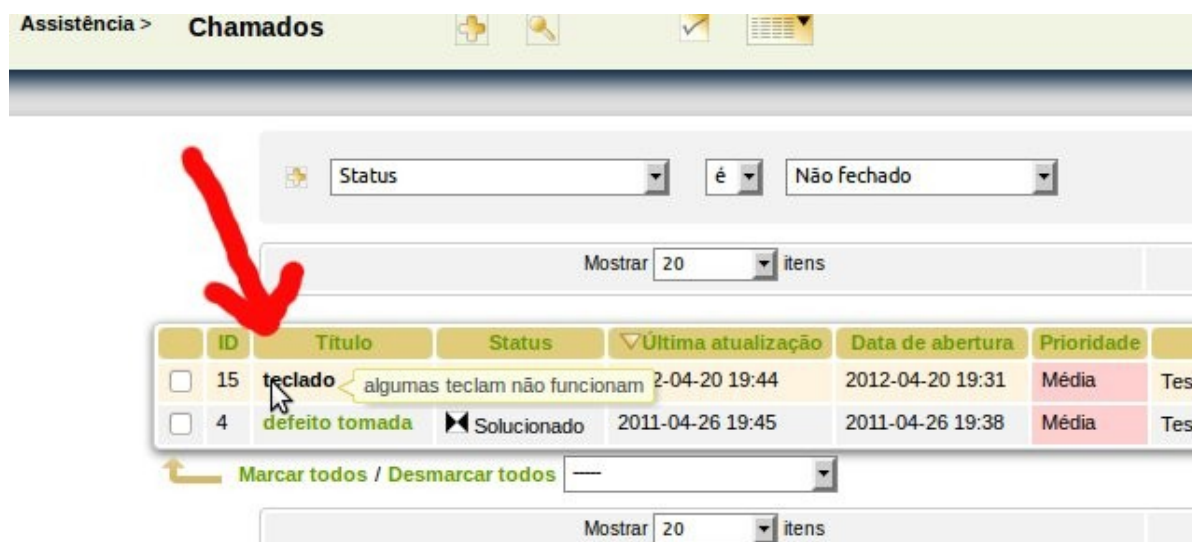


## Acompanhamento de chamado

**Passo 1.** Através do menu do GLPI, clique em Assistência > Chamado



**Passo 2.** Através do campo Título, clique sobre o nome(título) do seu chamado para abrir a tela do chamado.



**Passo 3.** Feita as devidas mudanças, clique no botao Atualizar.