



Departamento Nacional do Senac

Manual do Usuário - G.L.P.I

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	OBJETIVO	5
3.	ACESSO AO SISTEMA	5
4.	TELA INICIAL	6
5.	COMO ABRIR CHAMADO	6
6.	ENVIAR CHAMADO.....	11
7.	ACOMPANHAR UM CHAMADO.....	11
8.	DETALHAR UM CHAMADO	12
9.	STATUS DO CHAMADO	15

Controle do Documento**a) Histórico de Mudanças**

Versão	Data da Alteração	Natureza da Alteração
1.0	25/09/2025	Atualização de acordo com ambiente de produção.

b) Criação e Revisão do Documento

Função	Nome	E-mail	Data
Analista	Ana Karolyna Espindola Neves Leite Gomes	ana.gomes@senac.br	25/09/2025
Estagiário	Enzo Lopes de Mello	enzo.mello@senac.br	25/09/2025

c) Aprovadores do Documento

Função	Nome	E-mail	Data
Gerente	Hercília Freire	hercilia.freire@senac.br	

Direitos Intelectuais

Este documento, denominado de **Manual do Usuário – G.L.P.I** é propriedade intelectual do SENAC-DN, desenvolvido especificamente para a ser o norteador dos processos e procedimentos executados para uma efetiva governança do processo.

Todas as informações contidas neste documento são sigilosas, devendo ser tratadas e mantidas confidencialmente, somente sendo utilizadas para atividades internas da GTI do SENAC-DN e por fornecedores autorizados.

A reprodução total ou parcial deste documento na forma eletrônica e/ou material é totalmente proibida, salvo por autorização da sua supervisão e por escrito, tendo sua circulação restrita às pessoas autorizadas.

1. INTRODUÇÃO

GLPI – GESTÃO LIVRE DE PARQUE DE INFORMÁTICA (TRADUZIDO DO SITE DO PROJETO)

“Solução livre para gestão de parque de informática e suporte ao usuário, o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para gerenciar todos os seus problemas relacionados à gestão, tais como inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários.” Ferramenta Open Source para gerenciamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa.

2. OBJETIVO

Orientar os usuários dos Departamentos Regionais do Senac a realizar o login no sistema, a abertura, acompanhamento e detalhamento de chamados, através do sistema G.L.P.I.

3. ACESSO AO SISTEMA

Para realizar o acesso ao sistema é necessário abrir o navegador (Edge ou Google Chrome ou Mozilla Firefox) e inserir o link: [Autenticação - GLPI \(senac.br\)](https://autenticacao-glpi.senac.br)



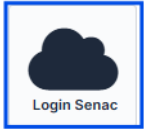
Faça login na sua conta

[Esqueceu sua senha?](#)

Origem de login

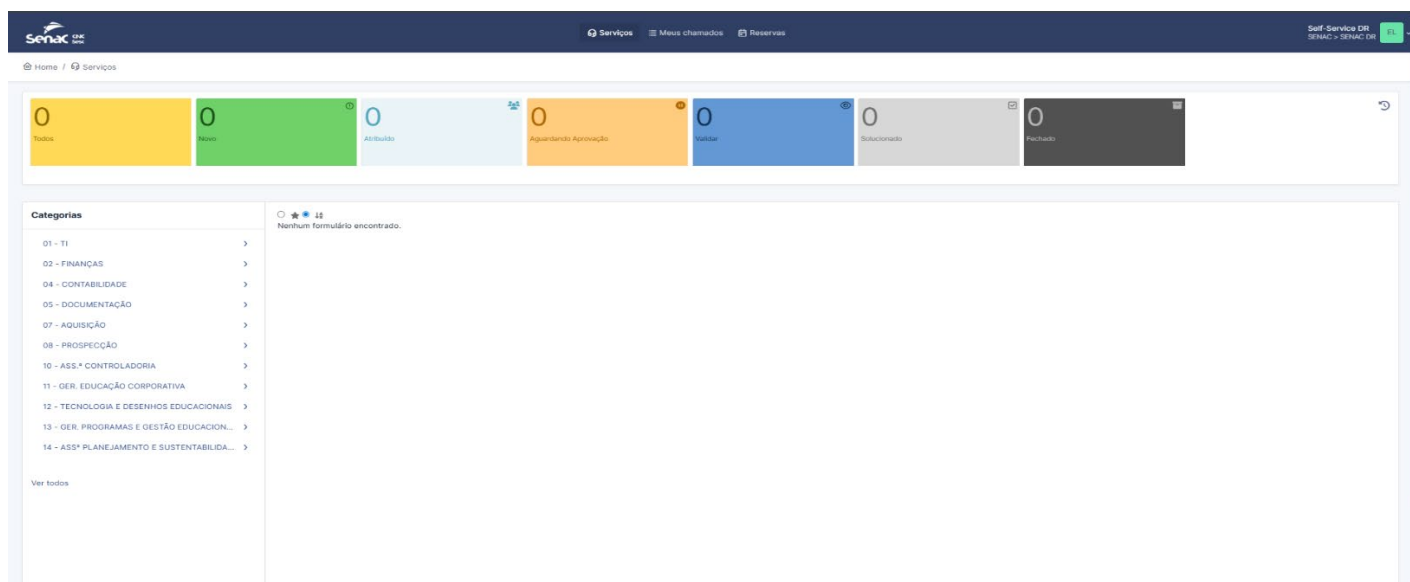
Lembrar de mim

Login with external provider



4. TELA INICIAL

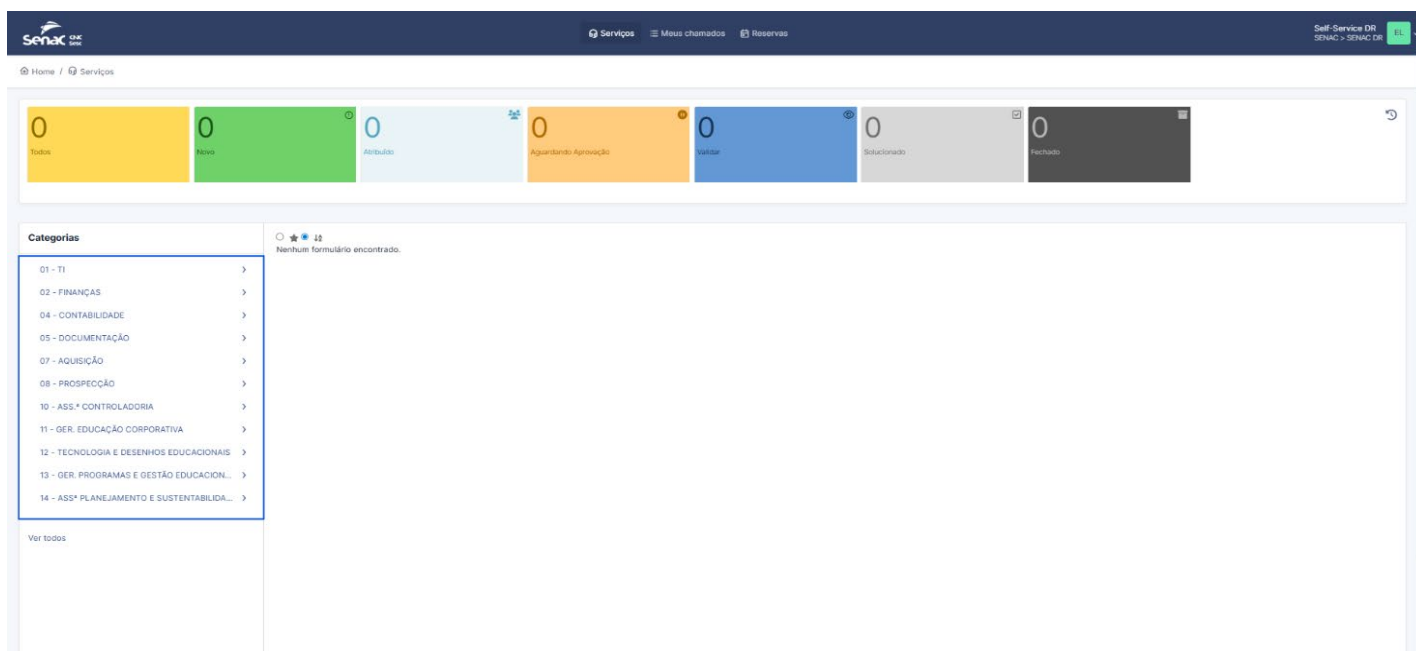
Após o login, será apresentada ao usuário a tela inicial (Home), contendo as informações sobre todos os chamados ou novos, atribuídos, aguardando aprovação, chamados a validar, solucionados e fechados.



The screenshot shows the user's home dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Senac logo, 'Serviços', 'Meus chamados', and 'Reservas'. The main area features a row of eight status cards: 'Todos' (yellow), 'Novo' (green), 'Atribuído' (light blue), 'Aguardando Aprovação' (orange), 'Validar' (blue), 'Solucionado' (grey), and 'Fechado' (dark grey). Below this is a 'Categorias' section with a search bar and a list of 14 categories, each with a right-pointing arrow. The categories are: 01 - TI, 02 - FINANÇAS, 04 - CONTABILIDADE, 05 - DOCUMENTAÇÃO, 07 - AQUISIÇÃO, 08 - PROSPECÇÃO, 10 - ASS.* CONTROLADORIA, 11 - GER. EDUCAÇÃO CORPORATIVA, 12 - TECNOLOGIA E DESENHOS EDUCACIONAIS, 13 - GER. PROGRAMAS E GESTÃO EDUCACION..., and 14 - ASS* PLANEJAMENTO E SUSTENTABILIDA... A 'Ver todos' link is at the bottom of the list.

5. COMO ABRIR CHAMADO

Para abrir um chamado, é necessário escolher a categoria a qual se deseja o atendimento.



This screenshot is identical to the previous one, but the 'Categorias' list is highlighted with a blue border, indicating the step of selecting a category to open a call.

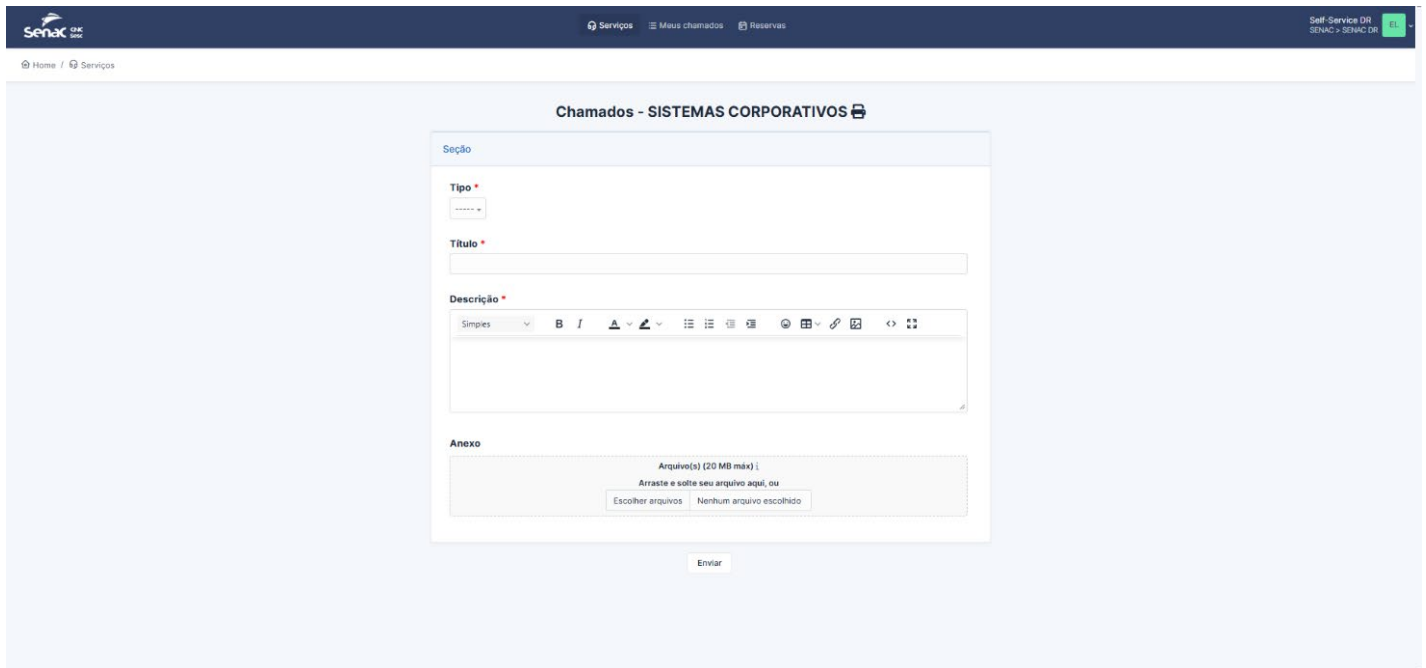
Ao escolher a categoria que deseja, será exibido na tela, conforme imagem abaixo, todos os serviços que a categoria escolhida oferece.

The screenshot displays the Senac user interface. At the top, there is a navigation bar with the Senac logo and menu items: 'Serviços', 'Meus chamados', and 'Reservas'. On the right side of the navigation bar, it says 'Self-Service DR SENAC > SENAC DR' with a green 'EL' button. Below the navigation bar, there is a breadcrumb 'Home / Serviços'. A horizontal bar contains seven status filters: 'Todos' (yellow), 'Novo' (green), 'Atribuído' (light blue), 'Aguardando Aprovação' (orange), 'Validar' (blue), 'Soluçcionado' (grey), and 'Fechado' (dark grey). Below this bar, there is a 'Categorias' list on the left with 14 items, each with a right-pointing arrow. A blue tooltip box is overlaid on the right side of the screen, containing the text: 'Chamados - SISTEMAS CORPORATIVOS' and 'Serviços da categoria > SISTEMAS CORPORATIVOS'.

Basta clicar no serviço desejado, em seguida abrirá a página de abertura do chamado. Por exemplo, gostaria de abrir um chamado para Sistemas Corporativos.

This screenshot is identical to the one above, but with a blue arrow pointing from the bottom left towards the blue tooltip box. The tooltip box contains the text: 'Chamados - SISTEMAS CORPORATIVOS' and 'Serviços da categoria > SISTEMAS CORPORATIVOS'.

Abrirá essa tela para inserir as informações do chamado.



Identificar qual o tipo do chamado (Incidente ou Requisição)

Incidente	<p>é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.</p> <p>Exemplos: O serviço de internet não está funcionando, o servidor de e-mail não está respondendo.</p>
Requisição	<p>é uma solicitação de serviço.</p> <p>Exemplos: Criação de um e-mail, suporte às reuniões de vídeo conferência.</p>

Após isso, preencher o título, a descrição e se houver evidências, anexar.

01	Preencher o campo "Título": (geralmente colocamos um nome que resume o motivo do chamado);
02	Campo "Descrição": Descreva o problema ou incidente, não se esquecer de colocar o ramal para contato e a Gerência. Se possível informar também o endereço IP da máquina, caso o suporte seja para a mesma.
03	Campo "Arquivo": Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo de até 20MB, junto ao chamado.

Observação: Para todo e qualquer caso de liberação de acesso nos chamados de TI, é obrigatória a inclusão de anexo em formato .pdf de e-mail com a autorização do gestor.

Para visualizar quais extensões de arquivos são permitidas para anexo, basta clicar no “i” ao lado do tamanho máximo permitido. Conforme sinalizado na imagem abaixo.

Chamados - SISTEMAS CORPORATIVOS

Seção

Tipo *

Título *

Descrição *

Anexo

Arquivo(s) (20 MB máx.)
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

Se desejo abrir um chamado para outras Gerências como por exemplo Finanças, será o mesmo processo. Clicar na categoria desejada. Por exemplo: VIAGEM

Chamados - SISTEMAS CORPORATIVOS

Todos Novo Atribuído Aguardando Aprovação Pendente Solucionado Fechado

Categorias

- 02 - FINANÇAS
- CONTAS A PAGAR E TESOUREARIA
- CONTAS A RECEBER
- ORÇAMENTO
- VIAGEM
- Ver todos

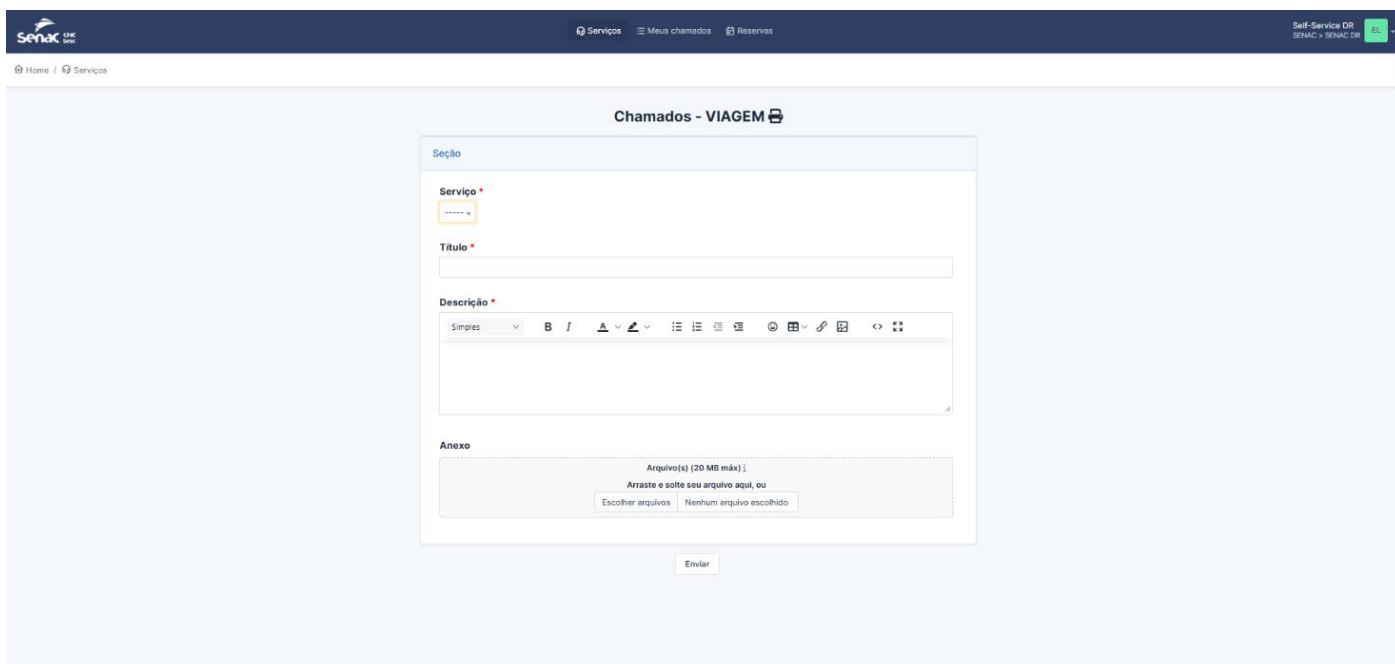
Chamados - CONTAS A PAGAR E TESOUREARIA
Serviços da categoria > CONTAS A PAGAR E TESOUREARIA

Chamados - CONTAS A RECEBER
Serviços da categoria > CONTAS A RECEBER

Chamados - ORÇAMENTO
Serviços da categoria > ORÇAMENTO

Chamados - VIAGEM
Serviços da categoria > VIAGEM

Preencha todos os campos necessários (Tipo, Serviço, Título, Descrição e Anexo), seguindo as sugestões do exemplo anterior.



Senac
CNC Sesc

Home / Serviços

Serviços Meus chamados Reservas

Self-Service DR
SENAC - SENAC DR

Chamados - VIAGEM

Seção

Serviço *

Título *

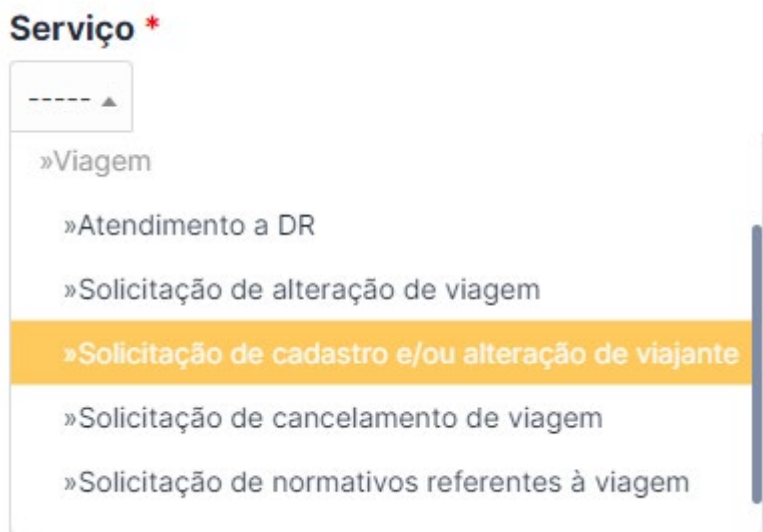
Descrição *

Anexo

Arquivo(s) (20 MB máx.)
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

Observação: o Serviço será de acordo com a categoria escolhida, ou seja, para os chamados relacionados a VIAGEM, o serviço terá relação com a categoria.

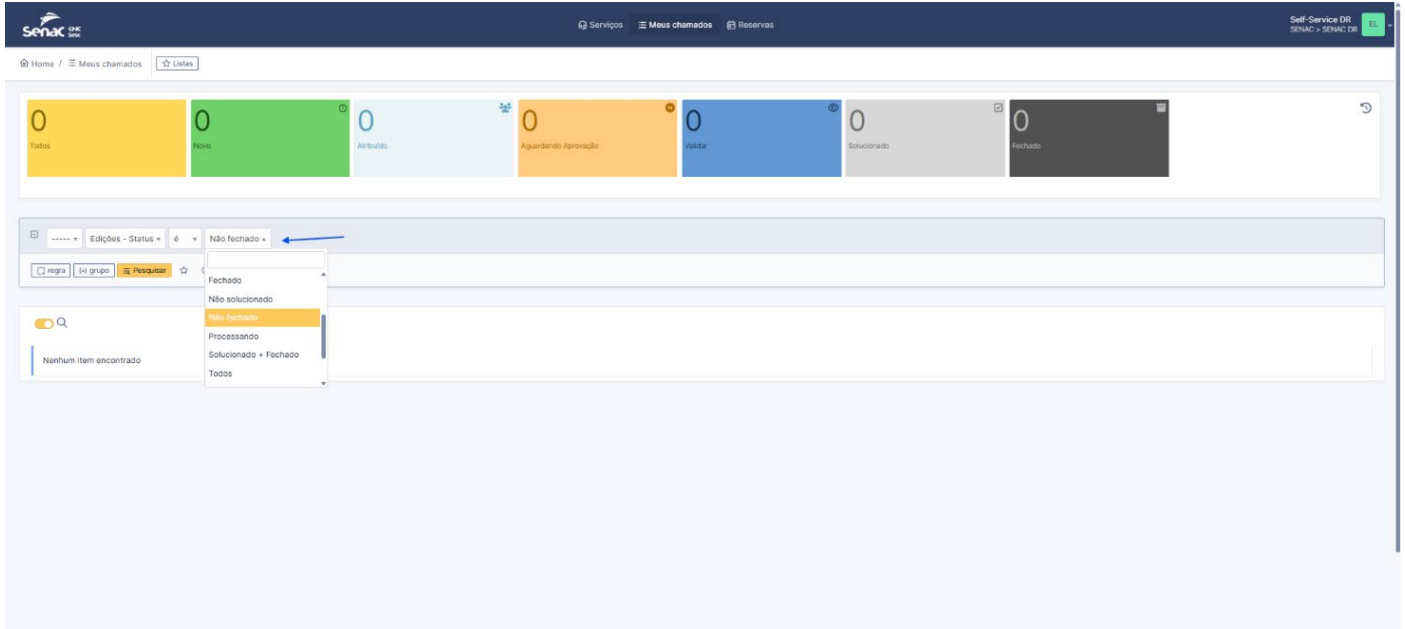


Serviço *

»Viagem

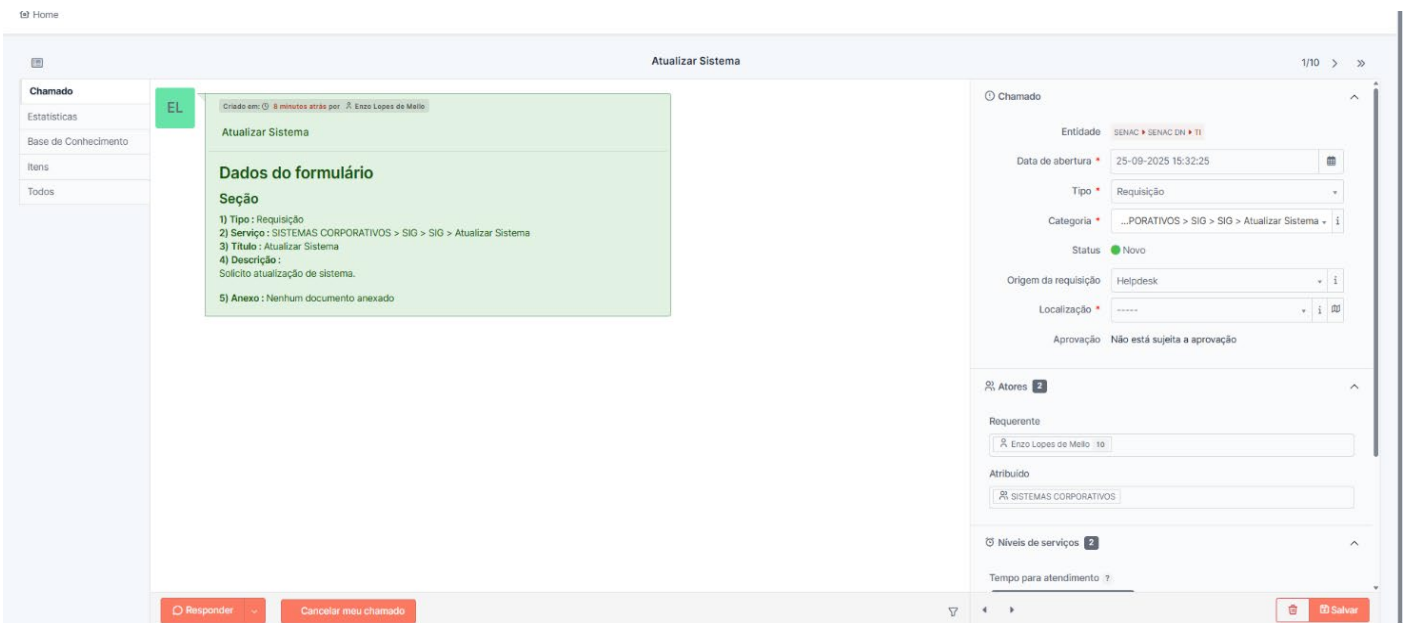
- »Atendimento a DR
- »Solicitação de alteração de viagem
- »Solicitação de cadastro e/ou alteração de viajante
- »Solicitação de cancelamento de viagem
- »Solicitação de normativos referentes à viagem

Nessa página você tem a opção de buscar o chamado através dos filtros:



8. DETALHAR UM CHAMADO

Na coluna "Título" clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo. Veja na tela que abrirá várias informações referentes ao chamado.



Para visualizar e/ou alterar as informações e status do chamado, expandir a caixa em “^”:

Home

Atualizar Sistema

1/10 > >>

Chamado

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Todos

EL

Criado em: 8 minutos atrás por: Enzo Lopes de Mello

Atualizar Sistema

Dados do formulário

Seção

1) Tipo : Requisição
2) Serviço : SISTEMAS CORPORATIVOS > SIG > SIG > Atualizar Sistema
3) Título : Atualizar Sistema
4) Descrição : Solicito atualização de sistema.
5) Anexo : Nenhum documento anexado

Chamado

Entidade: SENAC > SENAC DN > TI

Data de abertura: 25-09-2025 15:32:25

Tipo: Requisição

Categoria: ...PORATIVOS > SIG > SIG > Atualizar Sistema

Status: Novo

Origem da requisição: Helpdesk

Localização: -----

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores 2

Requerente: Enzo Lopes de Mello 10

Atribuído: SISTEMAS CORPORATIVOS

Níveis de serviços 2

Tempo para atendimento: ?

Responder

Cancelar meu chamado

Salvar

Para acrescentar alguma observação ao chamado que não tenha sido incluída inicialmente durante a abertura, basta clicar em "Responder," incluir o comentário desejado e, se houver, inserir anexos, e em seguida clicar em "Adicionar" e "Salvar".

Home

Atualizar Sistema

1/10 > >>

Chamado

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Todos

EL

Criado em: 8 minutos atrás por: Enzo Lopes de Mello

Atualizar Sistema

Dados do formulário

Seção

1) Tipo : Requisição
2) Serviço : SISTEMAS CORPORATIVOS > SIG > SIG > Atualizar Sistema
3) Título : Atualizar Sistema
4) Descrição : Solicito atualização de sistema.
5) Anexo : Nenhum documento anexado

Chamado

Entidade: SENAC > SENAC DN > TI

Data de abertura: 25-09-2025 15:32:25

Tipo: Requisição

Categoria: ...PORATIVOS > SIG > SIG > Atualizar Sistema

Status: Novo

Origem da requisição: Helpdesk

Localização: -----

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores 2

Requerente: Enzo Lopes de Mello 10

Atribuído: SISTEMAS CORPORATIVOS

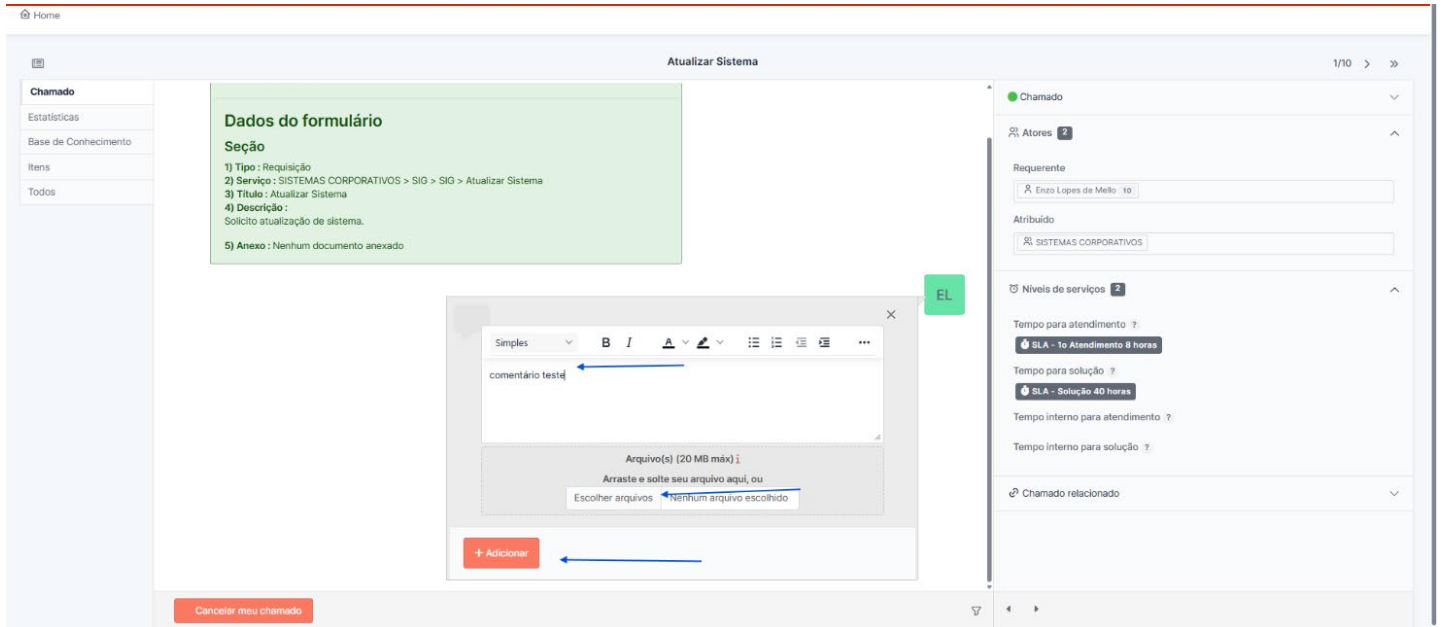
Níveis de serviços 2

Tempo para atendimento: ?

Responder

Cancelar meu chamado

Salvar



Home

Atualizar Sistema 1/10 > >>

Chamado

Estatísticas

Base de Conhecimento

Itens

Todos

Dados do formulário

Seção

1) **Tipo** : Requisição

2) **Serviço** : SISTEMAS CORPORATIVOS > SIG > SIG > Atualizar Sistema

3) **Título** : Atualizar Sistema

4) **Descrição** : Solicito atualização de sistema.

5) **Anexo** : Nenhum documento anexado

Simplex

B I

comentário teste

Arquivo(s) [20 MB máx.]

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

Cancelar meu chamado

Chamado

Atores

Requerente

Enzo Lopes de Mello 10

Atribuído

SISTEMAS CORPORATIVOS

Nível de serviços

Tempo para atendimento ?

SLA - To Atendimento 8 horas

Tempo para solução ?

SLA - Solução 40 horas

Tempo interno para atendimento ?

Tempo interno para solução ?

Chamado relacionado

9. STATUS DO CHAMADO

Novo: Ao abrir a solicitação, será exibido status como “Novo” até um Técnico Responsável associar o chamado para atendimento.






Em atendimento: Quando o chamado for associado a um responsável, passará ao status “Em atendimento – atribuído”.

Solucionado: Após a realização do atendimento, o chamado será resolvido pela equipe responsável e mudará o status para “Solucionado”.

O chamado ficará disponível para consulta e interações até 3 dias úteis após ter sido solucionado, e poderá ser consultado com esse status na relação de chamados. Após 3 dias uteis da solução, não havendo alterações e retorno do solicitante sobre alguma pendência, o chamado automaticamente passará para o status de “Fechado”.

Fechado: O status de “Fechado” aparecerá quando um chamado “Solucionado” passar de 3 dias úteis sem interação por parte do usuário, ou quando o usuário acessar o chamado “Solucionado” e passar alguma informação no chamado ou apenas “Aprovar” o atendimento realizado.

Comentários ?

Simplex ▾ **B** *I* A ▾  ▾     ...

Arquivo(s) (20 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

X Recusar

✓ Aprovar