GMX TECNOLOGIA

Sua fortaleza em cibersegurança.

MATERIAL DE APOIO – ITSM

Guia prático para usuários

GMX TECNOLOGIA

Sumário

Histórico de Versões 2
1. Introdução 3
2. Acesso ao Sistema 3
2.1. Acessando o GLPI 3
2.2. Alterando a Senha de Acesso 4
3. Navegação no Sistema 5
3.1. Tela Inicial 5
3.2. Menu Superior 6
4. Abertura de Chamados/ Tickets 6
4.1. Selecionando o Catálogo de Serviços 6
4.2. Selecionando o Produto 7
4.3. Selecionando a Categoria 7
4.4. Selecionando a Subcategoria 7
4.5. Selecionando o Serviço 8
4.6. Preenchendo o Formulário 8
5. Gestão e Consulta de Chamados 10
5.1. Acessando Meus Chamados 10
5.2. Visualizando os Chamados 10
5.3. Entendendo os Status 11
6. Perguntas Frequentes (FAQ) 11
6.1. Ainda não possuo acesso ao sistema, o que fazer? 11
6.2. Esqueci minha senha, o que fazer? 11
6.3. Como acompanhar o andamento do meu chamado? 12
6.4. Como alterar minha senha? 12
7. Suporte e Contato 12

GMX TECNOLOGIA

Histórico de Versões

Nome	Cargo	Atividade	Data	Versão
Bruno Mendes	Ticket Manager	Criação do Documento	07/11/2025	1.0
Mayra Farias	Analista de Governança	Revisão do Documento	06/02/2025	1.0
Bruno Mendes	Ticket Manager	Adequação do documento ao template	02/10/2026	1.0

1. Introdução

O presente manual tem como objetivo orientar os(as) usuários solicitantes na utilização do sistema de gestão de serviços de TI (ITSM), o GLPI.

Este guia abrange desde o primeiro acesso à plataforma até a consulta e encerramento de chamados, detalhando cada etapa do processo para garantir uma experiência de uso eficiente e intuitiva.

2. Acesso ao Sistema

2.1. Acessando o GLPI

Para acessar o sistema, utilize a seguinte URL no seu navegador de preferência: https://glpi.gmxtecnologia.com.br

Ao acessar, você verá a tela de *login*. Preencha os campos da seguinte forma:

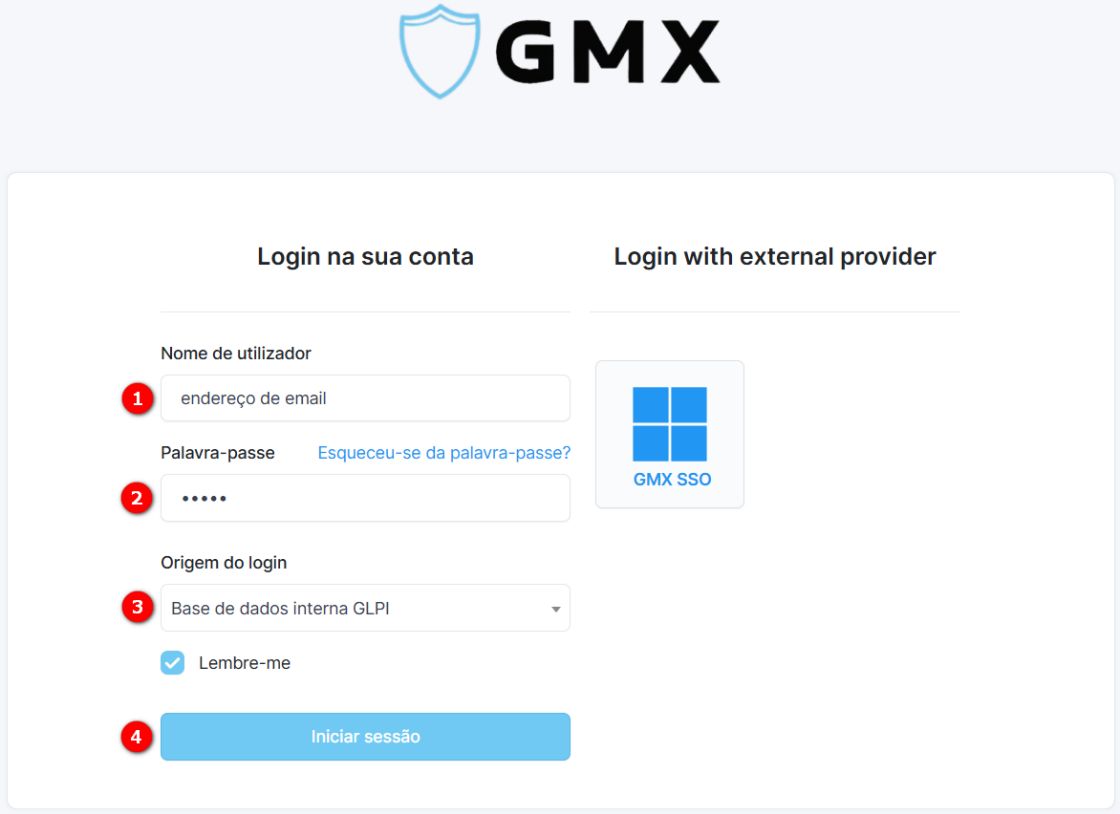


Figura 1 - Página de login do sistema

- **Nome de utilizador[1]:** Insira seu e-mail de acesso.
- **Palavra-passe[2]:** Insira a senha recebida por e-mail.
- **Origem do *login*[3]:** Selecione "*Base de dados interna GLPI*"
- **Iniciar sessão:** Clique para concluir o acesso.

2.2. Alterando a Senha de Acesso

Para efetuar a alteração da senha de acesso recebida via e-mail, autentique-se conforme os passos anteriores e siga os passos a seguir:

- Clique na imagem/seta no canto superior esquerdo da tela[1];
- Selecione *"Minhas configurações"* [2];
- Clique no campo *"Alterar Senha"* [3]

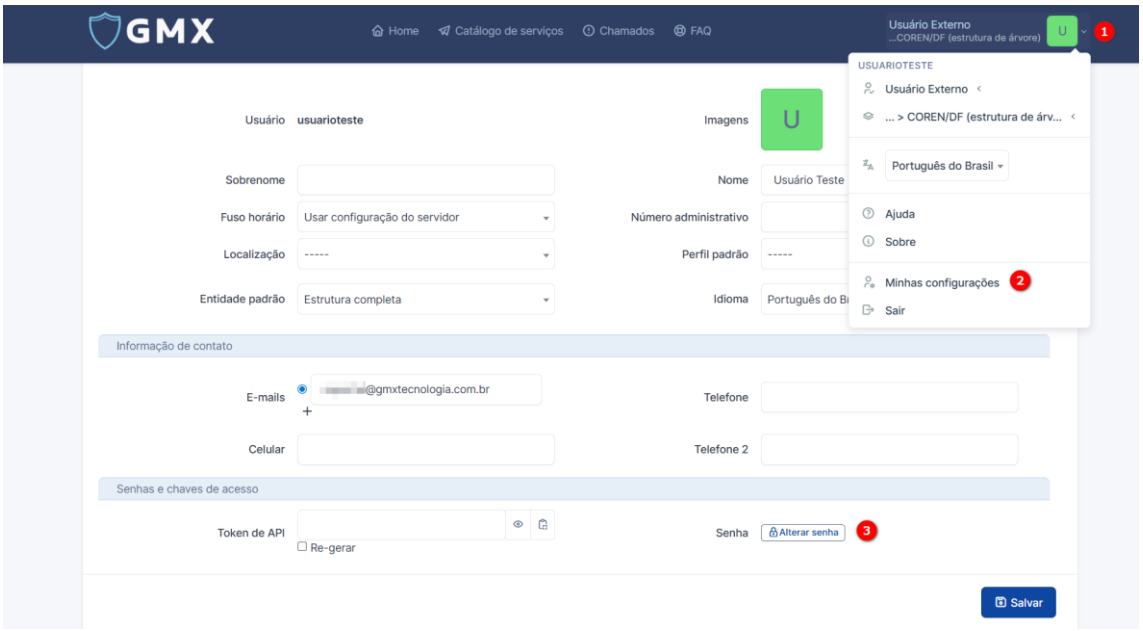


Figura 2 - Acesso à alteração de senha

- Em *"Senha atual"* [4] insira sua senha;
- Em "Nova senha" [5] insira a senha que deseja cadastrar;
- Em "Confirmação da nova senha" [6] repita a senha que deseja cadastrar;
- Clique no botão *"Salvar nova senha"* [7] que é exibido ao final da página.



Figura 3 - Tela de alteração de senha

3. Navegação no Sistema

3.1. Tela Inicial

Ao acessar o sistema, você será direcionado para a tela inicial, onde encontrará as principais categorias de serviços disponíveis. A interface é projetada para ser intuitiva, permitindo que você encontre facilmente o que precisa.

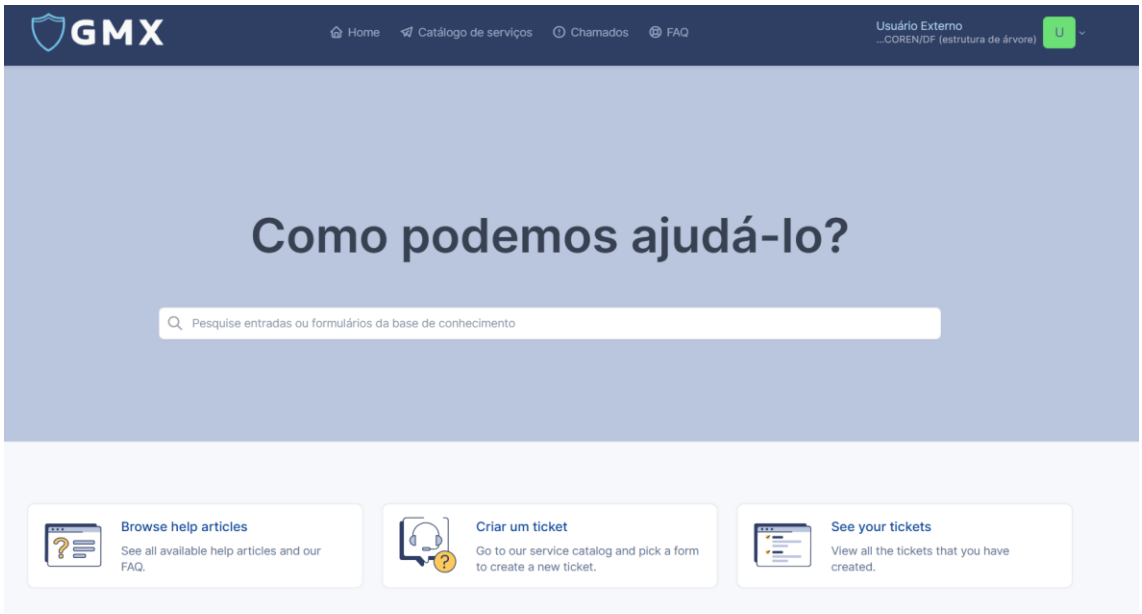


Figura 4 - Tela inicial do usuário

3.2. Menu Superior

O menu superior é disponibilizado para facilitar a navegação no sistema e seus menus podem ser acionados a partir de qualquer tela.

O menu "*Home*"(1) tem seu conteúdo apresentado ao logar no sistema.

Para abrir um chamado, selecione o menu "*Catálogo de Serviços*"(2).

No menu "*Chamados*"(3) é possível visualizar tanto os chamados abertos pelo seu usuário quanto os chamados cujo seu usuário tenha sido inserido como "observador".

Utilize o menu "*FAQ*"(4) para conhecer mais sobre o sistema.

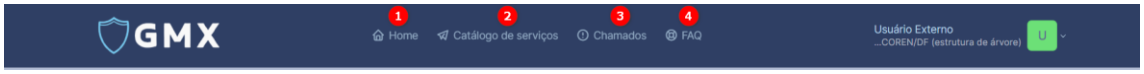


Figura 5 - Menu superior do sistema

4. Abertura de Chamados/ Tickets

4.1. Selecionando o Catálogo de Serviços

Após acessar o menu Catálogo de serviços, na tela inicial, selecione o catálogo no qual deseja abrir o chamado.

Este padrão permite que os usuários tenham permissão em mais de um catálogo de serviços, caso necessário. Desta forma, serão apresentados todos os catálogos onde o usuário possui permissão de acesso.

Nos exemplos a seguir, usaremos a GMX como exemplo em uma abertura de chamados/*tickets*.

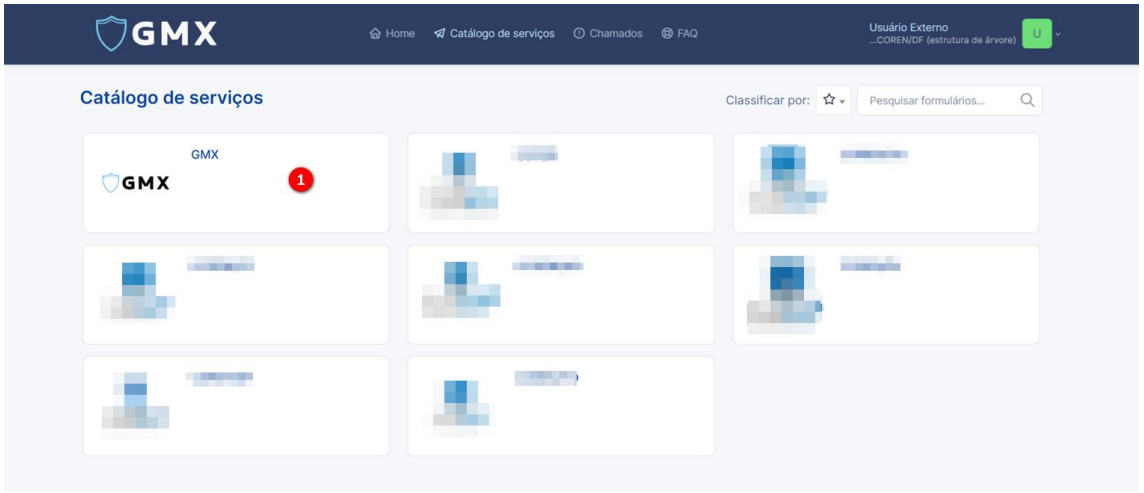


Figura 6 - Formulário de chamado/ticket: escolha o catálogo de serviços

4.2. Selecionando o Produto

No formulário que será aberto, escolha o produto para o qual o atendimento será necessário. A escolha correta ajuda no direcionamento interno na Equipe de Suporte para a realização do atendimento.

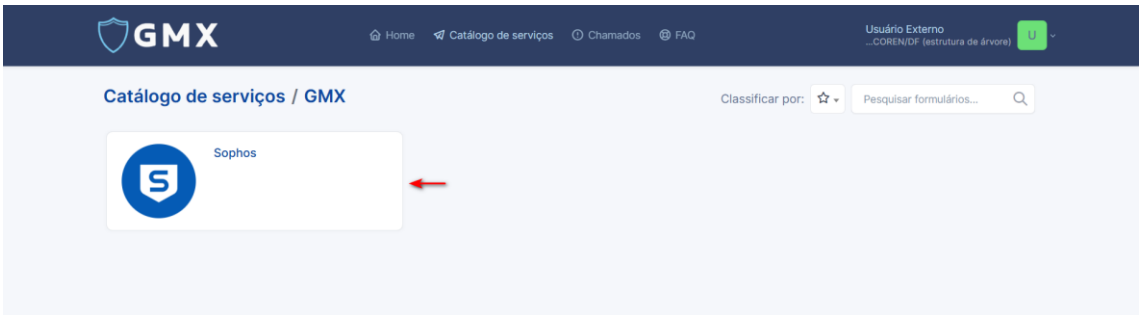


Figura 7 - Formulário de chamado/ticket: escolha do produto

4.3. Selecionando a Categoria

Após a escolha do produto, selecione a categoria que melhor atende a necessidade que será tratada no chamado/*ticket*.

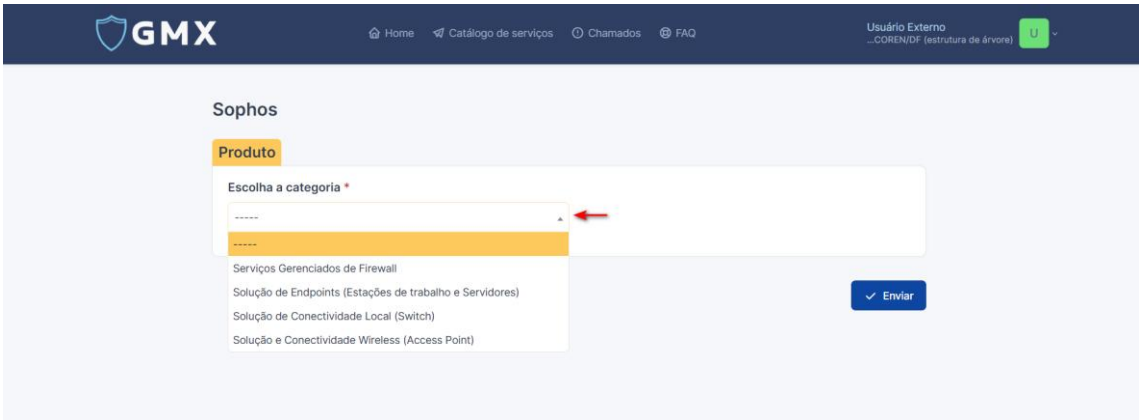


Figura 8 - Formulário de chamado/ticket: escolha da categoria

4.4. Selecionando a Subcategoria

Agora, selecione a subcategoria que melhor descreve o motivo do registro do chamado/*ticket.* Apenas as subcategorias relacionadas à categoria selecionada no passo anterior serão apresentadas.

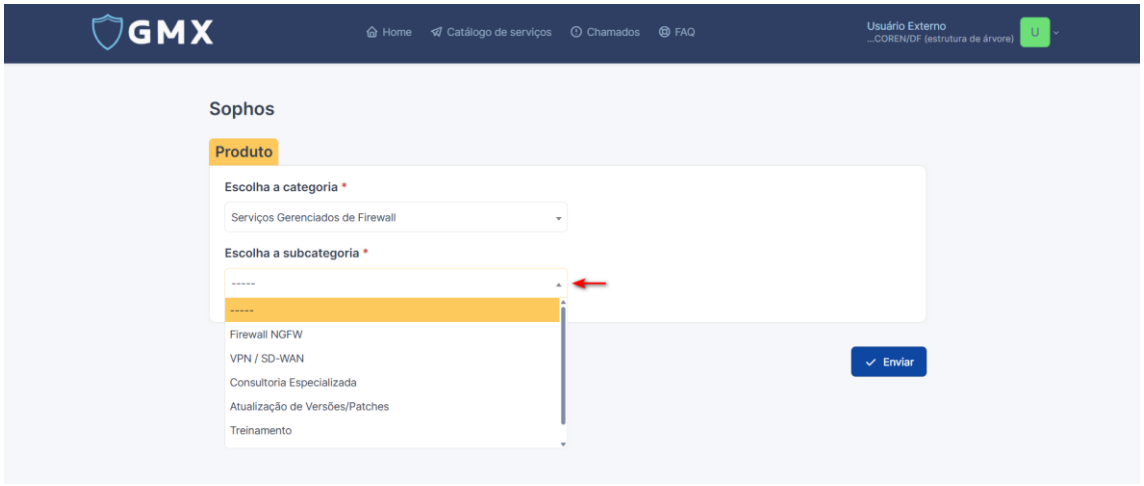


Figura 9 - Formulário de chamado/ticket: escolha a subcategoria

4.5. Selecionando o Serviço

Dentre os serviços apresentados, selecione um que mais se aproxime do motivo do registro do chamado/*ticket.* Apenas os serviços relacionados à subcategoria relacionadas selecionada no passo anterior serão apresentados.

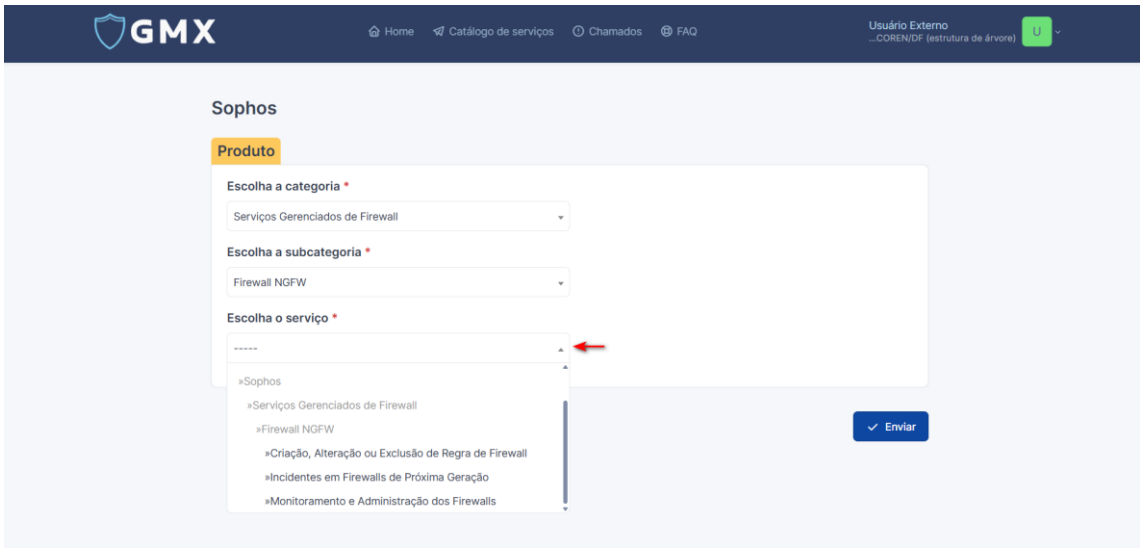


Figura 10 - Formulário de chamado/ticket: escolha o serviço

4.6. Preenchendo o Formulário

Por fim, preencha o formulário de abertura de chamado/*ticket* com as seguintes informações:

- **Título**[(1)]**:** Um resumo claro e conciso da solicitação;

- **Descrição[2]:** Detalhes completos sobre o problema, incluindo mensagens de erro, se houver;
- **Anexos[3]:** Podem ser anexados arquivos de até 25MB para exemplificar ou fornecer mais contexto à solicitação.
- **Informe o equipamento[4]:** Caso a solicitação seja para um equipamento em específico, é possível fazer o relacionamento neste momento.

Ao final, após selecionar todas as opções que melhor se adequam às necessidades a serem reportadas na abertura do chamado/*ticket*, clique no botão *"Enviar"* [5].

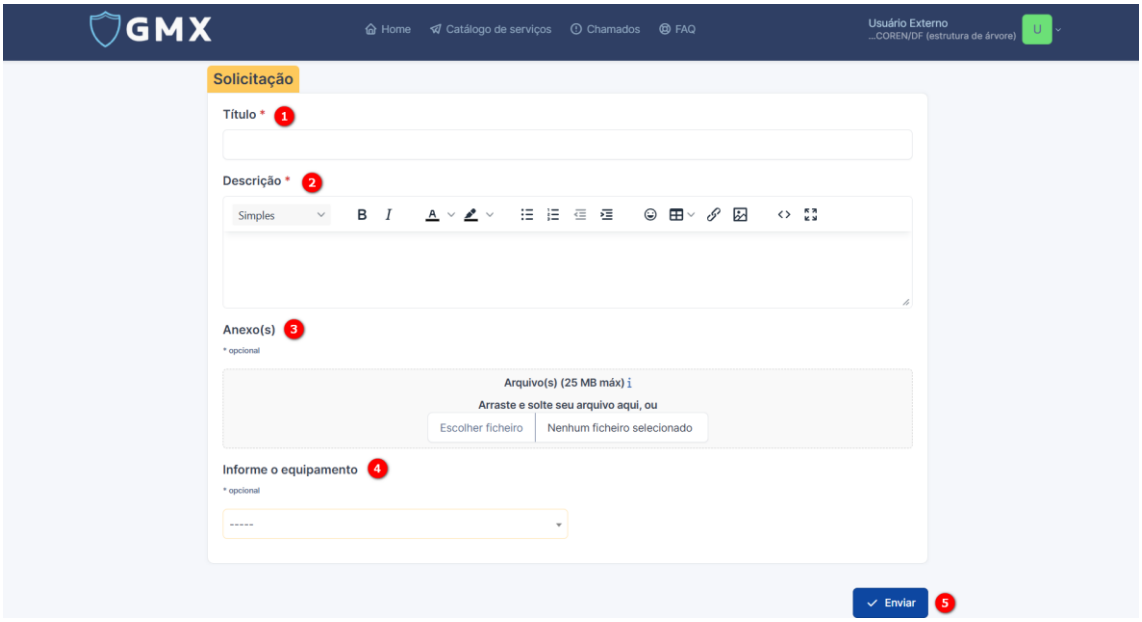


Figura 11 - Formulário de chamado/ticket: tela de preenchimento do formulário

Será apresentada uma tela confirmando a abertura do chamado/ticket.

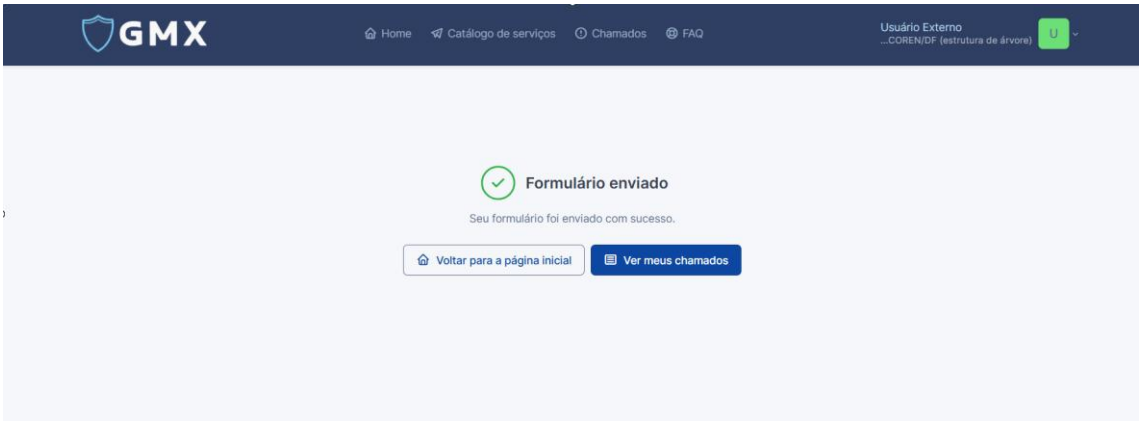


Figura 12 - Tela de confirmação de registro do chamado/ Ticket

5. Gestão e Consulta de Chamados

5.1. Acessando Meus Chamados

Para visualizar e gerenciar seus chamados, clique no menu “Chamados”, localizado no menu superior do sistema.

Nesta página serão listados todos os chamados/*tickets* abertos pelo(a) usuário(a) que está conectado no sistema.

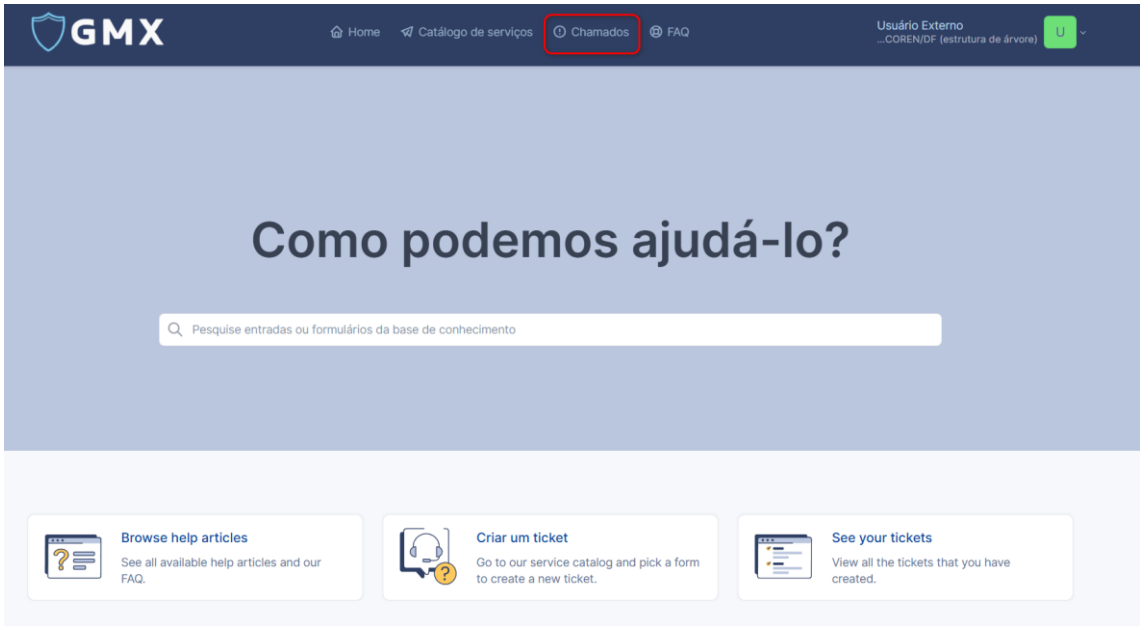


Figura 13 - Menu Chamados destacado no menu superior do sistema

5.2. Visualizando os Chamados

A lista de chamados exibe informações importantes como o ID (número do chamado/*ticket)*[(1)], Título[(2)], Status[(3)], Última atualização[(4)] e Data de abertura[(5)].

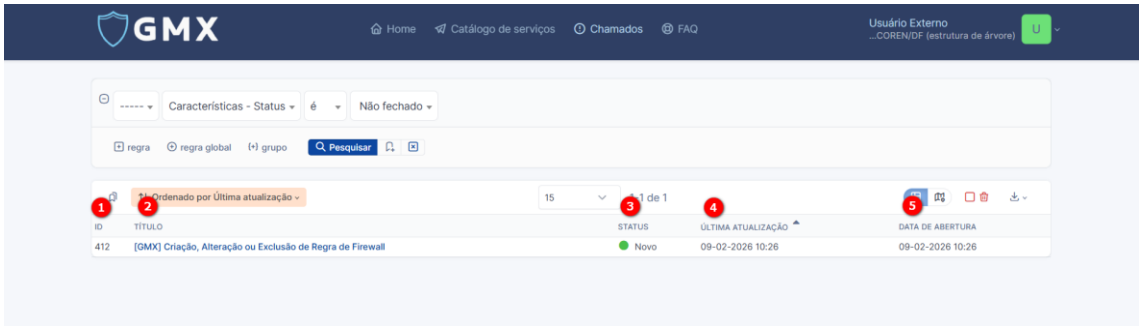


Figura 14 - Tela de acompanhamento de chamados/tickets

Na mesma página também estão disponíveis filtros para refinar a busca e localizar chamados/*tickets* específicos.



Figura 15 - Filtro padrão da página de visualização dos chamados

5.3. Entendendo os Status

Os status dos chamados indicam a situação atual de uma solicitação aberta anteriormente.

Os principais status são:

- **Novo:** O chamado/*ticket* foi aberto e aguarda ser atribuído para a equipe responsável;
- **Em andamento:** A equipe de suporte recebeu a demanda e está trabalhando na solicitação;
- **Pendente:** O atendimento do chamado/*ticket* está temporariamente aguardando alguma ação ou resposta (ex.: aguardando resposta do cliente, aguardando ação de outro setor ou fornecedor) e não pode ser prosseguido no momento;
- **Solucionado:** A solução para o chamado/*ticket* foi providenciada. Se necessário, com esse status o chamado/*ticket* poderá ser reaberto;
- **Fechado:** O atendimento do chamado/*ticket* foi concluído. Com esse status não é possível fazer a reabertura, sendo necessário o registro de uma nova solicitação.

6. Perguntas Frequentes (FAQ)

6.1. Ainda não possuo acesso ao sistema, o que fazer?

Utilize o formulário de solicitação ode acesso ao GLPI, clicando Aqui.

6.2. Esqueci minha senha, o que fazer?

Utilize a opção “Esqueceu-se da palavra-passe?” na tela de *login* para redefinir sua senha. Um e-mail será encaminhado com as instruções para a troca da senha.

6.3. Como acompanhar o andamento do meu chamado?

Acesse o menu “Chamados” para visualizar o status e as atualizações de todas as suas solicitações.

6.4. Como alterar minha senha?

Para alterar a senha de acesso ao sistema GLPI, verifique o item 2.2 deste manual.

7. Suporte e Contato

Para mais informações, ou em caso de dificuldades, entre em contato com a equipe de suporte através dos e-mails a seguir:

- itsm@gmxtecnologia.com.br
- bruno.mendes@gmxtecnologia.com.br
- mayra.farias@gmxtecnologia.com.br