

Chamado GLPI

- Como criar um chamado via GLPI
- Atualização de Dados de Usuário no Sistema de Chamados GLPI
- Categorias do Sistemas de Chamados GLPI

Como criar um chamado via GLPI

O que é o Sistema GLPI?

O GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) é um sistema de gestão de serviços de TI (Tecnologia da Informação) *open source*, amplamente utilizado para centralizar e otimizar o suporte e a manutenção de infraestrutura tecnológica. Na Prefeitura de Araucária, o GLPI funciona como uma ferramenta essencial para solicitar, registrar, acompanhar e gerenciar uma variedade de serviços e soluções de informática.



Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

Araucaria.local1 ▼

☒ Lembrar de mim

Entrar

SEJA BEM VINDO AO GLPI!

Você servidor da Prefeitura de Araucária pode abrir e acompanhar solicitações relacionadas à equipamentos, rede e sistemas de informática do município.

Faça seu login utilizando o mesmo usuário e senha da rede da prefeitura

Caso tenha dúvidas você pode consultar nosso manual com algumas dicas para abrir o seu chamado!

[📖 DOWNLOAD DO MANUAL](#)

Funcionalidades do GLPI na Prefeitura de Araucária:

Através do GLPI, os servidores podem solicitar e gerenciar diversas demandas de TI, tais como:

- **Acessos:** Solicitar acesso à rede, pastas compartilhadas, sistemas e softwares.
- **Alterações:** Requisitar mudanças em configurações de sistemas, hardwares e softwares, incluindo cadastro de e-mail.
- **Reporte de Erros:** Informar problemas e falhas em sistemas, equipamentos, e serviços.
- **Suporte ao Ponto Eletrônico:** Solicitar ajustes, correções e suporte técnico relacionados ao sistema de ponto eletrônico.
- **Publicações:** Requisitar a publicação de arquivos e documentos em servidores e sistemas da prefeitura.
- **Serviços de Telefonia:** Demandar configurações, reparos e manutenção de equipamentos e linhas telefônicas.
- **Suporte a Hardware:** Solicitar manutenção, reparo ou substituição de equipamentos de informática.
- **Solicitações de Software:** Requisitar instalação, atualização ou desinstalação de softwares.
- **Suporte à Impressão:** Solicitar configurações, reparos e substituição de impressoras.

Como Criar um Chamado no GLPI:

1. **Acesse o Sistema GLPI**
2. **Autenticação:**
 - Insira seu Login e Senha. **OBS:** Utilize as mesmas credenciais que usa para acessar o computador da prefeitura.
3. **Criar um Novo Chamado:**
 - Após o acesso ao sistema, clique em "Criar Chamado" ou em um botão similar.
4. **Seleção do Tipo de Chamado:**
 - Escolha entre as opções:
 - **Requisição:** Utilize para solicitar novos serviços, acessos, instalações, alterações e melhorias.
 - **Incidente:** Utilize para reportar problemas, falhas e erros.
5. **Seleção da Categoria do Chamado:**
 - Escolha a categoria do chamado de acordo com sua solicitação. Algumas categorias comuns podem incluir:
 - Infraestrutura (Pastas, Rede, Impressora)
 - Sistemas (acesso, erros, alterações)
 - Software (instalação, atualização)

- Hardware (problemas, manutenção)
- Telefonia
- Ponto Eletrônico
- Publicações

6. **Preencher o Título do Chamado:**

- Escreva um título claro e objetivo que resuma sua solicitação (ex: "Criação de usuário", "Acesso a pasta compartilhada 'X'", "Impressora não imprime", "Erro no sistema de ponto").

7. **Detalhar a Descrição do Chamado:**

- Descreva seu chamado com o máximo de detalhes possíveis:
 - **Informações Gerais:** Contexto da solicitação, o que está solicitando e por que.
 - **Detalhes Específicos:** Nome dos sistemas, pastas ou equipamentos envolvidos, números de série, etc.
 - **Passos para Reproduzir o Problema:** Se for um incidente, descreva como o problema pode ser reproduzido.
 - **Mensagens de Erro:** Inclua mensagens de erro ou prints de tela.
 - **Urgência e Impacto:** Se necessário, informe a urgência e o impacto da solicitação para suas atividades.
 - **Informações Adicionais:** Inclua qualquer outra informação que possa ajudar o técnico a resolver o problema.

8. **Anexar Arquivos (Se Necessário):**

- Se necessário, anexe arquivos que possam ajudar a resolver o problema, como prints de tela, fotos, documentos ou arquivos de configuração.

9. **Enviar o Chamado:**

- Após preencher todos os dados, clique em "Enviar mensagem", "Salvar", "Criar" ou similar para criar o chamado.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo	Requisição
Categoria *	----- i
Localização *	----- i
Título *	
Descrição *	Negrito B I A Nome : Ramal : Descrição : Arquivo(s) (16 MB máx) i Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

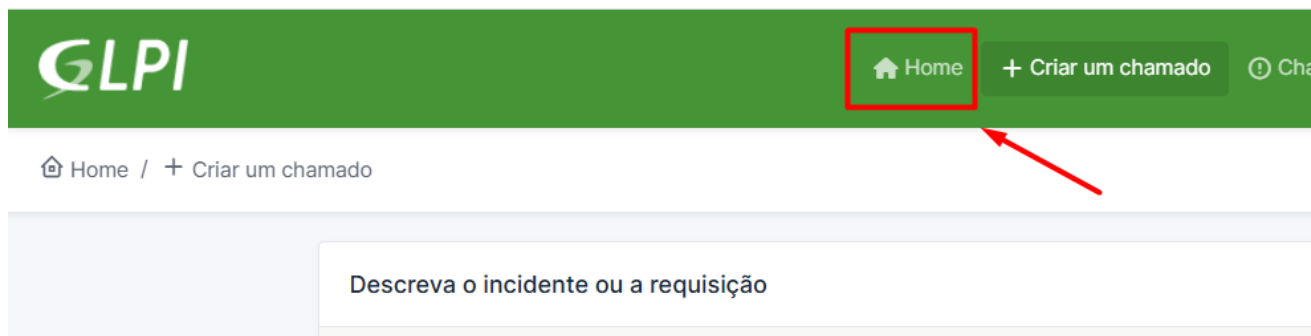
Acompanhamento do Chamado:

1. Número de Chamado:

- Após criar o chamado, uma notificação com o número do chamado aparecerá no canto inferior direito da tela. Guarde este número para acompanhar o andamento, não se preocupe se não conseguir marcar o número ainda é possível consultar seus chamados abertos seguindo as próximas orientações.

2. Acesso à Lista de Chamados:

- Na tela inicial do GLPI, clique em "Home" ou em um ícone similar para acessar a lista de chamados.



- Na tela aparecerá uma lista com os chamados distribuídos por Status atuais dos chamados.

GLPI

Home + Criar um chamado Chamados FAQ

Self-Service Prefeitura de

Home

Chamados + Criar um chamado

LEMBRETES PÚBLICOS

FEEDS RSS PÚBLICOS

Status	Contagem
Chamados aguardando sua aprovação	0
Novo	0
Em atendimento (atribuído)	11
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	7
Solucionado	12
Fechado	486
Excluído	0

- Selecione um Status na lista e aparecerão os chamados que estão na condição selecionada.

GLPI

Home + Criar um chamado Chamados FAQ

Self-Service Prefeitura de

Home / Chamados + Adicionar Pesquisar Listas

Características - Status é Em atendimento (atribuído)

regra regra global grupo Pesquisar

Ações

ID	TÍTULO	STATUS	TEMPO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO	PRIORIDADE	MOTIVO DE PENDÊNCIA	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO	ACOMPANHAMENTOS - DATA
1	Problema no sistema de pagamento de impostos	Em atendimento (atribuído)	10:00:00	Alta		10/10/2023	João da Silva	10/10/2023	João da Silva	Sistema de Pagamento de Impostos	Sala de Informática	10/10/2023
2	Problema no sistema de pagamento de impostos	Em atendimento (atribuído)	10:00:00	Alta		10/10/2023	João da Silva	10/10/2023	João da Silva	Sistema de Pagamento de Impostos	Sala de Informática	10/10/2023
3	Problema no sistema de pagamento de impostos	Em atendimento (atribuído)	10:00:00	Alta		10/10/2023	João da Silva	10/10/2023	João da Silva	Sistema de Pagamento de Impostos	Sala de Informática	10/10/2023
4	Problema no sistema de pagamento de impostos	Em atendimento (atribuído)	10:00:00	Alta		10/10/2023	João da Silva	10/10/2023	João da Silva	Sistema de Pagamento de Impostos	Sala de Informática	10/10/2023

- Clique em cima do TÍTULO do seu chamado para acessá-lo e consultar o andamento do seu chamado.
- Lembrando que também é possível chegar aos seus chamados que estão no Status "Em atendimento" apenas clicando no menu "Chamados" na parte superior da tela.

GLPI

Home + Criar um chamado Chamados FAQ

Home / Chamados + Adicionar Pesquisar Listas

Características - Status é Em atendimento (atribuído)

regra regra global (+) grupo Pesquisar ☆ ☺

Ações

ID	TÍTULO	STATUS	TEMPO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO	PRIORIDADE	MOTIVO DE PENDÊNCIA	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEG

3. Consulta por Status:

- A lista de chamados é organizada por status. Os status mais comuns incluem:
 - **Aberto:** Chamados recém-criados aguardando análise.
 - **Em atendimento (atribuído):** Chamados em análise ou execução. Clique nesta opção para ver os chamados que estão em andamento.
 - **Pendente:** Chamados aguardando informações adicionais ou ação do solicitante.
 - **Resolvido:** Chamados que foram solucionados.
 - **Fechado:** Chamados finalizados e que não necessitam mais de acompanhamento.

smcit@araucaria.pr.gov.br

Atualização de Dados de Usuário no Sistema de Chamados GLPI

Ao seguir este tutorial, você garante que suas informações de contato estejam sempre corretas no sistema GLPI, facilitando a comunicação e o atendimento de suas solicitações.

Passo 1: Acesse o sistema GLPI

- Abra o seu navegador de internet e acesse o seguinte link: [GLPI](#)

Passo 2: Faça login

- Na página de *login*, insira seu **nome de usuário** e **senha**. Utilize as mesmas credenciais que você usa para acessar o computador da prefeitura.
- Clique no botão "Entrar" para acessar o sistema.



A imagem mostra a interface de login do sistema GLPI. No topo, há o logotipo "GLPI" em uma fonte estilizada. Abaixo dele, o texto "Faça login para sua conta" é exibido. O formulário de login contém os seguintes campos:

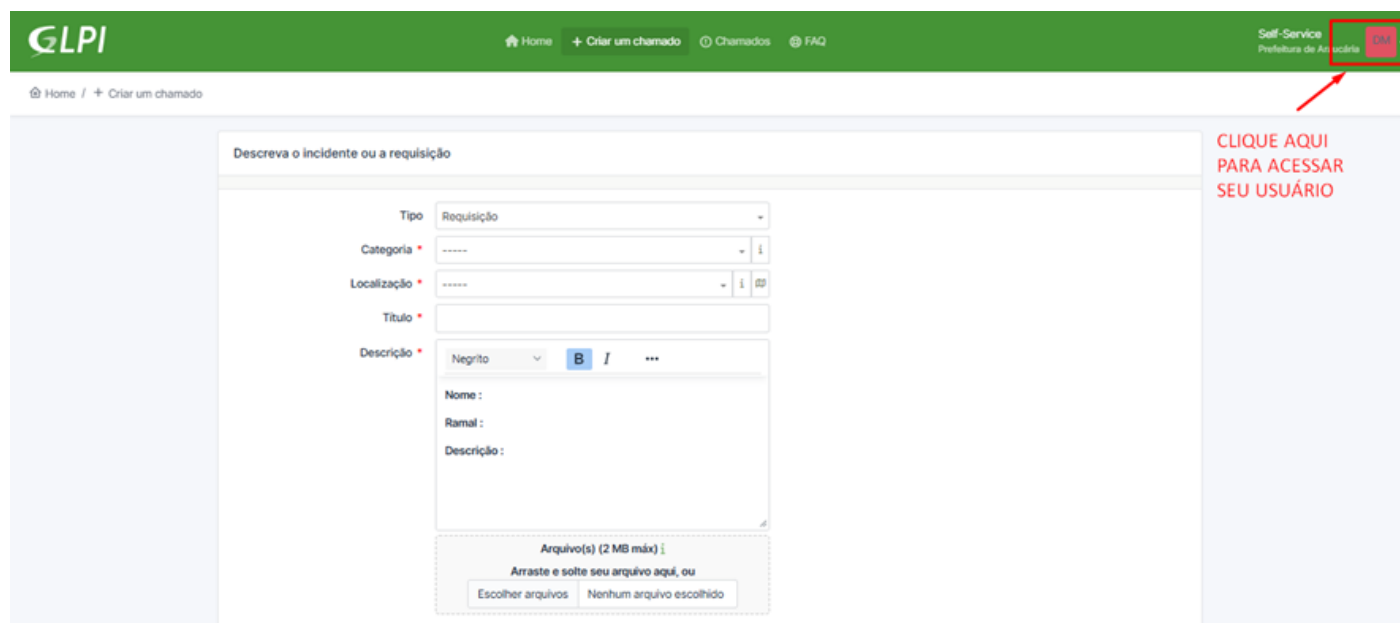
- Um campo de texto rotulado "Usuário" com o placeholder "usuario".
- Um campo de senha rotulado "Senha" com pontos para ocultar o texto.
- Um menu suspenso rotulado "Origem de login" com a opção selecionada "Araucaria.local1".
- Uma caixa de seleção rotulada "Lembrar de mim" que está marcada.
- Um botão cinza rotulado "Entrar".

Redesenhos em vermelho na imagem destacam o campo "Usuário", o campo "Senha", a caixa "Lembrar de mim" e o botão "Entrar". Uma seta vermelha aponta para o botão "Entrar".

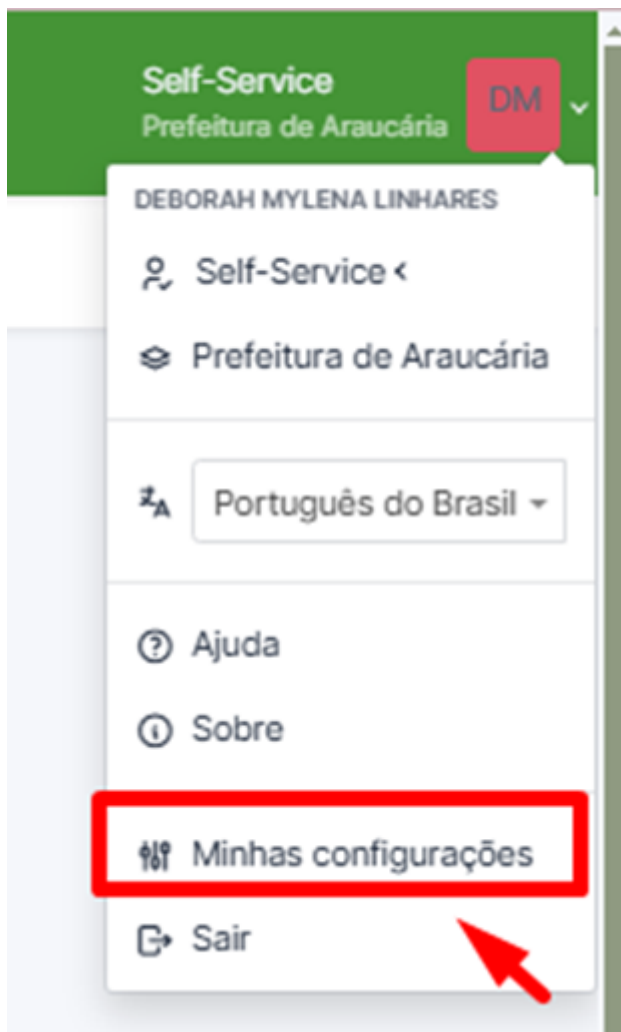
Na base da interface, o texto "Secretaria Municipal de Ciência, Inovação, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico" é visível.

Passo 3: Acesse suas configurações

- Após fazer *login*, localize o menu superior na lateral direita da tela.
- Clique sobre o seu usuário para abrir um menu suspenso.



- Nesse menu, selecione a opção "**Minhas configurações**".



Passo 4: Atualize suas informações

- Uma nova tela será aberta com as informações do seu usuário.
- Preencha o máximo de campos possível.
- **Prioridade para os seguintes campos:**
 - Telefone celular;
 - Número Administrativo (RAMAL);
 - E-mail;
 - Localização (informe o departamento ao qual você pertence dentro da secretaria);

Principal
Personalização

Usuário: 07170968908

Sobrenome

Mylene Linhares

Nome

Deborah

Campo de sincronização

f411fc7e-565d-4efa-828f-b7c28b4791d9

Idioma

Português do Brasil

Imagens

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Telefone

E-mails +

☒
deborahmylena.linhares@gmail.com(D)

Limpar

deborahmylena.linhares@gmail.com(D)

Technician

Perfil padrão

Technician

Celular

Telefone 2

Número administrativo

Localização

...ia Inovação e Tecnologia - SMCIT

Chaves de acesso remoto

API token

Re-gerar

Salvar

Passo 5: Salve as alterações

- Após preencher todos os campos desejados, clique no botão **"Salvar"** para que suas informações sejam atualizadas no sistema.

Home

Principal
Personalização

Usuário: 07170968908

Sobrenome

Mylene Linhares

Nome

Deborah

Campo de sincronização

f411fc7e-565d-4efa-828f-b7c28b4791d9

Idioma

Português do Brasil

Imagens

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Telefone

(41) 99624-7009

E-mails +

☒
deborah.linhares@araucaria.pr.gov.br

Limpar

deborahmylena.linhares@gmail.com(D)

Technician

Perfil padrão

Technician

Celular

Telefone 2

Número administrativo

Ramal 2589

Localização

...ia Inovação e Tecnologia - SMCIT

Chaves de acesso remoto

API token

Re-gerar

Salvar

Informações adicionais

- Caso você tenha alguma dificuldade em realizar este procedimento, entre em contato com o suporte técnico da prefeitura.
- Manter seus dados atualizados no GLPI garante que o atendimento aos seus chamados seja mais eficiente e personalizado.



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO,
TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Paço Municipal

Rua Pedro Druszczyk, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro

(41) 3614-1593 (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br

Categorias do Sistemas de Chamados GLPI

Introdução

Esta página descreve as categorias utilizadas no sistema de chamados GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática), que é utilizado pela Prefeitura de Araucária para gerenciar e organizar as solicitações de serviços e incidentes relacionados aos recursos de TI. As categorias permitem que os chamados sejam classificados de maneira eficiente, facilitando o processo de triagem e o encaminhamento para os responsáveis. A compreensão e utilização correta dessas categorias é fundamental para a eficiência e agilidade no atendimento.

Categorias de Solicitações de Serviço

As solicitações de serviço envolvem pedidos de manutenção ou atualização de recursos de TI. As principais categorias são:

1 - Infraestrutura

>> Impressoras e Scanner

Utilize esta categoria para as necessidades como: liberar impressão, cotas, mapeamento de pasta do scanner, instalação, unidade de imagem, erros diversos, etc.

>> Segurança/Rede

Utilize esta categoria para as necessidades como: criação de usuário, criação de pasta na rede, resetar a senha de rede, ponto de rede, Wi-Fi sem conexão (na descrição informar qual ACCESS POINT), liberação de equipamento na rede (na descrição complemente com IP e o MAC), recuperação de arquivos de rede, solicitar desbloqueio e bloqueio de sites.

>> Telefonia

Utilize esta categoria para as necessidades como: senha de telefone , suporte tablet e celular, VOIP - suporte telefônico (preencher todos os campos para senha VOIP).

2 - Suporte

>> Computadores

Utilize essa categoria para problemas relacionados a falhas ou mau funcionamento.

>> **Instalação de Software**

Utilize essa categoria para solicitações para instalar programas ou sistemas nos dispositivos dos usuários ou incidentes que envolvem falhas ou dificuldades no funcionamento de programas ou sistemas operacionais.

3 - Sistemas

>> **Sistemas de Saúde/Social:**

Utilize esta categoria para necessidades relacionadas aos sistemas da prefeitura como IPM Saúde e IPM Social.

>> **Sistemas Informatizados:**

Utilize esta categoria para necessidades relacionadas aos sistemas da prefeitura como IPM Atende.net, Aplicativos, OS Ticket, Email Institucional, WIKI, Moodle, Chatbot ou outros.

4 - Gestão de Pessoas

>> **Ponto Biométrico**

Utilize essa categoria para problemas relacionados a falhas ou mau funcionamento do ponto biométrico, transferência de local onde bate ponto, solicitar cadastramento do ponto biométrico e demais atividades relacionadas.

Dúvidas e Suporte

Se você tiver dúvidas ou precisar de ajuda adicional, entre em contato com a SMCIT via WhatsApp clicando no telefone que aparece no rodapé desta página.



SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Paço Municipal

Rua Pedro Druszczyk, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro

(41) 3614-1593 (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br