

# GLPI

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

# Chamado 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

☒ 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](#)

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

# 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.

The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. The header includes the GLPI logo, navigation links (Home, Criar um chamado, Chamados, FAQ), and a 'Self-Service Prefeitura de Araucária' section with a 'CA' button. The main form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição'. It contains several fields: 'Tipo' (dropdown menu set to 'Requisição'), 'Categoria' (dropdown menu), 'Localização' (dropdown menu), 'Título' (text input), and 'Descrição' (rich text editor with bold, italic, and link buttons). Below the description field is a file upload section labeled 'Arquivo(s) (16 MB máx)' with a dashed box for dragging files and buttons for 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom of the form is a button labeled '+ 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.


## 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.

## 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.


Home + Criar um chamado Chamados FAQ
Self-Service Prefeitura de Araucária
CA

Home / Chamados
+ Q ☆

-----

Características - Status

é

Não fechado

regra

regra global

(\*) grupo

Pesquisar

☆

⌂

ID	TÍTULO	STATUS	PRIORIDADE	MOTIVO DE PENDÊNCIA	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
77 433	Adicionar Formulário de Pesquisa na notificação do Sistema	Em atendimento (atribuído)	Alta		29-01-2025 09:14	Cleber Alexandre da Silva	29-01-2025 09:44	Bruno Oliveira Cleber Alexandre da Silva Deborah Mylena Linhares	3-Sistemas > IPM Atende.Net > Acesso à Módulo / Perfil / Privilégio	Secretaria Municipal de Ciência Inovação e Tecnologia - SMCIT
77 402	Incluir link no site da Prefeitura	Solucionado	Alta		28-01-2025 17:12	Cleber Alexandre da Silva	29-01-2025 08:28	Cleber Alexandre da Silva Deborah Mylena Linhares	3-Sistemas > IPM Portal do Cidadão (Site) > Alteração de Páginas/ Publicação de Arquivos	Secretaria Municipal de Ciência Inovação e Tecnologia - SMCIT

## Dicas Adicionais:

- **Seja Detalhista:** Quanto mais informações você fornecer, mais fácil será para o técnico entender e resolver seu problema.
- **Acompanhe Regularmente:** Verifique o status dos seus chamados e responda prontamente a quaisquer solicitações de informações adicionais.
- **Consulte a Base de Conhecimento:** Alguns sistemas GLPI possuem uma base de conhecimento com soluções para problemas comuns.
- **Atente-se as Categorias e Subcategorias:** Elas são importantes para direcionar seu chamado ao setor correto.



**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](mailto: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.



### Faça login para sua conta

Usuário

usuario

Senha

.....

Origem de login

Araucaria.local1

☒ Lembrar de mim

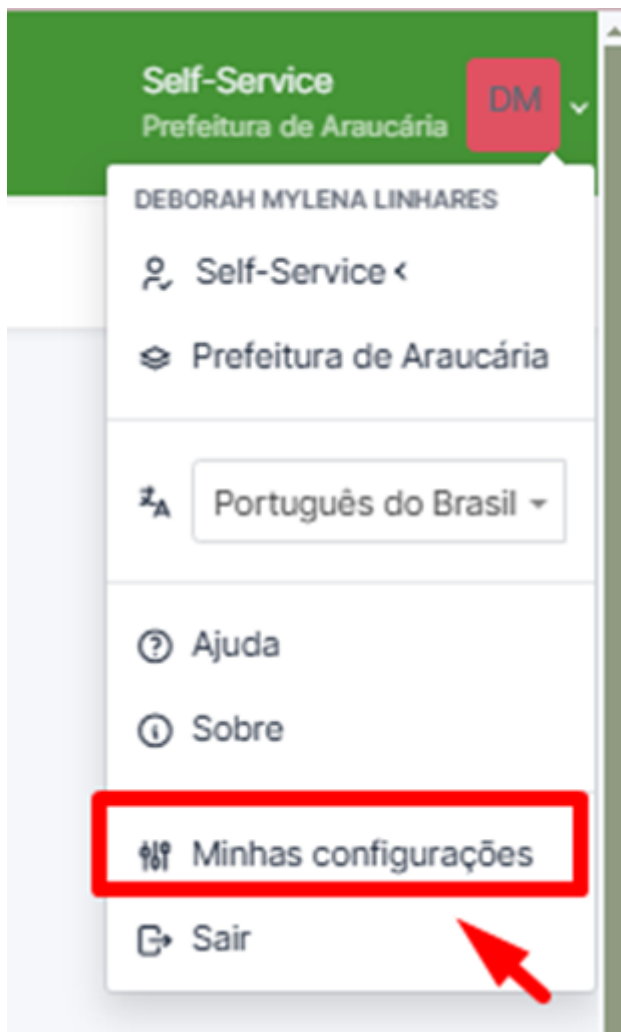
Entrar

Secretaria Municipal de Ciência, Inovação, Tecnologia e Desenvolvimento  
Econômico

### 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

DM

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)

deborahmylena.linhares@gmail.com(D)

Celular

Perfil padrão

Technician

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

DM

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

deborahmylena.linhares@gmail.com(D)

Celular

Perfil padrão

Technician

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](mailto: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 complementar 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](mailto:smcit@araucaria.pr.gov.br)