

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](tel:3614-1593) (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br

Revision #6

Created 18 March 2025 14:06:35 by Alice Przybyla da Costa

Updated 18 March 2025 14:48:53 by Alice Przybyla da Costa