

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 Self-Service interface for creating a ticket. The header includes the GLPI logo, navigation links (Home, Criar um chamado, Chamados, FAQ), and user information (Self-Service, Prefeitura de Araucária, CA). The main form is titled "Descreva o incidente ou a requisição". It contains fields for "Tipo" (set to "Requisição"), "Categoria", "Localização", "Título", and "Descrição". The "Descrição" field has a rich text editor with options for Bold, Italic, Underline, and a link icon. Below the description field is a section for attaching files, labeled "Arquivo(s) (16 MB máx)", with a prompt to "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" 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, 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.

Descreva o incidente ou a requisição

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

Chamados + Criar um chamado

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

FEEDS RSS PÚBLICOS

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

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	...	Em atendimento (atribuído)	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
2	...	Em atendimento (atribuído)	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	...	Em atendimento (atribuído)	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

- 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 Q Pesquisar ☆ Listas

Características - Status é Em atendimento (atribuído)

regra regra global (+) grupo Pesquisar ☆

Ações toggle link trash refresh search download

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.

[Home](#)
[+ Criar um chamado](#)
[🕒 Chamados](#)
[🗨️ FAQ](#)

Self-Service
Prefeitura de Araucária

CA

Home / Chamados

+
🔍
☆

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](tel:3614-1593) (WhatsApp)

smcit@araucaria.pr.gov.br

Revision #16

Created 23 January 2025 14:53:52

Updated 31 July 2026 13:01:43 by Deborah Mylena Linhares