

Como Abrir um Chamado no GLPI para Solicitação de Liberação de Acesso no IPM Atende.Net

Este tutorial detalha o passo a passo para solicitar a liberação de acesso ao sistema IPM Atende.Net através da plataforma GLPI.

Passo 1: Acessar o GLPI e Iniciar um Novo Chamado

1. Acesse o sistema GLPI com seu usuário e senha.
 - Caso tenha dúvidas sobre como acessar ou utilizar o GLPI, consulte o manual disponível no link: [Como criar um chamado via GLPI](#).
2. No menu principal, clique na opção "**Criar um chamado**" para iniciar o processo de solicitação.

Passo 2: Preenchimento das Informações do Chamado

1. **Categoria:** No campo "Categoria", selecione a opção específica para esta solicitação: "**Liberação de Acesso no IPM Atende.Net**"

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Localização: >3-sistemas

Título: »IPM Atende.Net

Descrição: »Liberação de Acesso no IPM Atende.Net

Arquivo(s) (16 MB máx):

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

- Localização:** Preencha o campo "Localização" com a sua secretaria ou departamento.
- Título:** No campo "Título", descreva o assunto da sua solicitação. A sugestão padrão para este tipo de chamado é: **"Liberação de Acesso no IPM Atende.Net"**.
- Descrição:** O campo "Descrição" já virá com um modelo contendo as informações necessárias para a concessão do acesso.
 - Atenção:** É fundamental que você preencha todos os dados solicitados no modelo.
 - É possível solicitar o acesso para mais de um usuário no mesmo chamado. Para isso, copie e preencha o conjunto de informações para cada um dos usuários.

SMCIT

Gestão de Sistemas

Utilize esta categoria para **Solicitação Criação/Alteração de Acesso do IPM Atende.net**.

Caso a solicitação envolva mais usuários, replicar as informações no corpo do texto de acordo com a necessidade.

Os acessos referentes à alguns módulos específicos(ouvidoria, folha de pagamento) estão sujeitos a aprovação pelos devidos responsáveis.

SUA CLAREZA É ESSENCIAL PARA QUE POSSAMOS RESOLVER SUA SOLICITAÇÃO COM MAIS AGILIDADE! 😊

Nome Completo do Usuário que Necessita do Acesso:

CPF do Usuário:

Ramal/Telefone para Contato:

Centro de Custo a ser Acessado:

Módulo a ser Acessado:

Nível de Acesso: ()Consulta ()Operacional ()Gerencial

Acessos/Rotinas que serão Utilizados No Módulo:

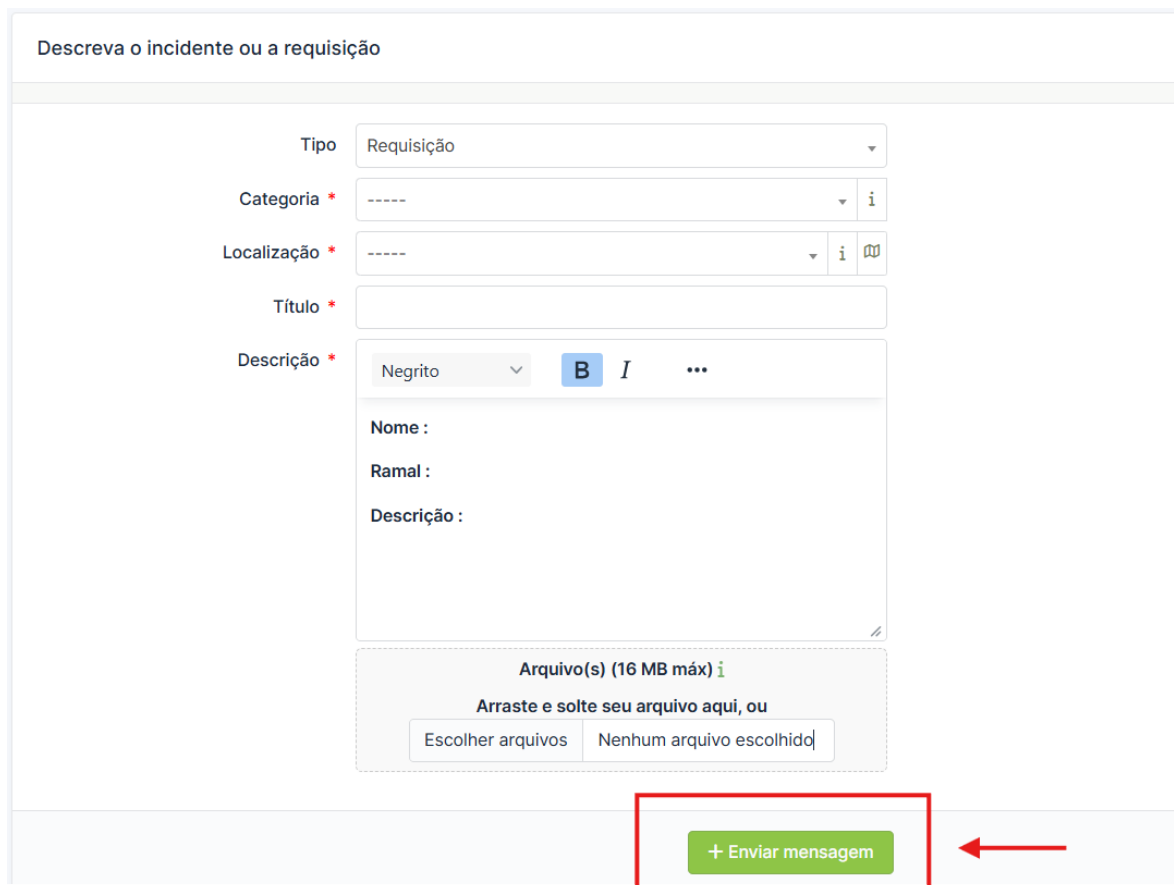
Passo 3: Anexos e Envio do Chamado

1. Anexos:

- **IMPORTANTE:** Em caso de pedido de acesso para membros de conselhos, comissões e comitês, é **obrigatório** anexar o decreto de nomeação dos membros. Para isso, utilize a opção de anexar arquivos no chamado.

2. Enviar Mensagem:

Após preencher todas as informações e adicionar os anexos necessários, clique no botão "**Enviar Mensagem**" para concluir a abertura do seu chamado.



Formulário de abertura de chamado. O formulário contém os seguintes campos:

- Descreva o incidente ou a requisição:** Campo de texto para a descrição do chamado.
- Tipo:** Dropdown menu com a opção "Requisição" selecionada.
- Categoria:** Dropdown menu com a opção "-----" selecionada.
- Localização:** Dropdown menu com a opção "-----" selecionada.
- Título:** Campo de texto para o título do chamado.
- Descrição:** Campo de texto com uma barra de formatação (Negrito, Itálico, etc.) e uma área de texto para a descrição do chamado.
- Arquivo(s) (16 MB máx):** Área para upload de arquivos, com a opção "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou" e botões "Escolher arquivos" e "Nenhum arquivo escolhido".

Na base do formulário, há um botão verde com o texto "+ Enviar mensagem", destacado por um retângulo vermelho e uma seta vermelha apontando para ele.

Passo 4: Acompanhamento do Chamado

Após a abertura do chamado, é altamente recomendável que você acompanhe o andamento da sua solicitação. Um técnico responsável pela análise poderá entrar em contato através do próprio chamado para solicitar informações adicionais ou esclarecer dúvidas.

Regras de Validação e Prazos

- **Validação:** As solicitações serão analisadas com base na lista atualizada de responsáveis pelos centros de custo, conforme o Ofício Circular nº 186/2025.

- **Solicitante:** Os pedidos devem ser, preferencialmente, abertos diretamente pelos responsáveis de cada centro de custo.
- **Validação por Terceiros:** Quando a solicitação for realizada por um terceiro, o GLPI solicitará a validação do responsável pelo centro de custo. O atendimento ficará suspenso até a aprovação.
- **Prazo de Manifestação:** Se o responsável não se manifestar no prazo estipulado, o chamado será encerrado automaticamente e a solicitação, indeferida. Para uma nova tentativa, será necessário abrir um novo chamado.

Perfis com Autorização Específica

Esteja ciente de que certos perfis e privilégios necessitam de autorização adicional da área gestora. Por exemplo, acessos ao módulo de Recursos Humanos serão previamente validados pela equipe de Gestão de Pessoas.

	SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA, INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO Paço Municipal Rua Pedro Druszczyk, 111 (3º Andar) - Bairro: Centro (41) <u>3614-1593</u> (WhatsApp) smcit@araucaria.pr.gov.br
---	---

Revision #15

Created 18 July 2025 16:09:40 by Deborah Mylena Linhares

Updated 9 October 2025 17:40:43 by Deborah Mylena Linhares