

Abertura de GLPI à Smed

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](#)

Caso seja necessário realizar reset de senha, acessar:

https://aplicativos.araucaria.pr.gov.br/ad_reset/. Clicar uma única vez e aguardar o encaminhamento de código ao e-mail. E após digitar o código, encaminhar nova senha ao e-mail.

Segue Wiki detalhada de como solicitar o reset de senha:

<https://wiki.araucaria.pr.gov.br/books/infraestrutura-de-rede-e-comunicacao/page/restaurar-senha-de-rede>.

GLPI à Smed/DTI:

Através do GLPI, os servidores podem solicitar as seguintes demandas aos DTI:

- **Cota de Impressão:** Solicitar alteração na cota de impressão das Unidades da SMED.
- **Drive e Grupos:** Solicitar acesso às Pastas do Drive e Grupos Educacionais.
- **E-mail:** Criação e redefinição de senha do e-mail institucional da Educação (Google for Education).
- **Equipamentos de Informática:** Solicitar equipamentos de informática como: computadores, monitores, mouse, teclado à SMED-DTI.
- **Plataforma de Cursos:** Solicitar acesso e suporte a plataforma de cursos da SMED.

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. Para a SMED Utilizar a Categoria **Solicitação à SMED:**
 - Cota de Impressão.
 - Drive e Grupos.
 - E-mail.
 - Equipamentos de Informática.

- Plataforma de Cursos.

6. **Preencher o Título do Chamado:**

- Escreva um título claro e objetivo que resuma sua solicitação (ex: "Criação de usuário", "Acesso ao Drive da Unidade 'X'", "Cota de Impressão acabou", "Solicitação de Computador").

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

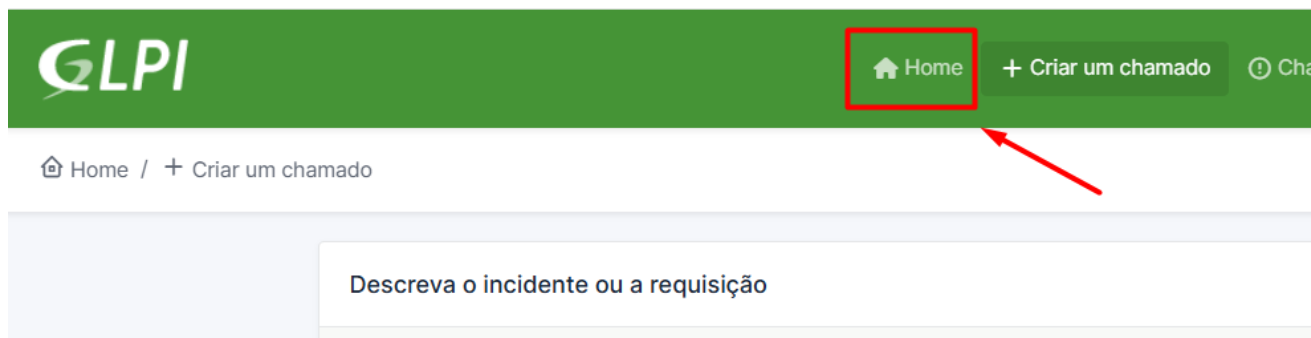
Acompanhamento do Chamado:

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

- 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 EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO EDUCACIONAL

R. Lourenço Jasiocha, 2197 - Centro, Araucária - PR, 83702-090

(41) 3614-7419 (WhatsApp)

dti@educacao.araucaria.pr.gov.br

Revision #6

Created 18 June 2025 13:38:53 by TACIANY CAMPOS DE LIMA

Updated 3 February 2026 12:51:29 by MARIA TATIANA DA SILVA