

MANUAL DE USO DO GLPI

Sistema de chamados para a Divisão de TI



PREFEITURA DE

niterói

TEMPO DE AVANÇAR

NITPREV

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. OBJETIVO DO MANUAL	
1.2. BENEFÍCIOS DO USO DO SISTEMA	
1.3. TIPOS DE CHAMADO	
1.4. LOGIN PARA ACESSO	
2. ABERTURA DOS CHAMADOS	5
2.1. LOCALIZAÇÃO DO LINK DO GLPI	
2.2. INICIAR O CHAMADO	
3. ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO	11
3.1. COMO VERIFICAR O ANDAMENTO DOS CHAMADOS	
4. CONCLUSÃO	15

1

INTRODUÇÃO

A criação do manual de uso do GLPI tem como objetivo principal orientar os usuários quanto à utilização do sistema de chamados, garantindo a padronização dos registros, a agilidade no atendimento e a melhoria da comunicação entre os usuários e o setor de Tecnologia da Informação.

A abertura de chamados por meio do GLPI garante que todas as demandas fiquem registradas em um único sistema, possibilitando: histórico de chamados, priorização dos atendimentos, organização das solicitações, acompanhamento do andamento dos chamados pelo próprio usuário, dentre outros.



Os chamados são classificados em dois tipos:
Incidente e Requisição.

Incidente é quando ocorre um problema:

Equipamento não funcionando;
Falta de tinta na impressora;
Perda de senha.

Requisição é quando é um pedido:

Criação de usuário;
Instalação de certificados;
Downloads de aplicativos.

Para acessar o GLPI, utilize seu login no formato
“nome.ultimo-sobrenome” e a senha fornecida pela TI.

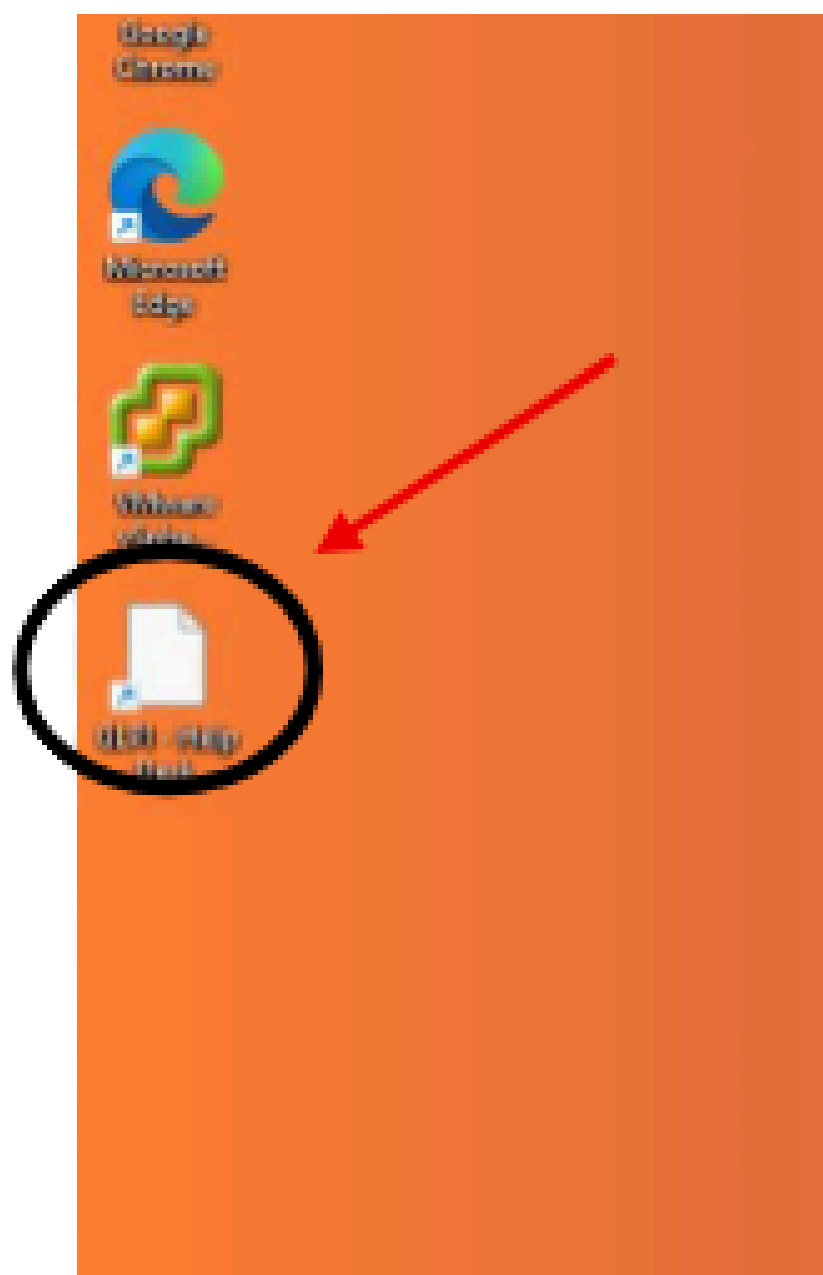
Caso tenha esquecido a senha, envie uma solicitação de
redefinição para o e-mail da equipe de TI
(informatica@nitprev.niteroi.rj.gov.br).

2

ABERTURA DOS CHAMADOS

Onde achar o link do GLPI?

Na área de trabalho de todo computador possui este atalho “GLPI – Help Desk” para acessar, clique nele para abrir o sistema:



E para iniciar o chamado?

Após clicar no arquivo anterior irá abrir esta aba onde você deve preencher com seu usuário e senha:

Prezado(a) colaborador(a), insira abaixo, suas credenciais para obter acesso ao portal para abertura de chamados:

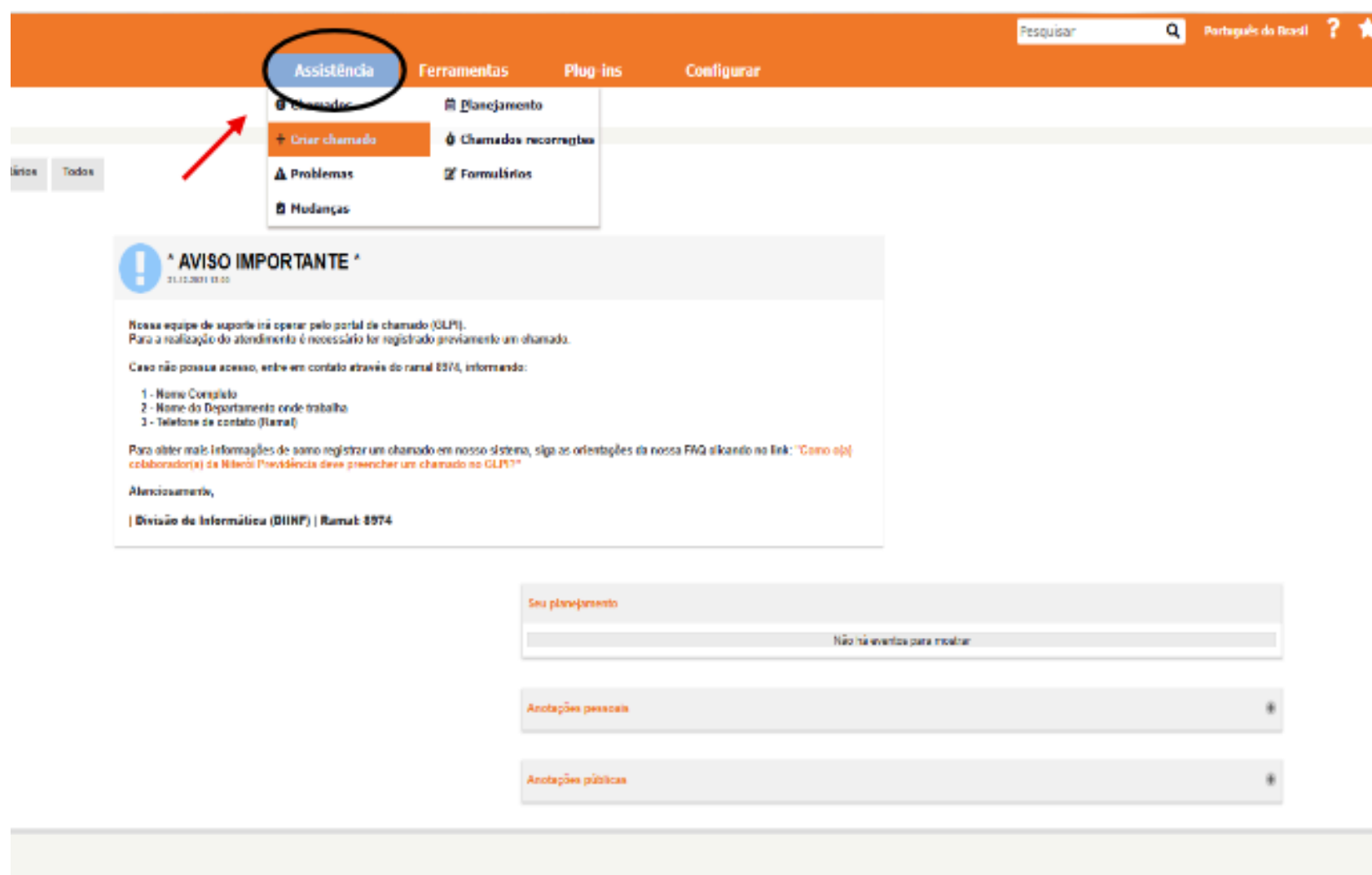
Ex.: Usuário: nome.primeiro_sobrenome
Senha: senha pessoal

| Divisão de Informática (DIINF) | Ramal: 8974

☒ Lembrar de mim

Dentro do GLPI:

No índice “Assistência” clicar
em “Criar chamado”



Após clicar, irá abrir
o formulário para
você preencher

O que o requerente do chamado deve fornecer:

I - Data/hora

II - Tipo de chamado (Incidente ou Requisição)

III - Nome

IV - Setor

V - Título do chamado

VI - Descrever no que precisa de suporte

Se necessário, VII - Anexe um arquivo, e por fim,

VIII - clique em “Adicionar” para finalizar o chamado.

The image shows a web form titled "Novo chamado" (New ticket) with various input fields and sections. Red arrows and Roman numerals point to specific parts of the form:

- I.** Points to the "Data de abertura" (Opening date) field.
- II.** Points to the "Tipo" (Type) dropdown menu, which is currently set to "Incidente".
- III.** Points to the "Ator" (Actor) dropdown menu, which is currently set to "Requerente" (Requester).
- IV.** Points to the "Setor" (Department) dropdown menu.
- V.** Points to the "Título" (Title) text area.
- VI.** Points to the "Descrição" (Description) text area.
- VII.** Points to the "Arquivo" (File) upload section, which includes a "Choose Files" button and a "No file chosen" message.
- VIII.** Points to the "Adicionar" (Add) button at the bottom right of the form.

The form also includes sections for "SLAs", "Categoria" (Category), "Atribuído para" (Assigned to), "Localização" (Location), and "Chamados relacionados" (Related tickets).

Exemplo prático de como preencher:

Novo chamado

Data de abertura

04-02-2026 12:00:00

SLAs

Requisição

Ator

Requerente

Renata Beatriz Araujo

(Processando: 0)

Acompanhar por e-mail

Sim

E-mail:

DIRAD

Localização

Niterói Previdência

Atribuído para

Acompanhar por e-mail

Sim

E-mail:

Título

Solicito notebook

Formatos

B

I

A

A

Descrição

Solicito notebook para uma reunião no setor DIRAD.

Chamados relacionados

Arquivo (5 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Choose Files

No file chosen

Adicionar

3

ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

Para verificar o andamento do chamado, no canto superior esquerdo clique em “**Home**”:

NITERÓI PREV

Assistência Ferramentas Plug-in

Home

Visão pessoal Visão do grupo Visão global Fontes RSS Formulários Todos

*** AVISO IMPORTANTE ***
21-12-2021 12:00

Nossa equipe de suporte irá operar pelo portal de chamado (GLPI).
Para a realização do atendimento é necessário ter registrado previamente um chamado.

Caso não possua acesso, entre em contato através do ramal 8974, informando:

- 1 - Nome Completo
- 2 - Nome do Departamento onde trabalha
- 3 - Telefone de contato (Ramal)

Para obter mais informações de como registrar um chamado em nosso sistema, siga as orientações [colaborador(a)] da Niterói Previdência, deve preencher um chamado no GLPI?"

Atenciosamente,
| Divisão de Informática (DIINF) | Ramal: 8974

Chamados a serem processados 1

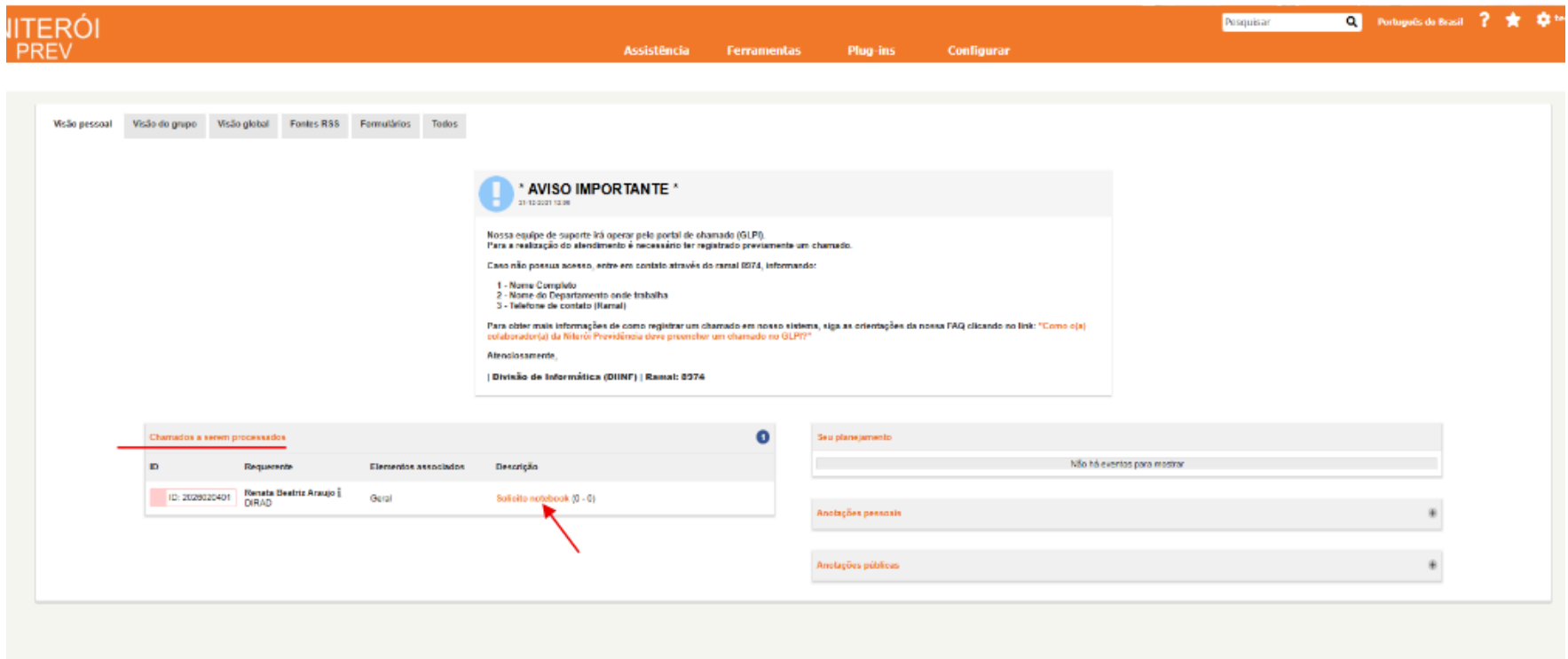
ID	Requerente	Elementos associados	Descrição
ID: 2026020401	Renata Beatriz Araujo 1 DIRAD	Geral	Solicita notebook (0 - 0)

Seu planejamento

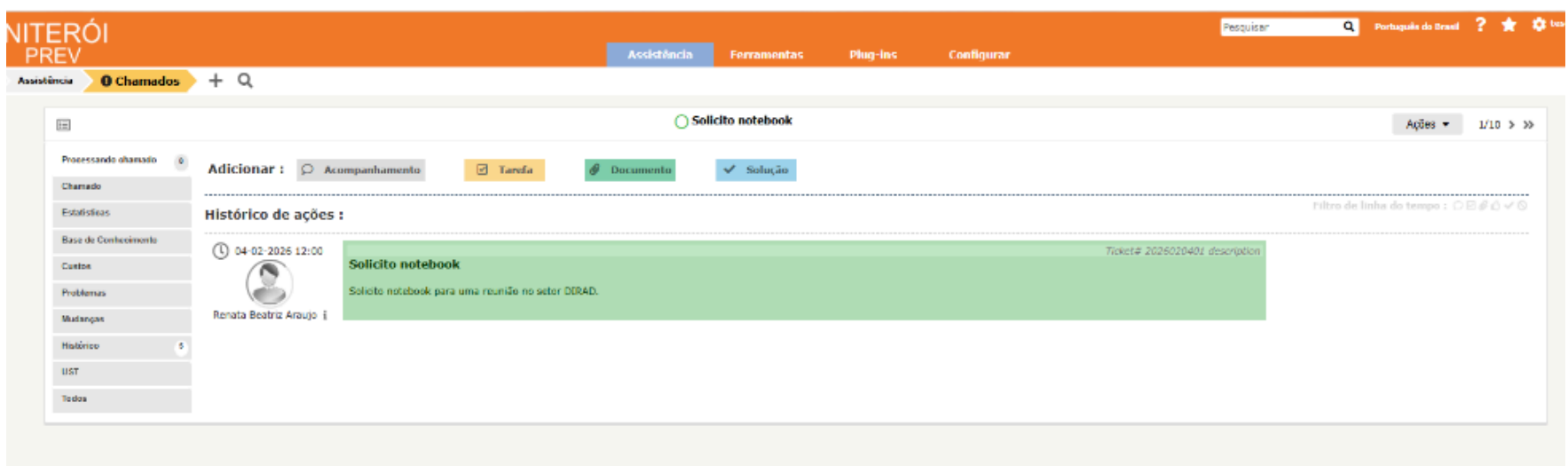
Anotações pessoais

Anotações públicas

Em “Chamados a serem processados”, **clique no título em laranja**, embaixo de descrição:

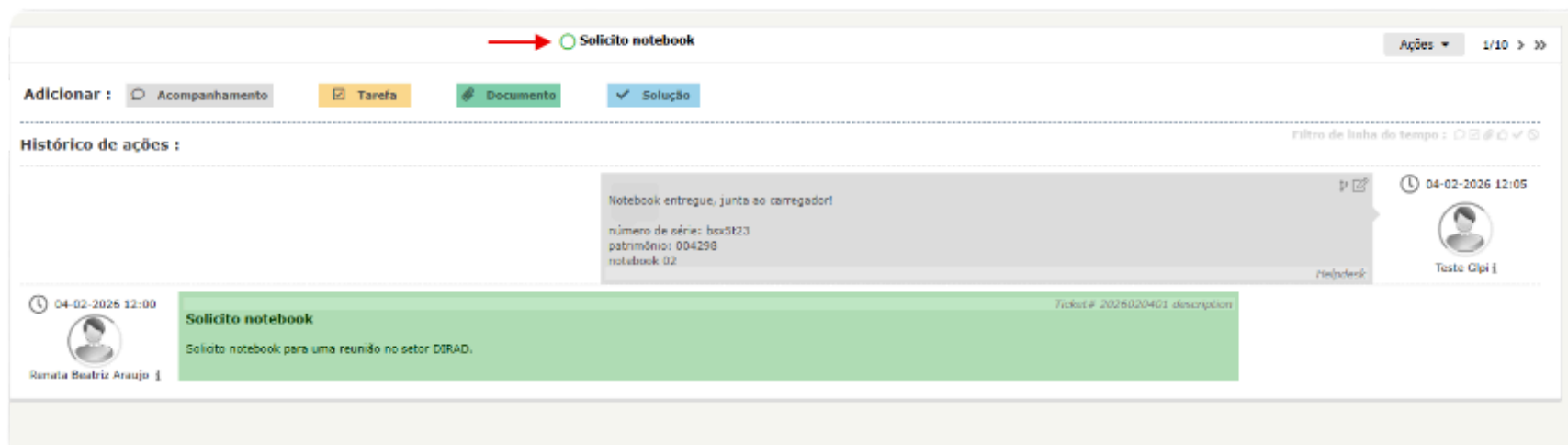


Após a etapa anterior, o **usuário poderá ver os acompanhamentos** que a equipe de TI inserir sobre o seu chamado:

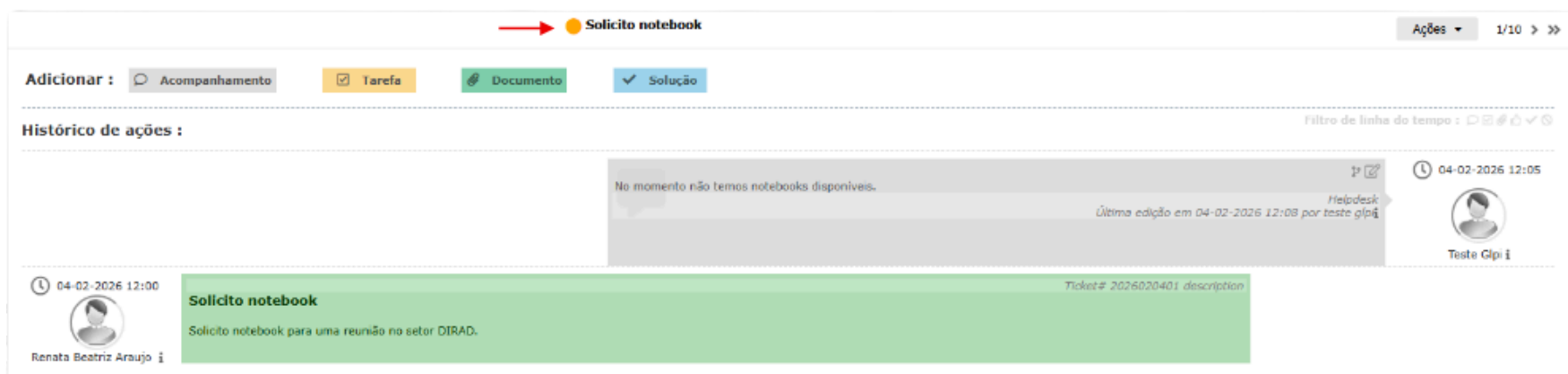


Exemplos de acompanhamentos:

a) Chamado solucionado: Foi lido e está sendo resolvido (Ex: notebook entregue, estando em posse do requerente

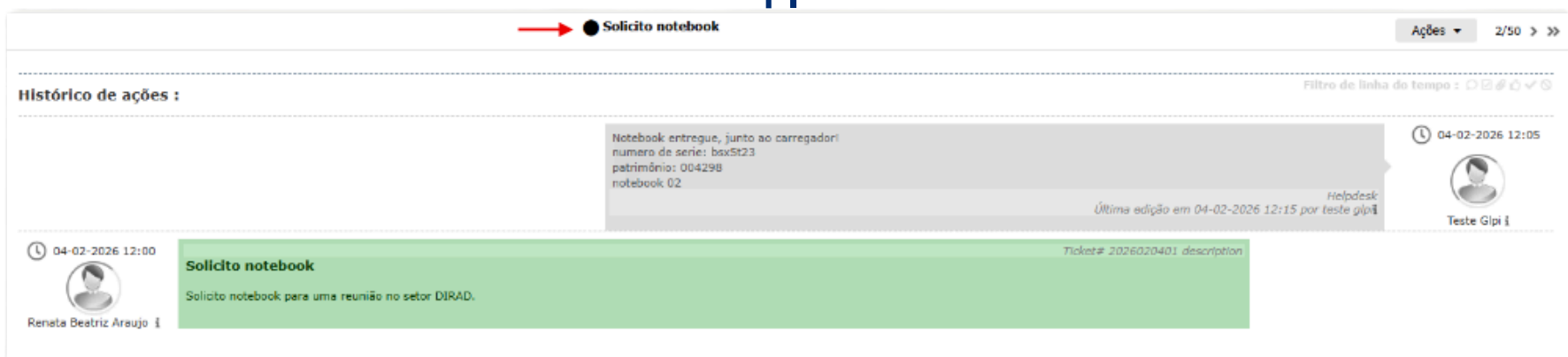


b) Chamado pendente: Foi lido, porém por motivos adversos no momento não poderá ser resolvido (Ex: não tem notebook disponíveis no momento)



c) Chamado finalizado: Chamado resolvido e fechado (Ex: o notebook foi entregue de volta para o setor da

TI



4 CONCLUSÃO

Este manual tem como objetivo orientar os usuários quanto à correta utilização do Sistema de Chamados GLPI, contribuindo para a organização das solicitações e a melhoria no atendimento prestado pela Divisão de Tecnologia da Informação.

O uso adequado do sistema garante maior agilidade, transparência e eficiência no tratamento das demandas.

Em caso de dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a equipe de TI pelos canais oficiais.

Canais de atendimentos em caso de dúvida:
Email: informatica@nitprev.niteroi.rj.gov.br
Email2(gmail): ti.nitprev@gmail.com
Ramal: 8974



PREFEITURA DE
niterói

TEMPO DE **AVANÇAR**

NITPREV