



Abertura de Chamado Via Sistema GLPI

Link para acesso: <https://sistemas.santamarcelinacultura.org.br/glpi>

O usuário de login no sistema é o nome.sobrenome e a caso não se lembre as senha por favor enviar e-mail pedindo redefinição para o e-mail de chamados do TI.

FAÇA LOGIN PARA SUA CONTA

Usuário

nome.sobrenome

Senha

Esqueceu sua senha?

Origem de login

Banco de dados interno do GLPI

Lembrar de mim

Entrar

Pode ser que, ao acessar o sistema pela primeira vez, o seu perfil esteja na área do serviço de apoio.

Home

Chamado Serviço de Apoio
... PREDIAL (estrutura de árvore) NS

Chamados

+ Cria um chamado

Novo	0
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Para isso, basta clicar no perfil, ir na aba “Chamado Serviço de Apoio” e escolher o perfil “Chamado TI” (segue a mesma lógica para sair do perfil da TI para o Serviço de Apoio).

Chamado Serviço de Apoio
... PREDIAL (estrutura de árvore) NS

NOME SOBRENOME

PERFIS

Chamado Serviço de Apoio

Chamado TI

Ajuda

Sobre

Minhas configurações

Sair

Ao acessar o sistema o colaborador terá uma área de acompanhamento de chamados.

Através dessa área é possível acompanhar o andamento dos chamados pelo status.

- **Em atendimento Atribuído** - Chamados atribuídos ao Técnico para atendimento;
- **Em atendimento Planejado** - Chamados atribuídos ao Técnico com agendamento para atendimento;
- **Pendente** - Chamados que estão aguardando validação ou retorno do usuário;

The screenshot shows the GLPI system's main interface. On the left, there is a dark sidebar with the organization's logo and navigation links: 'Home', '+ Cria um chamado', and 'Chamados'. The main area is titled 'Home' and contains a section for 'Chamados' with the following categories and counts: 'Novo' (0), 'Em atendimento (atribuído)' (0), 'Em atendimento (planejado)' (0), 'Pendente' (0), 'Solucionado' (0), 'Fechado' (0), and 'Excluido' (0). There is also a button '+ Cria um chamado'.

Para criar um novo chamado siga os seguintes passos:

Acione o botão **Criar um chamado**:

This screenshot is similar to the previous one, but the '+ Cria um chamado' button is highlighted with a red box to indicate it is the target for the next step.

A interface de abertura é simples e intuitiva e por padrão o tipo de chamado já vem configurado como incidente.

Descreva o incidente ou a requisição

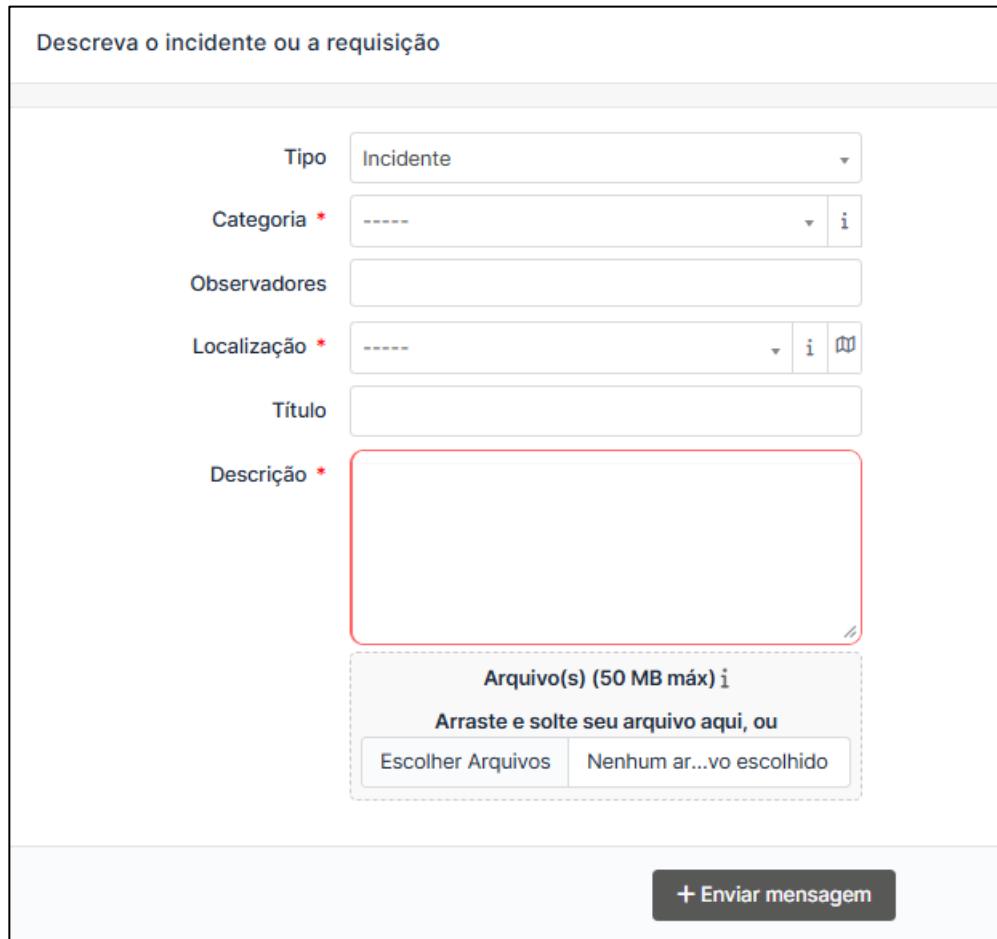
Tipo	Incidente
Categoría *	-----
Observadores	
Localização *	-----
Título	
Descrição *	

Arquivo(s) (50 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum ar...vo escolhido

+ Enviar mensagem



É necessário informar a categoria do chamado a ser aberto clicando na listagem categoria

The screenshot shows a portion of a web-based ticket creation interface. On the left, there are several input fields with labels: 'Tipo' (set to 'Incidente'), 'Categoria *' (with a dropdown menu open), 'Observadores' (empty), 'Localização *' (with a dropdown menu open), 'Título' (empty), and 'Descrição *' (empty). Below these, there is a file upload section with a placeholder 'Arquivo(s) (50 MB máx.)' and buttons for 'Escolher Arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom right is a dark button labeled '+ Enviar mensagem'. A red rectangular box highlights the 'Descrição *' field and the 'Arquivo(s)' upload area.

Após informar a categoria, informe a Localização (Departamento).

This screenshot shows the same GLPI ticket creation interface as the previous one, but with the 'Localização *' field expanded. The dropdown menu lists several departmental paths under 'SMC - TI': '»MATRIZ ITAQUERA', '»TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - HSM', '»SEDE CULTURA', and '»TECNOLOGIA DA INFORMACAO'. The last item in the list is selected and highlighted with a red border. The rest of the form and interface elements are identical to the first screenshot.

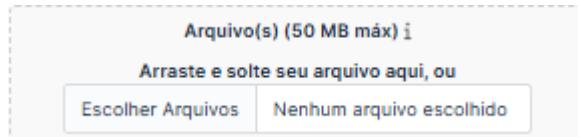
No campo de Título informe o resumo do problema.

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The 'Tipo' field is set to 'Incidente'. The 'Categoria' field is set to '...FORMAÇÃO > COMPUTADOR/CPU > Computador lento'. The 'Localização' field is set to 'SEDE CULTURA > TECNOLOGIA DA INFORMACAO'. The 'Título' field contains the text 'Computador demorando para abrir o Excel'. The 'Descrição' field is empty and highlighted with a red border. Below the description field is a dashed box labeled 'Arquivo(s) (50 MB máx)' with the instruction 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou'. It includes two buttons: 'Escolher Arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom right of the form is a dark button labeled '+ Enviar mensagem'.

Na descrição informe o detalhamento do problema para abertura do chamado. As informações são de extrema importância para análise e solução do problema.

This screenshot shows the same GLPI ticket creation interface as the previous one, but with a detailed description provided in the 'Descrição' field. The description reads: 'Ao tentar abrir qualquer planilha no computador, o excel trava e não é possível executar outros programas.' Below this, it says 'Segue print da situação:' followed by a large empty box where a screenshot was intended to be placed but is now redacted. The rest of the form fields and layout are identical to the first screenshot.

Na abertura do chamado também é possível anexar arquivos (imagens ou documentos) para serem analisados como evidencias de análise.



Ao clicar no botão Enviar Mensagem o sistema apresentara um check verde confirmando que o chamado foi aberto.



Voltando a tela principal, o sistema apresentará na listagem o Novo chamado aberto e, conforme a fila de chamados for atendida, o status do chamado mudará de posição na tela home.

A screenshot of the GLPI home page under the "Chamados" section. It displays a list of ticket statuses with their respective counts: Novo (1), Em atendimento (atribuído) (0), Em atendimento (planejado) (0), Pendente (0), Solucionado (0), Fechado (0), and Excluido (0). A red box highlights the "Novo" status row, which has a value of 1.

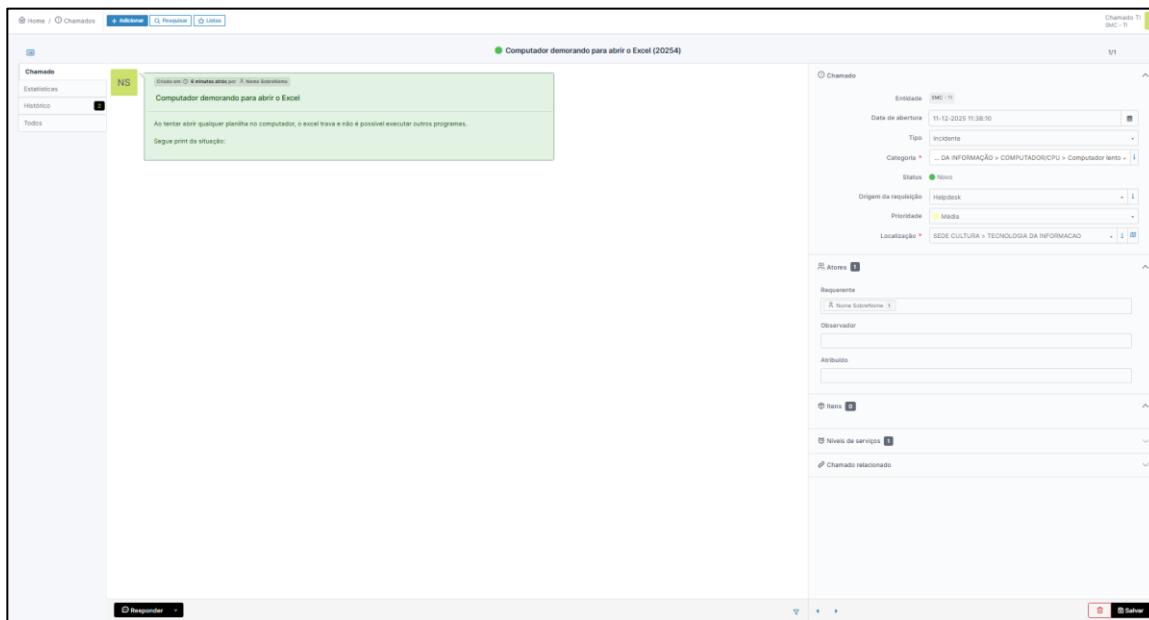
Ao clicar na linha de chamado Novo, o sistema exibirá os chamados que possuem o status selecionado.

A screenshot of the GLPI ticket list view. At the top, there are filters for "Características - Status" set to "Novo". The main table lists one ticket:

ID	TÍTULO	DATA DE ABERTURA	STATUS	PRIORIDADE	REQUERENTE	REQUERENTE	ATRIBUÍDO	TÉCNICO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO *	CATEGORIA	LOCALIZAÇÃO
20 254	Computador demorando para abrir o Excel	11-12-2025 11:38	Novo	Média	Nome SobreNome				11-12-2025 11:38	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO > COMPUTADOR/CPU > Computador lento	SEDE CULTURA > TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Below the table, it says "Exibindo 1 a 1 de 1 linhas".

Clicando em um dos chamados listados, o sistema exibirá a tela de interação onde podem haver interações do requerente e do técnico responsável pelo chamado.



Outra funcionalidade prática do sistema é a de interações por e-mail.

No momento da abertura do chamado o requerente recebe um e-mail informando que o chamado foi aberto.

Durante o atendimento do chamado, sempre que ocorrer alguma interação no sistema o requerente será notificado via e-mail.

