

Manual de Abertura de Chamado GLPI



PREFEITURA MUNICIPAL
Vargem Grande do Sul - SP
“A Pérola da Mantiqueira”



1. O que é o GLPI

O GLPI é um software gratuito de código aberto para gerenciamento de chamados. Com ele é possível abrir, acompanhar e interagir com as requisições abertas, bem como consultar todo o histórico dos chamados realizados.

2. Como logar no sistema

Para fazer login no sistema é necessário entrar no link: <https://glpi.vgsul.sp.gov.br/>

1 – O usuário do sistema será o E-mail institucional, sendo a senha a mesma do E-mail já utilizado.



The image shows the login interface of the GLPI system. At the top, the GLPI logo is displayed in white on a dark green background. Below the logo, the text "Prefeitura Municipal de Vargem Grande do Sul" is centered. The main login area has a light green background and contains the following elements:

- A text input field with a user icon and the label "Usuário".
- A text input field with a lock icon and the label "Senha".
- A checkbox labeled "Lembrar me".
- A yellow button labeled "Enviar".
- A link labeled "Esqueceu sua senha?".
- A link labeled "[Acesso ao FAQ]".

3. Abertura de chamados

Home Cria um chamado Chamados

usuario_padrao

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria *
----- i

Urgência: Média

Informe-me sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: _____

Localização *
----- i

Título *

Formatos: B I A A [List Icons]

Nome do Requerente:
Telefone:
Resumo do pedido:

Descrição *

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar mensagem

Após o login, basta preencher os campos requisitados, sendo:

Tipo:

Requisição (Pré-selecionado): Solicitações que não sejam originadas a partir de um problema. Ex: Criação de contas de acesso, redefinição de senha, adicionar pontos de rede, alterar perfil do usuário, etc.

Incidente: qualquer acontecimento que não faça parte do comportamento padrão e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade de um serviço por problemas de infraestrutura, hardware, software, ou outros sistemas disponibilizados pela TI, etc: Ex.: Computador não liga, Impressora não funciona, sistema não funciona, rede/internet que não navega, etc

Categoria (Obrigatório*): Escolher a opção da categoria do chamado pré cadastrado

Localização (Obrigatório*): Informar a localização

Título (Obrigatório*): Título do chamado

Descrição (Obrigatório*): Adicionar os seguintes informações: Nome do Requerente, Telefone e Resumo do Pedido.

4. Acompanhamento de chamados

Para acompanhar os chamados em aberto, basta clicar no menu chamados e selecionar o chamado desejado, na lista que se abrirá.