

? GLPI: sistema de chamados de manutenção e suporte

O GLPI é o sistema utilizado no IFSP para abrir chamados de manutenção e suporte técnico. Por ele, você pode solicitar ajuda para problemas com laboratórios, computadores, redes e outros recursos do câmpus.

- [📄 Como abrir um chamado](#)
- [? Como acompanhar e atualizar um chamado](#)
- [📄 Como cancelar um chamado](#)

Como abrir um chamado

?? Para que servem os chamados?

Os chamados no GLPI permitem que você comunique problemas ou solicitações de manutenção e suporte técnico ao campus. Quanto mais detalhado for o chamado, mais rápido e eficaz será o atendimento.

? Passo a passo para abrir um chamado:

1  Acesse o GLPI ? glpi.sbv.ifsp.edu.br e escolha uma categoria de serviço:

**CTI-SBV: Computadores**
Ações em computadores do
câmpus (hardware e software)

**CTI-SBV: E-mail**
Ações relacionadas ao e-mail
institucional

**CTI-SBV: Formulário GLPI**
Solicitar a criação ou alteração de
formários do GLPI

**CTI-SBV: Impressoras**
Formulário para atendimentos
relacionados a impressoras

**CTI-SBV: Moodle**
Requisições ou incidentes
relacionados a plataforma de ensino
Moodle

**CTI-SBV: Pasta
compartilhada de servidor**
Solicitações para acesso ou remoção de
permissão em pastas do servidor

**CTI-SBV: Programas de
computador**
Ações em softwares em geral

**CTI-SBV: Projetor**
Ações relacionadas aos
projetores nas salas ou laboratórios

**Solicitação de Serviços para
Eventos**
Formulário de solicitação de serviços
para eventos

2 Preencha os campos com as informações sobre a ocorrência.

Cada tipo de chamado pode solicitar dados diferentes, basta responder ao que for pedido.

Os campos marcados com * são obrigatórios e devem ser preenchidos.

CTI-SBV: Computadores

Motivo

Qual é o assunto do seu chamado sobre computador? *

Selecione a opção correta para o seu chamado.

Nota: usar uma opção inválida pode inviabilizar seu chamado.

- ☐ Instalação de novo computador em um local
- ☐ Programas/aplicativos (instalação, configuração, problema etc)
- ☐ Problemas para imprimir na impressora
- ☐ Periféricos ou componentes (mouse, teclado, monitor etc.)
- ☐ Manutenção preventiva/programada
- ☐ Problemas para acessar a rede ou a Internet
- ☐ Outros tipos de solicitações relacionados a computadores
- ☐ Outros tipos de incidentes/problemas relacionados a computadores

Local do computador *

Dica: Sempre forneça o máximo de informações possíveis, como horários, locais, mensagens de erro, fotos ou *prints*. Isso evita atrasos e retrabalho.

3  **Clique em enviar** e aguarde o contato do setor responsável:

Outros detalhes

Assunto *

Detalhes *

Simple ▼ **B** *I* A ▼  ▼       ▼    

Interessados

Você pode adicionar outros usuários ou e-mails de pessoas interessadas neste chamado.

 **Enviar**

Dica: No campo *Interessados* você pode incluir outras pessoas envolvidas no problema. Assim, elas também conseguem acompanhar o andamento do chamado diretamente no GLPI.

? Como acompanhar e atualizar um chamado

? **Após abrir um chamado, é essencial acompanhá-lo.** Assim, você poderá adicionar novas informações, responder às dúvidas dos técnicos e atualizar o status do problema. Dessa forma, garante que sua solicitação seja tratada corretamente e não seja encerrada por inatividade.

□ **Aqui você encontrará:**

Nesta seção, explicamos tudo o que você pode fazer após abrir um chamado no GLPI:

? **Como acompanhar o andamento** da sua solicitação.

? **Adicionar acompanhamentos** com novos detalhes, links, imagens e arquivos.

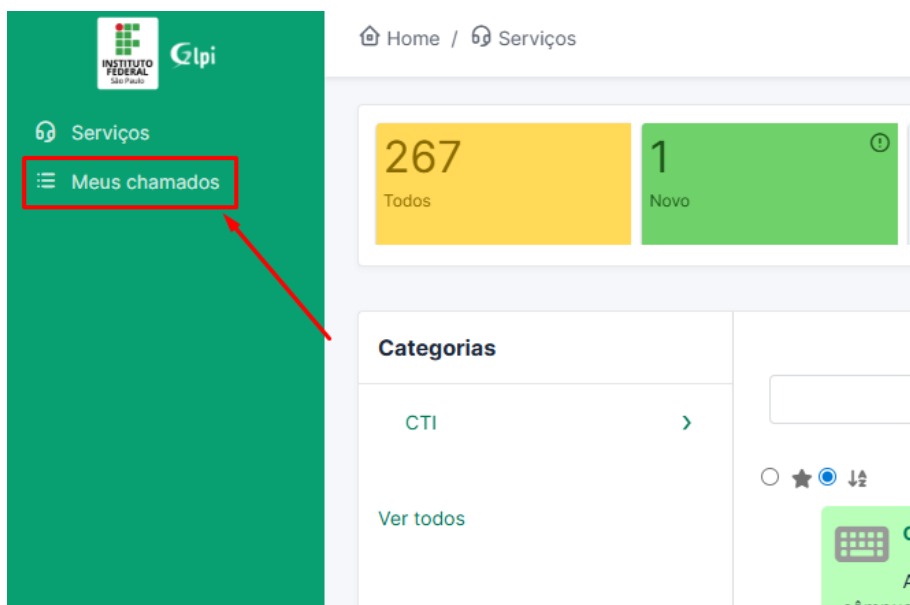
□ **Solicitar validação** de um professor ou coordenador, quando necessário.

? **Anexar documentos** diretamente ao chamado.

⚠ **Entender a importância dos acompanhamentos**, para evitar que seu chamado seja encerrado por inatividade.

? **Passo a passo:**

1□ No canto superior esquerdo, clique em **Meus chamados**.



IMPORTANTE: Todos os contatos sobre seu chamado acontecem pelo **GLPI**. Fique de olho nos acompanhamentos para evitar que sua solicitação seja encerrada sem resposta.

2☐ Uma lista com todos os seus chamados será exibida. Selecione o chamado em que deseja acompanhar ou adicionar informações clicando nele:

Edições - Status

é

Não fechado

regra

(+) grupo

Pesquisar

☆

🔍

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
Título breve e objetivo com o resumo do problema	t_14309	● Novo	05-09-2025 14:23	05-09-2025 14:35
Correção de identificação do computador – Laboratório de Informática 5	t_14306	○ Em atendimento (atribuído)	05-09-2025 11:57	05-09-2025 11:57

45

linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

3☐ Ao clicar em *Responder*, será exibida uma caixa de texto onde você pode adicionar um acompanhamento ao chamado, incluindo arquivos, links e imagens para complementar as informações.

Título breve e objetivo com o resumo do problema

1/2 >

Criado em: 13 minutos atrás por Bruna Liberali Zanelli Última atualização: Agora mesmo por Bruna Liberali Zanelli

Título breve e objetivo com o resumo do problema

Detalhamento do que aconteceu, quando, em qual máquina, quais tentativas já fez, incluir prints/mensagens de erro.

Responder

4☐ Insira seu acompanhamento e clique em **Adicionar**.

Simple

B *I* A

Mais detalhes, novidades, anexos importantes e afins...

Arquivo(s) (3 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

5 O novo acompanhamento deve aparecer logo abaixo da descrição do chamado, como na imagem a seguir:

Título breve e objetivo com o resumo do problema

Criado em: 16 minutos atrás por Bruna Liberali Zanelli Última atualização: Agora mesmo por Bruna Liberali Zanelli

Título breve e objetivo com o resumo do problema

Detalhamento do que aconteceu, quando, em qual máquina, quais tentativas já fez, incluir prints/mensagens de erro.

Criado em: Agora mesmo por Bruna Liberali Zanelli

Mais detalhes, novidades, anexos importantes e afins...

6 Você também pode **solicitar a validação de outra pessoa** para o seu chamado utilizando a opção **“Solicitar validação”**.

? Essa função é útil quando o atendimento precisa de aprovação de um responsável (ex.: professor ou coordenador) antes de prosseguir.

8□ Após clicar em **Adicionar**, a solicitação de validação ficará registrada junto ao chamado e visível para todos os envolvidos.

Teste: Resumo do meu problema

BL

Criado em: 1 minutos atrás por BRUNA LIBERALI ZANELLI Última atualização: Agora por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Teste: Resumo do meu problema

Ao realizar X, ocorreu Y. Tentei Z, mas a seguinte mensagem foi exibida: "usuário não encontrado".

BL

Criado em: Agora por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Pedido de validação → Bruna Liberali Zanelli

99 Solicito que s itens x, y, z sejam validades diante da situação tal, conforme anexo.

9▢ Outra opção é **anexar um documento diretamente ao chamado**. Para isso, clique na setinha ao lado do botão **Responder** e selecione **Adicionar documento**.

Adicionar documento

Solicitar validação

Responder

? Uma janela de seleção será exibida: escolha o arquivo no seu computador (até **3MB**) e clique em **Adicionar novo arquivo**.

Arquivo

Arquivo(s) (3 MB máx) i

TutorialEmailAluno.png 294.07 KiB (294.07KiB) ⌵

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

3 MB máx

Adicionar novo arquivo

BL

1 1 Após o envio, o documento aparecerá listado dentro do chamado, disponível para consulta pelos técnicos e demais interessados.

 **Teste: Resumo do meu problema**

BL

Criado em: 3 minutos atrás por BRUNA LIBERALI ZANELLI Última atualização: 1 minutos atrás por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Teste: Resumo do meu problema

Ao realizar X, ocorreu Y. Tentei Z, mas a seguinte mensagem foi exibida: "usuário não encontrado".

BL

Criado em: 1 minutos atrás por BRUNA LIBERALI ZANELLI

Pedido de validação → Bruna Liberali Zanelli

99 Solicito que s itens x, y, z sejam validades diante da situação tal, conforme anexo.

BL

Criado em: Agora por BRUNA LIBERALI ZANELLI

 TutorialEmailAluno.png 294,07 KiB

❏ Como cancelar um chamado

? Alguns problemas podem ser resolvidos antes da intervenção das equipes de manutenção. Sempre que isso ocorrer, é necessário informar que o serviço não é mais necessário, **cancelando o chamado**.

Importante:

Se a equipe já tiver iniciado ou concluído a intervenção, o chamado será encerrado por ela. Ou seja, esta opção só é necessária quando o problema foi resolvido sem a intervenção do setor solicitado.

? Passo a passo:

1❏ **Caso o problema tenha sido resolvido e você não necessite mais do serviço, clique em Cancelar meu chamado.**

« < ☰

Correção de identificação do computador – Laboratório de Informática 5

3/3

Criado em: ⌚ 3 horas atrás por 👤 Bruna Liberali Zanelli

Correção de identificação do computador – Laboratório de Informática 5

Solicito a correção da identificação do computador registrado como **PC-0089** no Laboratório de Informática 5. O número correto do equipamento é **PC-0059**.

🗨 Responder ▾

Cancelar meu chamado

🔍