

## Abertura de chamados para o Setor de TI / Manutenção

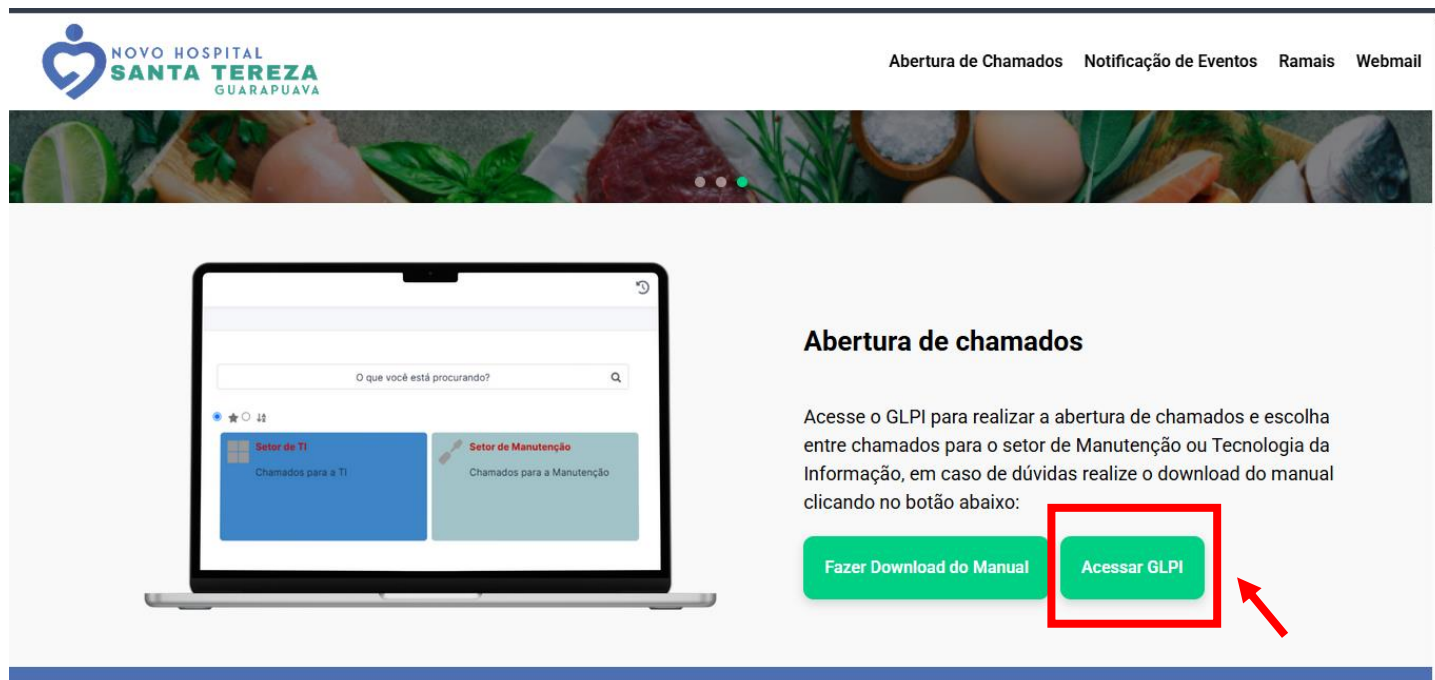
<u>1º Passo Acesso ao sistema</u> .....	1
<u>2º Passo Login no sistema</u> .....	2
<u>3º Passo Abertura de chamados</u> .....	2
<u>4º Passo Preencher informações</u> .....	3
<u>5º Passo Adicionar anexos</u> .....	3
<u>6º Passo finalizar chamado</u> .....	4
<u>7º Passo acompanhar chamados</u> .....	4

Este tutorial foi elaborado para orientar o processo de criação de chamados no GLPI para o setor de Manutenção e para o setor de Tecnologia da Informação.

### 1º Passo

Você pode acessar o GLPI tanto pela Intranet quanto digitando o endereço:

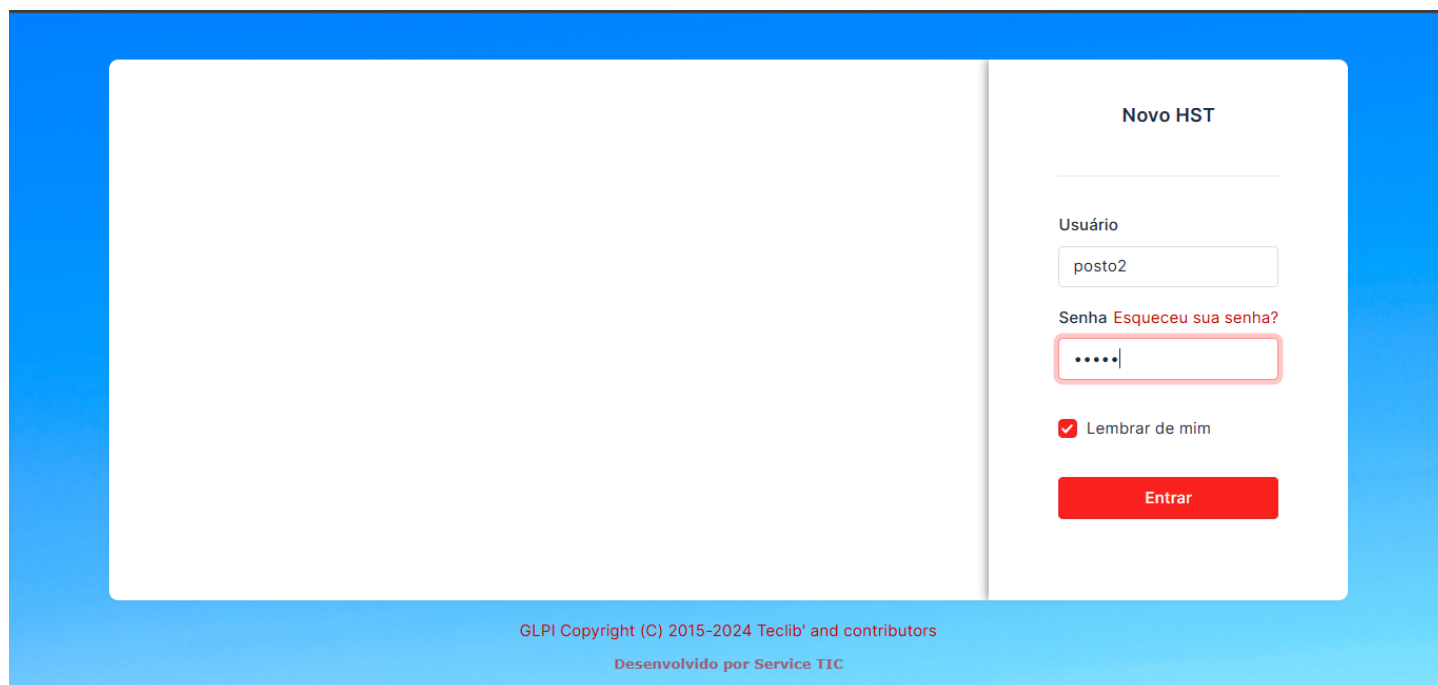
<http://192.168.0.251/glpi/> no navegador de internet.



The screenshot shows the website of Novo Hospital Santa Tereza. At the top, there is a navigation bar with links: "Abertura de Chamados", "Notificação de Eventos", "Ramais", and "Webmail". Below the navigation bar is a banner image featuring various food items. In the center, there is a laptop displaying the GLPI interface. To the right of the laptop, the text "Abertura de chamados" is displayed. Below this text, there is a paragraph explaining the purpose of the GLPI system. At the bottom, there are two green buttons: "Fazer Download do Manual" and "Acessar GLPI". The "Acessar GLPI" button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

## 2º Passo

Na sequência irá inserir as informações do usuário (que normalmente corresponde ao seu setor) e a senha (que por padrão é a sequência dos números 12345) exemplo a seguir.



**Novo HST**

Usuário  
posto2

Senha [Esqueceu sua senha?](#)  
.....

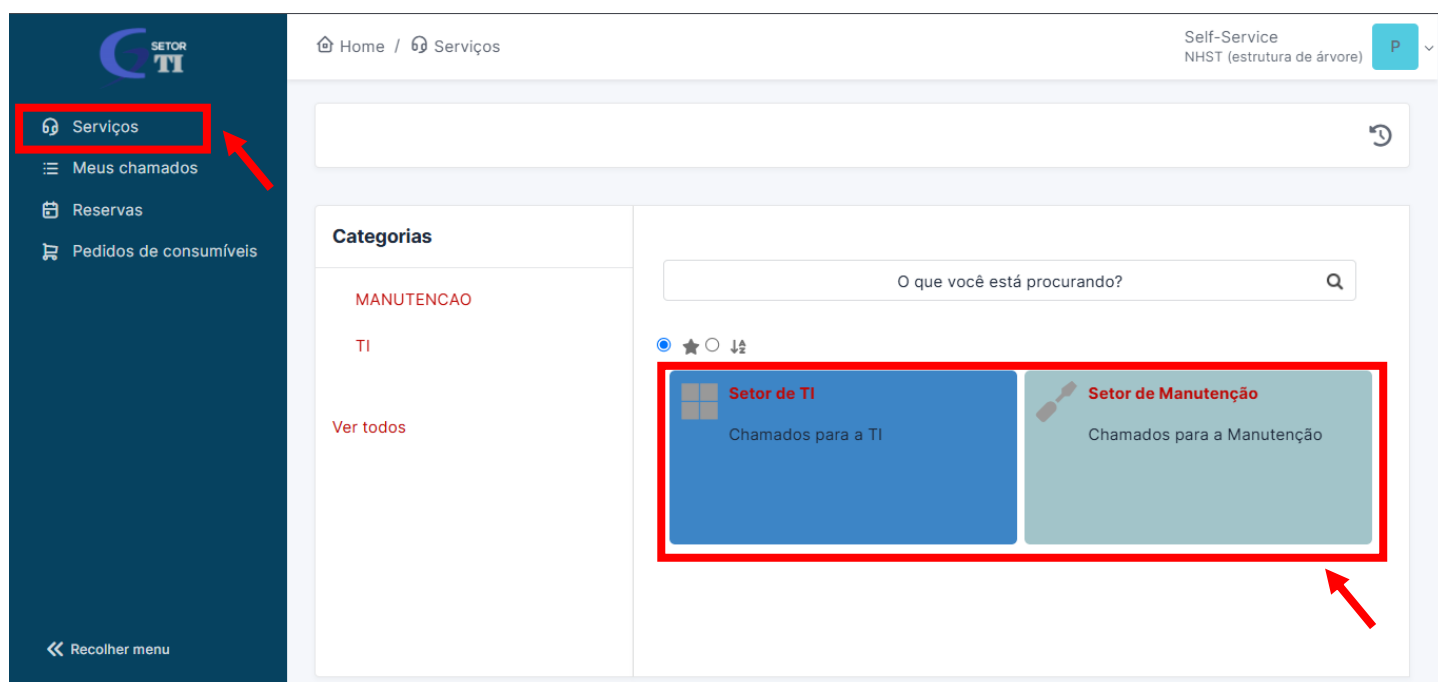
☒ Lembrar de mim

**Entrar**

GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors  
Desenvolvido por Service TIC

## 3º Passo

Para abrir um chamado selecione a aba “Serviços” e depois selecione se é um chamado para o Setor de TI ou Setor de Manutenção.



Home / Serviços

Self-Service  
NHST (estrutura de árvore)

**Serviços**

Meus chamados

Reservas

Pedidos de consumíveis

Recolher menu

O que você está procurando?

**Categorias**

MANUTENCAO

TI

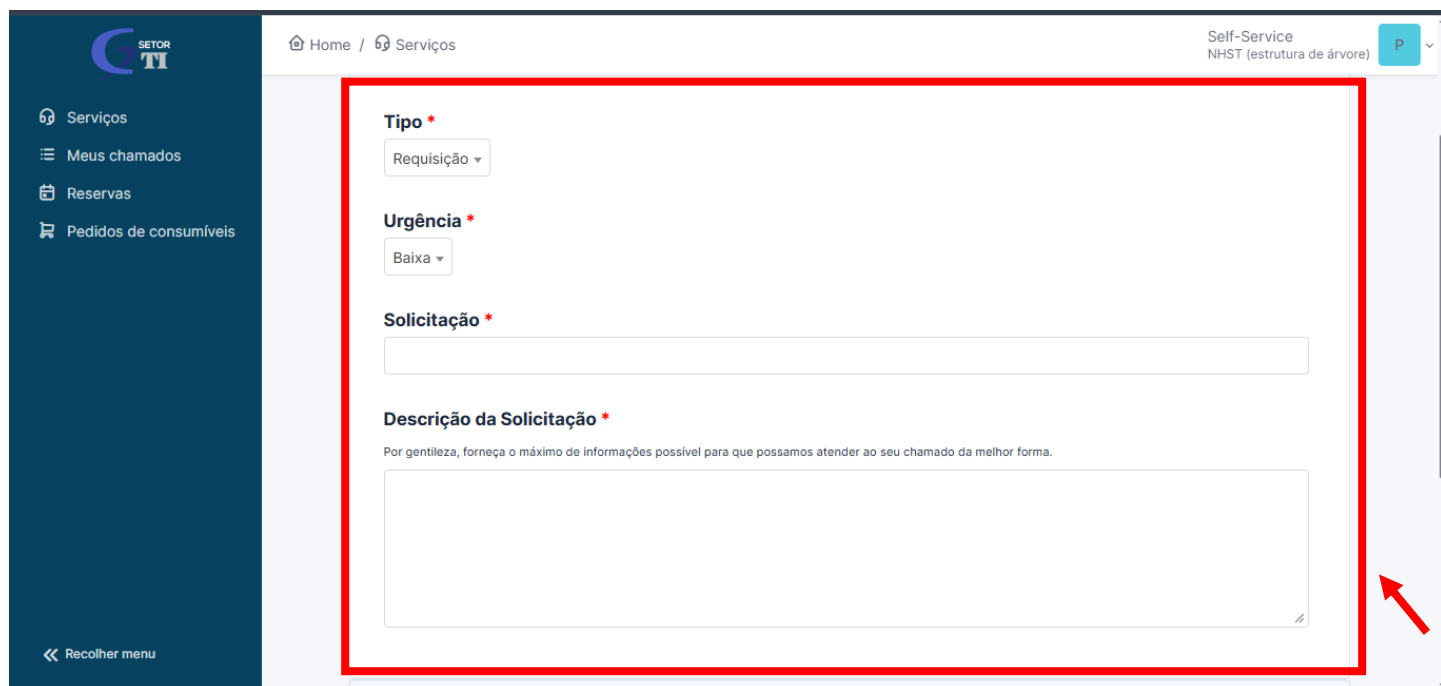
Ver todos

**Setor de TI**  
Chamados para a TI

**Setor de Manutenção**  
Chamados para a Manutenção

## 4º Passo

Preencha os dados solicitados os campos com (\*) são obrigatórios e devem ser informados, conforme está em destaque na imagem acima.



Home / Serviços

Self-Service  
NHST (estrutura de árvore)

**Tipo \***

Requisição ▾

**Urgência \***

Baixa ▾

**Solicitação \***

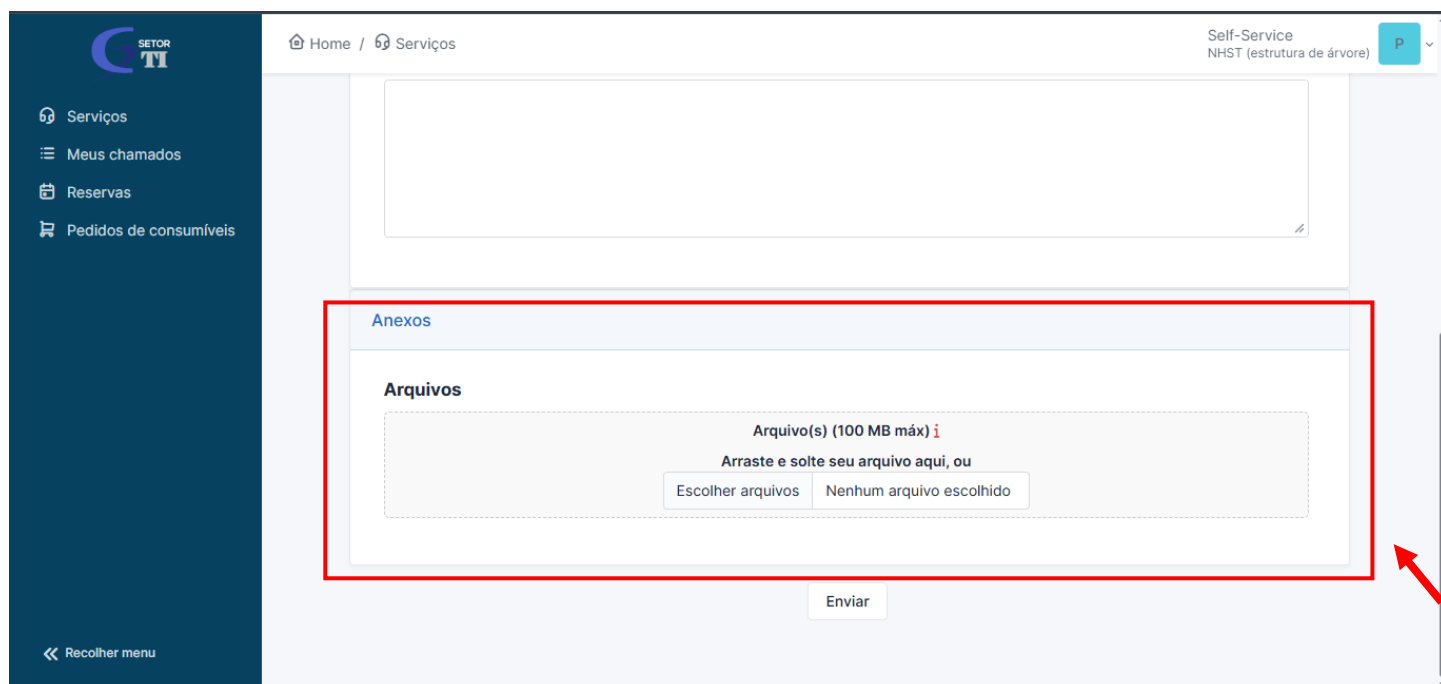
**Descrição da Solicitação \***

Por gentileza, forneça o máximo de informações possível para que possamos atender ao seu chamado da melhor forma.

Recolher menu

## 5º Passo

Caso queira adicionar imagens ou arquivos em anexo selecione “Escolher arquivos”.



Home / Serviços

Self-Service  
NHST (estrutura de árvore)

**Anexos**

**Arquivos**

Arquivo(s) (100 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

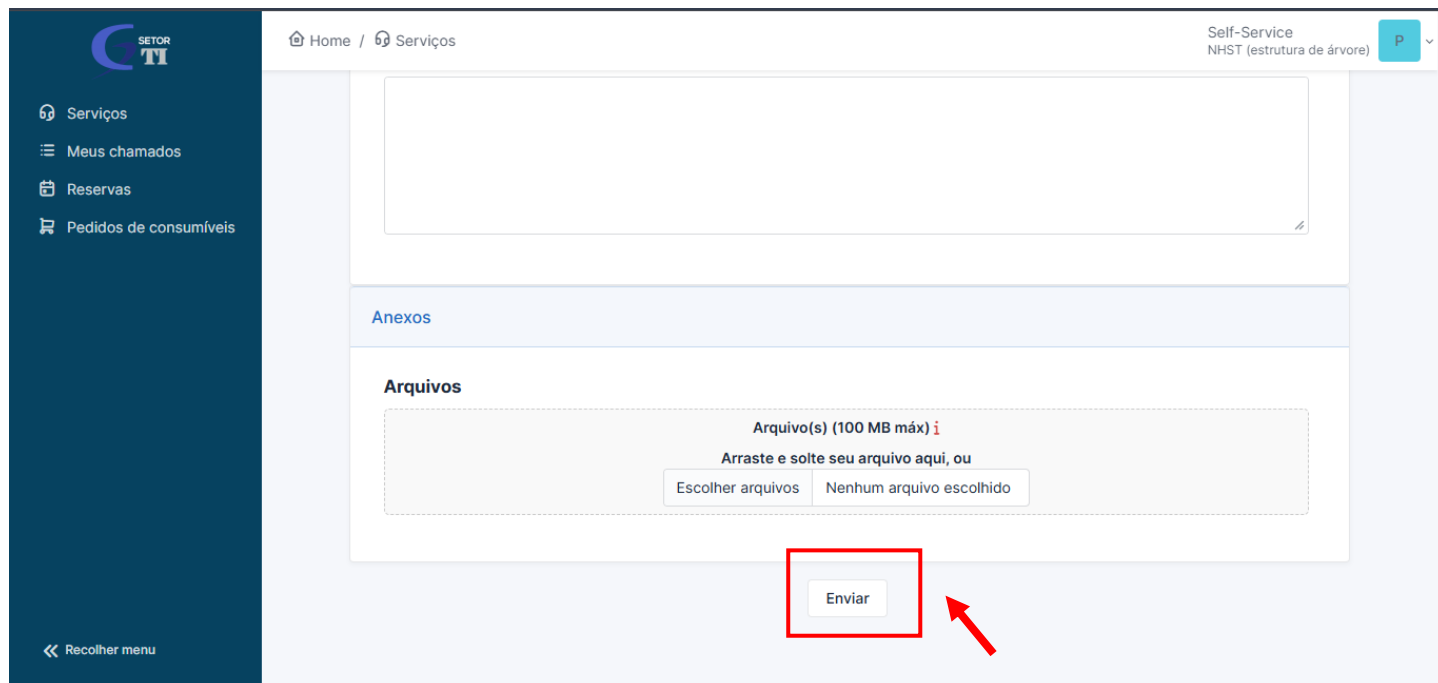
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

Recolher menu

## 6º Passo

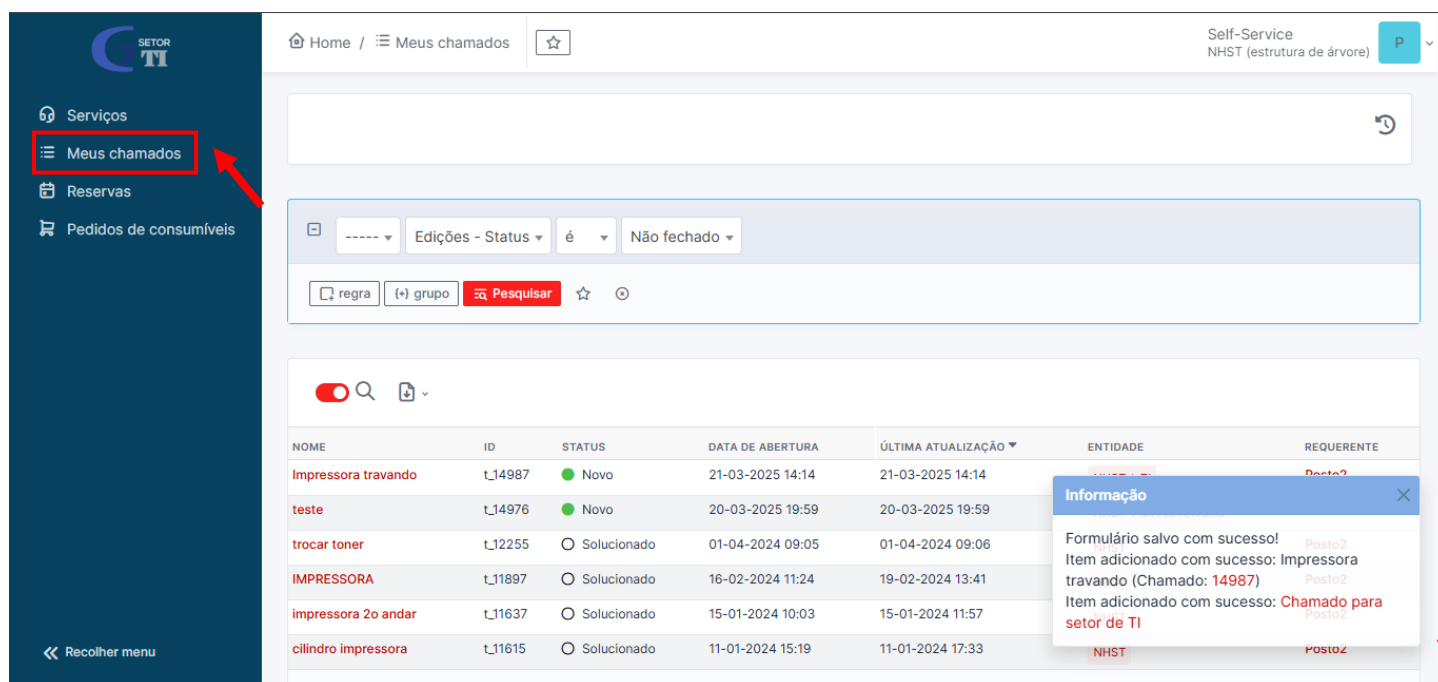
Após preencher todos os campos basta selecionar “Enviar”.



The screenshot shows the 'Self-Service' interface for 'NHST (estrutura de árvore)'. The left sidebar contains a menu with 'Serviços', 'Meus chamados', 'Reservas', and 'Pedidos de consumíveis'. The main content area has a header with 'Home / Serviços' and a large empty text box. Below this is an 'Anexos' section with an 'Arquivos' area. The 'Arquivos' area contains a message: 'Arquivo(s) (100 MB máx) i', 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou', and two buttons: 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom of the main content area, the 'Enviar' button is highlighted with a red box and a red arrow points to it.

## 7º Passo

Você poderá visualizar um pop-up com um retorno que seu chamado foi criado e na aba “Meus chamados” você poderá acompanhar o andamento dos seus chamados.



The screenshot shows the 'Self-Service' interface for 'NHST (estrutura de árvore)'. The left sidebar contains a menu with 'Serviços', 'Meus chamados', 'Reservas', and 'Pedidos de consumíveis'. The 'Meus chamados' option is highlighted with a red box and a red arrow points to it. The main content area has a header with 'Home / Meus chamados' and a star icon. Below this is a search bar with a 'Pesquisar' button. The main content area displays a table of tickets. A pop-up window titled 'Informação' is visible, showing a success message: 'Formulário salvo com sucesso! Item adicionado com sucesso: Impressora travando (Chamado: 14987)'. The table has columns: NOME, ID, STATUS, DATA DE ABERTURA, ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO, ENTIDADE, and REQUERENTE. The table contains 6 rows of data.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Impressora travando	t_14987	Novo	21-03-2025 14:14	21-03-2025 14:14		
teste	t_14976	Novo	20-03-2025 19:59	20-03-2025 19:59		
trocar toner	t_12255	Solucionado	01-04-2024 09:05	01-04-2024 09:06		
IMPRESSORA	t_11897	Solucionado	16-02-2024 11:24	19-02-2024 13:41		
impressora 2o andar	t_11637	Solucionado	15-01-2024 10:03	15-01-2024 11:57		
cilindro impressora	t_11615	Solucionado	11-01-2024 15:19	11-01-2024 17:33		

**Setor: Tecnologia da Informação**

Revisão nº REV 1

**Assunto: Abertura de chamados para o setor de TI / Manutenção**

Data desta revisão: 21/03/2025

## Observações

Os chamados são classificados em uma escala de prioridade de urgência a qual após análises do departamento de tecnologia ou manutenção. logo buscará uma solução. é importante ser claro e específico para garantir que a equipe responsável compreenda completamente a natureza do problema ou solicitação.

**Elaborado por:**

---

Pedro Bryk  
Auxiliar de TI

**Revisado:**

---

Andressa Bittar Kava  
Gerente de Tecnologia da Informação