



PGE
PROCURADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



Manual do Usuário: Sistema de Suporte (GLPI)

Procuradoria-Geral do Estado do Pará (PGE-PA) Diretoria de Tecnologia da
Informação e Gestão Documental (DTI)

1. Apresentação

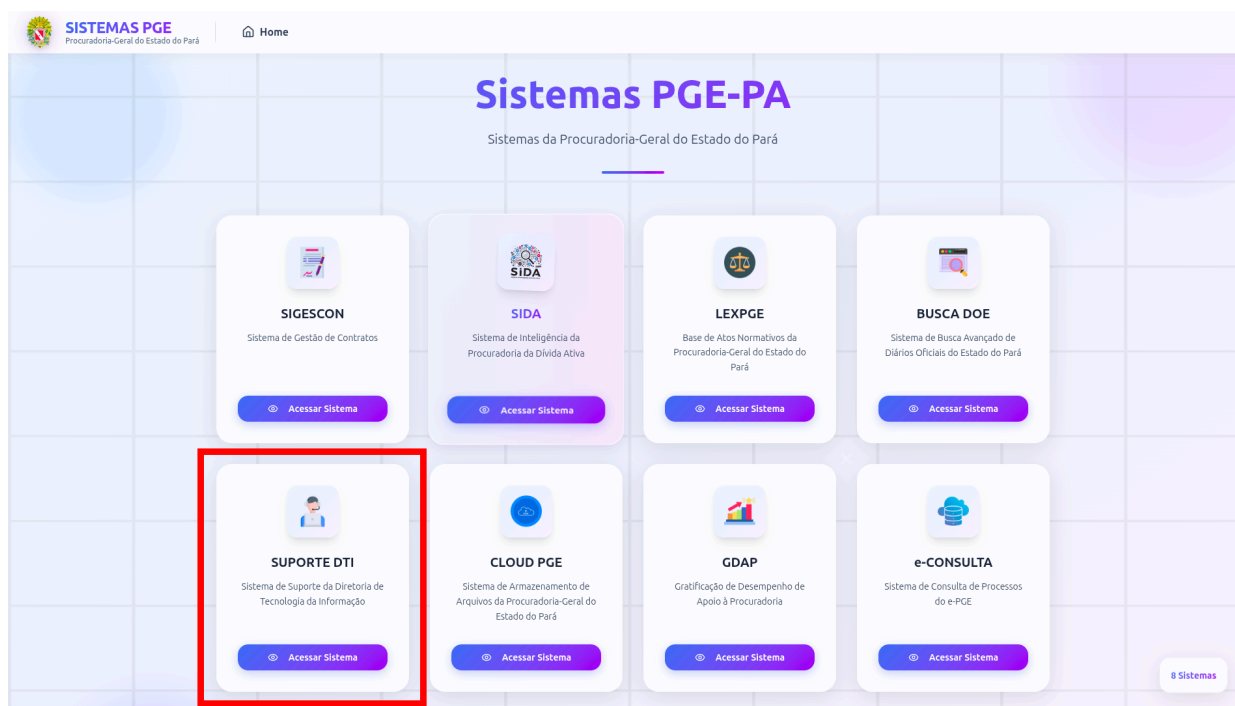
Este documento tem como objetivo orientar procuradores, servidores e estagiários sobre a utilização da ferramenta de **Service Desk (GLPI)** da PGE-PA. Este é o canal oficial para:

- Relatar problemas técnicos (computadores, internet, impressoras).
- Solicitar acessos (sistemas, pastas de rede, e-mail).
- Requisitar serviços (videoconferência, atualização do site, softwares).

2. Acesso ao Sistema

O acesso ao sistema de suporte é integrado ao login de rede da procuradoria, não sendo necessário memorizar uma nova senha.

Passo 1: Portal de Sistemas



1. Abra o navegador e acesse a página de **Sistemas da PGE** através do link sistemas.pge.pa.gov.br
2. Localize o cartão identificado como **SUPORTE DTI** (ícone de um atendente de telemarketing).
3. Clique no botão roxo "**Acessar Sistema**".

OBS: Você pode acessar o GLPI diretamente através do link suportedti.pge.pa.gov.br. Lembre-se que o GLPI só pode ser acessado pela rede interna da PGE.

Passo 2: Autenticação (Login)



Faça login na sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

PGE-PA

☒ Lembrar de mim

Entrar

**SISTEMA DE SUPORTE DA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ**

Diretoria de Tecnologia da Informação e Gestão Documental

GLPI Copyright (C) 2015-2025 TecLibre and contributors

Ao ser redirecionado para a tela de login do GLPI:

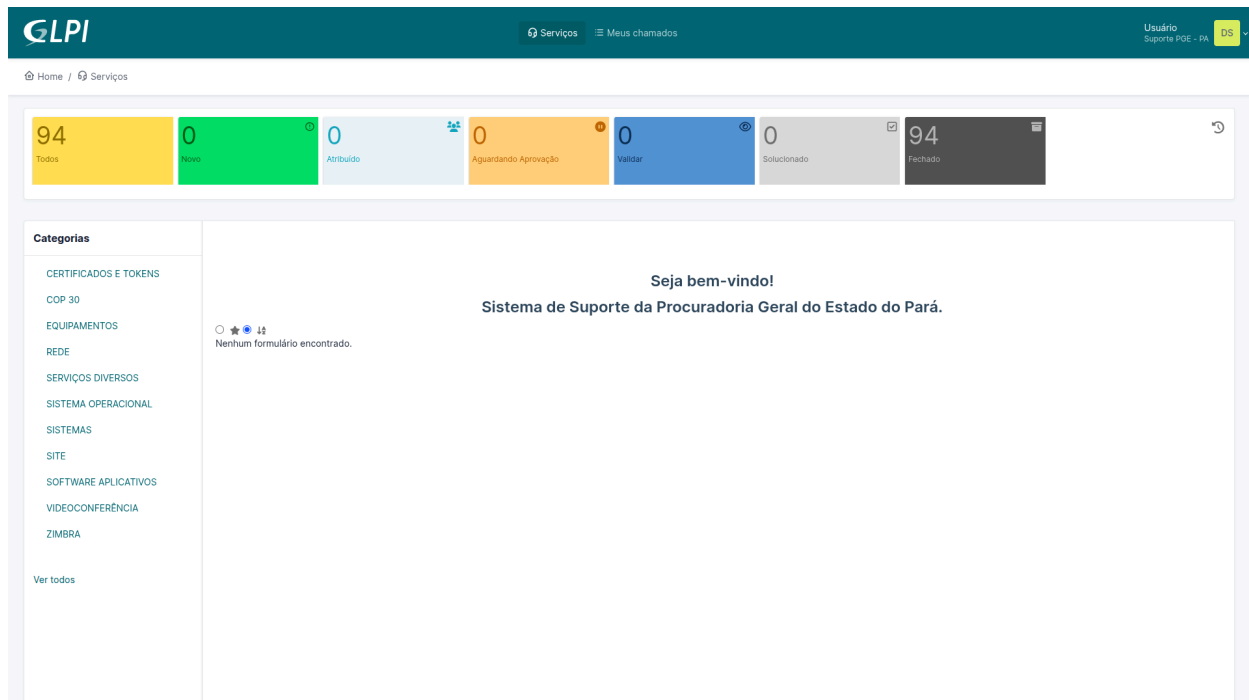
1. **Usuário:** Insira seu login de rede (o mesmo usado para acessar o seu computador na PGE).
2. **Senha:** Insira sua senha de rede (a mesma para acessar o seu computador na PGE).
3. **Origem de login:** Certifique-se de que a opção "**PGE-PA**" está selecionada na lista suspensa.
4. Clique no botão laranja "**Entrar**".

Nota: Caso tenha esquecido sua senha da rede, entre em contato telefônico imediato com a DTI para o reset inicial através dos ramais 2764 e 2796.

3. Conhecendo a Interface (Dashboard)

Após o login, você será direcionado à **Página Inicial (Home)**. Esta tela é dividida em três áreas principais:

1. **Menu Lateral (Categorias):** Localizado à esquerda, é onde você escolhe o tipo de solicitação que deseja fazer.
2. **Barra Superior:** Contém o botão "**Serviços**" (a página atual) e "**Meus chamados**" (para acompanhar solicitações antigas).
3. **Painel de Status (Central):** Mostra um resumo colorido das suas solicitações:
 - **Amarelo:** Total de chamados abertos.
 - **Verde:** Chamados novos (ainda não atribuídos a um técnico).
 - **Ciano:** Chamados atribuídos (foram alocados a um técnico).
 - **Laranja:** Aguardando aprovação (deferimento do chamado pela equipe técnica).
 - **Azul:** Chamados em atendimento ou aguardando validação.
 - **Cinza:** Chamados solucionados (que podem ser reabertos no futuro).
 - **Preto:** Chamados fechados (finalizados).



4. Catálogo de Serviços Detalhado

O menu lateral agrupa os serviços por categorias para facilitar a localização. Abaixo, detalhamos o que encontrar em cada uma:

Certificados e Tokens

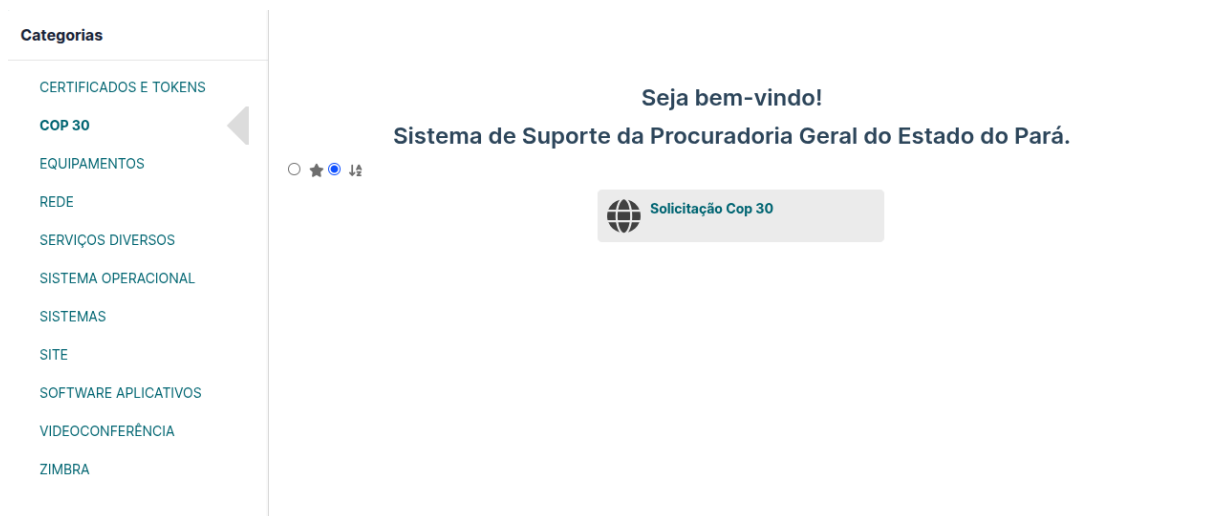
Fundamental para procuradores e assessoria jurídica.

- **Token:** Instalação de drivers ou erro no reconhecimento do dispositivo físico.
- **Softwares Jurídicos:** Suporte ao **PJE Office** e **Shodô** (assinadores).
- **Cadeias de Certificação:** Atualização de cadeias para acesso aos tribunais.



COP 30

- Categoria exclusiva para tramitação de demandas prioritárias e projetos relacionados à conferência COP 30.



Equipamentos

Utilize para problemas físicos (hardware).


- **Computador/Notebook:** O computador não liga, tela azul, lentidão extrema.
- **Periféricos:** Problemas com Monitor, Teclado ou Mouse.
- **Impressão/Digitalização:** Impressora travando papel, Scanner não digitaliza.
- **Emprestar Equipamento:** Solicitação temporária de máquinas para eventos ou substituição.


Categorias


- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS**
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA


Seja bem-vindo!


Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.


 COMPUTADOR


 EMPRESTAR EQUIPAMENTO


 ESTABILIZADOR


 IMPRESSORA

 MONITOR

 MOUSE

 NOTEBOOK

 SCANNER

 TECLADO

Rede

Utilize para problemas de conectividade e acessos a diretórios.


- **Acesso à Pasta:** Permissão para acessar pastas compartilhadas de outros setores.
- **Wi-Fi:** Solicitação de acesso ou relatar instabilidade na rede sem fio.
- **Criar Usuário / Alterar Senha:** Gestão de contas de rede Windows.
- **FTP:** Transferência de arquivos pesados.


Categorias


- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE**
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA


Seja bem-vindo!


Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.


 ACESSO À PASTA


 ALTERAR SENHA DE REDE

 CADASTRAR DISPOSITIVO NA REDE WI-FI

 CRIAR USUÁRIO NA REDE WINDOWS

 ERRO DE LOGIN

 FTP

 LENTIDÃO OU INDISPONIBILIDADE

Serviços Diversos

Utilize esta categoria caso você não ache a categoria adequada ao seu problema nas outras opções. Seu chamado por aqui irá prosseguir normalmente como os demais.

Categorias

- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS**
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

 SERVIÇOS DIVERSOS

Sistema Operacional (Windows/Linux/MacOS)


Utilize esta categoria caso você esteja enfrentando problemas no uso do sistema operacional (por exemplo: lentidão/travamentos, tela azul da morte, falha de inicialização do sistema, entre outros problemas relacionados ao seu sistema operacional).

Categorias

- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL**
- SISTEMAS
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

 WINDOWS

Sistemas (Softwares Corporativos)

Suporte específico para as ferramentas de gestão da PGE.

- **Sistemas Estaduais:** SIAFEM, SIAT, SIGRH, Sistransito.
- **Sistemas Internos:** E-PGE Consultas (Processo Eletrônico), LEX.
- **Sistemas de Controle de Ponto:** HENRY, HONDA
- **Outros:** Caso o sistema não esteja listado, utilize a opção genérica.

Categorias

- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS**
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

 E-PGE

 HENRY

 HONDA

 LEX

 OUTROS

 SIAFEM

 SIAT

 SIGRH

 SISTRANSITO

Atualização de Site


- Solicitações para inserir notícias, alterar textos ou publicar documentos no portal da PGE-PA. Utilize a ATUALIZAÇÃO caso queira modificar algo já publicado, e a PUBLICAÇÃO para conteúdo novo.


Categorias

- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS
- SITE**
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

 ATUALIZAÇÃO

 PUBLICAÇÃO

Softwares e Aplicativos

Instalação ou reparo de programas de uso geral.

- **Produtividade:** Microsoft Office (Word, Excel), LibreOffice.
- **Email:** Outlook, Mozilla Thunderbird.
- **Utilitários:** Adobe Reader (PDF), PaperPort, Antivírus.

Categorias

- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS**
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

ANTIVÍRUS

IMPRESSORA VIRTUAL

LIBRE OFFICE

MICROSOFT OFFICE

MOZILLA THUNDERBIRD

OUTLOOK

OUTROS

PAPERPORT

PDF

Videoconferência

- **Agendamento:** Solicitação de criação de links para reuniões virtuais.
- **Suporte Local:** Apoio técnico para configurar áudio e vídeo em salas de reunião da PGE.

Categorias

- CERTIFICADOS E TOKENS
- COP 30
- EQUIPAMENTOS
- REDE
- SERVIÇOS DIVERSOS
- SISTEMA OPERACIONAL
- SISTEMAS
- SITE
- SOFTWARE APLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA**
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

CRIAR LINK PARA TRANSMISSÃO

INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA TRANSMISSÃO

OUTROS

Zimbra (E-mail)

- **Senha:** Alteração de senha exclusiva do e-mail.
- **Configuração:** Ajuda para configurar o e-mail no celular ou Tablet.
- **Criação de Conta:** Solicitação de novo e-mail para setor ou servidor.

Categorias

CERTIFICADOS E TOKENS

COP 30

EQUIPAMENTOS

REDE

SERVIÇOS DIVERSOS

SISTEMA OPERACIONAL

SISTEMAS

SITE

SOFTWARE APLICATIVOS

VIDEOCONFERÊNCIA

ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

○ ★ ● ↓↑



ALTERAR SENHA - ZIMBRA



CONFIGURAÇÃO EM
DISPOSITIVO



CRIAR USUÁRIO - ZIMBRA



LISTA DE E-MAIL



OUTROS

5. Como Abrir um Chamado (Passo a Passo)

GLPI

Serviços Meus chamados

Usuário
Suporte PGE - PA

Home / Serviços

Identificação do Usuário(a):

Usuário(a) Solicitante: *

Ramal:

Setor: *
ARQUIVO

Descreva o Problema ou a Solicitação:

Descrição Detalhada do Problema ou Solicitação:

Arquivo:

Arquivo(s) (20 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

1. No **Menu Lateral**, clique na categoria desejada (Ex: *Equipamentos*).
2. Selecione o subitem específico (Ex: *Impressora*).
3. O formulário de abertura será carregado. Preencha os campos obrigatórios:
 - **Usuário(a) solicitante:** Informe seu nome completo.
 - **Ramal:** Informe seu contato atualizado. O técnico poderá ligar para tirar dúvidas.
 - **Setor:** Selecione seu departamento atual.
 - **Descrição:** Seja detalhado. Informe mensagens de erro que aparecem na tela, número de patrimônio (se visível) e o que você estava fazendo quando o erro ocorreu.
 - **Anexo (Opcional, mas recomendado):** Se houver uma mensagem de erro, tire um "Print Screen", salve a imagem e anexe clicando em "Escolher arquivo".
4. Clique no botão **"Enviar"**

OBS: Os formulários de preenchimento variam ligeiramente de categoria para categoria, com adição de campos mais específicos. Em caso de dúvidas, entre em contato com a TI.

6. Acompanhamento e Encerramento

94 Todos 0 Novo 0 Atribuído 0 Aguardando Aprovação 0 Validar 0 Soluçcionado 94 Fechado

Edições - Status - é - Fechado -

regra (i) grupo Pesquisar ☆

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Chamado - Luiza - PCAF	L_2025000137	Fechado	10-07-2025 11:55	10-07-2025 11:56	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - José Eduardo Cerqueira Gomes - PDM	L_2025000098	Fechado	28-03-2025 10:44	28-03-2025 10:45	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - José Eduardo Cerqueira Gomes - PDM	L_2025000097	Fechado	28-03-2025 09:32	28-03-2025 09:33	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Maria Antônia Oliva Alves - PFAM	L_2025000094	Fechado	24-03-2025 11:32	24-03-2025 11:37	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Gabryelle Vieira - PFAM	L_2025000093	Fechado	24-03-2025 11:31	24-03-2025 11:36	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Gabryelle Vieira - PFAM	L_2025000092	Fechado	24-03-2025 11:30	24-03-2025 11:35	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Maria Antônia Oliva Alves - PFAM	L_2025000065	Fechado	10-02-2025 11:20	10-02-2025 15:02	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Leandro Rodrigues - PCAF	L_2025000057	Fechado	06-02-2025 10:08	06-02-2025 10:09	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Maria Antônia Oliva Alves - PFAM	L_2025000056	Fechado	06-02-2025 10:07	06-02-2025 10:09	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Marcio Gaia - PCAF	L_2025000021	Fechado	20-01-2025 11:17	20-01-2025 11:18	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Ana Brederode - PFAM	L_2025000016	Fechado	16-01-2025 09:28	16-01-2025 09:30	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Ingridy Azevedo - PCTA-2	L_2024000787	Fechado	11-12-2024 09:37	11-12-2024 09:39	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos

Não é necessário abrir vários chamados para o mesmo problema. Você pode acompanhar o progresso pelo sistema.

1. Clique em **"Meus chamados"** na barra superior.
2. Você pode clicar em cada bloco colorido (Todos, Novo, Atribuído, etc) para filtrar pelo status do chamado.
3. Você pode usar também o filtro personalizado, alterando as regras de exibição dos chamados.

Dúvidas?

Em caso de impossibilidade de acesso ao sistema (ex: computador não liga ou sem internet), entre em contato telefônico diretamente com o ramal da DTI.

Observação: não é possível acessar o sistema GLPI fora da rede da PGE (ex: na sua residência, sem uma conexão com VPN adequada). Caso precise abrir chamado neste caso, mande sua solicitação para o e-mail suporte@pge.pa.gov.br