



Manual do Usuário: Sistema de Suporte (GLPI)

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

Belém - 2026

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.

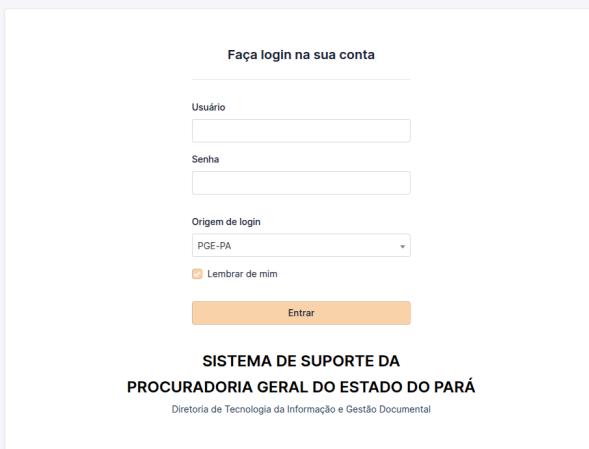
Passo 1: Portal de Sistemas

The screenshot shows the 'Sistemas PGE-PA' portal interface. At the top, there's a navigation bar with the logo 'SISTEMAS PGE' and 'Procuradoria-Geral do Estado do Pará', and a 'Home' link. Below the header, the title 'Sistemas PGE-PA' and subtitle 'Sistemas da Procuradoria-Geral do Estado do Pará' are displayed. The main content area contains eight cards representing different systems, each with an 'Acessar Sistema' button. One card, 'SUPORTE DTI', is highlighted with a red border. The cards are arranged in two rows of four. The first row includes: 'SIGESCON' (Sistema de Gestão de Contratos), 'SIDA' (Sistema de Inteligência da Procuradoria da Dívida Ativa), 'LEXPGE' (Base de Atos Normativos da Procuradoria-Geral do Estado do Pará), and 'BUSCA DOE' (Sistema de Busca Avançada de Diários Oficiais do Estado do Pará). The second row includes: 'CLOUD PGE' (Sistema de Armazenamento de Arquivos da Procuradoria-Geral do Estado do Pará), 'GDAP' (Gratificação de Desempenho de Apoio à Procuradoria), and 'e-CONSULTA' (Sistema de Consulta de Processos do e-PGE). A small '8 Sistemas' link is located at the bottom right of the grid.

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)



Ao ser redirecionado para a tela de login do GLPI:

- Usuário:** Insira seu login de rede (o mesmo usado para acessar o seu computador na PGE).
- Senha:** Insira sua senha de rede (a mesma para acessar o seu computador na PGE).
- Origem de login:** Certifique-se de que a opção "**PGE-PA**" está selecionada na lista suspensa.
- 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:

- Menu Lateral (Categorias):** Localizado à esquerda, é onde você escolhe o tipo de solicitação que deseja fazer.
- Barra Superior:** Contém o botão "**Serviços**" (a página atual) e "**Meus chamados**" (para acompanhar solicitações antigas).
- 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).

The screenshot shows the GLPI dashboard. At the top, there's a navigation bar with the GLPI logo, a search bar, and links for 'Serviços' and 'Meus chamados'. On the right, it shows the user 'Usuário Suporte PGE - PA' and a dropdown menu. Below the header, a status summary is displayed with colored boxes: yellow for 'Todos' (94), green for 'Novo' (0), light blue for 'Atribuído' (0), orange for 'Aguardando Aprovação' (0), blue for 'Validar' (0), grey for 'Solucionado' (0), and black for 'Fechado' (94). To the right of this summary is a 'Mais' button. On the left, a sidebar lists categories: CERTIFICADOS E TOKENS, COP 30, EQUIPAMENTOS, REDE, SERVIÇOS DIVERSOS, SISTEMA OPERACIONAL, SISTEMAS, SITE, SOFTWARE APLICATIVOS, VIDEOCONFERÊNCIA, and ZIMBRA. Below the sidebar, a link 'Ver todos' is visible. In the center, a message reads 'Seja bem-vindo!' and 'Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.' There's also a note stating 'Nenhum formulário encontrado.'

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.

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.

HIERARQUIA DE CERTIFICAÇÃO PJE OFFICE SHODÔ

TOKEN

🏛️ COP 30

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

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.

Solicitação 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.



The screenshot shows the 'EQUIPAMENTOS' category selected in the sidebar. The main area displays a welcome message and the system's name. Below are six service cards arranged in a 2x3 grid: 'COMPUTADOR' (monitor icon), 'EMPRESTAR EQUIPAMENTO' (list icon), 'ESTABILIZADOR' (calendar icon); 'IMPRESSORA' (printer icon), 'MONITOR' (monitor icon), 'MOUSE' (mouse icon); 'NOTEBOOK' (laptop icon), 'SCANNER' (scanner icon), 'TECLADO' (keyboard icon). A navigation bar at the top includes icons for star, circle, and arrow.

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.



The screenshot shows the 'REDE' category selected in the sidebar. The main area displays a welcome message and the system's name. Below are six service cards arranged in a 2x3 grid: 'ACESSO À PASTA' (folder icon), 'ALTERAR SENHA DE REDE' (key icon), 'CADASTRAR DISPOSITIVO NA REDE WI-FI' (Wi-Fi icon); 'CRIAR USUÁRIO NA REDE WINDOWS' (user icon), 'ERRO DE LOGIN' (person icon), 'FTP' (server icon); 'LENTIDÃO OU INDISPONIBILIDADE' (infinity icon). A navigation bar at the top includes icons for star, circle, and arrow.

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 APPLICATIVOS
- VIDEOCONFERÊNCIA
- ZIMBRA

Seja bem-vindo!

Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.

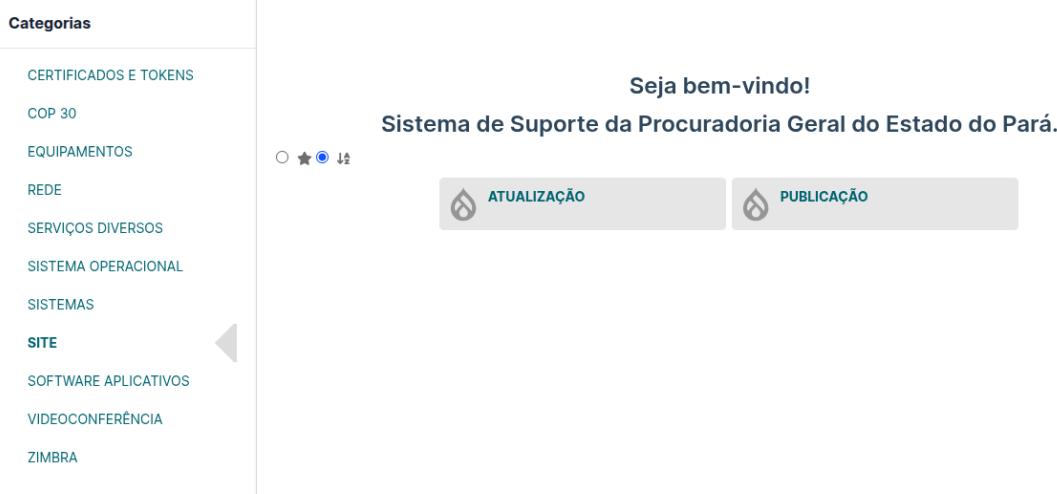
E-PGE HENRY HONDA

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 APPLICATIVOS
- 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

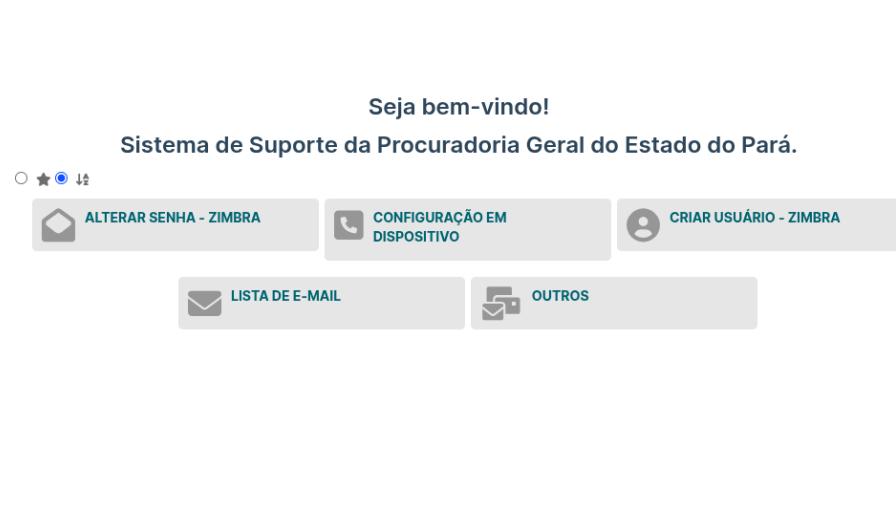
SISTEMAS

SITE

SOFTWARE APLICATIVOS

VIDEOCONFERÊNCIA

ZIMBRA



The screenshot shows a web-based support system for the Procuradoria Geral do Estado do Pará. On the left, there's a sidebar with a list of categories. The main area has a header "Seja bem-vindo!" and "Sistema de Suporte da Procuradoria Geral do Estado do Pará.". Below the header are several buttons: "ALTERAR SENHA - ZIMBRA", "CONFIGURAÇÃO EM DISPOSITIVO", "CRIAR USUÁRIO - ZIMBRA", "LISTA DE E-MAIL", and "OUTROS".

5. Como Abrir um Chamado (Passo a Passo)

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. At the top, there's a header with the GLPI logo, navigation links for 'Serviços' and 'Meus chamados', and a user dropdown. Below the header is a breadcrumb navigation bar with 'Home / Serviços'. The main form area has several sections: 'Identificação do Usuário(a)' (Identification of User), 'Usuário(a) Solicitante:' (Requester User), 'Ramat:' (Phone Number), 'Setor:' (Department) with a dropdown menu showing 'ARQUIVO'. The next section is 'Descreva o Problema ou a Solicitação:' (Describe the Problem or Request). Below it is 'Descrição Detalhada do Problema ou Solicitação:' (Detailed Description of the Problem or Request), which is a large text area. The final section is 'Arquivo:' (File), which includes a file upload input field with instructions to drag files here or click 'Escolher arquivos' (Select files). At the bottom right of the form is a 'Enviar' (Send) button.

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.
 - **Ramat:** 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

The screenshot shows the GLPI application interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Home', 'Meus chamados', 'Listas', 'Serviços', 'Meus chamados', and a user dropdown for 'Suporte PGE - PA'. Below the navigation is a dashboard with colored boxes representing ticket counts: 'Todos' (94), 'Novo' (0), 'Atribuído' (0), 'Aguardando Aprovação' (0), 'Validar' (0), 'Solucionado' (0), and 'Fechado' (94). Below the dashboard is a search and filter bar with options like 'Edições - Status', 'é', 'Fechado', 'regra', '(n) grupo', and 'Pesquisar'. The main area displays a table of tickets with columns for Nome, ID, Status, Data de Abertura, Última Atualização, Entidade, and Requerente. The table lists various tickets from different users, all marked as 'Fechado'.

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Chamado - Lúiza - PCAF	t_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	t_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	t_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	t_2025000094	● Fechado	24-03-2025 11:32	24-03-2025 11:37	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Gabryelle Vieira - PFAM	t_2025000093	● Fechado	24-03-2025 11:31	24-03-2025 11:36	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Gabryelle Vieira - PFAM	t_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	t_2025000065	● Fechado	10-02-2025 11:20	10-02-2025 15:02	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Leandro Rodrigues - PCAF	t_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	t_2025000056	● Fechado	06-02-2025 10:07	06-02-2025 10:09	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Marcio Gaia - PCAF	t_2025000021	● Fechado	20-01-2025 11:17	20-01-2025 11:18	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Ana Brederode - PFAM	t_2025000016	● Fechado	16-01-2025 09:28	16-01-2025 09:30	Suporte PGE - PA	Daniel Saavedra dos Santos
Chamado - Ingridy Azevedo - PCTA-2	t_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