

Público Geral da UFPI

- [1. Acesso e Login](#)
- [2.Como Abrir um Chamado e Preencher](#)
- [3.Acompanhamento dos meus Chamados](#)
- [4.Interagir com o chamado](#)

1. Acesso e Login

Acesse o sistema através do endereço eletrônico oficial (glpi.ufpi.br). Na tela de autenticação, insira suas credenciais institucionais:

- **Usuário:** Digite seu login igual do SIG (cuidado com Maiúsculo e Minúsculo).
- **Senha:** Insira sua senha igual do SIG.
- Clique no botão "**Entrar**".

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Origem de login

☒ Lembrar de mim

Entrar

Aparecerá a seguinte tela:



Na parte superior da tela está localizado o **menu principal**, composto pelas seguintes opções:

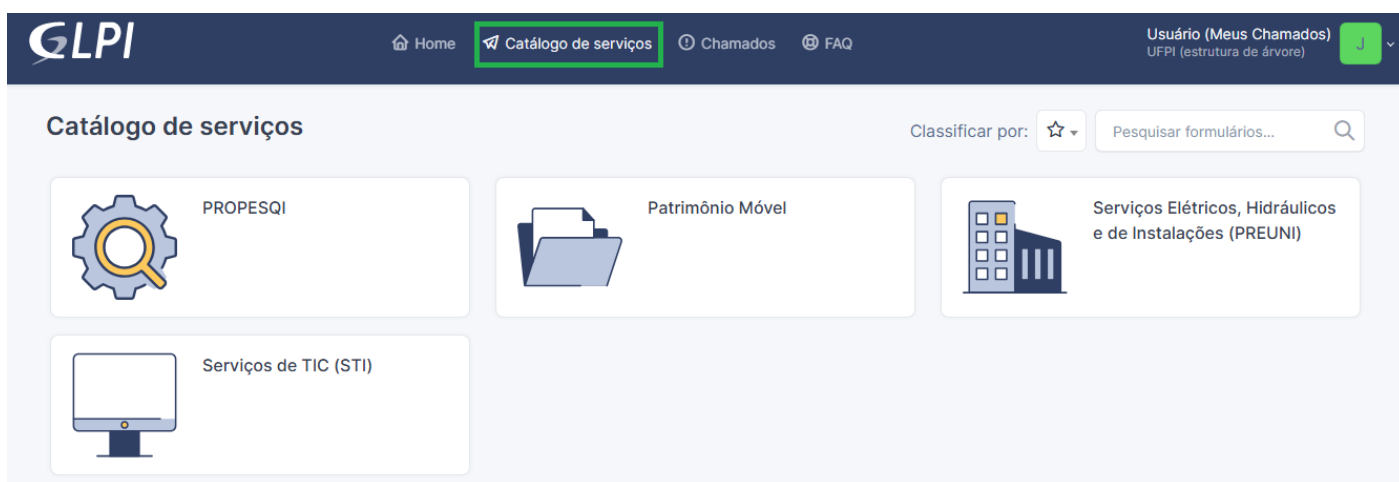
Menu	Descrição
Home	Exibe a página inicial do sistema, contendo atalhos para abertura de chamados, pesquisa na base de conhecimento e um resumo das solicitações do usuário.
Catálogo de Serviços	Apresenta os serviços disponíveis para solicitação, organizados por setor ou categoria.
Chamados	Permite consultar todos os chamados registrados, acompanhar o andamento das solicitações, visualizar o histórico e interagir com a equipe responsável.

2. Como Abrir um Chamado e Preencher

A abertura de um chamado é realizada por meio do preenchimento de um formulário específico para o serviço selecionado.

1. Na parte superior da tela, clique em "**Home**" e, em seguida, em "**Abrir Chamado**". Você será redirecionado para a tela "**Catálogo de Serviços**".

Como alternativa, é possível acessar essa mesma tela clicando diretamente na opção "**Catálogo de Serviços**", localizada no menu superior.



2. Nesta tela são exibidos blocos com os setores que disponibilizam serviços no sistema. Localize o setor responsável pelo atendimento da sua solicitação (por exemplo, PROPESQI, PREUNI, Patrimônio Móvel ou Serviços de TIC (STI)) e clique sobre o respectivo bloco.

3. Em seguida, continue navegando pelas opções apresentadas até localizar o serviço específico para o qual deseja abrir o chamado e clique no bloco.

Como preencher o Formulário

Cada serviço disponível no sistema possui um formulário próprio, contendo os campos necessários para o atendimento da solicitação.

Neste manual, utilizaremos como exemplo o serviço PREUNI → Instalação Elétrica → Falta de Energia.

Ao selecionar esse serviço, será exibido um formulário semelhante ao apresentado na figura abaixo, contendo os seguintes campos:

Falta de Energia

Assunto *
Assunto

Centro *
Centro da UFPI

Setor *

Sala *

Nome para Contato *

Telefone ou Ramal *
Telefone ou Ramal

Horário Disponível *
Horário Disponível para atendimento

Descrição *
Descrição

Simple

B *I* A

Anexos (prints, evidências)
Opcional: anexe prints, PDFs ou imagens que ajudem no atendimento. Os ficheiros serão ligados ao chamado criado.

Arquivo(s) (60 MB máx) 1

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo

Nenhum arquivo escolhido

✓ Enviar

Campo	Descrição
Assunto	Informe um título resumido que identifique o problema.
Centro	Clique no campo e selecione, na lista de opções, o Centro ou a Unidade Administrativa da UFPI onde o serviço será executado. Utilize a barra de rolagem ou o campo de pesquisa (quando disponível) para localizar a opção desejada.
Setor	Informe o setor onde o problema foi identificado.
Sala	Informe a sala ou o local exato da ocorrência.

Campo	Descrição
Nome para Contato	Nome da pessoa responsável pelo acompanhamento do chamado.
Telefone ou Ramal	Informe um telefone ou ramal para contato.
Horário Disponível	Informe os horários em que a equipe poderá realizar o atendimento.
Descrição	Descreva o problema de forma clara e detalhada, informando, sempre que possível, quando ocorreu, o local exato e outras informações relevantes.
Anexos (prints, evidências)	Opcional. Anexe fotografias, capturas de tela, documentos ou outros arquivos que auxiliem na análise da solicitação.

Observação: Os campos apresentados podem variar conforme o serviço selecionado. Entretanto, o procedimento de preenchimento é semelhante para todos os formulários: basta fornecer as informações solicitadas e clicar no botão **Enviar** para registrar o chamado.

Após preencher todos os campos, revise as informações para garantir que estão corretas.

Em seguida, role a página até o final e clique no botão "**Enviar**", localizado no canto inferior direito da tela.

Após o envio, aguarde a mensagem de confirmação informando que o chamado foi registrado com sucesso.

3.Acompanhamento dos meus Chamados

Menu Chamados

Para consultar o andamento de seus chamados, clique na opção "**Chamados**", localizada no menu superior.

Nessa tela são exibidos todos os chamados registrados pelo usuário, permitindo acompanhar o status das solicitações, consultar o histórico de atendimentos e visualizar as informações de cada chamado.

GLPI

Home

Catálogo de serviços

Chamados

Reservas

FAQ

Self-Service
UFPI (estrutura de árvore)

Filtrado por Status

Ordenado por Última atualização

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
	Senha / E-mail de Unidade/ Aumentar Armazenamento	Em atendimento (atribuído)	2026-05-27 15:17	2026-05-27 09:55
	Processos Antigos na STI - 2023	Em atendimento (atribuído)	2026-04-16 11:15	2025-07-08 13:33
	Fiscalização contrato 45/2025 (processo 23111.031881/2025-39)	Em atendimento (atribuído)	2026-04-15 11:00	2026-04-14 09:33
	Correção da fase neutra na tomada da Impresora	Novo	2026-03-25 10:50	2026-03-25 10:50
	Catálogo STI	Pendente	2026-03-23 08:53	2025-11-24 08:57

Menu Home

No menu "**Home**", role a página para baixo até localizar a seção de acompanhamento dos chamados. Nessa área, o sistema apresenta um **resumo** das suas solicitações, divididas em duas abas:

Abrir chamado

Acesse o catálogo de serviços para escolher o tipo de solicitação.

Chamados em andamento

Chamados solucionados

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
	Suporte do RACK - Bloco 6 sem internet	Em atendimento (atribuído)	2024-05-28 08:27	2024-03-20 10:03

- **Chamados em andamento:** exibem apenas os chamados que ainda estão sendo atendidos ou aguardando alguma ação para sua conclusão.
- **Chamados solucionados:** exibem todos os seus chamados que já foram finalizados ou solucionado pela equipe de atendimento. Utilize essa aba para consultar solicitações encerradas e o histórico de cada atendimento.

Essa tela oferece uma visão rápida das suas solicitações, facilitando o acompanhamento do atendimento.

Observação: Para visualizar a lista completa de chamados, aplicar filtros, alterar a ordenação dos resultados e acessar outras funcionalidades, utilize a opção Chamados, disponível no menu superior.

Na seção "**Chamados em andamento**" serão exibidos todos os chamados que ainda estão em atendimento, juntamente com informações como:

Campo	Descrição
ID	Número identificador do chamado. Esse código é único e pode ser utilizado para localizar e acompanhar a solicitação.
Título	Nome ou assunto informado no momento da abertura do chamado, utilizado para identificar rapidamente a solicitação.
Status	Indica a situação atual do chamado, como Novo , Em atendimento , Pendente ou Solucionado , permitindo acompanhar o andamento da solicitação.
Última atualização	Data e horário da última movimentação realizada no chamado, como inclusão de comentários, alteração de status ou resposta da equipe responsável.
Data de abertura	Data e horário em que o chamado foi registrado no sistema.

4. Interagir com o chamado

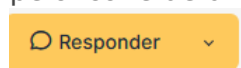
Na lista dos chamados, localize a solicitação que deseja consultar e clique sobre o "**Título**" do chamado para abrir seus detalhes.

Será exibida uma tela com todo o histórico do atendimento.

A **solicitação original** aparecerá destacada em uma **caixa verde**, contendo todas as informações informadas no momento da abertura do chamado, como Centro, Setor, Sala, Nome para Contato, entre outras.

Logo abaixo da solicitação, serão exibidas as interações realizadas durante o atendimento. As respostas e atualizações da equipe técnica responsável pelo atendimento aparecerão em **caixas cinzas**, organizadas em ordem cronológica.

Caso seja necessário responder a uma solicitação da equipe técnica ou acrescentar novas informações ao chamado, role a página até o final e clique no botão "**Responder**", identificado pelo ícone de um balão de conversa.



<< < 🔍

Solicitação de Webcam (27438)

6/15 >

J

Criado em: 7 julho 2021 por [Redacted] Última atualização: 7 julho 2024 por [Redacted] Usuário de Helpdesk

Solicitação de Webcam

O Servidor [Redacted] solicita uma Webcam. Att

US

Criado em: 7 agosto 2021 por [Redacted] Usuário de Helpdesk

@public
Prezados,
Reiteramos a solicitação de recebimento do item no SIPAC para que possamos realizar o acautelamento.
Atenciosamente,
Divisão de Patrimônio

US

Criado em: 7 setembro 2021 por [Redacted] Usuário de Helpdesk

@public
Prezados,
Conforme solicitado segue acautelamento do bem [Redacted] (WEBCAM) em nome de [Redacted]
[Redacted]
Por motivo de transferência do bem para outra unidade de acautelamento enviamos também o Termo de Responsabilidade e a Guia de Movimentação.
Na ocasião solicitamos o envio de cópias assinadas dos documentos anexados.
Atenciosamente,
Divisão de Patrimônio

US

Criado em: 7 abril 2022 por [Redacted] Usuário de Helpdesk

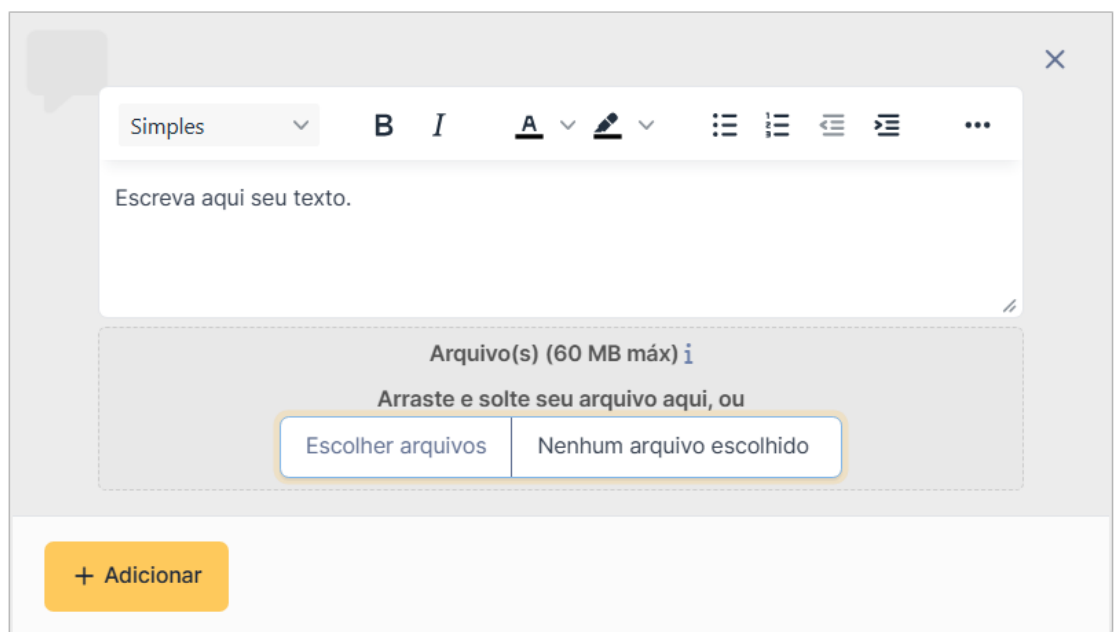
@public Prezados, Reiteramos a solicitação de retorno de cópia assinada pelo detentor do Termo de acautelamento.
Atenciosamente, Divisão de Patrimônio

Responder

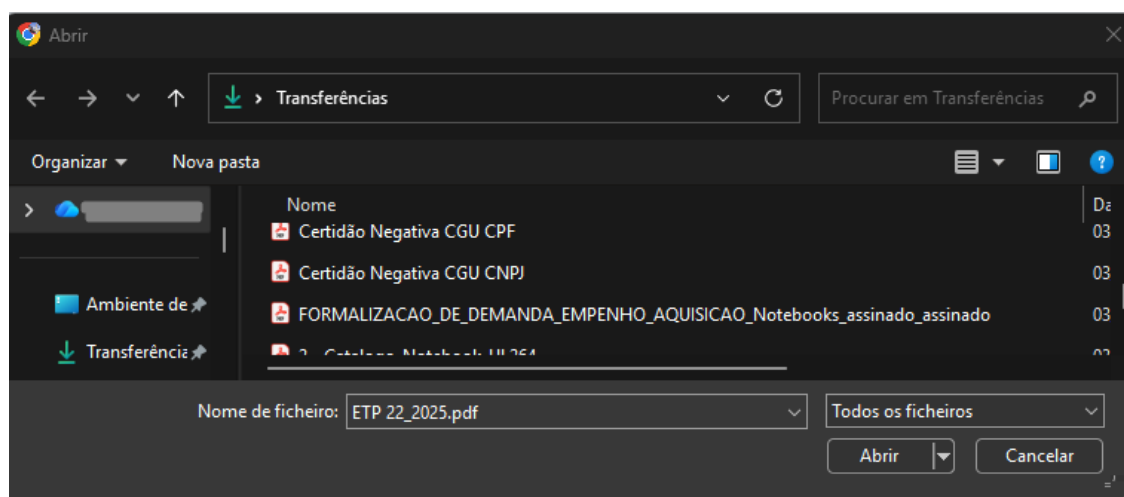
Uma caixa de edição de texto será aberta para que você digite sua mensagem.

Anexar Arquivos

Caso necessário, adicione arquivos para complementar sua solicitação. Para isso, arraste-os até a área de anexos ou clique em “**Escolher Arquivos**” para selecioná-los diretamente do seu computador.



Ao clicar em “**Escolher Arquivos**”, será exibida uma janela para localizar o documento salvo em seu computador. Após selecionar o arquivo desejado e clicar em “**Abrir**”, o arquivo será anexado automaticamente à solicitação.

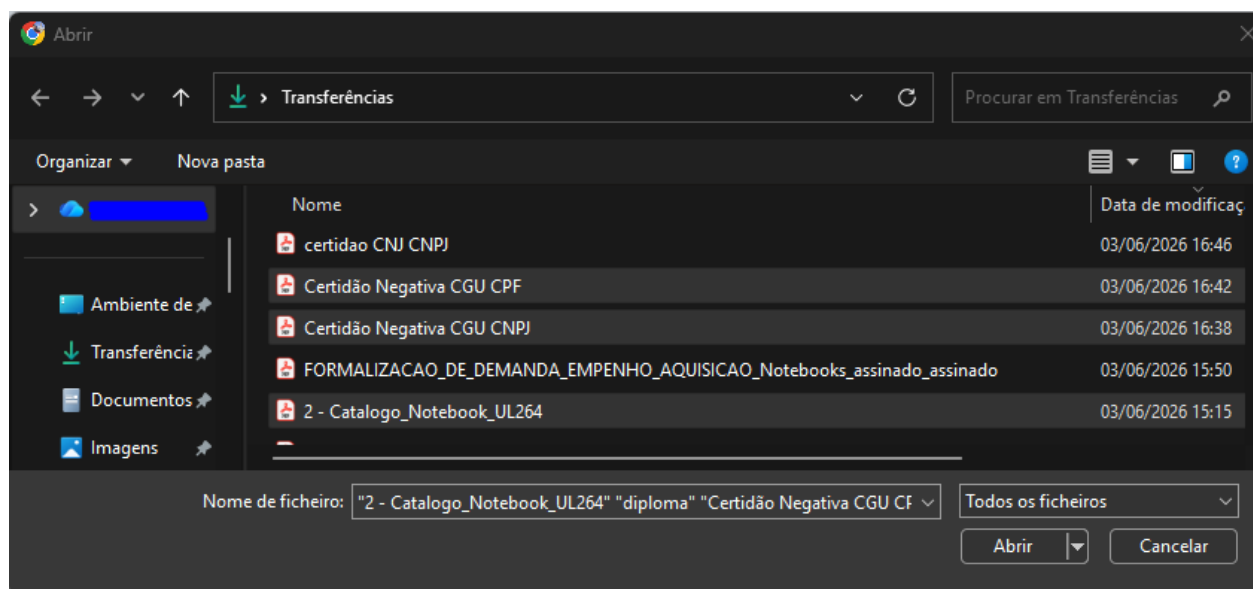


O item anexado aparecerá na tela. Caso queira **excluí-lo**, basta clicar no **botão (x)** localizado ao lado direito do nome do arquivo, conforme indicado na imagem de exemplo.



Se desejar anexar outro documento, repita a ação clicando novamente em “**Escolher Arquivos**” e selecionando o novo arquivo. É possível anexar quantos arquivos forem necessários.

É possível anexar mais de um arquivo de uma única vez. Para isso, mantenha pressionada a **tecla CTRL** no teclado e clique nos demais arquivos desejados. Em seguida, clique em “**Abrir**” para que todos sejam anexados simultaneamente.

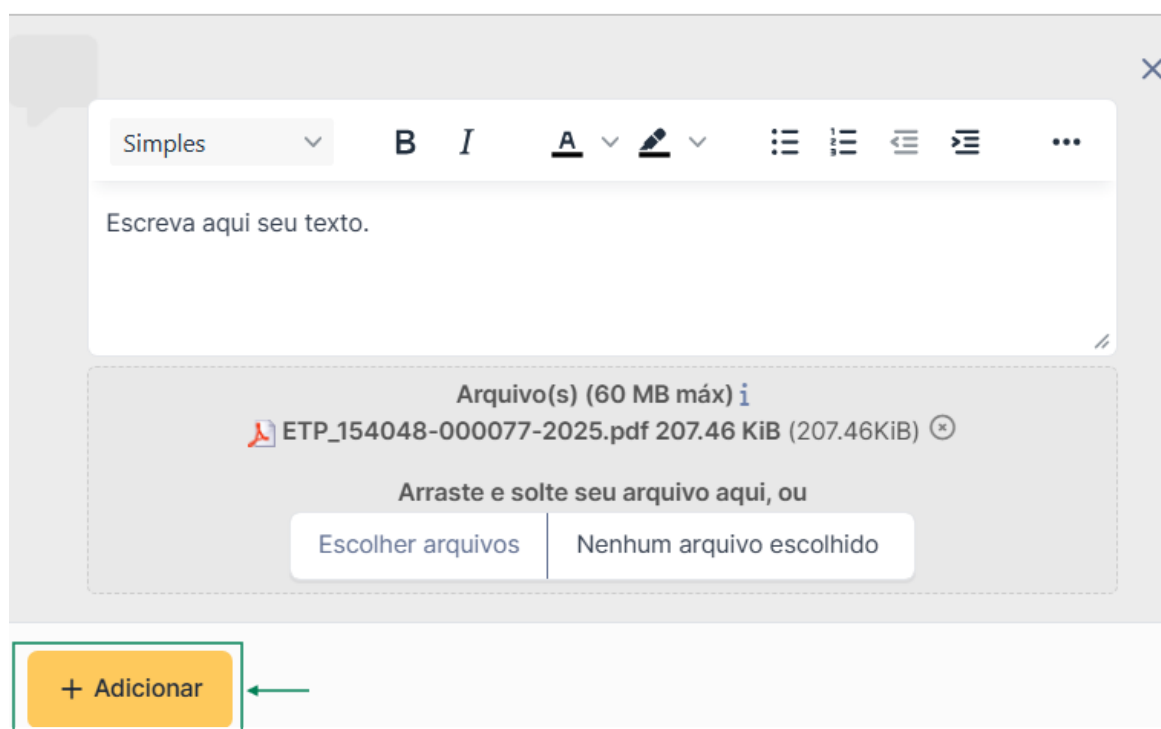


Enviar Mensagem

Após concluir a redação da mensagem, clique no botão “+ **Adicionar**” para enviá-la.

Esse botão tem a **função exclusiva de enviar a interação**.

Assim que a ação for realizada, a equipe responsável será automaticamente notificada sobre a nova solicitação ou atualização registrada.



Observação: Todas as mensagens trocadas entre o solicitante e a equipe responsável permanecem registradas no histórico do chamado, permitindo acompanhar toda a evolução do atendimento.

Elemento	Significado
 Caixa verde	Representa a solicitação original registrada pelo usuário. Nela são exibidas todas as informações preenchidas no momento da abertura do chamado, como assunto, centro, setor, sala, contato, descrição e demais campos do formulário.
 Caixas cinzas	Correspondem às interações realizadas durante o atendimento. Nelas são apresentadas as respostas, solicitações de informações adicionais, atualizações de status e demais comunicações entre a equipe responsável e o solicitante, em ordem cronológica.
Botão Responder  Responder	Permite adicionar uma nova mensagem ao chamado, responder às solicitações da equipe técnica e enviar informações complementares.
 Área de anexos	Permite incluir arquivos, imagens ou documentos que auxiliem na análise e resolução da solicitação. Possível anexar mais de um arquivo ao mesmo tempo segurando o botão CTRL do teclado.
Botão+Adicionar  Adicionar	Função exclusiva de enviar a interação.

Atenção: Sempre que houver uma atualização no chamado, uma notificação será enviada para o e-mail cadastrado. No entanto, as informações completas e as interações do atendimento poderão ser consultadas **apenas** acessando o sistema glpi.ufpi.br. Portanto, acompanhe regularmente o chamado para verificar novas mensagens da equipe responsável e responder, quando necessário.