

Público Geral da UFPI

- [1. Acesso e Login](#)
- [2. Como Abrir um Chamado](#)
- [3. Acompanhamento dos meus Chamados](#)
- [4. Responder 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

Configuração da Autenticação de Dois Fatores (2FA)

No seu primeiro acesso ao GLPI, será necessário configurar a **Autenticação de Dois Fatores (2FA)** para adicionar uma camada extra de proteção à sua conta.

Passo a passo:

1. Baixe um aplicativo autenticador: Instale em seu celular um aplicativo como:

1.1 Google Authenticator ou



1.2 Microsoft Authenticator



2. Escaneie o QR Code: Abra o aplicativo, selecione a opção de escanear QR Code e aponte a câmera para a imagem exibida na tela.

3. Confirme a validação: O aplicativo exibirá um código temporário de 6 dígitos associado ao **GLPI (glpi_ufpi)**. Digite esse número nos campos indicados para finalizar.

Importante: A leitura do QR Code é feita apenas **uma vez**. Nos próximos acessos, basta abrir o aplicativo autenticador e digitar o código de 6 dígitos gerado no momento.



2FA is required for your account

1. Install an authenticator app on your cell phone such as Google Authenticator, Microsoft Authenticator or Authy.
2. Scan the following QR code or enter the code shown into your authenticator app.



3. After entering the code into your authenticator, enter the code shown in the app to finish the setup

Verify

A partir do segundo acesso ao GLPI aparecerá a seguinte tela:



Por favor, insira o código do seu aplicativo autenticador

[Use um código de backup](#)

[Cancelar](#)

[Verificar](#)

A partir do segundo acesso, você não precisará mais passar pela etapa do QR Code.

Basta abrir no seu celular o aplicativo que instalou e visualizar o código que aparece. Esse código se atualiza automaticamente dentro do aplicativo.

Ao realizar o login, aparecerá a seguinte tela:

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

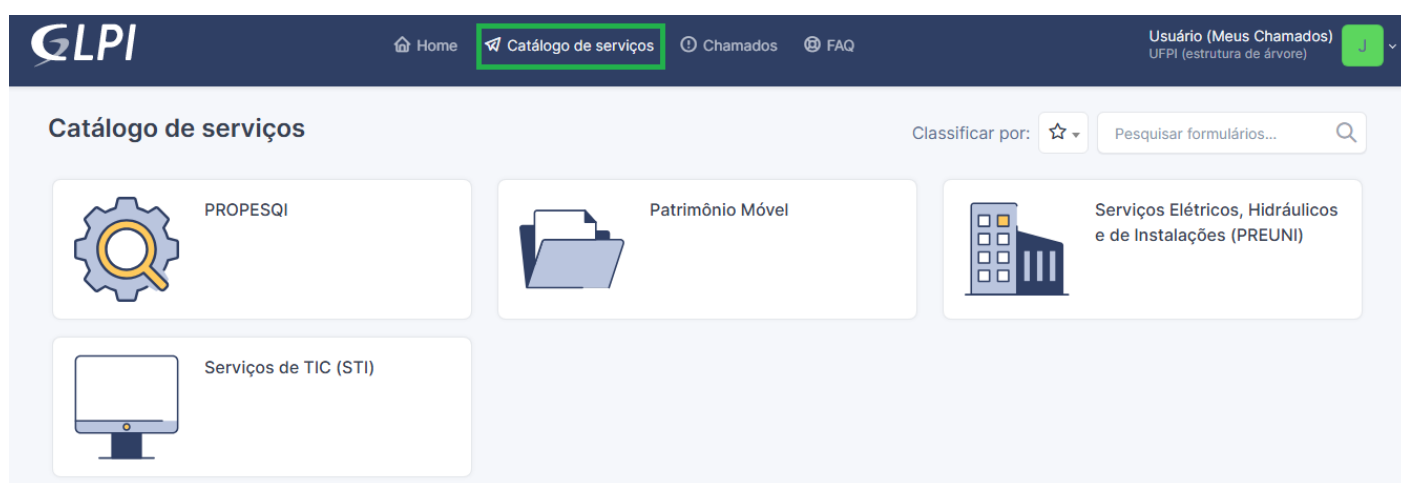
Menu	Descrição
Home	Exibe a página inicial do sistema, contendo atalhos para abertura de chamados, pesquisa na base de conhecimento e um resumo das solicitações do usuário.
Catálogo de Serviços	Apresenta os serviços disponíveis para solicitação, organizados por setor ou categoria.
Chamados	Permite consultar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

2. Como Abrir um Chamado

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.) ↵

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.

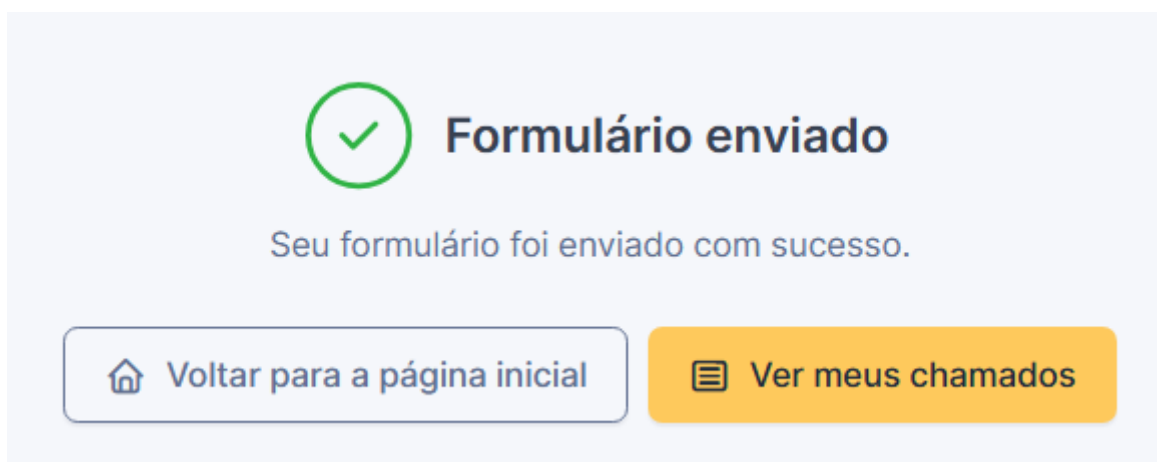
Campo	Descrição
Sala	Informe a sala ou o local exato da ocorrência.
Nome para Contato	Nome da pessoa responsável pelo acompanhamento do chamado.
Telefone ou Ramal	Informe um telefone ou ramal para contato.
Horário Disponível	Informe os horários em que a equipe poderá realizar o atendimento.
Descrição	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.

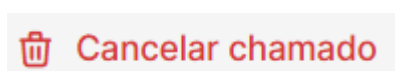
Após preencher todos os campos, revise as informações para garantir que estão corretas.

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.



Caso identifique que o chamado precisa ser editado ou que foi anexado um documento incorreto e deseje excluí-lo definitivamente, clique sobre o título do chamado. Ao final da tela, no lado direito, selecione o botão "**Cancelar Chamado**".



Atenção! Importante destacar que esse botão somente estará disponível enquanto não houver qualquer interação registrada pelo técnico responsável pelo atendimento, mesmo que interna. Assim, pode acontecer de não aparecer nenhuma caixa de diálogo com mensagem do técnico, mas o botão já não estar mais acessível.

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.

[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: "**Chamados em Andamento**" e "**Chamados Solucionados**" (encerrados).

Chamados em andamento

Chamados solucionados

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
82 116	teste 6	Em atendimento (atribuído)	22-07-2026 08:35	22-07-2026 08:35
82 113	Teste: Solicitação de permissão para envio de processo na unidade	Em atendimento (atribuído)	17-07-2026 10:24	16-07-2026 09:51
82 112	teste 2	Em atendimento (atribuído)	15-07-2026 21:57	15-07-2026 21:57

- **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.

Vizualizar o chamado

Clique sobre o **Título** do chamado para abri-lo e visualizar as respostas encaminhadas pelo técnico responsável pelo atendimento.

4. Responder 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.

Quando o técnico envia a solução final, ela aparece em uma **caixa azul**. Nesse momento, o chamado muda automaticamente para o status "Resolvido" e fica disponível para você dar seu retorno.

Você tem as seguintes opções neste caso da caixa azul:

- Aprovar chamado: clique em "**Aprovar**" para encerrar o chamado definitivamente.
- Recusar chamado: se não concordar com a solução apresentada, siga estes passos:
 1. **Escreva o motivo** da recusa no campo de texto, pois sem a justificativa, o técnico não terá como dar continuidade ao atendimento.
 2. Somente depois disso, clique em "**Recusar**" para confirmar.

Por isso, é importante acessar sempre o sistema em glpi.ufpi.br e acompanhar seus chamados, garantindo que o atendimento não seja interrompido.

Criado em: Agora mesmo por

Senhora, foi resolvido o problema conforme foi solicitado.

Aprovação da solução

Comentários ?

Simples

B

I

A

...

Se recusar, justifique aqui.

Arquivo(s) (60 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Ficheiros

Nenhum ficheiro selecionado

✕ Recusar

✓ Aprovar

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.

Responder

<< < 🔍

Solicitação de Webcam (27438)

6/15 >

J

Criado em: 07 julho 2021 por [Redacted] Última atualização: 07 julho 2024 por [Redacted] Usuário de Helpdesk

Solicitação de Webcam

O Servidor [Redacted] solicita uma Webcam. Att

US

Criado em: 08 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: 09 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: 04 abril 2022 por [Redacted] Usuário de Helpdesk

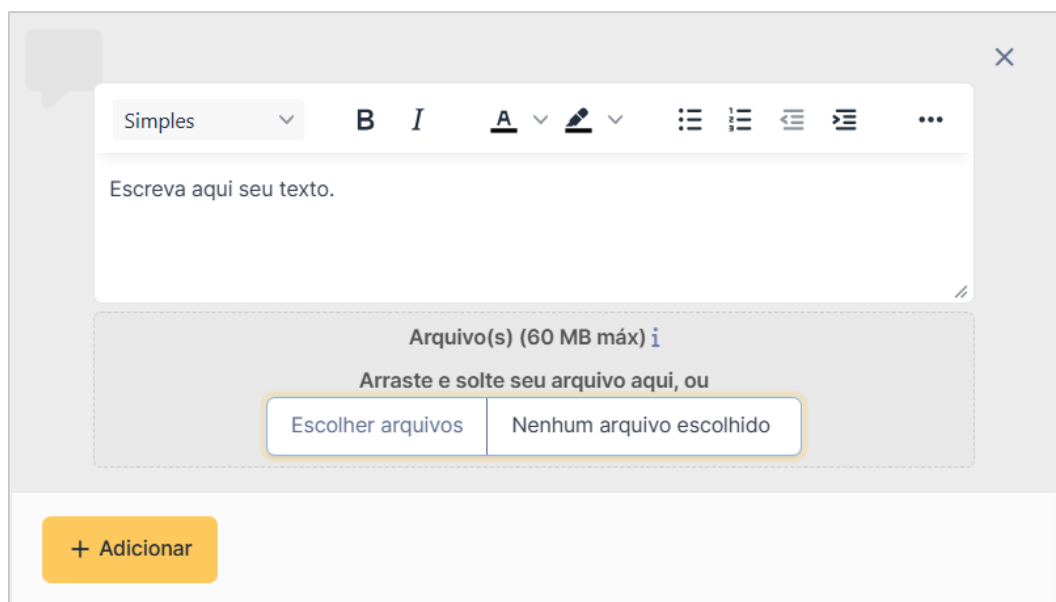
@public Prezados, Reiteramos a solicitação de retorno de cópia assinada pelo detentor do Termo de acautelamento.
Atenciosamente, Divisão de Patrimônio

Responder

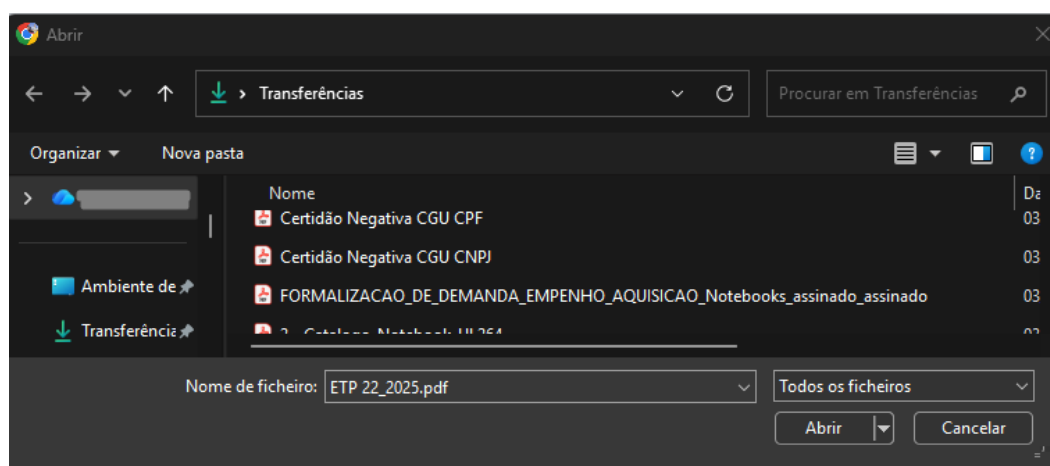
Uma caixa de edição de texto será aberta para que você digite sua mensagem.

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.



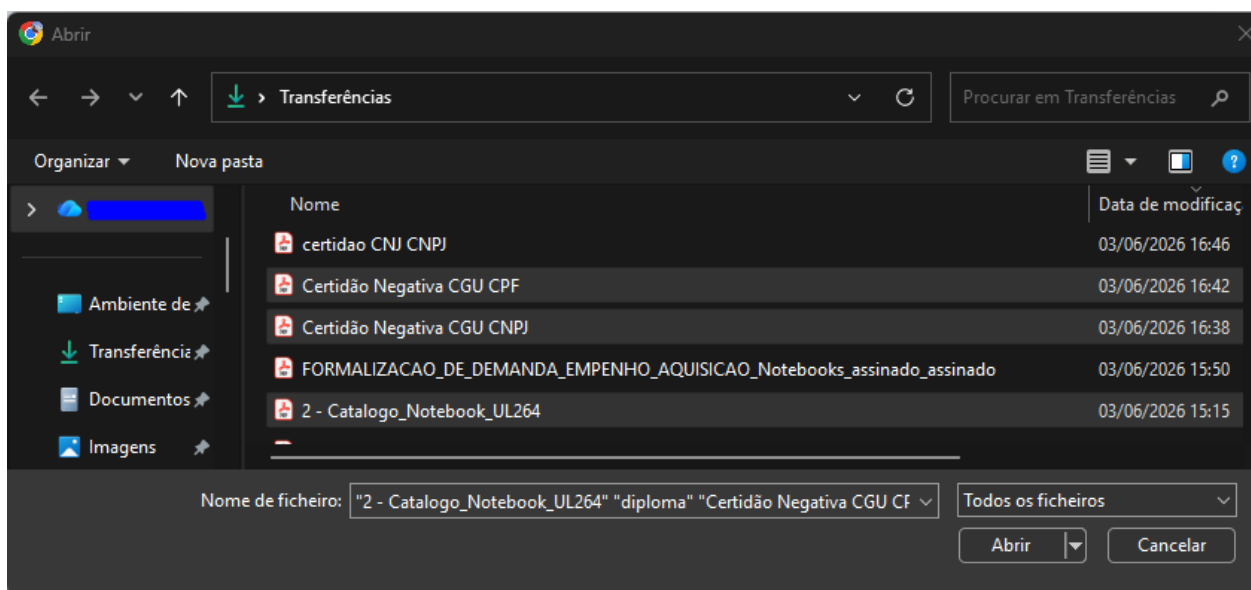
O item anexado aparecerá na tela. Caso queira **excluí-lo**, basta clicar no **botão (x)** localizado ao lado direito do nome do arquivo, conforme indicado na imagem de exemplo.



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.

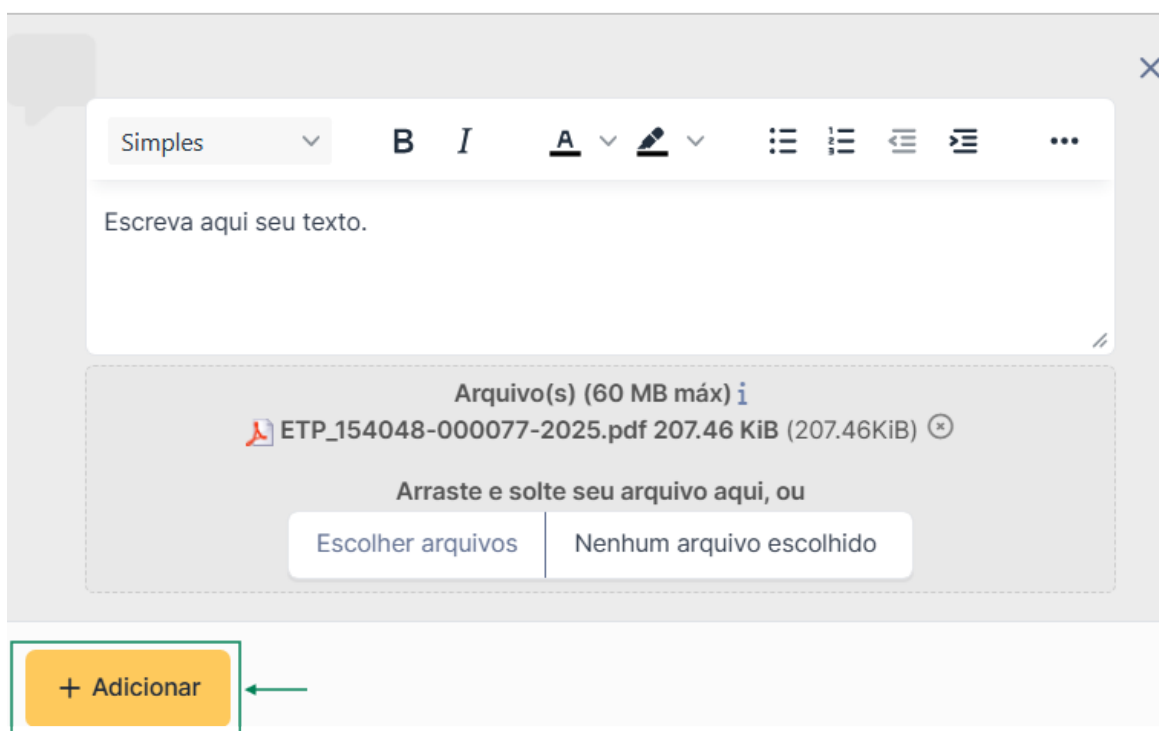


Enviar Mensagem

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.