

Abertura de chamados

Uma breve explicação sobre como abrir chamados no GLPI, para as categorias principais da Coordenadoria de Estágio



ENTIDADES DO SISTEMA



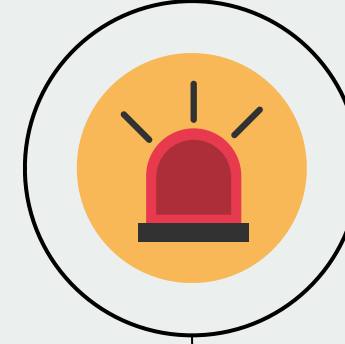
Entidade Raiz (informática)

Esse ambiente é destinado a abertura de chamados para a Diretoria de Tecnologia e Inovação (**DTI** - informática). Pode ser necessário para solicitar logins, auxílio com o computador, pedido de equipamentos de informática e afins.



Entidade Diretoria de Pessoas (RH)

Esse ambiente é destinado a pedidos à Diretoria de Pessoas, sendo que servidores e defensores podem solicitar documentos ou alterações, e estagiários poderão pedir ajustes de contrato, enviar folha-ponto, declarações, relatórios de atividades e afins.



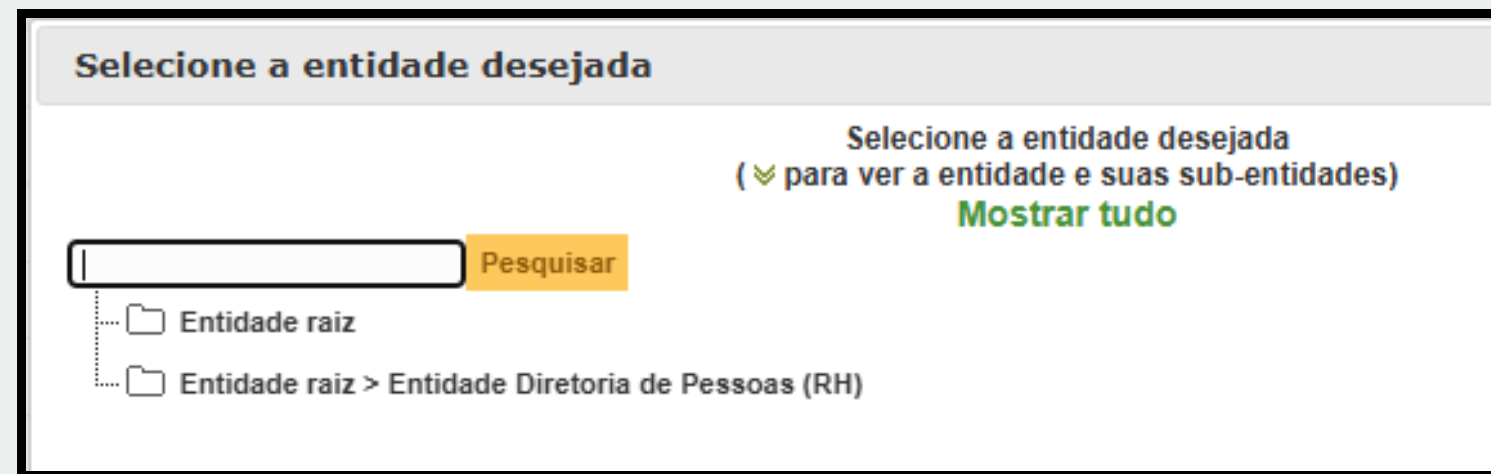
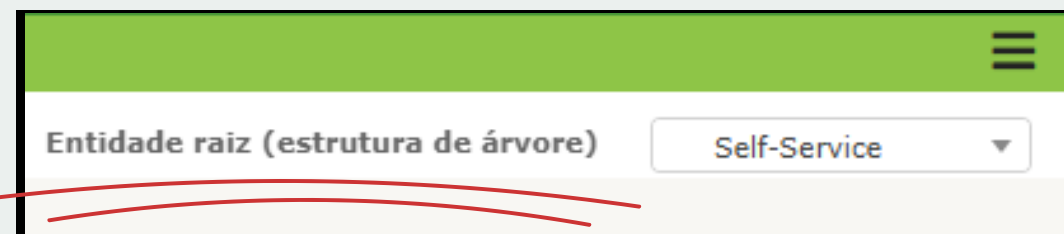
INFORMAÇÕES IMPORTANTES

A Diretoria de Pessoas não possui acesso aos chamados abertos para a informática. Portanto, caso abra um chamado no ambiente da **DTI**, não conseguiremos visualizar!

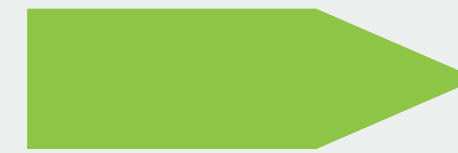


Atenção! Quando acessa o GLPI, está automaticamente no ambiente Entidade Raiz (informática). Para abrir chamado para a Diretoria de Pessoas, é necessário mudar de Entidade.

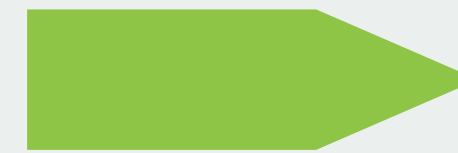
COMO ALTERAR A ENTIDADE



Após acessar o GLPI, clique na escrita “Entidade Raiz (estrutura de árvore)”

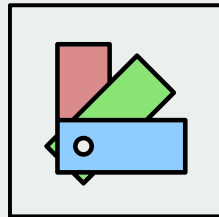


Depois, abrirá na tela uma caixa de seleção das Entidades. Basta clicar em “Entidade raiz > Entidade Diretoria de Pessoas (RH)”



Assim já poderá abrir chamado para a Diretoria de Pessoas

INFORMAÇÕES IMPORTANTES ANTES DE ABRIR CHAMADOS



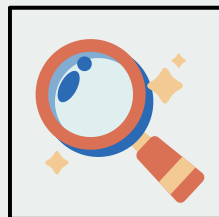
Esteja atento com a categoria!

Para abrir um chamado, é importante selecionar a categoria correta dentro do grupo da Coordenadoria, para que o pedido seja direcionado para a equipe que realmente irá te atender.



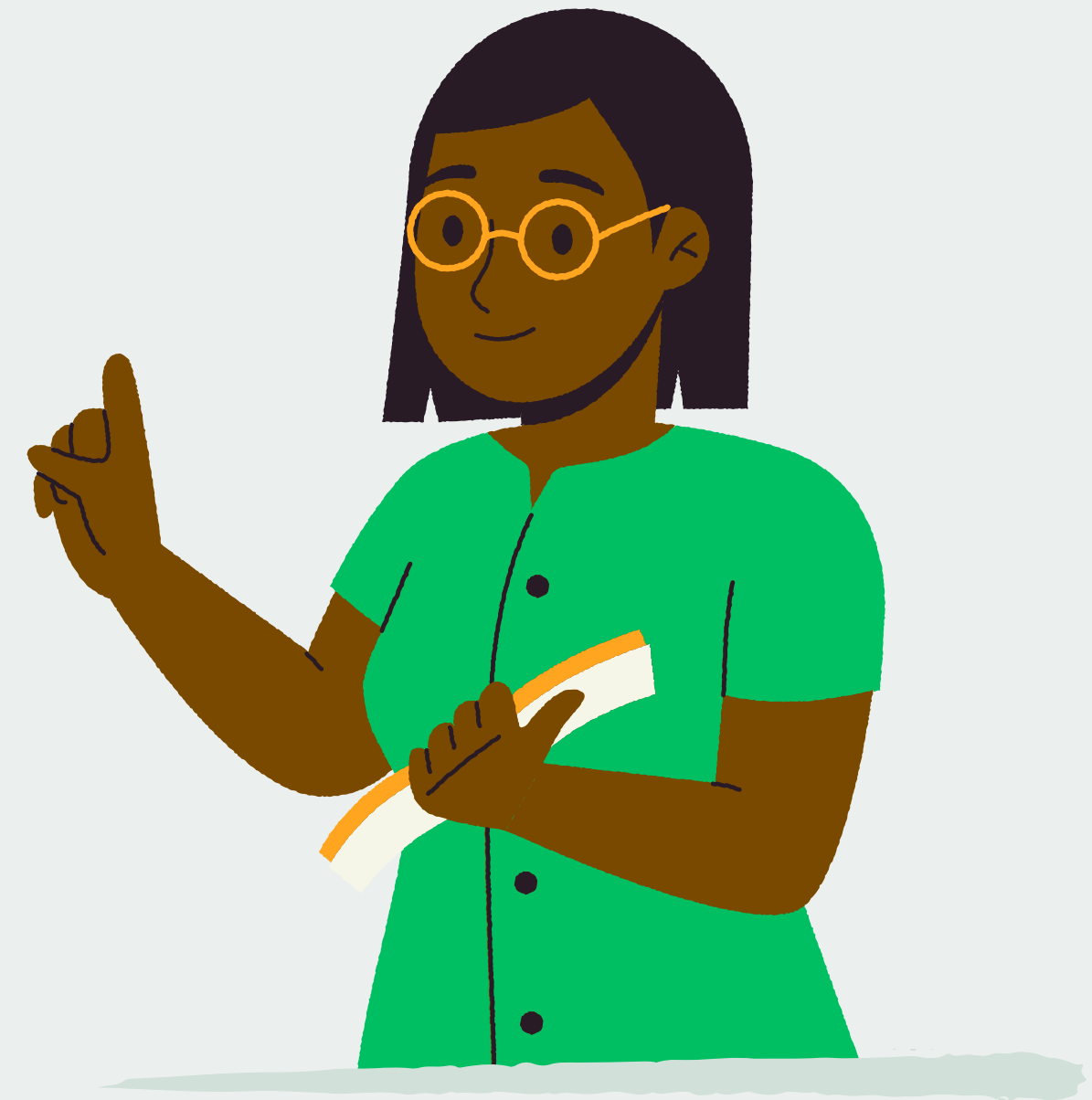
Verifique os dados informados

Para que possamos atender a sua solicitação, é importante termos os seus dados de contato, a documentação atualizada e seus dados pessoais. Sempre adicione ao chamado.



Acompanhe o chamado

É importante que, depois de ter aberto o chamado, continue acessando o GLPI para verificar o retorno. Podemos fazer questionamentos ou pedir documentos complementares antes de atender ao seu pedido.



ENTREGA DA FOLHA-PONTO

Descreva o incidente ou a requisição (Entidade raiz > Entidade Diretoria de Pessoas (RH))

Tipo Requisição

Categoria * ... ários(as) > Estagiários(as) - Folha Ponto

Urgência

Informe-me sobre as ações tomadas

- »Estagiários(as) - Editais para publicação
- »Estagiários(as) - Folha Ponto
- »Estagiários(as) - Permuta ou Remanejamento
- »Estagiários(as) - Processos

Categoria: Estagiários(as) - Folha Ponto

Fique atento! Existem duas categorias para entrega de folha, mas uma delas é para entrega de documentação de servidores. Escolha sempre a opção que conste a descrição “Estagiários(as)”.

DADOS DO(A) ESTAGIÁRIO(A)

NOME:

UNIDADE/SETOR:

SUPERVISÃO CONTRATUAL:

OBS.:

- ANEXAR FOLHA-PONTO ELETRÔNICA ASSINADA PELA SUPERVISÃO.
- SOMENTE É ACEITA FOLHA-PONTO MANUAL PARA AS SEDES QUE NÃO POSSUEM ACESSO A REDE DA DEFENSORIA.
- SE FOR ESTAGIÁRIO(A) QUE REALIZA TELETRABALHO, ANEXAR TAMBÉM O RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL.

Preenchimento de dados

É essencial informar os dados solicitados no chamado: nome, unidade e supervisão contratual. Assim conseguiremos localizar mais facilmente suas informações.

Verifique as observações

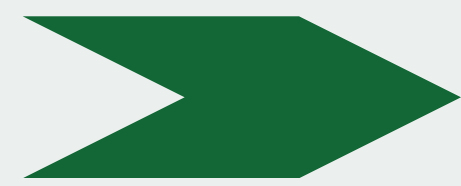
O campo de observações traz alguns pontos importantes sobre o envio da folha, como a necessidade de assinatura da supervisão, entrega do relatório de atividades, e sobre o uso da folha manual.

Acompanhe as respostas ao chamado e a finalização dele



PEDIDO DE RECESSO

No chamado de recesso, há duas possibilidades:



Verificar saldo

Possibilidade de questionar quantos dias de recesso acumulou como saldo desde o início do contrato.



Solicitar a fruição de recesso

Encaminhamento do pedido de fruição de recesso, com o requerimento preenchido e assinado.



Precisa localizar o requerimento?

Acesse o site da DPE-PR, aba **Recursos Humanos**, no campo **Estágios e Residência**, e acesse o **Espaço do Estagiário e do Residente**

Em **Documentos e Formulários** irá encontrar o requerimento para recesso

CHAMADO DE RECESSO

Categoria: Estagiários(as) - Recesso

Selecione a categoria correspondente. **Lembre-se: recesso é diferente de férias!**

Use a categoria com a descrição de Estagiários(as). Caso contrário, o chamado não será automaticamente encaminhado para atendermos você.

Selecione a opção para seu caso

Caso queira apenas saber o saldo, informe também o seu nome completo. Caso queira solicitar a fruição de recesso, anexe no chamado o requerimento preenchido e assinado.



Descreva o incidente ou a requisição (Entidade raiz > Entidade Diretoria de Pessoas (RH))

Tipo: Requisição

Categoria *: ...tagiários(as) > Estagiários(as) - Recesso

Urgência:

Informe-me sobre as ações tomadas:

- »Estagiários(as) - Permuta ou Remanejamento
- »Estagiários(as) - Recesso
- »Estagiários(as) - Requerimento crachá
- »Estagiários(as) - Rescisão contratual

Estagiários(as) - Recesso

Formatos: B I A A

Se trata de:

() Solicitação de fruição de recesso
(X) Solicitação do saldo de recesso acumulado

No caso do Requerimento de Recesso, encaminhar anexo a este chamado o Requerimento de Recesso preenchido e assinado.

>>> [Link para o documento - Ctrl+Click](#)

Obs.: somente poderá ser deferido o pedido caso nos envie a requisição com, no mínimo, 5 dias úteis de antecedência.

Caso tenha dúvidas sobre o recesso, informe abaixo:

CHAMADO DE ADITIVO

Descreva o incidente ou a requisição (Entidade raiz > Entidade Diretoria de Pessoas (RH))

Tipo: Requisição

Categoria: ...stagiários(as) - Termos Aditivos/Prorrogação

Urgência:

Informe-me sobre as ações tomadas

- »Estagiários(as) - Solicitação de Relatório de Atividades
- »Estagiários(as) - Termos Aditivos/Prorrogação
- »Orientações
- »GP

Categoria: Estagiários(as) - Termos Aditivos/Prorrogação

Selecione a categoria de termos aditivos para enviar o pedido de alteração de qualquer dado do contrato, inclusive Instituição de Ensino e curso.







Preenchimento de dados

Indique todos os dados solicitados na categoria, pois iremos comparar com as informações do último contrato emitido. Iremos ajustar o contrato caso sejam encontrados divergências.

Verifique as observações

É importante se atentar ao descrito no chamado, no caso de prorrogação e troca de Instituição de Ensino ou curso, é necessário enviar a declaração de matrícula atualizada.

Termos Aditivos/Prorrogação

Formatos | **B** | *I* | A | **A** |  |  |  |  |  | 

DADOS DO(A) ESTAGIÁRIO(A)

MOTIVO DA SOLICITAÇÃO:
NOME:
CPF:
UNIDADE/SETOR:
SUPERVISÃO:
HORÁRIO DE ESTÁGIO:
E-MAIL PESSOAL:
TELEFONE PARA CONTATO:
HOUE MUDANÇA DE CURSO/INSTITUIÇÃO DE ENSINO? () SIM () NÃO

OBS.: SE O TERMO ADITIVO FOR PARA PRORROGAÇÃO CONTRATUAL, ANEXAR A DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA ATUALIZADA CONTENDO DATA DE PREVISÃO DE TÉRMINO DO CURSO.

Lembre-se

Veja as respostas ao chamado

CHAMADO DE RESCISÃO

Descreva o incidente ou a requisição (Entidade raiz > Entidade Diretoria de Pessoas (RH))

Tipo Requisição

Categoria * (...) > Estagiários(as) - Rescisão contratual

Urgência

Informe-me sobre as ações tomadas

- »Estagiários(as) - Requerimento crachá
- »Estagiários(as) - Rescisão contratual
- »Estagiários(as) - Solicitação de Relatório de Atividades
- »Estagiários(as) - Termos Aditivos/Prorrogação

Categoria: Estagiários(as) - Rescisão contratual

Selecione a categoria de rescisão contratual para solicitar o desligamento antecipado.

Preenchimento de dados e envio de requerimento

Indique os dados requeridos na categoria, e lembre-se de anexar o formulário solicitando a rescisão contratual. Está disponível no site da Defensoria.

Atenção: salve documentos e envie a folha-ponto

A solicitação de rescisão vai ser atendida o mais rápido possível, por isso deve encaminhar sua folha-ponto assinada pela supervisão junto do chamado de rescisão, e salvar os arquivos contidos no seu login institucional, pois ele será apagado em breve.

Estagiários(as) - Rescisão Contratual

Formatos | **B** | *I* | A | **A** | | | | | | | | |

No caso de rescisão a pedido do estagiário: por gentileza, acessar o link abaixo, fazer o download do documento em PDF, imprimir e realizar o preenchimento do documento. Anexar o documento em PDF assinado neste chamado para realizar o pedido de desligamento.
É preciso enviar a folha-ponto preenchida e assinada pela supervisão no último dia estagiado, via GLPI, para que receba a rescisão contratual.

[Link para documento - Ctrl+clique](#)

Dados do(a) estagiário(a):
NOME:
DATA DA RESCISÃO:
E-MAIL PESSOAL (obrigatório):
TELEFONE:
E-MAIL INSTITUCIONAL:

Obs.: Para pedidos de desligamento feitos pela supervisão, indicar os campos acima. Não é necessário enviar o formulário assinado pelo estagiário.

Precisa localizar o formulário?

Acesse o site da DPE-PR, aba **Recursos Humanos**, no campo **Estágios e Residência**, e acesse o **Espaço do Estagiário e do Residente**

Em **Documentos e Formulários** irá encontrar o formulário de rescisão.

ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO

Depois de abrir o chamado, cabe ao(a) estagiário(a) acompanhar o andamento da solicitação e verificar as respostas enviadas via GLPI.

Esses retornos aparecem no próprio sistema, e é possível consultar e responder os questionamentos no chamado aberto.



Verifique diariamente o GLPI



Lembre-se de acessar a Entidade da Diretoria de Pessoas (RH)

COMO ACOMPANHAR?

Na tela inicial do GLPI, com a Entidade do RH já selecionada, verifique os processamentos e localize seu chamado.

Nenhum formulário disponível

Cria um chamado +

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

Nestes grupos, o chamado ainda não foi atendido ou está aguardando uma resposta sua

Em “pendente”, o chamado está sendo analisado internamente pela equipe e ainda há pendências antes de concluir o atendimento.

Nesta fase, o seu chamado foi atendido e você poderá verificar o retorno dado.

Depois de ter aprovado a solução, ou caso não tenha dado uma resposta a solução feita, o chamado será automaticamente fechado e constará nessa aba.

COMO RESPONDER O CHAMADO?

ID	Título	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Status
39 049	Termos Aditivos/Prorrogação	[Redacted]	[Redacted]	Processando (atribuído)
ID	Título	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Status


Após localizar o seu chamado, clique no **título** dele para acessar ao conteúdo

○ Termos Aditivos/Prorrogação (Entidade raiz >

Adicionar :

Histórico de ações :

🕒 25-08-2025 14:38

 **Termos Aditivos/Prorrogação**
Chamado de teste para demonstração.

Caso seja preciso **adicionar documentos** ao chamado, o recurso fica disponível a qualquer tempo, antes do chamado ser fechado.

Em “Acompanhamento” você poderá adicionar ao chamado um **novo comentário ou resposta** a questionamentos feitos no chamado.

Lembre-se: temos múltiplos canais de comunicação

