

**INSTRUÇÃO INTERNA DE PROCEDIMENTOS CÂMPUS LONDRINA  
IIP 09/2015 - INSTRUÇÕES PARA ABERTURA DE CHAMADOS NO SISTEMA  
GLPI**

Este documento instrui os usuários dos sistemas do IFPR como proceder para abertura de chamados através do sistema GLPI.

Fica a Diretoria de Administração e Planejamento responsável por designar o servidor que executará a função de atendimento para cada uma das categorias de chamado.

Seguem abaixo as 4 (quatro) categorias de chamados disponíveis neste Sistema e os temas relacionados a cada uma delas:

**1) IFPR**

Subitens para chamados relacionados à DTIC-Reitoria. Conforme a relação apresentada no próprio sistema: KARAVELLAS, EMAIL, SIPAC, etc.

**2) IFPR > INSTITUTO FEDERAL > CAMPUS LONDRINA**

**a) DIPLAD**

Esclarecimento e dúvidas sobre temas administrativos, tais como:

- Instruções Internas de Procedimento e demais normas internas;
- Compras e Licitações
- Contratos e Atas;
- Contabilidade, Orçamento e Finanças;
- Almoxarifado e Patrimônio e
- Quaisquer outros assuntos relacionados à gestão administrativa do Campus Londrina.

**b) RTIC**

Serviços de manutenção e suporte de hardwares e softwares utilizados na Instituição e todos os assuntos relacionados à área de tecnologia da informação.

**c) Serviços Terceirizados - Campus I (Rua João XXIII, 600)**

- Serviços de Vigilância Armada

Obs.: Autorização para entrada de alunos, servidores ou convidados nas dependências do prédio da Instituição fora do horário normal de funcionamento e outros assuntos relacionados à vigilância.

- Serviços de Manutenção de Elevador

Obs.: Problemas no funcionamento do elevador da Instituição.

- Serviços de Limpeza

Obs.: Solicitações, sugestões e reclamações quanto aos serviços de limpeza, conservação e higienização prestados na instituição.

- Serviços de Recepção/Portaria

Obs.: Solicitações, sugestões e reclamações quanto aos serviços de recepção/portaria prestados na instituição.

- Serviços de Manutenção Predial

Obs.: Solicitações, sugestões e reclamações quanto aos serviços de manutenção prestados na instituição.

- Serviços de Cantina

Obs.: Sugestões e reclamações quanto aos serviços de cantina prestados na instituição.

**d) Serviços Terceirizados – IFPR - Unidade Rua Alagoas**

- Serviços de Limpeza

Obs.: Solicitações, sugestões e reclamações quanto aos serviços de limpeza prestados na instituição.

- Serviços de Recepção/Portaria

Obs.: Solicitações, sugestões e reclamações quanto aos serviços de recepção/portaria prestados na instituição.

- Serviços de Manutenção Predial

Obs.: Solicitações, sugestões e reclamações quanto aos serviços de manutenção prestados na instituição.



**INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ**



Ressaltamos que os responsáveis responderão aos chamados logo que for possível e o *status* do chamado poderá ser acompanhado pelo solicitante.

Em regra, não serão aceitas outras formas de solicitação a não ser a mencionada nesta Instrução Interna de Procedimento.

Maiores detalhes de uso e operacionalização do sistema podem ser consultados no Tutorial anexo.

Londrina, 25 de Setembro de 2015.

  
**AMRILY LIMANA**  
PE 1445964  
Diretor Geral  
CAMPUS LONDRINA  
**Diretor Geral**