

Manual: Solicitação do Perfil Atendente





SETIC Superintendência Estadual de **Tecnologia da Informação e Comunicação**

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Cel. Delner Freire

Superintendente

Maico Moreira Silva

Diretor Técnico

COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA - COGE

Henrique Douglas

Coordenador

ELABORAÇÃO

Anny Ribeiro

Antonio Vitor

Bárbara Fernandes

REVISÃO

Perfil Atendente

É o servidor designado que atenderá os serviços de sua Instituição.

Requisitos Perfil Atendente:

Servidor Público;

Estar lotado em sua Instituição.

Atribuições do Perfil Atendente:

- Avaliar a solicitação de serviço;
- Realizar o atendimento dos serviços de acordo com sua lotação;
 Disponibilizar a lista de agendamentos por dia para demais colaboradores que não possuem acesso.

1. ACESSO AO SISTEMA

Passo 1: Acesse o sistema GLPI por meio do link: https://atendimento.setic.ro.gov.br/

O login e senha será a mesma utilizada para acessar o Sauron/Sei.

Após preencher os campos, pressione o botão "Enviar".



1.2 ABRIR CHAMADO

Passo 2: Nesta tela, você deverá selecionar o campo "Abrir NOVO CHAMADO".



Passo 3: Nesta tela, você deverá selecionar o campo "Sistemas".

Ini				Pesquisar				
		Assistênc	ia Ferramentas Configurar					
Assistência 🛛 🕑 Formulários	• + Q 🖋 🖂							
Categorias								
ver todos	Por favor, descreva o que precisa aqui							
!SEI >								
Active Directory	Organizar por popularidade O Or	ganizar por ordem alfabética	•					
Cabeamento estruturado	Alterar permissão de acesso de usuário a uma unidade no SEI	Alterar e-mail de usuario cadastrado no SAURON/SEI	Criação de usuário para acesso ao SEI	Excluir permissão de acesso de usuário a uma unidade no SEI				
Computador >	O usuário deseja alterar a permissão de acesso de um determinado usuário a uma determinada unidade no SEI.	O usuário solicita a alteração do e-mail com o qual se encontra registrado no sistema.	O usuário solicita a criação de uma conta de usuário para que determinado servidor tenha acesso ao SEI.	O chefe da unidade deseja remover a permissão de acesso de um determinado usuário a uma determinada unidade no SEI.				
Consultoria >	Reset de senha e-mail Solicita reset na senha do E-Email	Cliberação de sites Solicita a liberação de acesso à determinados sites	Criar conta de e-mail Solicita a criação de uma conta de e-	Liberação de permissão de acesso ao E-estado (RH)				
Contas de Usuário	institucional	Disponibilizar cargo para	mail institucional	sistema E-Estado - RH				
E-mail	Liberação de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio) Liberação de permissão de acesso para o sistema E-Estado - Patrimônio	O usuário solicita o cadastramento de cargo para assinatura digital no SEI, ou possui acúmulo de função e solicita a inclusão de	O usuário não consegue realizar login no SEI e solicita a verificação.	Instalação de programa Solicitar a instalação de um programa aplicativo em um computador.				
Gestão e Governança >	Criação de usuário Wi-Fi INFOVIA	cargo adicional no campo de assinatura.	Falha - Verificação de computador	Palha - Sem acesso a internet				
npressao e Digitalização	Solicitar a criação de usuário para acesso à rede Wi-Fi INFOVIA	unidade no SEI O usuário solicita cadastramento de e-mail	Solicitar a verificação do computador, a fim de diagnosticar eventuais problemas de funcionamento.	O usuário não consegue acesso à internet e solicita a verificação do computador.				
INFOVIA >	Instalação de equipamento	na unidade para utilização de recursos do SEI.	Criação de conta de usuário AD	Criação de usuário protocolo				
Plano Home Office	Solicitar a instalação de algum componente do computador.	Criação de usuário VPN	Cria conta de usuário para acessar as estacões de trabalho do grupo solicitado.	Cria um usuário para acesso ao sistema PROTOCOLO				
Prevenção e Resposta a	Palha - Problema ao acessar a VPN	Cria um usuário de acesso a infraestrutura para trabalho remoto	Resetar senha de usuário no AD	Alterar e-mail setorial vinculado				
incidentes)	Problemas e erros ao acessar VPN	Reset de senha de usuário Wi-Fi INFOVIA	Reseta a senha do usuário ad solicitado	Solicita alteração de e-mail na unidade para				
Rede >	Alterar nome de usuário cadastrado no sistema	Solicitar a redefinição de senha de acesso à rede Wi-Fi INFOVIA	Movimentação de estação de	utilização de recursos do SEI				
Sistemas)	O usuário solicita a alteração do nome com o qual se encontra registrado no sistema.	Atribuir permissão de acesso a	Solicitar o remanejamento de computadores	Verificação de problemas com o				
VOIP e Telefonia	Reset de senha usuário protocolo Solicita o reset de senha de acesso ao sistema PROTOCOLO	Concede permissão a cum osuário da grupio poder acessar determinadas pastas dentro do servidor de arquivos	Liberação de permissão SIF	equipamento Falha no envio e recebimento de e-mails				
		Formatação de computador	acesso a conteúdos restritos no SIF	Solicita uma analise do problema de envio ou recebimento de E-mail				

Passo 4: Nesta tela, você deverá selecionar a opção "Alpha".



Passo 5: Nesta tela, selecione a opção "Solicitar Acesso".

G	ni			
<u>۲</u>	.Pi		Assistência	Ferramentas
Home	Assistência 🛛 🕜 Formulários	+ Q 🖋 🗹		
	Categorias			
	ver todos		Por favor, d	escreva o que pre
<	Sistemas			
	Alpha	 Organizar por popularidade Organizar 	por ordem alfabética	
	Drive SETIC	Sistema ALPHA - Solicitação de acesso para perfil de Gestor de Serviço e Atendente		
	E-Estado			
	Protocolo			
	SIF			

Passo 6: Nesta tela, você deverá preencher os campos para sua identificação no pedido de acesso ao sistema Alpha.

Solicitar Acesso 🖶
Sistema Alpha - Solicitação de acesso
O que esta solicitação faz?
 Liberar acesso ao perfil de gestor de serviços, tornando-se validador dos perfis de atendente Liberar acesso ao perfil de atendente: atender os serviços solicitiados pelos cidadãos
Quem pode solicitar?
Gestor de serviços: responsável pelos serviços fornecidos pela secretaria Atendente: funcionarios pertencentes as responsáveis pelos serviços
Atenção
A responsabilidade de validação dos perfis de atendimento é de responsibilidade dos gestores de serviços cadastrados para cada secretaria.
Dados do Solicitante
Nome completo *
CPF *
Sem pontos e traços
Secretaria *
Informe a secretaria responsável
Contato *
sem espaços, traços ou símbolos
Dados da Solicitação
Tipo de Perfil *
····· •
Envar

Nome completo: Neste campo deverá ser descrito o nome completo.

CPF: Neste campo deverá ser descrito o CPF.

Secretaria: Neste campo deverá ser selecionada a secretaria do servidor solicitante.

Contato: Neste campo deverá ser descrito o telefone pessoal do servidor solicitante.

Tipo de Perfil: Neste campo deverá ser selecionado a opção "Perfil Atendente de Serviços".

Passo 7: Nesta tela, você deverá selecionar **"Visualizar SEUS CHAMADOS ABERTOS"** para consultar a situação da solicitação do perfil de atendente de serviços.



Passo 8: Nesta tela, você acompanhará a solicitação até liberação do seu perfil atendente.

\geq	Assistência	O Chamados -	+ Q 🕪							SETIC (estrutura de árvore)	GLPI
	□ ▼aracterísticas - Status ▼										
Extér (número de itens) 50 * 🚱 🛅 🕞 Página atual em POF paísagem * 🔯 De 1 para 3 de 3											
	ID	Título	Status	▼ Última atualização	Data de abertura	Tempo para atendimento	Prioridade Requerente - Requerente	Localização	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data da solução
F	2 022 040 059	Alpha - Solicitação de Acesso	O Processando (atribuído)	01-04-2022 11:04	01-04-2022 11:04		Média Sandhi Geodin Duba	SETIC		Central de Atendimento > Sistemas > Alpha > Solicitação de Acesso	









Telefone: 69 3212 9541 **Endereço:** Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas Palácio Rio Madeira, Edifício Rio Cautário - 6º Andar Porto Velho, RO - CEP 76801470