



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:

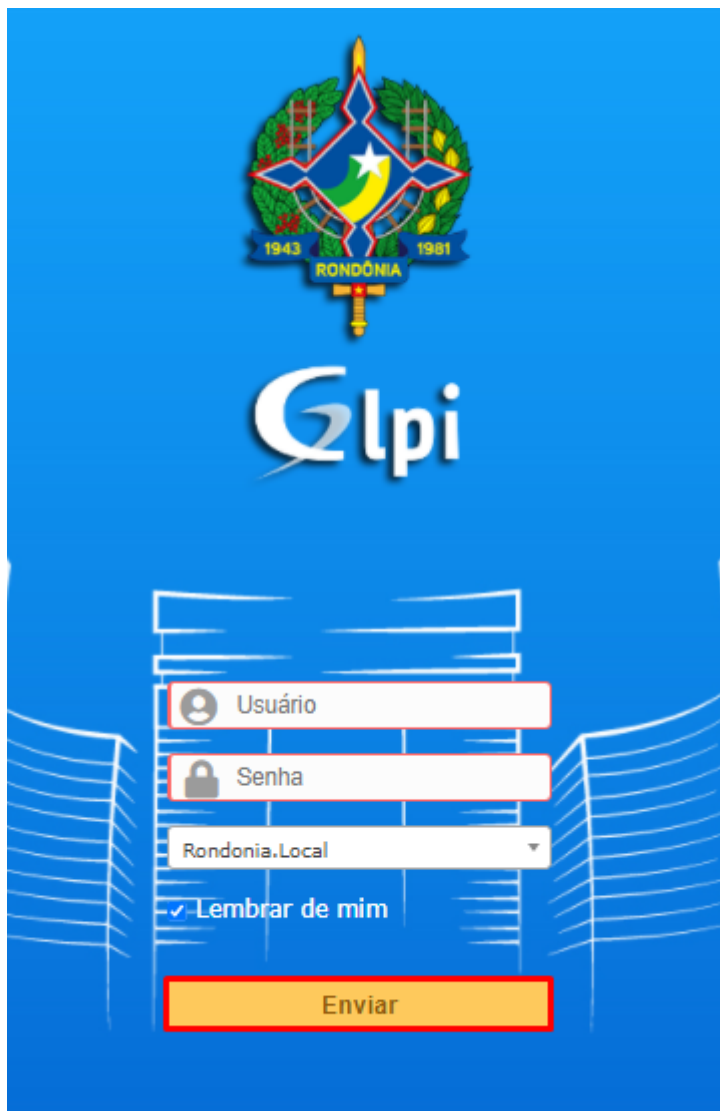
- Avaliar a solicitação de serviço;
- Realizar o atendimento dos serviços de acordo com sua lotação;
- Disponibilizar a lista de agendamentos por dia para demais colaboradores que não possuem acesso.

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".



The image shows the login interface for the GLPI system. At the top center is the coat of arms of Rondonia, featuring a star, a sun, and a banner with the year '1943' and '1981'. Below the coat of arms is the 'GLPI' logo. The login form consists of the following elements:

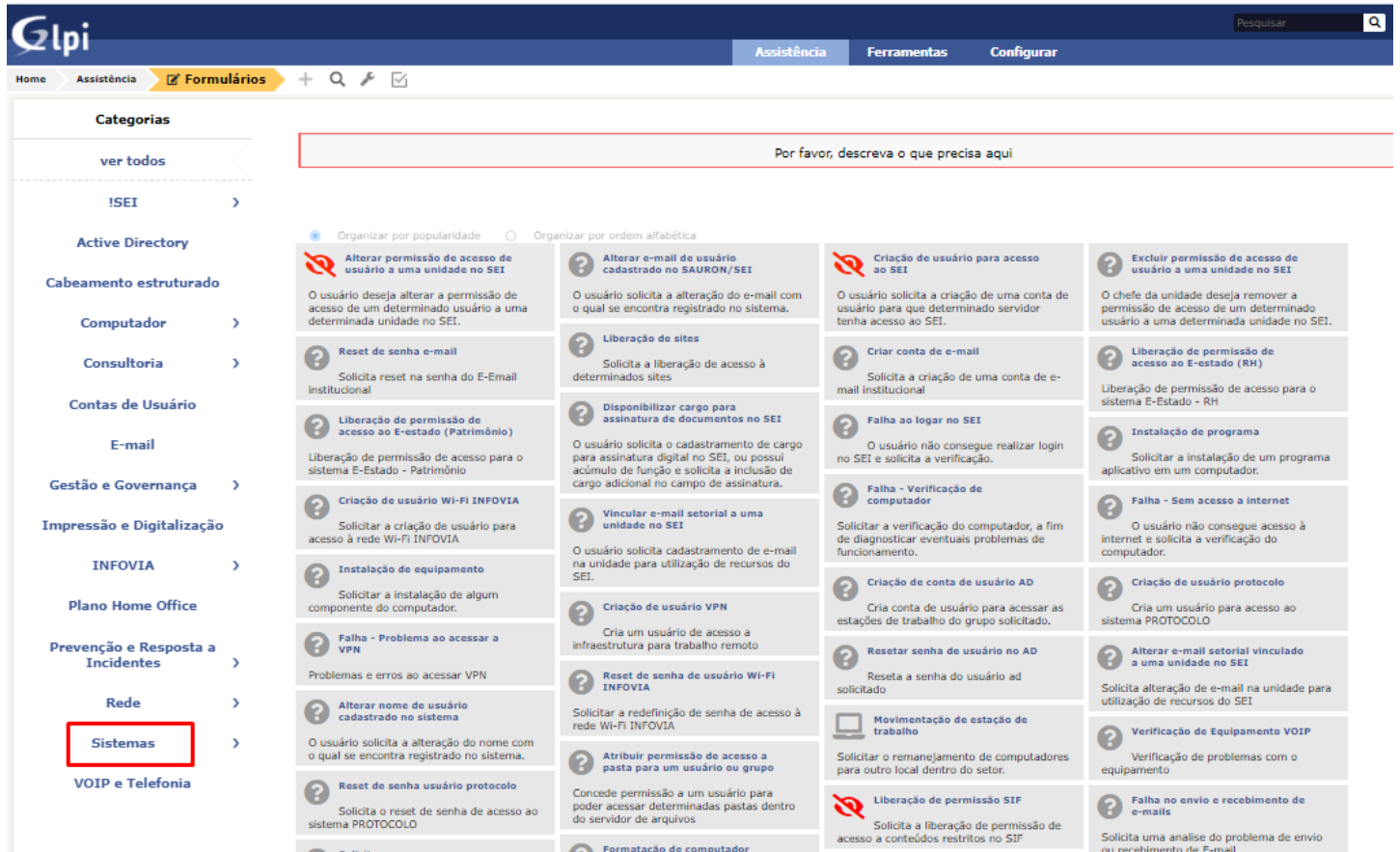
- A text input field labeled 'Usuário' with a user icon.
- A text input field labeled 'Senha' with a lock icon.
- A dropdown menu currently displaying 'Rondonia.Local'.
- A checkbox labeled 'Lembrar de mim' (Remember me) which is checked.
- A yellow button labeled 'Enviar' (Send) at the bottom.

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".



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

Home > Assistência > Formulários

Por favor, descreva o que precisa aqui

Organizar por popularidade (selecionado) | Organizar por ordem alfabética

- Liberação de permissão de acesso ao E-estado (RH)
- Liberação de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio)
- Criação de usuário protocolo
- Reset de senha usuário protocolo
- Liberação de permissão SIF
- Alteração de setor/sub-setor no sistema de protocolo
- Exclusão de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio)
- Criar usuário Drive SETIC
- Exclusão de permissão de acesso ao E-estado (RH)
- Alteração de permissão de acesso ao E-estado (RH)
- Alteração de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio)
- Liberação de permissão de acesso ao E-estado (Organograma)

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

Home > Assistência > Formulários

Por favor, descreva o que precisa aqui

Organizar por popularidade (selecionado) | Organizar por ordem alfabética

- Solicitar Acesso
Sistema ALPHA - Solicitação de acesso para perfil de Gestor de Serviço e Atendente

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 solicitados 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 responsabilidade dos gestores de serviços cadastrados para cada secretaria.

Dados do Solicitante

Nome completo *

Nome completo do solicitante

CPF *

Sem pontos e traços

Secretaria *

Informe a secretaria responsável

Contato *

sem espaços, traços ou símbolos

Dados da Solicitação

Tipo de Perfil *

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.

Abertura e acompanhamento de chamados

Olá!

Clique no botão referente à opção desejada

Abrir NOVO CHAMADO

Visualizar SEUS CHAMADOS ABERTOS

IMPORTANTE: certifique-se que está acessando o GLPI através do seguinte endereço eletrônico:
<http://atendimento.SETIC.ro.gov.br/>

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

Home > Assistência > Chamados

SETIC (estrutura de árvore) GLPI

Características - Status é Não fechado

regra grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 50

Página atual em PDF paisagem 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 |
|---------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|------------------------|------------|-------------------------|-------------|--------------------------|---|-----------------|
| 2 022 040 059 | Alpha - Solicitação de Acesso | Processando (atribuído) | 01-04-2022 11:04 | 01-04-2022 11:04 | | Média | [REDACTED] | SETIC | | Central de Atendimento > Sistemas > Alpha > Solicitação de Acesso | |

