



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".

1943 RONDÔNIA 1981

Glpi

Usuário

Senha

Rondonia.Local

Lembrar de mim

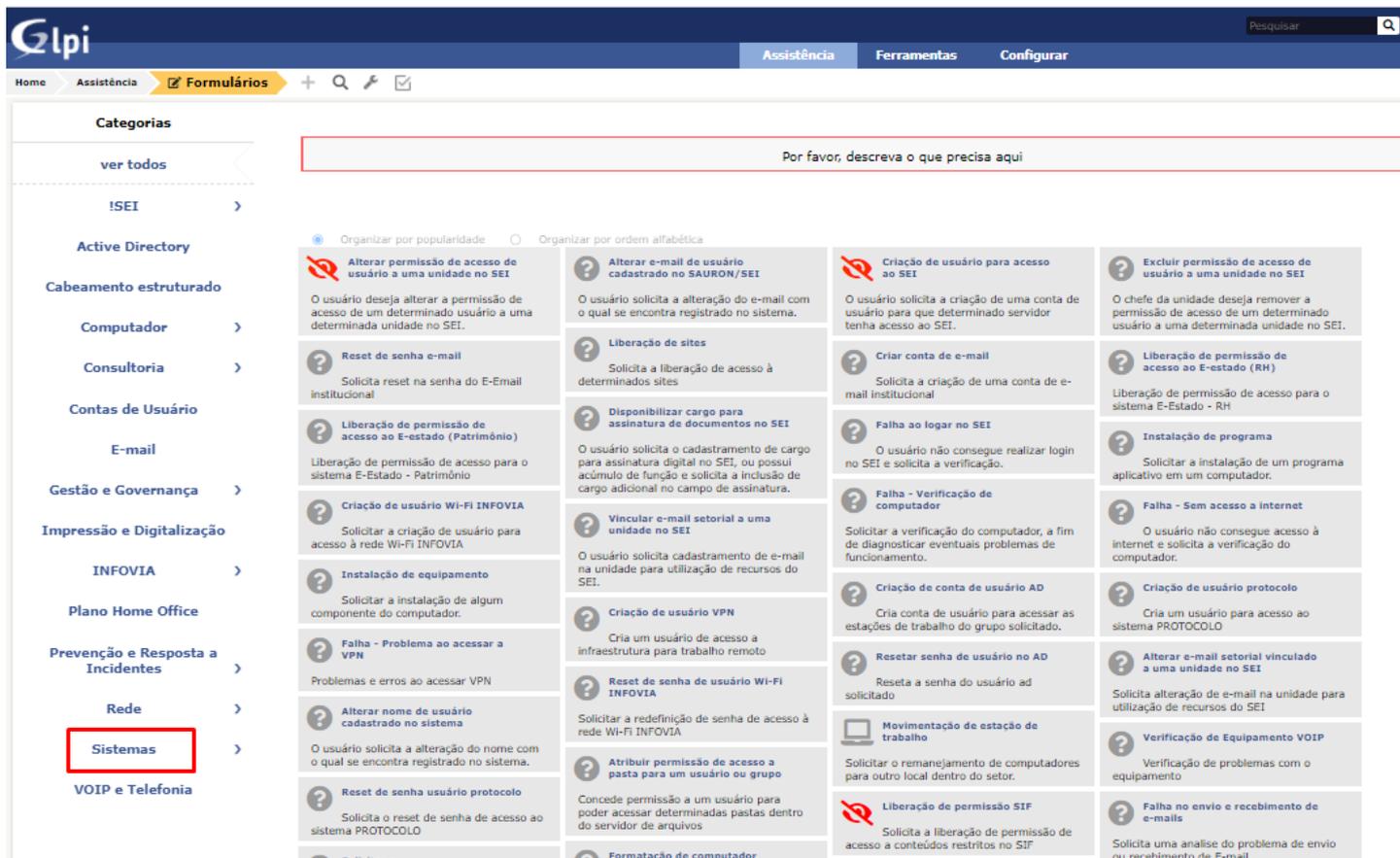
Enviar

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".



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

The screenshot shows the Gipi web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Gipi logo and tabs for 'Assistência', 'Ferramentas', and 'Configurar'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Home' > 'Assistência' > 'Formulários'. On the left, a sidebar titled 'Categorias' contains a 'Sistemas' section with a list of system names: 'Alpha', 'Drive SETIC', 'E-Estado', 'Protocolo', and 'SIF'. The 'Alpha' option is highlighted with a red box. The main content area displays a search bar with the placeholder text 'Por favor, descreva o que precisa aqui'. Below the search bar, there are two radio buttons for sorting: 'Organizar por popularidade' (selected) and 'Organizar por ordem alfabética'. A grid of 12 cards is visible, each with a question mark icon and a title. The first card is 'Liberação de permissão de acesso ao E-estado (RH)'. The second card is 'Liberação de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio)'. The third card is 'Criação de usuário protocolo'. The fourth card is 'Reset de senha usuário protocolo'. The fifth card is 'Liberação de permissão SIF'. The sixth card is 'Alteração de setor/sub-setor no sistema de protocolo'. The seventh card is 'Exclusão de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio)'. The eighth card is 'Criar usuário Drive SETIC'. The ninth card is 'Exclusão de permissão de acesso ao E-estado (RH)'. The tenth card is 'Alteração de permissão de acesso ao E-estado (RH)'. The eleventh card is 'Alteração de permissão de acesso ao E-estado (Patrimônio)'. The twelfth card is 'Liberação de permissão de acesso ao E-estado (Organograma)'. The 'Alpha' option in the sidebar is highlighted with a red box.

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

The screenshot shows the Gipi web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Gipi logo and tabs for 'Assistência' and 'Ferramentas'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Home' > 'Assistência' > 'Formulários'. On the left, a sidebar titled 'Categorias' contains a 'Sistemas' section with a list of system names: 'Alpha', 'Drive SETIC', 'E-Estado', 'Protocolo', and 'SIF'. The 'Alpha' option is highlighted with a red box. The main content area displays a search bar with the placeholder text 'Por favor, descreva o que precisa aqui'. Below the search bar, there are two radio buttons for sorting: 'Organizar por popularidade' (selected) and 'Organizar por ordem alfabética'. A grid of 12 cards is visible, each with a question mark icon and a title. The first card is 'Solicitar Acesso' and is highlighted with a red box. The second card is 'Sistema ALPHA - Solicitação de acesso para perfil de Gestor de Serviço e Atendente'. The 'Alpha' option in the sidebar is highlighted with a red box.

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.

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	

