

# Manual de **Novo Fluxo de Atendimento do GLPI**

Responsável: Danilo de Oliveira Sudário



**iperon**

**RONDÔNIA**  
★  
Governo do Estado



# MANUAL DE NOVO FLUXO DE ATENDIMENTO DO GLPI

**Este documento apresenta o novo fluxo de atendimento que será usado no GLPI.**

No IPERON, estamos constantemente buscando melhorias que possam proporcionar um serviço mais eficiente e eficaz para todos os nossos colaboradores e usuários.

Com o objetivo de aprimorar o registro de nossas demandas e otimizar o gerenciamento de nosso sistema de produtividade, estamos implementando um novo fluxo de atendimento no GLPI. Essa mudança é essencial para garantir que cada solicitação seja tratada com a devida prioridade e que todos os processos internos sejam monitorados de maneira transparente e eficaz.

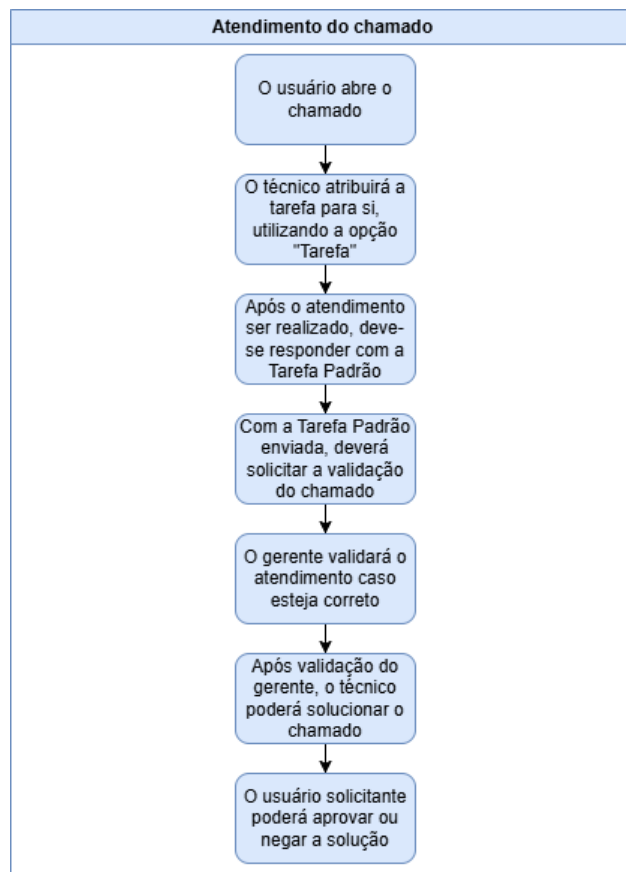
Nas próximas páginas deste manual, você encontrará uma descrição detalhada das novas diretrizes, procedimentos e práticas a serem adotadas no novo fluxo de atendimento. Estas instruções são projetadas para facilitar uma transição suave e assegurar que todos os membros da equipe estejam capacitados a utilizar as novas funcionalidades do sistema de forma competente.

Estamos confiantes de que essa atualização não só melhorará nosso desempenho coletivo, mas também fortalecerá o compromisso da DTIC com a excelência e a inovação contínua. Contamos com a colaboração de todos para implementar essas melhorias com sucesso e alcançar resultados ainda mais satisfatórios.

## Regras do Novo Fluxo de Atendimento

1. O Técnico utilizará apenas a função "Tarefa" e "Solução".
2. O Técnico utilizará apenas o modelo padrão de "Tarefa", para padronizar registros de atendimentos e melhorar o fluxo de trabalho.
3. Após o Técnico enviar a Tarefa, irá solicitar a validação do chamado e caberá ao Gerente do setor validar o atendimento e permitir a solução pelo Técnico.
4. Após a validação do Gerente, o chamado poderá ser finalizado pelo Técnico que realizou o atendimento.
5. O Técnico não pode mais solucionar os chamados sem validação do Gerente.

## 1. Fluxo de Atendimento



### 1.1. Opção "Criar uma tarefa"

Criado em: Agora mesmo por Infra (716) Última atualização: Agora por Danilo de Oliveira Sudário (715)

Suporte Local

#### Dados do formulário

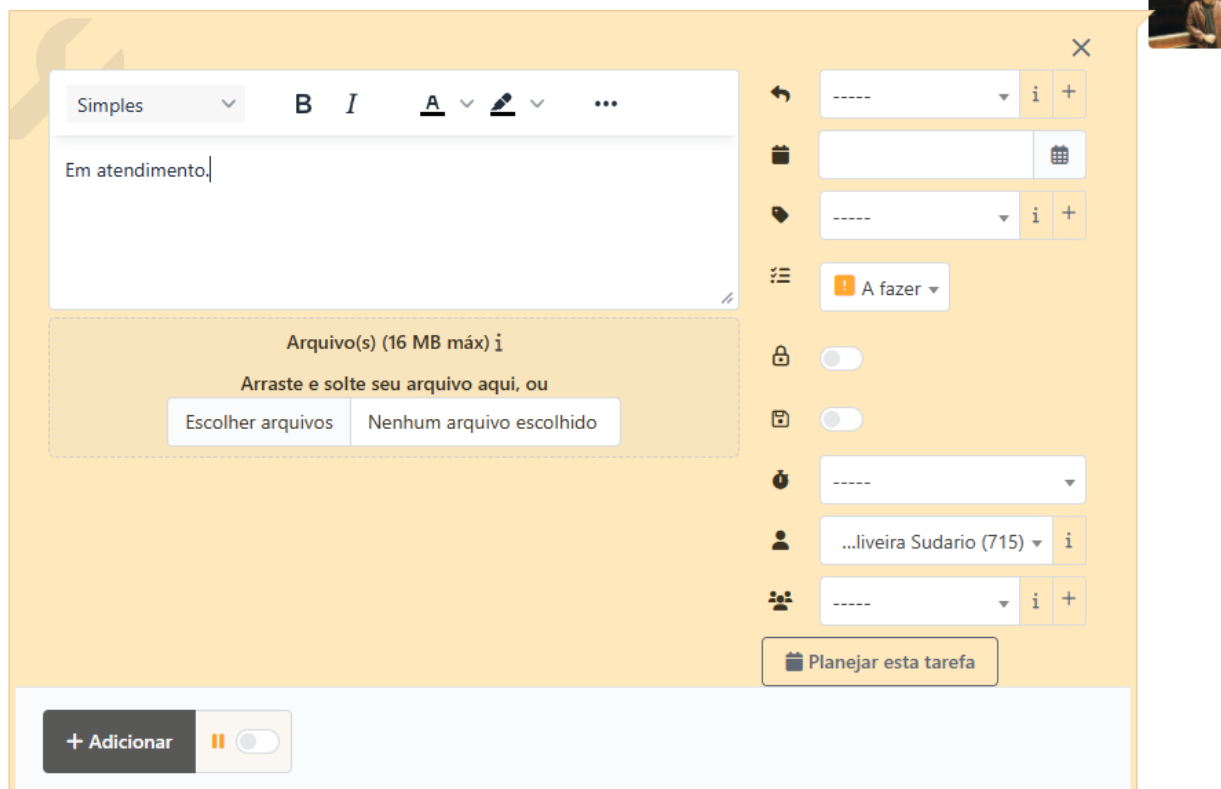
##### Informações Necessárias

- 1) Para quem será o atendimento? : Esta solicitação é para mim
- 2) Nome completo: : Danilo de Oliveira Sudário
- 3) Contato: : 22307
- 4) Setor: : EQINF
- 5) Motivo da solicitação: :  
Por favor,  
Solicito a verificação do meu computador, que está apresentando tela azul após inicialização.



Ao atender o chamado, o técnico utilizará apenas a opção "Criar uma Tarefa".

## 1.2. Resposta da tarefa de atendimento



Simplex

**B** *I* A

Em atendimento.

Arquivo(s) (16 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

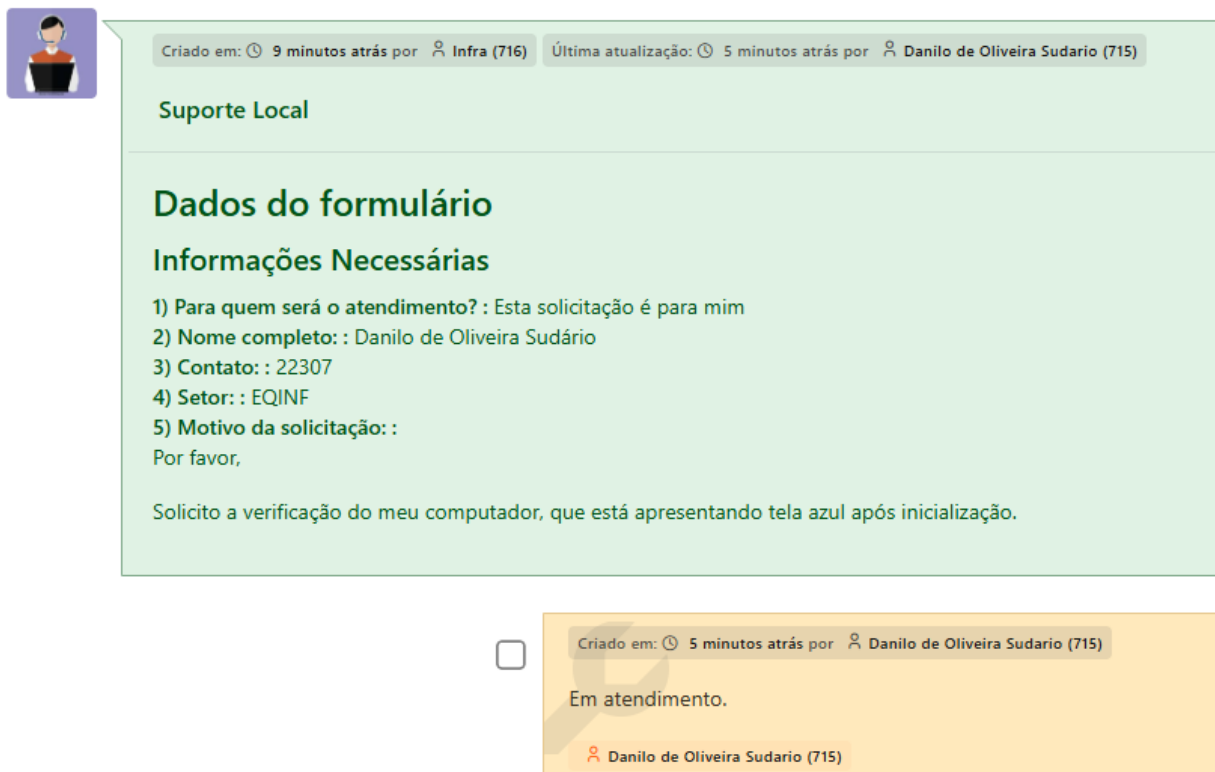
A fazer


Planejar esta tarefa

+ Adicionar

Com a opção “**Criar uma tarefa**” selecionada, o técnico deve especificar como “**Em atendimento**” para indicar que irá realizar a tarefa.

## 1.3. Tela do chamado após o Técnico iniciar o atendimento



 Criado em: 9 minutos atrás por Infra (716) Última atualização: 5 minutos atrás por Danilo de Oliveira Sudario (715)

**Suporte Local**

**Dados do formulário**

**Informações Necessárias**

1) Para quem será o atendimento? : Esta solicitação é para mim  
2) Nome completo: : Danilo de Oliveira Sudário  
3) Contato: : 22307  
4) Setor: : EQINF  
5) Motivo da solicitação: :  
Por favor,  
Solicito a verificação do meu computador, que está apresentando tela azul após inicialização.

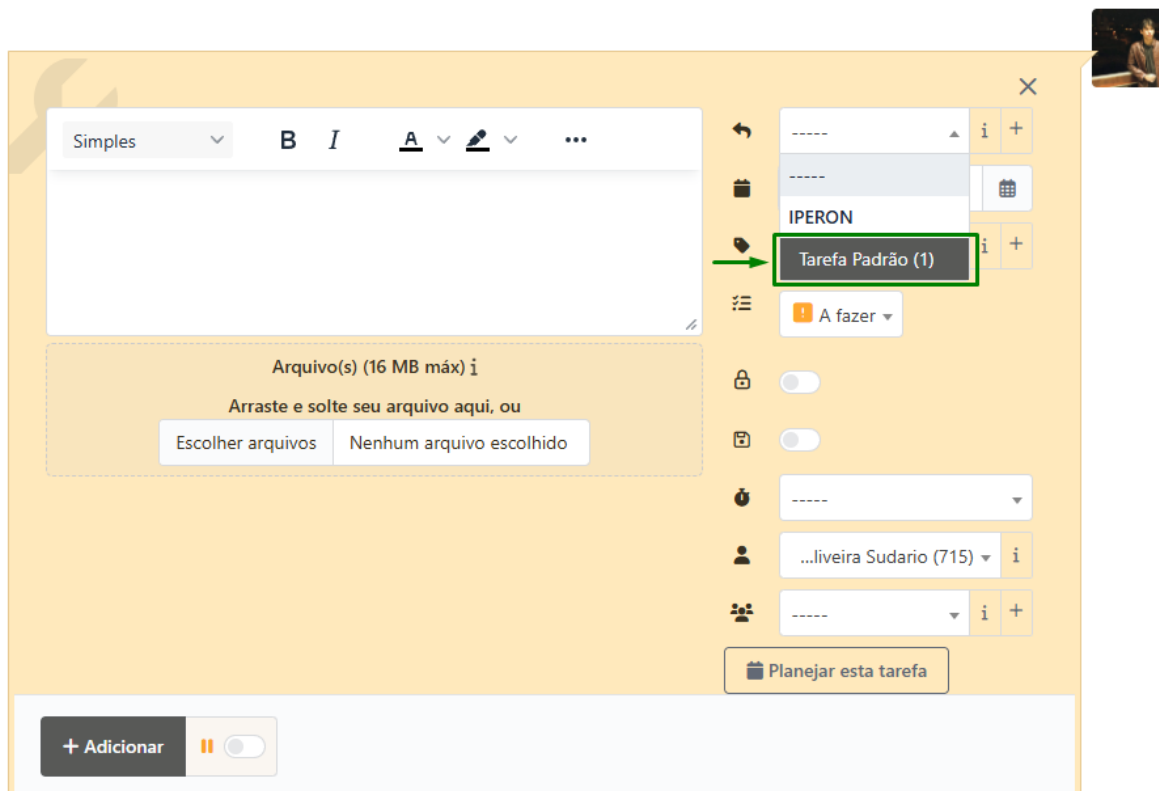
Criado em: 5 minutos atrás por Danilo de Oliveira Sudario (715)

Em atendimento.

Danilo de Oliveira Sudario (715)

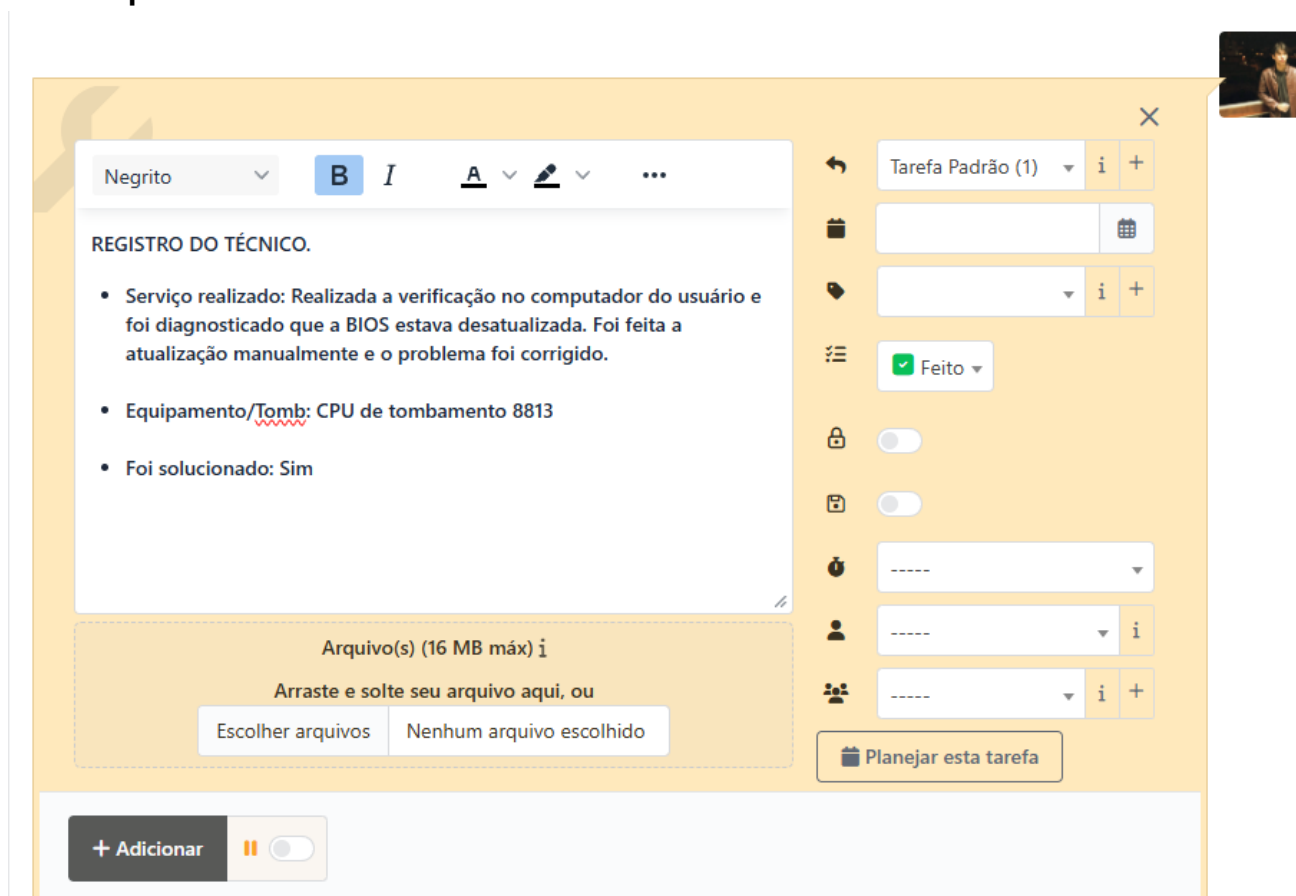
Nesta imagem, é mostrado como ficará a resposta do chamado após o atendimento do técnico.

## 1.4. Modelo de Tarefa Padrão



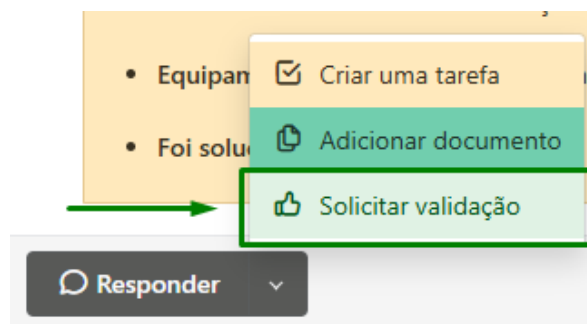
Após a conclusão do atendimento, deve-se clicar na opção **“Modelos de tarefa”** e selecionar **“Tarefa Padrão”**.

## 1.5. Resposta com Tarefa Padrão



Quando o modelo padrão aparecer, devem-se preencher as informações detalhadas sobre o atendimento técnico.

## 1.6. Solicitar validação



Após o envio da tarefa de conclusão do atendimento técnico, deve-se clicar na opção “**Solicitar validação**”.

## 1.7. Validação do Gerente

Pedido de validação

Requerente: Danilo de Oliveira Sudario

Aprovador: Usuário

Jonata Oliveira Neves (531)

Comentários: Simple B I

Arquivo(s) (16 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum ar...ivo escolhido

+ Adicionar

Devem-se preencher as informações necessárias para enviar o chamado ao gerente responsável.

Em '**Aprovador**', deve-se escolher '**Usuário**' e, no campo que aparecerá abaixo, informar o nome do gerente.

O chefe encarregado visualizará o chamado, verificará todo o atendimento realizado e assegurará que está de acordo com os conformes da diretoria.

A partir desse ponto, o atendimento técnico estará finalizado. Não será mais necessário responder ao chamado, apenas acompanhar se o gerente validou ou não o serviço. Caso seja validado, o chamado será solucionado pelo próprio gerente. Se a validação for recusada, o técnico deverá verificar o ocorrido e tomar as medidas necessárias.

## 1.8. Tela do Chamado com a Validação

Criado em: 16 minutos atrás por Danilo de Oliveira Sudario (715)

Em atendimento.

Danilo de Oliveira Sudario (715)

Criado em: 7 minutos atrás por Danilo de Oliveira Sudario (715)

REGISTRO DO TÉCNICO.

- Serviço realizado: Realizada a verificação no computador do usuário e foi diagnosticado que a BIOS estava desatualizada. Foi feita a atualização manualmente e o problema foi corrigido.
- Equipamento/Tomb: CPU de tombamento 8813
- Foi solucionado: Sim

Criado em: 3 minutos atrás por Danilo de Oliveira Sudario (715)

Pedido de validação -> Jonata Oliveira Neves (531)

Nesta figura, é mostrado como fica ao solicitar a validação.

## 2. Validação do Gerente

Criado em: 3 minutos atrás por Jonata Oliveira Neves (531)

Comentários

Simplex

**B** *I* A

Chamado validado pelo gerente.

Arquivo(s) (16 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Aprovar Recusar

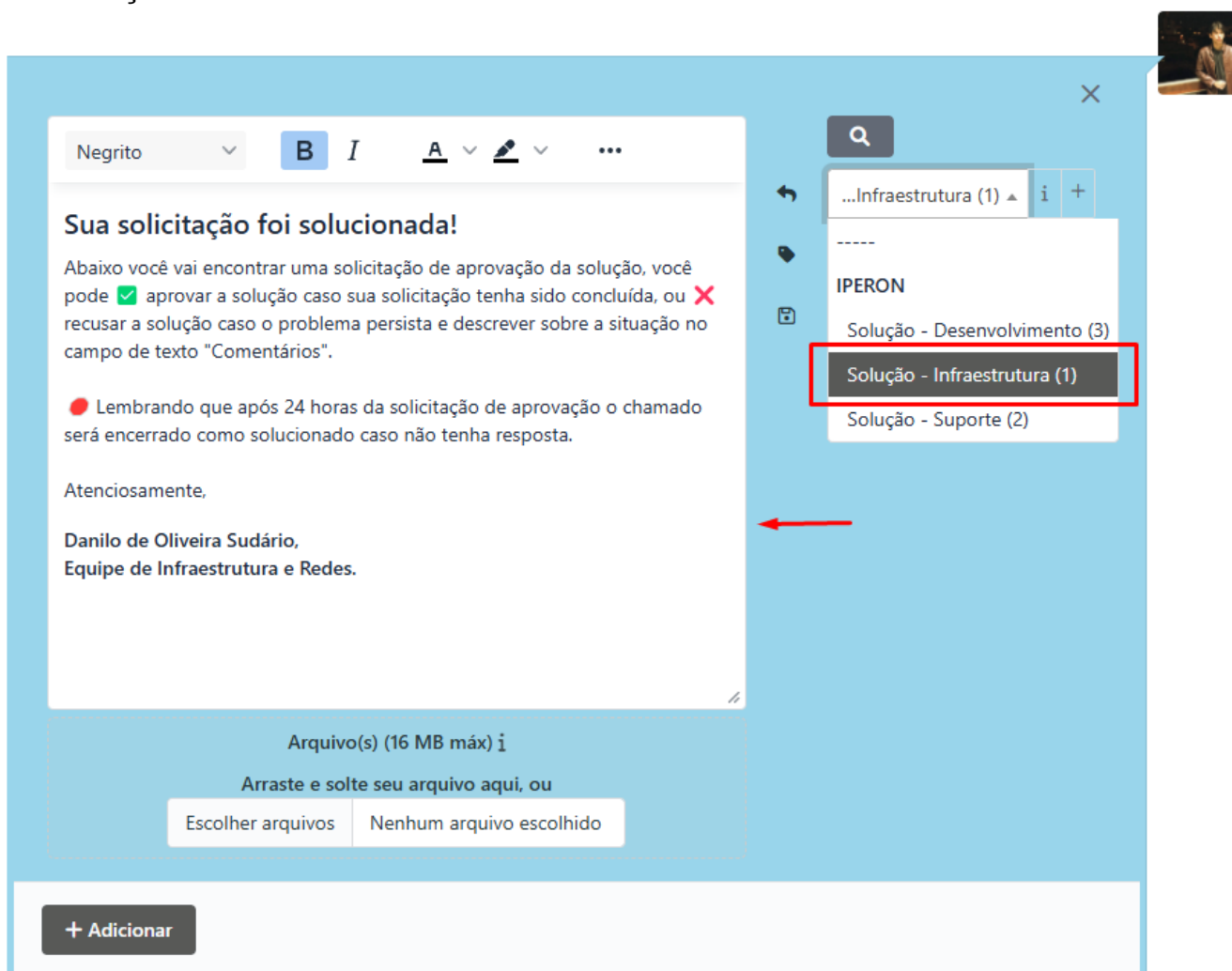
Nessa opção, o gerente do setor aprovará ou recusará o atendimento e poderá adicionar um comentário para registrar o motivo da validação.

## 2.1. Tela do Chamado com Validação



Nesta figura, é mostrado como fica a resposta com a validação do gerente.

## 2.2. Solução do Chamado



Após o gerente aprovar a validação, o técnico estará encarregado de solucionar o chamado e utilizará o modelo de resposta pronta para soluções, que possui a resposta padrão juntamente com a assinatura.

### 3. Fluxo de Atendimento no GLPI

The screenshot displays a sequence of messages in a ticketing system interface:

- Message 1 (Yellow background):** Created 18 minutes ago by Danilo de Oliveira Sudario (715). Content: "Em atendimento." (In service).
- Message 2 (Yellow background):** Created 17 minutes ago by Danilo de Oliveira Sudario (715). Content: "REGISTRO DO TÉCNICO." followed by a list of service details:
  - Serviço realizado: Realizada a verificação no computador do usuário e foi diagnosticado que a BIOS estava desatualizada. Foi feita a atualização manualmente e o problema foi corrigido.
  - Equipamento/Tomb: CPU de tombamento 8813
  - Foi solucionado: Sim
- Message 3 (Green background):** Created 17 minutes ago by Danilo de Oliveira Sudario (715). Content: "Pedido de validação → Jonata Oliveira Neves (531)" (Validation request).
- Message 4 (Green background):** Created 11 minutes ago by Jonata Oliveira Neves (531). Content: "Resposta de pedido de validação : Concedida" (Response to validation request: Granted). Below the text is a white box containing "99 Chamado aprovado." (99 Ticket approved).
- Message 5 (Blue background):** Created "Agora mesmo" (Just now) by Danilo de Oliveira Sudario (715). Content: "Sua solicitação foi solucionada!" (Your request has been solved!) followed by instructions on how to approve or reject the solution, a warning about a 24-hour deadline, and a sign-off from Danilo de Oliveira Sudario, Infraestrutura e Redes team.

Esta imagem representa como o atendimento técnico deverá ser padronizado e executado na prática.

Quando o gerente solucionar o chamado, caberá ao usuário solicitante aprovar a solução ou recusá-la, caso o problema persista.

Caso o usuário aprovar a solução, o chamado será automaticamente fechado, não permitindo mais alterações. Se o usuário não responder, o chamado será fechado automaticamente após 2 dias.

Se precisar de suporte para uso, entre em contato conosco pelos seguintes canais:

- GLPI: <https://glpi.iperon.ro.gov.br/>
- WhatsApp: (69) 3212-9307 (opção: [ 2 ] – INFRAESTRUTURA E REDES)