

Aviso

Caro usuário(a), a partir do dia 2 de setembro de 2019 iniciará na Secretaria de Economia – SEMEC a utilização do sistema GLPI para a abertura de chamados às demandas de TI (Tecnologia da Informação).

O chamado será solicitado pelo usuário à TI através do GLPI. A Central de Atendimento irá filtrá-lo e o direcionará aos técnicos de TI para o atendimento.

Apenas como lembrete, segue abaixo as situações que podem ocorrer na finalização de um chamado, abordando as seguintes situações no GLPI: Solução aprovada, Solução reprovada e Fechamento automático.

Solução aprovada= após o técnico solucionar o chamado, o requerente terá a opção de aprovar a solução. Sendo aprovada, o chamado será fechado e liberado a nota ao atendimento através da pesquisa de satisfação.

Solução reprovada= caso o requerente recuse a solução (o problema não tenha sido efetivamente solucionado), o chamado irá retornar ao técnico com o status de processando atribuído e o ciclo deverá ser refeito.

Fechamento automático= caso o requerente não valide a solução do chamado, após um determinado prazo o mesmo será encerrado automaticamente pelo GLPI.

Ressaltamos que a pesquisa de satisfação é a melhor forma de sabermos se os objetivos estão sendo atingidos. Ao medir a satisfação do usuário, é possível entender os pontos a serem melhorados.

O benefício do GLPI é o alto gerenciamento da TI, tornando riscos mensuráveis e principalmente controláveis, por SLA parametrizadas de acordo com sua necessidade de atendimento.

O SLA é o Acordo de Nível de Serviços, onde é contabilizado o tempo para cada serviço conforme os níveis de criticidade de incidentes e requisições, onde estão especificados detalhadamente, todos os aspectos do tipo de serviço que será prestado para o cliente/usuário, assim como os prazos contratuais e a qualidade do serviço. O SLA é válido desde a abertura até o fechamento do chamado registrado no GLPI. Serão consideradas somente horas corridas para a contagem de prazo na conclusão dos chamados registrados. Exceto finais de semana e feriados.

A equipe da TI está à disposição dos usuários para quaisquer dúvidas necessárias através dos seguintes canais de comunicação: Telefone e WhatsApp - (82) 3315-2571.

Atenciosamente,
Equipe de Suporte ao Usuário – SEMEC