

# CATÁLOGO DE

# SERVIÇOS

**sei!**



Sistema Eletrônico de Informação



## SUMÁRIO

---

Comissão gestora e Equipe elaboradora .....	3
Atualizações e Revisões .....	4
1. Apresentação, objetivos e objetivos específicos .....	5
2. Ferramentas para Gestão, Usuário e Suporte.....	6
3. Catálogo de Serviços .....	7
4. Manual GLPI.....	12
5. Primeiros Passos com o GLPI .....	13
6. Criando Chamado .....	14
7. Acompanhamento do Chamado .....	16
8. Abrindo Chamados por E-mail .....	18

# COMISSÃO GESTORA E EQUIPE ELABORADORA

---

## COMISSÃO

Paulo César Martins Torres - Coordenador

Kleber da Silva Lyra

## EQUIPE

Anna Bárbara de Souza Picanço

Bruno Guimarães Cunha

Fabício Mesquita de Souza

Leonardo Holanda Arruda

Thays Fonseca da Silva

Tanara Nadja Santos Araújo

Yago de Araujo Batista

## ATUALIZAÇÕES E REVISÕES

---

Data	Versão	Descrição	Atualizado/ Revisado por
	0.1	Confecção deste documento	Tanara, Leonardo
	0.2	Inclusão do Manual de Acesso ao GLPI	Bruno Guimarães
	0.3	Inclusão do campo “Canal de Atendimento” no catálogo de serviços e ajuste do “Tempo de Resposta”	Tanara, Kleber Lyra

# 1. APRESENTAÇÃO, OBJETIVO E OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

---

## APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviço do Sistema Eletrônico de Informação - SEI é um instrumento que pretende fornecer uma fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela Comissão Gestora do Sistema Eletrônico de Informação, para os usuários internos e externos.

## OBJETIVO

O objetivo do Catálogo de Serviço do SEI é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários do SEI a como solicitar diversos serviços à comissão gestora e equipe de suporte do sistema.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ser um instrumento para definir e atingir as expectativas de atendimento;
- Padronizar as solicitações de serviços;
- Padronizar a entrega dos serviços prestados;
- Incrementar a qualidade dos serviços;
- Dar suporte às necessidades envolvidas de todos os processos de serviço do SEI;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços no sistema;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento dos serviços prestados no SEI;

## 2. FERRAMENTAS PARA GESTÃO, USUÁRIOS E SUPORTE.

---

### FERRAMENTAS

Os colaboradores têm três formas de abrir chamado na central de serviços: pelo sistema GLPI, por E-mail e por Ofício encaminhado à Comissão Gestora do SEI, unidade CGSEI da Casa Civil. Como forma de automatização do processo de atendimento sugere-se a utilização preferencialmente do sistema GLPI para aberturas de demandas.

A Central de Serviço funciona na sala 17, da Comissão gestora do SEI, no palácio Senador Hélio Campos. O horário de funcionamento é das 8h00 às 18h00, nos dias úteis. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão. Descreva a capitalização necessária, receita e lucros projetados, previsão, cronograma e orçamento.

### USUÁRIOS

O sistema de chamado é o alinhamento entre os usuários e o serviço fornecimento no sistema de informação eletrônica - SEI. Os principais usuários são constituídos pelos servidores da administração direta e indireta do Estado de Roraima e usuários externos.

### SUPORTE

Para melhor gestão e controle a Central de Serviços do SEI, podemos dividida em dois níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes:

**Suporte Nível 1:** Composto pela equipe interna de TI e multiplicadores de cada órgão. Esta equipe está capacitada e, por estar mais próximo ao usuário final do sistema, tem melhor condições de fazer o primeiro atendimento, ela deve ser a primeira equipe a quem o usuário deve recorrer.

Horário de atendimento: verificar junto ao departamento de TI do próprio órgão.

**Suporte Nível 2:** Composto pela equipe de suporte da Comissão Gestora do SEI. São técnicos que dão suporte ao Nível 1 de cada órgão, realizando atividades que o Nível 1 não tem acesso, e/ou lhes esclarecendo dúvidas.

Horário de atendimento: de segunda à sexta, das 07:30 às 18h.

### 3. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Para cada serviço do SEI foram definidas algumas características como: nome, descrição e tarefas.

Para cada tarefa do serviço foi definida o que deve ser feito e o tempo de resposta do serviço prestado.

<b>Nome do Serviço</b>	Cadastro Servidor
<b>Descrição</b>	Cadastramento de usuários no sistema.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Liberar acesso para acessar o SEI
<b>Tempo de Resposta</b>	6 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI da Casa Civil

<b>Nome do Serviço</b>	Alteração de Senha
<b>Descrição</b>	Manutenção de senha de usuário
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Alterar senha de usuário.
<b>Tempo de Resposta</b>	1 hora
<b>Canal de Solicitação</b>	Abertura de Ticket via GLPI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Alterar dados cadastrais de usuário</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a solicitação de manutenção de informações pessoais.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Corrigir CPF, nome, e-mail, telefone, endereço.
<b>Tempo de Resposta</b>	6 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Abertura de Ticket via GLPI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Alteração de cargo</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à alteração de cargo
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Alterar cargo e criar novo cargo
<b>Tempo de Resposta</b>	6 hora
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Nova Unidade</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à criação de nova unidade, no órgão solicitado.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Criar nova unidade
<b>Tempo de Resposta</b>	24 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Mudança de Acesso</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a mudar o acesso do usuário, de acordo com a solicitação feita.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Mudança de lotação do servidor, em órgão, unidades, acesso a nova unidade.
<b>Tempo de Resposta</b>	2 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI



<b>Nome do Serviço</b>	<b>Modelos de documentos</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à inclusão ou alteração de modelos de documentos.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Criar novo modelo, alterar modelo, disponibilizar novo documento
<b>Tempo de Resposta</b>	48 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Novo Tipo de Processo</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a criar novo tipo de processo para os órgãos.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Criar novo tipo de processo.
<b>Tempo de Resposta</b>	6 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Usuário Externo</b>
<b>Descrição</b>	Disponibilizar autorização ao usuário externo para utilizar o sistema.  Destinado a pessoas físicas que participem em processos administrativos, independente de vinculação a determinada pessoa jurídica, para fins de assinatura de contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com o órgão.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Verificar os dados enviados para o email, mediante cadastro no Portal SEI através do link "Usuário Externo"; feita a verificação a administração decide se mantém pendente ou se libera o acesso.
<b>Tempo de Resposta</b>	6 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Solicitado via E-mail

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Assinatura das Unidades</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à criação de nova assinatura O SEI permite que o usuário assine conforme a atribuição que exerce em determinada unidade, ou seja, o servidor pode assinar como chefe de divisão em uma unidade e fiscal de contrato em outra unidade.
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Vincular assinaturas a unidades solicitadas
<b>Tempo de Resposta</b>	6 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Esclarecimento de Dúvidas no Uso do SEI (Central de serviços)</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a tirar dúvidas iniciais dos usuários internos e externos relacionadas ao sistema SEI
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Tirar dúvidas dos usuários
<b>Tempo de Resposta</b>	30 Minutos
<b>Canal de Solicitação</b>	Abertura de Ticket via GLPI

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Excluir Acesso</b>
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a excluir acesso de usuário, quando não fizer mais parte de uma unidade ou mesmo órgão
<b>Detalhamento</b>	
<b>Tarefa</b>	Excluir acesso de usuário cadastrados no sistema
<b>Tempo de Resposta</b>	6 horas
<b>Canal de Solicitação</b>	Ofício à CGSEI

The logo for Glpfi features a stylized blue 'G' with a white swoosh underneath it, followed by the lowercase letters 'lpi' in a bold, blue, sans-serif font.

## 4. MANUAL GLPI

---

### DESCRIÇÃO

O manual detalha com exemplos ilustrativos as diferentes formas como o(a) servidor(a) deve abrir o chamado.

### CARACTERÍSTICA DO SISTEMA

GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática (Traduzido do site do projeto) "Solução livre para gestão de parque de informática e HelpDesk (suporte ao usuário), o GLPI é uma aplicação Web Open-Source (código aberto) para gerenciar os problemas relacionados à gestão, tais como inventário de hardware, software ou componentes de um computador, bem como a gestão de assistência aos usuários". Acompanhamento e registro de chamados que auxiliam nas tarefas de controle e resultam na resposta aos chamados de forma rápida, eficiente e interativa.

## 5. PRIMEIROS PASSOS COM O GLPI

Para acessar a página clique no endereço abaixo ou copie e cole na URL do seu navegador.

<https://sistemas.rr.gov.br/glpi/>

Entre com as mesmas credenciais do SEI para fazer a autenticação



A imagem mostra a interface de login do GLPI do Governo de Roraima. O cabeçalho é azul escuro com o logo 'Glpi' em branco e o texto 'Governo de Roraima' abaixo dele. O formulário de login é centralizado e contém os seguintes elementos:

- Um campo de entrada para o usuário, rotulado 'Usuário', com um ícone de perfil de usuário à esquerda.
- Um campo de entrada para a senha, rotulado 'Senha', com um ícone de cadeado à esquerda.
- Um campo de seleção para o domínio, rotulado 'rr.gov.br', com uma seta para baixo à direita.
- Uma caixa de seleção rotulada 'Lembrar me' com uma seta azul para a esquerda.
- Um botão amarelo rotulado 'Enviar' na base do formulário.

## 6. CRIANDO CHAMADO

Na tela principal haverá um bloco para criar ou acompanhar seus chamados.

Para criar um chamado, basta clicar em “**Criar um chamado +**”.

Cria um chamado +	
Chamados	Número
<b>Novo</b>	1
<b>Processando (atribuído)</b>	0
<b>Processando (planejado)</b>	0
<b>Pendente</b>	0
<b>Solucionado</b>	0
<b>Fechado</b>	0
<b>Excluído</b>	0

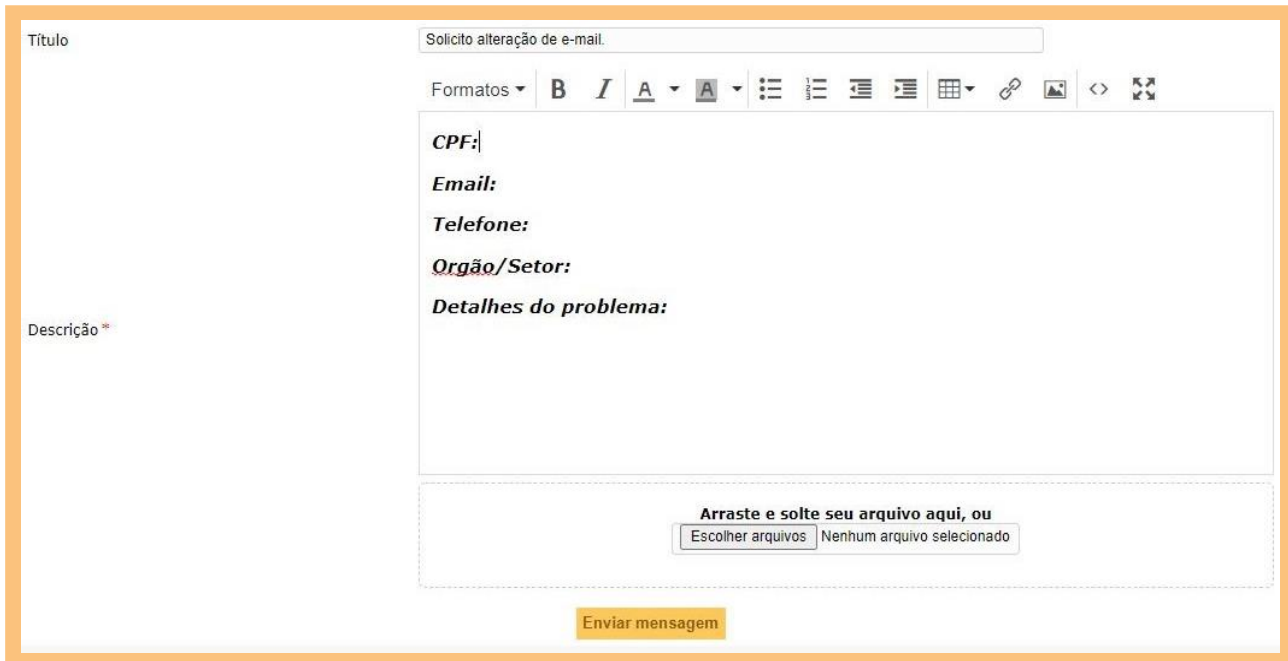
Em seguida, informe:

**Tipo, Categoria, Urgência, Localização** (Orgão) e **Observadores** (Para acompanhar o chamado).

Descreva o incidente ou a requisição		(Governo de Roraima)
Tipo	Incidente ▾	
Categoria	...sistemas > SEI > Alterar Dados > E-mail ▾ i	
Urgência	Média ▾	
Elementos associados	Meus periféricos ----- ▾ <b>Adicionar</b>	
Localização	Casa Civil ▾ i	
Observadores	<div style="border-bottom: 1px dashed #ccc; padding-bottom: 5px;">           i kleberlyra ▾ i            +         </div> <div style="border-bottom: 1px dashed #ccc; padding-bottom: 5px;">           i ----- ▾ i            +         </div>	

Logo abaixo

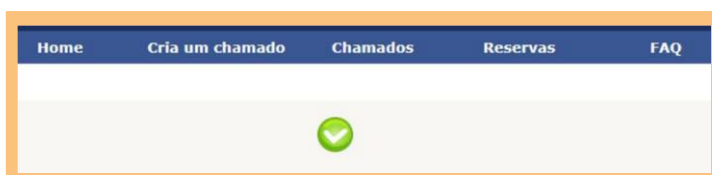
**O título do chamado** (coerente com a categoria), **CPF**, **Email**, **Telefone**, **Orgão/Setor**, **Detalhes do problema**.



The image shows a web form for creating a call ticket. It has a title field with the text "Solicito alteração de e-mail." and a description field with the text "CPF:", "Email:", "Telefone:", "Orgão/Setor:", and "Detalhes do problema:". There is a file upload area with the text "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado" and a "Enviar mensagem" button.

Clique em **“Enviar mensagem”** para criar o chamado.

Pronto! Seu chamado foi criado com sucesso.

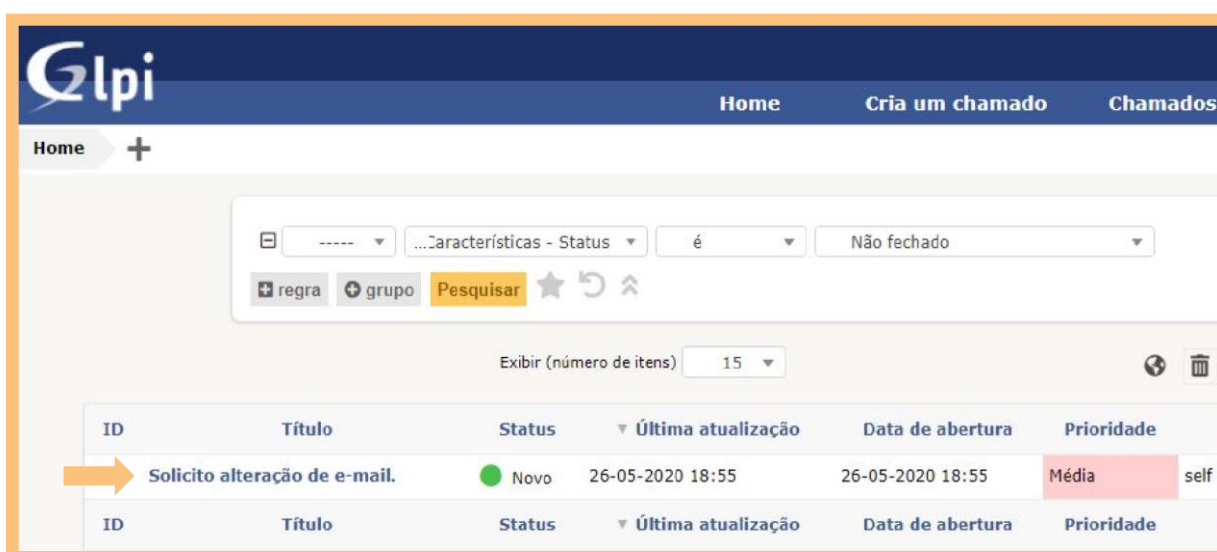


Para procurá-lo clique em **“Chamados”**.

## 7. ACOMPANHANDO O CHAMADO

O acompanhamento é útil para verificar os procedimentos que estão sendo realizados para resolver os problemas relatados.

Basta clicar no título do chamado para realizar o acompanhamento.



The screenshot shows the Gipi web interface. At the top, there is a navigation bar with the Gipi logo and links for 'Home', 'Cria um chamado', and 'Chamados'. Below the navigation bar, there is a search area with a search bar containing 'Não fechado' and a 'Pesquisar' button. Below the search area, there is a table with the following columns: ID, Título, Status, Última atualização, Data de abertura, and Prioridade. The first row of the table is highlighted with an orange arrow pointing to the title 'Solicito alteração de e-mail.'. The status is 'Novo' (green dot), the last update is '26-05-2020 18:55', the opening date is '26-05-2020 18:55', and the priority is 'Média' (pink background).

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade
	Solicito alteração de e-mail.	Novo	26-05-2020 18:55	26-05-2020 18:55	Média

No bloco à esquerda, selecione “**Processando Chamado**”.



The screenshot shows a sidebar menu titled 'Chamado'. The menu items are: 'Processando chamado' (with a '0' badge), 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Itens', 'Histórico' (with a '2' badge), and 'Todos'. An orange arrow points to the 'Processando chamado' option.

- Chamado
- Processando chamado 0
- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Histórico 2
- Todos



Esta página possui o histórico de ações do técnico responsável.



**Adicionar :** Acompanhamento Documento

**Histórico de ações :**

26-05-2020 18:55

Self i

**Solicito alteração de e-mail.**

CPF: 545454

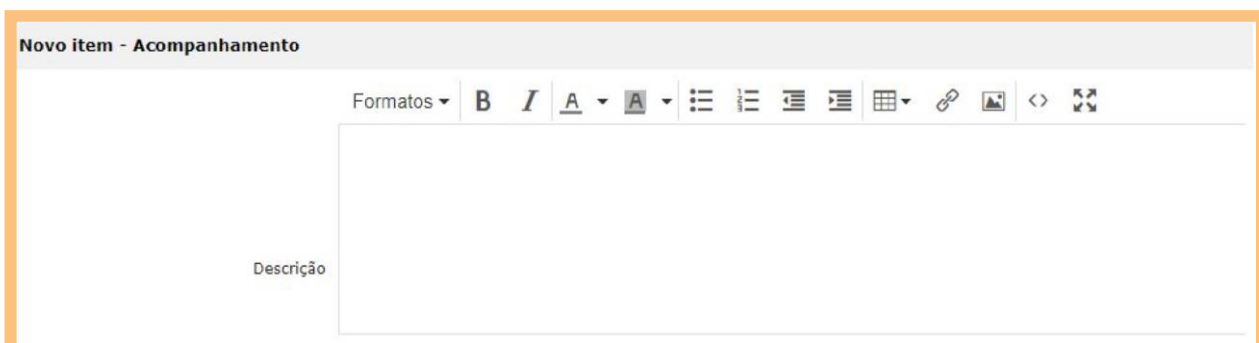
Email:dwadawd

Telefone:awdawd

Orgão/Setor:awd

Detalhes do problema:awdawd

Para inserir alguma informação complementar (se necessário), clique em “**Acompanhamento**” para relatar algo ou em “**Documento**” para adicionar arquivos.

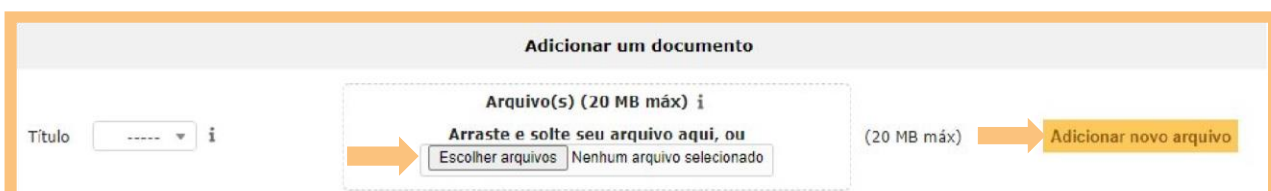


**Novo item - Acompanhamento**

Formatos B I A A

Descrição

Clicar em “**Escolher arquivos**” e logo após em “**Adicionar novo arquivo**”.



**Adicionar um documento**

Título ----- i

Arquivo(s) (20 MB máx) i

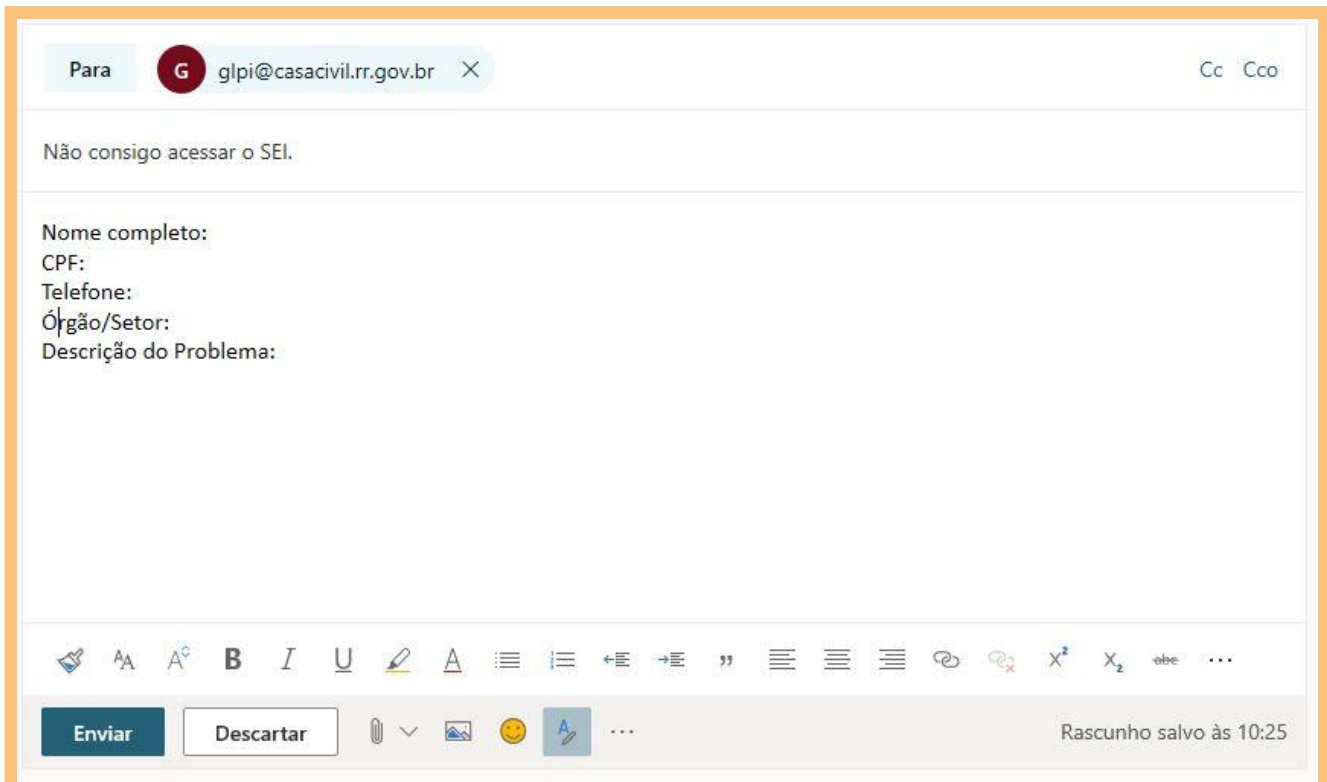
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

(20 MB máx) Adicionar novo arquivo

## 8. ABRINDO CHAMADO POR EMAIL

Para enviar um chamado por e-mail, basta colocar o E-mail destino como **glpi@casacivil.rr.gov.br**. Em “Adicionar um assunto” digite o título do problema. Preencha os dados de acordo com as informações solicitadas.



The screenshot shows an email composition interface. At the top, the recipient is listed as 'Para' with a red circular icon containing the letter 'G' and the email address 'glpi@casacivil.rr.gov.br'. To the right, there are 'Cc' and 'Cco' labels. The main body of the email contains the text: 'Não consigo acessar o SEI.' Below this, there are several labels for form fields: 'Nome completo:', 'CPF:', 'Telefone:', 'Órgão/Setor:', and 'Descrição do Problema:'. At the bottom, there is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, text color, background color), list creation, indentation, and other functions. Below the toolbar, there are two buttons: 'Enviar' (dark blue) and 'Descartar' (white with a border). To the right of these buttons are icons for attachments, images, emojis, and a pencil icon. In the bottom right corner, it says 'Rascunho salvo às 10:25'.

Após aberto, poderá acompanhar o chamado no GLPI posteriormente.