

Atendimento de Chamados no GLPI



Araucária
P R E F E I T U R A

**INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**

Este documento apresenta o mapeamento do **processo de Atendimento de Chamados**, realizado no âmbito da Secretaria Municipal de Ciência, Inovação e Tecnologia (SMCIT). O objetivo é descrever o estado atual do fluxo de atendimento, desde a abertura inicial até a categorização e o encaminhamento ao departamento responsável.

Objetivo do Documento

Registrar e formalizar o estado atual do processo de atendimento de chamados, proporcionando uma visão clara e estruturada para apoiar futuras análises, otimizações e auditorias.

Escopo

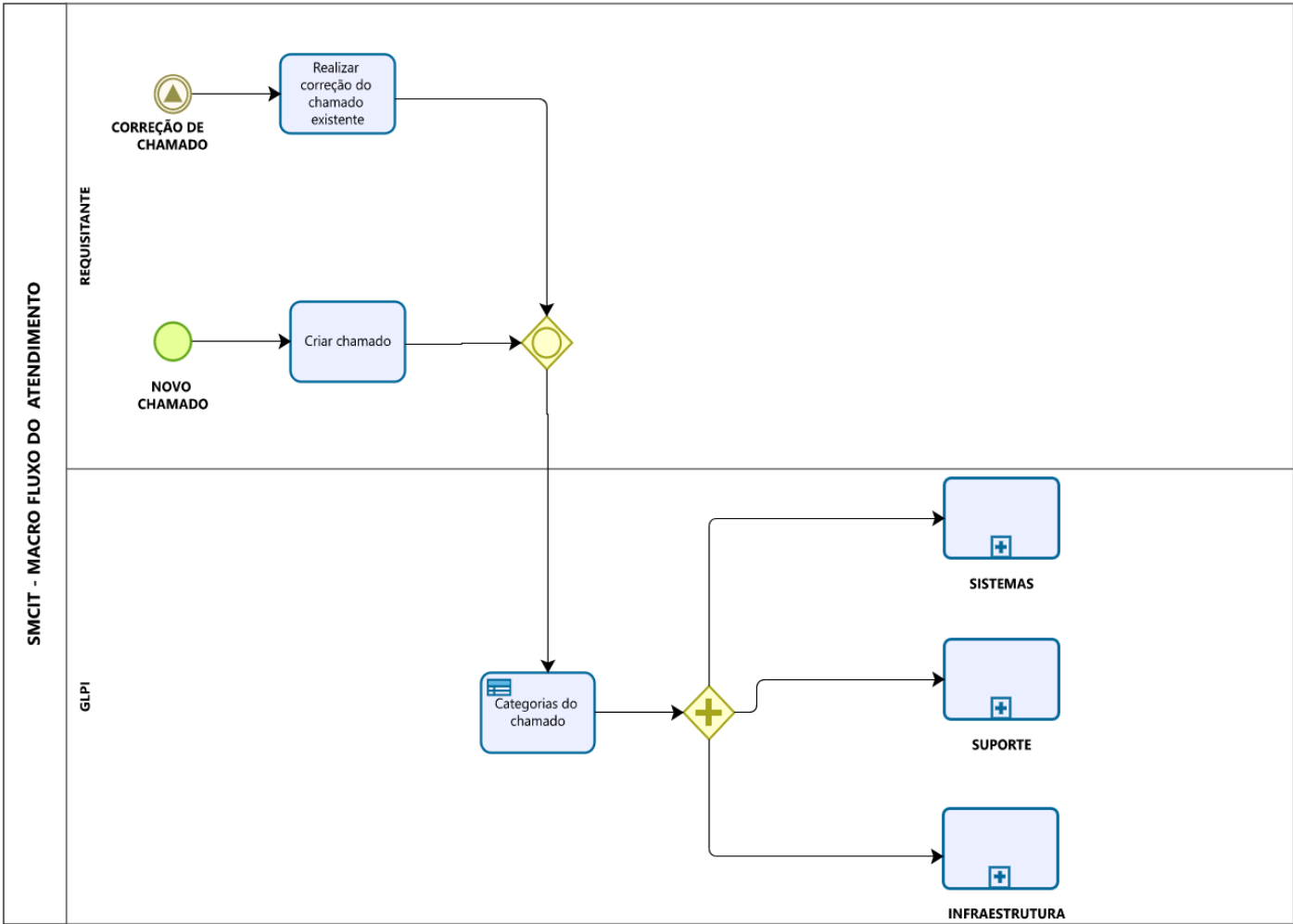
Este documento contempla o fluxo de atendimento realizado por meio do sistema GLPI, abrangendo as seguintes áreas:

- Suporte
- Infraestrutura
- Sistemas

Macro Fluxo do Atendimento de Chamados

Este fluxo descreve a fase inicial de atendimento, onde é identificada a categoria onde o usuário deseja atendimento.

Versão: 1
Data de atualização: 21/03/2025

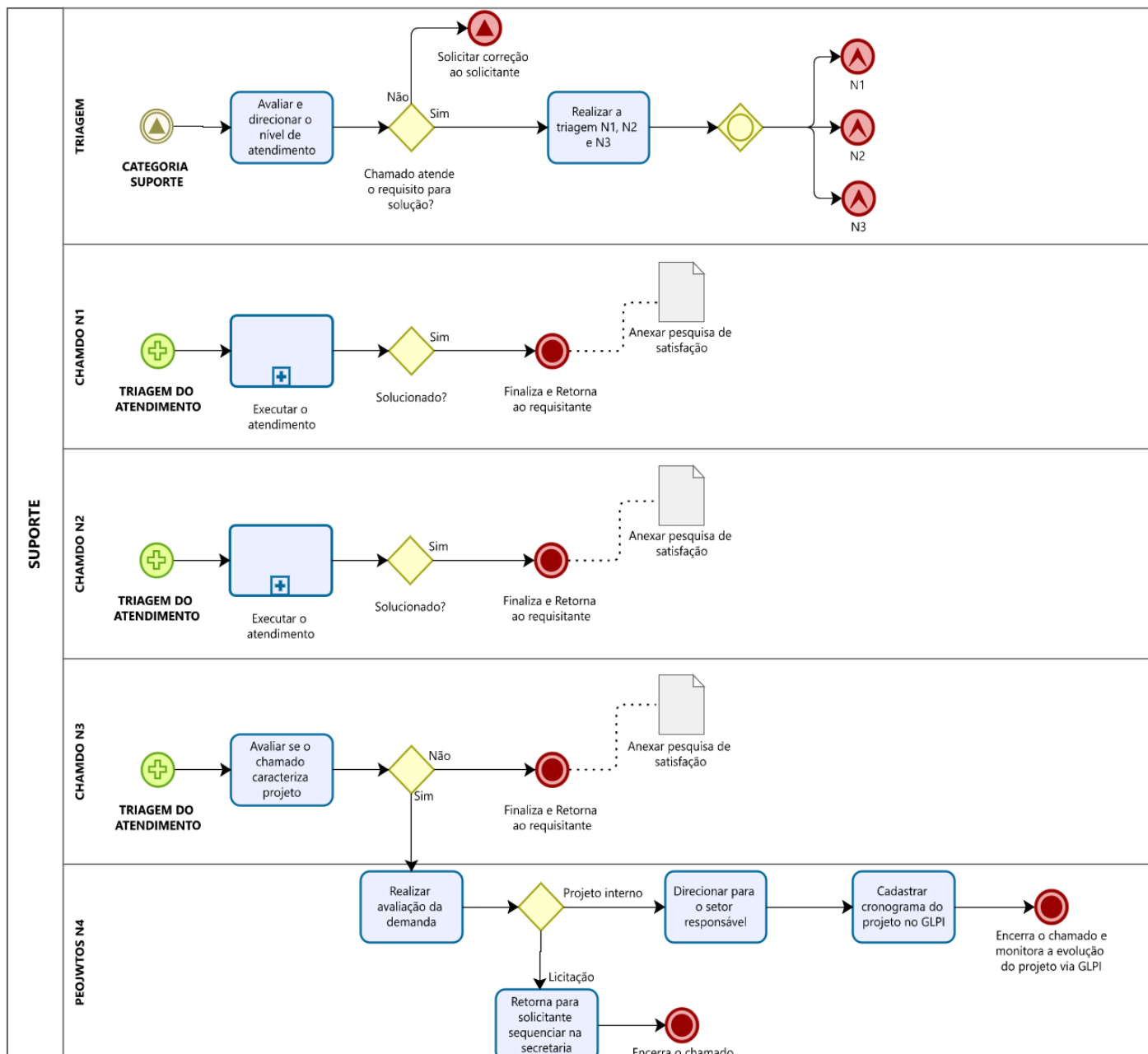


- [Macro Fluxo do Atendimento de Chamados]

Fluxo do Atendimento do Departamento de Suporte

Este fluxo detalha as etapas específicas para chamados direcionados ao suporte técnico.

Versão: 1
Data de atualização: 21/03/2025



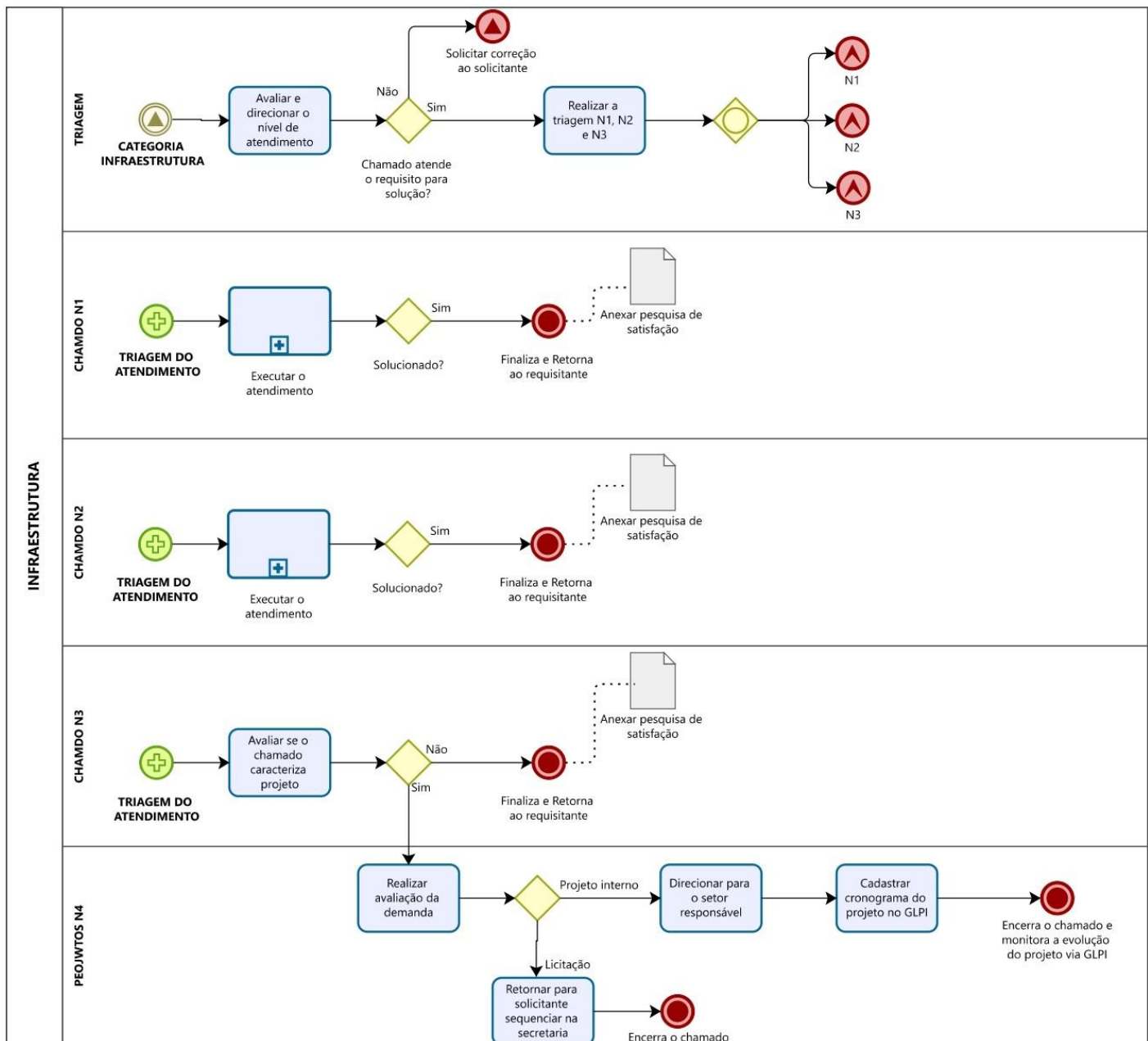
- [Fluxo do Atendimento do Suporte]

Fluxo do Atendimento do Departamento de Infraestrutura

Este fluxo apresenta o atendimento realizado para chamados relacionados à infraestrutura tecnológica.

Versão: 1

Data de atualização: 21/03/2025



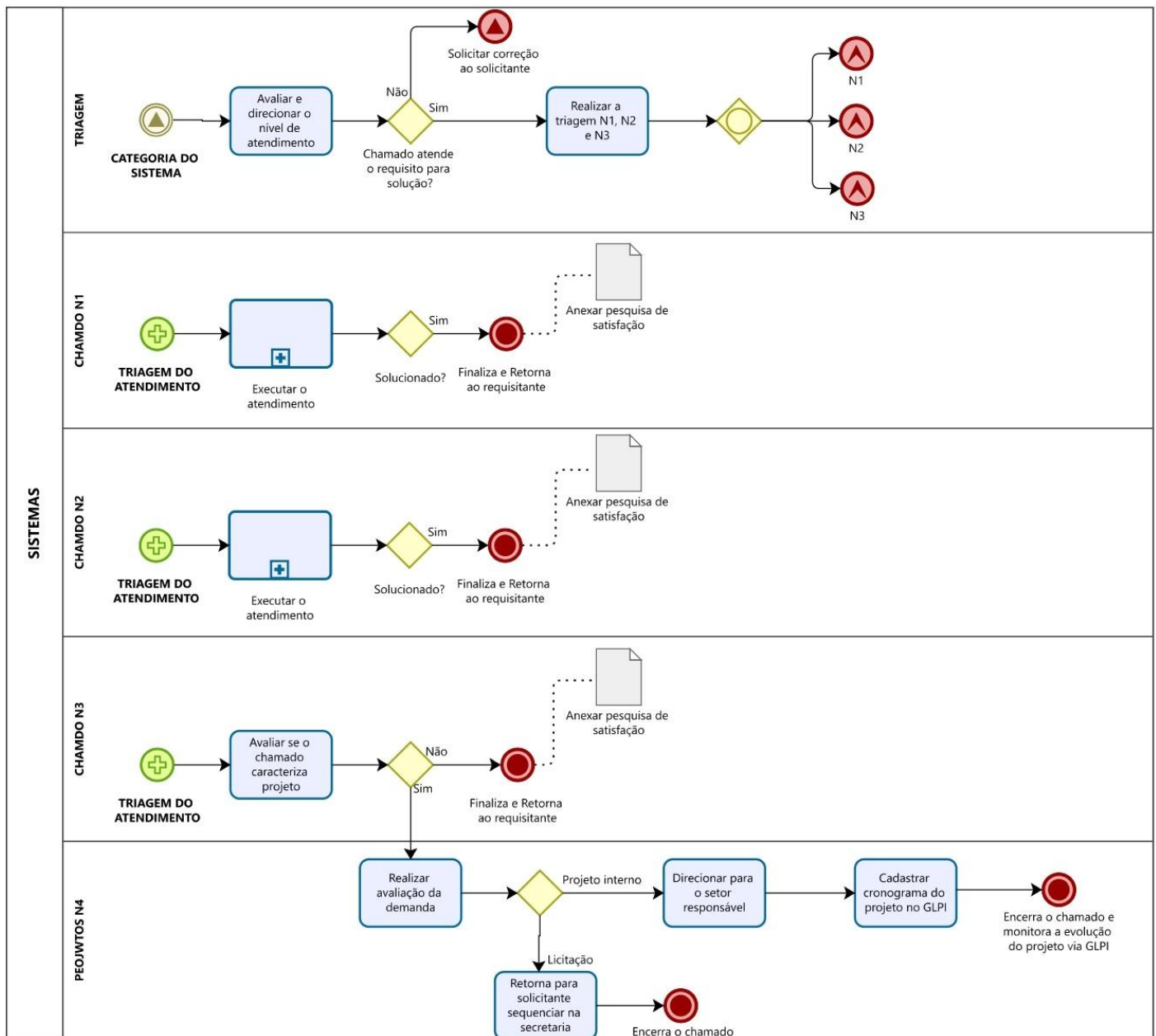
- [Fluxo do Atendimento da Infraestrutura]

Fluxo do Atendimento do Departamento de Sistemas

Este fluxo representa o tratamento dos chamados vinculados a sistemas e aplicações institucionais.

Versão: 1

Data de atualização: 21/03/2025



- [Fluxo do Atendimento de Sistemas]

Conclusão

Com este mapeamento do estado atual, torna-se possível compreender de forma clara como os chamados são recebidos, classificados e encaminhados pela SMCIT. O registro detalhado permite identificar pontos fortes e potenciais oportunidades de melhoria futuras.

Revision #21

Created 18 March 2025 12:26:29 by Deborah Mylena Linhares

Updated 8 July 2025 19:26:10 by Cleber Alexandre da Silva