



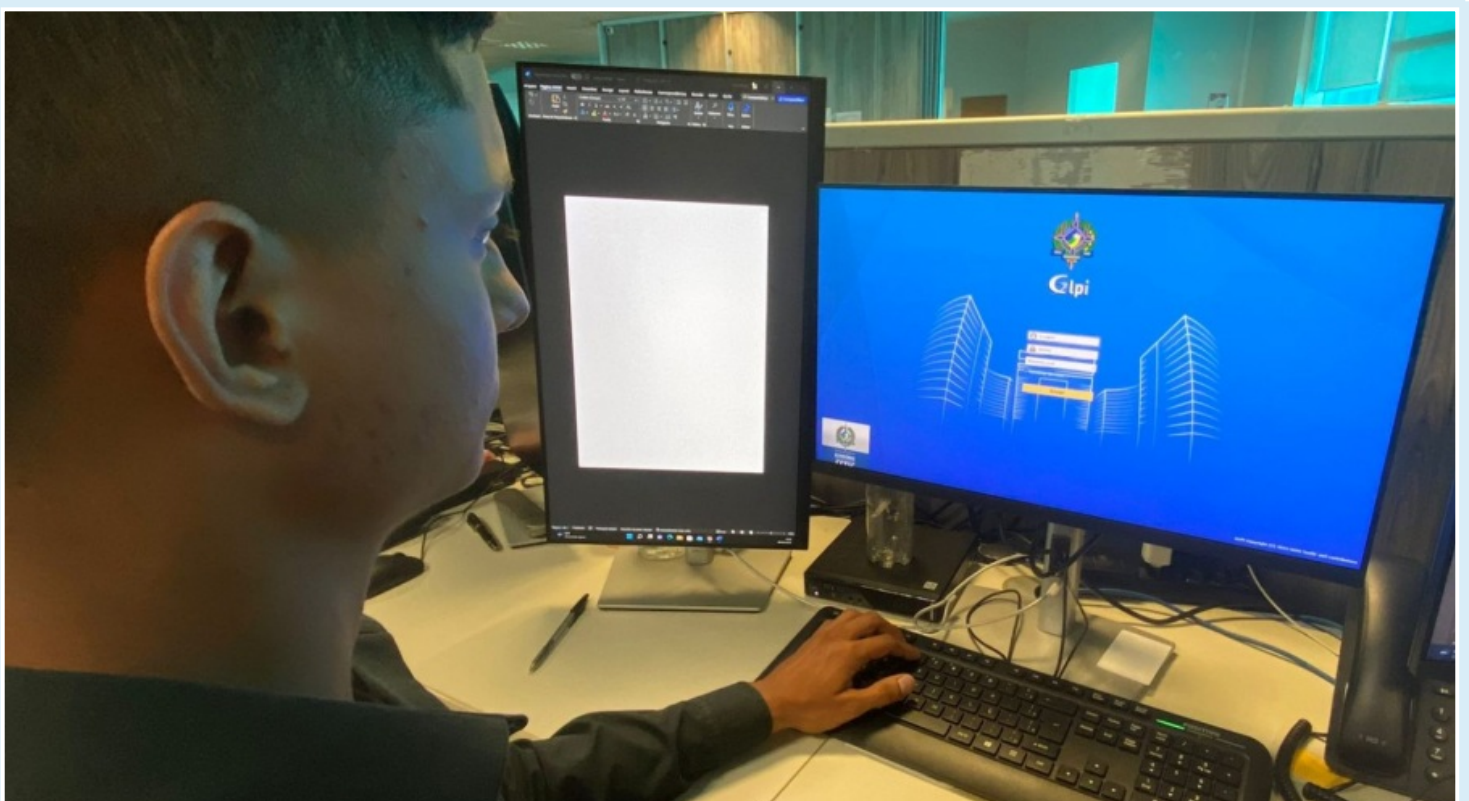
Quinta-Feira, 09 de Junho de 2022 - 09:49 (Geral)

## **Seduc vai ter acesso a serviço automatizado para demandas de atendimento especializadas**

**Plataforma de código aberto GLPI, será implementada inicialmente na sede da Seduc e atenderá cerca de mil servidores**

Autor - Valéria Rodrigues

A partir do mês de junho a Secretaria de Estado da Educação – Seduc, inicia a utilização do Portal de Atendimento de Tecnologia – GLPI, implementada pela Superintendência Tecnologia de Informação e Comunicação – Setic. A plataforma de código aberto Gerenciamento Livre de Parque de Informática – GLPI, permite que as demandas de solicitações e serviços de atendimentos especializados, realizadas pelos servidores dentro das Secretarias do Governo de Rondônia, aconteçam de maneira mais intuitiva e automatizada.



Para realizar qualquer chamado quanto aos serviços de tecnologia, o servidor deve acessar o Portal de Atendimento, com os mesmos dados utilizados de acesso do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, e assim fazer a solicitação do serviço, que será encaminhada para o setor responsável, dentro da secretaria que está lotado.

O analista de Infraestrutura da Setic, Ives Lima, observou que os serviços inclusos no sistema são inseridos de forma personalizada, com base nas necessidades de cada entidade. “Quando realizamos as primeiras tratativas com a secretaria, é necessário que haja uma carta de catálogo com os serviços que opera, então assim, são configurados na plataforma, e as solicitações são direcionadas às equipes responsáveis pelo atendimento.”

De acordo com o gerente de Desenvolvimento da Seduc, Nicolas Ferreira, a Secretaria não possuía anteriormente uma ferramenta dedicada à abertura e gerenciamento de solicitações de serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação. Os chamados eram recebidos por múltiplas vias, como Whatsapp, telefone, SEI ou mesmo pessoalmente.

“O GLPI será implementado inicialmente na sede da Seduc e atenderá cerca de mil servidores, em seguida será implantado nas 18 Coordenadorias Regionais de Educação – CREs. A ferramenta irá nos ajudar a suprir as demandas da Seduc em relação aos serviços de suporte técnico prestados aos servidores, de maneira a concentrar os esforços, trazendo uma satisfação e atendimento automatizado, rápido e eficiente”, finalizou Nicolas Ferreira.