

Central de Atendimento *GLPI - SINFRA*

Objetivos

O objetivo é atuar como o **ponto de contato** entre os usuários e os serviços técnicos, garantindo que solicitações, falhas e incidentes sejam registrados, classificados, direcionados e resolvidos de maneira ágil e organizada.

Sua função principal é restaurar a normalidade dos serviços operacionais o mais rápido possível, minimizando impactos, ao mesmo tempo em que gerencia o ciclo de vida das demandas — desde a abertura até a solução e feedback — assegurando **rastreabilidade, priorização adequada e a manutenção da infraestrutura**.

Benefícios

- Padronização do processo de abertura e do acompanhamento de chamados até a sua finalização.
 - Melhoria na comunicação entre usuários e equipe interna.
 - Relatórios gerenciais para tomada de decisão.
 - Controle de desempenho das equipes.
 - Histórico completo das demandas.

Tela inicial



sinfra
SUPERINTENDÊNCIA DE
INFRAESTRUTURA



AGETIC 2025

<https://atendimento-sinfra.ufma.br>

Painel do usuário



Home

Usuário
SINFRA

AT

Home

+ Criar um chamado

Chamados

Chamados

+ Criar um chamado

Novo

0

Em atendimento (atribuído)

0

Em atendimento (planejado)

0

Pendente

0

Solucionado

0

Fechado

0

Excluído

0

Recolher menu

SEMPRE+ QUALIDADE
INOVAÇÃO
INCLUSÃO



sinfra

SUPERINTENDÊNCIA DE
INFRAESTRUTURA

Interface do usuário

The screenshot shows a web application interface for creating a call. On the left is a dark red sidebar with the UFMA logo and navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, and a 'Recolher menu' button. The main content area has a breadcrumb 'Home / Criar um chamado' and a user profile 'Usuário SINFRA AT'. The form fields are: 'Categoria' (Área de Solicitação (obrigatório)), 'Observadores' (empty text box), 'Localização' (empty dropdown with info and help icons), 'Título' (empty text box), and 'Descrição' (rich text editor with a toolbar showing 'Simples', bold, italic, underline, and color options). Below the description is a file upload section: 'Arquivo(s) (20 MB máx) i', 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou', and buttons for 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. The bottom right features the 'SEMPRE+' logo with 'QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO' and the 'sinfra' logo with 'SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA'.

UFMA
Universidade Federal do Maranhão

Home / Criar um chamado

Usuário SINFRA AT

Categoria *
Área de Solicitação (obrigatório)

Observadores

Localização *

Título *

Descrição *
Simples B I A [color picker] ...

Arquivo(s) (20 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

SEMPRE+ QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO

UFMA
Universidade Federal do Maranhão

sinfra
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

Categorias

Ufma Home / + Criar um chamado Usuário SINFRA AT

Selecione a categoria desejada

Pesquisar categoria...

Home

CLIMATIZAÇÃO  4	ELÉTRICA E EQUIPAMENTOS  2	HIDRÁULICA E SANITÁRIA  2	PEDREIRO  6
REFRIGERAÇÃO  4	SERVIÇOS DIVERSOS  3	VIAS DE ACESSOS  5	

Recolher

SEMPRE+ QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO



sinfra

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

Subcategorias

Ufma Universidade Federal do Maranhão

Home / + Criar um chamado

Usuário NFRA AT

Selecione a categoria desejada

Pesquisar categoria...

Home > CLIMATIZAÇÃO

- CASSETE**

5
- CENTRAL**

5
- SPLIT**

5
- VRF**

5

Arquivo(s) (20 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Recolher menu

SEMPRE+ QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO



sinfra

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

Subcategorias

Selecione a categoria desejada

Pesquisar categoria...

Home

CLIMATIZAÇÃO

CASSETE

INSTALAÇÃO

MANUTENÇÃO PREVENTIVA

NÃO LIGA

PINGANDO ÁGUA

SÓ VENTILA

Recolher

SEMPRE+ QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO



sinfra

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

Campos adicionais



Home

Usuário
SINFRA AT

- Home
- + Criar um chamado
- Chamados

Categoria *

Área de Solicitação (obrigatório)

CLIMATIZAÇÃO > CASSETE > INSTALAÇÃO

Observadores

Localização *

Título *

Descrição *

SINFRA

»AGETIC

»AGEUFMA

»CÂMPUS DE BACABAL

»CÂMPUS DE BALSAS

Arquivo(s) (20 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

Recolher menu

SEMPRE+ QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO



sinfra

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

Resultados Esperados

- Elevação da satisfação dos usuários finais.
- Otimização do tempo médio de atendimento.
- Monitoramento contínuo de indicadores de performance.
- Centralização do suporte, simplificando a abertura de chamados.
- Rastreabilidade total, assegurando transparência e fluidez na comunicação.
- Eliminação de redundâncias, reduzindo retrabalho e custos operacionais.
- Gestão orientada a dados, com relatórios em tempo real para decisões estratégicas.



SEMPRE+ QUALIDADE
INOVAÇÃO
INCLUSÃO