

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

 **SEMPRE+** QUALIDADE
INOVAÇÃO
INCLUSÃO

 **UFMA**
Universidade Federal do Maranhão

sinfra
SUPERINTENDÊNCIA DE
INFRAESTRUTURA

Entrar

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



- Home
- + Criar um chamado
- Chamados

<< Recolher menu

Home / + Criar um chamado

Usuário SINFRA AT

Categoria *

Área de Solicitação (obrigatório)

Observadores

Localização *

Título *


Descrição *

SimplesvB I A B I ...


Arquivo(s) (20 MB máxi

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivosNenhum arquivo escolhido



SEMPRE+ QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO



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

UFMA Universidade Federal do Maranhão

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

CASSETTE




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



Home / + Criar um chamado

Usuário INFRA AT

Selecione a categoria desejada

Home > CLIMATIZAÇÃO > CASSETE


INSTALAÇÃO


MANUTENÇÃO PREVENTIVA


NÃO LIGA

PINGANDO ÁGUA

SÓ VENTILA

 QUALIDADE INOVAÇÃO INCLUSÃO





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