

Utilização do módulo

- [Guia de Utilização da Central de Serviços do SUAP](#)

Guia de Utilização da Central de Serviços do SUAP

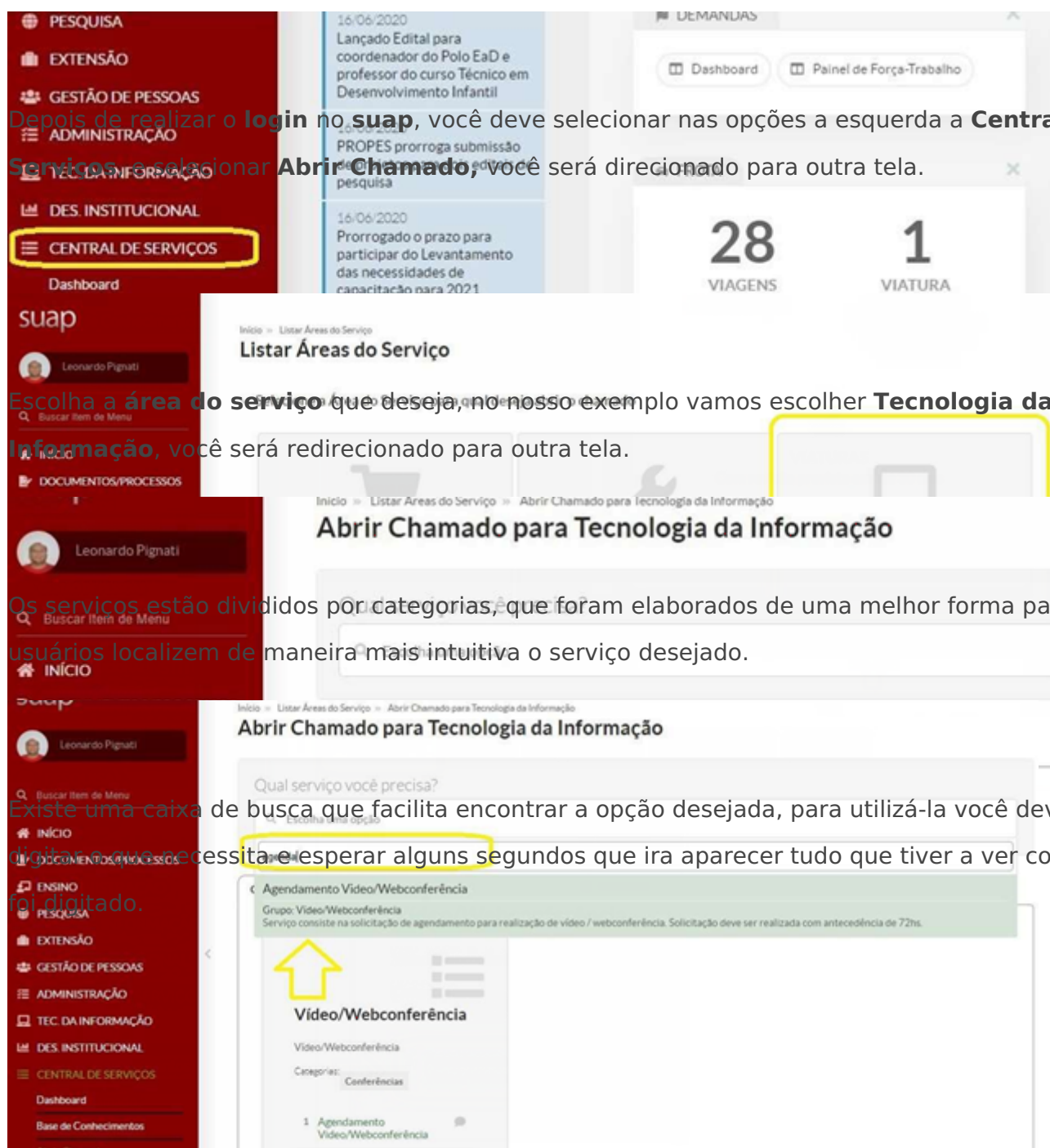
A **central de serviços** é um módulo do suap que possibilita a abertura de chamados para vários setores da instituição, abordaremos a abertura de chamado para área de tecnologia da informação na visão do usuário neste manual.

Depois de realizar o **login** no **suap**, você deve selecionar nas opções a esquerda a **Central de Serviços**, e selecionar **Abrir Chamado**, você será direcionado para outra tela.

Escolha a **área do serviço** que deseja, no nosso exemplo vamos escolher **Tecnologia da Informação**, você será redirecionado para outra tela.

Os serviços estão divididos por categorias, que foram elaborados de uma melhor forma para os usuários localizem de maneira mais intuitiva o serviço desejado.

Existe uma **caixa de busca** que facilita encontrar a opção desejada, para utilizá-la você deve digitar o que necessita e esperar alguns segundos que ira aparecer tudo que tiver a ver com o que foi digitado.



Como exemplo temos que foi digitado **Agenda** e apareceu **Agendamento Vídeo/Web conferência**. Ao escolher o serviço, será aberto a tela de abertura do serviço desejado.

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » SUAP - Atribuir/Remover perfil

SUAP - Atribuir/Remover perfil

Informações Adicionais

A tela de abertura de chamado, as **informações adicionais** têm uma breve informação do que se trata o chamado, os campos que estão escrito em negrito são obrigatórios o preenchimento, em alguns casos a informações de como deve ser preenchido o chamado para aquele serviço.

▼ Descreva o Seu Chamado

Informações para preenchimento do chamado:

Informar nome completo do servidor, matrícula SIAPE, qual(is) perfil(is) serão atribuídos.

Em caso de perfil de coordenação, deve-se anexar a portaria de atribuição do cargo.

Em caso de perfil para estagiário, o chamado deverá ser aberto por um servidor do setor.

A **descrição** o usuário deve descrever qual é seu problema com as principais informações, para que o técnico que atender o seu chamado consiga compreender e ajudar da melhor forma.

Descrição:

Interessado:

Escolha uma opção

O Campo **Interessado** é quem está solicitando o serviço, para adicionar coloque o nome da pessoa ou a matrícula e o sistema vai fazer uma busca e mostrar a pessoa, aí só selecioná-la.

Requisitante:

Escolha uma opção

Telefone Adicional para Contato:

Para agilizar o atendimento, informe um número adicional para contato.

Campus:

CNP

O campo **requisitante**, tem a função parecida com o interessado não é obrigatório.

Centro de Atendimento:

Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Meio de Abertura:

Interface Web

O **Telefone adicional para contato**, é interessante o seu preenchimento para que o técnico que atender o chamado entre em contato e solucione o mais rápido o chamado.

Outros Interessados:

Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

O item **Campus** deve ser selecionado para qual campus está sendo solicitado o serviço, observe que se for um serviço que somente a reitoria atende o campus vai existir somente o item reitoria para selecionar, se o campus do usuário não aparece na descrição é por que seu campus não atende a esse tipo de serviço.

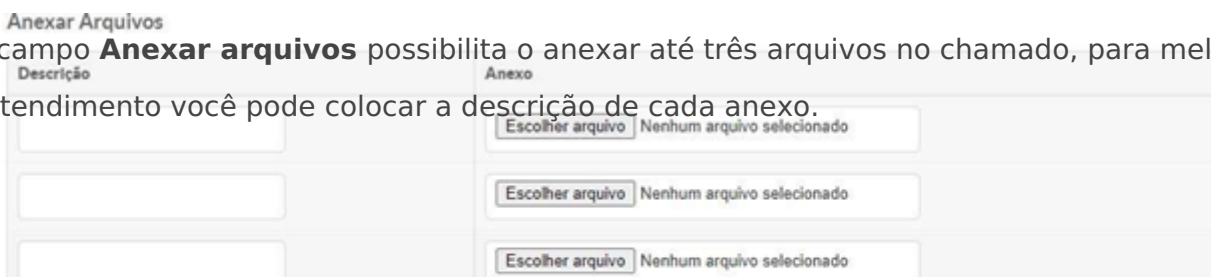
O **centro de atendimento** é selecionado automaticamente o campus de atendimento.

O item **meio de abertura** você deve selecionar qual foi o meio de abertura que foi utilizado para abrir o chamado, no nosso caso foi interface web.

O Campo **outros interessados** possibilita que o usuário possa cadastrar outros interessados no chamado, como o chefe imediato ou qual ele desejar, este item não é obrigatório.

O item **Enviar uma cópia de abertura deste chamado para os interessados**, se for selecionado este campo todos os interessados que foram cadastrados, receberam um e-mail com a cópia de abertura do chamado.

O campo **Anexar arquivos** possibilita o anexar até três arquivos no chamado, para melhor entendimento você pode colocar a descrição de cada anexo.



Abaixo do botão confirmar é mostrado o SLA ou o tempo máximo para solução desse tipo atendimento, no caso de atribuir e remover perfil, temos um SLA de 48 horas para ser solucionado.

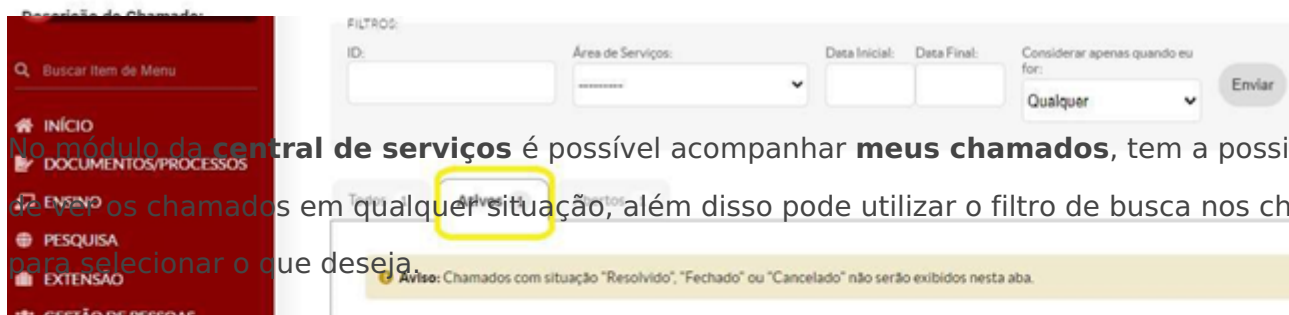


Clicando no botão **confirmar** o chamado será aberto no sistema suap.



O suap envia um **e-mail** para o usuário quando o chamado é aberto e também para cada atualização do chamado.

Novo Chamado
#1699 SUAP - Atribuir/Remover perfil



No módulo da **central de serviços** é possível acompanhar **meus chamados**, tem a possibilidade de ver os chamados em qualquer situação, além disso pode utilizar o filtro de busca nos chamados para selecionar o que deseja.

Quando o chamado é solucionado pelo técnico de TI, um e-mail vai ser enviado informando a solução, o usuário precisa clicar no link na parte inferior do e-mail.

Fechar Chamado

Nota para Atendimento do Chamado: ★ ★ ★ ★ ★
Comentário:
O link em baixo do chamado você será redirecionado para fazer a avaliação do chamado e fechar o chamado, o usuário é quem fecha o chamado e não o técnico de TI.

The screenshot displays a helpdesk system interface. On the left is a dark sidebar menu with the following items: DOCUMENTOS/PROCESSOS, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, and ADMINISTRAÇÃO. The main area features a status filter bar with buttons: Todos 5, Ativos 2, Abertos 1, Em Atendimento 1, Resolvidos 2 (highlighted with a yellow box), and Fechados 1. Below this, a list of tickets is shown. The first ticket is titled 'Se a solução do técnico de TI não foi satisfatória, o usuário tem a possibilidade de realizar a sua reabertura do chamado, com isso o Técnico de TI terá que dar uma nova solução ao chamado.' It has a green 'Resolvido' status label. At the bottom of the ticket entry, there are two buttons: 'Reabrir Chamado' (highlighted with a yellow box) and 'Fechar Chamado'.