

Gerência de Centros/Grupos de Atendimento

Introdução

A Central de Serviços do SUAP organiza os atendimentos em Centros de Atendimento e Grupos de Atendimento.

O Centro de Atendimento identifica qual a equipe e o campus.

Já o Grupo de Atendimento é onde são alocados os técnicos que farão o atendimento.

Criamos um padrão de nomenclaturas:

Centros de Atendimento -> Sigla do Campus - Centro de Atendimento

Exemplos: CBA - Tecnologia da Informação

CBA - Infraestrutura e Serviços Gerais

Grupos de Atendimento -> Nome da área de atendimento

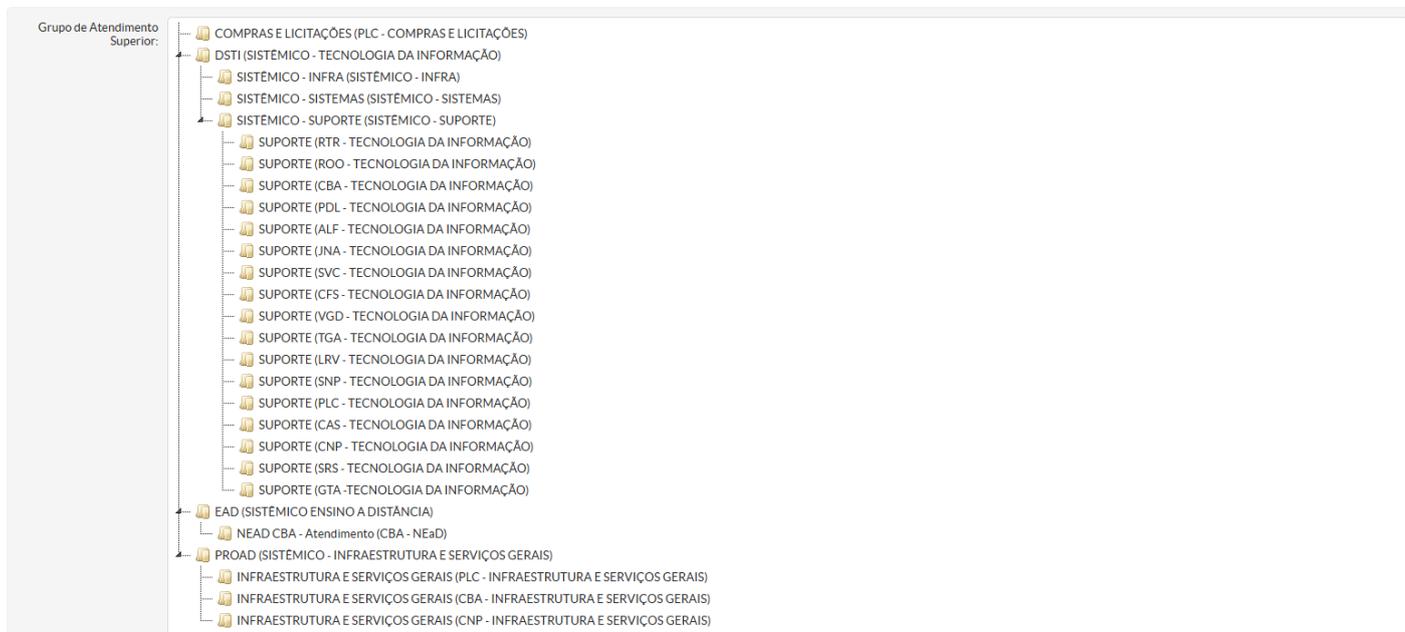
Exemplos: SUPORTE

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS GERAIS

Foi definido que os grupos de atendimento de TI em campus serão sempre SUPORTE.

Não é necessário preceder da sigla do campus pois já é vinculado diretamente ao campus.

Os grupos de atendimento seguem uma estrutura de árvore, onde a Reitoria é a raiz, e a partir dos setores raiz existe a hierarquia até os campi.



Centros de Atendimento

Adicionar Centro de Atendimento

Início » Centros de Atendimento » Adicionar Centro de Atendimento

Adicionar Centro de Atendimento

Ajuda

Nome: *

Informe um nome para o Centro de Atendimento

Centro de Atendimento Local?

Área do Serviço: *

- É necessário preencher o nome seguindo a nomenclatura definida.
- Informar se o Centro de Atendimento é Local (99% das vezes será).
- Escolher a Área de Serviço que o Centro de Atendimento estará vinculado.

Grupos de Atendimento

Adicionar Grupo de Atendimento

Adicionar Grupo de Atendimento

Grupo de Atendimento Superior:

- COMPRAS E LICITAÇÕES (PLC - COMPRAS E LICITAÇÕES)
- DSTI (SISTÊMICO - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO)
- EAD (SISTÊMICO ENSINO A DISTÂNCIA)
- PROAD (SISTÊMICO - INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS GERAIS)

Campus: *

Centro de Atendimento: *

Nome: *

Responsáveis: *

É possível selecionar mais de um item
O responsável pelo grupo de atendimento deve ser um dos atendentes. Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.

Atendentes Vinculados ao Grupo:

É possível selecionar mais de um item
Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.

Salvar Salvar e adicionar outro(a) Salvar e continuar editando

- Selecionar o Grupo de Atendimento que ficará subordinado.
 - Para Suporte de Campus o Grupo superior será sempre o Suporte Sistemico dentro de DSTI
 - Para Infraestrutura de Serviços Gerais será o PROAD Sistemico e Serviços Gerais
- Escolher o Campus
- Escolher o Centro de Atendimento
- Atribuir o nome conforme nomenclatura definida
- Escolher o responsável ou responsáveis pelo Grupo de Atendimento, obrigatoriamente um dos atendentes.
- Escolher os Atendentes que ficarão vinculados ao grupo, estes realizarão os atendimentos dos chamados.

Revisão #3

Criado Thu, Jun 10, 2021 5:15 PM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)

Atualizado Thu, Jun 24, 2021 11:00 AM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)