

Gerência de Serviços

Introdução

Os serviços são a base da Central de Serviços do SUAP, são eles que vão ditar o que cada campus atende e o que os usuários vão solicitar.

Os serviços são vinculados a Áreas de Serviço da central, e podem ser organizados em Categorias de Serviço e Grupos de Serviço, afim de uma melhor organização visual e estrutural.

Organização

A imagem mostra a interface de Gerência de Serviços do SUAP. No topo, há uma barra de navegação com as seguintes opções: Conferências, E-mail, Equipamentos, Rede e Internet e Sistemas. Um retângulo vermelho envolve a opção 'Equipamentos', e uma seta vermelha aponta para ela com o texto 'Categoria de Serviços'. Abaixo, a interface é organizada em uma grade de cartões. Cada cartão representa uma categoria de serviço, com um ícone, um título, uma descrição e uma lista de serviços. Os cartões visíveis são: Computadores/Notebooks (ícone de monitor), Crachás (ícone de crachá), Empréstimos (ícone de seta para fora), Impressoras (ícone de impressora), Monitores (ícone de monitor), Scanner (ícone de câmera) e Ponto Eletrônico (ícone de lista). Cada cartão contém uma lista de serviços, como 'Computadores - Realizar manutenção', 'Crachás - Confecção', 'Empréstimos - Computador', 'Impressoras - Desatolar papel', 'Monitores - Instalar', 'Scanner - Reportar problema ao escanear' e 'Ponto Eletrônico - Reportar problema'. Um grande texto vermelho 'Grupos de Serviços' é sobreposto no centro da interface.

Conferências E-mail **Equipamentos** Rede e Internet Sistemas ← Categoria de Serviços

Computadores/Notebooks
Manutenção em desktops e notebooks.
Categorias: Equipamentos

- 1 Computadores - Realizar manutenção
- 2 Computadores - Formatar
- 3 Computadores - Instalar/Atualizar software
- 4 Computadores - Instalar equipamento
- 5 Computadores - Realizar Backup
- 6 Computadores - Recuperar arquivos
- 7 Computadores - Remover vírus
- 8 Computadores - Trocar periféricos (mouse, teclado, webcam, outros)
- 9 Token - Instalar

Crachás
Categorias: Equipamentos

- 1 Crachás - Confecção

Empréstimos
Empréstimos de equipamentos de TI.
Categorias: Equipamentos

- 1 Empréstimo - Computador
- 2 Empréstimo - Impressora
- 3 Empréstimo - Monitor
- 4 Empréstimo - Notebook
- 5 Empréstimo - Outros equipamentos de TI (leitor de CD, leitor de disquete, dockstation)

Impressoras
Serviços relacionados ao suporte à impressoras.
Categorias: Equipamentos

- 1 Impressoras - Desatolar papel
- 2 Impressoras - Realizar manutenção
- 3 Impressoras - Instalar
- 4 Impressoras - Reportar problema ao imprimir

Monitores
Serviços relacionados ao suporte à monitores.
Categorias: Equipamentos

- 1 Monitores - Instalar
- 2 Monitores - Substituir

Scanner
Serviços relacionados ao suporte à scanners.
Categorias: Equipamentos

- 1 Scanner - Reportar problema ao escanear

Ponto Eletrônico
Serviços relacionados ao suporte ao ponto eletrônico.
Categorias: Equipamentos

- 1 Ponto Eletrônico - Reportar problema

Telefones
Serviços relacionados ao suporte à telefones.

Cadastro de Serviços

O cadastro de serviços deve ser feito tendo em mãos informações básicas necessárias para que o

serviço seja específico e cumpra adequadamente sua função. Abaixo estão as informações necessárias:

Inicio » Serviços » Adicionar Serviço

Adicionar Serviço

Ajuda

(clique na imagem para ampliar)

Nome: *

Tipo: *

Nome (Título do serviço) - Nome sucinto para o serviço

Área do Serviço: *

Área do Serviço - Escolher de qual área é o serviço

Centros de Atendimento: *

ALF - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Tipo - Incidente ou Requisição

Grupo de Serviço: *

Escolha uma opção

Área do Serviço - Escolher de qual área é o serviço

Centros de Atendimento - Selecionar segurando a tecla "Ctrl" os campi que vão atender este serviço

Informações para preenchimento do chamado:

Informações adicionais - Descrição sucinta do que se trata o serviço

Informações para preenchimento do chamado - Informações que o usuário deverá preencher para que o chamado seja devidamente atendido. Podem ser orientações de como o usuário deve solicitar o serviço. Pode ser uma lista de requisitos que o usuário deverá copiar e colar preenchido no campo “descrição” quando fizer a abertura do chamado.

SLA (em horas): *

1

Ativo? ☒

Público: ☐ Técnicos-Administrativos Permanentes ☐ Docentes Permanentes ☐ Discentes Ativos ☐ Servidores Ativos ☐ Prestadores de Serviço Ativos

Interno? ☐

Servços estarão disponíveis apenas para Atendentes da Central de Serviço.

Computadores/Notebooks

Manutenção em desktops e notebooks.

Categorias: Equipamentos

1 Computadores - Realizar manutenção

2 Computadores - Formatar

3 Computadores - Instalar/Atualizar software

4 Computadores - Instalar equipamento

5 Computadores - Realizar Backup

6 Computadores - Recuperar arquivos

7 Computadores - Remover vírus

8 Computadores - Trocar periféricos (mouse, teclado, webcam, outros)

9 Token - Instalar

Ponto Eletrônico

Serviços relacionados ao suporte ao ponto eletrônico.

Categorias: Equipamentos

Crachás

Crachás

Categorias: Equipamentos

1 Crachás - Confecção

Impressoras

Serviços relacionados ao suporte à Impressoras.

Categorias: Equipamentos

1 Impressoras - Desatolar papel

2 Impressoras - Realizar manutenção

3 Impressoras - Instalar

4 Impressoras - Reportar problema ao imprimir

Scanner

Empréstimos

Empréstimos de equipamentos de

Categorias: Equipamentos

1 Empréstimo - Computador

2 Empréstimo - Impressora

3 Empréstimo - Monitor

4 Empréstimo - Notebook

5 Empréstimo - Outros equipamentos (leitor de disquete, dockstation)

Monitores

Serviços relacionados ao suporte à

Categorias: Equipamentos

1 Monitores - Instalar

2 Monitores - Substituir

Permite anexos? - Informar se o serviço permite que o usuário insira anexos na abertura do chamado. (Sim ou Não)

Permite abertura de chamado por terceiros? - Informar se o chamado pode ser aberto por um usuário para atender a demanda de outro usuário. (Sim ou Não)

Permite interessado informar Telefone Adicional? - Informar se o campo para preenchimento de telefone estará disponível. (Sim ou Não) *PS: recomendo deixar sempre ativado para facilitar o contato, caso necessário.*

SLA - Informar o tempo em **horas** para solução do serviço.

Restringir para um grupo de usuários?

Público: ☐ Técnicos-Administrativos Permanentes ☐ Docentes Permanentes ☐ Discentes Ativos ☐ Servidores Ativos ☐ Prestadores de Serviço Ativos

Caso deseje restringir este serviço a apenas alguns tipos de usuário, selecione um ou mais.

É possível restringir o serviço para que apenas alguns grupos de usuários consigam abrir o chamado para aquele serviço.

Na central da TI não fizemos restrição, não marcando nenhuma caixa o serviço fica disponível para qualquer usuário no SUAP abrir chamado.

Caso achem necessário a restrição para alguns de seus serviços, informem qual dos grupos da imagem acima o serviço deverá ser restrito.

Artigo para Base de Conhecimento - Criar um documento com a solução para aquele serviço, para inserirmos na Base de Conhecimento e vincular ao serviço criado.

Sobre estes artigos da base de conhecimento, para os serviços de TI criamos alguns procedimentos genéricos para serviços abrangentes e cadastramos direto na Base de Conhecimentos da central. Ela possui o mesmo editor de textos do módulo de documento eletrônico, é possível inserir imagens e links no texto.

Para procedimentos com imagens recomendo criarem direto na base de conhecimento. Caso o procedimento seja apenas informativo, ou guia de texto, sugiro criarem no Google Docs um arquivo para cada procedimento, depois apenas copiamos e colamos na base.

Também é necessário informar já na criação dos serviços quais atendentes vão atender quais serviços. Portanto informe quem vai atender cada serviço.

Vinculação de campi em serviços

Para vincular serviços a campi é necessário fazer o processo manual de ir em cada serviço e habilitar quais campi vão ter disponível.

Portanto, os campi é que são vinculados nos serviços.

Infelizmente o SUAP não possui uma maneira automatizada de fazer este processo, então é necessário abrir cada serviço e vincular os campi necessários.

[Início](#) » [Serviços](#) » [Serviços](#) » [Editar Computadores/Notebooks | Computadores - Realizar manutenção](#)

Editar Computadores/Notebooks | Computadores - Realizar manutenção

Nome: *	Computadores - Realizar manutenção
Tipo: *	Incidente
Centros de Atendimento: *	<div>CNP - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO GTA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</div> <div>Informe pelo menos um centro de atendimento responsável pelo atendimento do chamado. Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.</div>
Grupo de Serviço: *	<div>Computadores/Notebooks</div>
Informações Adicionais:	<div>Manutenção que consiste em substituir peças ou componentes que se desgastaram ou falharam e que levaram o equipamento a uma parada, por falha ou pane em um ou mais componentes.</div>
Informações para preenchimento do chamado:	<div>Informar o número do patrimônio do equipamento em que será realizada a manutenção.</div>

Revisão #11

Criado Thu, Jun 10, 2021 10:23 AM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)

Atualizado Thu, Jun 24, 2021 10:58 AM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)