

# 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

The screenshot displays the 'Equipamentos' category in the SUAP system. A red box highlights the main content area, and a red arrow points to the 'Equipamentos' tab in the top navigation bar, labeled 'Categoria de Serviços'. The interface is organized into several service groups, each with a list of specific services:

- Computadores/Notebooks**: Manutenção em desktops e notebooks. Categorias: Equipamentos. Services include: 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. Service: 1. Crachás - Confecção.
- Impressoras**: Serviços relacionados ao suporte à impressoras. Categorias: Equipamentos. Services include: 1. Impressoras - Desatolar papel; 2. Impressoras - Realizar manutenção; 3. Impressoras - Instalar; 4. Impressoras - Reportar problema ao imprimir.
- Scanner**: Serviços relacionados ao suporte à scanners. Categorias: Equipamentos. Service: 1. Scanner - Reportar problema ao escanear.
- Empréstimos**: Empréstimos de equipamentos de TI. Categorias: Equipamentos. Services include: 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).
- Monitores**: Serviços relacionados ao suporte à monitores. Categorias: Equipamentos. Services include: 1. Monitores - Instalar; 2. Monitores - Substituir.
- Ponto Eletrônico**: Serviços relacionados ao suporte ao ponto eletrônico. Categorias: Equipamentos. Service: 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:

(clique na imagem para ampliar)

Início » Serviços » Adicionar Serviço

## Adicionar Serviço

Ajuda

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

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

Grupo de 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): \*

Grupo de serviço - Informar em qual agrupamento o serviço será inserido (o grupo de serviço são aquelas subdivisões na central, onde serviços do mesmo tipo são agrupados, segue imagem como exemplo)

Ativo?

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

Interno?

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 - Confeção

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, dockstats

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 style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"><div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">CNP - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</div><div style="padding: 2px;">GTA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</div></div> <small>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.</small>
Grupo de Serviço: *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #e2efda;"><span style="font-size: 0.8em;">Q Computadores/Notebooks</span> <span style="float: right; font-size: 0.8em;">x</span></div>
Informações Adicionais:	<p>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.</p>
Informações para preenchimento do chamado:	<p>Informar o número do patrimônio do equipamento em que será realizada a manutenção.</p>

---

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](#)