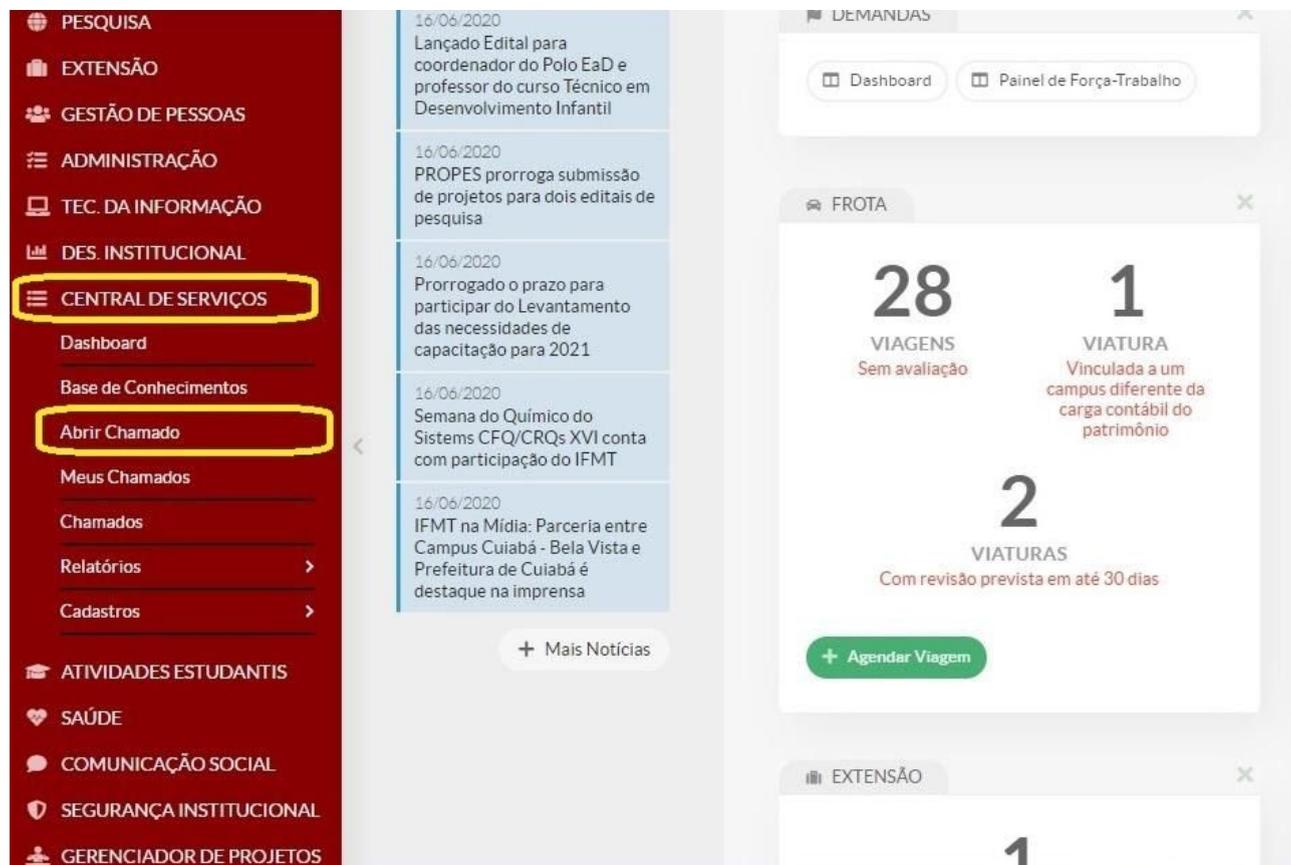


A **central de serviços** é um módulo do suap que possibilita a abertura de chamados para vários setores da instituição, abordaremos a abertura de chamado para área de tecnologia da informação na visão do usuário neste manual.



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 elaboradas de forma para que 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 irá 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

Serviço consiste em atribuir e/ou remover perfil do usuário no SUAP.

▼ Descreva o Seu Chamado

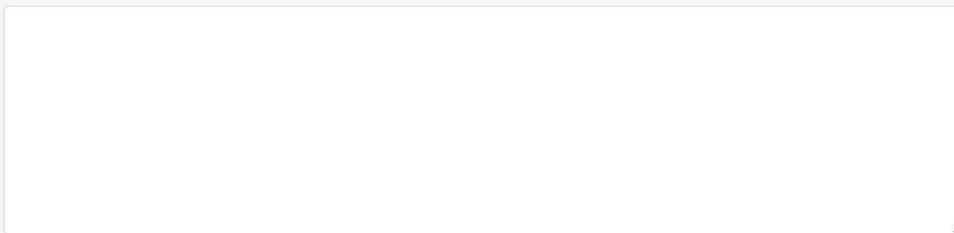
📌 Informações para preenchimento do chamado:

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.

Descrição:



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.

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.

| | |
|--|--|
| Interessado: | <input type="text" value="Escolha uma opção"/> |
| Requisitante: | <input type="text" value="Escolha uma opção"/> |
| Telefone Adicional para Contato: | <input type="text"/> <small>Para agilizar o atendimento, informe um número adicional para contato.</small> |
| Campus: | <input type="text" value="CNP"/> |
| Centro de Atendimento: | <input checked="" type="radio"/> CNP - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO <small>Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.</small> |
| Meio de Abertura: | <input type="text" value="Interface Web"/> |
| Outros Interessados: | <input type="text" value="Escolha uma ou mais opções"/> <small>Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.</small> |
| Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados? | <input type="checkbox"/> |

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, ai só selecioná-la.

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

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.

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 campo 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 receberão um e-mail com a cópia de abertura do chamado.

Anexar Arquivos

| Descrição | Anexo |
|----------------------|--|
| <input type="text"/> | <input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado |
| <input type="text"/> | <input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado |
| <input type="text"/> | <input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado |

Confirmar

Este chamado deve ser resolvido em até **48 horas**.

O campo **Anexar arquivos** possibilita anexar até três arquivos no chamado, recomendamos digitar uma 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.



Novo Chamado

#1699 SUAP - Atribuir/Remover perfil

Descrição do Chamado:

as

Interessado Principal:

Leonardo Pignati

Aberto em:

18/06/2020 14:10

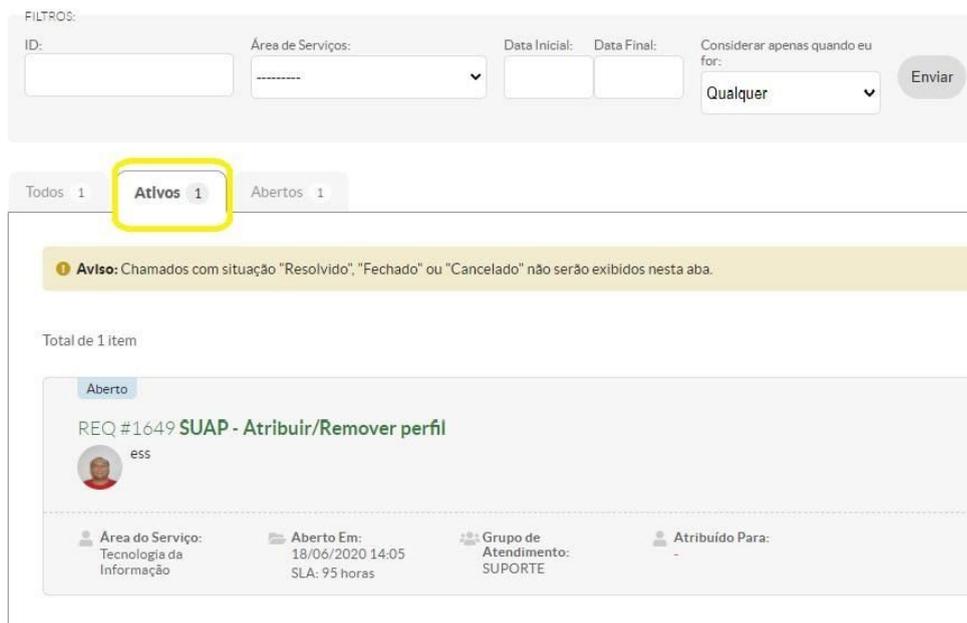
Data de Estouro do SLA:

20/06/2020 14:10

--

Para mais informações, acesse: <https://suap.ifmt.edu.br/centralservicos/chamado/1699/>

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



No módulo da **Central de Serviços** é possível acompanhar os chamados abertos na opção **Meus Chamados**, há a possibilidade de visualizar os chamados em qualquer situação, além disso é possível utilizar o filtro de busca nos chamados para selecionar o que deseja.



Chamado Resolvido

#1699 SUAP - Atribuir/Remover perfil

Atualização de chamado realizada por Leonardo Pignati (1921632):

Situação alterada para **Resolvido**.

Comentário por Leonardo Pignati:

jj

Dados Gerais

Descrição do Chamado:

as

Interessado Principal:

Leonardo Pignati

Aberto em:

18/06/2020 14:10

Data de Estouro do SLA:

20/06/2020 14:10

--

Para mais informações, acesse: <https://suap.ifmt.edu.br/centralservicos/chamado/1699/>

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:

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Enviar

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 shows a helpdesk interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a menu with the following items: DOCUMENTOS/PROCESSOS, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO, TEC. DA INFORMAÇÃO, DES. INSTITUCIONAL, CENTRAL DE SERVIÇOS (highlighted), Indicadores, Dashboard, Base de Conhecimentos, Abrir Chamado, and Meus Chamados (highlighted). The main content area has a filter bar at the top with tabs: Todos 5, Ativos 2, Abertos 1, Em Atendimento 1, Resolvidos 2 (highlighted), and Fechados 1. Below the filter bar, it says 'Total de 2 itens'. There are two ticket entries, both marked as 'Resolvido'. The first ticket is 'REQ #1699 SUAP - Atribuir/Remover perfil' with a user profile picture. The second ticket is 'REQ #1693 E-mail Individual - Alterar senha' with a user profile picture. Each ticket entry has a green 'Reabrir Chamado' button (highlighted) and a red 'Fechar Chamado' button. Below the first ticket, there is a summary of service area information: 'Area do Serviço: Tecnologia da Informação', 'Aberto Em: 18/06/2020 14:10 SLA: 48 horas', 'Grupo de Atendimento: SUPORTE', and 'Atribuído Para: Leonardo Pignati'.

Se a solução do técnico de TI não foi satisfatória, o usuário tem a possibilidade de realizar a reabertura do chamado, com isso o Técnico de TI terá que dar uma nova solução ao chamado.