

# 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 'Equipamentos' tab in the top navigation bar and a red arrow points to it with the label 'Categoria de Serviços'. The main content area is a grid of service groups, each with a title, description, and a list of services. A large red watermark 'Grupos de Serviços' is overlaid on the center of the grid.

Group Name	Description	Services List
<b>Computadores/Notebooks</b>	Manutenção em desktops e notebooks.	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Computadores - Realizar manutenção</li><li>2 Computadores - Formatar</li><li>3 Computadores - Instalar/Atualizar software</li><li>4 Computadores - Instalar equipamento</li><li>5 Computadores - Realizar Backup</li><li>6 Computadores - Recuperar arquivos</li><li>7 Computadores - Remover vírus</li><li>8 Computadores - Trocar periféricos (mouse, teclado, webcam, outros)</li><li>9 Token - Instalar</li></ul>
<b>Crachás</b>	Crachás	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Crachás - Confecção</li></ul>
<b>Impressoras</b>	Serviços relacionados ao suporte à impressoras.	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Impressoras - Desatolar papel</li><li>2 Impressoras - Realizar manutenção</li><li>3 Impressoras - Instalar</li><li>4 Impressoras - Reportar problema ao imprimir</li></ul>
<b>Scanner</b>	Serviços relacionados ao suporte à scanners.	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Scanner - Reportar problema ao escanear</li></ul>
<b>Empréstimos</b>	Empréstimos de equipamentos de TI.	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Empréstimo - Computador</li><li>2 Empréstimo - Impressora</li><li>3 Empréstimo - Monitor</li><li>4 Empréstimo - Notebook</li><li>5 Empréstimo - Outros equipamentos de TI (leitor de CD, leitor de disquete, dockstation)</li></ul>
<b>Monitores</b>	Serviços relacionados ao suporte à monitores.	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Monitores - Instalar</li><li>2 Monitores - Substituir</li></ul>
<b>Ponto Eletrônico</b>	Serviços relacionados ao suporte ao ponto eletrônico.	<ul style="list-style-type: none"><li>1 Ponto Eletrônico - Reportar problema</li></ul>
<b>Telefones</b>	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:

Início » Serviços » Adicionar Serviço

(clique na imagem para ampliar)

Ajuda

**Nome:** \*

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

**Tipo:** \*

**Tipo - Incidente ou Requisição**

**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.*

**Requer número de chamado?**

**Permite abertura de chamado por terceiros?**

**Permite abertura de chamado por terceiros adicional?**

**SLA (em horas):** \* 1

**Ativo?**

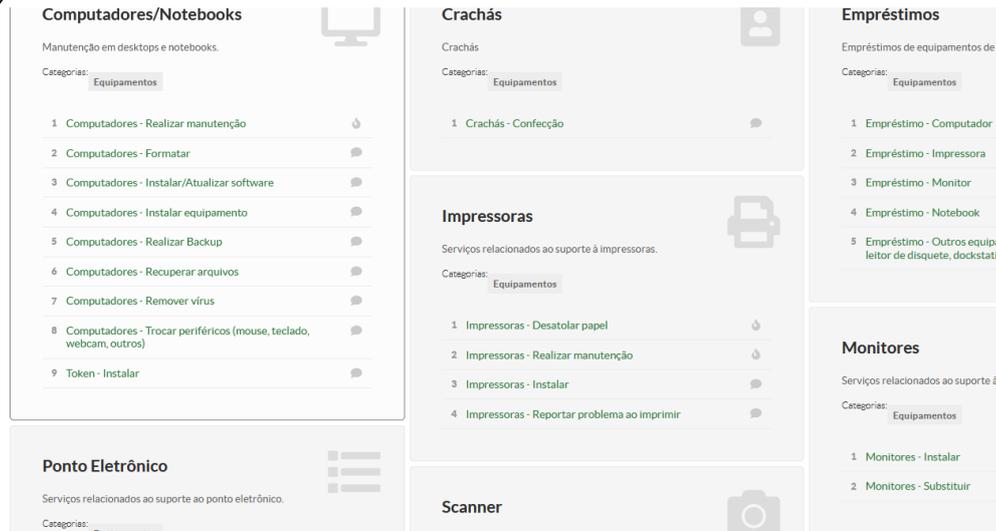
**Público:**  Técnicos-Administrativos Permanentes  Docentes Permanentes  Discentes Ativos  Servidores Ativos  Prestadores de Serviço Ativos

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

**Interno?**

Serviços internos estarão disponíveis apenas para Atendentes da Central de Serviço.

**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*)



**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.

## 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: #0070c0; color: white; padding: 2px;">CNP - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</div><div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">GTA - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</div></div> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">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.</p>
Grupo de Serviço: *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #e0f0e0;"><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 #6

Criado Thu, Jun 24, 2021 2:58 PM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)

Atualizado Thu, Jul 1, 2021 7:17 PM por [Marcel Lopes Silva Rivero](#)