

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DIRETORIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

MANUAL DA CENTRAL DE SERVIÇOS
ÁREA: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL



Porto Velho, Rondônia
Agosto, 2026

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO
DIRETORIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

MANUAL DA CENTRAL DE SERVIÇOS
Área: Desenvolvimento Institucional

Elaboração

Nicole de Moura

Colaboração

Alexandre Prestes Girardello

Thiago Alves de Oliveira Pereira

INFORMAÇÕES DA PUBLICAÇÃO

Versão 1 | Agosto de 2026

NOTA EDITORIAL

[Este documento](#) foi elaborado no Drive institucional da Diretoria de Planejamento e poderá ser atualizado sempre que necessário, mantendo-se o histórico de alterações e dos servidores envolvidos em sua elaboração.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M929m

Moura, Nicole de.

Manual da Central de Serviços: área: desenvolvimento institucional / Nicole de Moura; colaboração de Alexandre Prestes Girardello e Thiago Alves de Oliveira Pereira. – Porto Velho, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, 2026. 19 p.: il.

1. Central de Serviços. 2. Atendimento ao usuário. 3. Gestão de chamados. 4. Desenvolvimento Institucional. I. Girardello, Alexandre Prestes. II. Pereira, Thiago Alves de Oliveira. III. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia. IV. Título.

CDD 005.3

Bibliotecária responsável: Roseni Santos Rodrigues CRB 11/916

APRESENTAÇÃO

A Central de Serviços no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP - Central de Serviços) é utilizada para registrar e acompanhar chamados de suporte (técnico, incidentes, requisições) direcionando a demanda à área responsável pela solução. Ela funciona como um canal único de comunicação entre os solicitantes e os solucionadores.

Este Manual é voltado para a Central de Serviços da Área de Desenvolvimento Institucional, contudo, pode servir de suporte para as demais áreas.

DO CADASTRO DOS SERVIÇOS

Primeiro passo: Listagem dos serviços da área/setor.

Responsável: Área/Setor responsável pelo(s) serviço(s).

Na Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional os serviços que necessitam abertura de chamado giram em torno das atividades desenvolvidas pela Diretoria de Planejamento e da Pesquisa Institucional.

A Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação tem atividades muito específicas, por isso não está sendo citada neste manual.

Os Serviços da PRODIN foram descritos em [Planilha compartilhada](#) entre o grupo de servidores responsáveis por elaborar a lista de serviços.

Segundo passo: Criação da Área de Atuação

Responsável: DGTI/CDSIS.

Terceiro passo: Vinculação de Gestor à Área de Atuação

Responsável: DGTI/CDSIS.

Quarto passo: Criação da Categoria de Serviços

Categoria de Serviços: Conjunto de Serviços relacionados sobre um mesmo assunto. Por exemplo, dentro da Categoria de Serviços Sistemas MEC/Inep estão listados os sistemas do Governo Federal (PNP, Censup, etc.).

Responsável: Gestor da Área de Atuação.

Caminho: Central de Serviços > Cadastros > Serviços > Categorias de Serviço.

Início > Adicionar Categoria de Serviço

Adicionar Categoria de Serviço

* Nome:

Informe um nome para a categoria de serviço

* Área do Serviço:

Escolha uma opção

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

Durante a elaboração deste Manual, foram cadastradas as seguintes Categorias de Serviços na Área de Atuação Desenvolvimento Institucional:

Nome	Área do Serviço
Gestão de Riscos	Desenvolvimento Institucional
Gestão de Trabalho	Desenvolvimento Institucional
Sistemas MEC/INEP	Desenvolvimento Institucional

Quinto passo: Criação do Grupo de Serviço

Grupo de Serviço: É o detalhamento da Categoria. Por exemplo, na Categoria de Serviços Sistemas MEC/Inep estão listados os sistemas do Governo Federal (PNP, Censup, etc.).

Responsável: Gestor da Área de Atuação.

Caminho: Central de Serviços > Cadastros > Serviços > Grupos de Serviço.

Adicionar Grupo de Serviço

* Nome:

Informe um nome para o grupo de serviço

* Detalhamento:

0 caracteres informados.

* Categorias:

Escolha uma ou mais op

Ícone:

list

Informe um ícone para representar este grupo de Serviços. Fonte: <https://fontawesome.com/v4.7.0/icons/>

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Nome: Nome do Grupo de Serviço.

Detalhamento: Breve descrição do Grupo de Serviço.

Categorias: Selecione uma das Categorias de Serviços cadastradas anteriormente.

O usuário visualiza da seguinte forma:

Gestão de Riscos

Gestão de Trabalho

Sistemas MEC/INEP



Plano Anual de Trabalho

Nome do Grupo de Serviço

O Plano Anual de Trabalho (PAT) é a organização anual do trabalho. Ele é elaborado a partir do PDI e demais planos e projetos institucionais.

Categorias: [de Serviços](#) [Detalhamento](#)

Gestão de Trabalho

Durante a elaboração deste Manual, foram cadastrados os seguintes Grupos de Serviços na Área de Atuação Desenvolvimento Institucional:

Nome	Categorias
Censo da Educação Superior (CENSUP)	▪ Sistemas MEC/INEP
Ciclo de Coleta e Validação (CCV/PNP)	▪ Sistemas MEC/INEP
Educacenso	▪ Sistemas MEC/INEP
E-MEC	▪ Sistemas MEC/INEP
ENADE	▪ Sistemas MEC/INEP
Plano Anual de Trabalho	▪ Gestão de Trabalho
Sistema UAI Risk	▪ Gestão de Riscos

Sexto passo: Criação do Centro de Atendimento

Centro de Atendimento: Área responsável pelo atendimento.

Responsável: Gestor da Área de Atuação.

Caminho: Central de Serviços > Cadastros > Atendimento > Centros de Atendimento.

Adicionar Centro de Atendimento

* Nome:

Informe um nome para o Centro de Atendimento

Centro de Atendimento Local?

☐

* Área do Serviço:

Nome: Área responsável pelo atendimento.

Centro de Atendimento Local?: Marcar apenas se houver atendimento inicial nos *campi*.

Área do Serviço: Área de Atuação

Sétimo passo: Criação do Grupo de Atendimento

Grupo de Atendimento = Servidor(es) responsável(eis) pelo atendimento.

Responsável: Gestor da Área de Atuação.

Caminho: Central de Serviços > Cadastros > Atendimento > Grupos de Atendimento.

* Campus: Escolha uma opção	Dados de Cadastro do Grupo de Atendimento
* Centro de Atendimento: Escolha uma opção	Campus: Unidade em que se localiza o Centro de Atendimento (Reitoria ou <i>Campus</i>).
* Nome:	Centro de Atendimento: Selecione um Centro de Atendimento.
* Responsáveis: Escolha uma ou mais op O responsável pelo grupo de atendimento deve ser um dos atende	Nome: Pode ser o mesmo da Área de Atuação, se não houver Centro de Atendimento Local.
Atendentes Vinculados ao Grupo: Escolha uma ou mais op	Responsáveis: Gerentes da Área de Atendimento.
	Atendentes Vinculados ao Grupo: Selecione o(s) servidor(es) que vão realizar o atendimento na condição de Atendente.

Durante a elaboração deste Manual, o cadastrado na Área de Atuação Desenvolvimento Institucional é:

#	Nome	Grupo de Atendimento Superior	Campus	Responsáveis	Centro de Atendimento	Atendentes	Serviços Ativos
 	PRODIN	-	REITORIA	- Adriana Faria - Ivanilson Parente - Luciana Souza - Nicole Moura - Renato Delmonico	Diretoria de Planejamento	- Adriana Faria - Beatriz Costa - Ivanilson Parente - Luciana Souza - Nicole Moura - Renato Delmonico - Romeu Santos	3

Oitavo passo: Criação do Serviço

Serviço: Atividade específica. Dentro da Área de Desenvolvimento Institucional, o mais comum é que o usuário encontre dificuldades para acessar algum sistema ou módulo relacionado ao Desenvolvimento Institucional.

Responsável: Gestor da Área de Atuação.

Caminho: Central de Serviços > Cadastros > Serviços > Serviços.



O formulário 'Dados Gerais' contém quatro campos obrigatórios, cada um com um ícone de asterisco vermelho à esquerda:

- * Nome:** Um campo de texto com uma barra decorativa azul.
- * Tipo:** Um campo de texto com uma barra decorativa azul.
- * Área do Serviço:** Um campo de texto com uma barra decorativa azul.
- * Grupo de Serviço:** Um campo de seleção com o texto 'Escolha uma opção' e uma barra decorativa azul.

Nome: Nome do Serviço (possível dificuldade encontrada pelo usuário).

Tipo: Requisição (solicitação) ou Incidente.

Área do Serviço: conforme cadastro anterior.

Grupo de Serviço: conforme cadastro anterior.



O formulário 'Atendimento' contém os seguintes campos e controles:

- * Centros de Atendimento:** Um campo de seleção com o texto 'Escolha uma ou mais op'.
- Informe pelo menos um centro de atendimento responsável pelo atendimento do chamado.** Uma mensagem de validação.
- * SLA (em horas):** Um campo de texto com o valor '1'.
- Público:** Três opções de seleção com caixas de seleção vazias:
 - ☐ Discentes Ativos
 - ☐ Prestadores de Serviço Ativos
 - ☐ Servidores Ativos
- Marcar todos** Um botão com o texto 'Marcar todos'.

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

Centros de Atendimento: Área que vai responder o Chamado.

SLA (em horas): Tempo que a Área tem para resolver o Chamado.

Público: Usuários que podem abrir Chamado para esse tipo de Serviço.

Informações Adicionais (não obrigatórias):

Instruções para Abertura de Chamado	Configurações
Informações Adicionais:	Permite anexos? ☐
Informações para preenchimento do chamado:	Requer número do patrimônio? ☐
Visibilidade	Deve solicitar local de atendimento? ☐ Informe se o usuário deve informar o local de atendimento na abertura do chamado.
Interno? ☐ Serviços internos estarão disponíveis apenas para Atendentes da Central de Serviço.	Permite abertura de chamado por terceiros? ☐
Ativo? ☒	Permite interessado informar Telefone Adicional? ☐
	Não exibir artigos da base de conhecimento na abertura de chamado para este serviço. ☐

Nono passo: Adicione a Base de Conhecimento

Base de Conhecimento: Descrição sobre o que é o serviço e outras informações que sejam relevantes para que o usuário possa resolver a situação sem necessidade de abertura de chamado.

Responsável: Gestor da Área de Atuação.

Caminho: Central de Serviços > Base de Conhecimentos > Desenvolvimento Institucional > Adicionar Artigo.

Título: Serviço ao qual a Base de Conhecimento está atrelada.

Resumo: Texto que ficará visível abaixo do Título. Utilize o espaço para descrever o que é aquele serviço e o que motiva seu uso.

Solução: Liste ações que podem resolver a situação antes de abrir um chamado.

Visibilidade:

Sigilosa: restringe os artigos apenas a determinados Grupos de Atendimento;

Privada: artigos visíveis a todos os atendentes da Central de Serviços;

Pública: artigos visíveis a todos os atendentes da Central de Serviços e na área de Perguntas Frequentes.

Anexo: Disponibilize manuais em formato pdf ou png/jpg/jpeg.

Dados Gerais

* Área do Serviço:

Escolha uma opção

* Título:

* Resumo:

0 caracteres informados.

* Solução:



B *I* U

Espaça... | Estilo | Formata... | Fonte | Tamanho |

Tags:

Separe cada tag com uma vírgula e espaço. Ex.: Ensino, Tecnologia da Informação, Extensão, Internet

Ativo?



Visibilidade

* Visibilidade:

Privada

Sigilosa: restringe os artigos apenas a determinados Grupos de Atendimento;

Privada: artigos visíveis a todos os atendentes da Central de Serviços;

Pública: artigos visíveis a todos os atendentes da Central de Serviços e na área de Perguntas Frequentes.

Restringir aos Serviços:

Disponíveis

Filtro

Ação de Desenvolvimento em Serviço (ADS-Pós) | Dúvidas r
Ação de Desenvolvimento em Serviço (ADS-Pós) | Norma pa
Ação de Desenvolvimento em Serviço (ADS-Pós) | Solicitaçã
Active Directory (AD) | Active Directory
Adesão PGD | Agendamento de capacitação individual/seto

Escolher

Remover

Escolhido(S)

Filtro

Anexos

Anexo: #1

Remover

* Anexo:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Tamanho máximo permitido: 10,0 MB.

O usuário verá a seguinte tela:

Início > Listar Áreas de serviço > Abrir chamado para Desenvolvimento Institucional > Plano Anual de Trabalho | Permissão e acesso ao sistema - Modulo PAT

Plano Anual de Trabalho | Permissão e acesso ao sistema - Modulo PAT

Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade:

1

Título
Permissão e acesso ao Sistema

Ver solução

Ver anexos

Solução

Anexos

Resumo

Esse serviço é vinculado ao Módulo Plano Anual de Trabalho (PAT), para servidores que não estão conseguindo acessar o Plano de Área ou o Plano de Setor. Abaixo estão listadas soluções que podem solucionar a situação sem a necessidade de abertura de chamado.

☒ Esta solução já foi utilizada para resolver:
0 chamados

☐ Tags relacionadas:
PAT Acesso Permissão

Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim.

Abrir Chamado

Realizado o Nono Passo (Adição da Base de Conhecimento) a Central de Serviços estará pronta para ser disponibilizada aos usuários.

DO ASSUMIR AO RESOLVER CHAMADO (Disponível para Atendentes e Gerentes)

Na tela inicial do SUAP, no quadro Pendências Coletivas, o Atendente visualiza se há Chamados em Aberto:

suap

Beatriz Costa

99+

Buscar menu

Início

Administração

Central de Serviços

Comunicação Social

Des. Institucional

Documentos/Processos

Ensino

Fique atento!

Você pode submeter um Projeto de Pesquisa.

Conheça o PAT da sua unidade.

Minhas pendências

Docente, atualize seus dados de formação acadêmica.

1 Chamado em atendimento

1 Pendência(s) de servidor no PGD a resolver

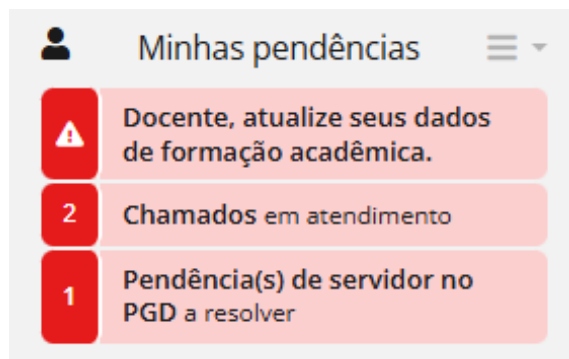
Pendências coletivas

3 Chamados a atribuir

Os Chamados também aparecem no quadro Central de Serviços:



Para ver apenas os seus Chamados, verifique suas pendências no quadro Minhas pendências.



Ao clicar em (Chamados a atribuir ou Novos Chamados sem atribuição) o Atendente verá a tela abaixo. No canto superior direito do Chamado fica o botão **Assumir**. Clicando nele, o Atendente atribui o Chamado a si mesmo e fica responsável pela resolução da solicitação.



Linha do tempo: Registro de alterações no Chamado.

Notas Internas: Geralmente utilizada para comunicação entre chefe e atendente. Somente os atendentes e o(s) Interessado(s) podem ver.

Anexos: aparecem os anexos inseridos pelo Interessado e pelos Atendentes.

Histórico de Movimentações: Registro de alterações no Chamado, por status do Atendimento.

Início > Chamados > Chamado 36164

Aberto

Chamado 36164

Alterar para Em Atendimento

Ações

Cancelar

Plano Anual de Trabalho | Permissão e acesso ao sistema - Modulo PAT

Foto de Ozeias Souza

Interessado: Ozeias Souza

Sector atual: COL-CGAB

Funções: CHEFE (CGAB)

Telefones institucionais: (69) 3341-7600 (ramal: 7600)

Descrição:
Sou Chefe de Gabinete e não consigo acessar o Plano de Área do setor.

Linha do tempo

Notas Internas

Anexos

Histórico de Movimentações

02/07/2026 10:24:25

Chamado distribuído para Prodin Sistemico (PRODIN).
Atribuído para Beatriz Costa (autoatribuído).

02/07/2026 10:16:44

Ozeia

Chamado Aberto por Ozeias Souza

A Central de Serviços apresenta outras possibilidades além da Resolução:

Início > Chamados > Chamado 36164

Aberto

Chamado 36164

Alterar para Em Atendimento

Ações

Cancelar

Plano Anual de Trabalho | Permissão e acesso ao sistema - Modulo PAT

Foto de Ozeias Souza

Interessado: Ozeias Souza

Sector atual: COL-CGAB

Funções: CHEFE (CGAB)

Telefones institucionais: (69) 3341-7600 (ramal: 7600)

Reclassificar

Reportar erro do sistema

Adicionar outros interessados

Outros chamados do interessado

Alterar para Em Atendimento: muda o status do Chamado.

Ações - Reclassificar: Altera o Serviço relacionado ao Chamado. É necessário justificar a reclassificação.

Ações - Reportar erro do sistema: Específico para Equipe de TI.

Ações - Adicionar outros interessados: Inclui outros servidores para acompanhar as alterações no Chamado.

Ações - Outros chamados do interessado: Visualizar outros chamados que o usuário tenha feito.

Após o Atendente alterar o Chamado de Aberto para Em Atendimento, acontecem as seguintes mudanças:

a) São incluídas novas ações para o Chamado:

Início > Chamados > Chamado 36164

Em atendimento

Chamado 36164

Alterar para Resolvido Ações Suspender Cancelar

Plano Anual de Trabalho | Permissão e acesso ao sistema - Modulo PAT



Interessado: **Ozeias Souza**

Setor atual: **COL-CGAB**

Telefones institucionais:
(69) 3341-7600 (ramal: 7600)

Descrição:
Sou Chefe de Gabinete e não consigo acessar o Plano de Área do setor.

- Criar processo eletrônico
- Reclassificar
- Reportar erro do sistema
- Adicionar outros interessados
- Visualizar chamados semelhantes
- Outros chamados do interessado

Linha do tempo Notas Internas Anexos Artigos relacionados 2 Histórico de Movimentações

Alterar para Resolvido: Altera o status do Chamado para Resolvido (mas para resolver o Chamado existem informações necessárias - descrição mais abaixo).

Ações - Criar processo eletrônico: só ocorre em instituições em que os processos tramitam pelo SUAP (o IFRO tramita processos pelo SEI).

Ações - Visualizar chamados semelhantes:

Suspender: Não utilizado no IFRO.

b) É possível adicionar comentários na Linha do Tempo:

Linha do tempo

Notas Internas

Anexos

Artigos relacionados 2

Histórico de Movimentações

Adicionar comentário:

0 caracteres informados.

Sugerir Artigos da Base de Conhecimentos:

☐ Permissão e acesso ao Sistema

Marcar todos

Caso deseje sugerir algum Artigo da Base de Conhecimentos para o(s) interessado(s) deste chamado, especifique-as.

Adicionar Comentário

02/07/2026 10:35:41

Beatriz Costa alterou a situação do chamado para Em atendimento

02/07/2026 10:24:25

Chamado distribuído para ProdIn Sistemico (PRODIN).
Atribuído para Beatriz Costa (autoatribuído).

02/07/2026 10:16:44

Ozele

Chamado Aberto por Ozele Souza

c) É preciso marcar, no mínimo, um artigo da base de conhecimentos, avaliar perguntas (se existentes) e preencher o comentário:

Linha do tempo

Notas Internas

Anexos

Artigos relacionados 2

Histórico de Movimentações

1 Para resolver um chamado, você deve:

1. marcar, no mínimo, um dos artigos da base de conhecimentos listados abaixo;

2. ter avaliado todas as perguntas (se existentes) para cada artigo marcado;

3. preencher o comentário ao final do formulário.

* Artigos relacionados:

Artigo público

Q Artigo Completo

Solicitar Correção

☐

Permissão e acesso ao Sistema

Esse serviço é vinculado ao Módulo Plano Anual de Trabalho (PAT), para servidores que não estão conseguindo acessar o Plano de Área ou o Plano de Setor. Abaixo estão listadas soluções que podem solucionar a situação sem a necessidade de abertura de chamado.

Esta solução já foi utilizada para resolver: 0 chamados

Média de avaliações desta solução: 0,00

Resposta Padrão:

A resposta padrão selecionada será adicionada ao campo de comentário

* Comentário:

0 caracteres informados.

Este comentário será adicionado à Linha do Tempo deste Chamado

Alterar para Resolvido

Resolvida a solicitação, marcada a Base de Conhecimento e incluído o comentário, é possível Resolver o Chamado. O comentário vai aparecer na Linha do Tempo.

O quadro de Minhas pendências do usuário indica que o Chamado foi resolvido e precisa ser fechado.



O usuário pode reabrir o Chamado ou fechá-lo:

Total de 1 item

ResolvidoReabrir ChamadoFechar Chamado

REQ #36164 Permissão e acesso ao sistema - Modulo PAT

Sou Chefe de Gabinete e não consigo acessar o Plano de Área do setor.
Ozeias

Área do Serviço:
Desenvolvimento Institucional

Aberto Em:
2 de Julho de 2026 às 10:16
SLA: 119 horas

Grupo de Atendimento:
Prodin Sistêmico

Atribuído Para:
Beatriz Costa

Para reabrir o Chamado, o usuário precisa, obrigatoriamente, incluir um comentário explicando a necessidade de reabertura. Ao ser reaberto, o Chamado volta automaticamente para o mesmo Atendente, e o ciclo de atendimento recomeça (o Atendente deve alterar o status do Chamado para Em Atendimento).

Atenção: O Atendente não consegue Fechar Chamado. Apenas o Interessado e o Gerente.

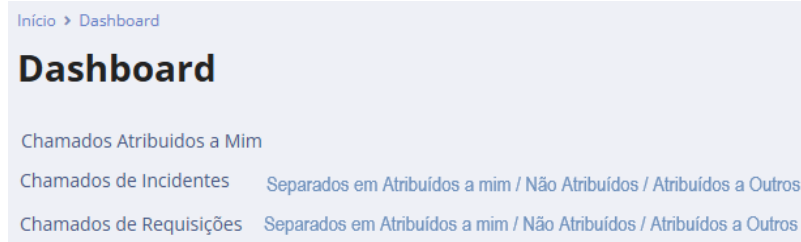
O Gerente, além das obrigações e possibilidades já listadas neste Manual e de atribuir o Chamado a si mesmo, pode atribuir o Chamado a alguém da Equipe.

FERRAMENTAS DE ACOMPANHAMENTO

DASHBOARD

Central de Serviços > Dashboard

O Painel Visual mostra a quantidade de Chamados Atribuídos ao Atendente e os Chamados de Incidentes e de Requisições.



RELATÓRIOS

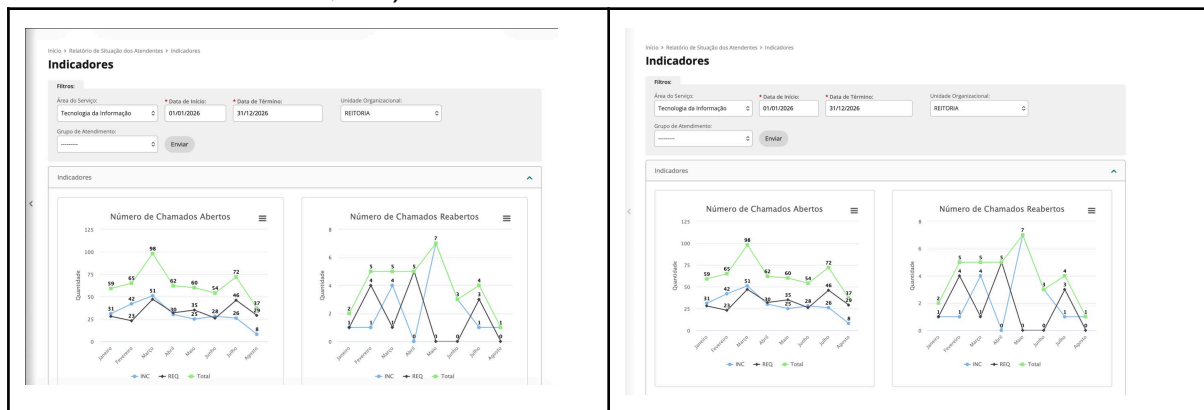
Central de Serviços > Relatórios

Central de Serviços > Relatórios > Indicadores

Os Relatórios disponibilizados estão divididos em quatro grupos:

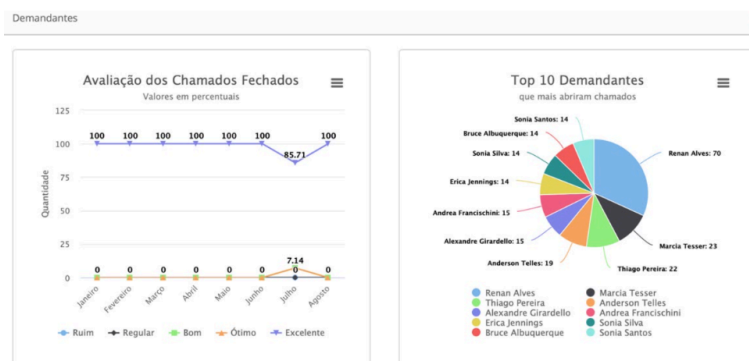
1. Indicadores

Quantificam o Número de Chamados a) Abertos; b) Reabertos; c) Fechados; d) Escalados/Retornados; e e) Reclassificados.



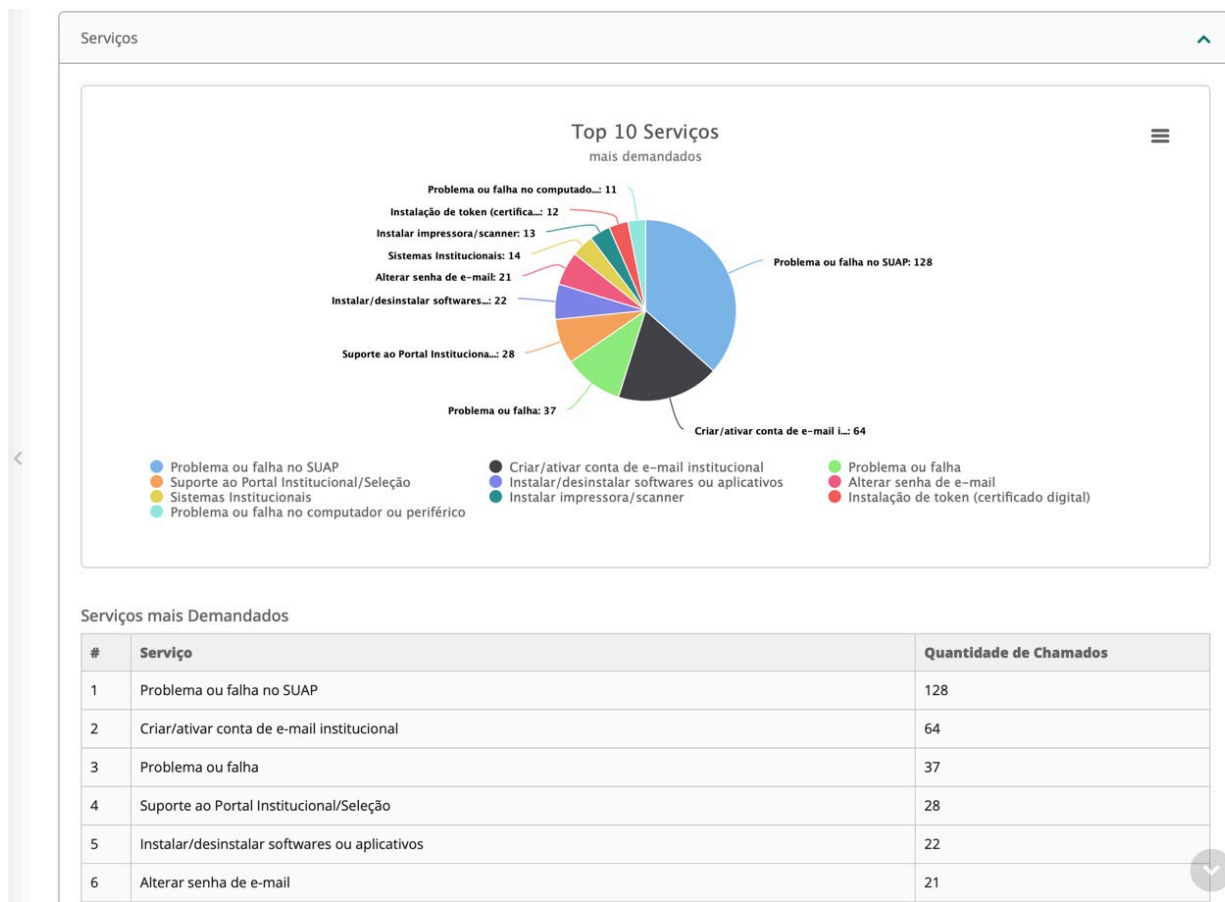
2. Demandantes

São apresentados os valores percentuais de Chamados Fechados e os Dez Servidores que mais abriram chamados.



3. Serviços/Serviços Mais Demandados

Mostra os os dez serviços mais demandados, a quantidade de chamados em cada serviço, e os Grupos e as Categorias de Serviços mais demandados.



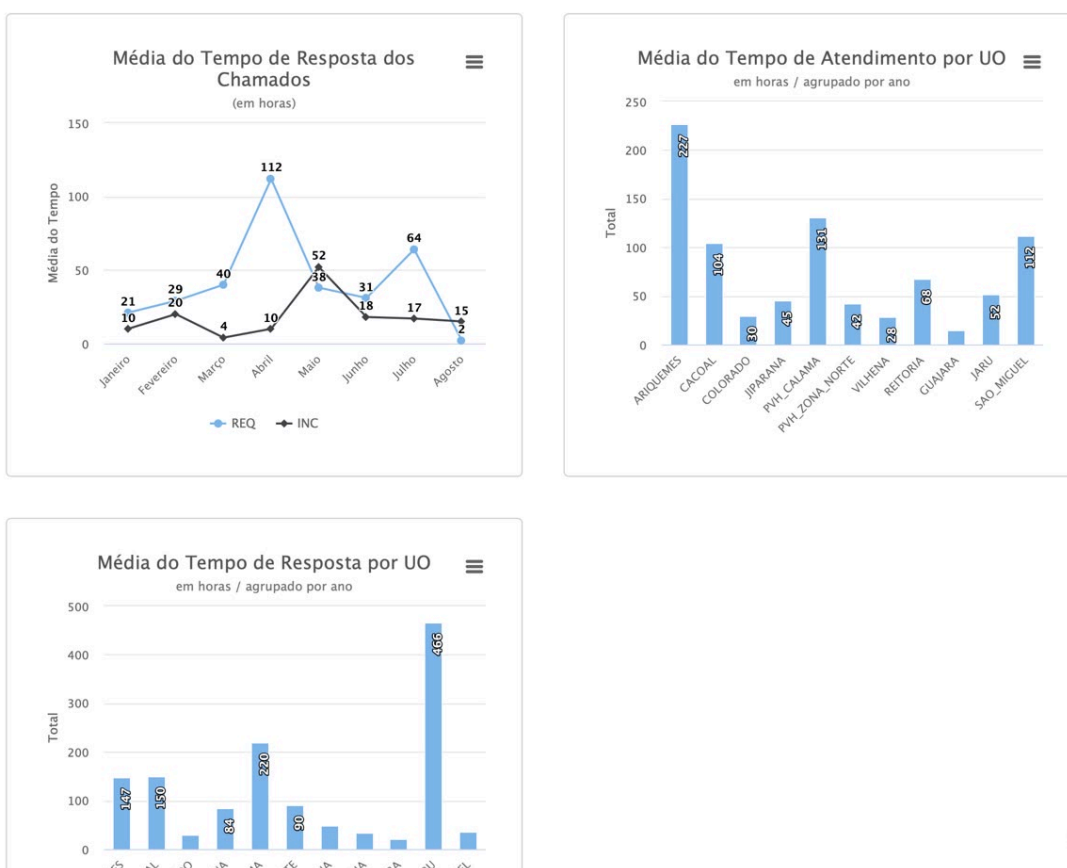
4. Atendimento

Mostra os dez servidores que mais fizeram atendimentos de chamados, a média de tempo de atendimento dos chamados (demonstra o tempo do início ao fim do atendimento) e a média do tempo de resposta dos chamados (tempo entre o chamado ser aberto e colocado em atendimento).

Atendimento



Para algumas áreas também são apresentados os Relatórios de média do tempo de atendimento por unidade e média do tempo de resposta por unidade.



Nesse item também aparecem, para algumas áreas, os dez chamados com maior tempo de atendimento e os dez chamados com maior tempo de resposta.

Top 10 Chamados com Maior Tempo de Atendimento		
Fechado REQ #34297 Tempo de Atendimento: 2 meses, 1 dia, 20 horas, 42 minutos Interessado: Paulo Teixeira Aberto Em: 16 de Março de 2026 às 14:54	Fechado REQ #34421 Tempo de Atendimento: 1 mês, 28 dias, 20 horas, 31 minutos Interessado: Rafael Meireles Aberto Em: 19 de Março de 2026 às 14:28	Fechado INC #31380 Tempo de Atendimento: 1 mês, 27 dias, 4 horas, 27 minutos Interessado: Roseni Rodrigues Aberto Em: 6 de Outubro de 2025 às 08:51
Fechado INC #33079 Tempo de Atendimento: 1 mês, 15 dias, 23 horas, 23 minutos Interessado: Marcia Tesser Aberto Em: 20 de Janeiro de 2026 às 13:38	Resolvido INC #36430 Tempo de Atendimento: 1 mês, 9 dias, 23 horas, 48 minutos Interessado: Ghueisa Ribeiro Aberto Em: 2 de Julho de 2026 às 10:46	Resolvido REQ #36089 Tempo de Atendimento: 1 mês, 8 dias, 19 horas, 59 minutos Interessado: Vanessa Oliveira Aberto Em: 10 de Junho de 2026 às 12:22
Fechado REQ #36443 Tempo de Atendimento: 1 mês, 8 dias, 19 horas, 15 minutos Interessado: Fabio Conde Aberto Em: 3 de Julho de 2026 às 11:43	Fechado REQ #36170 Tempo de Atendimento: 1 mês, 5 dias, 3 horas, 35 minutos Interessado: Thiago Pereira Aberto Em: 15 de Junho de 2026 às 11:20	Fechado INC #32812 Tempo de Atendimento: 1 mês, 3 dias, 18 horas, 34 minutos Interessado: Marcel Rios Aberto Em: 22 de Dezembro de 2025 às 11:33
Fechado REQ #33182 Tempo de Atendimento: 1 mês, 2 dias, 5 horas, 16 minutos Interessado: Marcia Tesser Aberto Em: 28 de Janeiro de 2026 às 08:50		

Top 10 Chamados com Maior Tempo de Resposta		
Em atendimento INC #35111 Tempo de Resposta: 12 dias, 22 horas, 8 minutos Interessado: Collien Nery Aberto Em: 22 de Abril de 2026 às 15:50	Em atendimento REQ #37042 Tempo de Resposta: 2 dias, 12 horas, 34 minutos Interessado: Diego Lins Aberto Em: 14 de Agosto de 2026 às 19:51	Em atendimento REQ #37043 Tempo de Resposta: 2 dias, 12 horas, 27 minutos Interessado: Sávio Oliveira Aberto Em: 14 de Agosto de 2026 às 19:58
Em atendimento REQ #36794 Tempo de Resposta: 1 dia, 1 hora, 57 minutos Interessado: Oscar Olivio Aberto Em: 30 de Julho de 2026 às 13:59	Em atendimento REQ #37047 Tempo de Resposta: 1 dia, 1 hora, 33 minutos Interessado: Cesar Santos Aberto Em: 16 de Agosto de 2026 às 07:12	Em atendimento INC #36470 Tempo de Resposta: 5 horas, 6 minutos Interessado: Jaqueline Oliveira Aberto Em: 7 de Julho de 2026 às 11:09
Em atendimento INC #37008 Tempo de Resposta: 4 horas, 26 minutos Interessado: Gisele Santos Aberto Em: 13 de Agosto de 2026 às 10:43	Em atendimento INC #36919 Tempo de Resposta: 3 horas, 10 minutos Interessado: Jaqueline Oliveira Aberto Em: 6 de Agosto de 2026 às 13:00	Em atendimento INC #36538 Tempo de Resposta: 2 horas, 55 minutos Interessado: Giulia Almeida Aberto Em: 13 de Julho de 2026 às 14:34
Em atendimento REQ #36977 Tempo de Resposta: 42 minutos Interessado: Allan Augusto Aberto Em: 11 de Agosto de 2026 às 17:07		

Central de Serviços > Relatórios > Atendimentos por Ano

Esse relatório mostra informações sobre os Chamados por unidade.

[Início](#) > Relatório de Atendimentos por Ano

Relatório de Atendimentos por Ano

Filtros:

Área do Serviço: * Ano de Início: * Ano de Término:

Unidade Organizacional	Total de Chamados Resolvidos	Média de Tempo de Atendimento
ARIQUEMES	158	16 dias
CACOAL	150	10 dias
COLORADO	393	2 dias
GUAJARA	154	1 dias
JARU	144	22 dias
JIPARANA	264	4 dias
PVH_CALAMA	170	14 dias
PVH_ZONA_NORTE	240	5 dias
REITORIA	492	4 dias
SAO_MIGUEL	9	6 dias
VILHENA	308	2 dias

Unidade Organizacional	Chamados Abertos do Ano	Total de Chamados do Ano Resolvidos ou Fechados	%	Total de Chamados do Ano atendidos no Prazo	%	Total de Chamados Resolvidos ou Fechados no Ano
ARIQUEMES	161	147	91,30%	72	48,97%	147
CACOAL	170	144	84,70%	99	68,75%	110
COLORADO	402	390	97,01%	314	80,51%	359
GUAJARA	157	154	98,08%	126	81,81%	157
JARU	148	132	89,18%	59	44,69%	130
JIPARANA	281	262	93,23%	190	72,51%	187
PVH_CALAMA	177	159	89,83%	107	67,29%	118
PVH_ZONA_NORTE	245	229	93,46%	176	76,85%	224
REITORIA	507	488	96,25%	347	71,10%	357
SAO_MIGUEL	11	9	81,81%	4	44,44%	8
VILHENA	318	303	95,28%	247	81,51%	218
	2577	2417	93,79%	1741	72,03%	2015

Central de Serviços > Relatórios > Situação dos Atendentes

Esse relatório apresenta a situação dos atendentes com relação a quantidade de chamados que estão atendendo.

Atendentes 7

Legenda: Disponível Ocupado Muito ocupado

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional
Diretoria de Planejamento
Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação / Coordenação de
Desenvolvimento de Sistemas

Agosto, 2026