

# **Central de Serviços SUAP**

## Manual para Requisitante de Chamados

**suap**  
sistema unificado de  
administração pública

## Módulo Central de Serviços do SUAP – Perfil Requisitante de Chamados

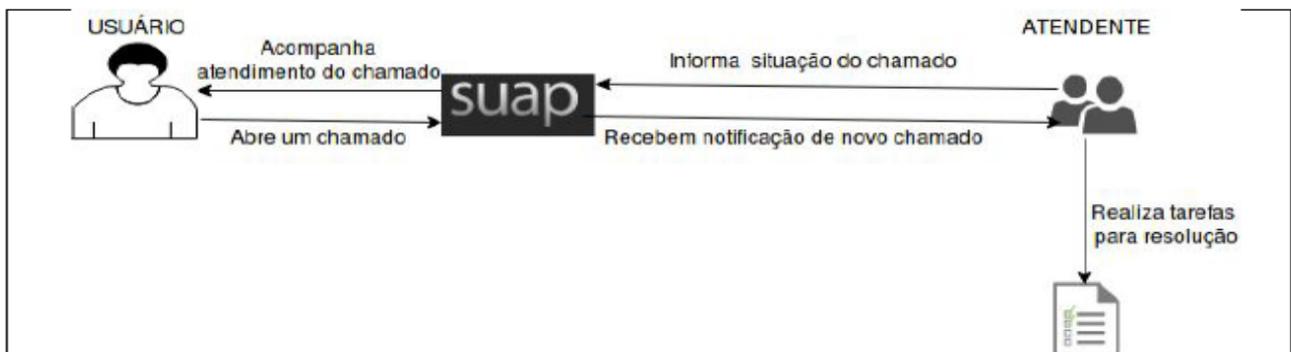
Servidores e alunos do IFRO podem abrir chamados no SUAP referentes aos serviços que necessitem de suporte e que estiverem sendo atendidos através do Módulo de Central de Serviços (CS). A ideia é que o canal se torne o principal ponto de contato para o registro de requisições, incidentes, dúvidas ou sugestões. O usuário pode acompanhar o *status* de seu chamado, com a previsão do tempo máximo para o atendimento de sua solicitação.

A funcionalidade “**Abrir Chamado**” na Central de Serviços do SUAP pode ser utilizada sempre que o usuário necessitar informar incidentes ou requisitar serviços que estiverem sendo atendidos através do módulo. Esses serviços podem ser de diversas áreas como Serviços Gerais, Manutenção Predial, Ensino e da área de **Tecnologia da Informação** (atualmente a única em produção), entre outros. Os serviços atendidos pelo Módulo CS podem ser de dois tipos distintos:

- **Incidente:** qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço (e.g. sistema indisponível, mensagem de erro de sistema, falha no acesso a internet).
- **Requisição:** é tratada como um tipo de serviço que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura de TI (e.g. solicitação de cadastro, permissão, dúvidas e/ou orientações).

A figura 1 apresenta o fluxo do processo de atendimento de um chamado aberto pelo servidor/aluno:

Figura 1: Fluxo de atendimento de Chamados



Fonte: IFG (Módulo Central de Serviços SUAP – Perfil Abridor de Chamados)

Os papéis no módulo são definidos da seguinte forma:

- **Requisitante:** aquele que faz uma solicitação de serviço para o setor de TI do IFRO;
- **Interessado:** diretamente afetado/beneficiado com o chamado;
- **Atendente:** são os analistas, técnicos ou estagiários de TI que recebem as solicitações de serviços e realizam as tarefas para atendimento e solução do chamado do requisitante/interessado;
- **Responsável por Grupo de Atendimento:** pessoa responsável por um grupo de atendentes, o qual, deve acompanhar, atribuir e gerenciar o processo de atendimento (e.g. Coordenador de TI);

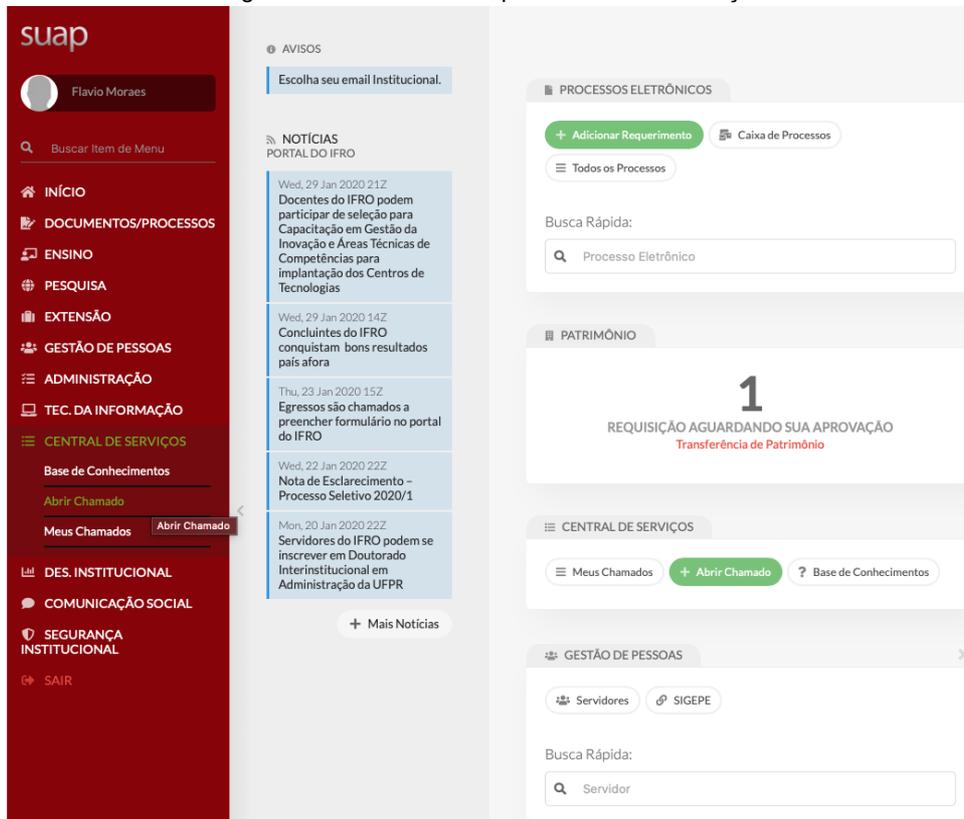
Nos tópicos a seguir serão demonstradas as telas e os passos necessários para a abertura, acompanhamento e encerramento de Chamados na Central de Serviços.

## 1. Abrir Chamado

Para realizar a abertura de um chamado na Central de Serviços do SUAP, os seguintes passos devem ser satisfeitos:

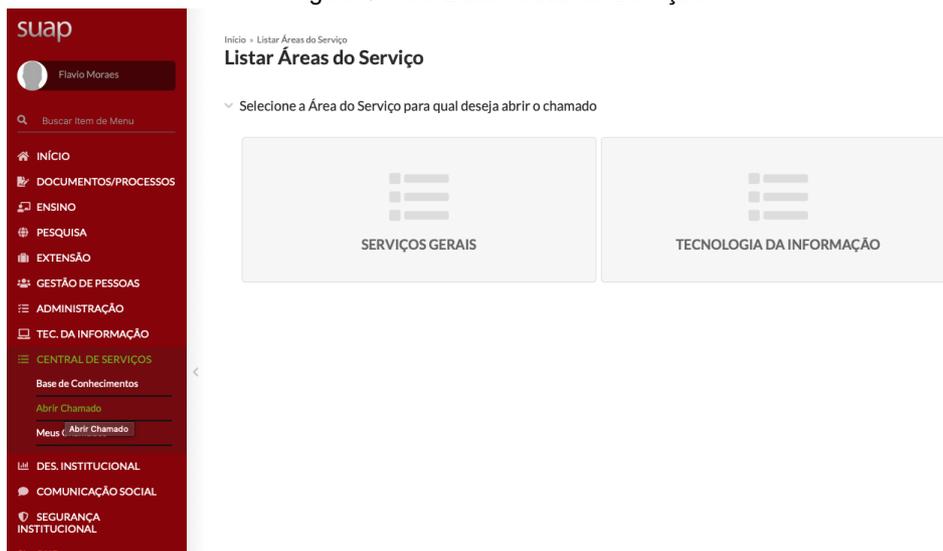
1. Acesse o menu principal do SUAP, **“Central de Serviços”**, e clique em **“Abrir Chamado”**.

Figura 2: Tela Menu Principal - Central de Serviços



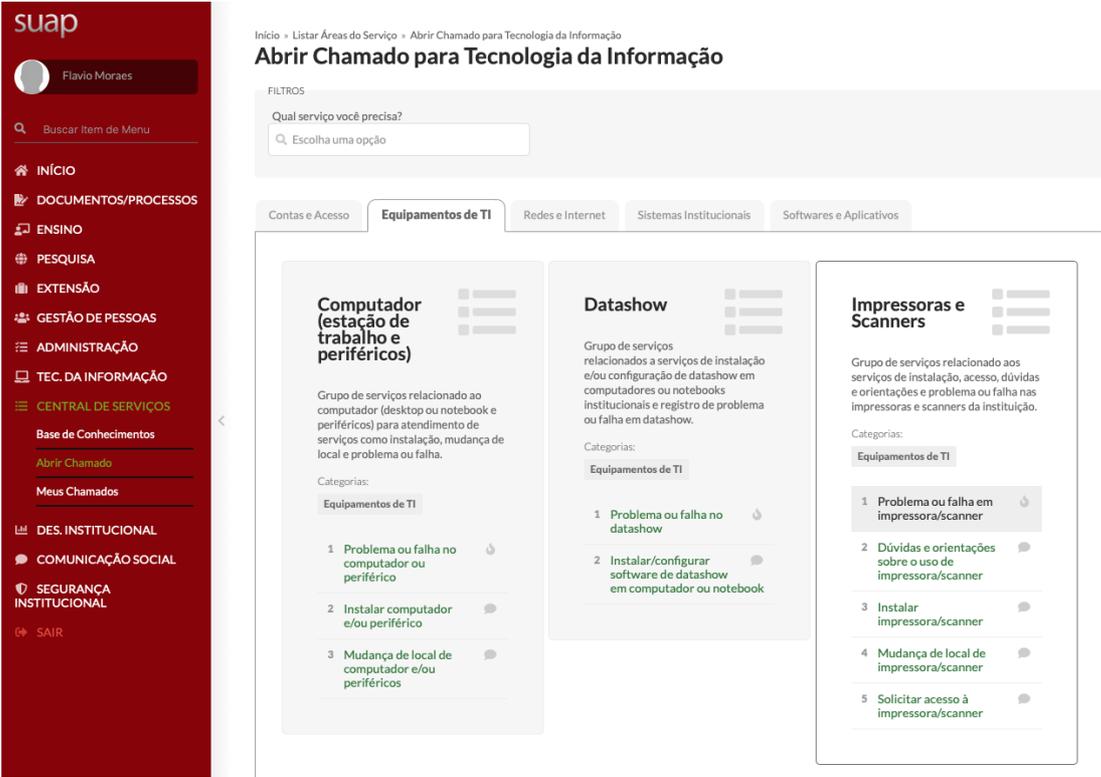
2. Selecione a Área do Serviço que deseja abrir o chamado, no exemplo, o serviço **“Tecnologia da Informação”**.

Figura 3: Tela Listar Áreas de Serviços



3. Na tela de abertura de chamado (figura 4), selecione a aba da categoria desejada, depois selecione o serviço desejado.

Figura 4: Tela Abrir Chamado para TI



suap  
Flávio Moraes

Buscar Item de Menu

INÍCIO  
DOCUMENTOS/PROCESSOS  
ENSINO  
PESQUISA  
EXTENSÃO  
GESTÃO DE PESSOAS  
ADMINISTRAÇÃO  
TEC. DA INFORMAÇÃO  
CENTRAL DE SERVIÇOS  
Base de Conhecimentos  
Abrir Chamado  
Meus Chamados  
DES. INSTITUCIONAL  
COMUNICAÇÃO SOCIAL  
SEGURANÇA INSTITUCIONAL  
SAIR

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

### Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

FILTROS

Qual serviço você precisa?  
Escolha uma opção

Contas e Acesso | **Equipamentos de TI** | Redes e Internet | Sistemas Institucionais | Softwares e Aplicativos

#### Computador (estação de trabalho e periféricos)

Grupo de serviços relacionado ao computador (desktop ou notebook e periféricos) para atendimento de serviços como instalação, mudança de local e problema ou falha.

Categorias:  
Equipamentos de TI

- 1 Problema ou falha no computador ou periférico
- 2 Instalar computador e/ou periférico
- 3 Mudança de local de computador e/ou periféricos

#### Datashow

Grupo de serviços relacionados a serviços de instalação e/ou configuração de datashow em computadores ou notebooks institucionais e registro de problema ou falha em datashow.

Categorias:  
Equipamentos de TI

- 1 Problema ou falha no datashow
- 2 Instalar/configurar software de datashow em computador ou notebook

#### Impressoras e Scanners

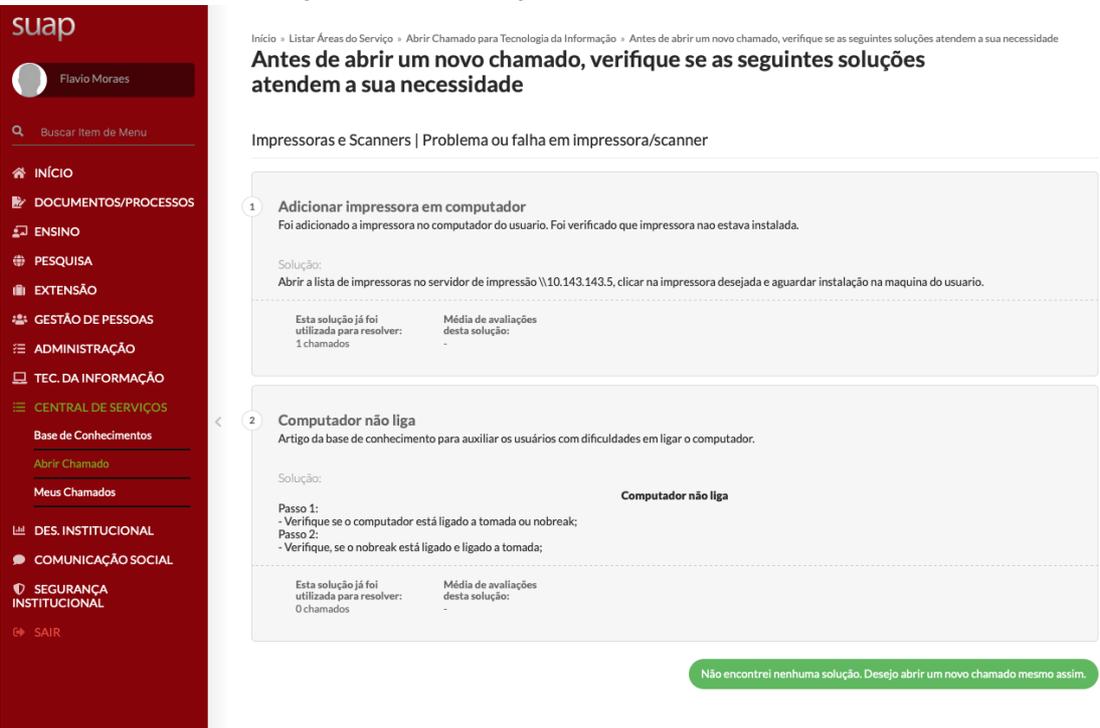
Grupo de serviços relacionado aos serviços de instalação, acesso, dúvidas e orientações e problema ou falha nas impressoras e scanners da instituição.

Categorias:  
Equipamentos de TI

- 1 Problema ou falha em impressora/scanner
- 2 Dúvidas e orientações sobre o uso de impressora/scanner
- 3 Instalar impressora/scanner
- 4 Mudança de local de impressora/scanner
- 5 Solicitar acesso à impressora/scanner

4. Uma tela com possíveis soluções será apresentada . Se algumas das soluções listadas não resolver, basta clicar no botão verde **“Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim”** conforme a tela da Figura 5.

Figura 5: Tela de Soluções Conhecidas e Abertura de Chamados.



suap  
Flávio Moraes

Buscar Item de Menu

INÍCIO  
DOCUMENTOS/PROCESSOS  
ENSINO  
PESQUISA  
EXTENSÃO  
GESTÃO DE PESSOAS  
ADMINISTRAÇÃO  
TEC. DA INFORMAÇÃO  
CENTRAL DE SERVIÇOS  
Base de Conhecimentos  
Abrir Chamado  
Meus Chamados  
DES. INSTITUCIONAL  
COMUNICAÇÃO SOCIAL  
SEGURANÇA INSTITUCIONAL  
SAIR

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade

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

Impressoras e Scanners | Problema ou falha em impressora/scanner

- #### 1 Adicionar impressora em computador

Foi adicionado a impressora no computador do usuário. Foi verificado que impressora não estava instalada.

Solução:  
Abrir a lista de impressoras no servidor de impressão \\10.143.143.5, clicar na impressora desejada e aguardar instalação na máquina do usuário.

Esta solução já foi utilizada para resolver: 1 chamados  
Média de avaliações desta solução: -
- #### 2 Computador não liga

Artigo da base de conhecimento para auxiliar os usuários com dificuldades em ligar o computador.

Solução:  
**Computador não liga**

Passo 1:  
- Verifique se o computador está ligado a tomada ou nobreak;  
Passo 2:  
- Verifique, se o nobreak está ligado e ligado a tomada;

Esta solução já foi utilizada para resolver: 0 chamados  
Média de avaliações desta solução: -

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

5. Após clicar na no botão verde a tela da Figura 6 será apresentada, preencha os campos com o máximo de informações possíveis sobre o Chamado e clique em **“Confirmar”**.

Figura 6: Tela de Cadastro de Chamado  
**Problema ou falha em impressora/scanner**

▼ Informações Adicionais

Ocorrência de problema ou falha em impressora ou scanner  
Quem pode solicitar?  
- Servidores e Colaboradores

▼ Descreva o Seu Chamado

**Informações para preenchimento do chamado:**  
Para o atendimento deste incidente, favor enviar os seguintes dados:  
- Informar o procedimento que estava realizando no momento do problema ou falha;  
- Se possível, anexar o Print Screen (Captura de Tela) do erro apresentado.

Descrição: A impressora não esta imprimindo.  
Foi verificado que a mesma esta ligada na rede elétrica e que o cabo de rede esta conectado.  
Somente o computador que estou usando não esta imprimindo.

Descreva a sua solicitação

Campus: REITORIA

Centro de Atendimento: TI - Local  
Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Outros Interessados:

É possível selecionar mais de um item  
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

**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

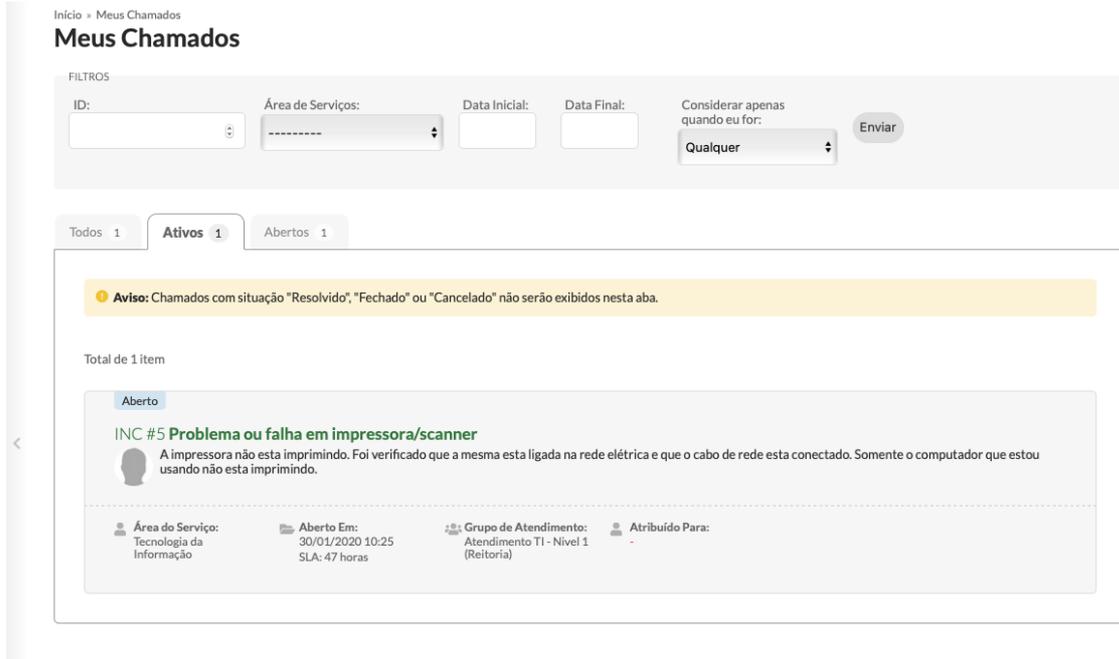
Este chamado deve ser resolvido em até 48 horas.

## 2. Acompanhar Meus Chamados

A página “Meus Chamados” fornece ao usuário uma visualização de todos os seus chamados abertos na Central de Serviços. Isso possibilita acompanhar o andamento dos chamados. Para acompanhar os seus chamados abertos, o usuário precisa realizar os seguintes passos:

1. Para visualizar os chamados abertos acesse o menu “**Central de Serviços**” e selecione a opção “**Meus Chamados**” no menu principal do SUAP. A tela da Figura 7 será aberta.

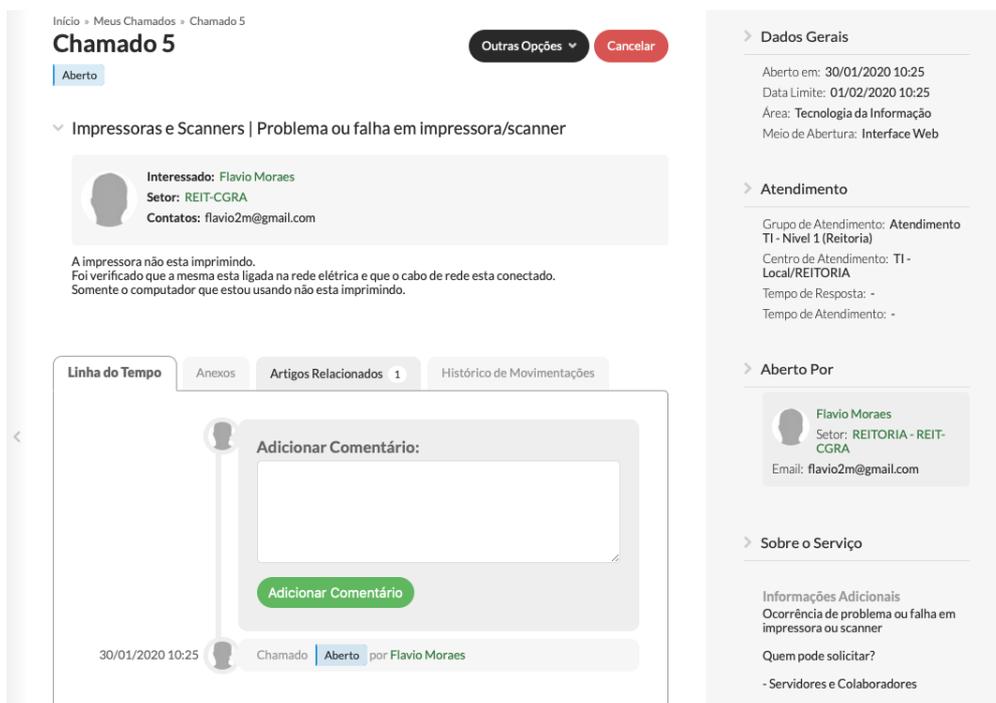
Figura 7: Tela Meus Chamados



Na tela “Meus Chamados” (figura 7) existem as opções de filtrar os chamados por id, Área de Serviço, data e situação. Após preencher o campo dos filtros clique em “**enviar**”.

2. Para abrir e visualizar o detalhamento de um Chamado específico ou interagir com o Atendente, clique no Chamado desejado. A tela da figura 8 será exibida.

Figura 8: Tela Detalhamento do Chamado 5



Nessa tela (figura 8) o Requisitante/Interessado tem acesso a:

- **Linha do tempo:** Exibe todas as interações realizadas neste chamado. também é onde o Requisitante/Interessado pode enviar perguntas ou interagir com o Atendente;
- **Anexos:** área para a inserção de anexos relacionados ao chamado.
- **Artigos Relacionados (apenas alguns serviços):** artigo com instruções que podem auxiliar ao próprio Requisitante/Interessado resolver o Chamado.
- **Históricos de movimentações:** exibe o histórico das alterações realizadas no Chamado, aba visível para os usuários Requisitantes/Interessados, Atendentes e Responsável pelo Grupo de Atendimento.

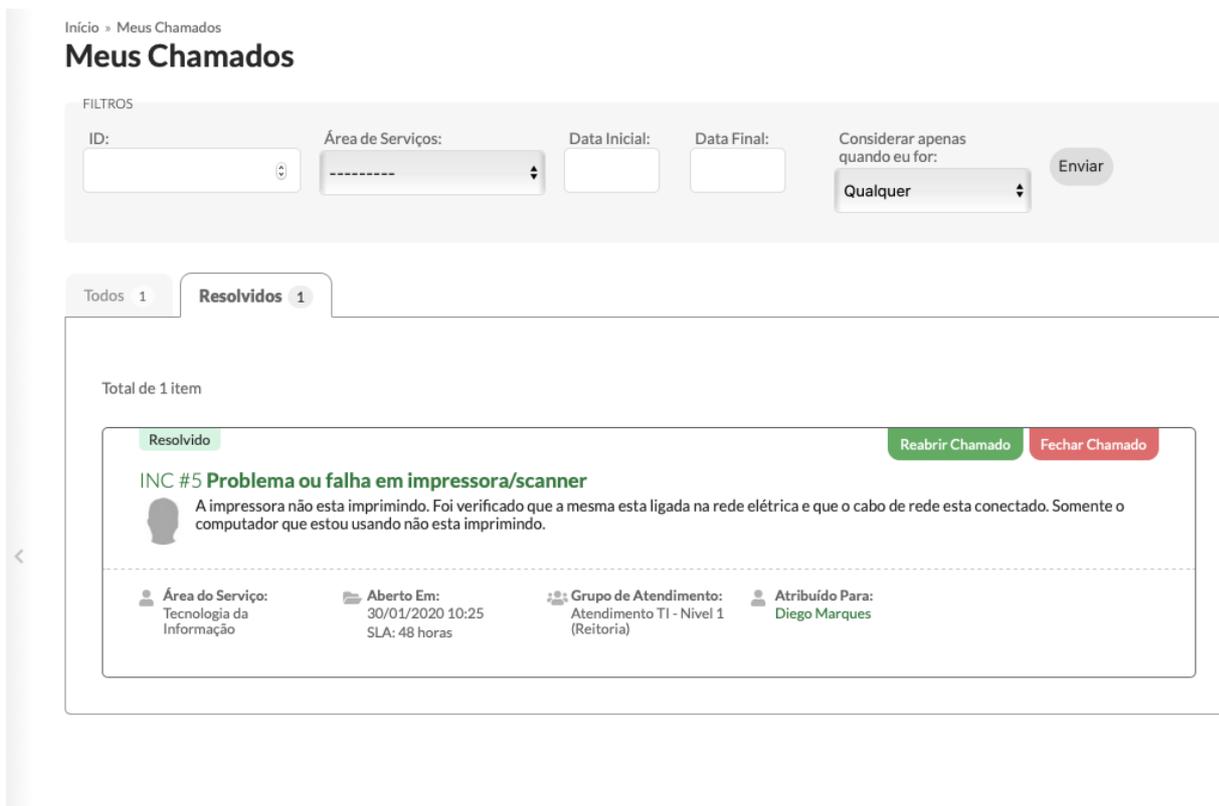
Essa tela também mostra o histórico, situações e a quem foi atribuído o chamado.

### 3. Fechar ou Reabrir chamado

Quando a equipe de TI classifica o chamado com o status “**Resolvido**”, e estando de acordo com a sua resolução, o Requisitante/Interessado pode fechar o chamado e, posteriormente, avaliar o atendimento. Caso contrário, ele pode “**Reabrir**” o chamado informando que serviço ainda não foi concluindo. Para fechar ou reabrir um chamado os seguintes passos devem ser satisfeitos:

1. Acesse o item “**Central de Serviços**” e selecione “**Meus Chamados**” no menu principal do SUAP. Escolha a opção “**Fechar Chamado**” ou “**Reabrir Chamado**” no canto superior direito. Conforme a tela da Figura 9.

Figura 9: Tela Meus Chamados - Chamado Resolvido



Início » Meus Chamados

## Meus Chamados

FILTROS

ID:

Área de Serviços:

Data Inicial:

Data Final:

Considerar apenas quando eu for:

Enviar

Todos 1 **Resolvidos 1**

Total de 1 item

**Resolvido** Reabrir Chamado Fechar Chamado

**INC #5 Problema ou falha em impressora/scanner**

 A impressora não esta imprimindo. Foi verificado que a mesma esta ligada na rede elétrica e que o cabo de rede esta conectada. Somente o computador que estou usando não esta imprimindo.

---

 Área do Serviço: Tecnologia da Informação

 Aberto Em: 30/01/2020 10:25  
SLA: 48 horas

 Grupo de Atendimento: Atendimento TI - Nivel 1 (Reitoria)

 Atribuído Para: Diego Marques

2. Caso a opção escolhida for **“Reabrir Chamado”**, será redirecionado para a página de reabertura de chamado onde deve adicionar uma observação descrevendo o porquê da reabertura e depois clicar em **“salvar”**. Conforme a Figura 10.

Figura 10: Tela Reabertura de Chamado

Início » Meus Chamados » Chamado 5 » Alterar Situação para Reaberto

### Alterar Situação para Reaberto

Comentário: \*

Este comentário será adicionado à Linha do Tempo deste Chamado

Salvar

3. Caso a opção escolhida seja **“Fechar Chamado”**, será redirecionado para a página de fechamento de chamado. Por fim, o usuário deve selecionar um item de avaliação do atendimento (1 a 5 estrelas) e poderá opcionalmente um comentar, após isso, deve clicar em **“Enviar”**. Conforme a Figura 11.

Figura 11: Tela Fechar Chamado

Início » Meus Chamados » Chamado 5 » Alterar Situação para Reaberto » Fechar Chamado

### Fechar Chamado

Nota para Atendimento do Chamado: ★★★★★

Comentário:

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Enviar

## Referências

Instituto Federal de Goiás. **Módulo Central de Serviços do SUAP - Perfil Abridor de Chamados.** Goiás. Disponível em: <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/650/M%C3%B3dulo%20Central%20de%20Servi%C3%A7os%20-%20Perfil%20Abridor%20de%20Chamados.pdf>>. Acesso em: 31 de janeiro de 2020.