



Universidade Estadual da Paraíba

suap

sistema unificado de
administração pública

CENTRAL DE SERVIÇOS

Módulo Central de Serviços do SUAP

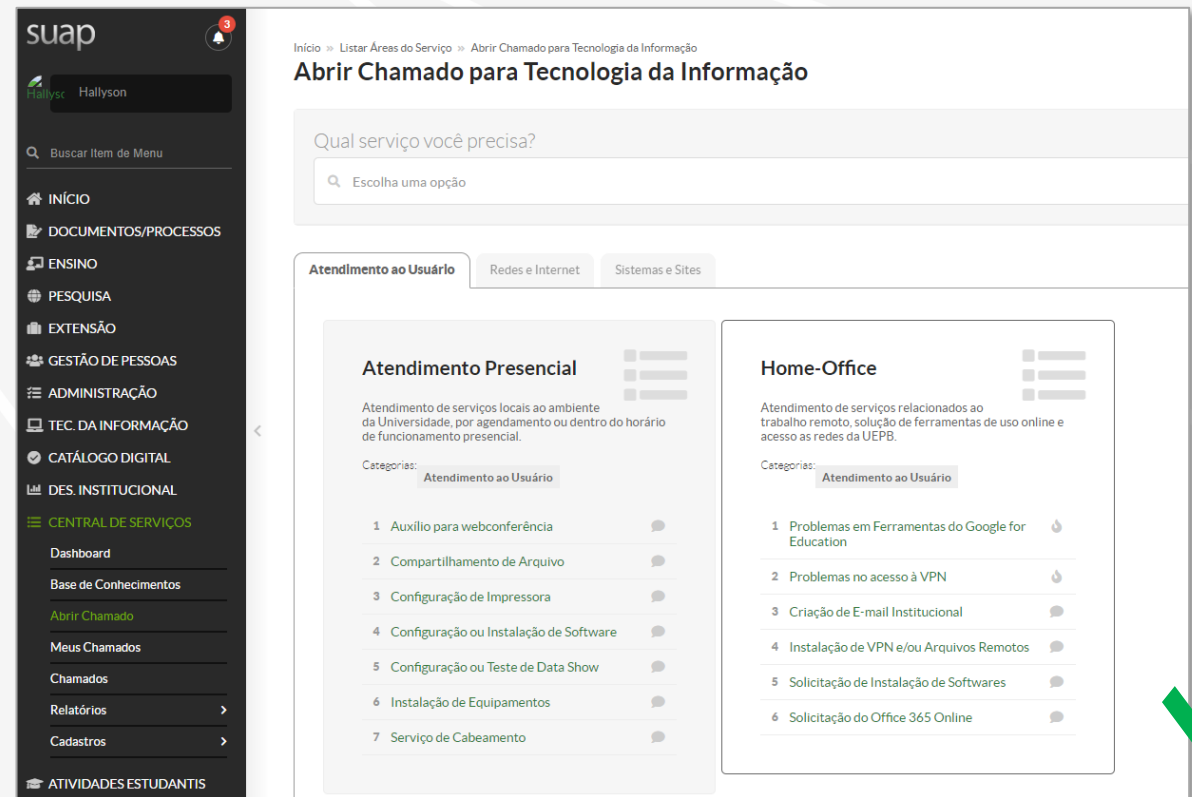
- **Central de Serviços** é um módulo do SUAP que permite abertura de chamados para vários setores da instituição;
- Neste primeiro momento estará disponível na Central de Serviços abertura de chamados para serviços envolvendo **Tecnologia da Informação**;
- Em breve o sistema será expandido para outras áreas.

Funcionamento da Central de Serviços

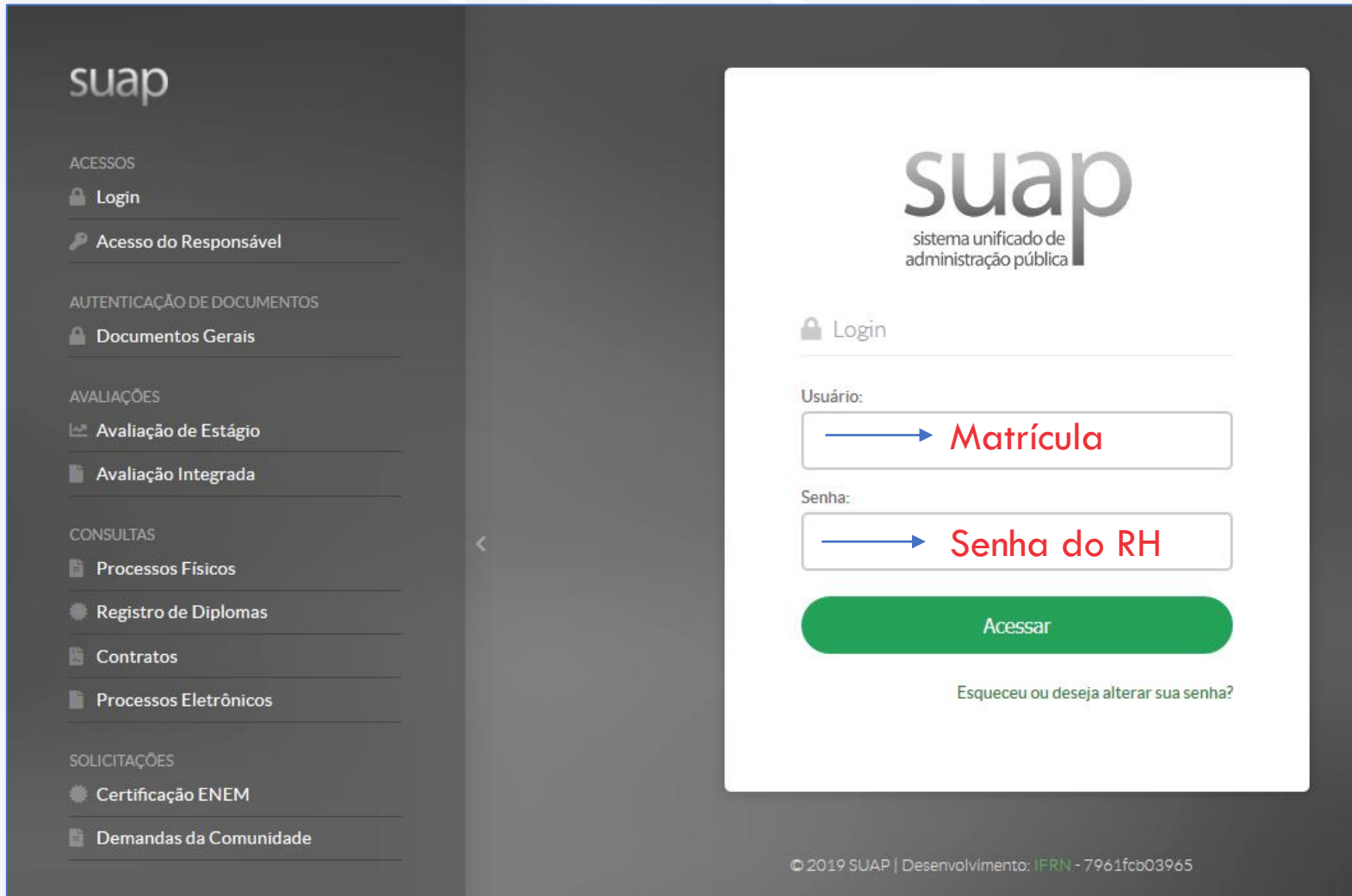


- Os chamados destinados à CTIC antes eram abertos utilizando o sistema Sigmas;

- A partir de agora os chamados serão abertos via **Central de Serviços do SUAP**.



Acessando o sistema SUAP



The screenshot shows the SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública) login interface. On the left is a dark sidebar with a menu. The main content area is white and contains the login form. The sidebar menu includes sections for 'ACESSOS', 'AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS', 'AVALIAÇÕES', 'CONSULTAS', and 'SOLICITAÇÕES'. The login form has a 'Login' header, a 'Usuário:' field with a blue arrow pointing to the text 'Matrícula', a 'Senha:' field with a blue arrow pointing to the text 'Senha do RH', a green 'Acessar' button, and a link for 'Esqueceu ou deseja alterar sua senha?'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: '© 2019 SUAP | Desenvolvimento: IFRN - 7961fcb03965'.

Acessando o sistema

<https://suap.uepb.edu.br/>

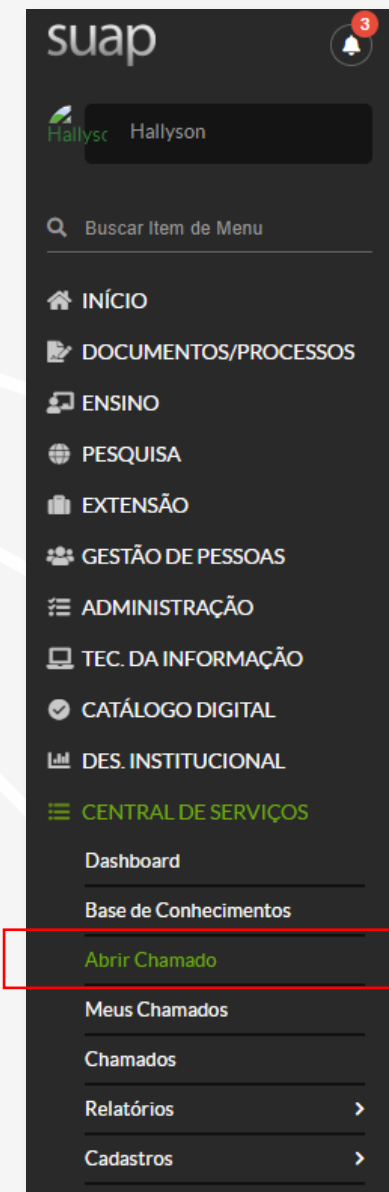
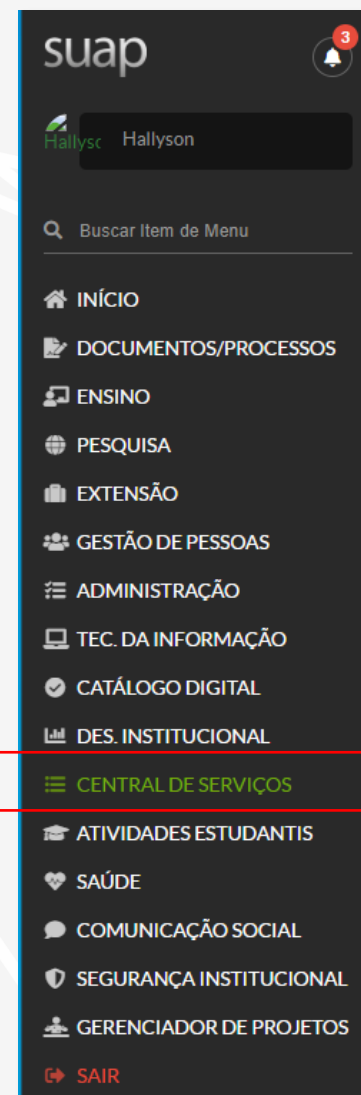
Para acessar o sistema é necessário informar usuário e senha, em seguida clique na botão **Acessar**.

Usuário: **Matrícula**

Senha: **Senha do RH**

Como abrir um chamado

1. Acesse a opção **Central de Serviços** no menu lateral do SUAP;
2. Em seguida acesse a opção **Abrir Chamado**.



Como abrir um chamado

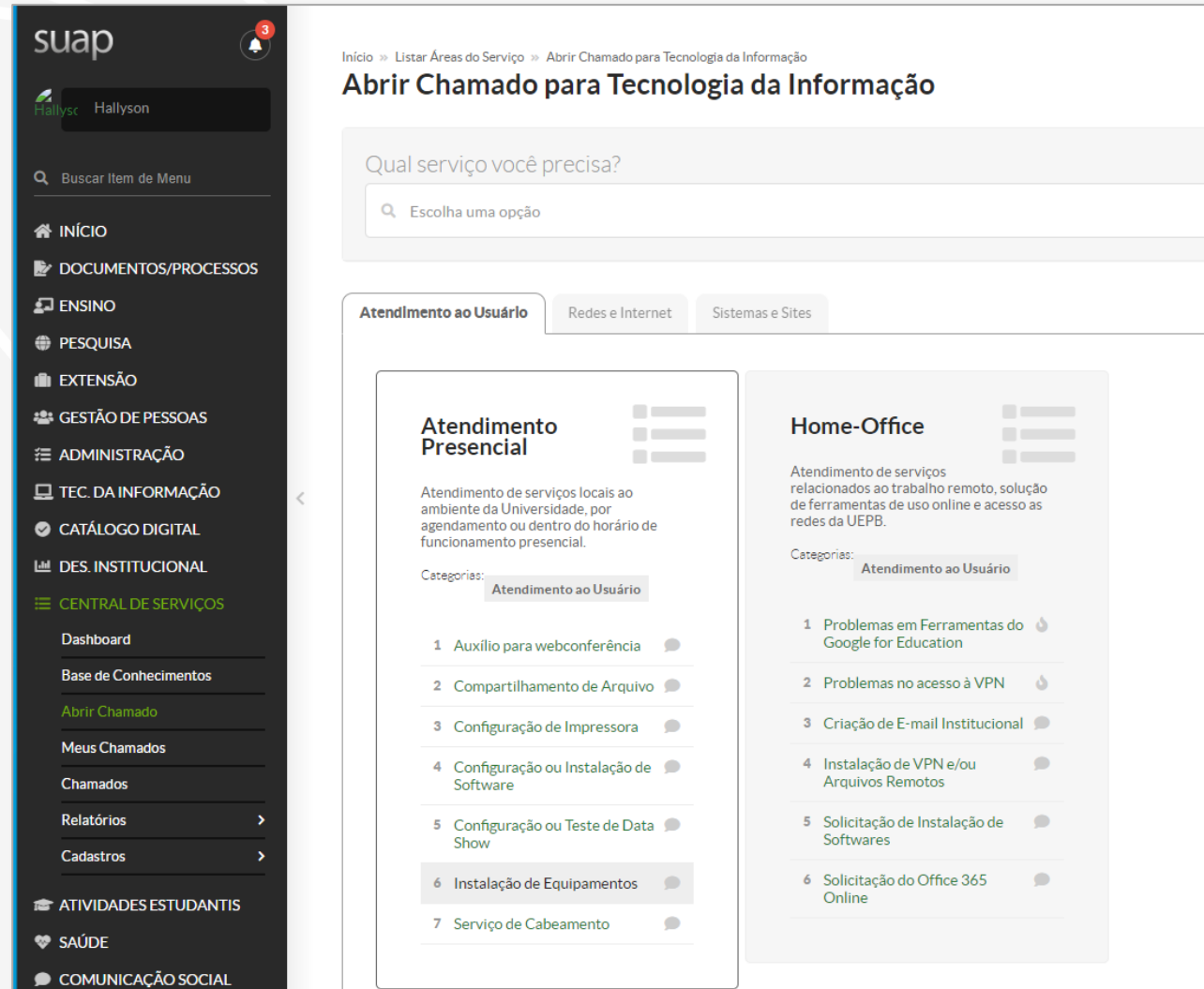
- Nesse 1º momento estará disponível para abertura chamados referentes a **Tecnologia da Informação**.



The screenshot displays the 'suap' system interface. On the left is a dark sidebar menu with the following items: INÍCIO, DOCUMENTOS/PROCESSOS, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO, TEC. DA INFORMAÇÃO, CATÁLOGO DIGITAL, DES. INSTITUCIONAL, and CENTRAL DE SERVIÇOS. Under 'CENTRAL DE SERVIÇOS', there are sub-items: Dashboard, Base de Conhecimentos, Abrir Chamado (highlighted in green), Meus Chamados, Chamados, Relatórios, and Cadastros. The main content area shows the breadcrumb 'Início » Listar Áreas do Serviço' and the title 'Listar Áreas do Serviço'. Below the title is a dropdown instruction: 'Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado'. A large, light gray button labeled 'TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO' is visible, representing the selected service area.

Como abrir um chamado

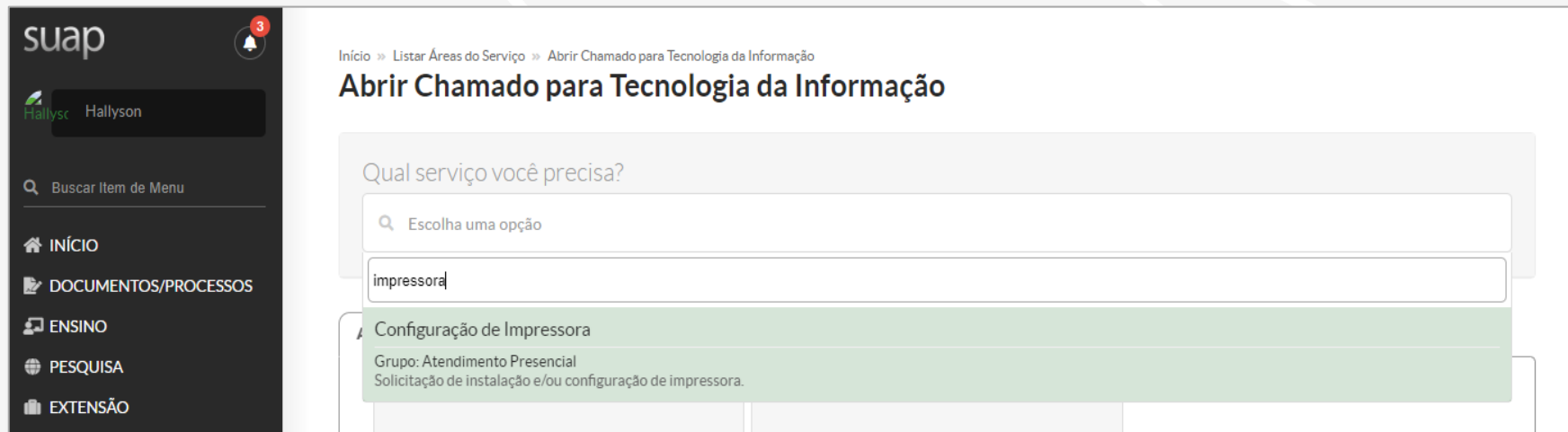
- Selecione a aba da categoria desejada e em seguida selecione o serviço.



The screenshot displays the SUAP (Sistema Unificado de Atendimento ao Usuário) interface. On the left is a dark sidebar menu with the 'suap' logo at the top. The user is identified as 'Hallyson'. The menu includes options like 'INÍCIO', 'DOCUMENTOS/PROCESSOS', 'ENSINO', 'PESQUISA', 'EXTENSÃO', 'GESTÃO DE PESSOAS', 'ADMINISTRAÇÃO', 'TEC. DA INFORMAÇÃO', 'CATÁLOGO DIGITAL', 'DES. INSTITUCIONAL', 'CENTRAL DE SERVIÇOS', 'Dashboard', 'Base de Conhecimentos', 'Abrir Chamado', 'Meus Chamados', 'Chamados', 'Relatórios', 'Cadastros', 'ATIVIDADES ESTUDANTIS', 'SAÚDE', and 'COMUNICAÇÃO SOCIAL'. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' and 'Abrir Chamado' items are highlighted in green. The main content area shows the breadcrumb 'Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação' and the title 'Abrir Chamado para Tecnologia da Informação'. Below this is a search bar with the text 'Qual serviço você precisa?' and a dropdown menu with 'Escolha uma opção'. There are two tabs: 'Atendimento ao Usuário' (selected) and 'Sistemas e Sites'. Under 'Atendimento ao Usuário', there are two columns of service cards. The left column is titled 'Atendimento Presencial' and lists seven services, with 'Instalação de Equipamentos' selected. The right column is titled 'Home-Office' and lists six services, with 'Problemas em Ferramentas do Google for Education' selected.

Como abrir um chamado

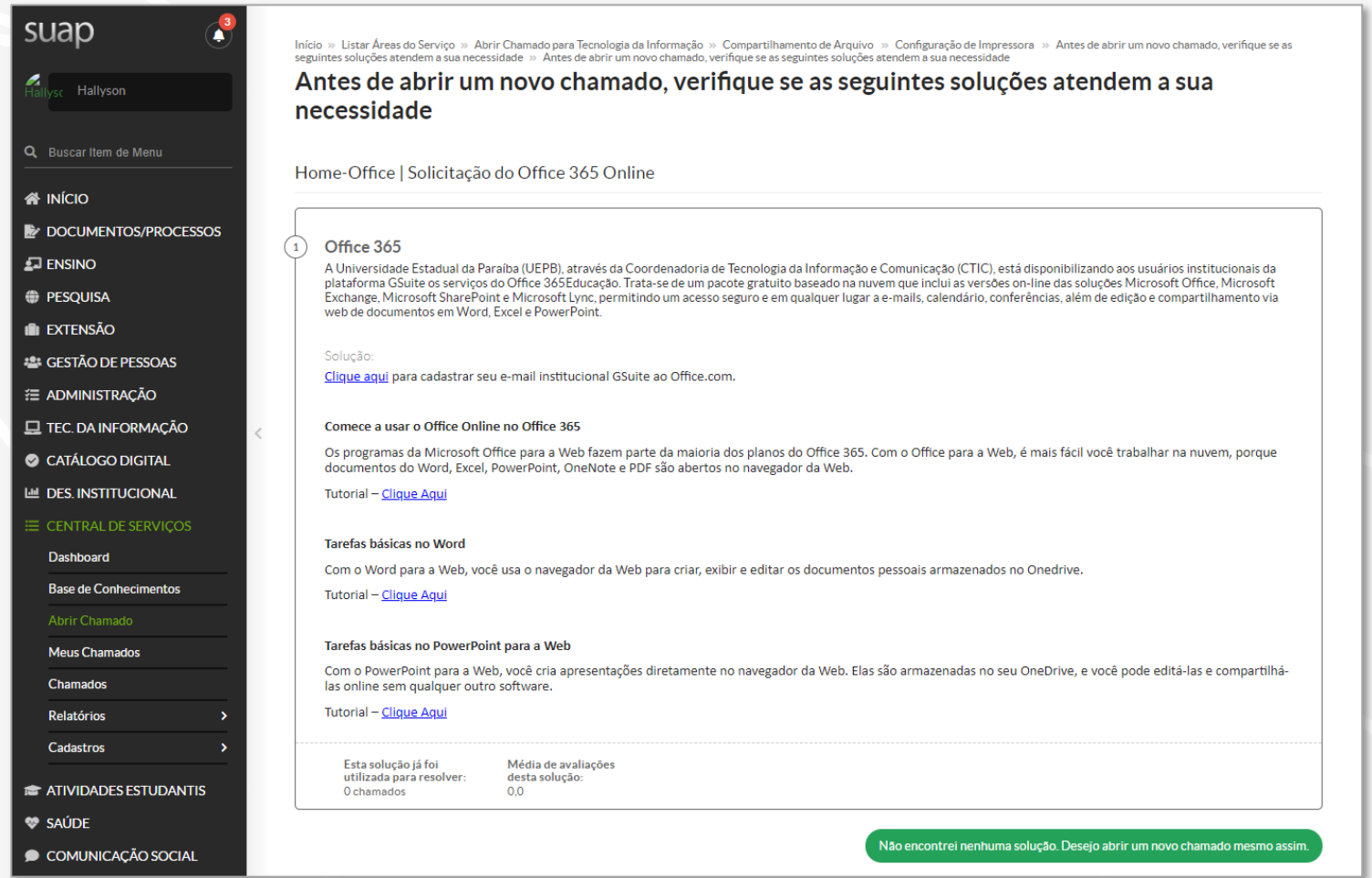
- É possível utilizar o campo de busca e digitar a opção desejada. O sistema exibe a lista de serviços disponíveis.



The screenshot displays the 'suap' web application interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Hallyson', 'Buscar Item de Menu', 'INÍCIO', 'DOCUMENTOS/PROCESSOS', 'ENSINO', 'PESQUISA', and 'EXTENSÃO'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação'. Below this is the title 'Abrir Chamado para Tecnologia da Informação'. A search prompt 'Qual serviço você precisa?' is followed by a search input field containing 'impressora'. A dropdown menu is open, showing a highlighted option: 'Configuração de Impressora' with the subtext 'Grupo: Atendimento Presencial' and 'Solicitação de instalação e/ou configuração de impressora.'

Como abrir um chamado

- Ao escolher o serviço o sistema exibe uma tela com possíveis soluções.
- Leia com atenção as sugestões de soluções disponibilizadas para problemas iguais ou relacionados, elas podem resolver o seu problema sem necessidade de intervenção da CTIC;
- Caso as soluções apresentadas sejam insuficientes clique no botão **Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim.**



suap

Hallyson

Buscar Item de Menu

- INÍCIO
- DOCUMENTOS/PROCESSOS
- ENSINO
- PESQUISA
- EXTENSÃO
- GESTÃO DE PESSOAS
- ADMINISTRAÇÃO
- TEC. DA INFORMAÇÃO
- CATÁLOGO DIGITAL
- DES. INSTITUCIONAL
- CENTRAL DE SERVIÇOS**
 - Dashboard
 - Base de Conhecimentos
 - Abrir Chamado**
 - Meus Chamados
 - Chamados
 - Relatórios
 - Cadastros
- ATIVIDADES ESTUDANTIS
- SAÚDE
- COMUNICAÇÃO SOCIAL

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Compartilhamento de Arquivo » Configuração de Impressora » 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

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

Home-Office | Solicitação do Office 365 Online

Office 365

A Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), através da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), está disponibilizando aos usuários institucionais da plataforma GSuite os serviços do Office 365 Educação. Trata-se de um pacote gratuito baseado na nuvem que inclui as versões on-line das soluções Microsoft Office, Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint e Microsoft Lync, permitindo um acesso seguro e em qualquer lugar a e-mails, calendário, conferências, além de edição e compartilhamento via web de documentos em Word, Excel e PowerPoint.

Solução:
[Clique aqui](#) para cadastrar seu e-mail institucional GSuite ao Office.com.

Comece a usar o Office Online no Office 365

Os programas da Microsoft Office para a Web fazem parte da maioria dos planos do Office 365. Com o Office para a Web, é mais fácil você trabalhar na nuvem, porque documentos do Word, Excel, PowerPoint, OneNote e PDF são abertos no navegador da Web.

Tutorial – [Clique Aqui](#)

Tarefas básicas no Word

Com o Word para a Web, você usa o navegador da Web para criar, exibir e editar os documentos pessoais armazenados no OneDrive.

Tutorial – [Clique Aqui](#)

Tarefas básicas no PowerPoint para a Web

Com o PowerPoint para a Web, você cria apresentações diretamente no navegador da Web. Elas são armazenadas no seu OneDrive, e você pode editá-las e compartilhá-las online sem qualquer outro software.

Tutorial – [Clique Aqui](#)

Esta solução já foi utilizada para resolver: 0 chamados

Média de avaliações desta solução: 0,0

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

Como abrir um chamado

- Preencha o campo **Descrição** com o máximo de informações possíveis sobre o seu problema;
- O **centro de atendimento** é preenchido automaticamente;
- É possível indicar **outros interessados** no chamado além da opção **enviar cópia de abertura desse chamado para os demais interessados**;
- Finalize a abertura do chamado clicando em **Confirmar**.

Solicitação do Office 365 Online

▼ Informações Adicionais

Serviço para solicitação de conta Office 365 Online.
A conta dará acesso a toda a Suite Office da Microsoft Online.

▼ Descreva o Seu Chamado

Informações para preenchimento do chamado:
Para a criação da conta Office 365 Online é necessário informar a conta de e-mail institucional da Google for Education.

Descrição: Mesmo após criada a conta no Office 365 ainda não consigo acessar.

Descreva a sua solicitação

Centro de Atendimento: Suporte e Infra
Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Outros Interessados:
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

Confirmar

Chamados Presenciais

- Caso o chamado seja de **Atendimento Presencial** o sistema pede a seleção do **Centro de Atendimento**. O usuário deverá informar em qual Campus o chamado deverá ser atendido.

- Campus I – Campina Grande;
- Campus II – Lagoa Seca;
- Campus III – Guarabira;
- Campus IV – Catolé do Rocha;
- Campus V – João Pessoa;
- Campus VI – Monteiro;
- Campus VII – Patos;
- Campus VIII – Araruna.

Compartilhamento de Arquivo

▼ Informações Adicionais
Solicita realização de compartilhamento de pastas e arquivos

▼ Descreva o Seu Chamado

1 Informações para preenchimento do chamado:
Informar sala onde será executado o serviço

Descrição:

Descreva a sua solicitação

Centro de Atendimento: Presencial - Campus I Presencial - Campus II Presencial - Campus III Presencial - Campus IV
 Presencial - Campus V Presencial - Campus VI Presencial - Campus VII Presencial - Campus VIII

Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Outros Interessados:

Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

[Confirmar](#)

Chamados de Manutenção

- Caso o chamado seja de **Manutenção** é necessário informar na descrição o número do patrimônio do equipamento (Estado e UEPB).
- Descreva o problema, marque o Centro de Atendimento e encaminhe o equipamento a CTIC.

Computador não inicia.

▼ Informações Adicionais

Computador não liga, não inicializa ou não apresenta vídeo no monitor.

▼ Descreva o Seu Chamado

● Informações para preenchimento do chamado:
IMPORTANTE!
O usuário deve informar na descrição do serviço o número de patrimônio do computador (Estado e UEPB).
O computador deve ser encaminhado para o setor CTIC e entregue para reparo do mesmo.

Descrição: O computador não inicializa nem acende nenhum led.
Patrimônio do estado: 123456
Patrimônio da UEPB: 654321

Descreva a sua solicitação

Telefone Adicional para Contato:

Para agilizar o atendimento, informe um número adicional para contato.

Centro de Atendimento: Presencial - Campus I Presencial - Campus II Presencial - Campus III Presencial - Campus IV Presencial - Campus V Presencial - Campus VI Presencial - Campus VII Presencial - Campus VIII

Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Outros Interessados:

Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

Anexando arquivos ao chamado

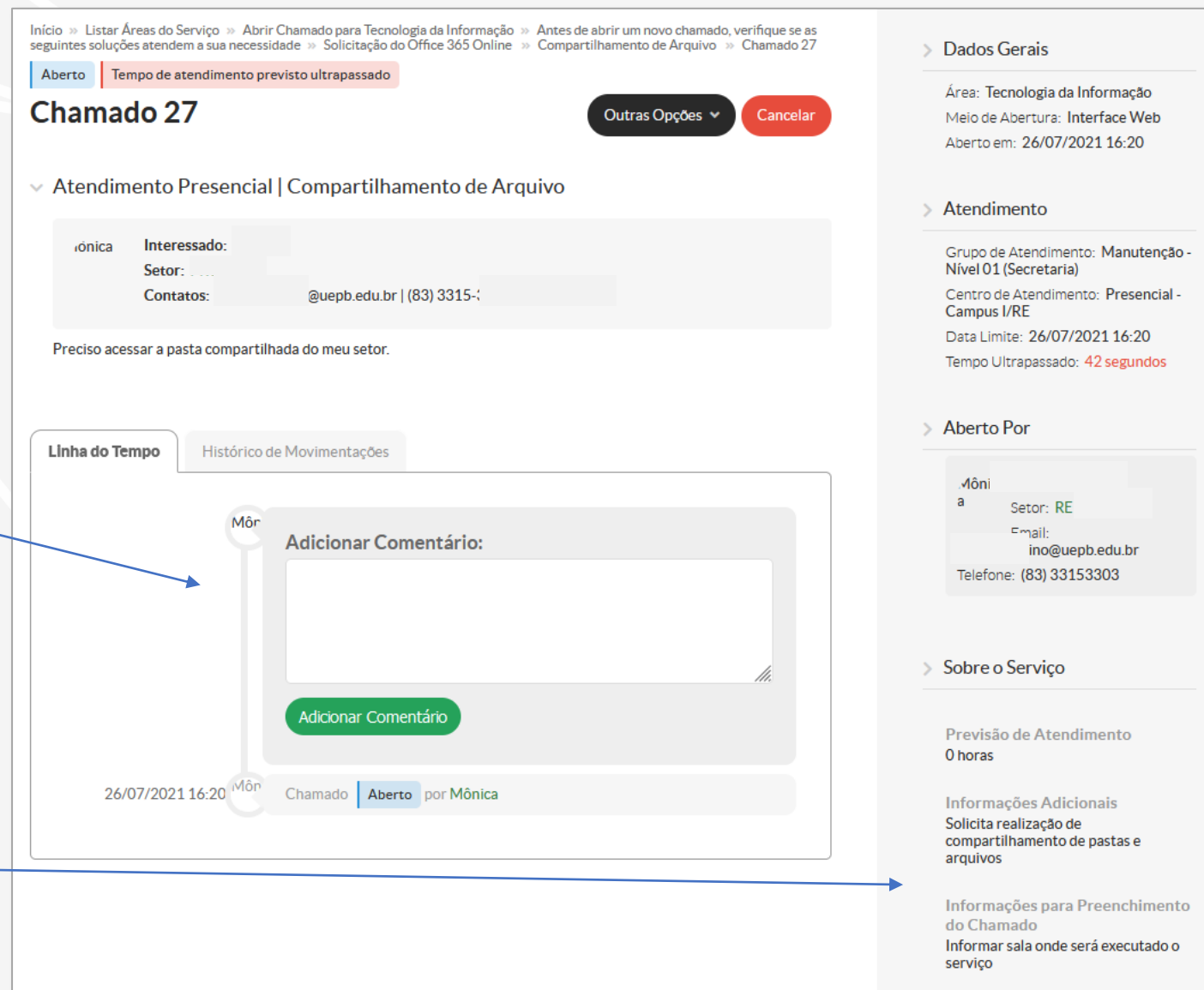
- Para alguns tipos de serviço o sistema permite o anexo de até 3 arquivos.

Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar..."/> Nenhum arquivo selecionado.
<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar..."/> Nenhum arquivo selecionado.
<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar..."/> Nenhum arquivo selecionado.

Informações do Chamado Aberto

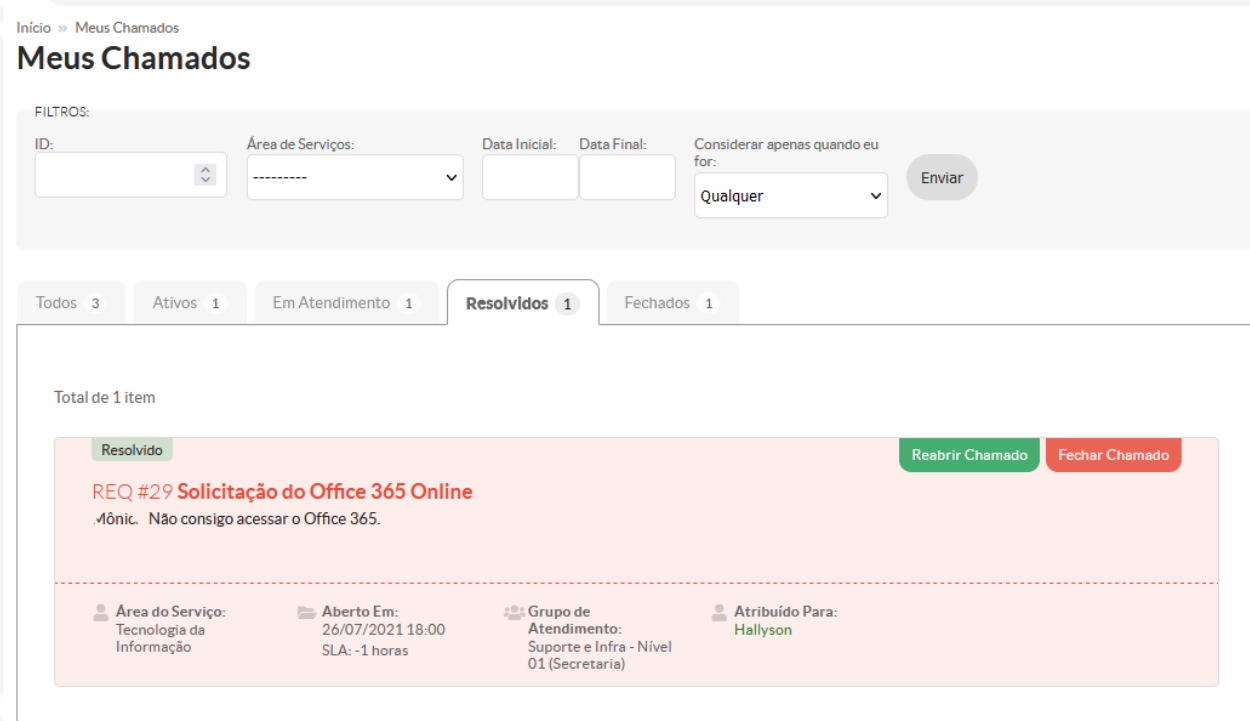
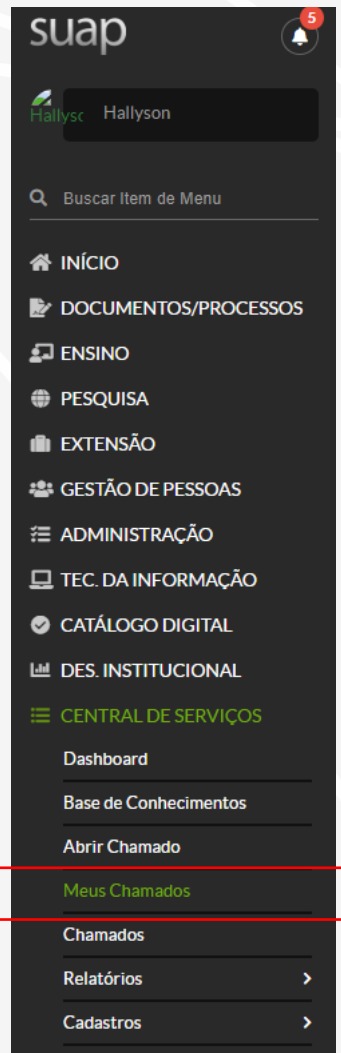
- Após confirmado o sistema mostra as informações do chamado;
- Caso precise se comunicar com o atendente do seu chamado é possível **adicionar comentários** na linha do tempo.
- O menu lateral a direita mostra informações gerais sobre o chamado aberto.



The screenshot displays the 'Chamado 27' interface. At the top, a breadcrumb trail reads: '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 » Solicitação do Office 365 Online » Compartilhamento de Arquivo » Chamado 27'. Below this, a status bar shows 'Aberto' in a blue box and 'Tempo de atendimento previsto ultrapassado' in a red box. The main title 'Chamado 27' is followed by 'Outras Opções' and 'Cancelar' buttons. A dropdown menu is open, showing 'Atendimento Presencial | Compartilhamento de Arquivo'. A contact information box lists 'Mônica' as the interested party, with contact details for 'Setor' and 'Contatos' (including an email and phone number). A note states: 'Preciso acessar a pasta compartilhada do meu setor.' Below this is a 'Linha do Tempo' section with a 'Histórico de Movimentações' tab. A timeline entry for '26/07/2021 16:20' shows a comment box for 'Mônica' with the text 'Adicionar Comentário:' and a green 'Adicionar Comentário' button. The status 'Chamado Aberto por Mônica' is also visible. On the right side, a sidebar contains sections: 'Dados Gerais' (Área: Tecnologia da Informação, Meio de Abertura: Interface Web, Aberto em: 26/07/2021 16:20), 'Atendimento' (Grupo de Atendimento: Manutenção - Nível 01 (Secretaria), Centro de Atendimento: Presencial - Campus I/RE, Data Limite: 26/07/2021 16:20, Tempo Ultrapassado: 42 segundos), 'Aberto Por' (Mônica, Setor: RE, Email: ino@uepb.edu.br, Telefone: (83) 33153303), and 'Sobre o Serviço' (Previsão de Atendimento: 0 horas, Informações Adicionais: Solicita realização de compartilhamento de pastas e arquivos, Informações para Preenchimento do Chamado: Informar sala onde será executado o serviço).

Acompanhamento de Chamados Abertos

- Para acompanhamento dos chamados abertos na Central de Serviços acesse a opção **Meus Chamados** no menu lateral.
- É possível usar os filtros para encontrar determinado chamado;
- Para visualizar clique no chamado desejado.



Reabrir chamado

- Quando o atendente muda o status do chamado para Resolvido o usuário tem opção de reabrir o chamado informando o motivo para a reabertura.

Início » Meus Chamados » Alterar Situação para Reaberto

Alterar Situação para Reaberto

Comentário: *

Este comentário será adicionado à Linha do Tempo deste Chamado

Salvar

Fechar Chamado

- Caso o usuário escolha a opção **Fechar Chamado** o sistema solicita uma nota para o atendimento (1 a 5 estrelas) e um comentário opcional.

Início » Meus Chamados » Meus Chamados » Fechar Chamado

Fechar Chamado

Nota para Atendimento do Chamado: ★★★★★

Comentário:

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Fazer a consulta

Referências

- Módulo Central de Serviços do SUAP – IFG
- Módulo Central de Serviços – IFPB
- Central de Serviços - IFRN

CTIC – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ctic@uepb.edu.br

Última atualização: 26/07/2021