



Universidade Estadual da Paraíba

suap

sistema unificado de
administração pública

CENTRAL DE SERVIÇOS

Módulo Central de Serviços do SUAP

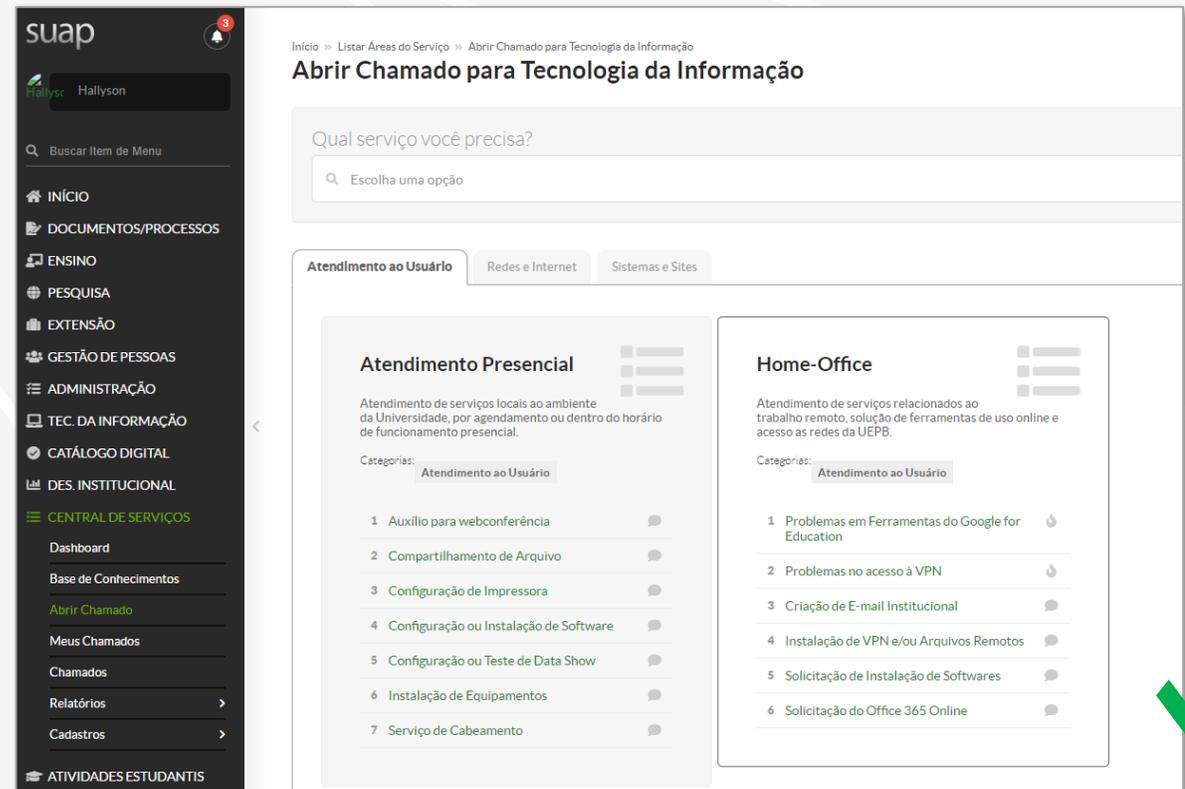
- **Central de Serviços** é um módulo do SUAP que permite abertura de chamados para vários setores da instituição;
- Neste primeiro momento estará disponível na Central de Serviços abertura de chamados para serviços envolvendo **Tecnologia da Informação**;
- Em breve o sistema será expandido para outras 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 login interface. On the left is a dark sidebar with a menu. The main content area is white and contains the SUAP logo, a 'Login' section with a lock icon, and two input fields for 'Usuário' and 'Senha'. The 'Usuário' field contains 'Matrícula' and the 'Senha' field contains 'Senha do RH'. Below the fields is a green 'Acessar' button and a link for 'Esqueceu ou deseja alterar sua senha?'. At the bottom, there is a copyright notice: '© 2019 SUAP | Desenvolvimento: IFRN - 7961fcb03965'.

suap

ACESSOS

- Login
- Acesso do Responsável

AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS

- Documentos Gerais

AVALIAÇÕES

- Avaliação de Estágio
- Avaliação Integrada

CONSULTAS

- Processos Físicos
- Registro de Diplomas
- Contratos
- Processos Eletrônicos

SOLICITAÇÕES

- Certificação ENEM
- Demandas da Comunidade

suap
sistema unificado de
administração pública

Login

Usuário:

Matrícula

Senha:

Senha do RH

Acessar

Esqueceu ou deseja alterar sua senha?

© 2019 SUAP | Desenvolvimento: IFRN - 7961fcb03965

Acessando o sistema

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

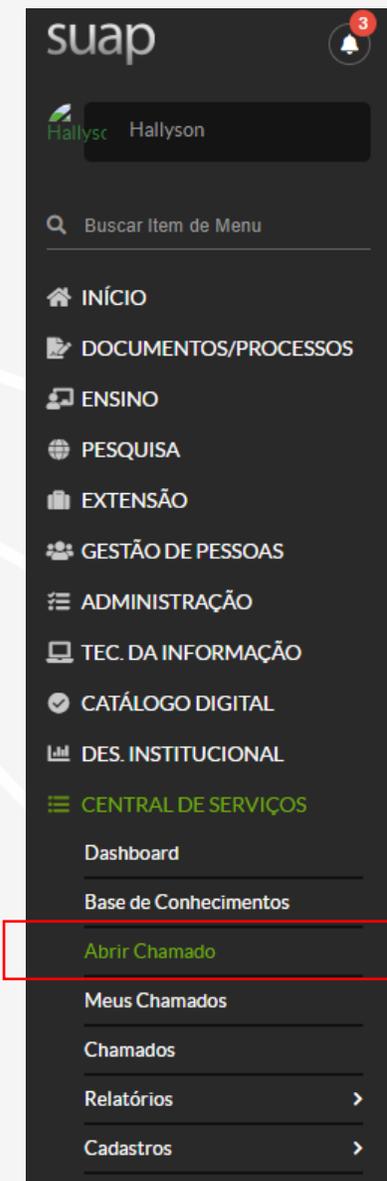
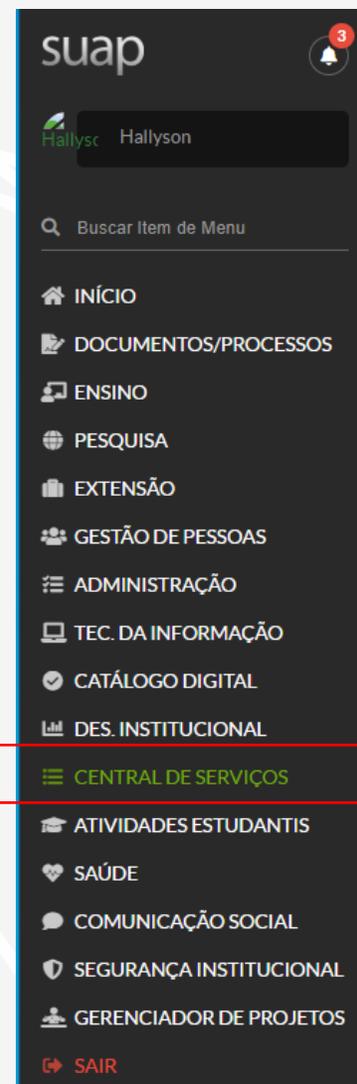
Para acessar o sistema é necessário informar usuário e senha, em seguida clique na botão **Acessar**.

Usuário: **Matrícula**

Senha: **Senha do RH**

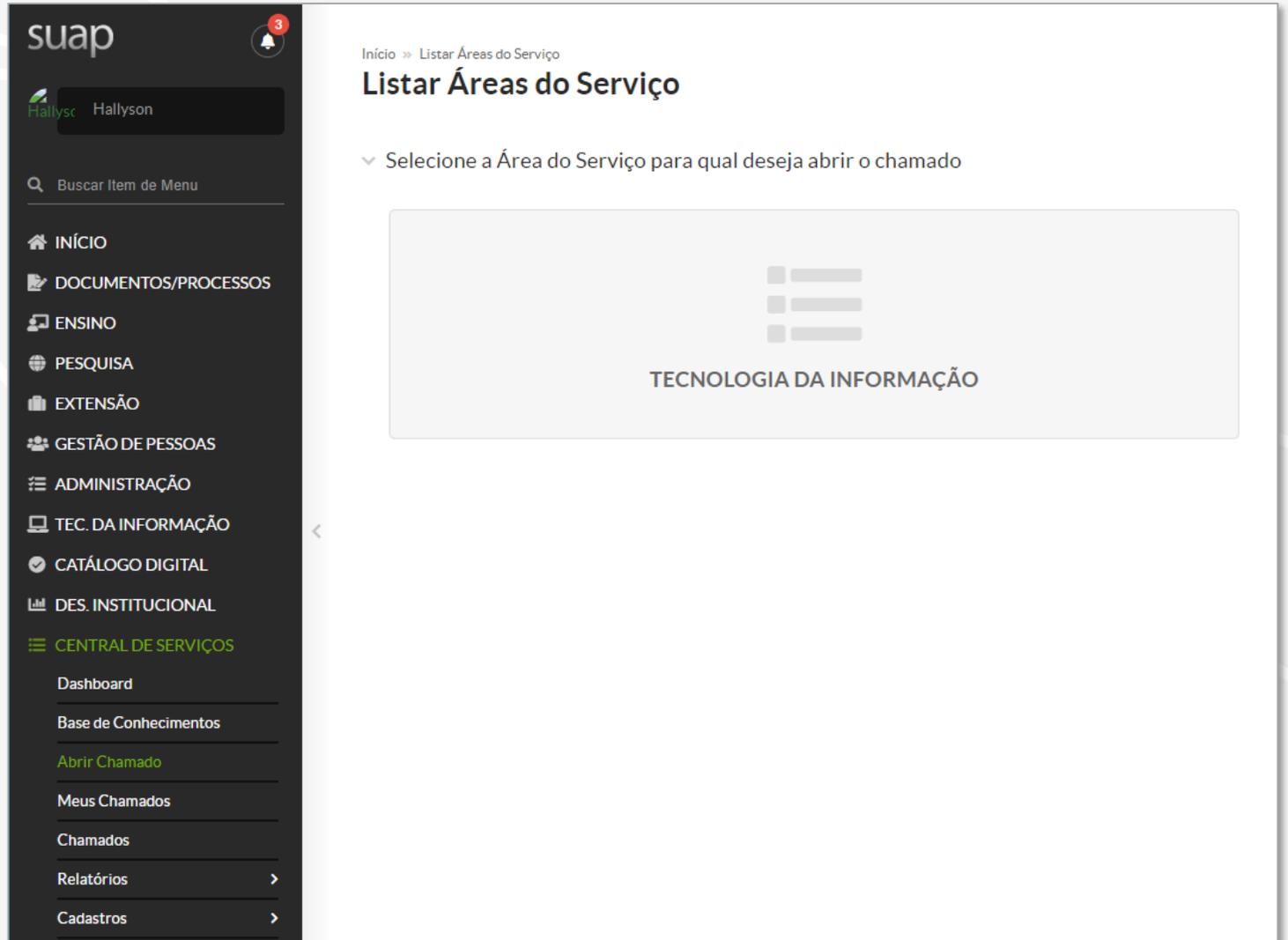
Como abrir um chamado

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



Como abrir um chamado

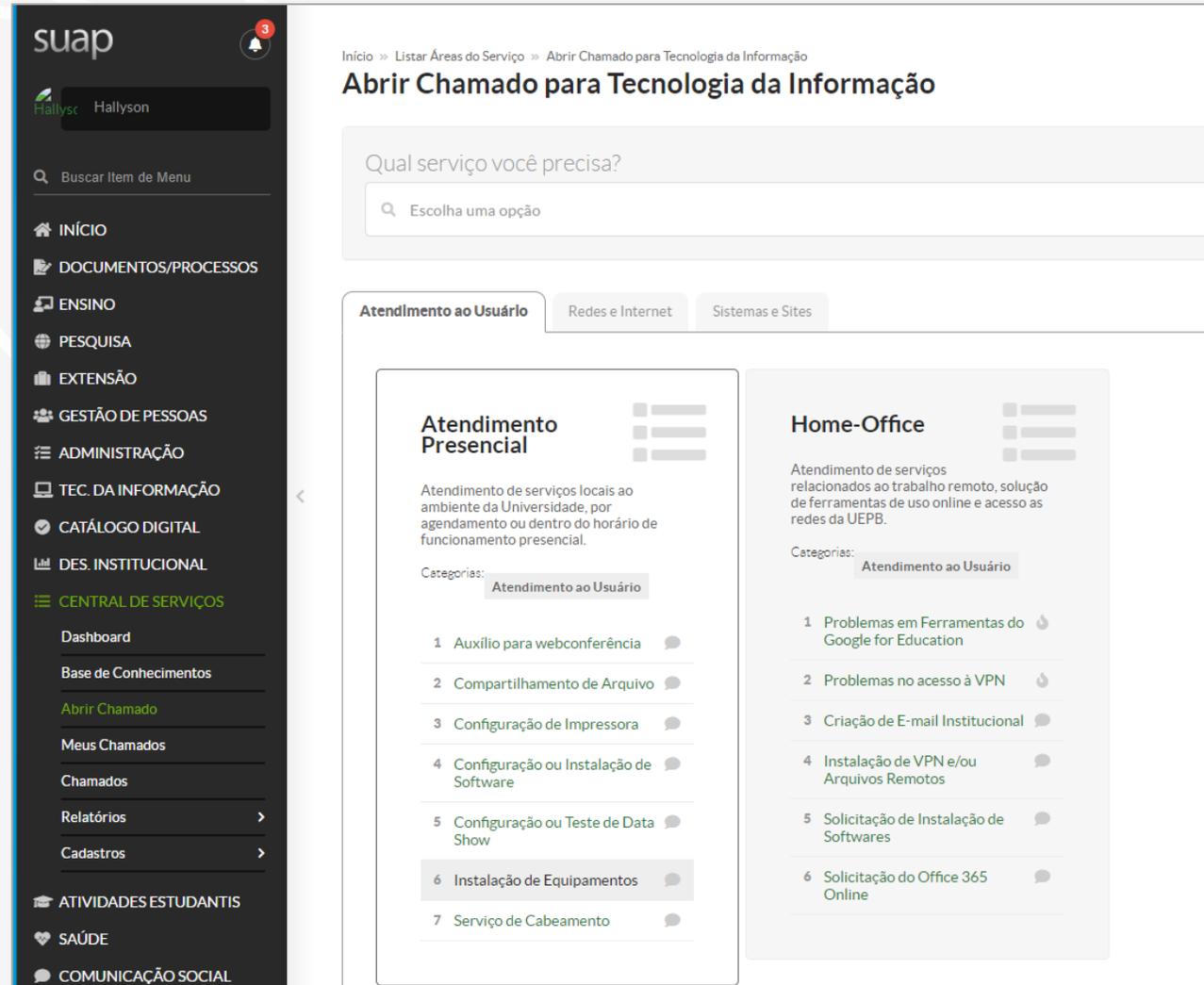
- Nesse 1º momento estará disponível para abertura chamados referentes a **Tecnologia da Informação.**



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

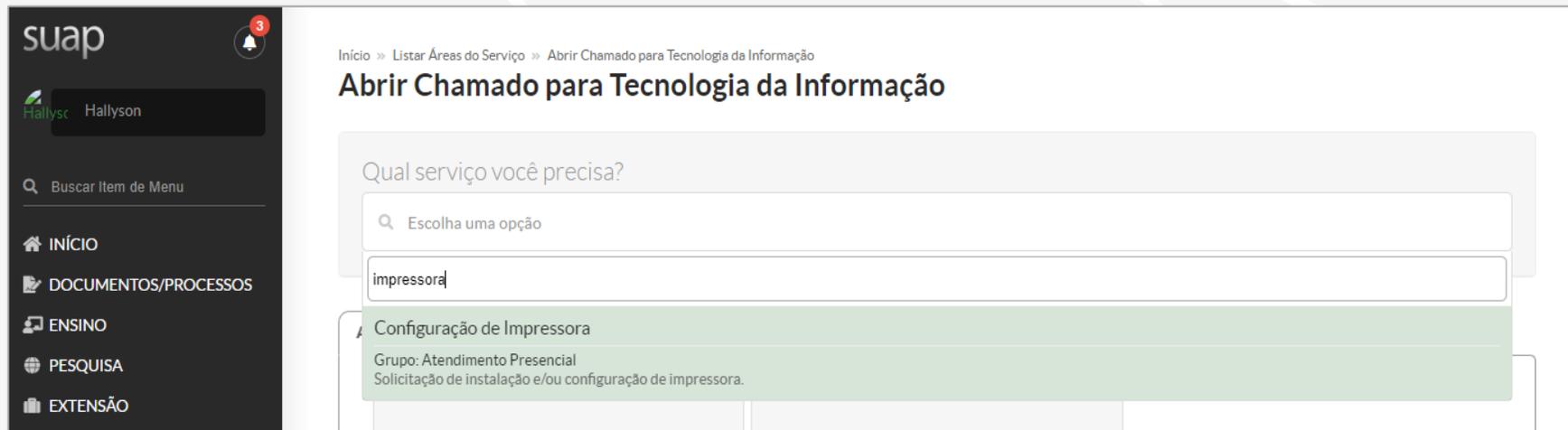
- Selecione a aba da categoria desejada e em seguida selecione o serviço.



The screenshot displays the SUAP (Sistema de Atendimento ao Usuário) interface. On the left is a dark sidebar menu with the 'suap' logo at the top. The user is logged in as 'Hallyson'. The menu items include: INÍCIO, DOCUMENTOS/PROCESSOS, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO, TEC. DA INFORMAÇÃO, CATÁLOGO DIGITAL, DES. INSTITUCIONAL, CENTRAL DE SERVIÇOS (highlighted), Dashboard, Base de Conhecimentos, Abrir Chamado (highlighted), Meus Chamados, Chamados, Relatórios, Cadastros, ATIVIDADES ESTUDANTIS, SAÚDE, and COMUNICAÇÃO SOCIAL. 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

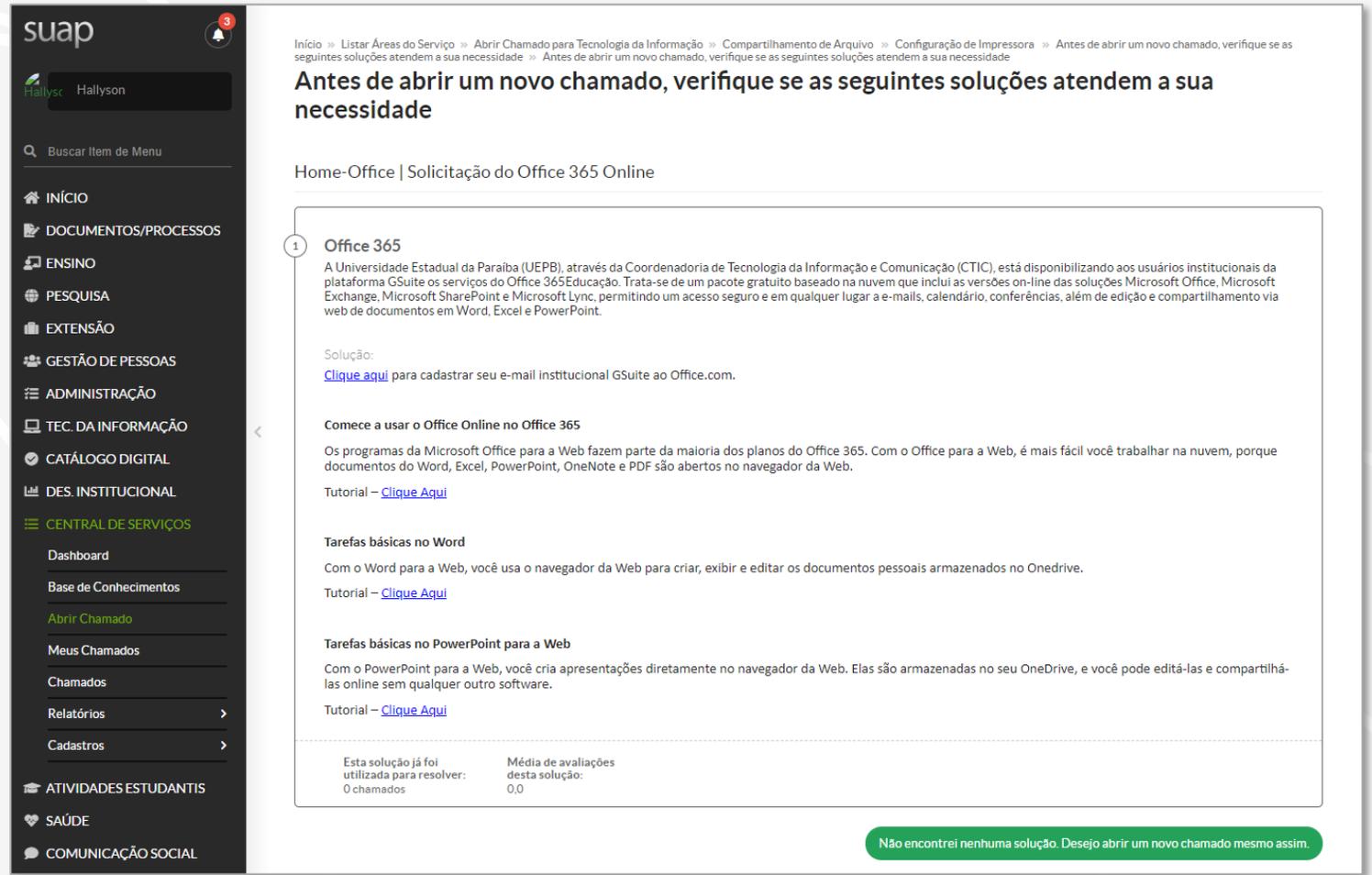
- É possível utilizar o campo de busca e digitar a opção desejada. O sistema exibe a lista de serviços disponíveis.



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.**



The screenshot shows the 'suap' system interface. On the left is a dark sidebar menu with categories like 'INÍCIO', 'DOCUMENTOS/PROCESSOS', 'ENSINO', 'PESQUISA', 'EXTENSÃO', 'GESTÃO DE PESSOAS', 'ADMINISTRAÇÃO', 'TEC. DA INFORMAÇÃO', 'CATÁLOGO DIGITAL', 'DES. INSTITUCIONAL', 'CENTRAL DE SERVIÇOS', 'ATIVIDADES ESTUDANTIS', 'SAÚDE', and 'COMUNICAÇÃO SOCIAL'. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' section is expanded, showing 'Dashboard', 'Base de Conhecimentos', 'Abrir Chamado' (highlighted in green), 'Meus Chamados', 'Chamados', 'Relatórios', and 'Cadastros'. The main content area shows a search for 'Office 365' with a breadcrumb trail: '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'. Below this is a heading 'Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade' and a sub-heading 'Home-Office | Solicitação do Office 365 Online'. A list of solutions is shown, with the first one 'Office 365' selected. The solution text describes the availability of Office 365 Online at UEPB and provides links for registration and tutorials. At the bottom right of the solution list, there is a green button that reads '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: Preciso acessar a pasta compartilhada do meu setor.

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

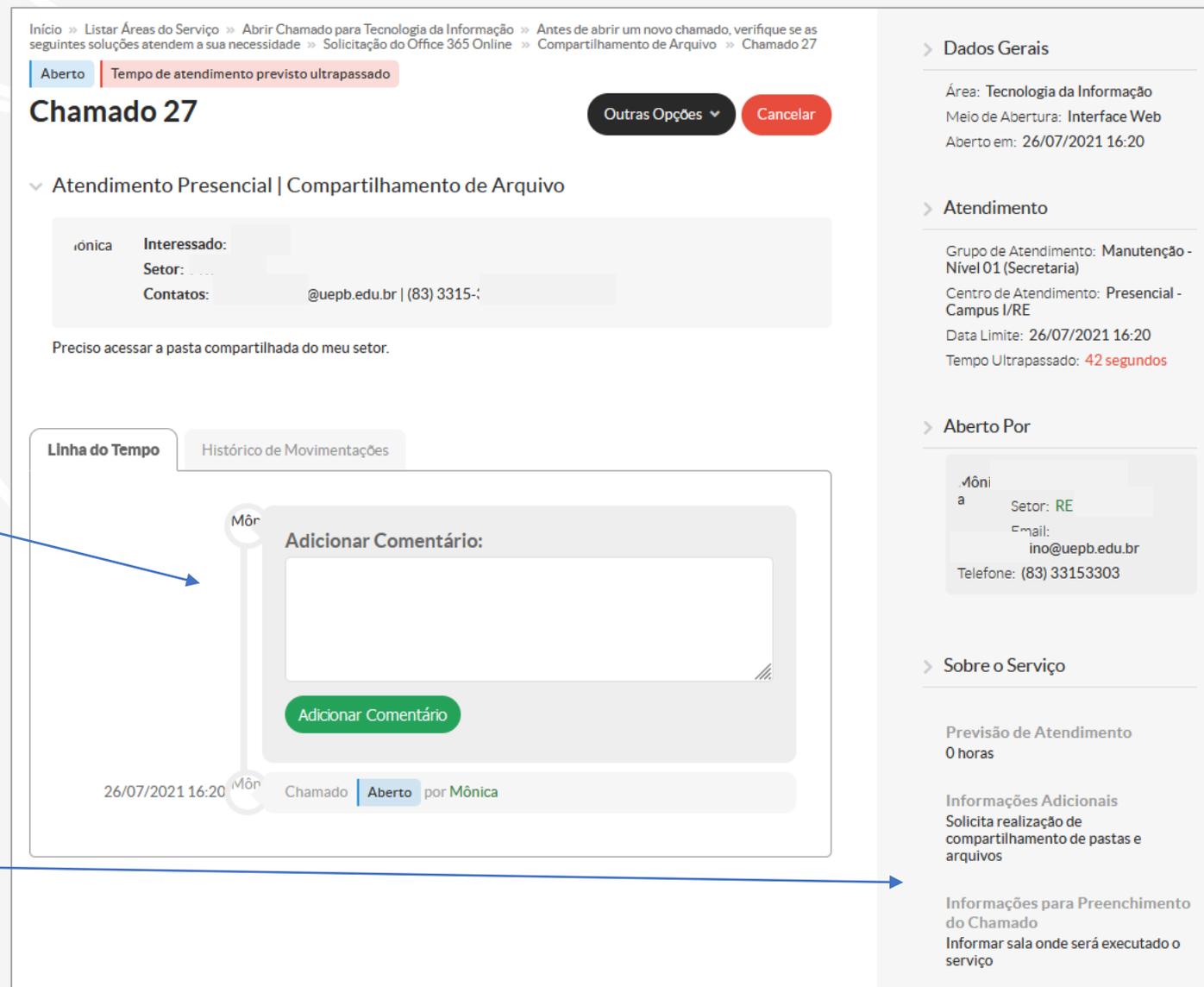
- Para alguns tipos de serviço o sistema permite o anexo de até 3 arquivos.

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

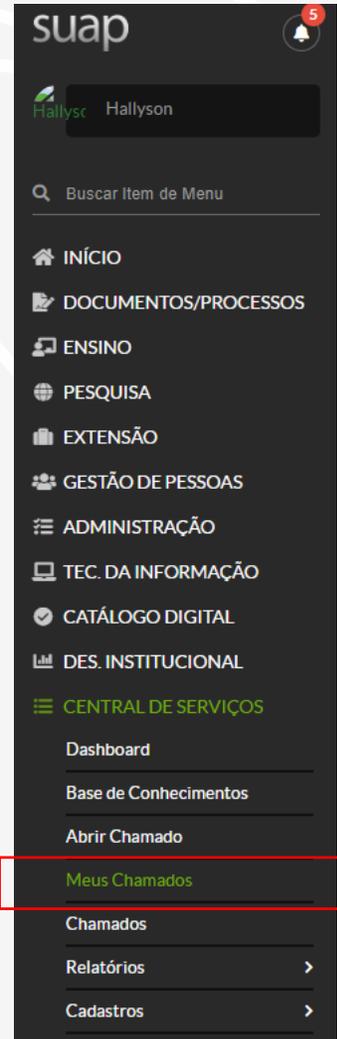
- Após confirmado o sistema mostra as informações do chamado;
- Caso precise se comunicar com o atendente do seu chamado é possível **adicionar comentários** na linha do tempo.
- O menu lateral a direita mostra informações gerais sobre o chamado aberto.



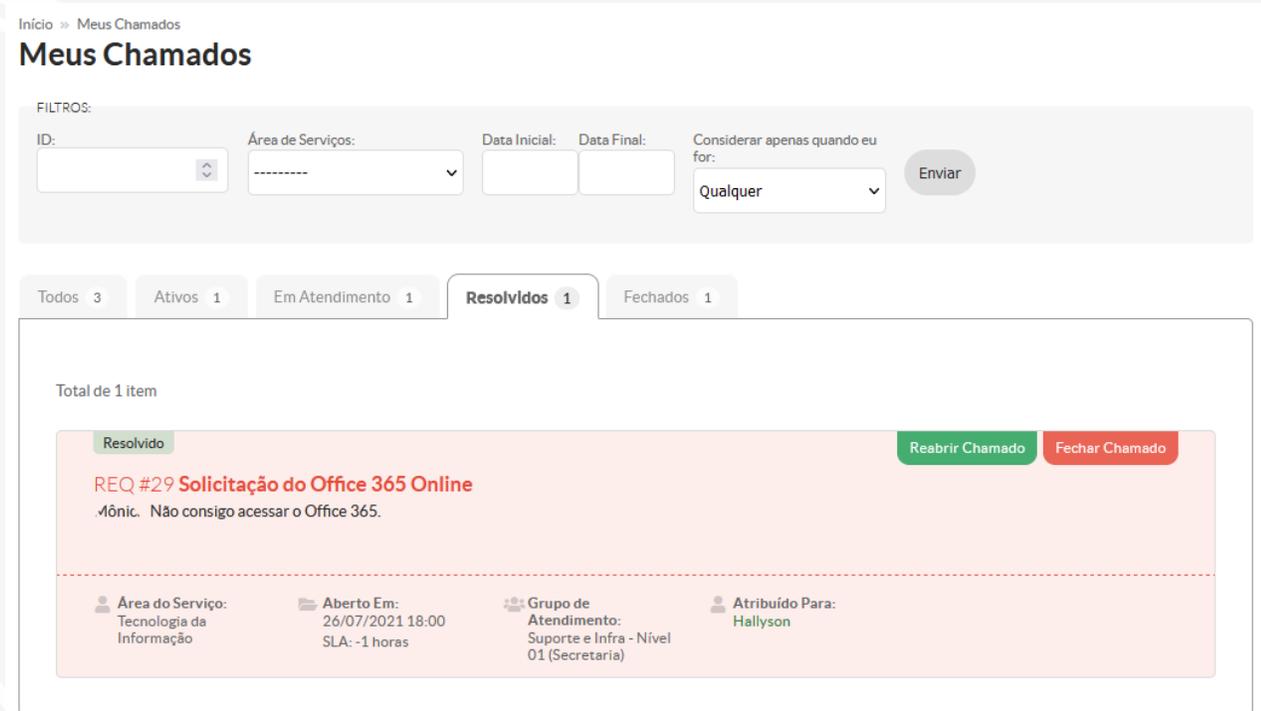
The screenshot displays the 'Chamado 27' interface. At the top, a breadcrumb trail reads: 'Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade » Solicitação do Office 365 Online » 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 a red 'Cancelar' button. A dropdown menu is set to '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 call opened by 'Mônica', with an 'Adicionar Comentário' dialog box overlaid. The dialog has a text area and a green 'Adicionar Comentário' button. The right sidebar contains several sections: 'Dados Gerais' (Area: Tecnologia da Informação, Medium: Interface Web, Opened: 26/07/2021 16:20), 'Atendimento' (Group: Manutenção - Nível 01 (Secretaria), Center: Presencial - Campus I/RE, Deadline: 26/07/2021 16:20, Exceeded: 42 seconds), 'Aberto Por' (Mônica, Setor: RE, Email: ino@uepb.edu.br, Telephone: (83) 33153303), 'Sobre o Serviço' (Prediction: 0 hours), and 'Informações Adicionais' (Request for folder and file sharing) and 'Informações para Preenchimento do Chamado' (Inform the room where the service will be executed).

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.



The image shows a dark-themed mobile menu for the 'suap' system. At the top, the user's name 'Hallyson' is displayed. Below it is a search bar labeled 'Buscar Item de Menu'. The menu items are: 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, **Meus Chamados** (highlighted with a red box), Chamados, Relatórios, and Cadastros.



The image shows the 'Meus Chamados' web interface. At the top, it says 'Início » Meus Chamados' and 'Meus Chamados'. Below this is a filter section with fields for ID, Área de Serviços, Data Inicial, Data Final, and Considerar apenas quando eu for: (set to 'Qualquer'). There is an 'Enviar' button. Below the filters are tabs for 'Todos 3', 'Ativos 1', 'Em Atendimento 1', 'Resolvidos 1', and 'Fechados 1'. The main content area shows 'Total de 1 item' and a single call item. The item is titled 'REQ #29 Solicitação do Office 365 Online' and has a status of 'Resolvido'. It includes buttons for 'Reabrir Chamado' and 'Fechar Chamado'. The description is 'Mônic. Não consigo acessar o Office 365.' Below the item, there are details: Área do Serviço: Tecnologia da Informação; Aberto Em: 26/07/2021 18:00 SLA: -1 horas; Grupo de Atendimento: Suporte e Infra - Nível 01 (Secretaria); and Atribuído Para: Hallyson.

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