

SUAP - CENTRAL DE SERVIÇOS

	Inicio - Listar Áreas do Serviço Listar Áreas do Serviço Selecione a Área do Serviço para qual deseia abrir o chamado					
Q Buscar Item de Menu		Selecione a Area do Sel Viço para qu				
☆ INÍCIO DOCUMENTOS/PROCESSOS ↓ ENSINO ⊕ PESQUISA ■ EXTENSÃO *** CETADO DE DESEGOUS		ADMINISTRAÇÃO E MANUTENÇÃO PREDIAL	ATENDIMENTO ACADÉMICO DO CÂMPUS -	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	GESTÃO ACADÊMICA	
GESTAO DE PESSOAS ADMINISTRAÇÃO TEC. DA INFORMAÇÃO	<		ESTUDANTES E SERVIDORES			
CENTRAL DE SERVIÇOS Dashboard						
Base de Conhecimentos Abrir Chamado Meus Chamados Chamados		LABORA	TÓRIOS	TECNOLOGIA D	A INFORMAÇÃO	
Indicadores Cadastros						

A Central de Serviços vem para os Departamentos de Áreas Acadêmicas (DAA) para auxiliar nos atendimentos às solicitações feitas por estudantes e servidores dos Câmpus do IFG, por meio de chamados realizados diretos pelo SUAP.

A Área do Serviço utilizado para essas solicitações é o Atendimento Acadêmico do Câmpus – Estudantes e Servidores.

Para os DAA foram definidos os seguintes serviços:

- Convalidação de Atividades Complementares.
- Ajuste de Matrículas em Diários pela Coordenação Acadêmica.
- Solicitação de Declaração do Nada Consta do Departamento.
- Solicitação de Declarações do Departamento de Áreas Acadêmicas.
- Solicitação de Ementário.
- Dúvidas e Esclarecimentos.
- Solicitação de Justificativas de Faltas.
- Solicitação de Segunda Chamada de Avaliações.



ABERTURA DE CHAMADOS



- 1. Entrar no SUAP com o seu login e senha do ID IFG.
- 2. Na barra de opções na lateral direita clicar em **CENTRAL DE SERVIÇOS**.
- 3. No menu expandido clicar em Abrir Chamado.
- 4. Acessar a Área de Serviço, **ATENDIMENTO ACADÊMICO DO CÂMPUS ESTUDANTES E SERVIDORES**.

suap	Inicio 🔹 Listar Áreas do Serviço 🔹 Abrir Chamado para Atendimento Académico do Câmpus - Estudantes e Servidores
Ana Ferreira	Abrir Chamado para Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores
Q. Buscar Item de Menu	FILTROS Qual serviço você precisa?
	Q, Escolha uma opção
	Bearadimantes Acadômicas Esilicitada de alteración de dedes esdericols Esilicitada de Paramentes
PESQUISA	Procedimentos Academicos
🖵 TEC. DA INFORMAÇÃO	
 CENTRAL DE SERVIÇOS Dashboard 	Situação de Matrícula
Base de Conhecimentos Abrir Chamado Meus Chamados	Situação de Matrícula Categoria: Procedimentos Acadêmicos
ATIVIDADES ESTUDANTIS	1 Solicitação de Trancamento de Disciplina (GYN)
III EXTENSÃO III EXTENSÃO	

Os serviços estão definidos em três categorias:

- Procedimentos Acadêmicos.
- Solicitação de alteração de dados cadastrais.
- Solicitação de Documentos.

Cada uma das categorias atribui o chamado para o Centro de Atendimento no Câmpus do IFG.



5. Na tela de Abertura de Chamado, definir o **Tipo de Solicitação**.

SI	uap	Inicio » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Atendimento Ac	zadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores	
	Ana Ferreira	Abrir Chamado para Atendimen Servidores	to Acadêmico do Câmpus - Estudantes e	
٩	Buscar Item de Menu	FILTROS Qual serviço você precisa?		
*	ινίςιο	🔍 Escolha uma opção		
B2	DOCUMENTOS/PROCESSOS			
Ð	ENSINO		S-Ballanda de Desumentas	
٠	PESQUISA	Procedimentos Academicos Solicitação de alteração de d	ados cadastrais Solicitação de Documentos	_
₽	TEC. DA INFORMAÇÃO	(°		
	CENTRAL DE SERVIÇOS			
	Dashboard	Documentos acadêmicos	Documentos do Curso	
	Base de Conhecimentos			
	Abrir Chamado	Documentos acadêmicos	Documentos do Curso	
	Meus Chamados	Categorias: Solicitação de Documentos	Categorias: Solicitação de Documentos	
		sonctação de socimentos		
	ATIVIDADES ESTUDANTIS	1 Solicitação de Histórico Escolar 🔎	1 Solicitação de Ementário (Depto D	
101	SAUDE	(GTN)	10)	
?	COMUNICAÇÃO SOCIAL	2 Solicitação de Nada Consta (Depto IV)		
1	EXTENSÃO			
GÞ	SAIR			

6. Na aba Solicitação de Documentos, acessar Solicitação de Nada Consta.

S	Uap Ana Ferreira	D Inicio - Listar Áreas do Serviço - Abrir Chamado para Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores - Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua nos ferreira Nus Ferreira				
٩		> Descreva o Seu Chamado				
	INÍCIO DOCUMENTOS/PROCESSOS ENSINO PESQUISA TEC. DA INFORMAÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS	<	Descrição:	Decreça a un solicitaria		
	Dashboard Base de Conhecimentos Abrir Chamado		Interessado:	Q, Escolha uma opção		
	Meus Chamados		Centro de Atendimento:	Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiània Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.		
	ATIVIDADES ESTUDANTIS SAÚDE COMUNICAÇÃO SOCIAL		Meio de Abertura:	Interface Web ¢		
•	EXTENSÃO SAIR		Outros Interessados:	Q. É possível selecionar mais de um item Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.		

- 7. Descreva a sua solicitação no campo Descrição.
- 8. No campo Interessado, inserir o nome do Estudante.
- 9. O campo **Centro de Atendimento** indica o local aonde o chamado será atribuído.
- 10. O **Meio de Abertura** indica como se deu a abertura do chamado. Sendo realizado pelo SUAP, manter a opção **Interface Web**.
- 11. No campo **Outros Interessados** vincular outros usuários para acompanhar o chamado, se necessário.
- 12. O campo **Anexar Arquivos** existe para o caso de chamados que se faça necessário documentos comprobatórios.



Descrição	PHIEAV
	Escolher Arquivo nenhum arquivo selecionado
	Escolher Arquivo nenhum arquivo selecionado
	Escolher Arquivo nenhum arquivo selecionado

13. Conferir as informações e clicar no botão Confirmar.

Na abertura do chamado o usuário pode verificar o tempo em que o chamado deve ser resolvido.

chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade » Solicitação de Nada Consta (Depto IV) » Chamado 5168	> Dados Gerais
	Aberto em: 21/08/2020 08:08
Aberto	Data Limite: 21/08/2020 20:08
 Documentos acadêmicos Solicitação de Nada Consta (Dento IV) 	Área: Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores
Documentos academicos soneitação de Nada Consta (Depto NV)	Meio de Abertura: Interface Web
Interessado: Ana Ferreira	Atendimento
*	Grupo de Atendimento: Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus
Solicito Nada Consta para Trancamento de Matrícula	Goiânia
	Centro de Atendimento: Departament o de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia/REI
	Tempo de Resposta: -
Linha do Tempo Anexos Artigos Relacionados 1 Histórico de Movimentações	Tempo de Atendimento: -
Adicionar Comentária:	> Aberto Por
	Ana Ferreira
Adicionar Comentário	
21/08/2020 08:08 Chamado Aberto por Ana Ferreira	
21/08/2020 08:08 Chamado distribuído para Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Golânia (Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Golânia).	

O chamado 5168 foi aberto.



ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

- 1. Entrar no SUAP com o seu login e senha do ID IFG.
- 2. Na barra de opções na lateral direita clicar em CENTRAL DE SERVIÇOS.
- 3. No menu expandido clicar em Meus Chamados.

S	uap	Inicio » Meus Chamados
	Ana Ferreira	Meus Chamados Filtros
٩	Buscar Item de Menu	ID: Área de Serviços: Data Inicial: Data Final: Considerar apenas
*	INÍCIO	Quarquer +
	DOCUMENTOS/PROCESSOS	
£	I ENSINO	Todos 7 Ativos 7 Abertos 5 Em Atendimento 1 Suspensos 1
۲	PESQUISA	
E	TEC. DA INFORMAÇÃO	Total de 7 Itens
-	CENTRAL DE SERVIÇOS	
	Dashboard	Aberto
	Base de Conhecimentos	REQ #5168 Solicitação de Nada Consta (Depto IV) Solicito Nada Consta para Trancamento de Matrícula
	Abrir Chamado	
	Meus Chamados	
12	ATIVIDADES ESTUDANTIS	Area do Serviço: BAlerto Ent: El Grupo de Atendimento: Atendimento Académico 21/08/2020 08:08 do Cámous: Estudantes 6 (a. 4 facear Académica IV - Cámous
18	I SAÚDE	e Servidores Goibnia
,	COMUNICAÇÃO SOCIAL	Aberto
18	EXTENSÃO	REQ #5165 Solicitação de Trancamento de Disciplina (GYN)
60	SAIR	Suricito e aricari a disclipinia geogrania n'occimia
		8 Area de Cerricou 8 Aberte Emu 98 Course de Atendisconteu 8 Atendisconteu

Na tela dos **Meus Chamados** é possível verificar a situação de cada chamado abertos pelo usuário.

Os chamados são organizados por guias: Todos, Ativos, Abertos, Em Atendimento e Suspensos.

4. Acessar o chamado para verificar o acompanhamento. Clicar no Número do Chamado.

chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade » Solicitação de Nada Consta (Depto IV) » Chamado 5168 Chamado 5168 Outras Opções v	> Dados Gerais
	Aberto em: 21/08/2020 08:08
Aberto	Data Limite: 21/08/2020 20:08
V Documentos acadêmicos Solicitação de Nada Consta (Dento IV)	Área: Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores
- Documentos academicos soncitação de Ivada Consta (Depto IV)	Meio de Abertura: Interface Web
Interessado: Ana Ferreira	
	> Atendimento
	Grupo de Atendimento: Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmous
Solicito Nada Consta para Trancamento de Matrícula	Goiânia
	Centro de Atendimento: Departament o de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia/REI
	Tempo de Resposta: -
Linha do Tempo Anexos Artigos Relacionados 1 Histórico de Movimentações	Tempo de Atendimento: -
Adjoiners Compatibility	> Aberto Por
Autonar comentano:	Ana Ferreira
Adicionar Comentário	
21/08/2020 08:08 🗶 Chamado Aberto por Ana Ferreira	
21/08/2020 08:08 Chamado distribuído para Dapartamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Colânia	

Ao abrir o chamado o usuário pode verificar o Histórico de Movimentações, Anexar documentos e Adicionar Comentário.



 CENTRAL DE SERVIÇOS - DAA

5. Clicar em Fechar Chamado.

Inicia - Meus Chamados	Inicio - Meus Chamados				
Ana Ferreira FILTROS					
Q. Buscar Item de Menu ID: Área de Serviços: Data Inicial: Data Final: Considerar apenas quando eu for: Enviar					
₩ INÍCIO					
S ENSINO Todos 7 Ativos 6 Abertos 4 Em Atendimento 1 Suspensos 1 Resolvidos 1					
# PESQUISA					
E TEC. DA INFORMAÇÃO					
E CENTRAL DE SERVIÇOS	lotar de 1 item				
Dashboard Resolvido Reabric Chamado Fechar Chamado					
Base de Conhecimentos REC #5168 Solicitação de Nada Consta (Depto IV)	REQ #5168 Solicitação de Nada Consta (Depto IV)				
Abrir Chamado Concurritoria Co					
Meus Chamados					
Area do Serviço: Area					
d) SAUDE eServidores documentarias Golinia					
comunicação social					
III EXTENSÃO					
64 SAID					
4) Guia de Desenvolvimento 🖤 Alterar Tema 🕕 Alterar Contraste 4) Gerenciar Sessões 🔒 Imprimir 👘 Top	o da Página				

O chamado pode ser reaberto em caso de necessidade.

6. Marcar a Nota para Atendimento do Chamado e inserir Comentários.

su	ар	Inicio » Meus Chamados » Fechar Chamado			
	Ana Ferreira		Fechar Chamac	0	
			Nota para Atendimento do Chamado:	****	
* "	νίςιο		Comentário:	O chamado foi atendido.	
D 🕅	OCUMENTOS/PROCESSOS				
£⊒ E	INSINO				
⊕ P	esquisa				
묘	EC. DA INFORMAÇÃO				
		<		Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.	
D	Dashboard				
В	ase de Conhecimentos		Enviar		
A	brir Chamado				
18 A	TIVIDADES ESTUDANTIS				
illi S	AÚDE				
۰ 🧟	OMUNICAÇÃO SOCIAL				
(iii) E	XTENSÃO				
				🗇 Guia de Desenvolvimento 🕐 Alterar Tema 🕡 Alterar Contraste 40 Gerenciar Sessões 🔒 Imprimir 🔺 Topo da Págin	