INSTITUTO FEDERAL Goiás MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

# Módulo Central de Serviços do SUAP – Perfil Reguisitante

Servidores e alunos do IFG podem registrar solicitações no SUAP referentes aos serviços que necessitem de suporte e que estiverem sendo atendidos através do Módulo Central de Serviços. A ideia é que o canal se torne o principal ponto de contato para o registro de requisições, incidentes, dúvidas, sugestões ou reclamações. 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**" no SUAP pode ser utilizada sempre que o usuário necessitar informar incidentes ou requerer os serviços que estiverem sendo atendidos através do módulo. Esses serviços podem ser da área de Administração e Manutenção Predial, Tecnologia da Informação, Gestão Acadêmica, Laboratórios, Educação a Distância, Plano de Trabalho Docente, dentre outros.

Os serviços atendidos pelo Módulo Central de Serviços podem ser de diversas áreas e de dois tipos distintos:

- Incidentes: 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. Exemplos: vazamento de água no aparelho de ar condicionado ou bebedouro, isolamento de fiação, desentupimento de ralos, etc.;
- Requisição de Serviços: É tratada como uma categoria de incidente que não provoca interrupção ou falha na infraestrutura. Exemplos: solicitação de cadastros, permissão, informação e/ou documentação, consertos de portas e janelas, troca de lâmpadas, abastecimento de sabão ou papel toalha nos banheiros, etc.

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



Figura 1: Fluxo de atendimento de Chamados - Perfil Requisitante

Reitoria do Instituto Federal de Goiás Endereço: Av. C-198, 500 - Jardim América, Goiânia, Goiás, Brasil, CEP: 74270-040 Fone: (62) 3612-2200



# MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

Para abrir um chamado, acesse o SUAP e depois vá até o menu **Central de Serviços -> Abrir Chamado** no menu principal. Outra opção é acessar o link "**Abrir Chamado**" disponível na página inicial do SUAP (Figura 2).

suap	PENDÊNCIAS		
	Há inventário(s) sem carga.	PROTOCOLO	× 😞 FROTA
<b>Q</b> Buscar Item de Menu	Há <b>curso/concurso</b> aguardando cadastro em folha.	+ Adicionar Processo	+ Agendar Viagem
	Verifique aqui se existem participações conflitantes.		
🛢 ADMINISTRAÇÃO	Não há <b>oferta de</b>	I CENTRAL DE SERVIÇOS	
曫 GESTÃO DE PESSOAS	para hoje.	0	1 1
💻 TEC. DA INFORMAÇÃO		9	4 1
🖋 ENSINO	NOTÍCIAS PORTAL DO IFG	NOVOS CHAMADOS Sem atribuição	AVALIAÇÕES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DESEMPENHO
Left Des. Institucional		<b>↓</b>	A iniciar A finalizar
🗮 CENTRAL DE SERVIÇOS	Mais Noticias	+ Abrir Chamado + Fale com RH	
Indicadores			PROCESSOS ELETRÔNICOS
Dashboard			
Base de Conhecimentos		VISITAINTES	+ Adicionar Processo
		Visitantes	Adicionar Requestmenta
Chamados			
Meus Chamados			= Caixa de Processos = 10dos os Processos
Cadastros >		III ALMOXARIFADO	Busca Rápida:

Figura 2: Opção para "Abrir Chamado " na tela inicial do SUAP

Ao clicar em alguma das opções de "Abrir Chamado", a tela da Figura 3 será apresentada para que o usuário selecione a **Área do Serviço** que deseja abrir o chamado.

	Inicio » Listar Áreas do Serviço Listar Áreas do Serviço								
<b>Q</b> Buscar Item de Menu	-	<ul> <li>Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado</li> </ul>							
📰 ADMINISTRAÇÃO									
曫 GESTÃO DE PESSOAS	<								
💻 TEC. DA INFORMAÇÃO									
🖋 ENSINO			EDUCAÇÃO A	GESTÃO	LABORATÓRIOS				
LILI DES. INSTITUCIONAL		PREDIAL	DISTANCIA	ACADEMICA					
I CENTRAL DE SERVIÇOS									
Indicadores									
Dashboard									
Base de Conhecimentos									
Abrir Chamado									
Chamados		TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO							
Meus Chamados									
Cadastros >									

Figura 3: Selecionar a Área de Serviço ao Abrir Chamado

Reitoria do Instituto Federal de Goiás Endereço: Av. C-198, 500 - Jardim América, Goiânia, Goiás, Brasil, CEP: 74270-040 Fone: (62) 3612-2200



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

Depois que o usuário selecionar a Área do Serviço, a tela da Figura 4 será apresentada mostrando em cada **aba** o nome de uma **Categoria** daquela **Área** que foi selecionada pelo usuário. Dentro de cada aba (Categoria) serão listados os **Grupos de Serviços** de cada Categoria. E para cada Grupo de Serviço serão listados os **Serviços** daquele Grupo. As Categorias, os Grupos de Serviço e os Serviços de cada Área já terão sido previamente cadastrados no SUAP.

O usuário pode tanto navegar pelas abas para procurar pelo serviço desejado, ou pesquisar por alguma palavra chave no campo de busca (**Qual serviço você procura?**) que aparece acima das abas.

suap	Inicio » Listar Áreas do Serviço » Consertar ou adequar tomada » Ab Abrir Chamado para Tecnologia	rir Chamado para Tecnologia da Informação » Abrir Chamado para Tecnolog a da Informação	ia da Informação
Q Buscar item de Menu	Qual serviço você precisa?		
	Comunicações Equipamentos Gestão Redes	e Internet Segurança Sistemas Sistema SUAP	
CESTAD DE PESSOAS  CENTRAÇÃO  CENSINO  CENSINO  CENTRAL DE SERVIÇOS  Indicadores  Dashboard  Base de Conhecimentos	SUAP - Módulo Assistência Estudantil SUAP - Módulo Assistência Estudantil Categorias: Sistema SUAP 1 SUAP Assistência Estudantil- Informar Erro (Interno)	SUAP - Módulo CENSUP SUAP - Módulo CENSUP Categorias: Sistema SUAP 1 SUAP CENSUP - Informar Erro	SUAP - Módulo Central de Serviços SUAP - Módulo Central de Serviços Categorias: Sistema SUAP 1 SUAP Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo (Interno)
Abrir Chamado Chamados Meus Chamados Cadastros >	<ul> <li>SUAP Assistência Estudantil - Solicitar implantação do terminal de refeitório</li> <li>SUAP Assistência Estudantil - Solicitar permissão de acesso</li> </ul>	SUAP - Módulo Contratos SUAP - Módulo Contratos Categorias: Sistema SUAP	2       SUAP Central de Serviços SUAP - Solicitar cadastro de serviço (Interno)         3       SUAP Central de Serviços - Tirar Dúvida sobre utilização do módulo

Figura 4: Selecionar a Categoria da Área de Serviço ao Abrir Chamado

Depois de clicar sobre o nome do **Serviço** desejado, uma tela com as soluções mais comuns será apresentada como a Figura 5, para que o usuário verifique se alguma delas atende a sua necessidade ou se ainda é necessário abrir o chamado. Caso seja necessário, basta clicar no botão verde "**Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim**" e a tela da Figura 6 será apresentada.



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

suap	l	nicio » Listar Áreas do Serviço » Consertar ou adequar tomada » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Antes de abrir um novo chamado, verifique se as eguintes soluções atendem a sua necessidade			
	- [	Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem			
	Ŀ	a sua necessidade			
<b>Q</b> Buscar Item de Menu	9	SUAP - Módulo Central de Serviços   SUAP Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo			
📑 ADMINISTRAÇÃO					
🐸 GESTÃO DE PESSOAS	1	Enviar uma Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema			
므 TEC. DA INFORMAÇÃO	<	Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema			
🖋 ENSINO		Solução:			
		Enviar uma Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema			
LIII DES. INSTITUCIONAL		Sobre a alteração de código de sistema por favor enviar uma "Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema". Após isso a DTI apresentará essa solicitação ao Comitê de			
I CENTRAL DE SERVIÇOS		Sovernança Digital para que seja priorizada. O modelo de solicitação e as instruções estão no site institucional, na página da DTI:			
Indicadores		- http://www.figedub/dti - Clicare m "Documentos de 11".			
Dashboard					
Base de Conhecimentos	н	Esta solução já foi utilizada Média de avaliações desta para resolver: solução:			
Abrir Chamado	ш	1 chamados -			
Chamados					
Meus Chamados		Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim.			
Cadastros >					

Figura 5: Tela de Sugestões de Soluções ao Abrir Chamado



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

suap	Inicio + Listar Áreas do Serviço + sua necessidade + SUAP Central d SUAP Central d	Consertar ou adequar tomada > Abrir Chamado para Tecnol Serviços - Solicitar implantação do módulo (Interno) e Serviços - Solicitar impla	ogia da Informação » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a ntação do módulo (Interno)				
<b>Q</b> Buscar Item de Menu	<ul> <li>Informações Adicio</li> </ul>	<ul> <li>Informações Adicionais</li> </ul>					
<ul> <li>✤ INÍCIO</li> <li>➡ ADMINISTRAÇÃO</li> <li>➡ GESTÃO DE PESSOAS</li> </ul>	Central de Serviços - Solicit	Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo					
💻 TEC. DA INFORMAÇÃO	<ul> <li>Descreva o Seu Cha</li> </ul>	mado					
ENSINO     ENSINO     EME DES.INSTITUCIONAL     ECENTRAL DE SERVIÇOS     Indicadores     Dashboard     Base de Conhecimentos     Abrir Chamado	< Descrição: *	Descreva a sua solicitação					
Chamados Mous Chamados	Interessado: *						
Cadastros >	Centro de Atendimento: *	• TI - Coord. Desenvolvimento de Sistemas Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa	ao seu problema.				
<ul> <li>ATIVIDADES ESTUDANTIS</li> <li>PESQUISA</li> </ul>	Meio de Abertura: *	Interface Web					
<ul> <li>COMUNICAÇÃO SOCIAL</li> <li>SAIR</li> </ul>	Outros Interessados:	Procurar E possível selecionar mais de um item Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão a	Q companhar as alterações e comentários deste chamado.				
	Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?						
	Anexar Arquivos						
	Descrição		Anexo				
			Browse No file selected.				
			Browse No file selected.				
			Browse No file selected.				
	Confirmar Este chamado deve ser resolvid	o em até <b>720 horas</b> .					

Figura 6: Tela de detalhamento do Chamado ao abrir um novo

Para se chegar até a tela da Figura 6, o usuário terá que ter selecionado os seguintes campos listados abaixo e depois clicando no botão "**Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim**" da Figura 5, por não ter encontrado nenhuma solução que o atendesse:

- Área do Serviço: Ex: Manutenção Predial;
- Categoria: Ex: Manutenção. As categorias são os nomes das abas;
- Grupo de Serviço: Ex: Ar-condicionado. Dentro de cada aba/categoria podem ser listados vários tipos de Grupos de Serviços e dentro de cada grupo, vários serviços;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

 Serviço: Ex: Vazamento de água no aparelho. O nome do serviço já aparece com um ícone indicando se ele se trata de uma requisição (ícone de uma caixa de diálogo) ou de um incidente (ícone de uma chama de fogo).

Na tela da Figura 6, o usuário pode detalhar melhor o seu chamado no campo **Descrição**. Ele deve selecionar a pessoa interessada no campo **Interessado** (que pode ser ele próprio, ou pode abrir chamados para **terceiros**, caso no cadastro do Serviço o campo "Permite abertura de chamados por terceiros?" tenha sido marcado). Os campos **Descrição**, **Interessado**, **Centro de Atendimento** e **Meio de Abertura** (web, telefone, e-mail ou pessoalmente) são obrigatórios. Também é possível informar outros interessados no andamento do chamado. Abaixo do botão verde **Confirmar**, aparecerá o tempo (SLA) previsto para a solução do chamado.

Uma vez que o chamado foi aberto, algum Atendente associado ao Centro de Atendimento selecionado pelo usuário na tela de abertura do chamado o assumirá. O usuário pode acompanhar o andamento do seu chamado clicando no menu **Central de Serviços -> Meus Chamados**.

Caso o Atendente precise se comunicar com o usuário que abriu o chamado ou vice-versa, eles poderão fazê-lo adicionando "**Comentários**" através da aba "**Linha do Tempo**", que funciona como um "bate-papo" (Figura 7).

	Chamado 2266	Assumir Outras Opções - Cancelar
Q Buscar Item de Menu	Portal Institucional   Joomla - Editar configuração de site	<ul> <li>Dados Gerais</li> </ul>
INICIO  ADMINISTRAÇÃO  GESTÃO DE PESSOAS  TEC. DA INFORMAÇÃO  ENSINO  LO DESTRUCIÓN AL	Interessado: Funções: DIRETOR Setor: REI-DTI Contatos: [(62) 3612-2227 (ramal: 2227) Realizar atualização da barra do governo do site do IFG. Pelo que analísei a mesma está desatualizada.	Area: Tecnologia da Informação Meio de Abertura: Interface Web Provincia de Atendimento: DTI- Desenvolvimento - 09/10/2019 13:27 Centro de Atendimento: TI-Coord. Desenvolvimento de Sistemas Campos: REI
I DES. INSTITUCIONAL I CENTRAL DE SERVIÇOS Indicadores	Nesta mesma linha, verificar o motivo do acesso ao Avatar em Libras (disponibilizado recentemente pela barra brasil) não está funcionando, retorna erro de javascript.	<ul> <li>Tempo de Atendimento</li> </ul>
Dashboard Base de Conhecimentos	Linha do Tempo (2) Notas Internas Anexos Histórico de Movimentações	Aberto em: 09/10/2019 13:27 Data Limite: 12/10/2019 13:27 Tempo Ultrapassado: 6 meses, 18 dias, 23 horas, 54 minutos
Chamados Meus Chamados	Mostrar mais detalhes	Tempo de Atendimento: - Tempo de Resposta: <b>1 dia, 23 horas, 38</b> minutos
Cadastros >		- Requisitante
<ul> <li>ATIVIDADES ESTUDANTIS</li> <li>PESQUISA</li> <li>COMUNICAÇÃO SOCIAL</li> </ul>	Adicionar Comentário	Funções: DIRETOR Setor: None - REI-DTI Email: douglas.santana@ifg.edu.br Telefone: (62) 3227-2700
€+ sair	18/03/2020 16:06 Decomentou: Boa tarde Já conseguiu finalizar a atualização?	<ul> <li>Aberto Por</li> </ul>

Figura 7: Tela de acompanhamento do Chamado



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

Sempre que o Atendente fizer alguma modificação no chamado (adicionar um comentário, alterar o status, etc.), o usuário requerente (a(s) pessoa(s) interessada(s)) receberão uma notificação por e-mail informando a alteração.

Depois que o Atendente altera a situação do chamado para "Resolvido", o usuário requerente pode "Fechar Chamado", caso esteja satisfeito com a solução ou "Reabrir Chamado", caso contrário (Figura 8).

suap	Inicio « Meus Chamados
	Meus Chamados
Q Buscar Item de Menu	ID: Área de Serviços: Data Inicial: Data Final: Considerar apenas quando eu for: Enviar
	Qualquer
DOCUMENTOS/PROCESSOS	
	Todos 132 Ativos 11 Abertos 5 Em Atendimento 6 Resolvidos 8 Fechados 106 Cancelados 7
PESQUISA	
💼 EXTENSÃO	Total de 8 itens
🐸 GESTÃO DE PESSOAS	
Æ ADMINISTRAÇÃO	Resolvido Reabrir Chamado Fechar Chamado
🖵 TEC. DA INFORMAÇÃO	REQ #5100 Solicitar Criação/exclusão de conta de rede para prestador de serviço, bolsista ou professor externo Criação de senha para acesso ao wifi para alunos de convênios internacionais.
Mes. INSTITUCIONAL	
⊟ CENTRAL DE SERVIÇOS	
Indicadores	Area do Serviço: Aberto Em: Zat Grupo de Atribuído Para: Tecnologia da 11/03/2020 13:07 Atendimento: TU Ditudo
Dashboard	Informação SLA: 72 horas i i veitoria

Figura 8: Tela do submenu "Meus Chamados" - Perfil Requisitante

Se o usuário clicar no botão "Reabrir Chamado" será aberta a tela da Figura 9 com o campo "Comentário" para que seja informado o motivo do chamado estar sendo reaberto. Este comentário será exibido na Linha do Tempo do Chamado.

suap		Inicio » Meus Chamados » Alterar Situação para Reaberto
		Alterar Situação para Reaberto
Q Buscar Item de Menu		Comentário: *
DOCUMENTOS/PROCESSOS		
PESQUISA		literature and a literature of the second seco
💼 EXTENSÃO	<	Este comentario sera autoritado a Linna do Tempo deste Chamado
🚢 GESTÃO DE PESSOAS		Salvar
Æ ADMINISTRAÇÃO		

Figura 9: Tela de Reabrir Chamado

Se o usuário clicar no botão "Fechar Chamado" da Figura 8, será aberta a tela da Figura 10 para que o mesmo avalie o atendimento do Chamado, selecionando de 1 a 5 estrelas de



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - REITORIA

acordo com a sua satisfação, e ainda poderá deixar um comentário sobre a sua avaliação em outro campo.

suap		Início » Meus Chamados » Meus	Chamados > Fechar Chamado	
		Fechar Chamac	lo	
<b>Q</b> Buscar Item de Menu		Nota para Atendimento do Chamado:	****	
		Comentário:		
DOCUMENTOS/PROCESSOS				
PESQUISA				
💼 EXTENSÃO	<			
曫 GESTÃO DE PESSOAS			se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.	200
Æ ADMINISTRAÇÃO				
🖵 TEC. DA INFORMAÇÃO		Submit Query		

Figura 10: Tela de Fechar Chamado