

UENP

Universidade Estadual do Norte do Paraná

suap
sistema unificado de
administração pública

ORIENTAÇÃO

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;

Acessando o sistema SUAP

Acessando o sistema

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

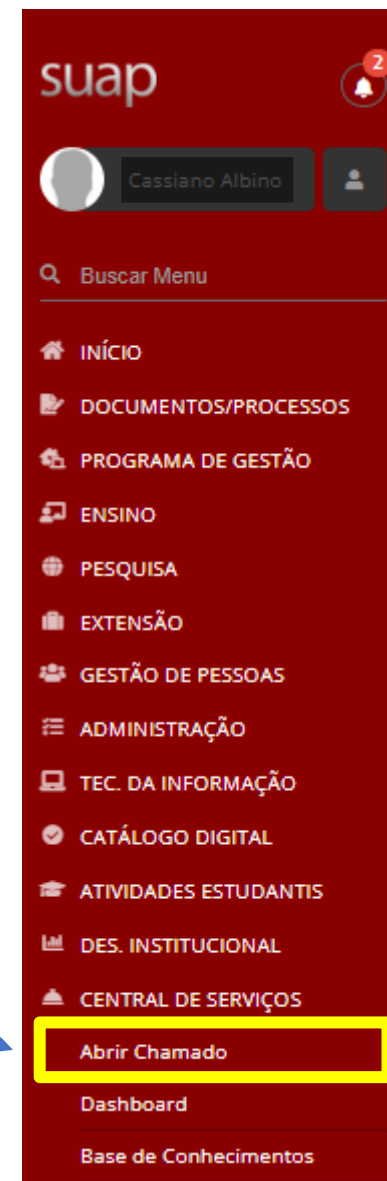
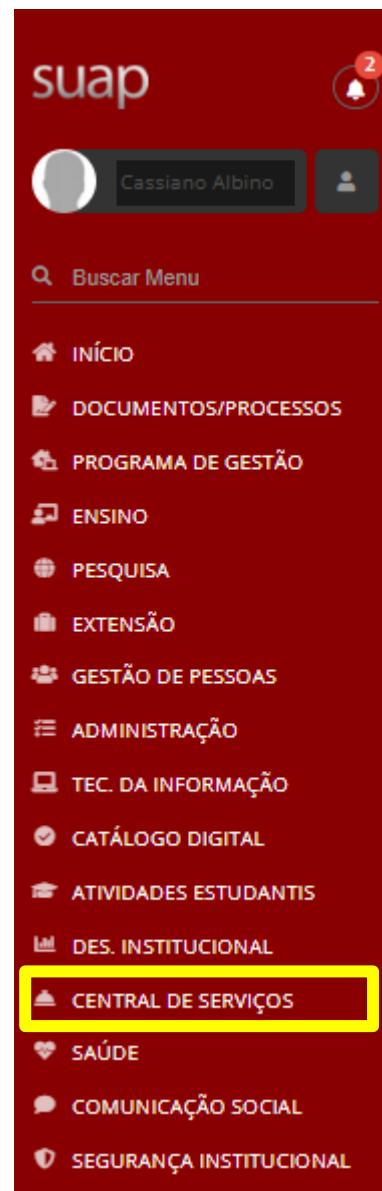
Para acessar o sistema é necessário informar usuário e senha, em seguida clique no botão **Acessar**.

Usuário: **CPF** para servidores ou número de **RA (Matrícula)** alunos
Senha: **Senha**

The screenshot displays the SUAP system interface. On the left is a dark red sidebar menu with the 'suap' logo and the UENP logo (Universidade Estadual do Norte do Paraná). The menu is organized into sections: 'ACESSOS' (Login, Alterar Senha, Acesso do Responsável), 'AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS' (Documentos Gerais, Assinaturas Digitais, Certificados de Minicursos), 'AVALIAÇÕES' (Avaliação de Estágio, Avaliação Integrada), and 'CONSULTAS' (Processos Físicos, Registro de Diplomas, Processos Eletrônicos). On the right is the main login page, which features the 'suap' logo and the text 'sistema unificado de administração pública'. Below the logo is the 'Login UENP' section, which includes a 'Usuário:' label and a text input field containing 'CPF OU RA', a 'Senha:' label and a text input field containing 'SENHA' with a toggle eye icon, and a green 'Acessar' button. At the bottom of the login page, there is a link that says 'Esqueceu ou deseja alterar sua senha?'.

Como abrir um chamado

1. Acesse a opção **Central de Serviços** no menulateral do SUAP;
2. Emseguida acesse a opção **Abrir Chamado**.



Como abrir um chamado

- Escolha a área de serviço

The screenshot displays the SUAP (Sistema Unificado de Atendimento ao Público) interface. On the left is a dark red sidebar menu with the SUAP logo and user profile 'Cassiano Albino'. The main content area is titled 'Listar Áreas do Serviço' and includes a breadcrumb 'Início > Listar Áreas do Serviço'. Below the title is a dropdown instruction: 'Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado'. The main area contains a grid of 12 service area buttons, each with a hamburger menu icon and text: ALMOXARIFADO, BIBLIOTECA, DIVISÃO ACADÊMICA DA GRADUAÇÃO - CAMPUS DE CORNÉLIO PROCÓPIO, DIVISÃO ACADÊMICA DA GRADUAÇÃO - CAMPUS DE JACAREZINHO, DIVISÃO ACADÊMICA DA GRADUAÇÃO - CAMPUS LUIZ MENEGHEL (BANDEIRANTES), FINANCEIRO, FROTA, GRÁFICA, INFORMÁTICA, MANUTENÇÃO, PATRIMÔNIO, and RECURSOS HUMANOS.

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 Público) interface. On the left is a dark red sidebar menu with the 'suap' logo at the top. The user's name 'Cassiano Albino' is visible. The menu items include: INÍCIO, DOCUMENTOS/PROCESSOS, PROGRAMA DE GESTÃO, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO, TEC. DA INFORMAÇÃO, DES. INSTITUCIONAL, CENTRAL DE SERVIÇOS (highlighted), Abrir Chamado (highlighted in green), Dashboard, Base de Conhecimentos, Cadastros, and Chamados. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Informática'. The title is 'Abrir Chamado para Informática'. Below the title is a search box with the text 'Qual serviço você precisa?' and a placeholder 'Escolha uma opção'. A horizontal tab bar contains: 'Aplicativos e softwares' (selected), 'Equipamentos e periféricos', 'Eventos e reuniões', 'Redes e Internet', 'Serviços técnicos (interno)', and 'Sistemas Institucionais'. The 'APLICATIVOS E SOFTWARES' section lists the following categories and services:

- Aplicativos e softwares
- Categorias:
 - Aplicativos e softwares
 - 1 Informar mau funcionamento de software
 - 2 Solicitar instalação de software
 - 3 Solicitar licença de software
 - 4 Solicitar suporte a software
 - 5 x Outras solicitações para software

Como abrir um chamado

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

suap

Cassiano Albino

Buscar Menu

INÍCIO

DOCUMENTOS/PROCESSOS

PROGRAMA DE GESTÃO

ENSINO

PESQUISA

EXTENSÃO

GESTÃO DE PESSOAS

ADMINISTRAÇÃO

Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Informática

Abrir Chamado para Informática

Qual serviço você precisa?

Escolha uma opção

imp

Solicitar instalação de equipamento de TI
Grupo: Equipamentos de TI
Solicita instalação de equipamentos de TI como impressoras, computadores e ativos de rede.

Solicitar importação de dados no SUAP
Grupo: SUAP

Aplicativos e softwares

Categorias:

Como abrir um chamado

- Preencha o campo **Descrição** com o máximo de informações possíveis sobre o seu problema;
- Preencha o campo **Interessado**
- O **Campus deve ser selecionado**;
- Alguns campos são opcionais.

Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Informática > Informar mau funcionamento de software

Informar mau funcionamento de software

Existem 2 chamados abertos para este serviço.

Descreva o Seu Chamado

* Descrição:

0 caracteres informados

Descreva a sua solicitação

* Interessado:

Escolha uma opção

Requisitante:

Escolha uma opção

Telefone Adicional para Contato:

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

* Campus:

RE

Como abrir um chamado

- O **centro de atendimento** é preenchido automaticamente, dependendo do serviço pode haver mais centros de atendimento;
- O **Meio de Abertura** vem selecionado por padrão **Interface Web** ;
- É possível indicar **outros interessados** no chamado além da opção **enviar cópia de abertura** desse chamado para os demais interessados.

* Campus: RE

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

* Meio de Abertura: Interface Web

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?

Como abrir um chamado

- Para alguns tipos de serviço o sistema permite o anexo de até 3 arquivos.
- Finalize a abertura do chamado clicando em **Confirmar**.

Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
<input type="text"/>	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido Tamanho máximo permitido: 10.0 MB
<input type="text"/>	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido Tamanho máximo permitido: 10.0 MB
<input type="text"/>	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido Tamanho máximo permitido: 10.0 MB

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.

Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Informática > Abrir Chamado para Informática > Informar mau funcionamento de software > Chamado 20944

Aberto

Chamado 20944

Assumir Outras Opções Cancelar

Aplicativos e softwares | Informar mau funcionamento de software

Interessado: C. [REDACTED]
Funções: Agente Nível Superior - CRES
Setor: RE-NTI
Contatos: [REDACTED]@uenp.edu.br | (43) [REDACTED] ama [REDACTED]

Descrição:
Mau Funcionamento no SUAP

Linha do Tempo Notas Internas Anexos Histórico de Movimentações

Linha do Tempo

Adicionar Comentário:

0 caracteres informados

Adicionar Comentário

11/09/2023 08:46 Chamado Aberto por Cassiano Albino

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 screenshot displays the 'Central de Serviços' interface. On the right, a dark red sidebar menu contains the following items: 'CENTRAL DE SERVIÇOS', 'Abrir Chamado', 'Dashboard', 'Base de Conhecimentos', 'Cadastros', 'Chamados', 'Meus Chamados' (highlighted with a yellow border), and 'Relatórios'. The main content area features a filter section with fields for 'ID', 'Área de Serviços', 'Data Inicial', and 'Data Final', along with a 'Considerar apenas quando eu for:' dropdown set to 'Qualquer' and an 'Enviar' button. Below the filters are tabs for 'Todos 2', 'Ativos 1', 'Abertos 1', and 'Resolvidos 1'. The 'Resolvidos' tab is active, showing a list of items with a 'Total de 1 item' indicator. The item shown is a resolved ticket with the status 'Resolvido', title 'INC #20944 Informar mau funcionamento de software', and description 'Mau Funcionamento no SUAP'. It includes two action buttons: 'Reabrir Chamado' and 'Fechar Chamado'. At the bottom, a summary of ticket details is provided: 'Área do Serviço: Informática', 'Aberto Em: 11/09/2023 08:46', 'SLA: 215 horas', 'Grupo de Atendimento: RE - NTI', and 'Atribuído Para: Cassiano Albino'.

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 > Fechar Chamado

Fechar Chamado

Nota para Atendimento
do Chamado: ★★★★★

Comentário:

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Enviar

Referências

- Central de Serviços – IFRN
- Módulo Central de Serviços – UENP

NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação
nti@uenp.edu.br

Última atualização: 11/09/2023 Ver. 1.0