

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/>

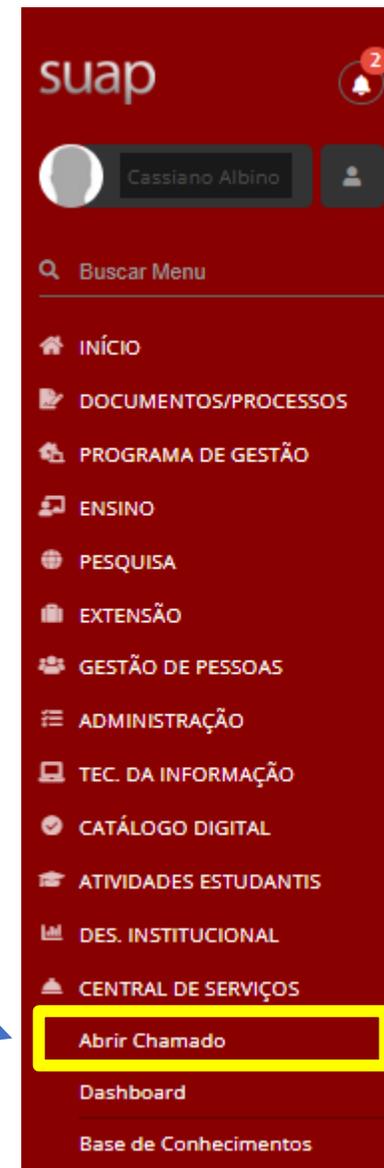
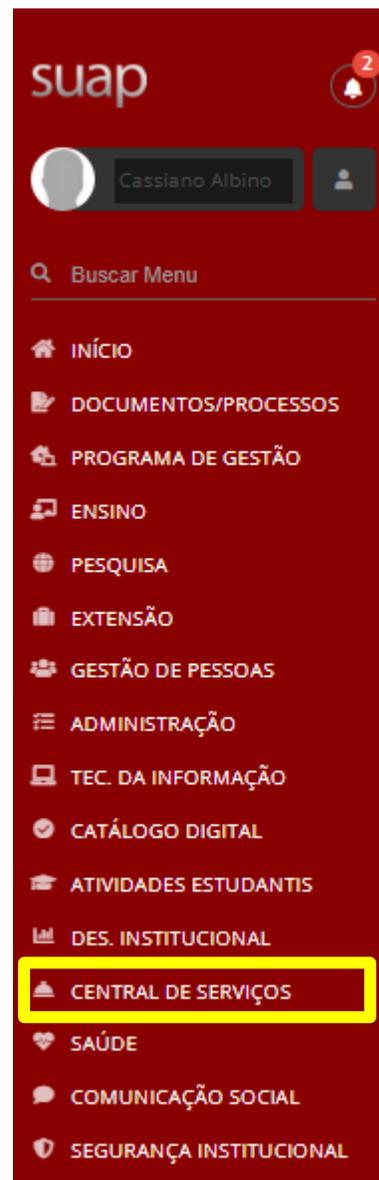
Para acessar o sistema é necessário informar usuário e senha, em seguida clique no botão **Acessar**.

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

The image shows the login interface for the SUAP system. On the left is a dark red sidebar with the 'suap' logo and the UENP logo. Below the logos are several menu items categorized into 'ACESSOS', 'AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS', 'AVALIAÇÕES', and 'CONSULTAS'. The main content area on the right is white and contains the 'suap' logo, the text 'sistema unificado de administração pública', and a login form. The form has a 'Login UENP' label, a 'Usuário:' field with a blue arrow icon and the text 'CPF OU RA', a 'Senha:' field with a blue arrow icon and the text 'SENHA', and a green 'Acessar' button. Below the button 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

suap

Início > Listar Áreas do Serviço

Listar Áreas do Serviço

^ Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado

- 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
- MANUTENÇÃO
- PATRIMÔNIO
- RECURSOS HUMANOS
- SECRETARIA DE POS-GRADUAÇÃO - CAMPUS DE CORNÉLIO PROCÓPIO
- SERVIÇOS DE POS-GRADUAÇÃO
- TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Reportar Erro do Sistema Imprimir Topo da Página

Como abrir um chamado

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

The screenshot shows the SUAP (Sistema Unificado de Atendimento ao Público) interface. On the left is a dark sidebar with the SUAP logo and a navigation menu including: INÍCIO, DOCUMENTOS/PROCESSOS, PROGRAMA DE GESTÃO, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO, TEC. DA INFORMAÇÃO, CATÁLOGO DIGITAL, ATIVIDADES ESTUDANTIS, DES. INSTITUCIONAL, CENTRAL DE SERVIÇOS (with 'Abrir Chamado' highlighted), Dashboard, Base de Conhecimentos, Cadastros, Chamados, Meus Chamados, and Relatórios, and SAÚDE.

The main content area is titled 'Abrir Chamado para Tecnologia da Informação' and includes a breadcrumb trail: 'Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Tecnologia da Informação'. Below the title is a search bar with the text 'Qual serviço você precisa?' and a placeholder 'Escolha uma opção'. A green 'Enviar' button is positioned below the search bar.

There are five tabs for service categories: '1. Ativos de TI' (selected), '2. Eventos e reuniões', '3. Redes e Internet', '4. Sistemas Institucionais', and '5. Serviços técnicos (interno)'. Under the '1. Ativos de TI' tab, there are five service cards:

- 1.1. APLICATIVOS E SOFTWARES**: Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão de softwares e aplicações para desktops e/ou notebooks. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento caso seja exigido. Categorias: 1. Ativos de TI. Sub-categorias: 1.1.1. Relatar um problema / incidente em Aplicativos e Softwares; 1.1.2. Abrir solicitação para esclarecimento de dúvidas.
- 1.2. COMPUTADORES (DESKTOP, NOTEBOOKS E IPADS/TABLETS)**: Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão de recursos de TI como Notebooks, Computadores e iPads/Tablets. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento. Categorias: 1. Ativos de TI. Sub-categoria: 1.2.1. Relatar problema / incidente em Computadores (Desktop, Notebooks e...).
- 1.3. IMPRESSORAS**: Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão das impressoras. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento quando solicitado. Categorias: 1. Ativos de TI. Sub-categorias: 1.3.1. Relatar um problema / incidente em impressora; 1.3.2. Solicitar reposição de suprimentos (Toner, Tinta e Cilindro).
- 1.4. CÂMERAS DE MONITORAMENTO**: Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão das Câmeras de Monitoramento. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Estas solicitações serão encaminhadas para a empresa responsável pela manutenção destes equipamentos. Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento. Categorias: 1. Ativos de TI. Sub-categoria: 1.4.1. Relatar um problema / incidente em Câmeras de Monitoramento.
- 1.5. TOKENS E CERTIFICADOS DIGITAIS**: Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte com referência a Tokens e Certificados Digitais. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possíveis, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. Categorias: 1. Ativos de TI. Sub-categorias: 1.5.1. Relatar um problema / incidente em Tokens e certificados digitais; 1.5.2. Abrir solicitação para esclarecimento de dúvidas.

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 (Sistema Unificado de Atendimento ao Público) interface. On the left is a dark sidebar menu with the 'suap' logo and a notification bell. The main content area is titled 'Abrir Chamado para Tecnologia da Informação' and shows a search process. A search bar contains the text 'Qual serviço você precisa?' and 'Escolha uma opção'. Below it, a dropdown menu shows search results for 'out', with the selected option being '1.1.4. Realizar outras solicitações para Aplicativos e Softwares'. The interface then displays a grid of service categories under the heading '1.1. APLICATIVOS E SOFTWARES'. Each category includes a description, categories, and a list of specific services with icons for reporting a problem or requesting a service.

Qual serviço você precisa? Escolha uma opção

Enviar

1.1.4. Realizar outras solicitações para Aplicativos e Softwares
Grupo: 1.1. Aplicativos e softwares

1.2.4. Realizar outras solicitações para Computadores (Desktop, Notebooks e iPads/Tablets)
Grupo: 1.2. Computadores (Desktop, Notebooks e iPads/Tablets)

1.3.5. Realizar outras solicitações para Impressoras
Grupo: 1.3. Impressoras

1.1. APLICATIVOS E SOFTWARES

Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão de softwares e aplicações para desktops e/ou notebooks. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento caso seja exigido.

Categorias:

- 1. Ativos de TI

- 1.1.1. Relatar um problema / incidente em Aplicativos e Softwares
- 1.1.2. Abrir solicitação para esclarecimento de dúvidas

(DESKTOP, NOTEBOOKS E IPADS/TABLETS)

Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão de recursos de TI como Notebooks, Computadores e iPads/Tablets. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento.

Categorias:

- 1. Ativos de TI

- 1.2.1. Relatar problema / incidente em Computadores (Desktop, Notebooks e

MONITORAMENTO

Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte responsável pela gestão das Câmeras de Monitoramento. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possível, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos. OBS: Estas solicitações serão encaminhadas para a empresa responsável pela manutenção destes equipamentos. Deve incluir no chamado o número do patrimônio do equipamento.

Categorias:

- 1. Ativos de TI

- 1.4.1. Relatar um problema / incidente em Câmeras de Monitoramento

DIGITAIS

Encaminhamento de solicitações, dúvidas, problemas e feedback para a equipe de suporte com referência a Tokens e Certificados Digitais. Para melhor atendê-lo(a), pedimos que preencha o formulário abaixo com o máximo de detalhes possíveis, para compreendermos a natureza do problema ou solicitação. Inclua informações específicas no chamado do módulo em questão e adicione anexos (se necessário) com fotos e/ou documentos.

Categorias:

- 1. Ativos de TI

- 1.5.1. Relatar um problema / incidente em Tokens e certificados digitais
- 1.5.2. Abrir solicitação para esclarecimento de dúvidas

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:

Requisitante:

Telefone Adicional para Contato:

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

* Campus:

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.

Inicio > 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

Linhas do Tempo Notas Internas Anexos Histórico de Movimentações

Linhas 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.

CENTRAL DE SERVIÇOS

- Abrir Chamado
- Dashboard
- Base de Conhecimentos
- Cadastros
- Chamados**
- Meus Chamados**
- Relatórios

FILTROS:

ID:

Área de Serviços:

Data Inicial:

Data Final:

Considerar apenas quando eu for:

Qualquer

Enviar

Todos 2 | Ativos 1 | Abertos 1 | **Resolvidos 1**

Total de 1 item

Resolvido Reabrir Chamado Fechar Chamado

INC #20944 Informar mau funcionamento de software

Mau Funcionamento no SUAP

Área do Serviço: Informática

Aberto Em: 11/09/2023 08:46
SLA: 215 horas

Grupo de Atendimento: RE - NTI

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: 04/10/2024 **Ver. 2.0**