

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/>

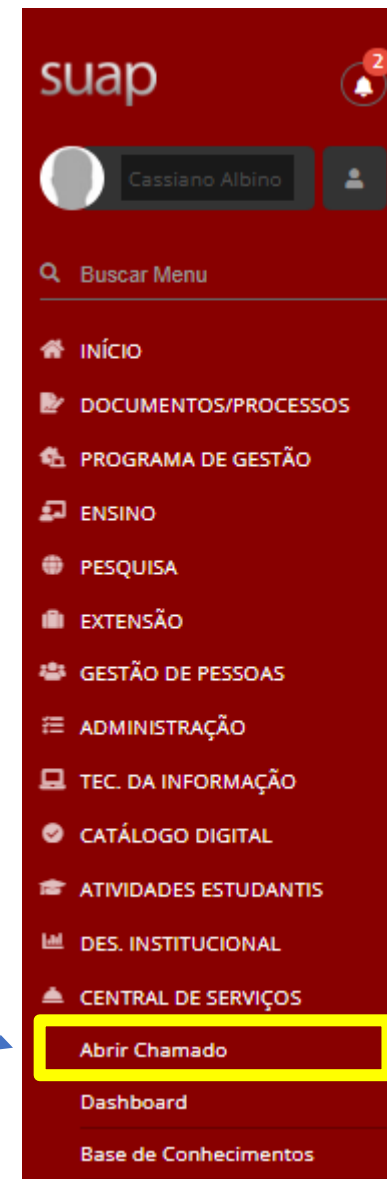
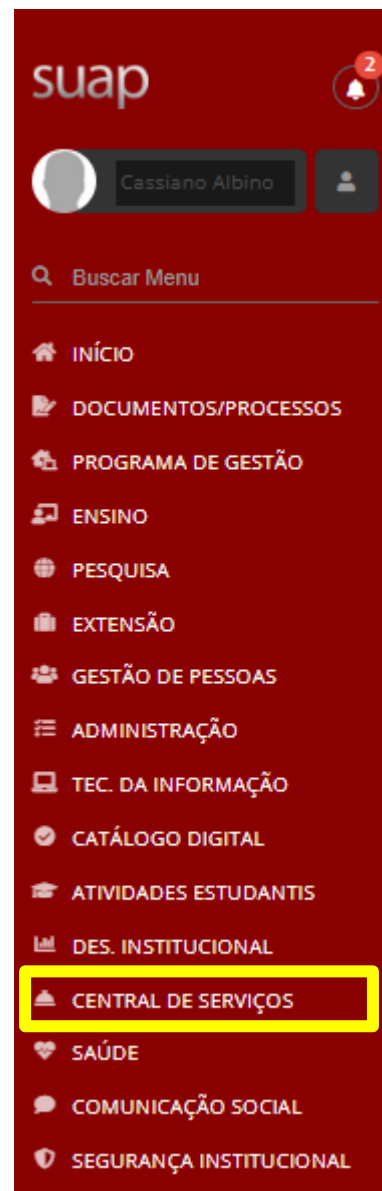
Para acessar o sistema é necessário informar usuário e senha, em seguida clique no botão **Acessar**.

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 menu items categorized into 'ACESSOS', 'AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS', 'AVALIAÇÕES', and 'CONSULTAS'. The main area on the right is white and contains the 'suap' logo, the text 'sistema unificado de administração pública', and a login form. The form includes 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', a green 'Acessar' button, and a link for '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

Buscar Menu

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

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'. It features a search bar with the text 'Qual serviço você precisa?' and a dropdown menu with options: 1. Ativos de TI, 2. Eventos e reuniões, 3. Redes e Internet, 4. Sistemas Institucionais, and 5. Serviços técnicos (interno). Below the search bar is a grid of service categories:

- 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, a 'Enviar' button, and a list of specific service options. The categories shown are: '1.1.1. Relatar um problema / incidente em Aplicativos e Softwares', '1.1.2. Abrir solicitação para esclarecimento de dúvidas', '1.2.1. Relatar problema / incidente em Computadores (Desktop, Notebooks e IPads/Tablets)', '1.3.1. Relatar um problema / incidente em impressora', '1.3.2. Solicitar reposição de suprimentos de Toner, Tinta e Cilindro', '1.4.1. Relatar um problema / incidente em Câmeras de Monitoramento', and '1.5.1. Relatar um problema / incidente em Tokens e certificados digitais'.

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.

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.

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 'FILTROS:' section with input 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 'Total de 1 item'. The item is a resolved ticket with the status 'Resolvido' and buttons for 'Reabrir Chamado' and 'Fechar Chamado'. The ticket title is 'INC #20944 Informar mau funcionamento de software' and the description is 'Mau Funcionamento no SUAP'. At the bottom, metadata includes: '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: 04/10/2024 Ver. 2.0