

Módulo Central de Serviços do SUAP – Perfil Abridor de Chamados

Servidores e alunos do IFG podem abrir chamados no SUAP referentes aos serviços que necessitem de suporte e que estiverem sendo atendidos através do Módulo de Central de Serviços (CS). 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, entre outros.

Os serviços atendidos pelo Módulo CS 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:

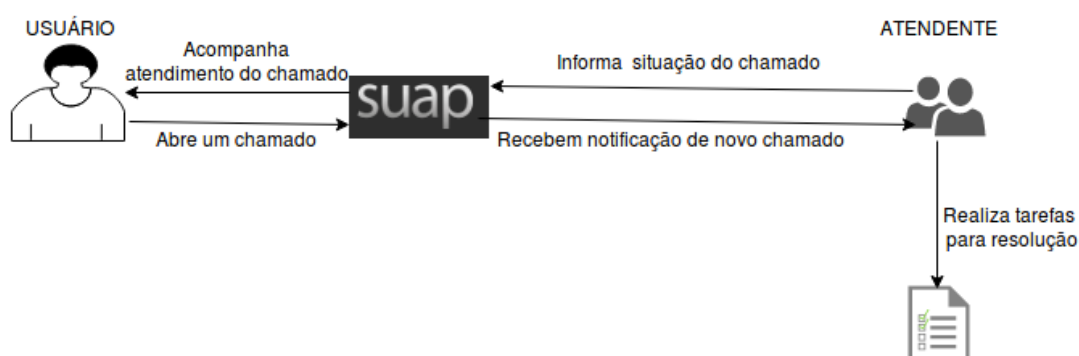


Figura 1 - Fluxo de atendimento de Chamados - Perfil Abridor de Chamados

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).

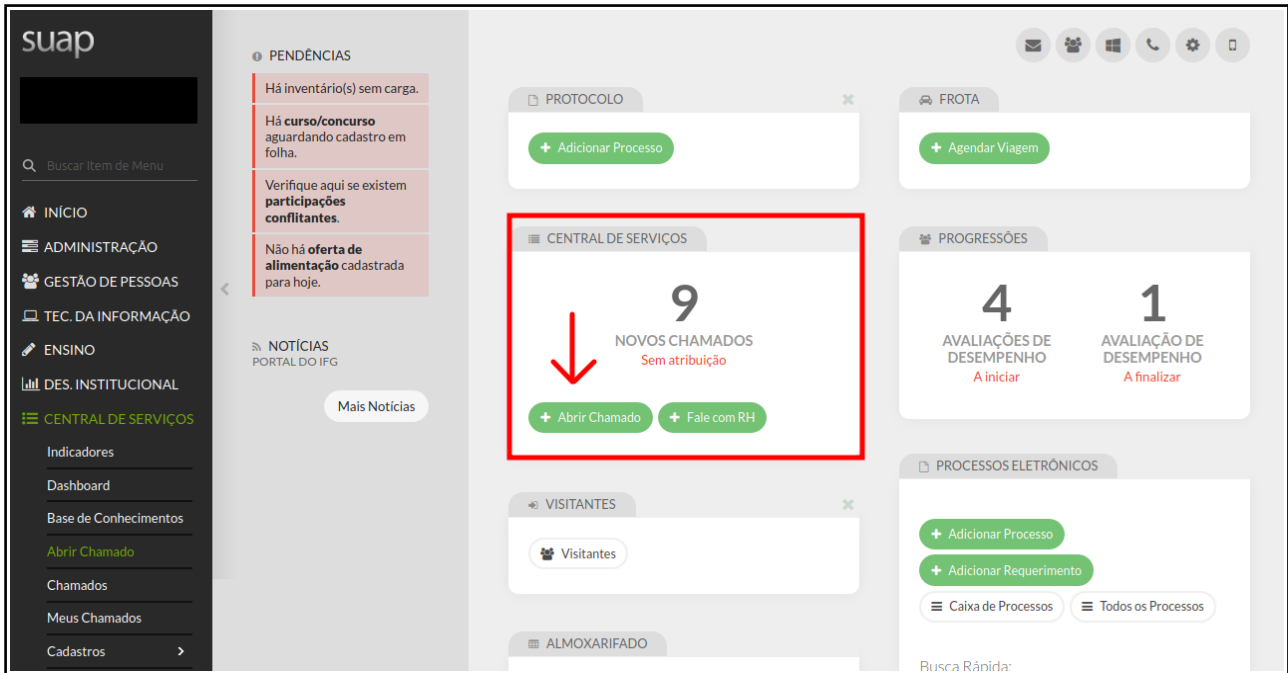


Figura 2 - Opção para "Abrir Chamado " na tela inicial do SUAP

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 ele deseja abrir o chamado.



Figura 3 - Selecionar a Área de Serviço ao Abrir Chamado

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.

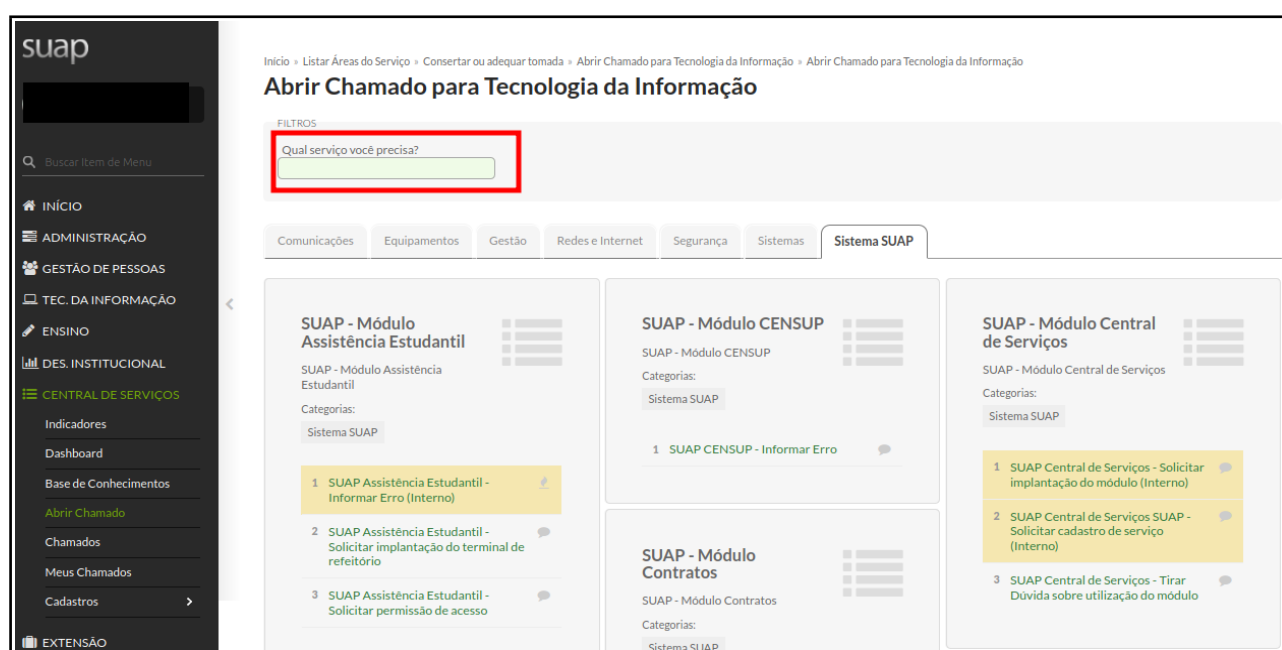


Figura 4 - Selecionar a Categoria da Área de Serviço ao Abrir Chamado

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.



suap

Início » Listar Áreas do Serviço » Consentar ou adequar tomada » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade

Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade

SUAP - Módulo Central de Serviços | SUAP Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo

1 Enviar uma Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema
Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema

Solução:

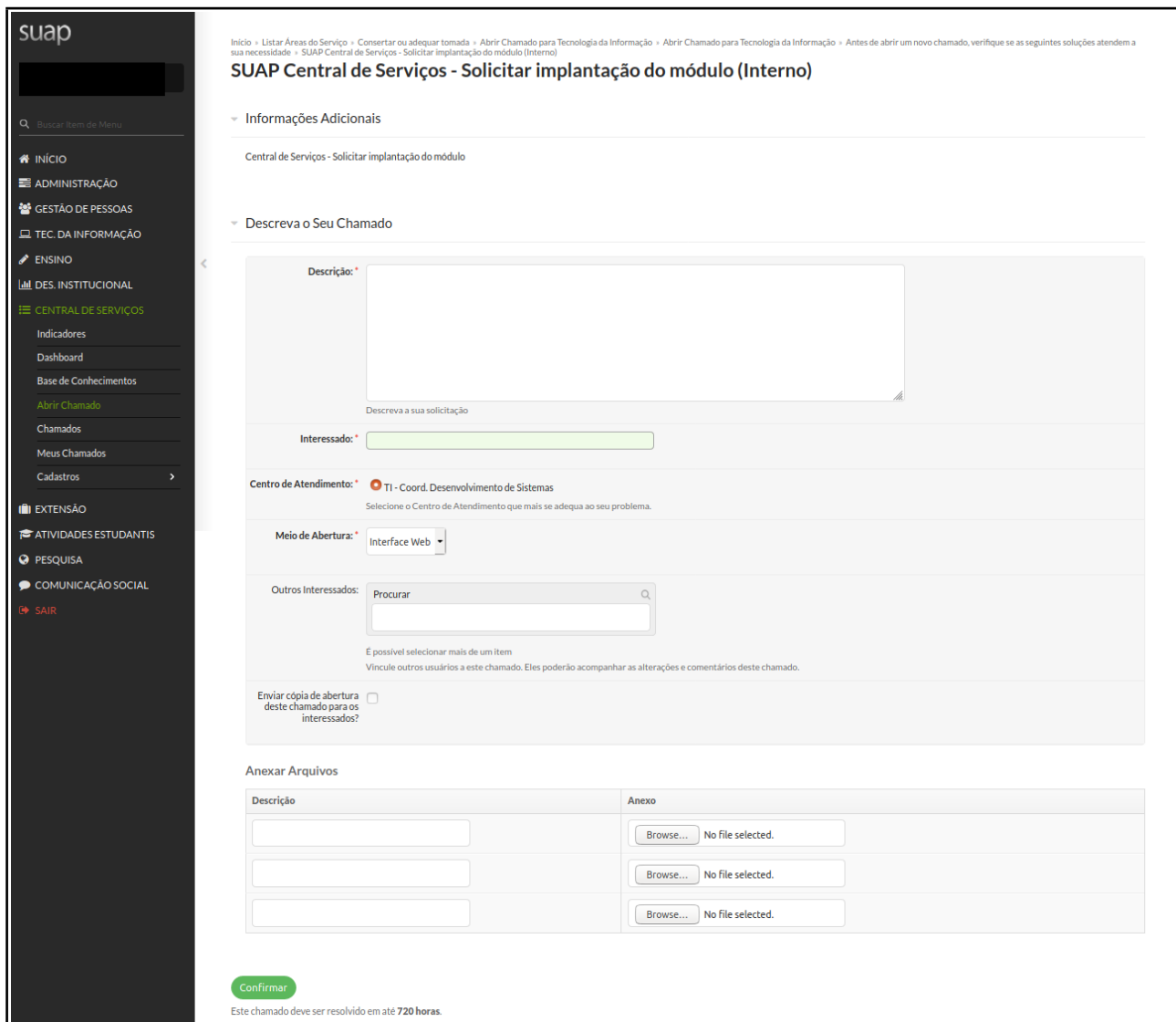
Enviar uma Solicitação de Desenvolvimento ou Alteração de Sistema

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 Governança Digital para que seja priorizada.
O modelo de solicitação e as instruções estão no site institucional, na página da DTI:
- <http://www.ifg.edu.br/dti>
- Clicar em "Documentos de TI".

Esta solução já foi utilizada para resolver:	Média de avaliações desta solução:
1 chamados	-

Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim.

Figura 5 - Tela de Sugestões de Soluções ao Abrir Chamado



Inicio » Listar Áreas do Serviço » Consentar ou adequar tomada » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação » Antes de abrir um novo chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade » SUAP Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo (Interno)

SUAP Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo (Interno)

▼ Informações Adicionais

Central de Serviços - Solicitar implantação do módulo

▼ Descreva o Seu Chamado

Descrição:*

Interessado:*

Centro de Atendimento:*

Meio de Abertura:*

Outros Interessados:

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.
<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.

Este chamado deve ser resolvido em até 720 horas.

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 clicado 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;
- **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).

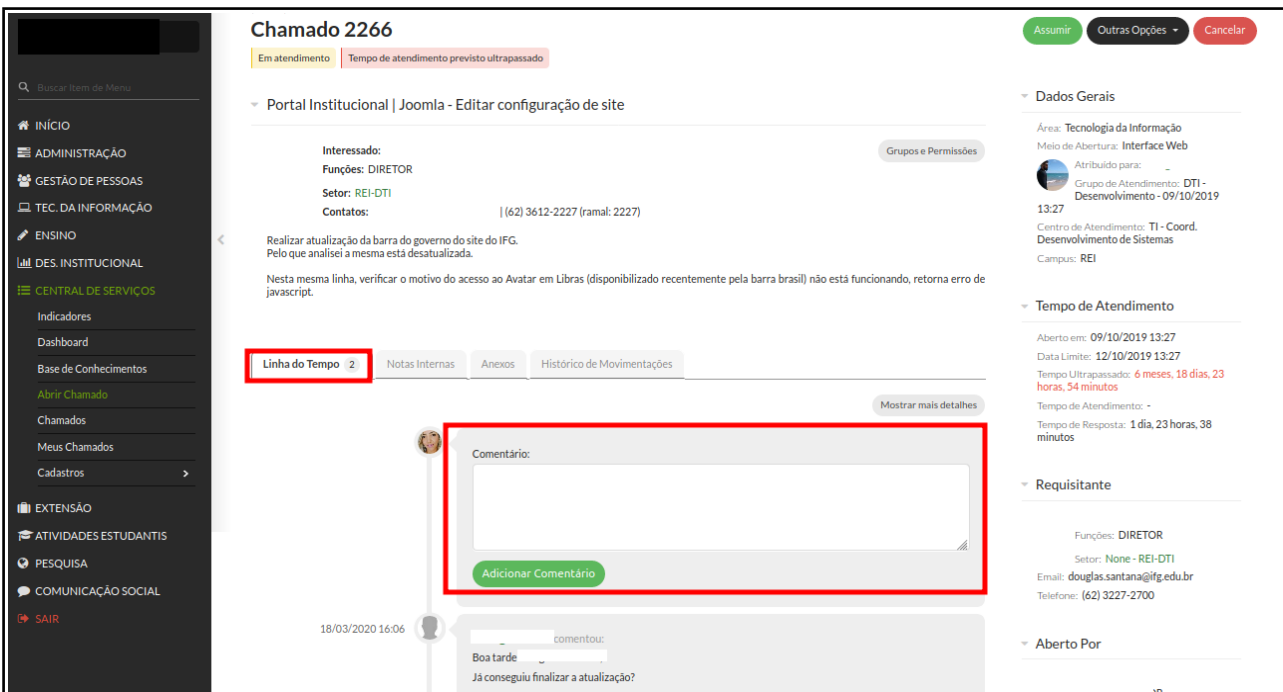


Figura 7 - Tela de acompanhamento do Chamado

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).

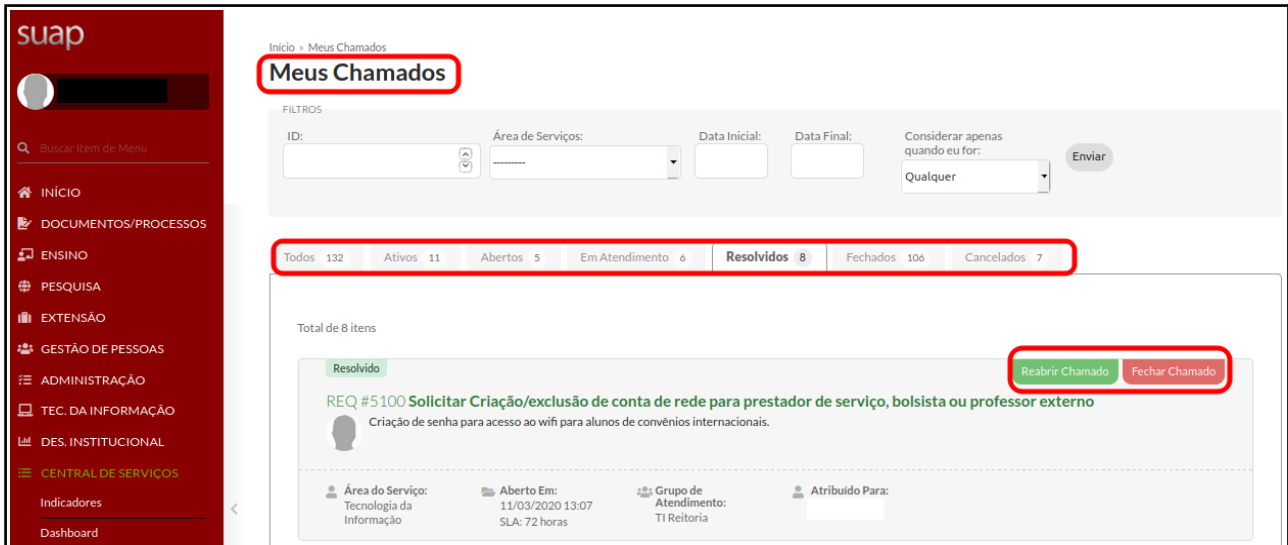


Figura 8 - Tela do submenu "Meus Chamados" - Perfil Abridor de Chamados

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.



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



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

The screenshot shows the 'suap' system interface for the 'Fechar Chamado' (Close Ticket) page. The page is titled 'Fechar Chamado' and includes a breadcrumb trail: 'Início > Meus Chamados > Meus Chamados > Fechar Chamado'. The main content area features a star rating for 'Nota para Atendimento do Chamado:' with five stars. Below the rating is a text area for 'Comentário:' with a placeholder text: 'Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.' At the bottom of the main content area is a green button labeled 'Submit Query'. The sidebar menu on the left includes the following items: 'INÍCIO', 'DOCUMENTOS/PROCESSOS', 'ENSINO', 'PESQUISA', 'EXTENSÃO', 'GESTÃO DE PESSOAS', 'ADMINISTRAÇÃO', and 'TEC. DA INFORMAÇÃO'.

Figura 10 - Tela de Fechar Chamado