

Tutorial

Servidores: Como abrir um chamado no SUAP

Passo 1 – Faça login

Passo 2 – Acesse a Central de Serviços

Passo 3 – Escolha o setor responsável pelo atendimento

Passo 4 – Escolha a categoria correspondente no setor de Tecnologia da Informação (TI). Veja um exemplo de chamado

Passo 5 – Acompanhe o andamento do seu chamado

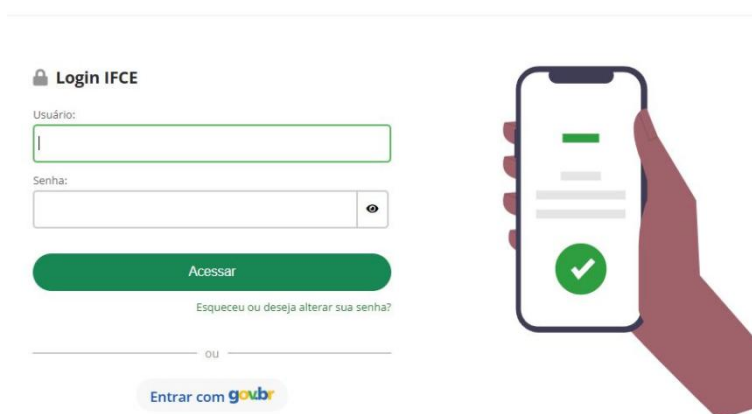
Observação Final

Passo 1 – Faça login

Acesse o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) pelo seguinte endereço:

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

Servidores: use sua matrícula SIAPE como nome de usuário e a senha.



(Imagem 1: Tela de login do SUAP)

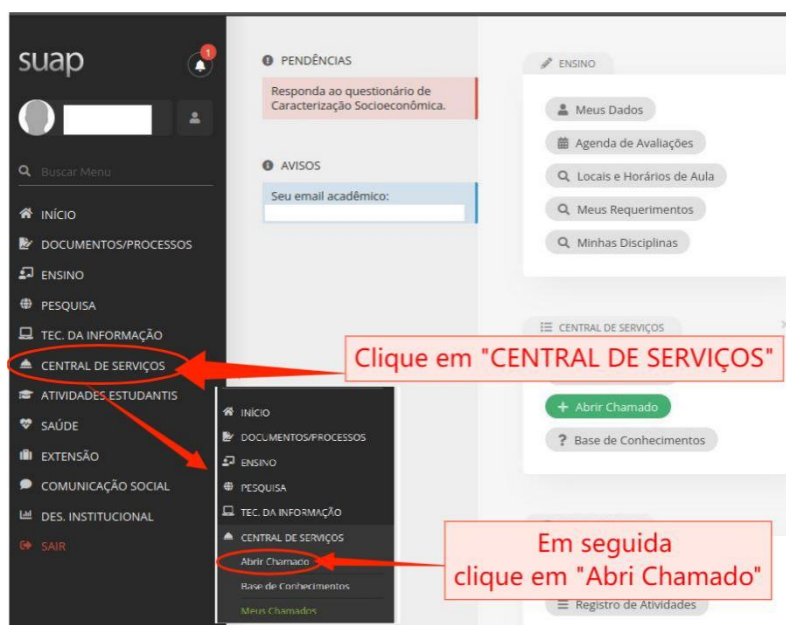
Caso seja o primeiro acesso ou deseja alterar senha de acesso, siga este tutorial:

<https://ifce.edu.br/acopiara/menu/tecnologia-da-informacao/doc/tutorial-e-mail-academico-institucional.pdf>

Passo 2 – Acesse a Central de Serviços

Após o login, localize o menu lateral esquerdo e clique em “Central de Serviços” e em seguida clique em “Abrir chamado”

Importante: Se estiver acessando pelo celular, o menu lateral pode estar oculto. Clique no ícone “>” para exibir o painel.



(Imagem 2: Menu lateral com a Central de Serviços em destaque)

Passo 3 – Escolha o setor responsável pelo atendimento

Será exibida uma tela com os setores que atendem via Central de Serviços. Escolha o setor desejado.

IMPORTANTE: Cada setor é responsável por um tipo específico de serviço. Portanto, é essencial escolher corretamente a área de acordo com a natureza do seu problema.

Por exemplo:

Problemas com internet ou sistemas? Escolha o setor **Tecnologia da Informação (TI)**.

Problemas relacionados à infraestrutura predial? Escolha o setor **Administração**.

Setores disponíveis: Administração, Atividades Estudantis, Comunicação Social, Ensino, Extensão, Gestão de Pessoas, Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação e Tecnologia da Informação (TI).

Listar Áreas do Serviço

Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado



(Imagem 3: Lista de setores - destaque para Tecnologia da Informação)

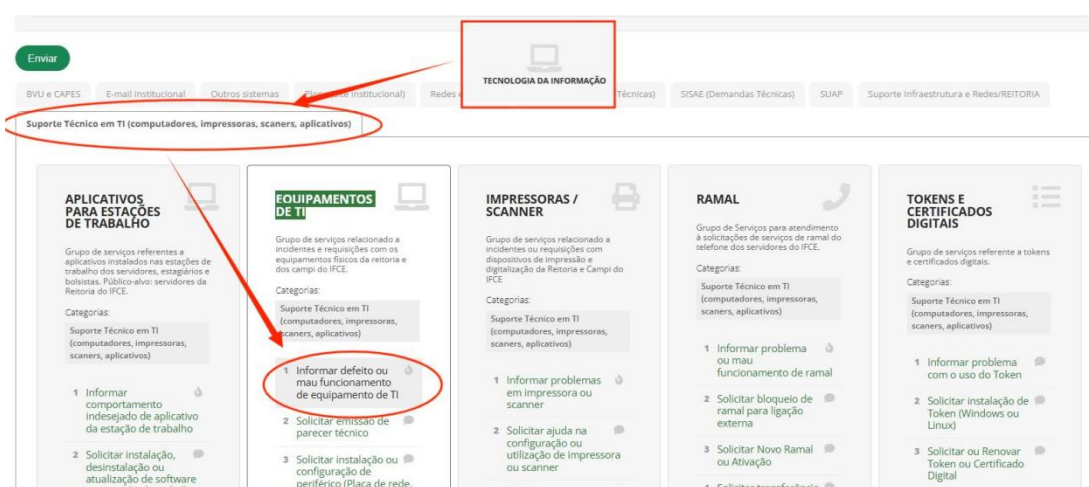
Passo 4 – Escolha a categoria correspondente no setor de Tecnologia da Informação (TI). Veja um exemplo de chamado

Ao selecionar o setor Tecnologia da Informação, será exibida uma lista com as categorias de atendimento. Selecione aquela que melhor corresponde ao seu problema ou solicitação.

As categorias disponíveis no setor de TI incluem: BVU e CAPES, E-mail Institucional, Outros Sistemas, Outros Sistemas, Plone (site institucional), Rede e Internet, SISAE (Demandas Técnicas) e SUAP

Exemplo prático:

Se o problema for sobre **defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI**, escolha: **Tecnologia da Informação ==> Suporte Técnico em TI (computadores, impressoras, scanners, aplicativos) ==> EQUIPAMENTOS DE TI | Informar defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI**



(Imagem 4: Seleção da categoria "Suporte Técnico em TI")

Na tela seguinte, são apresentadas algumas soluções que podem ser realizadas pelo próprio aluno. Caso não consiga resolver o problema, clique no botão '**Não encontrei nenhuma solução. Desejo abrir um novo chamado mesmo assim.**'



(Imagem 5: Seguir com a abertura do chamado)

Em seguida, Preencha o formulário, conforme o exemplo a seguir, e clique em confirmar.

Início > Usar Área do Serviço > Abrir Chamado para Tecnologia da Informação > Equipamentos de TI > Informar defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI > Informar defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI

Informar defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI

Existem 65 chamados abertos para este serviço.

Descreva o Seu Chamado

Informações para preenchimento do chamado:
Descreva o problema do equipamento.

* Descrição:
Descreva a sua demanda nesse espaço
0 caracteres informados.
Descreva a sua solicitação.

* Número do Patrimônio:
Informe o número de tombo do equipamento

* Interessado:
☐ Escolha uma opção
Caso esse campo não esteja preenchido com o seu SIAPE, basta pesquisar e selecionar, pois você é o interessado no chamado

* Campus:
ACOPIARA
Certifique-se de que o campus Acopiara esteja selecionado.

* Centro de Atendimento:
☒ Suporte Técnico de TI
Este campo é preenchido por padrão
Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

* Meio de Abertura:
Interface Web
Este campo é preenchido por padrão

Outros Interessados:
☐ Escolha uma ou mais opções
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados? ☐

Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
	Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido Tamanho máximo permitido: 10.0 MB
	Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido Tamanho máximo permitido: 10.0 MB
	Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido Tamanho máximo permitido: 10.0 MB

Clique em 'Confirmar' para enviar e registrar o seu chamado

(Imagem 6: Formulário)

Sua solicitação será encaminhada ao setor competente e você deve receber uma confirmação em seu **e-mail institucional**, além das notificações de atualização do chamado. Durante o atendimento o atendente irá inserir informações ou pedir alguns dados por meio de comentários e você deve acompanhar esse fluxo para interagir, quando necessário.

Além de receber as notificações, você poderá acompanhar sua requisição no menu **“Central de Serviços ==> Meus Chamados”**.

Passo 5 – Acompanhe o andamento do seu chamado

Você pode acompanhar sua solicitação acessando:

Central de Serviços ==> Meus Chamados

Por lá, é possível:

Ver o status do chamado

Ler os comentários do atendente

Enviar informações complementares

Responder ao chamado, se solicitado

Observação: Caso não apareça o menu da Central de Serviços para o seu usuário procure o setor de TI o seu campus para verificação.