

MANUAL DE UTILIZAÇÃO - SUAP

GUIA DE ABERTURA DE CHAMADOS

Este manual tem como objetivo ensinar e demonstrar como fazer a abertura correta de chamados na plataforma SUAP. **Chamados abertos com a categoria ou localização/Campus errados não serão realocados tampouco atendidos, apenas encerrados.** Por conta disso, por favor faça a leitura atentamente de todos os passos.

O setor de TI irá atender apenas demandas informadas via chamados que forem abertos corretamente na plataforma SUAP, e com antecedência, salvo exceções em que encontram-se situações emergenciais, exemplo como falta de conexão com a internet ou o equipamento não estiver ligando.

Tópicos abordados neste manual:

1. Chamados relacionados ao Setor de Tecnologia da Informação;
2. Chamados relacionados a Áudio e Vídeo;

1. Chamados relacionados ao Setor de Tecnologia da Informação

Passo 1 - Acesso à Central de Serviços

Efetue o login digitando o seu USUÁRIO e SENHA.



SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

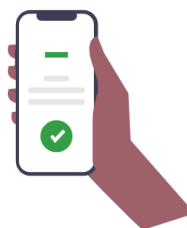
Login IFPR

Usuário:

Senha:

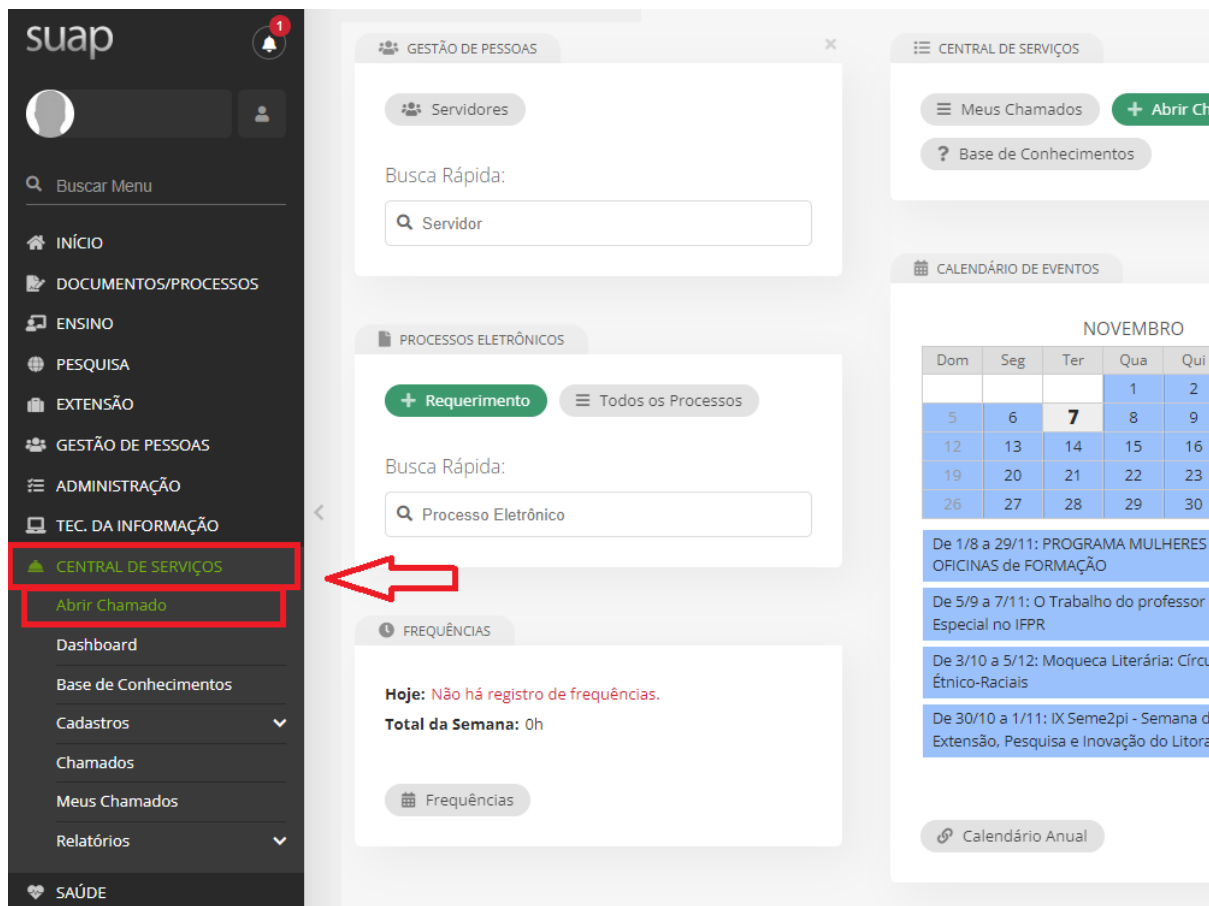
Acessar

[Esqueceu ou deseja alterar sua senha?](#)



ACESSOS <ul style="list-style-type: none">LoginAlterar SenhaAcesso do Responsável	CONSULTAS <ul style="list-style-type: none">Processos FísicosPlanos de EnsinoDocumentos GeraisAssinaturas DigitaisProcessos EletrônicosContratos	ENSINO <ul style="list-style-type: none">Certificados de MinicursosCertificação ENEMRegistro de DiplomasCertificação ENCCEJA / ENEMRelatórios Individuais de Trabalho	EVENTOS <ul style="list-style-type: none">InscriçõesSubmissõesAvallações GESTÃO DE PESSOAS <ul style="list-style-type: none">Indicadores	PESQUISA/EXTENSÃO <ul style="list-style-type: none">Avaliação de EstágioSeja um PareceristaDemandas da Comunidade
--	--	--	--	--

Após efetuar o login, selecione a opção “*Central de Serviços*” no menu vertical à esquerda e após selecione “*Abrir Chamado*” no submenu conforme imagem abaixo;



The screenshot displays the suap interface. On the left, a dark sidebar menu contains various options. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' option is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Abrir Chamado' sub-option. The main content area shows three panels: 'GESTÃO DE PESSOAS' with a search bar for 'Servidores', 'PROCESSOS ELETRÔNICOS' with a search bar for 'Processo Eletrônico', and 'FREQUÊNCIAS' showing 'Hoje: Não há registro de frequências.' and 'Total da Semana: 0h'. On the right, there is a 'CENTRAL DE SERVIÇOS' panel with 'Meus Chamados' and 'Abrir Chamado' buttons, and a 'CALENDÁRIO DE EVENTOS' panel for the month of NOVEMBRO.

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui
			1	2
5	6	7	8	9
12	13	14	15	16
19	20	21	22	23
26	27	28	29	30

Ao acessar a Central de Serviços serão mostradas as categorias de chamados disponíveis. Selecione a área desejada e que corresponda da melhor forma com o chamado a ser aberto.

Como exemplo a área de “*TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO*” será utilizada:

Os chamados para o setor de TI são abertos na categoria Tecnologia da Informação.



Início > Listar Áreas do Serviço

Listar Áreas do Serviço

Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado

- COMUNICAÇÃO
- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- SERVIÇOS GERAIS
- SISTEMAS
- TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Reportar Erro do Sistema | Imprimir | Topo da Página

Sobre o SUAP
Sistema Unificado de Administração Pública
Um software desenvolvido por uma instituição pública para instituições públicas.
Portal do SUAP

Links Úteis
Documentação
Temas
Acessibilidade
Sessões

Meus Documentos
Minhas Ações
Telefones
SUAP Mobile (Android)

Informações Técnicas
Servidor: suap - 9d6cc6de2803
Última extração do SIAPE: -
Última atualização do SUAP: 29/10/2023 22:46
Responsável: Diretoria de Gestão de

Passo 2 - Escolha do Serviço

Os serviços são divididos em categorias, tente encaixar sua solicitação na categoria que melhor o atenda.

Neste exemplo, vamos imaginar que é necessário executar uma formatação para um computador, então será aberto um chamado utilizando a categoria **“Microinformática”**, o grupo de serviço **“Computadores”** e o serviço **“Manutenção corretiva ou preventiva de computadores”**.



Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

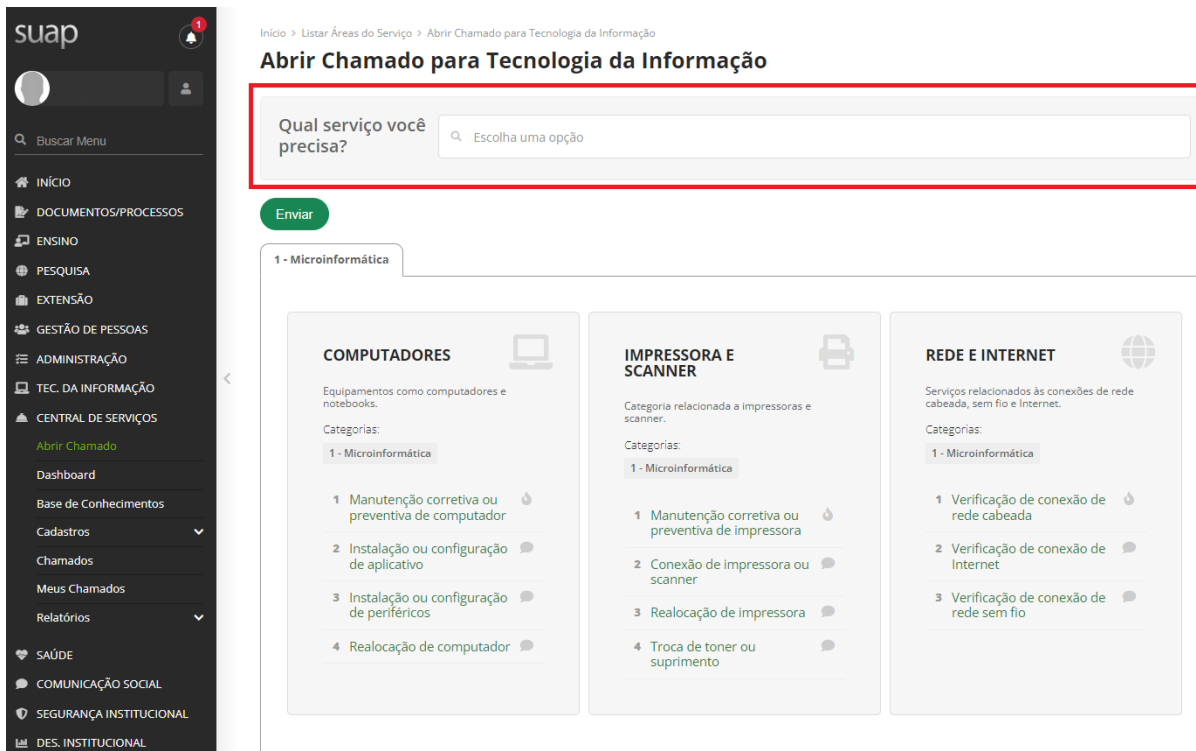
Qual serviço você precisa?

Enviar

1 - Microinformática

- COMPUTADORES**
Equipamentos como computadores e notebooks.
Categorias:
1 - Microinformática
1 - Manutenção corretiva ou preventiva de computador
2 - Instalação ou configuração de aplicativo
3 - Instalação ou configuração de periféricos
4 - Realocação de computador
- IMPRESSORA E SCANNER**
Categoria relacionada a impressoras e scanner.
Categorias:
1 - Microinformática
1 - Manutenção corretiva ou preventiva de impressora
2 - Conexão de impressora ou scanner
3 - Realocação de impressora
4 - Troca de toner ou suprimento
- REDE E INTERNET**
Serviços relacionados às conexões de rede cabeada, sem fio e Internet.
Categorias:
1 - Microinformática
1 - Verificação de conexão de rede cabeada
2 - Verificação de conexão de Internet
3 - Verificação de conexão de rede sem fio

Você também pode utilizar a barra de pesquisa para procurar pelo serviço desejado dentro da categoria selecionada, na barra **“Qual serviço você precisa?”**.



suap

Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

Qual serviço você precisa?

Enviar

1 - Microinformática

COMPUTADORES

Equipamentos como computadores e notebooks.

Categorias:

1 - Microinformática

- 1 Manutenção corretiva ou preventiva de computador
- 2 Instalação ou configuração de aplicativo
- 3 Instalação ou configuração de periféricos
- 4 Realocação de computador

IMPRESSORA E SCANNER

Categoria relacionada a impressoras e scanner.

Categorias:

1 - Microinformática

- 1 Manutenção corretiva ou preventiva de impressora
- 2 Conexão de impressora ou scanner
- 3 Realocação de impressora
- 4 Troca de toner ou suprimento

REDE E INTERNET

Serviços relacionados às conexões de rede cabeada, sem fio e Internet.

Categorias:

1 - Microinformática

- 1 Verificação de conexão de rede cabeada
- 2 Verificação de conexão de Internet
- 3 Verificação de conexão de rede sem fio

Passo 3 - Preenchimento dos campos do chamado

Durante o preenchimento dos dados, atente-se ao Campus selecionado. Para atendimento no nível local, deve ser selecionado o “Campus” **PALMASDG** para a abertura correta.

Em caso de atendimento de chamados no nível global, não será requisitado o campo “Campus”.

Descreva o seu chamado:

* Descrição:

Neste campo você irá descrever detalhadamente a solicitação, problemas e motivo do chamado, com o máximo de detalhes possível.

0 caracteres informados.
Descreva a sua solicitação


Sala/local de atendimento:

* Número do Patrimônio:

* Interessado: Informe o interessado no chamado

Requisitante: Informe o requerente do chamado

* Campus: PALMASDG Não alterar para chamados no Campus Palmas - PR

* Centro de Atendimento: CA-CAMPUS-LABORATÓRIO_Local CA-CAMPUS-TI_Local  Chamados para o setor de TI devem ter o CAMPUS TI LOCAL selecionado

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

* Meio de Abertura: Manter essa opção

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?

Anexar Arquivos

Possível anexar arquivos e imagens relacionados ao chamado

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.

O “**Centro de Atendimento**” permite que sejam criados chamados para o Setor de TI e chamados para o Laboratório de Informática. Quando marcada a opção “**CA-Campus-Laboratório_Local**” pode-se efetuar as reservas de laboratório, solicitar instalação e correções de softwares, assim como manutenção dos computadores e equipamentos dos laboratórios.

Passo 4 - Conclua o chamado e acompanhe

Ao preencher todos os campos do formulário, clique no botão “Confirmar” no fim da página e acompanhe as respostas e encaminhamentos dados ao chamado que você criou.

Tipos de chamados de Tecnologia da Informação

1 – Tecnologia da Informação:

1.1 - Computadores:

1.1.1 - Manutenção corretiva ou preventiva de computadores: Correção, manutenção ou prevenção ao estado, seja de hardware ou software, relacionados a computadores. Manutenção geral para reparos, formatações, problemas e etc.;

1.1.2 - Instalação ou configuração de aplicativo: instalação de aplicativos em equipamentos do IFPR. Os aplicativos devem ser gratuitos ou terem a devida licença já obtida. Na abertura do chamado, preferencialmente enviar o link do aplicativo desejado para evitar conflito de versões (Consultar viabilidade com TI);

1.1.3 - Instalação ou configuração de periféricos: Instalação de equipamentos como monitor, mouse, teclado, webcam, entre outros;

1.1.4 - Realocação de computador: Auxílio no remanejamento ou substituição de equipamentos como computador, monitor e periféricos;

1.2 - Impressora e Scanner:

1.2.1 - Manutenção corretiva ou preventiva de impressoras: Correção, manutenção ou prevenção ao estado, seja de hardware ou software, relacionados a impressoras ou scanners.;

1.2.2 - Conexão de impressora ou scanner: Instalação dos recursos necessários de software para o funcionamento das atividades de impressão ou scanner. (Consultar viabilidade com TI);

1.2.3 - Realocação de impressora: Remoção ou realocação de impressoras no setor;

1.2.4 - Troca de toner ou suprimento: Substituição dos suprimentos, como toner e cartuchos, de impressoras;

1.3 - Rede e internet:

1.3.1 - Verificação de conexão de rede cabeada: Inspeção técnica para problemas de conexão à rede cabeada, tais como cabo desconectado, driver desconfigurado ou ausente, etc.;

1.3.2 - Verificação de conexão de internet: Inspeção técnica para problemas de conexão à internet, como desconexão ou lentidão;

1.3.3 - Verificação de conexão de rede sem fio: Verificação e conserto relacionados a Wi-Fi e sua conectividade;

Reiteramos que chamados abertos na categoria ou Campus errados não serão redistribuídos tampouco atendidos, apenas encerrados!!

2. Chamados relacionados ao Setor de Áudio e Vídeo

Passo 1 - Acesso à Central de Serviços

Efetue o login digitando o seu USUÁRIO e SENHA.



SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA


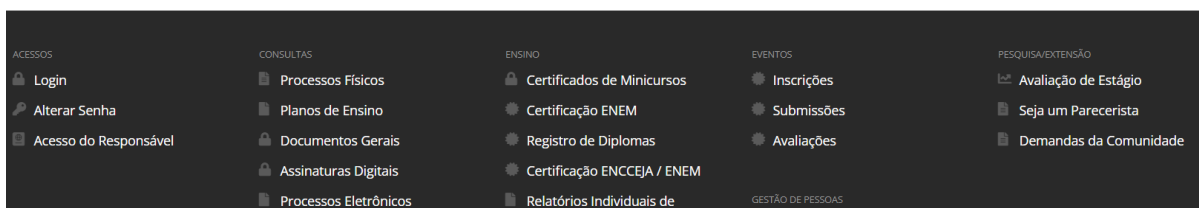
Login IFPR

Usuário:

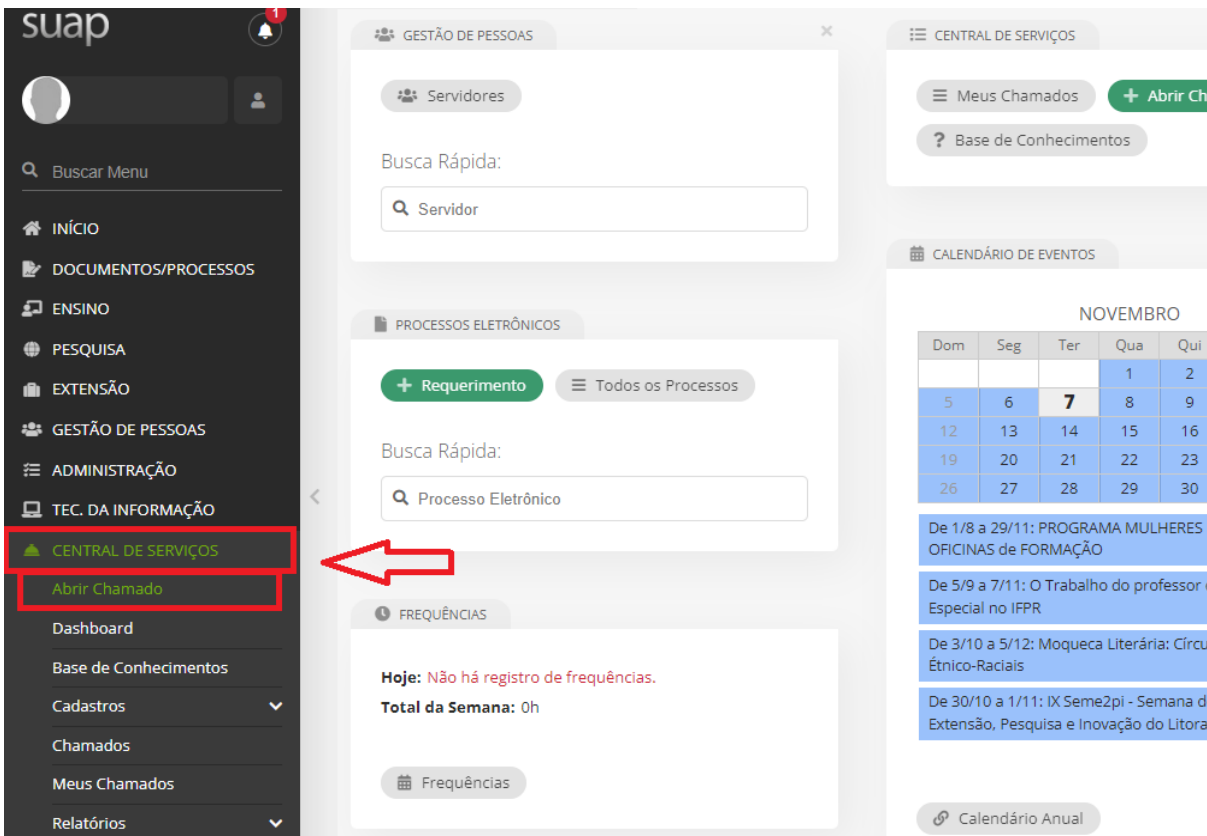
Senha:

Acessar

Esqueceu ou deseja alterar sua senha?

Após efetuar o login, selecione a opção “Central de Serviços” no menu vertical à esquerda e após selecione “Abrir Chamado” no submenu conforme imagem abaixo;



The screenshot shows the 'suap' interface. On the left, a vertical menu has 'CENTRAL DE SERVIÇOS' highlighted in green, with its sub-item 'Abrir Chamado' also highlighted in green. A red arrow points to 'Abrir Chamado'. The main content area shows the 'CENTRAL DE SERVIÇOS' page with options like 'Meus Chamados' and '+ Abrir Chamado'. Below this is a calendar for November and a section for 'FREQUÊNCIAS'.

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui
			1	2
5	6	7	8	9
12	13	14	15	16
19	20	21	22	23
26	27	28	29	30

De 1/8 a 29/11: PROGRAMA MULHERES OFICINAS de FORMAÇÃO

De 5/9 a 7/11: O Trabalho do professor Especial no IFPR

De 3/10 a 5/12: Moqueca Literária: Círculo Étnico-Raciais

De 30/10 a 1/11: IX Seme2pi - Semana de Extensão, Pesquisa e Inovação do Litor

Calendário Anual

Ao acessar a Central de Serviços serão mostradas as categorias de chamados disponíveis. Selecione a área desejada e que corresponda da melhor forma com o chamado a ser aberto.

Os chamados relacionados a Áudio e Vídeo são abertos na categoria Serviços Gerais.

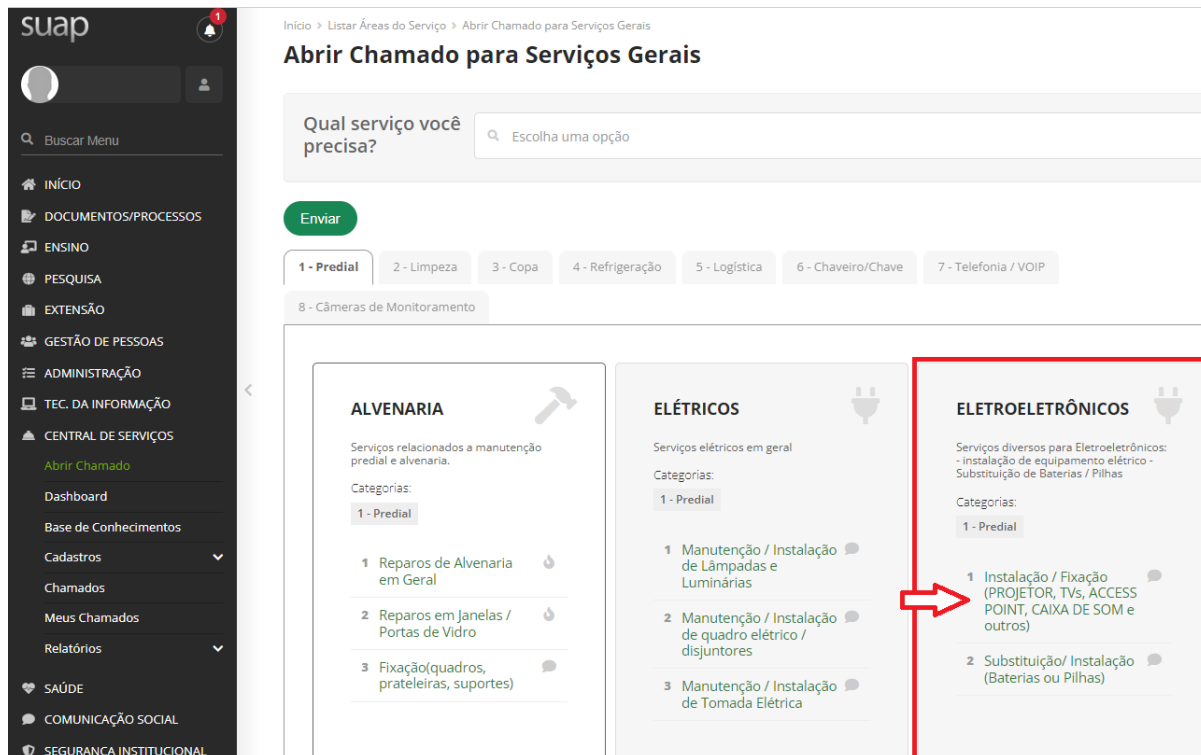


The screenshot displays the 'suap' interface. On the left is a dark sidebar menu with options like 'INÍCIO', 'DOCUMENTOS/PROCESSOS', 'ENSINO', 'PESQUISA', 'EXTENSÃO', 'GESTÃO DE PESSOAS', 'ADMINISTRAÇÃO', 'TEC. DA INFORMAÇÃO', and 'CENTRAL DE SERVIÇOS'. The main content area is titled 'Listar Áreas do Serviço' and contains a sub-header 'Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado'. Below this are five service area cards: 'COMUNICAÇÃO', 'SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO', 'SERVIÇOS GERAIS' (highlighted with a red box and a red arrow), 'SISTEMAS', and 'TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO'. At the bottom, there are utility buttons for 'Reportar Erro do Sistema', 'Imprimir', and 'Topo da Página', and a footer with 'Sobre o SUAP', 'Links Úteis', and 'Informações Técnicas'.

Passo 2 - Escolha do Serviço

Os serviços são divididos em categorias, tente encaixar sua solicitação na categoria que melhor o atenda.

Neste exemplo, vamos imaginar que é necessário a instalação de som para um evento de semana acadêmica de curso. Dessa forma, deve-se selecionar na categoria **“Predial”**, o grupo de serviço **“Eletroeletrônicos”** e o serviço **“Instalação / Fixação (PROJETOR, TVs, ACCESS POINT, CAIXA DE SOM e outros)”** e preencher todos os campos do formulário como no exemplo do chamado de Tecnologia de Informação.



suap

Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Serviços Gerais

Abrir Chamado para Serviços Gerais

Qual serviço você precisa?

Enviar

1 - Predial 2 - Limpeza 3 - Copa 4 - Refrigeração 5 - Logística 6 - Chaveiro/Chave 7 - Telefonia / VOIP

8 - Câmeras de Monitoramento

ALVENARIA

Serviços relacionados a manutenção predial e alvenaria.

Categorias:

1 - Predial

- 1 Reparos de Alvenaria em Geral
- 2 Reparos em Janelas / Portas de Vidro
- 3 Fixação (quadros, prateleiras, suportes)

ELÉTRICOS

Serviços elétricos em geral

Categorias:

1 - Predial

- 1 Manutenção / Instalação de Lâmpadas e Luminárias
- 2 Manutenção / Instalação de quadro elétrico / disjuntores
- 3 Manutenção / Instalação de Tomada Elétrica

ELETROELETRÔNICOS

Serviços diversos para Eletroeletrônicos:
- Instalação de equipamento elétrico -
Substituição de Baterias / Pilhas

Categorias:

1 - Predial

- 1 Instalação / Fixação (PROJETOR, TVs, ACCESS POINT, CAIXA DE SOM e outros)
- 2 Substituição/ Instalação (Baterias ou Pilhas)

Passo 3 - Preenchimento dos campos do chamado

Durante o preenchimento dos dados, atente-se ao Campus selecionado. Para atendimento no nível local, deve ser selecionado o “Campus” **PALMASDG** para a abertura correta e manter a opção **“CA-CAMPUS-SERVICOS_GERAIS_Predial_LOCAL”** selecionada.

Preencher o formulário de forma correta é de extrema importância, principalmente o local e os materiais necessários ou problemas identificados para que a demanda seja atendida da melhor forma possível.

Passo 4 - Conclua o chamado e acompanhe

Ao preencher todos os campos do formulário, clique no botão “Confirmar” no fim da página e acompanhe as respostas e encaminhamentos dados ao chamado que você criou.

Importante relembrar: **chamados abertos na categoria ou Campus errados não serão redistribuídos tampouco atendidos, apenas encerrados!!**

Tipos de chamados de Áudio e Vídeo:

1 – Serviços Gerais:

1.3 - Eletroeletrônicos:

1.1.1 - Instalação / Fixação (PROJETOR, TVs, ACCESS POINT, CAIXA DE SOM e outros): Chamados para empréstimo de caixas de som, instalação do equipamento, reparos em projetor, entre outros;

1.1.2 - Substituição / Instalação (Baterias ou Pilhas): Chamado para troca de pilhas e baterias para equipamentos da instituição;