

Olá a todos e todas,

Esse tutorial irá auxiliá-los(as) a acessar a central de serviços do SUAP para suprir as dúvidas com o PGD. Vocês perceberam que os passos descritos aqui podem ser simplificados, provavelmente encontrarão atalhos para conseguir operar melhor, nesse momento, esperamos que os passos detalhados possam ajudá-los(as) no aprendizado de como operar a central de serviços.

Se desejar e tiver familiaridade com o SUAP, vá até o final desse tutorial para os “atalhos”

1. Acesse o SUAP

Acessar pelo seguinte link: <https://suap.ifpr.edu.br/> e preencher os dados de acesso:

Usuário = (Informar o seu SIAPE)

Senha = (Definida pelo servidor ao se cadastrar no SUAP)



Figura 1: Acessar SUAP

2 Acessar central de serviços

Clique na em **Central de Serviços** (figura 2).

obs.: Esse tutorial foi feito com dados do ambiente de teste, por isso ele está com a cor diferente.

The screenshot displays the SUAP system interface. On the left, a dark red sidebar contains a navigation menu with various options. The 'Central de Serviços' option is highlighted with a red rectangular box. The main content area is divided into several panels:

- MINHAS PENDÊNCIAS:** A list of personal tasks, including '14 Chamados em atendimento', '13 Chamados a atribuir', and '5 Eventos a avaliar'.
- CALENÁRIO ADMINISTRATIVO:** A calendar for the month of September (SETEMBRO) with a grid showing dates from 1 to 30. The date 20 is highlighted in bold.
- CALENÁRIO DE EVENTOS:** A calendar for the month of September (SETEMBRO) with a grid showing dates from 1 to 30. The date 20 is highlighted in bold. Below the calendar, there is a list of events, including 'De 1/1 a 31/12: Certificações Diepex/Jacarezinho', 'De 26/3 a 26/11: GRUPO DE PESQUISA: NÚCLEO DE ESTUDOS EM FORMAÇÃO DOCENTE', 'De 13/5 a 11/9: Capacitação em serviço - Curso de Astronomia Básica', 'De 25/6 a 30/9: Curso de Programação para Web - NP Maker 2024', 'De 4/7 a 31/10: I Ciclo de Palestras de Inovação e Empreendedorismo', and 'De 29/8 a 29/9: O RASCISMO E A PRÁTICA DE BULLYING NO AMBIENTE ESCOLAR: RESPONSABILIDADE'.
- GESTÃO DE PESSOAS:** A panel with a search bar labeled 'Busca Rápida:' and a search button. The search results show 'Servidor'.
- CENTRAL DE SERVIÇOS:** A panel with a search bar and a button labeled '+ Abrir Chamado'.
- EDITAIS DE EXTENSÃO:** A panel with a search bar and a button labeled '+ Abrir Chamado'.

At the bottom of the interface, a red banner contains the following text: 'DEBUG | Django 4.2.7 | Project path: /opt/suap | Database: suap_homolog suap_homolog2@suap-producao.cszfxsqd016h.sa-east-1.rds.amazonaws.com:3432 | Date Time: 2024-09-20T09:51:07.366284'.

Figura 2: Acessar Central de Serviços

3 Abrir chamado

Clique em **Abrir chamado** (figura 3)

The screenshot displays the suap system interface. On the left is a dark red sidebar with the suap logo and user profile 'Nelson Oyama'. Below the profile is a search bar and a menu with various categories. The 'Central de Serviços' category is expanded, and the 'Abrir Chamado' option is highlighted with a green box. The main content area is divided into several panels: 'MINHAS PENDÊNCIAS' with a list of 14 'Chamados em atendimento', 13 'Chamados a atribuir', and 5 'Eventos a avaliar'; 'CALENÁRIO ADMINISTRATIVO' showing a calendar for September with a 'Calendário Anual' button; 'GESTÃO DE PESSOAS' with buttons for 'Servidores' and 'SIGEPE' and a search bar; 'CENTRAL DE SERVIÇOS' with buttons for 'Meus Chamados' and '+ Abrir Chamado'; and 'EDITAIS DE EXTENSÃO'. A footer at the bottom contains technical information: 'DEBUG | Django 4.2.7 | Project path: /opt/suap | Database: suap_homolog suap_homolog2@suap-producao.cszfxsqd016h.sa-east-1.rds.amazonaws.com:5432 | Date Time: 2024-09-20T09:51:07.366284'.

Figura 3: Abrir Chamado

4 Selecionar a área de serviço Sistemas

Clique na opção **Sistemas** (figura 4)

The screenshot shows the 'Listar Áreas de serviço' page in the suap system. The page has a dark red sidebar on the left with the suap logo and user profile 'Nelson Oyama'. The main content area is white and contains a search bar for services, a list of service areas, and a footer with system information. The 'Sistemas' option is highlighted with a green box.

suap

Nelson Oyama

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

Cadastrros

Chamados

Meus Chamados

Relatórios

Início > Listar Áreas de serviço

Listar Áreas de serviço

Busque um serviço:

^ Ou selecione a Área de Serviço para a qual deseja abrir o chamado:

- Acessibilidade
- Comunicação
- Ensino
- Segurança da Informação
- Serviços Gerais
- Sistemas**
- Tecnologia da Informação

Reportar Erro do Sistema | Imprimir | Topo da Página

DEBUG | Django 4.2.7 | Project path: /opt/suap | Database: suap_homolog suap_homolog2@suap-producao.cszfxsqd016h.sa-east-1.rds.amazonaws.com:5432 | Date Time: 2024-09-20T09:52:00.649861

Figura 4: Selecionar área de serviço Sistemas

5 Selecionar a aba PGD

Clique na aba **PGD** e selecione a categoria de serviço que deseja solicitar atendimento (figura 5)

The screenshot displays the 'Abrir chamado para Sistemas' interface. On the left is a dark red sidebar with the 'suap' logo and user 'Nelson Oyama'. The main content area has a breadcrumb 'Início > Listar Áreas de serviço > Abrir chamado para Sistemas' and a title 'Abrir chamado para Sistemas'. Below the title is a search bar 'Busque um serviço:' with the placeholder 'Escolha uma opção'. A horizontal menu of service categories is shown, with 'PGD' highlighted by a green box. Below this, a card titled 'Programa de Gestão' lists 'Serviços relacionados ao Programa de Gestão - PGD.' and 'Categorias: PGD'. A list of three items follows: '1 Dúvidas sobre o sistema SISGP (interno) (Interno)', '2 Dúvidas sobre o PGD' (highlighted with a green box), and '3 Dúvidas sobre o sistema Suap PGD2.0'. At the bottom right are buttons for 'Reportar Erro do Sistema', 'Imprimir', and 'Topo da Página'. A footer bar contains technical information: 'DEBUG | Django 4.2.7 | Project path: /opt/suap | Database: suap_homolog suap_homolog2@suap-producao.cszfxsqd016h.sa-east-1.rds.amazonaws.com:5432 | Date Time: 2024-09-20T09:52:15.531182'.

Figura 5: Selecionar Aba PGD e categoria de serviço

6 Preencher os dados para o atendimento

Preencha os dados, de acordo com sua solicitação e clique em **confirmar** (figura 6)

Os dados abaixo são exemplificativos, detalhe o máximo possível suas dúvidas/solicitação

Abra o serviço na categoria correta, isso pode otimizar o tempo de resposta

Início > Listar Áreas de serviço > Abrir chamado para Sistemas > Dúvidas sobre o PGD

Dúvidas sobre o PGD

^- Descreva o Seu Chamado

* Descrição: Como cancelar meu Pgd?
22 caracteres informados.
Descreva a sua solicitação

* Interessado: Marcelo Tanaka (1671991)

* Centro de Atendimento: CA-COMISSAO_PGD
Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

* Meio de Abertura: Interface Web

Outros Interessados: Giovanni Mori (2132509)
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
	<input type="button" value="Procurar..."/> Nenhum arquivo selecionado. Tamanho máximo permitido: 10.0 MB.
	<input type="button" value="Procurar..."/> Nenhum arquivo selecionado. Tamanho máximo permitido: 10.0 MB.
	<input type="button" value="Procurar..."/> Nenhum arquivo selecionado. Tamanho máximo permitido: 10.0 MB.

Este chamado deve ser resolvido em até 720 horas.

[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](#)
[Portal do IFRN](#)

Links Úteis
[Documentação](#)
[Temas](#)
[Acessibilidade](#)
[Sessões](#)
[Guia do Desenvolvedor](#)
[Meus Documentos](#)
[Minhas Ações](#)

Informações Técnicas
Webmail
Gerenciamento de Grupos
Microsoft Azure
Google Sala de Aula
Telefones
Configurações
SUAP Mobile (Android)

Servidor: suap-preprod - 8c659362fb51
Última extração do SIAPE: 27/08/2024
Última atualização do SUAP: 19/09/2024 14:14
Responsável: Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação/FRN
MADE WITH django

DEBUG | Django 4.2.7 | Project path: /opt/suap | Database: suap_homolog suap_homolog2@suap-producao.cszfxsqd016h.sa-east-1.rds.amazonaws.com:5432 | Date Time: 2024-09-20T09:52:44.770797

Figura 6: Preencher dados da solicitação

7 Verificar seu chamado

Após clicar em confirmar, você verá essa tela (figura 7), perceba que você ainda pode colocar mais informações em Adicionar Comentário

The screenshot displays the SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública) interface. At the top, a green banner indicates "Chamado aberto com sucesso." The main content area shows the details for "Chamado 7044" under the category "Programa de Gestão | Dúvidas sobre o PGD". The ticket is currently "Aberto" (Open). The user "Nelson Oyama" is associated with the ticket. The ticket description is "Como cancelar meu Pgd?".

Key elements of the interface include:

- Header:** "Chamado aberto com sucesso."
- Navigation:** "Início > Listar Áreas de serviço > Abrir chamado para Sistemas > Dúvidas sobre o PGD > Chamado 7044"
- Buttons:** "Assumir", "Ações", and "Cancelar".
- Form:** "Adicionar Comentário:" with a text input field and a "Adicionar Comentário" button. The input field is highlighted with a green border.
- Timeline:** "Linha do Tempo" showing events: "Chamado Aberto por Nelson Oyama" (20/09/2024 09:55) and "Chamado distribuído para GA-COMISSAO_PGD (CA-COMISSAO_PGD)." (20/09/2024 09:55).
- Right Panel:** "Dados Gerais" (Área: Sistemas, Meio de Abertura: Interface Web), "Atendimento" (Grupo de Atendimento: GA-COMISSAO_PGD), "Outros Interessados" (Giovanni Mori, Nelson Oyama), and "Aberto Por" (Nelson Oyama).
- Footer:** "Reportar Erro do Sistema", "Imprimir", and "Topo da Página".

Figura 7: Verificar Tela após abertura do chamado

8 Acompanhar o chamado

Acompanhe seus chamados clicando em Central de Serviços→Meus Chamados, aba Ativos. Esta funcionalidade mostra todos os chamados que você abriu (figura 8)

The screenshot displays the 'Meus Chamados' (My Tickets) page in the SUAP system. The interface is divided into a left sidebar, a main content area, and a footer.

Left Sidebar: Contains navigation links such as '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', 'Relatórios', 'Internacionalização', 'Saúde', 'Comunicação Social', 'Segurança Institucional', 'Gerenciador de Projetos', 'Auditoria', and 'Sair'. The 'Central de Serviços' and 'Meus Chamados' items are highlighted with green boxes.

Main Content Area: Titled 'Meus Chamados', it features a breadcrumb 'Início > Meus Chamados'. Below the title is a 'FILTROS' section with input fields for 'ID', 'Área de Serviços', 'Data Inicial', 'Data Final', and a dropdown for 'Considerar apenas quando eu for:'. An 'Enviar' button is located below the filters. A status filter bar shows 'Todos 9', 'Ativos 2', 'Abertos 2', 'Resolvidos 1', and 'Fechados 6'. A yellow warning banner states: 'Aviso: Chamados com situação "Resolvido", "Fechado" ou "Cancelado" não serão exibidos nesta aba.' Below this, it indicates 'Total de 2 itens'. Two tickets are listed:

- REQ #7044 Dúvidas sobre o PGD:** Status: Aberto. Description: 'Como cancelar meu Pgd?'. Details: Área do Serviço: Sistemas; Aberto Em: 20/09/2024 09:55; SLA: 1007 horas; Grupo de Atendimento: GA-COMISSAO_PGD; Atribuído Para: -.
- INC #5715 Base de Dados SIG:** Status: Aberto. Description: 'Jiego Verificar sistema sig HOMOLOG, mensagem de "Comportamento inesperado" após tentativa de login. Spade'. Details: Área do Serviço: Tecnologia da Informação; Aberto Em: 06/08/2024 10:01; SLA: 1007 horas; Grupo de Atendimento: GA-REITORIA-CANBD_Nuvem; Atribuído Para: -.

At the bottom right of the main content area, there are buttons for 'Reportar Erro do Sistema', 'Imprimir', and 'Topo da Página'.

Footer: Contains information about SUAP, 'Sistema Unificado de Administração Pública', 'Links Úteis' (Documentação, Temas, Acessibilidade, Sessões, Guia do Desenvolvedor, Meus Documentos, Minhas Ações), 'Informações Técnicas' (Webmail, Gerenciamento de Grupos, Microsoft Azure, Google Sala de Aula, Telefones, Configurações, SUAP Mobile (Android)), and 'MADE WITH django'.

Debug Bar: At the very bottom, it shows: 'DEBUG | Django 4.2.7 | Project path: /opt/suap | Database: suap_homolog suap_homolog2@suap-producao.cszfxsqd016h.sa-east-1.rds.amazonaws.com:5432 | Date Time: 2024-09-20T09:57:10.267323'.

Figura 8: Acompanhar chamados

9 Interagir no chamado

Interaja nos chamados, acompanhe sua solicitação, muitas vezes quem atende terá dúvidas. Veja o exemplo abaixo, em muitos casos pode ser uma solicitação para confirmar ou solicitar mais dados sobre o chamado (figura 9)

obs.: Dados meramente exemplificativos.

The screenshot displays the SUAP system interface for a call ticket. On the left is a dark red sidebar menu with various navigation options. The main content area shows the call details for 'Chamado 7044', which is currently 'Em atendimento' (In progress). The call is related to 'Programa de Gestão | Dúvidas sobre o PGD'. The interested party is 'Marcelo Tanaka', a Director (DIRETOR(A)) from the DSI/DGTI sector. The description of the call is 'Como cancelar meu Pgd?'. Below this, a 'Linha do Tempo' (Timeline) section shows a comment added on 20/09/2024 at 10:18 by 'Joelma Paixao'. The comment asks for more information about canceling the individual work plan in the PGD. The right-hand panel provides general information, including the area (Sistemas), opening time (20/09/2024 09:55), and a list of interested parties, such as 'Giovanni Mori' and 'Nelson Oyama'.

Chamado 7044 (Em atendimento)

Programa de Gestão | Dúvidas sobre o PGD

Interessado: **Marcelo Tanaka** (Funções: DIRETOR(A), Setor: DSI/DGTI, E-mail: marcelo.tanaka@ifpr.edu.br)

Descrição: Como cancelar meu Pgd?

Linha do Tempo

20/09/2024 10:18: **Joelma Paixao** comentou: Bom dia, Precisamos de mais dados para esse atendimento. Você quer sair do programa de gestão ou tem alguma dificuldade com o manuseio do PGD2.0 do suap?

Dados Gerais

Área: Sistemas
Meio de Abertura: Interface Web
Aberto em: 20/09/2024 09:55

Atendimento

Atribuído para: **Joelma Paixao**
Atribuído em: 20/09/2024 10:07
Grupo de Atendimento: GA-COMISSAO_PGD

Centro de Atendimento: CA-COMISSAO_PGD/IFPR
Tempo de Resposta: 13 minutos
Data Limite: 01/11/2024 09:55 (Faltam 1 mês, 1 semana)
Última interação: 3 minutos

Outros Interessados

Aberto Por

Nelson Oyama
Setor: None - DSI/DGTI
Telefone: (41) 3888-5265

Figura 9: Interagir no chamado

“Atalho” para acessar o serviço de “Dúvidas sobre PGD”

Se você já usa o SUAP, segue uma opção (há outras) para agilizar a abertura de chamados:

- Em **buscar** procure “Abrir chamado”, o SUAP irá mostrar essa opção na barra lateral;
- Clique na opção “Abrir chamado” e selecione a aba PGD, veja que são muitas abas e pode ser difícil encontrar;
- Clique na categoria de serviço que deseja abrir o chamado;
- Preencha os dados, conforme solicitado e clique em confirmar;
- Acompanhe os chamados.