

## SUAP - CENTRAL DE SERVIÇOS



suap

Vinicius Carvalhaes

Buscar Item de Menu

INÍCIO

DOCUMENTOS/PROCESSOS

ENSINO

PESQUISA

EXTENSÃO

GESTÃO DE PESSOAS

ADMINISTRAÇÃO

TEC. DA INFORMAÇÃO

**CENTRAL DE SERVIÇOS**

Dashboard

Base de Conhecimentos

Abrir Chamado

Meus Chamados

Chamados

Indicadores

Cadastros

Início > Listar Áreas do Serviço

### Listar Áreas do Serviço

Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado

ADMINISTRAÇÃO E MANUTENÇÃO PREDIAL

ATENDIMENTO ACADEMICO DO CÂMPUS - ESTUDANTES E SERVIDORES

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

GESTÃO ACADEMICA

LABORATÓRIOS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Central de Serviços vem para os Departamentos de Áreas Acadêmicas (DAA) para auxiliar nos atendimentos às solicitações feitas por estudantes e servidores dos Câmpus do IFG, por meio de chamados realizados diretos pelo SUAP.

A Área do Serviço utilizado para essas solicitações é o Atendimento Acadêmico do Câmpus – Estudantes e Servidores.

Para os DAA foram definidos os seguintes serviços:

- Convalidação de Atividades Complementares.
- Ajuste de Matrículas em Diários pela Coordenação Acadêmica.
- Solicitação de Declaração do Nada Consta do Departamento.
- Solicitação de Declarações do Departamento de Áreas Acadêmicas.
- Solicitação de Ementário.
- Dúvidas e Esclarecimentos.
- Solicitação de Justificativas de Faltas.
- Solicitação de Segunda Chamada de Avaliações.

## ABERTURA DE CHAMADOS



1. Entrar no SUAP com o seu login e senha do ID IFG.
2. Na barra de opções na lateral direita clicar em **CENTRAL DE SERVIÇOS**.
3. No menu expandido clicar em **Abrir Chamado**.
4. Acessar a Área de Serviço, **ATENDIMENTO ACADÊMICO DO CÂMPUS – ESTUDANTES E SERVIDORES**.



Os serviços estão definidos em três categorias:

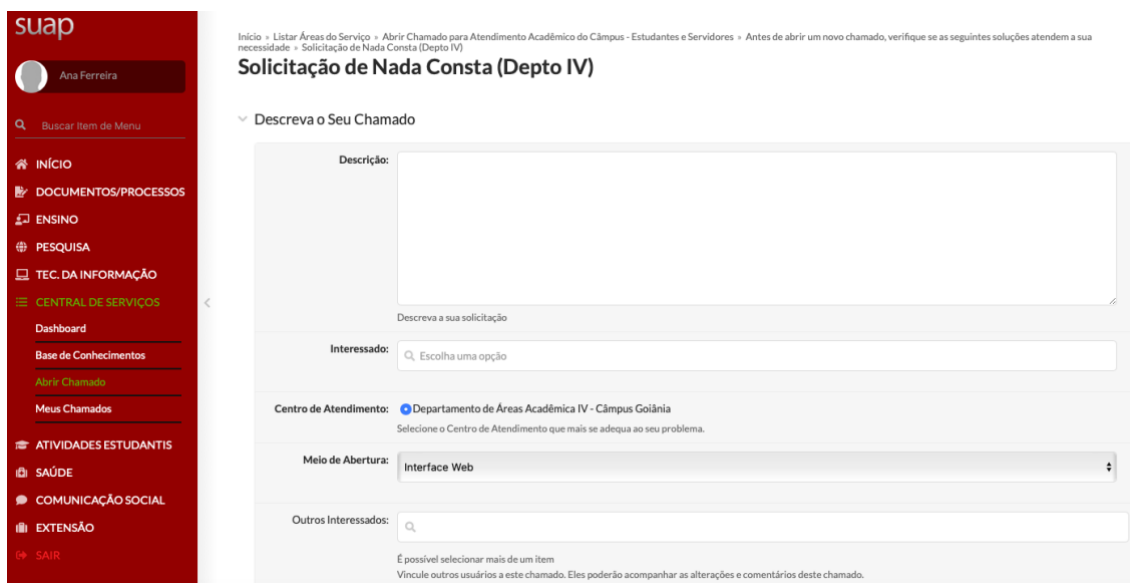
- Procedimentos Acadêmicos.
- Solicitação de alteração de dados cadastrais.
- Solicitação de Documentos.

Cada uma das categorias atribui o chamado para o Centro de Atendimento no Câmpus do IFG.

5. Na tela de Abertura de Chamado, definir o **Tipo de Solicitação**.



6. Na aba **Solicitação de Documentos**, acessar **Solicitação de Nada Consta**.



7. Descreva a sua solicitação no campo **Descrição**.
8. No campo **Interessado**, inserir o nome do **Estudante**.
9. O campo **Centro de Atendimento** indica o local aonde o chamado será atribuído.
10. O **Meio de Abertura** indica como se deu a abertura do chamado. Sendo realizado pelo SUAP, manter a opção **Interface Web**.
11. No campo **Outros Interessados** vincular outros usuários para acompanhar o chamado, se necessário.
12. O campo **Anexar Arquivos** existe para o caso de chamados que se faça necessário documentos comprobatórios.

Anexar Arquivos

Descrição	Anexo
<input type="text"/>	<input type="button" value="Escolher Arquivo"/> nenhum arquivo selecionado
<input type="text"/>	<input type="button" value="Escolher Arquivo"/> nenhum arquivo selecionado
<input type="text"/>	<input type="button" value="Escolher Arquivo"/> nenhum arquivo selecionado

Este chamado deve ser resolvido em até **12 horas**.

13. Conferir as informações e clicar no botão **Confirmar**.

Na abertura do chamado o usuário pode verificar o tempo em que o chamado deve ser resolvido.

chamado, verifique se as seguintes soluções atendem a sua necessidade > Solicitação de Nada Consta (Depto IV) > Chamado 5168

## Chamado 5168

Documentos acadêmicos | Solicitação de Nada Consta (Depto IV)

Interessado: Ana Ferreira

Solicito Nada Consta para Trancamento de Matrícula

Linha do Tempo

Adicionar Comentário:

21/08/2020 08:08   por Ana Ferreira

21/08/2020 08:08 Chamado distribuído para Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia (Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia).

Dados Gerais

Aberto em: 21/08/2020 08:08  
Data Limite: 21/08/2020 20:08  
Área: Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores  
Meio de Abertura: Interface Web

Atendimento

Grupo de Atendimento: Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia  
Centro de Atendimento: Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia/REI  
Tempo de Resposta: -  
Tempo de Atendimento: -

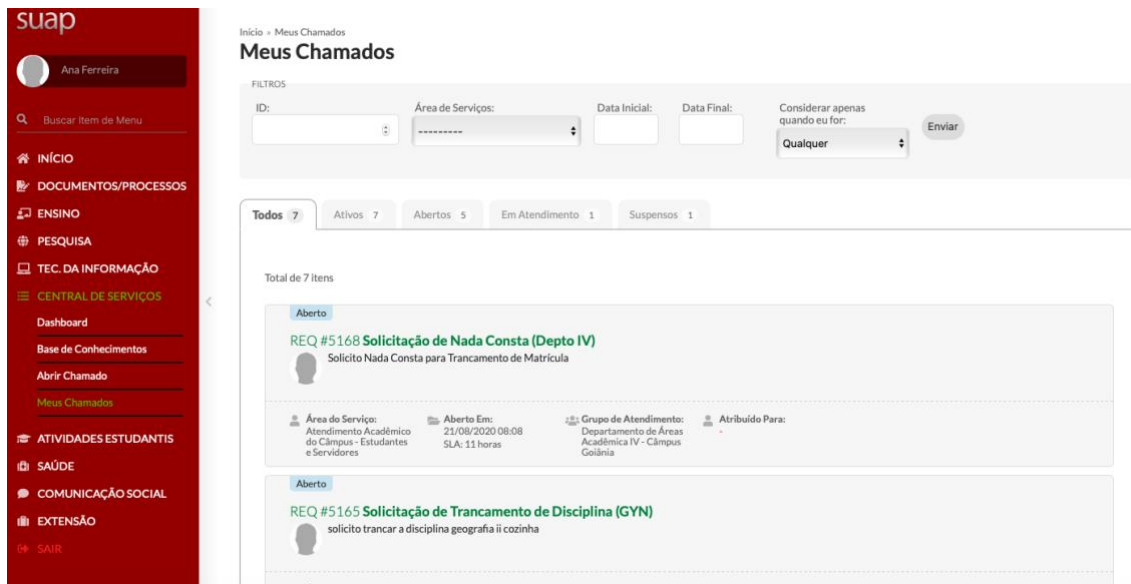
Aberto Por

Ana Ferreira

O chamado 5168 foi aberto.

## ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

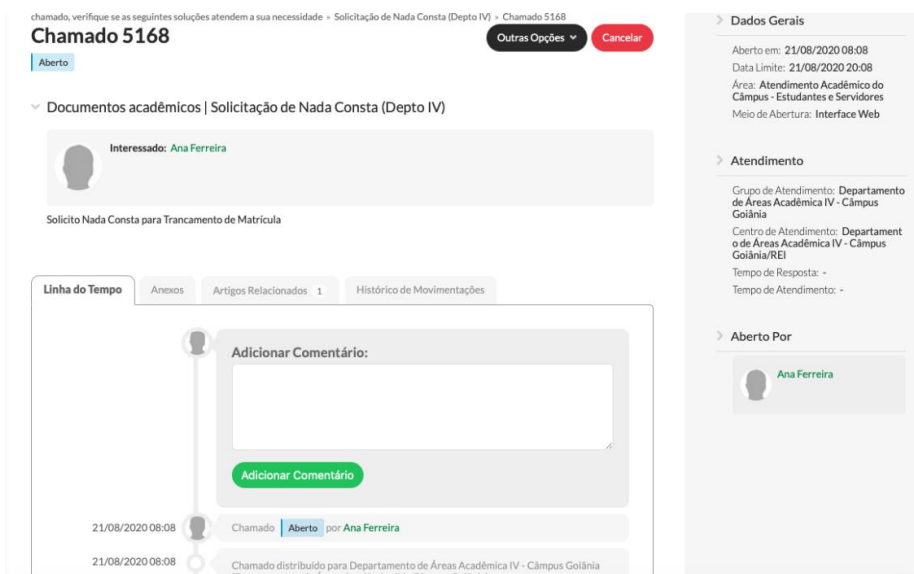
1. Entrar no SUAP com o seu login e senha do ID IFG.
2. Na barra de opções na lateral direita clicar em **CENTRAL DE SERVIÇOS**.
3. No menu expandido clicar em **Meus Chamados**.



Na tela dos **Meus Chamados** é possível verificar a situação de cada chamado abertos pelo usuário.

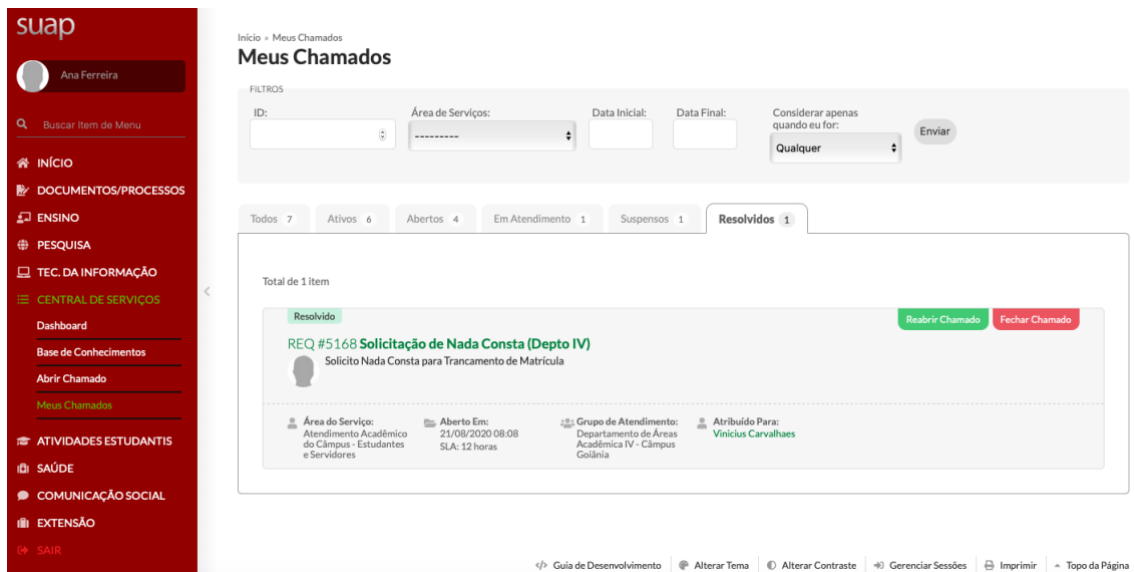
Os chamados são organizados por guias: Todos, Ativos, Abertos, Em Atendimento e Suspensos.

4. Acessar o chamado para verificar o acompanhamento. Clicar no **Número do Chamado**.



Ao abrir o chamado o usuário pode verificar o Histórico de Movimentações, Anexar documentos e Adicionar Comentário.

## 5. Clicar em **Fechar Chamado**.



suap

Ana Ferreira

INÍCIO

DOCUMENTOS/PROCESSOS

ENSINO

PESQUISA

TEC. DA INFORMAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Dashboard

Base de Conhecimentos

Abrir Chamado

Meus Chamados

ATIVIDADES ESTUDANTIS

SAÚDE

COMUNICAÇÃO SOCIAL

EXTENSÃO

SAIR

Início > Meus Chamados

### Meus Chamados

FILTROS

ID:

Área de Serviços:

Data Inicial:

Data Final:

Considerar apenas quando eu for:

Qualquer

Enviar

Todos 7 Ativos 6 Abertos 4 Em Atendimento 1 Suspensos 1 Resolvidos 1

Total de 1 item

Resolvido

Reabrir Chamado Fechar Chamado

REQ #5168 Solicitação de Nada Consta (Depto IV)

Solicitado Nada Consta para Trancamento de Matrícula

Área do Serviço: Atendimento Acadêmico do Câmpus - Estudantes e Servidores

Aberto Em: 21/08/2020 08:08 SLA: 12 horas

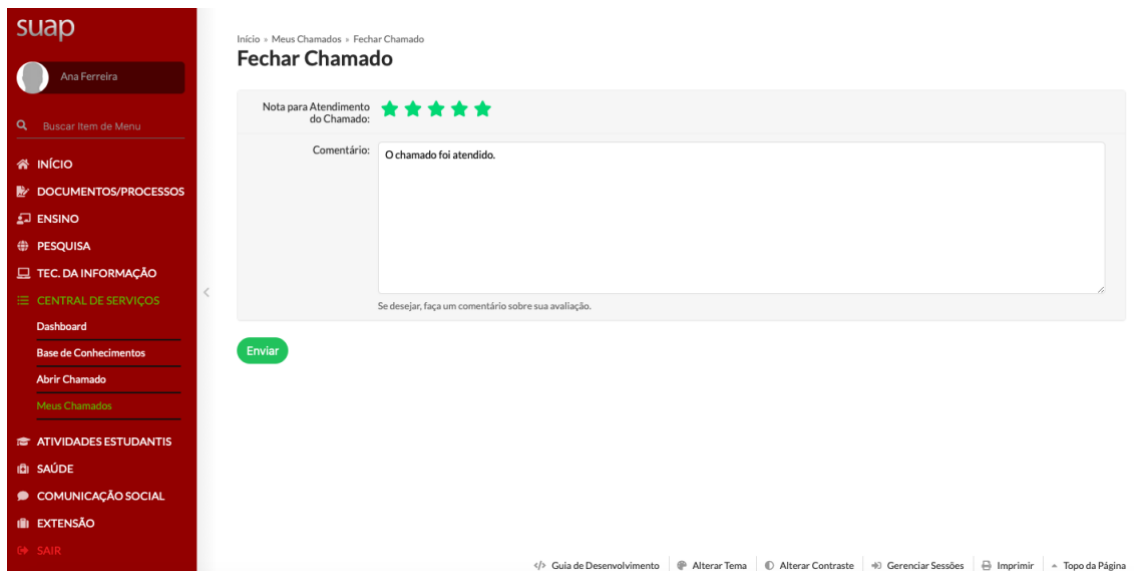
Grupo de Atendimento: Departamento de Áreas Acadêmica IV - Câmpus Goiânia

Atribuído Para: Vinicius Carvalhaes

Guia de Desenvolvimento Alterar Tema Alterar Contraste Gerenciar Sessões Imprimir Topo da Página

O chamado pode ser reaberto em caso de necessidade.

## 6. Marcar a Nota para **Atendimento do Chamado** e inserir **Comentários**.



suap

Ana Ferreira

INÍCIO

DOCUMENTOS/PROCESSOS

ENSINO

PESQUISA

TEC. DA INFORMAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Dashboard

Base de Conhecimentos

Abrir Chamado

Meus Chamados

ATIVIDADES ESTUDANTIS

SAÚDE

COMUNICAÇÃO SOCIAL

EXTENSÃO

SAIR

Início > Meus Chamados > Fechar Chamado

### Fechar Chamado

Nota para Atendimento do Chamado: ★★★★★

Comentário: O chamado foi atendido.

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Enviar

Guia de Desenvolvimento Alterar Tema Alterar Contraste Gerenciar Sessões Imprimir Topo da Página