

Módulo Central de Serviços do SUAP – Perfil Abridor de Chamados

Funcionários e estudantes do campus Umirim do IFCE têm a possibilidade de abrir solicitações no SUAP relacionadas aos serviços que demandam suporte e que estão sendo gerenciados pelo Módulo de Central de Serviços (CS). A intenção é estabelecer esse canal como o principal meio de comunicação para registrar pedidos, problemas, perguntas, sugestões ou queixas. Os usuários têm a capacidade de monitorar o andamento de suas solicitações, inclusive com a estimativa do prazo máximo para o atendimento da sua requisição.

A opção "Abrir Chamado" no SUAP está disponível para ser usada sempre que um usuário precisar relatar incidentes ou solicitar os serviços que estão sendo tratados pelo módulo. Esses serviços abrangem várias áreas, como Administração e Manutenção Predial, Tecnologia da Informação, Gestão Acadêmica, Laboratórios, Educação a Distância, entre outras. Os serviços abordados pelo Módulo CS podem se enquadrar em diversas categorias e possuem dois tipos distintos:

- Incidentes: São eventos que estão fora da operação usual de um serviço e que resultam, ou têm potencial para resultar, em interrupções ou reduções na qualidade desse serviço. Exemplos incluem vazamentos de água em aparelhos de ar-condicionado ou bebedouros, isolamento de fios, desentupimento de ralos etc.
- Solicitação de Serviços: Esta categoria se refere a situações que não causam interrupções ou falhas na infraestrutura. Exemplos englobam pedidos de cadastro, autorizações, informações ou documentos, reparos em portas e janelas, troca de lâmpadas, reabastecimento de sabonete ou papel toalha nos banheiros, entre outros.

O diagrama abaixo ilustra o fluxo do procedimento de atendimento para um chamado que foi aberto por um servidor:

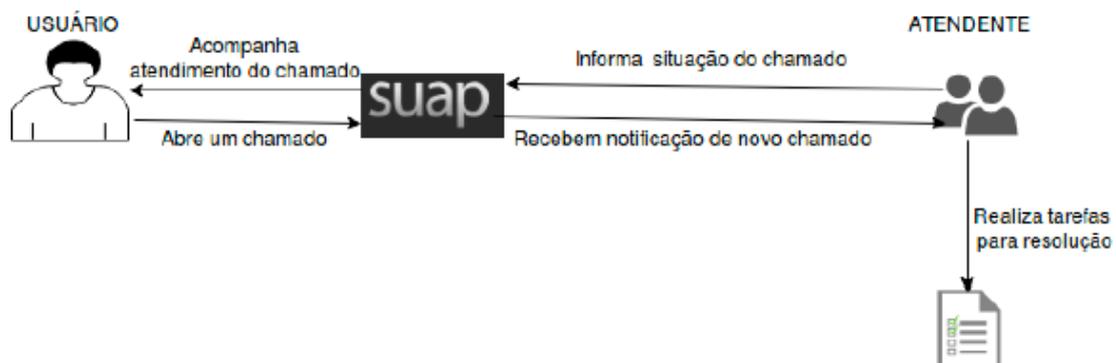


Figura 1 - Fluxo de atendimento de Chamados - Perfil Abridor de Chamados

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).

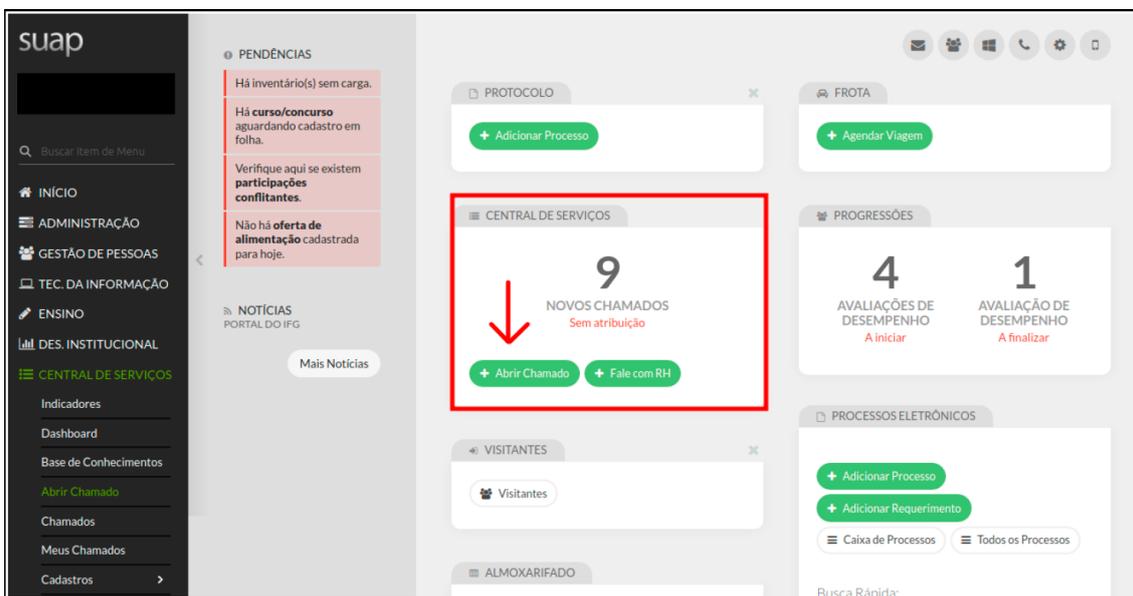
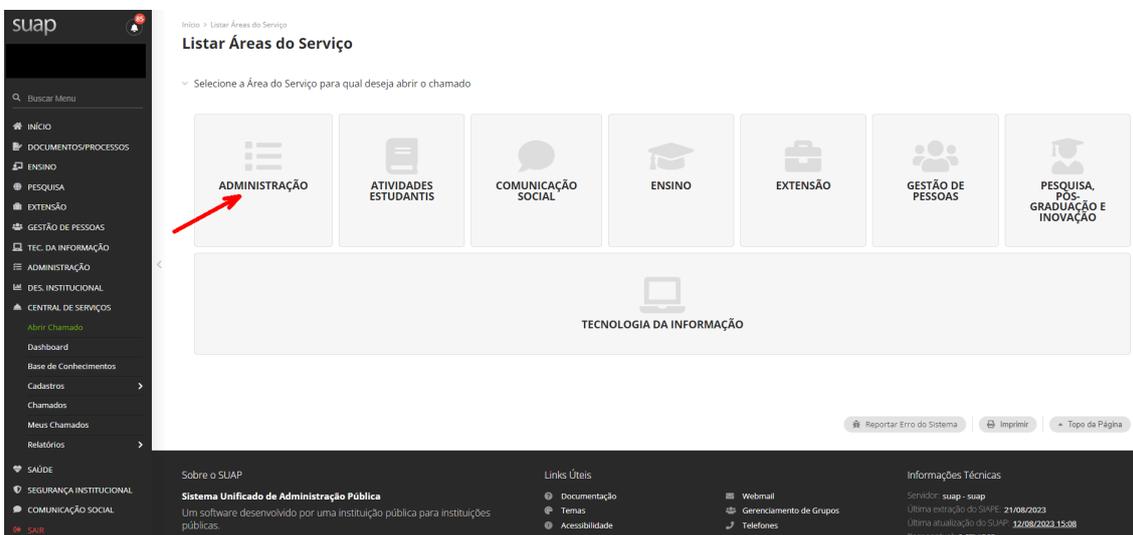


Figura 2 - Opção para "Abrir Chamado " na tela inicial do SUAP

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.

No caso da Infraestrutura, deve-se clicar em ADMINISTRAÇÃO -> Aba Infraestrutura



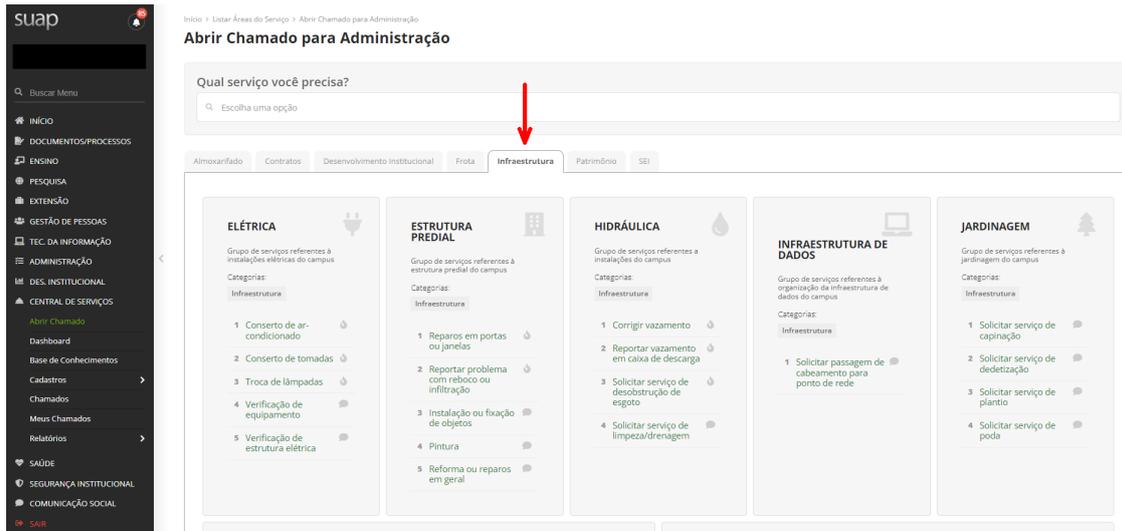


Figura 3 - Opção para "Abrir Chamado de Infraestrutura" no SUAP

Após a seleção da "Área de Serviço de Infraestrutura" pelo usuário, a tela representada na Figura 4 será exibida, apresentando em abas individuais os nomes das Categorias correspondentes. Dentro de cada aba (Categoria), os **Grupos de Serviços** associados a essa **Categoria** serão exibidos. Além disso, para cada Grupo de Serviço, os Serviços vinculados a esse grupo serão listados. É relevante mencionar que tanto as Categorias, os Grupos de Serviço quanto os Serviços para cada Área já terão sido previamente cadastrados no SUAP.

O usuário possui a flexibilidade de explorar as abas para localizar o serviço desejado ou optar por realizar uma busca através de uma palavra-chave no campo de pesquisa ("Qual serviço você procura?") que se encontra acima das abas.

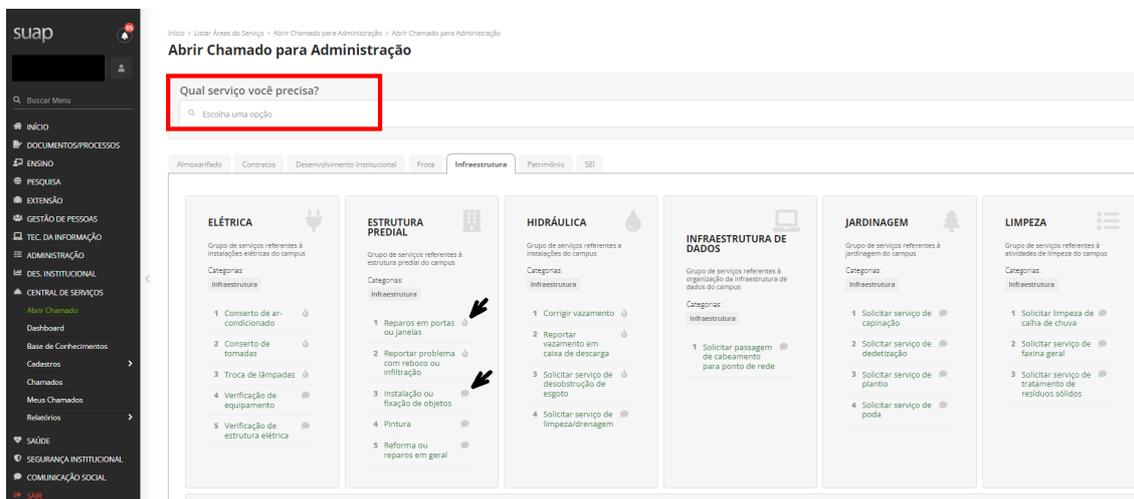
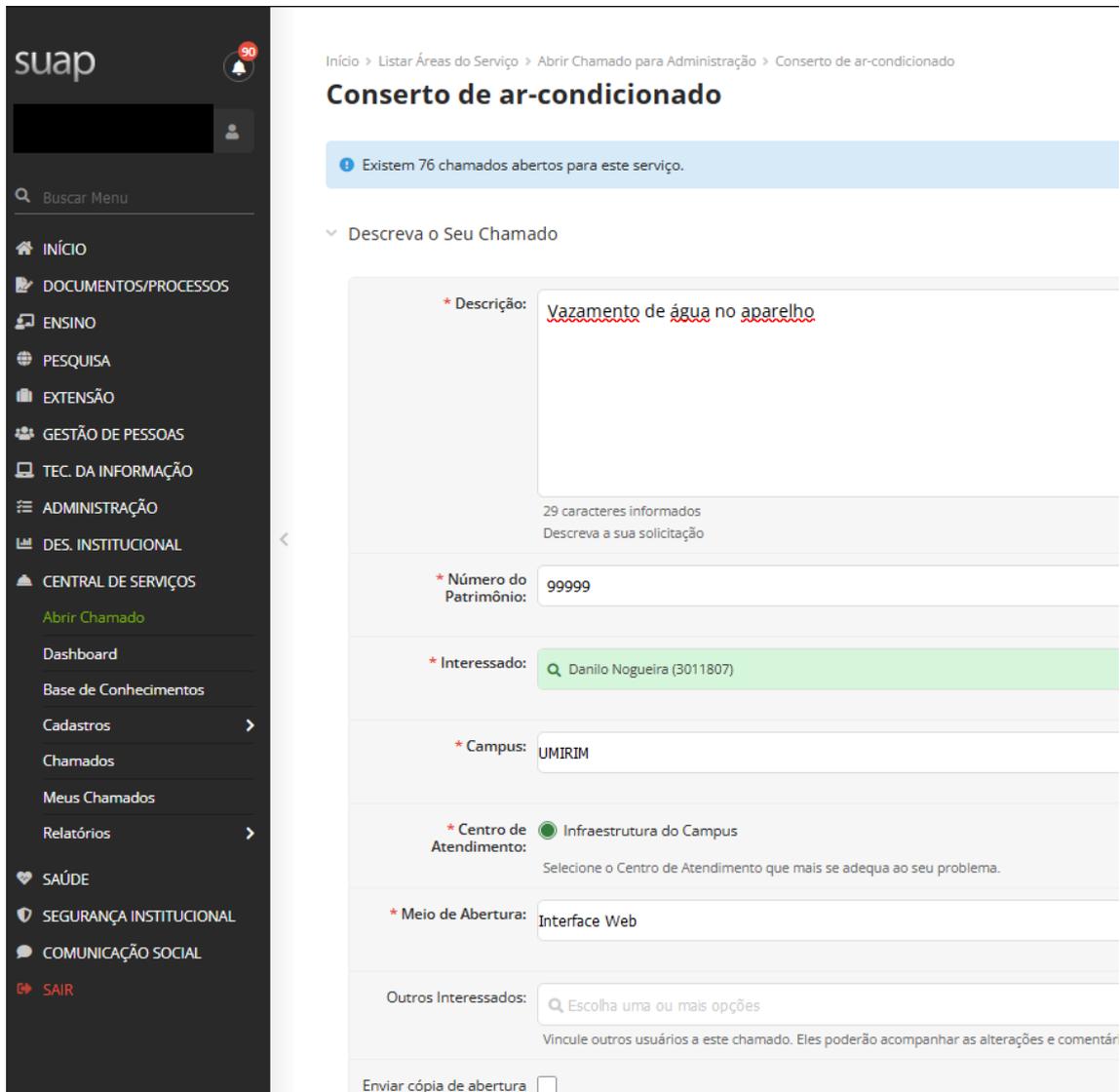


Figura 4 - Selecionar a Categoria da Área de Serviço ao Abrir Chamado

Após selecionar o serviço desejado clicando em seu nome, será possível proceder com a abertura do chamado, o que levará à exibição da tela representada na Figura 5.

- 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).



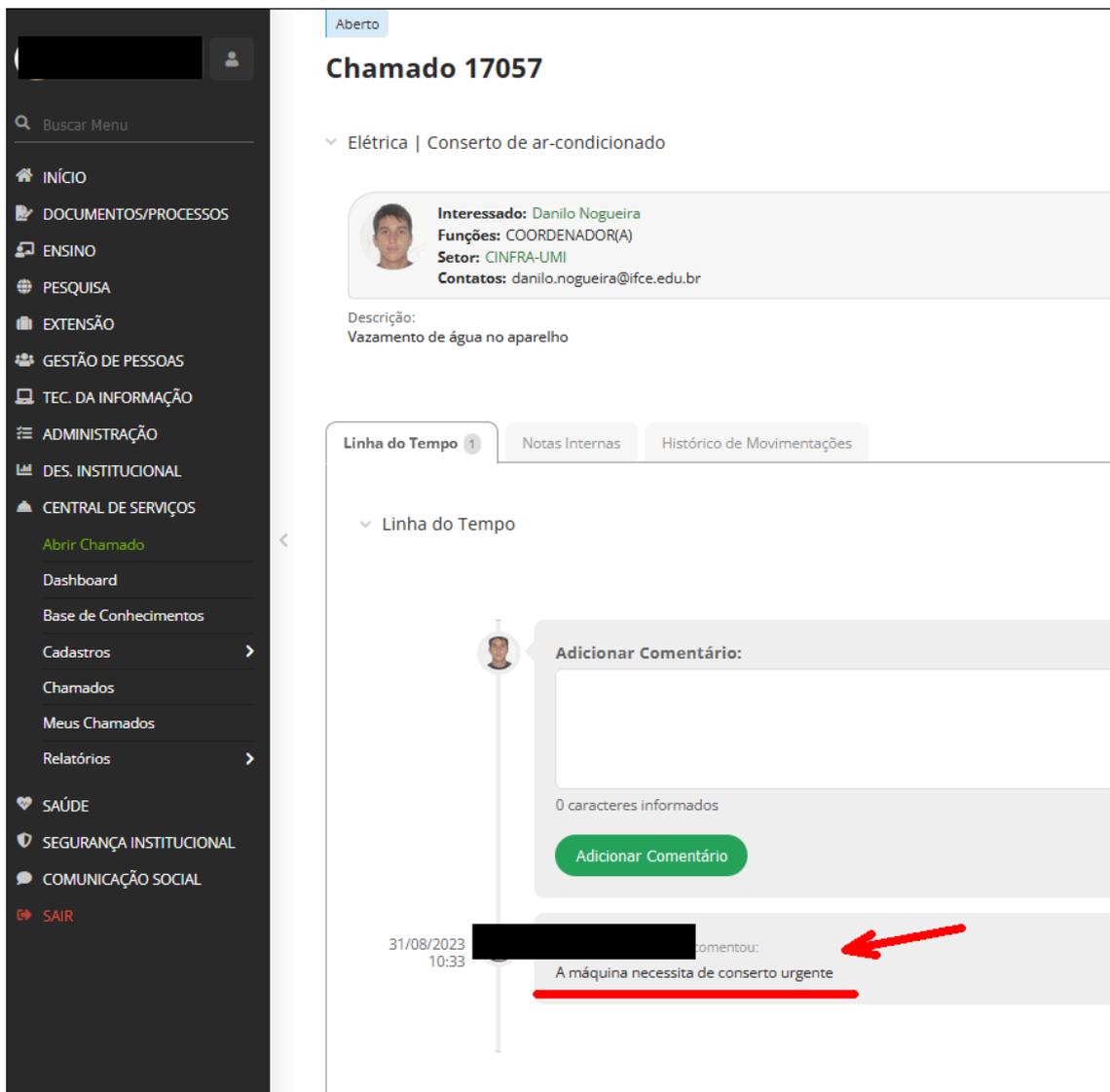
The screenshot shows the 'suap' system interface. On the left is a dark sidebar menu with various navigation options. The main content area is titled 'Conserto de ar-condicionado' and shows a breadcrumb trail: 'Início > Listar Áreas do Serviço > Abrir Chamado para Administração > Conserto de ar-condicionado'. Below the title, there is a notification bar stating 'Existem 76 chamados abertos para este serviço.' The main form is titled 'Descreva o Seu Chamado' and contains several fields:

- * Descrição:** A text area containing 'Vazamento de água no aparelho' with a character count of 29 and a prompt to describe the request.
- * Número do Patrimônio:** A text field containing '99999'.
- * Interessado:** A dropdown menu showing 'Danilo Nogueira (3011807)'.
- * Campus:** A text field containing 'UMIRIM'.
- * Centro de Atendimento:** A radio button selection for 'Infraestrutura do Campus'.
- * Meio de Abertura:** A dropdown menu showing 'Interface Web'.
- Outros Interessados:** A text field with a search icon and the prompt 'Escolha uma ou mais opções'.
- Enviar cópia de abertura:** A checkbox that is currently unchecked.

Figura 5 – Tela de especificação do chamado

Na tela da Figura 5, o usuário pode detalhar melhor o seu chamado no campo **Descrição**, na sequência coloca **Número de Patrimônio**, a pessoa interessada no campo **Interessado**. 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 (**Outros interessados**)

Uma vez que o chamado foi aberto, algum Atendente associado a CINFRA assumirá o mesmo. 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 6)



Aberto

Chamado 17057

Elétrica | Conserto de ar-condicionado

Interessado: Danilo Nogueira
Funções: COORDENADOR(A)
Sector: CINFRA-UMI
Contatos: danilo.nogueira@ifce.edu.br

Descrição:
Vazamento de água no aparelho

Linhas do Tempo 1 | Notas Internas | Histórico de Movimentações

Linhas do Tempo

Adicionar Comentário:

0 caracteres informados

Adicionar Comentário

31/08/2023 10:33 [Redacted] comentou:
A máquina necessita de conserto urgente

Figura 6 - 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 7)

Figura 7 - Tela do submenu "Meus Chamados" - Perfil Abridor de Chamados.

Se o usuário clicar no botão “Reabrir Chamado” será aberta a tela da Figura 8 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 8 - Tela de Reabrir Chamado

Se o usuário clicar no botão “Fechar Chamado” da Figura 8, será aberta a tela da Figura 9 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.

Figura 9 - Tela de Fechar Chamado