

Central de Serviços

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - IFPB
Jaênia Sousa

05/2019

Como configurar uma nova área de
serviço

Papéis

- Administrador da Central de Serviços
 - Adiciona área de serviço
 - Adiciona gestor para a área de serviço
- Gestor da Área de Serviço
 - Adiciona categoria de serviço
 - Adiciona grupo de serviço
 - Adiciona centro de atendimento
 - Adiciona grupo de atendimento
 - Adiciona serviço

Papel: Administrador da Central de
Serviços

Adicionar área de serviço



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

👤 ATIVIDADES ESTUDANTIS

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Gestores das Áreas de Serviços

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Áreas de Serviços

Chamados

Dashboard

Indicadores

👤 GESTÃO DE PESSOAS

62 👤

SERVIDORES SEM
SETOR SUAP

23 📄

SERVIDORES SEM
CARGO

88

DOCENTES SEM
DISCIPLINA DE
INGRESSO
Campus REITORIA

🔗 ALMOXARIFADO

55

REQUISIÇÕES
PENDENTES
do almoxarifado

PROFESSOR

📅 Meus Diários

📄 Materiais de Aula 0

📄 Meus Dados

🕒 Locais e Horários de
Aula

📄 Orientações de Estágio

⚠️ PENDÊNCIAS DO
ENSINO

55

ALUNOS COM
DADOS
INCOMPLETOS
Aptos para emissão de
certificado/diplomaDIRETORIAS COM
PENDÊNCIA

Sem diretores 4

Sem secretários 3

Sem coordenadores 5

Sem acompanhantes
acadêmicos 8

CURSOS COM PENDÊNCIA

Sem Coordenadores 43

MATRIZES COM
PENDÊNCIA

Vazias 1

Incompletas 29

📦 PATRIMÔNIO

7 📦

REQUISIÇÕES
PENDENTES
Do patrimônio

6 ↔

TRANSFERÊNCIAS
PENDENTES
Do patrimônio

📄 PROTOCOLO

75 📄

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

➔ DIÁRIAS E PASSAGENS

29 🕒

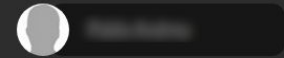
SOLICITAÇÕES DE
VIAGENS
para serem recebidas

4 📄

RELATÓRIOS DE
VIAGENS
para receberPROGRESSÃO POR
CAPACITAÇÃO

1

PROGRESSÃO POR
CAPACITAÇÃO EM
ANÁLISE



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

👤 ATIVIDADES ESTUDANTIS

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Gestores das Áreas de Serviços

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Áreas de Serviços

Chamados

Dashboard

Início » Áreas dos Serviços

Áreas dos Serviços

Adicionar Área do Serviço

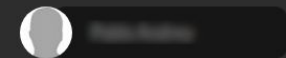
Exportar para XLS

🔍 Ajuda

Mostrando 2 Áreas dos Serviços

Área do Serviço
Tecnologia da Informação

Mostrando 2 Áreas dos Serviços



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

👤 ATIVIDADES ESTUDANTIS

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Gestores das Áreas de Serviços

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Áreas de Serviços

Chamados

Dashboard

Início » Áreas dos Serviços » Adicionar Área do Serviço

Adicionar Área do Serviço

🔗 Ajuda

Nome: *

Informe um nome para a área do serviço

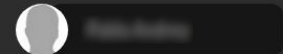
Ativo?

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Adicionar gestor da área de serviço



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

👤 ATIVIDADES ESTUDANTIS

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

☑️ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Gestores das Áreas de Serviços

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Áreas de Serviços

Chamados

Dashboard

Indicadores

👤 GESTÃO DE PESSOAS

62 👤

SERVIDORES SEM
SETOR SUAP

23 📄

SERVIDORES SEM
CARGO

88

DOCENTES SEM
DISCIPLINA DE
INGRESSO
Campus REITORIA

📦 ALMOXARIFADO

55

REQUISIÇÕES
PENDENTES
do almoxarifado

PROFESSOR

📅 Meus Diários

📄 Materiais de Aula 0

📄 Meus Dados

🕒 Locais e Horários de
Aula

📄 Orientações de Estágio

⚠️ PENDÊNCIAS DO
ENSINO

55

ALUNOS COM
DADOS
INCOMPLETOS
Aptos para emissão de
certificado/diploma🏢 DIRETORIAS COM
PENDÊNCIA

Sem diretores 4

Sem secretários 3

Sem coordenadores 5

Sem acompanhantes
acadêmicos 8

🎓 CURSOS COM PENDÊNCIA

Sem Coordenadores 43

📊 MATRIZES COM
PENDÊNCIA

Vazias 1

Incompletas 29

🏠 PATRIMÔNIO

7 📦

REQUISIÇÕES
PENDENTES
Do patrimônio

6 ↔

TRANSFERÊNCIAS
PENDENTES
Do patrimônio

📄 PROTOCOLO

75 📄

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

🗺️ DIÁRIAS E PASSAGENS

29 🕒

SOLICITAÇÕES DE
VIAGENS
para serem recebidas

4 📄

RELATÓRIOS DE
VIAGENS
para receber📈 PROGRESSÃO POR
CAPACITAÇÃO

1

PROGRESSÃO POR
CAPACITAÇÃO EM
ANÁLISE



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

👤 ATIVIDADES ESTUDANTIS

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Gestores das Áreas de Serviços

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Áreas de Serviços

Chamados

Dashboard

Início » Gestores das Áreas dos Serviços

Gestores das Áreas dos Serviços

Adicionar Gestor da Área do Serviço

🔗 Ajuda

Filtrar por Área do Serviço:

Todos

Mostrando 2 Gestores das Áreas dos Serviços

#	Área do Serviço	Gestor
	Tecnologia da Informação	

Mostrando 2 Gestores das Áreas dos Serviços



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

🔄 ADMINISTRAÇÃO

👤 ATIVIDADES ESTUDANTIS

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Gestores das Áreas de Serviços

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Áreas de Serviços

Chamados

Dashboard

Início » Gestores das Áreas dos Serviços » Adicionar Gestor da Área do Serviço

Adicionar Gestor da Área do Serviço

🔗 Ajuda

Gestor: *

✖ +

Informe o nome do gestor desta área de serviço.

Área do Serviço: *

Tecnologia da Informação ▼

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Papel: Gestor da área de serviço

Adicionar categoria de serviço

PROFESSOR

Meus Diários

Materiais de Aula 0

Meus Dados

Locais e Horários de Aula

Orientações de Estágio

⚠️ PENDÊNCIAS DO ENSINO

6

SOLICITAÇÕES DE
RELANÇAMENTO DE
ETAPA

Não atendidas

321

ALUNOS COM PERÍODO
LETIVO NÃO-FECHADO

Após o prazo de fechamento

116

DIÁRIOS NÃO-
ENTREGUES

Após o prazo de fechamento

2

ALUNOS COM DADOS
INCOMPLETOSAptos para emissão de
certificado/diploma

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

☰ PROTOCOLO

2

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

☰ Caixa de Processos

+ Adicionar Processo

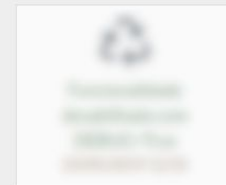
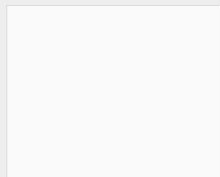
+ Adicionar
Requerimento

☰ Todos os Processos

CALENÁRIO
ADMINISTRATIVO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

🔔 NOVIDADES NO
SISTEMA☰ NOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB

☰ MANUAIS DO SISTEMA

☑️ Extensão

➔ Diárias e Passagens

🚗 Módulo Frota

📄 Planejamento
Institucional📈 Progressão por
capacitação

📈 Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.

🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

☑️ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

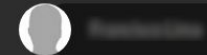
Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO



Q Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

Início > Categorias de Serviço

Categorias de Serviço

[Adicionar Categoria de Serviço](#)[Exportar para XLS](#)[Ajuda](#)

Buscar:

Ir

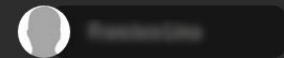
Filtrar por Área do Serviço:

Todos ▼

Mostrando 7 Categorias de Serviço

#	Nome	Área do Serviço
🔗	Categorias	
🔗	Rede e Internet	Tecnologia da Informação
🔗	Sistemas Informatizados (Exceto SUAP)	Tecnologia da Informação
🔗	SUAP	Tecnologia da Informação
🔗	SUAP Edu	Tecnologia da Informação
🔗	Suporte Técnico	Tecnologia da Informação

Mostrando 7 Categorias de Serviço



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

🔄 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

• Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

Início » Categorias de Serviço » Adicionar Categoria de Serviço

Adicionar Categoria de Serviço

🔗 Ajuda

Nome: * Suporte Técnico

Informe um nome para a categoria de serviço

Área do Serviço: * Tecnologia da Informação ▼

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Adicionar grupo de serviço

PROFESSOR

Meus Diários

Materiais de Aula 0

Meus Dados

Locais e Horários de Aula

Orientações de Estágio

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

⚠️ PENDÊNCIAS DO ENSINO


6
SOLICITAÇÕES DE
RELANÇAMENTO DE
ETAPA
Não atendidas

321
ALUNOS COM PERÍODO
LETIVO NÃO-FECHADO
Após o prazo de fechamento

116
DIÁRIOS NÃO-
ENTREGUES
Após o prazo de fechamento

2
ALUNOS COM DADOS
INCOMPLETOS
Aptos para emissão de
certificado/diploma

☰ PROTOCOLO

2 
PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento



Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

☰ Caixa de Processos

+ Adicionar Processo

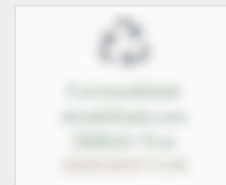
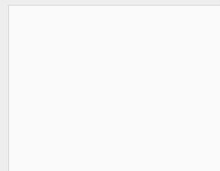
+ Adicionar
Requerimento

☰ Todos os Processos

CALENÁRIO
ADMINISTRATIVO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

🔔 NOVIDADES NO
SISTEMA☰ NOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB

☰ MANUAIS DO SISTEMA

☑️ Extensão

➔ Diárias e Passagens

🚗 Módulo Frota

🗨️ Planejamento
Institucional📈 Progressão por
capacitação

📈 Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO

**4 horas**Tempo de acesso após
inatividade.

🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

Grupos de Serviço

[Adicionar Grupo de Serviço](#)
[Exportar para XLS](#)
[? Ajuda](#)

Filtrar por categorias:

Filtrar por Área do Serviço:

 Ir

Todos

Todos

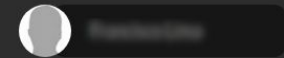
 1 2 Mostrando 39 Grupos de Serviço [Mostrar tudo](#)

#	Nome	Descrição	Categorias
	Cadastros AVA	Este grupo de serviço refere-se ao cadastro de usuários do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da EaD.	<ul style="list-style-type: none"> EaD
	E-mail Institucional	Definição de E-mail Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Rede e Internet
	Impressoras	Este grupo de serviço refere-se a impressoras.	<ul style="list-style-type: none"> Suporte Técnico
	Internet	Grupo de serviços relacionados à internet.	<ul style="list-style-type: none"> Rede e Internet
	Módulo Almoxarifado	Detalhamento	<ul style="list-style-type: none"> SUAP
	Módulo Assistência Estudantil	Serviços relacionados ao módulo Assistência Estudantil	<ul style="list-style-type: none"> SUAP
	Módulo Contratos	Serviços relacionados ao módulo Contratos.	<ul style="list-style-type: none"> SUAP
	Módulo Documentos Eletrônicos	Serviços relacionados ao módulo de Documentos Eletrônicos	<ul style="list-style-type: none"> SUAP
	Módulo Estágios	Este grupo de serviço refere-se ao módulo de Estágios.	<ul style="list-style-type: none"> SUAP SUAP Edu
	Módulo Expedição de Diárias e Passagens	Serviços relacionados ao módulo Expedição de Diárias e Passagens.	<ul style="list-style-type: none"> SUAP
	Módulo Extensão	Detalhamento	<ul style="list-style-type: none"> SUAP

 Buscar Item de Menu

[INÍCIO](#)
[ADMINISTRAÇÃO](#)
[CENTRAL DE SERVIÇOS](#)
[Abrir Chamado](#)
[Bases de Conhecimento](#)

 ▾ [Cadastros](#)
[Categorias de Serviço](#)
[Centros de Atendimento](#)
[Grupos de Atendimento](#)
[Grupos de Serviço](#)
[Perguntas das Avaliações](#)
[Serviços](#)
[Tags](#)
[Chamados](#)
[Indicadores](#)
[Meus Chamados](#)
[Perguntas Frequentes](#)



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

🔄 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

Início » Grupos de Serviço » Adicionar Grupo de Serviço

Adicionar Grupo de Serviço

🔍 Ajuda

Nome: * Softwares e Equipamentos de

Informe um nome para o grupo de serviço

Detalhamento: * Este é o espaço para solicitar instalação/desinstalação/atualização de softwares, informar problemas com equipamentos ou programas, etc.

Categorias: *

Sistemas Informatizados (Exceto SUAP)
SUAP
SUAP Edu
Suporte Técnico

Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Adicionar centro de atendimento

PROFESSOR

Meus Diários

Materiais de Aula 0

Meus Dados

Locais e Horários de Aula

Orientações de Estágio

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

⚠️ PENDÊNCIAS DO ENSINO

6

SOLICITAÇÕES DE
RELANÇAMENTO DE
ETAPA

Não atendidas

321

ALUNOS COM PERÍODO
LETIVO NÃO-FECHADO

Após o prazo de fechamento

116

DIÁRIOS NÃO-
ENTREGUES

Após o prazo de fechamento

2

ALUNOS COM DADOS
INCOMPLETOSAptos para emissão de
certificado/diploma

☰ PROTOCOLO

2

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

☰ Caixa de Processos

+ Adicionar Processo

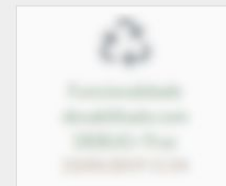
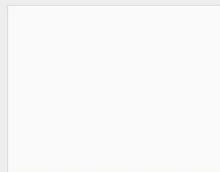
+ Adicionar
Requerimento

☰ Todos os Processos

CALENÁRIO
ADMINISTRATIVO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

🔔 NOVIDADES NO
SISTEMA☰ NOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB

☰ MANUAIS DO SISTEMA

☑️ Extensão

➔ Diárias e Passagens

🚗 Módulo Frota

🗨️ Planejamento
Institucional📈 Progressão por
capacitação

📈 Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.

🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

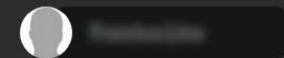
Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

📄 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

Centros de Atendimento

Adicionar Centro de Atendimento

Ajuda

Buscar:

Ir

Filtrar por Área do Serviço:

Todos

Mostrando 15 Centros de Atendimento

#	ID	Nome	Área do Serviço	Centro de Atendimento Local?
🗑	39			✖
🗑	1	Diretoria Geral de TI	Tecnologia da Informação	✖
🗑	34	EAD	Tecnologia da Informação	✖
🗑	18	Governança	Tecnologia da Informação	✖
🗑	10	Local	Tecnologia da Informação	✔
🗑	31	Núcleo Edu	Tecnologia da Informação	✖
🗑	37	PSCT	Tecnologia da Informação	✖
🗑	16	Redes	Tecnologia da Informação	✖
🗑	38	Sistema Koha	Tecnologia da Informação	✖
🗑	36	Sistemas - Administrativo	Tecnologia da Informação	✖
🗑	35	Sistemas - Apoio	Tecnologia da Informação	✖
🗑	17	Sistemas - CDGS	Tecnologia da Informação	✖



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

Início » Centros de Atendimento » Adicionar Centro de Atendimento

Adicionar Centro de Atendimento

🔗 Ajuda

Nome: * SUAP Edu

Informe um nome para o Centro de Atendimento

Centro de Atendimento Local?

Área do Serviço: * Tecnologia da Informação ▼

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Adicionar grupo de atendimento

PROFESSOR

Meus Diários

Materiais de Aula 0

Meus Dados

Locais e Horários de Aula

Orientações de Estágio

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

⚠️ PENDÊNCIAS DO ENSINO

6

SOLICITAÇÕES DE
RELANÇAMENTO DE
ETAPA

Não atendidas

321

ALUNOS COM PERÍODO
LETIVO NÃO-FECHADO

Após o prazo de fechamento

116

DIÁRIOS NÃO-
ENTREGUES

Após o prazo de fechamento

2

ALUNOS COM DADOS
INCOMPLETOSAptos para emissão de
certificado/diploma

PROTOCOLO

2

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

Caixa de Processos

+ Adicionar Processo

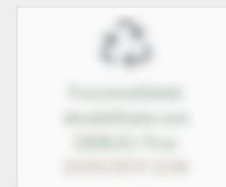
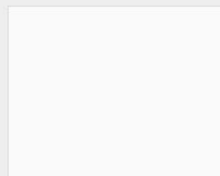
+ Adicionar
Requerimento

☰ Todos os Processos

CALENÁRIO
ADMINISTRATIVO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

🔔 NOVIDADES NO
SISTEMA☰ NOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB

☰ MANUAIS DO SISTEMA

☑️ Extensão

➔ Diárias e Passagens

🚗 Módulo Frota

📅 Planejamento
Institucional📈 Progressão por
capacitação

📈 Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.

🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

☑️ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

Grupos de Atendimento

[Adicionar Grupo de Atendimento](#)
[Ajuda](#)

Filtrar por Área do Serviço:

Filtrar por Centro de Atendimento:

Filtrar por Campus:

 Ir

Todos

Todos

Todos

Mostrando 29 Grupos de Atendimento

#	Nome	Grupo de Atendimento Superior	Campus	Responsáveis	Centro de Atendimento	Atendentes
☑	Apoio a Sistemas	Sistemas Informatizados (Sistemas Informatizados)	REITORIA		Sistemas - Apoio	
☑	CDGS	Sistemas Informatizados (Sistemas Informatizados)	REITORIA		Sistemas - CDGS	
☑	CIMR	DGTI (Diretoria Geral de TI)	REITORIA		Redes	
☑	CITI	Sistemas Informatizados (Sistemas Informatizados)	REITORIA		Sistemas - CITI	

 Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags


Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes




Adicionar Grupo de Atendimento

Grupo de Atendimento Superior:  DGTI (Diretoria Geral de TI)

Campus: * REITORIA ▼






Centro de Atendimento: * SUAP Edu ▼

Nome: * SUAP Edu - DCAD

Responsáveis: *   

Procurar

É possível selecionar mais de um item
O responsável pelo grupo de atendimento deve ser um dos atendentes. Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.

Atendentes Vinculados ao Grupo: *     

Procurar

É possível selecionar mais de um item
Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Q Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Cadastrros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

Adicionar serviço



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

▼ Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

PROFESSOR

📅 Meus Diários

📄 Materiais de Aula 0

📊 Meus Dados

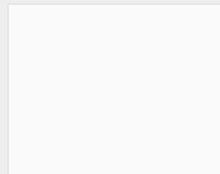
🕒 Locais e Horários de Aula

📋 Orientações de Estágio

TURMAS COM PENDÊNCIA

📄 Fechamento Pendente 17

📰 NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB



⚠️ PENDÊNCIAS DO ENSINO

6

SOLICITAÇÕES DE
RELANÇAMENTO DE
ETAPA
Não atendidas

321

ALUNOS COM PERÍODO
LETIVO NÃO-FECHADO
Após o prazo de fechamento

116

DIÁRIOS NÃO-
ENTREGUES
Após o prazo de fechamento

2

ALUNOS COM DADOS
INCOMPLETOS
Aptos para emissão de
certificado/diploma

☰ PROTOCOLO

2 📄

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

☰ Caixa de Processos

+ Adicionar Processo

+ Adicionar
Requerimento

☰ Todos os Processos

CALENÁRIO ADMINISTRATIVO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

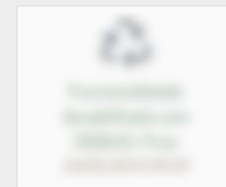
MAIO

DIÁRIOS COM PENDÊNCIA

Sem professores

5

🔔 NOVIDADES NO SISTEMA



☰ MANUAIS DO SISTEMA

☑️ Extensão

➔ Diárias e Passagens

🚗 Módulo Frota

📄 Planejamento Institucional

📈 Progressão por capacitação

📈 Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.

Buscar:

Ir

Filtrar por Grupo de Serviço:

Todos

Filtrar por Tipo:

Todos

Filtrar por Área do Serviço:

Todos

Filtrar por Ativo?:

Todos

1 2 3 4 5 6 Mostrando 135 Serviços [Mostrar tudo](#)

#	Nome ^{x 3 ^}	Grupo de Serviço ^{x 1 ^}	Tipo ^{x 2 ^}	Centros de Atendimento	Público	Ativo?	Utilizações em Chamados
	Cadastro de profissionais não vinculados ao IFPB (SUAP)	Cadastros AVA	Requisição	▪ EAD	▪ Todos	✓	26
	Solicitar alteração na função de usuário do AVA (Moodle)	Cadastros AVA	Requisição	▪ EAD	▪ Todos	✓	48
	Solicitar criação de cadastro de usuários no AVA (Moodle)	Cadastros AVA	Requisição	▪ EAD	▪ Todos	✓	196
	Solicitar suspensão de usuários em disciplinas ou no AVA (Moodle)	Cadastros AVA	Requisição	▪ EAD	▪ Todos	✓	80
	Informar problemas relacionados ao e-mail institucional	E-mail Institucional	Incidente	▪ Redes	▪ Todos	✓	1059
	Informar recebimento de SPAM	E-mail Institucional	Incidente	▪ Redes	▪ Todos	✓	36
	Solicitar a criação de e-mail institucional	E-mail Institucional	Requisição	▪ Redes	▪ Todos	✓	1084
	Solicitar a criação de e-mail institucional para setor/projeto/evento	E-mail Institucional	Requisição	▪ Redes	▪ Todos	✓	318
	Solicitar a criação de lista com e-mails institucionais	E-mail Institucional	Requisição	▪ Redes	▪ Todos	✓	124
	Solicitar o aumento da cota de e-mail institucional	E-mail Institucional	Requisição	▪ Redes	▪ Todos	✓	365
	Solicitar o cadastro de nova senha do e-mail institucional	E-mail Institucional	Requisição	▪ Redes	▪ Todos	✓	976

Q Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Cadastros

Categorias de Serviço

Centros de Atendimento

Grupos de Atendimento

Grupos de Serviço

Perguntas das Avaliações

Serviços

Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes



Adicionar Serviço

Nome: *	<input type="text" value="Informar problemas com computador"/>
Tipo: *	<input type="text" value="Incidente"/>
Área do Serviço: *	<input type="text" value="Tecnologia da Informação"/>
Centros de Atendimento: *	<div><input type="text" value="Diretoria Geral de TI"/> <input type="text" value="EAD"/> <input type="text" value="Governança"/> <input type="text" value="Local"/></div> <p>Informe pelo menos um centro de atendimento responsável pelo atendimento do chamado. Mantenha pressionado o "Control", ou "Command" no Mac, para selecionar mais de uma opção.</p>
Grupo de Serviço: *	<input type="text" value="Softwares e Equipamentos de TI"/>
Informações Adicionais:	<p>Este serviço é do tipo Incidente.</p> <p>Utilize este serviço para informar possíveis problemas com computador.</p>
Informações para preenchimento do chamado:	<p>Informe, detalhadamente, o problema que está acontecendo com o seu computador.</p>

Informações Adicionais: Este serviço é do tipo Incidente.

Utilize este serviço para informar possíveis problemas com computador.

Informações para
preenchimento do
chamado:

Informe, detalhadamente, o problema que está acontecendo com o seu computador.

Permite anexos?

Requer número do
patrimônio?

Permite abertura de
chamado por terceiros?

SLA (em horas): *

Ativo?

Público: Aluno Presencial Aluno EAD Servidor Prestador de Serviço

Caso deseje restringir este serviço a apenas alguns tipos de usuário, selecione um ou mais.

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Fluxo básico de um chamado

Papéis

- Aluno, servidor e prestador de serviço
 - Abre chamado
 - Acompanha chamado
 - Fecha chamado
- Atendente da Central de Serviços
 - Assume chamado
 - Coloca chamado em atendimento
 - Resolve chamado

Papéis: aluno, servidor e prestador de
serviço

Abrir chamado



Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

ALUNO

Meus Dados

Locais e Horários de Aula

Turmas Virtuais

Estágios 2

Ofertas de estágios

Projetos finais

+ Cadastrar Atividade Complementar

IMPRIMIR DOCUMENTOS

Declaração de matrícula

Histórico escolar

Boletim (2018.1)

SERVIÇO SOCIAL



Realizar Caracterização Socioeconômica



Inscriver-se em Programa Social

MEUS PROJETOS DE PESQUISA

Em Execução - 0.0%

Cancelado - 16.7%

Em Execução - 100.0%

Em Execução - 100.0%

CENTRAL DE SERVIÇOS

2

MEUS CHAMADOS
Chamados abertos por você

1

SERVIÇO DE TI
RESOLVIDO
Veja a solução e feche o atendimento

NOVIDADES NO SISTEMA

NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB

MANUAIS DO SISTEMA

Ver todos os manuais

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas
Tempo de acesso após



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

[Abrir Chamado](#)

[Meus Chamados](#)

[Perguntas Frequentes](#)

🎓 ENSINO

🌐 PESQUISA

🏥 SAÚDE

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

🔥 SAIR

Início > Listar Áreas do Serviço

Listar Áreas do Serviço

- Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado

- 1 [Tecnologia da Informação](#)
- 2 [Tecnologia da Informação](#)

[Imprimir](#) | [Topo da página](#)

Abrir Chamado - Tecnologia da Informação

Qual serviço você precisa?*

Rede e Internet

Sistemas Informatizados (Exceto SUAP)

SUAP

SUAP Edu

Suporte Técnico

Impressoras

Este grupo de serviço refere-se a impressoras.

Categorias:

Suporte Técnico

- 1 Informar problema com impressora
- 2 Solicitar apoio na substituição de tonner/cartucho
- 3 Solicitar configuração de compartilhamento de impressora
- 4 Solicitar instalação de impressora

Tokens e Certificados Digitais

Este grupo de serviço refere-se a tokens e certificados digitais.

Softwares e Equipamentos de TI

Este grupo de serviço refere-se a equipamentos de TI.

Categorias:

Suporte Técnico

- 1 Informar problema com algum software
- 2 Informar problemas com computador
- 3 Informar problemas com outros equipamentos de TI
- 4 Solicitar a instalação/atualização/desinstalação de software em ambiente administrativo
- 5 Solicitar a instalação/atualização/desinstalação de software em laboratório de informática
- 6 Solicitar a

Softwares Maliciosos (vírus)

Este grupo de serviço refere-se a softwares maliciosos (Vírus).

Categorias:

Suporte Técnico

- 1 Informar problemas relacionados a vírus, spywares e etc. em ambiente administrativo
- 2 Informar problemas relacionados a vírus, spywares, e etc em auditório
- 3 Informar problemas relacionados a vírus, spywares, e etc. em laboratório de informática
- 4 Informar problemas relacionados a vírus, spywares, e etc em salas de aula

Q Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

[Abrir Chamado](#)

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

🎓 ENSINO

🌐 PESQUISA

🏥 SAÚDE

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

🚪 SAIR

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado - Tecnologia da Informação » Informar problemas com computador

Informar problemas com computador

- Informações Adicionais

Este serviço é do tipo Incidente.

Utilize este serviço para informar possíveis problemas com computador.

As informações a serem preenchidas podem mudar de acordo com o serviço para o qual o chamado está sendo aberto.

- Descreva o Seu Chamado

Informações para preenchimento do chamado:

Informe, detalhadamente, o problema que está acontecendo com o seu computador.

Descrição: * Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Descreva a sua solicitação

Número do Patrimônio: *

Campus: *

CAMPUS-JP ▾

Campus: * **CAMPUS-JP** ▾

Centro de Atendimento: * Local *
Selecione o centro de atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Outros Interessados:

É possível selecionar mais de um item
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="text"/> Informe uma descrição resumida sobre o arquivo anexado	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado Somente arquivo jpg, jpeg, png, pdf, txt, doc, docx ou odt com até 2 MB.
<input type="text"/> Informe uma descrição resumida sobre o arquivo anexado	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado Somente arquivo jpg, jpeg, png, pdf, txt, doc, docx ou odt com até 2 MB.
<input type="text"/> Informe uma descrição resumida sobre o arquivo anexado	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado Somente arquivo jpg, jpeg, png, pdf, txt, doc, docx ou odt com até 2 MB.

Este chamado deve ser resolvido em até **48 horas**.

Chamado 31352

Outras Opções ▾

Cancelar

Aberto

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

E-mail: *****@****.com

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo

Anexos

Histórico de Movimentações



Comentário:

Adicionar Comentário

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto

por [Redacted]

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]

Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: -

+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

E-mail: *****@****.com

+ Aberto por



Acompanhar chamado



Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

ALUNO

Meus Dados

Locais e Horários de Aula

Turmas Virtuais

Estágios 2

Ofertas de estágios

Projetos finais

+ Cadastrar Atividade Complementar

IMPRIMIR DOCUMENTOS

Declaração de matrícula

Histórico escolar

Boletim (2018.1)

SERVIÇO SOCIAL



Realizar Caracterização Socioeconômica



Inscrever-se em Programa Social

MEUS PROJETOS DE PESQUISA

Em Execução - 0.0%

Cancelado - 16.7%

Em Execução - 100.0%

Em Execução - 100.0%

CENTRAL DE SERVIÇOS

3

MEUS CHAMADOS
Chamados abertos por você

1

SERVIÇO DE TI
RESOLVIDO
Veja a solução e feche o atendimento

NOVIDADES NO SISTEMA



Funcionalidade desabilitada com

NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB

MANUAIS DO SISTEMA

Ver todos os manuais

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas
Tempo de acesso após



 Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

[Abrir Chamado](#)
[Meus Chamados](#)
[Perguntas Frequentes](#)

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

[Início](#) » [Meus Chamados](#)

Meus Chamados

- Filtros

ID:	<input type="text"/>	Data Inicial:	<input type="text"/>	Data Final:	<input type="text"/>
Situação:	Todas as Situações ▾				
Considerar apenas quando eu for:	<input type="radio"/> Requisitante	<input type="radio"/> Interessado	<input type="radio"/> Outros Interessados	<input type="radio"/> Qualquer	

- Meus Chamados

Total de 4 itens

Ações	Serviço	Resumo da Descrição	Aberto Em	Requisitante	Interessado	Atendente	Situação	Opções
	31352 - Informar problemas com computador	Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.	24/05/2019 11:27			Ninguém	Aberto	-
			22/05/2019 09:28			Ninguém	Aberto	-
			17/05/2019 11:27				Aberto	-
			17/05/2019 11:27				Resolvido	<input type="button" value="Reabrir Chamado"/>

suap

Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

- Abrir Chamado
- Meus Chamados
- Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

Início » Meus Chamados » Chamado 31352

Chamado 31352

Aberto

Outras Opções Cancelar

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa
Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo

Anexos

Histórico de Movimentações



Comentário:

[Empty comment input box]

Adicionar Comentário

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto

por [Redacted]

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação
Meio de Abertura: Interface Web
Número do Patrimônio: [Redacted]
Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa
Centro de Atendimento: Local
Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27
Data Limite: 28/05/2019 11:27
Tempo de Atendimento: -
Tempo de Resposta: -

+ Requisite



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

+ Aberto por

Papel: *Atendente da Central de Serviços*

Assumir chamado



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

📁 EXTENSÃO

👤 GESTÃO DE PESSOAS

🌐 PESQUISA

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

🔥 SAIR

☰ PROTOCOLO



Processos

🎧 CENTRAL DE SERVIÇOS

3

CHAMADOS

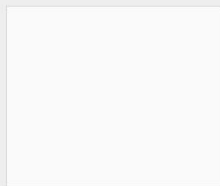
Chamados atribuídos a
você

1

NOVO CHAMADO

Chamado sem atribuição

☰ NOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB



☰ MANUAIS DO SISTEMA

☑️ Extensão

➔ Diárias e Passagens

📈 Progressão por mérito

🗨️ Planejamento
Institucional

📈 Progressão por
capacitação

📖 Ver todos os manuais

PROCESSO ELETRÔNICO

+ Adicionar
Requerimento

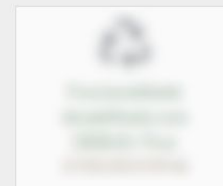
☰ Todos os Processos

CALENDÁRIO
ADMINISTRATIVO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

🔔 NOVIDADES NO
SISTEMA



LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.

Dashboard

Estes dados não incluem chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado".

TI - João Pessoa (Local)

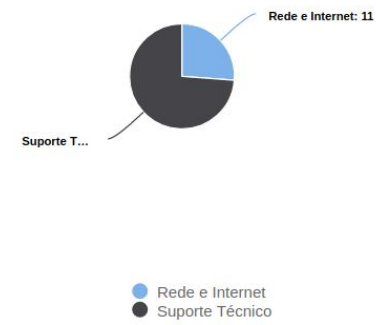


- Meus Chamados

Estatísticas

Chamados por Categoria

Nos seus Grupos de Atendimento



- Últimas Bases de Conhecimento

E-mail institucional - Outras solicitações



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

🔄 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

📚 EXTENSÃO

👤 GESTÃO DE PESSOAS

🌐 PESQUISA

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

Início » Dashboard » Chamados

Chamados

Aviso: Chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado" não serão exibidos na consulta geral.

+ Filtros


- Chamados

Total de 1 item

Aberto Assumir

INC #31352 Informar problemas com computador

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.



Interessado:	Aberto Em:	Data Limite:	Tempo Restante:	Grupo de Atendimento:	Atribuído Para:
	24/05/2019 11:27 SLA: 96 horas	28/05/2019 11:27	1 dia, 1 hora, 33 minutos	TI - João Pessoa	Ninguém

Total de 1 item

Chamado 31352

Aberto

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa
Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

Grupos e Permissões

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo

Notas Internas

Anexos

Histórico de Movimentações

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto

por [Redacted]

24/05/2019 11:27



Chamado distribuído para TI - João Pessoa (Local).

Assumir

Outras Opções ▾

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]

Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: -

+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas
para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

E-mail: *****@****.com

+ Aberto por

🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

📅 EXTENSÃO

👤 GESTÃO DE PESSOAS

🌐 PESQUISA

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

Chamado 31352

[Alterar para Em Atendimento](#)[Outras Opções](#)[Cancelar](#)**Aberto**

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador

**Interessado:** [Redacted]**Curso:** Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa**Telefone:** [Redacted]**E-mail:** *****@****.com[Grupos e Permissões](#)

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo[Notas Internas](#)[Anexos](#)[Histórico de Movimentações](#)

27/05/2019 10:01

Chamado distribuído para TI - João Pessoa (Local).
Atribuído para [Redacted] (autoatribuído).

24/05/2019 11:27

Chamado
Aberto
por [Redacted]

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]

Atribuído para: [Redacted]

Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: -

+ Requisitante

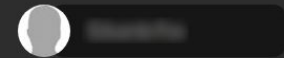


Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

E-mail: *****@****.com

Colocar chamado em atendimento



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

📚 EXTENSÃO

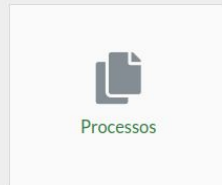
👤 GESTÃO DE PESSOAS

🌐 PESQUISA

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

🔥 SAIR

☰ PROTOCOLO



Processos

🎧 CENTRAL DE SERVIÇOS

4

CHAMADOS
Chamados atribuídos a
você

PROCESSO ELETRÔNICO

+ Adicionar
Requerimento

☰ Todos os Processos

CALENÁRIO ADMINISTRATIVO

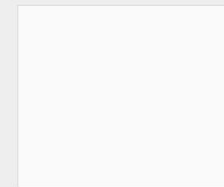
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

🔔 NOVIDADES NO SISTEMA



📰 NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB



📖 MANUAIS DO SISTEMA

<input checked="" type="checkbox"/> Extensão	🗨️ Planejamento Institucional
➔ Diárias e Passagens	📈 Progressão por capacitação
📈 Progressão por mérito	📖 Ver todos os manuais

LOGOUT AUTOMÁTICO

4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.

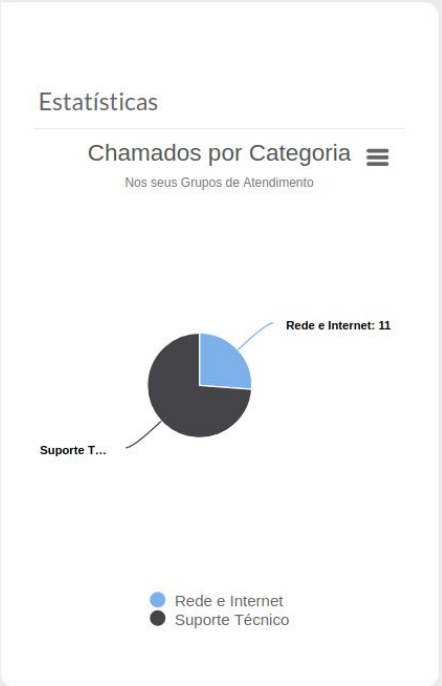
Dashboard

Estes dados não incluem chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado".

TI - João Pessoa (Local)



- Meus Chamados



- Últimas Bases de Conhecimento

E-mail institucional - Outras solicitações

Aviso: Chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado" não serão exibidos na consulta geral.


+ Filtros

- Chamados

Total de 2 itens

Em atendimento Escalar

INC #31287 Informar problemas com computador




Interessado:	Aberto Em: 03/05/2019 10:52 SLA: 96 horas	Data Limite: 07/05/2019 10:52	Tempo Ultrapassado: 19 dias, 23 horas, 23 minutos	Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa	Atribuído Para:
--------------	---	----------------------------------	---	---	-----------------

Aberto Escalar

INC #31352 Informar problemas com computador

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.



Interessado:	Aberto Em: 24/05/2019 11:27 SLA: 96 horas	Data Limite: 28/05/2019 11:27	Tempo Restante: 1 dia, 1 hora, 10 minutos	Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa	Atribuído Para:
--------------	---	----------------------------------	---	---	-----------------

Total de 2 itens

suap

Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

- Abrir Chamado
- Bases de Conhecimento
- Chamados
- Dashboard
- Indicadores
- Meus Chamados
- Perguntas Frequentes

DES. INSTITUCIONAL

ENSINO

EXTENSÃO

GESTÃO DE PESSOAS

PESQUISA

TEC. DA INFORMAÇÃO

Início » Dashboard » Chamados » Chamado 31352

Chamado 31352

Aberto

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa
Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

Grupos e Permissões

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo

Notas Internas

Anexos

Histórico de Movimentações

27/05/2019 10:01

Chamado distribuído para TI - João Pessoa (Local).
Atribuído para [Redacted] (autoatribuído).

24/05/2019 11:27

Chamado
Aberto
por [Redacted]

Alterar para Em Atendimento

Outras Opções

Cancelar

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]

Atribuído para: [Redacted]
Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: -

+ Requisitante

[Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

E-mail: *****@****.com

Chamado 31352

Alterar para Resolvido

Outras Opções ▾

Suspender

Cancelar

Em atendimento

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado:

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

E-mail: *****@****.com

Grupos e Permissões

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo

Notas Internas

Anexos

Bases de Conhecimento Relacionadas 9

Histórico de Movimentações



Comentário:

Adicionar Comentário

27/05/2019 10:23



alterou a situação do chamado para

Em atendimento

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio:

Atribuído para:

Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: 2 dias, 22 horas, 56 minutos

+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

E-mail: *****@****.com

Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

DES. INSTITUCIONAL

ENSINO

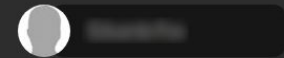
EXTENSÃO

GESTÃO DE PESSOAS

PESQUISA

TEC. DA INFORMAÇÃO

Resolver chamado



INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

DES. INSTITUCIONAL

ENSINO

EXTENSÃO

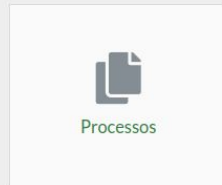
GESTÃO DE PESSOAS

PESQUISA

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

PROTOCOLO



Processos

CENTRAL DE SERVIÇOS

4

CHAMADOS
Chamados atribuídos a
você

PROCESSO ELETRÔNICO

[+ Adicionar Requerimento](#)

[☰ Todos os Processos](#)

CALENÁRIO ADMINISTRATIVO

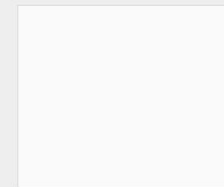
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

MAIO

NOVIDADES NO SISTEMA



NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB



MANUAIS DO SISTEMA

- [☑ Extensão](#)
- [➔ Diárias e Passagens](#)
- [📈 Progressão por mérito](#)
- [🗨️ Planejamento Institucional](#)
- [📈 Progressão por capacitação](#)
- [📖 Ver todos os manuais](#)

LOGOUT AUTOMÁTICO

4 horas
Tempo de acesso após
inatividade.

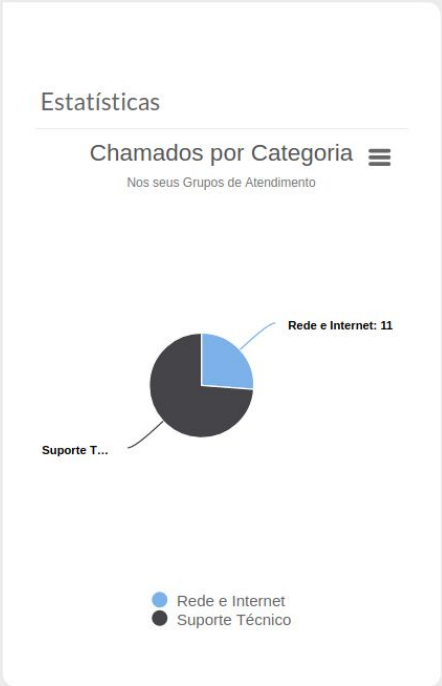
Dashboard

Estes dados não incluem chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado".

TI - João Pessoa (Local)



- Meus Chamados



- Últimas Bases de Conhecimento

E-mail institucional - Outras solicitações

Avatar

Buscar Item de Menu

- INÍCIO
- ADMINISTRAÇÃO
- CENTRAL DE SERVIÇOS
 - Abrir Chamado
 - Bases de Conhecimento
 - Chamados
 - Dashboard
 - Indicadores
 - Meus Chamados
 - Perguntas Frequentes
- DES. INSTITUCIONAL
- ENSINO
- EXTENSÃO
- GESTÃO DE PESSOAS
- PESQUISA
- TEC. DA INFORMAÇÃO
- SAIR

Aviso: Chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado" não serão exibidos na consulta geral.


+ Filtros

- Chamados

Total de 2 itens

Em atendimento Escalar


INC #31287 Informar problemas com computador



Interessado:	Aberto Em: 03/05/2019 10:52 SLA: 96 horas	Data Limite: 07/05/2019 10:52	Tempo Ultrapassado: 19 dias, 23 horas, 39 minutos	Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa	Atribuído Para:
--------------	---	----------------------------------	---	---	-----------------

Em atendimento Escalar

INC #31352 Informar problemas com computador

 Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Interessado:	Aberto Em: 24/05/2019 11:27 SLA: 96 horas	Data Limite: 28/05/2019 11:27	Tempo Restante: 1 dia, 55 minutos	Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa	Atribuído Para:
--------------	---	----------------------------------	---	---	-----------------

Total de 2 itens

Chamado 31352

[Alterar para Resolvido](#)[Outras Opções ▾](#)[Suspender](#)[Cancelar](#)Em atendimento

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa
Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

[Grupos e Permissões](#)

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

[Linha do Tempo](#)[Notas Internas](#)[Anexos](#)[Bases de Conhecimento Relacionadas 9](#)[Histórico de Movimentações](#)

Comentário:

[Adicionar Comentário](#)

27/05/2019 10:23



alterou a situação do chamado para

Em atendimento

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]



Atribuído para: [Redacted]
Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: 2 dias, 22 horas, 56 minutos

+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

E-mail: *****@****.com

[INÍCIO](#)[ADMINISTRAÇÃO](#)[CENTRAL DE SERVIÇOS](#)[Abrir Chamado](#)[Bases de Conhecimento](#)[Chamados](#)[Dashboard](#)[Indicadores](#)[Meus Chamados](#)[Perguntas Frequentes](#)[DES. INSTITUCIONAL](#)[ENSINO](#)[EXTENSÃO](#)[GESTÃO DE PESSOAS](#)[PESQUISA](#)[TEC. DA INFORMAÇÃO](#)

Chamado 31352

Alterar para Resolvido

Outras Opções ▾

Suspender

Cancelar

Em atendimento

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: ██████████

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: ██████████

E-mail: *****@****.com

Grupos e Permissões

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo

Notas Internas

Anexos

Bases de Conhecimento Relacionadas 9

Histórico de Movimentações

Para **resolver um chamado**, você deve:

1. ter avaliado todas as bases de conhecimento marcadas (caso existam).
2. preencher a Observação ao final da listagem de bases de conhecimento.

Marcar bases de conhecimento não é obrigatório, mas altamente recomendado. A prática ajuda na resolução dos chamados futuros.

Ver Solução

Serviço de natureza básica da área de TI

Serviço de natureza básica da área de TI é aquele onde os procedimentos necessários para sua solução já são de conhecimento de todos os técnicos.

Exemplos:

Troca de mouse ou teclado;
Crimpagem de cabo de rede;
Criação de usuário local;
Troca de tonner;
Gravação de CD/DVD;

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: ██████████

Atribuído para: ██████████

Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo de Atendimento: -

Tempo de Resposta: 2 dias, 22 horas, 56 minutos

+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: ██████████

E-mail: *****@****.com

🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

⚙️ ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Bases de Conhecimento

Chamados

Dashboard

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

📊 DES. INSTITUCIONAL

🎓 ENSINO

📖 EXTENSÃO

👤 GESTÃO DE PESSOAS

🌐 PESQUISA

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

Ver Solução

Utilização do Office 365 Web

O IFPB tem parceria com a Microsoft para utilização da suite de escritório Office 365 (web). O software não pode ser instalado nos computadores,

Esta solução já foi utilizada
para resolver:
10 chamados

Média de avaliações desta
solução:
-

Ver Solução

Recuperação do macOS em iMac

Sistema Operacional não inicializa e desliga.

Esta solução já foi utilizada
para resolver:
6 chamados

Média de avaliações desta
solução:
-

Resolver Chamado

Observação: * O computador foi formatado.

Será criado um comentário com esta observação.

Alterar para Resolvido

Chamado 31352

[Outras Opções](#)

Resolvido

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa
Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

[Grupos e Permissões](#)

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

[Linha do Tempo](#) 1[Notas Internas](#)[Anexos](#)[Bases de Conhecimento Relacionadas](#) 1[Histórico de Movimentações](#)[Mostrar mais detalhes](#)

27/05/2019 10:52



[Redacted] comentou:
O computador foi formatado.

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]



Atribuído para: [Redacted]
Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo Total: 2 dias, 23 horas, 24 minutos

Tempo de Atendimento: 28 minutos

Tempo de Resposta: 2 dias, 22 horas, 56 minutos

+ Requisitante



[Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]



Papéis: aluno, servidor e prestador de
serviço

Fechar chamado

ALUNO

- Meus Dados
- Locais e Horários de Aula
- Turmas Virtuais
- Estágios 2
- Ofertas de estágios
- Projetos finais
- + Cadastrar Atividade Complementar

IMPRIMIR DOCUMENTOS

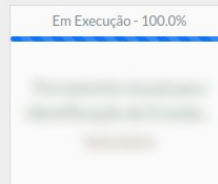
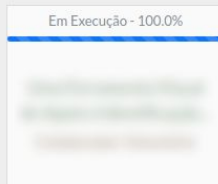
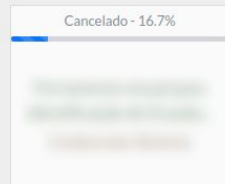
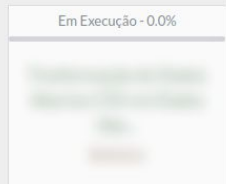
- Declaração de matrícula
- Histórico escolar
- Boletim (2018.1)

SERVIÇO SOCIAL

Realizar Caracterização Socioeconômica

Inscriver-se em Programa Social

MEUS PROJETOS DE PESQUISA



CENTRAL DE SERVIÇOS

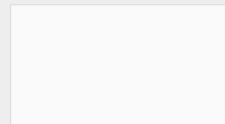
2 MEUS CHAMADOS
Chamados abertos por você

2 SERVIÇOS DE TI RESOLVIDOS
Veja a solução e feche o atendimento

NOVIDADES NO SISTEMA



NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB



MANUAIS DO SISTEMA

Ver todos os manuais

LOGOUT AUTOMÁTICO

4 horas
Tempo de acesso após



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

👤 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

🎓 ENSINO

🌐 PESQUISA

🏥 SAÚDE

📄 TEC. DA INFORMAÇÃO

🔌 SAIR

Início » Meus Chamados

Meus Chamados

- Filtros

ID:	<input type="text"/>	Data Inicial:	<input type="text"/>	Data Final:	<input type="text"/>
Situação:	Todas as Situações ▾				
Considerar apenas quando eu for:	<input type="radio"/> Requisitante	<input type="radio"/> Interessado	<input type="radio"/> Outros Interessados	<input type="radio"/> Qualquer	

Enviar

- Meus Chamados

Total de 4 itens

Ações	Serviço	Resumo da Descrição	Aberto Em	Requisitante	Interessado	Atendente	Situação	Opções
	31352 - Informar problemas com computador	Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.	24/05/2019 11:27				Resolvido	Reabrir Chamado Fechar Chamado
			22/05/2019 09:28			Ninguém	Aberto	-
			17/05/2019 11:27				Aberto	-
								Reabrir Chamado



🔍 Buscar Item de Menu

🏠 INÍCIO

📄 ADMINISTRAÇÃO

☰ CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

🎓 ENSINO

🌐 PESQUISA

🏥 SAÚDE

💻 TEC. DA INFORMAÇÃO

🔌 SAIR

Início » Meus Chamados » Chamado 31352

Chamado 31352

Resolvido

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado:

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

E-mail: *****@****.com

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo 1

Anexos

Histórico de Movimentações

Mostrar mais detalhes

27/05/2019 10:52



comentou:

O computador foi formatado.

Reabrir Chamado

Fechar Chamado

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio:



Atribuído para:

Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo Total: 2 dias, 23 horas, 24 minutos

Tempo de Atendimento: 28 minutos

Tempo de Resposta: 2 dias, 22 horas, 56 minutos

+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:



Fechar Chamado

Nota para Atendimento
do Chamado: ★★★★★

Comentário: Totalmente satisfeita com a solução dada pelo técnico de informática.

Se desejar, faça um comentário sobre sua avaliação.

Enviar

Início » Meus Chamados » Chamado 31352

Chamado 31352

Fechado

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador



Interessado: [Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa
Telefone: [Redacted]
E-mail: *****@****.com

Ao ligar o meu computador hoje pela manhã, foi exibida uma tela azul com algumas letras. Não passa dessa tela.

Linha do Tempo 1

Anexos

Histórico de Movimentações

Mostrar mais detalhes

27/05/2019 10:52



[Redacted] comentou:
O computador foi formatado.

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio: [Redacted]

Atribuído para: [Redacted]
Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -

27/05/2019 10:01

Centro de Atendimento: Local

Campus: CAMPUS-JP

+ Tempo de Atendimento

Aberto em: 24/05/2019 11:27

Data Limite: 28/05/2019 11:27

Tempo Total: 2 dias, 23 horas, 24 minutos

Tempo de Atendimento: 28 minutos

Tempo de Resposta: 2 dias, 22 horas, 56 minutos

+ Requisitante

[Redacted]
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone: [Redacted]

Obrigada!