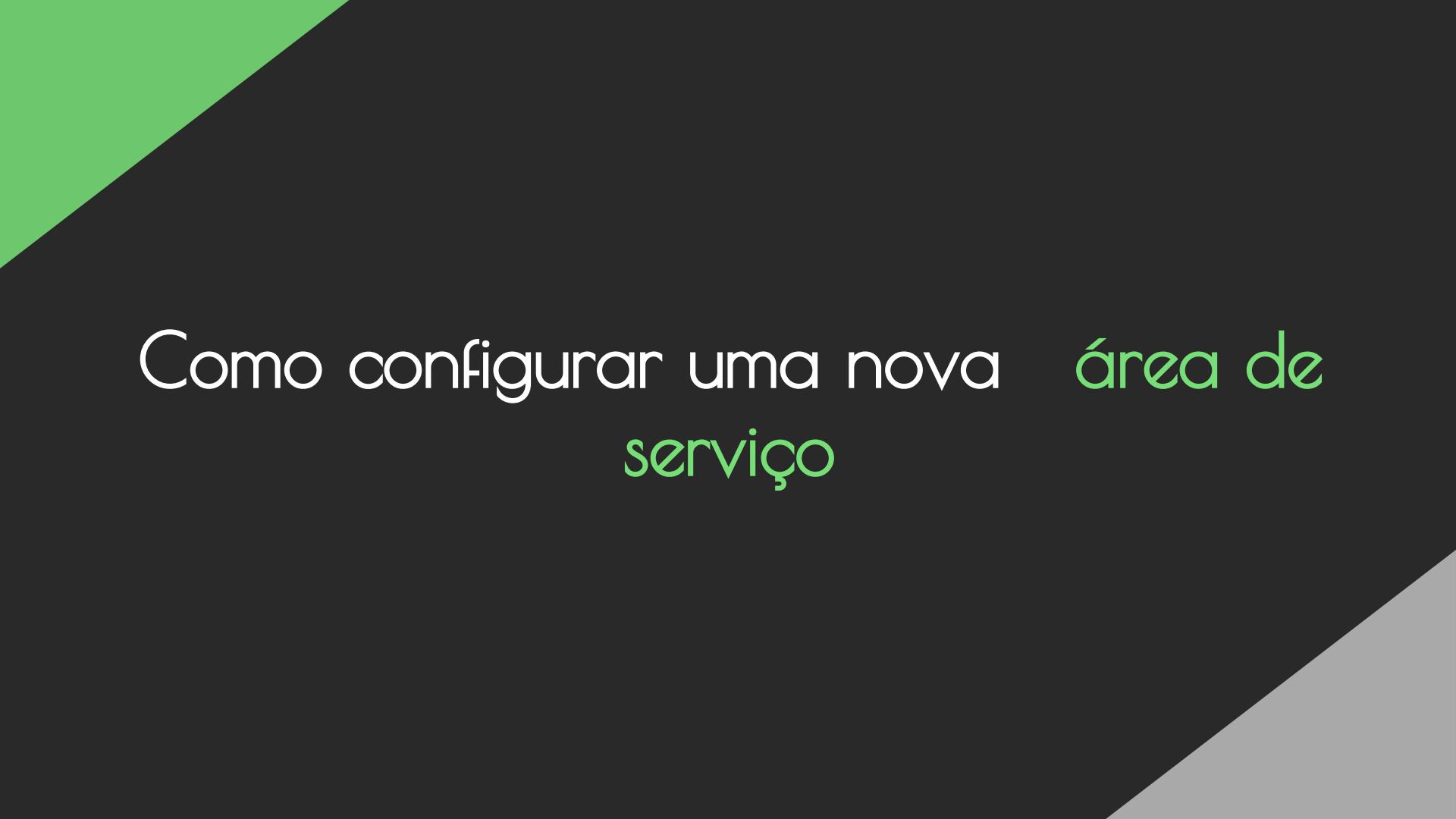


Central de Serviços

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - IFPB
Jaênia Sousa

05/2019

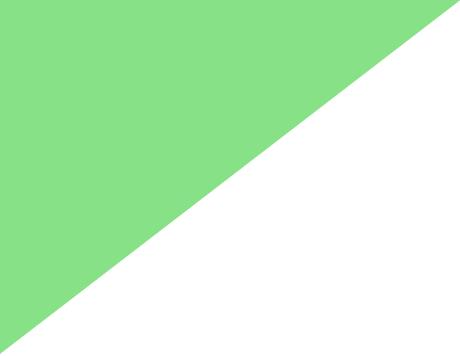


Como configurar uma nova área de
serviço

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



GESTÃO DE PESSOAS

62 SERVIDORES SEM
SETOR SUAP**23** SERVIDORES SEM
CARGO**88**DOCENTES SEM
DISCIPLINA DE
INGRESSO
Campus REITORIA**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

CURSOS COM PENDÊNCIA

Sem Coordenadores 43

Sem secretários

Sem coordenadores

Sem acompanhantes
acadêmicosMATRIZES COM
PENDÊNCIA

Vazias

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

Indicadores

[Início](#) » [Áreas dos Serviços](#)

Áreas dos Serviços

[Adicionar Área do Serviço](#)[Exportar para XLS](#)[Ajuda](#) [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](#)

Mostrando 2 Áreas dos Serviços

Área do Serviço

[Tecnologia da Informação](#)

Mostrando 2 Áreas dos Serviços



Nome: [REDACTED]

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: *

Tecnologia da Informação

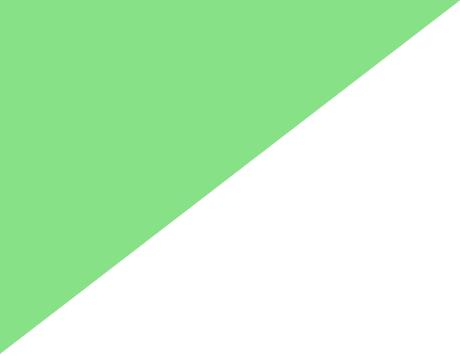
Informe um nome para a área do serviço

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/diplomaDIRETORIAS COM
PENDÊNCIASem diretores 4Sem secretários 3Sem coordenadores 5Sem acompanhantes
acadêmicos 8

CURSOS COM PENDÊNCIA

Sem Coordenadores 43MATRIZES COM
PENDÊNCIAVazias 1Incompletas 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

[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	X	A	Gestor
1	[REDACTED]			[REDACTED]
2	Tecnologia da Informação			[REDACTED]

Mostrando 2 Gestores das Áreas dos Serviços

[Abrir Chamado](#)[Bases de Conhecimento](#)[Cadastrados](#)[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](#)

Buscar Item de Menu



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: *

x +

Informe o nome do gestor desta área de serviço.

Área do Serviço: *

Tecnologia da Informação ▾

Salvar

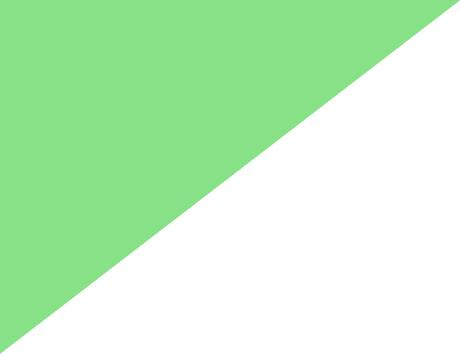
Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

Salvar



Papel: Gestor da área de serviço



Adicionar categoria de serviço



DIÁRIOS COM PENDÊNCIA

Sem professores

5

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
INCOMPLETOS
Aptos 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

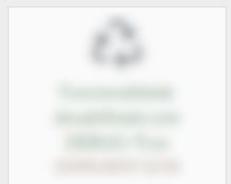
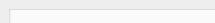
Adicionar Requerimento

Todos os Processos

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
SISTEMANOTÍCIAS 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.



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
<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED]
<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Tecnologia da Informação
<input checked="" type="checkbox"/>	Rede e Internet	Tecnologia da Informação
<input checked="" type="checkbox"/>	Sistemas Informatizados (Exceto SUAP)	Tecnologia da Informação
<input checked="" type="checkbox"/>	SUAP	Tecnologia da Informação
<input checked="" type="checkbox"/>	SUAP Edu	Tecnologia da Informação
<input checked="" type="checkbox"/>	Supporte Técnico	Tecnologia da Informação

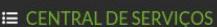
Mostrando 7 Categorias de Serviço

[Buscar Item de Menu](#)

INÍCIO



ADMINISTRAÇÃO



CENTRAL DE SERVIÇOS

[Abrir Chamado](#)[Bases de Conhecimento](#)[Cadastrados](#)[Categorias de Serviço](#)[Centros de Atendimento](#)[Grupos de Atendimento](#)[Grupos de Serviço](#)[Perguntas das Avaliações](#)[Serviços](#)[Tags](#)[Chamados](#)[Indicadores](#)[Meus Chamados](#)[Perguntas Frequentes](#)



Adicionar Categoria de Serviço

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

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

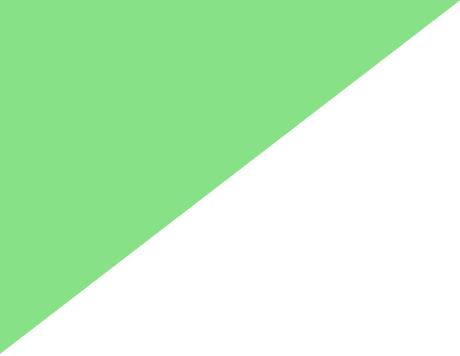
Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes



Adicionar grupo de 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 INCOMPLETOS**
Aptos para emissão de certificado/diploma

DIÁRIOS COM PENDÊNCIA

Sem professores

5

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

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

PROTOCOLO

2 **PROCESSOS**
aguardando o seu
recebimento

Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

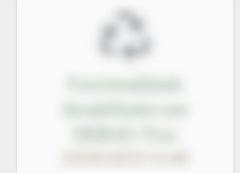
[Caixa de Processos](#)[+ Adicionar Processo](#)[+ Adicionar Requerimento](#)[Todos os Processos](#)

CALENDÁRIO ADMINISTRATIVO

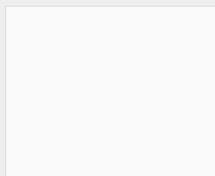
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
				1	2	3
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

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.



Grupos de Serviço

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

Buscar:

Ir

Filtrar por categorias:

Todos

Filtrar por Área do Serviço:

Todos

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

#	Nome	Descrição	Categorias
1	Cadastros AVA	Este grupo de serviço refere-se ao cadastro de usuários do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da EaD.	▪ EaD
2	E-mail Institucional	Definição de E-mail Institucional	▪ Rede e Internet
3	Impressoras	Este grupo de serviço refere-se a impressoras.	▪ Suporte Técnico
4	Internet	Grupo de serviços relacionados à internet.	▪ Rede e Internet
5	Módulo Almoxarifado	Detalhamento	▪ SUAP
6	Módulo Assistência Estudantil	Serviços relacionados ao módulo Assistência Estudantil	▪ SUAP
7	Módulo Contratos	Serviços relacionados ao módulo Contratos.	▪ SUAP
8	Módulo Documentos Eletrônicos	Serviços relacionados ao módulo de Documentos Eletrônicos	▪ SUAP
9	Módulo Estágios	Este grupo de serviço refere-se ao módulo de Estágios.	▪ SUAP ▪ SUAP Edu
10	Módulo Expedição de Diárias e Passagens	Serviços relacionados ao módulo Expedição de Diárias e Passagens.	▪ SUAP
11	Módulo Extensão	Detalhamento	▪ SUAP



Adicionar Grupo de Serviço

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

Salvar

Salvar e adicionar outro(a)

Salvar e continuar editando

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

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

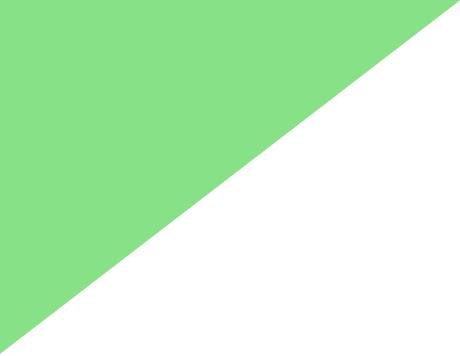
Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes



Adicionar centro de atendimento



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

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

DIÁRIOS COM PENDÊNCIA

Sem professores

5

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

PROTOCOLO

2

PROCESSOS aguardando o seu recebimento



Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

Caixa de Processos

+ Adicionar Processo

+ Adicionar Requerimento

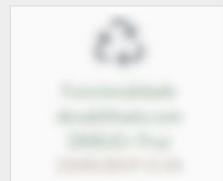
Todos os Processos

CALENDÁRIO ADMINISTRATIVO

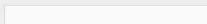
Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sext	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

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.



Centros de Atendimento

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

Buscar:

Filtrar por Área do Serviço:

Ir

Todos ▾

Mostrando 15 Centros de Atendimento

#	ID	Nome	Área do Serviço	Centro de Atendimento Local?
<input checked="" type="checkbox"/>	39	[REDACTED]	[REDACTED]	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Diretoria Geral de TI	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	34	EAD	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	18	Governança	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	10	Local	Tecnologia da Informação	✓
<input checked="" type="checkbox"/>	31	Núcleo Edu	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	37	PSCT	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	16	Redes	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	38	Sistema Koha	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	36	Sistemas - Administrativo	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	35	Sistemas - Apoio	Tecnologia da Informação	✗
<input checked="" type="checkbox"/>	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](#)[DES. INSTITUCIONAL](#)



Adicionar Centro de Atendimento

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

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

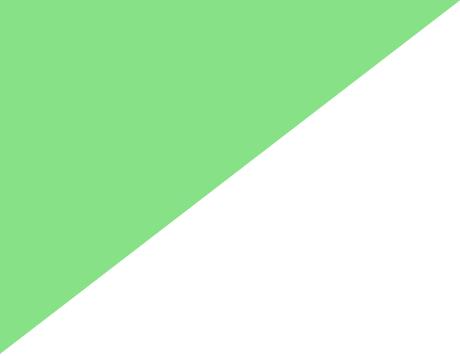
Tags

Chamados

Indicadores

Meus Chamados

Perguntas Frequentes



Adicionar grupo de atendimento



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
INCOMPLETOS
Aptos para emissão de
certificado/diploma

DIÁRIOS COM PENDÊNCIA

Sem professores

5

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

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

PROTOCOLO

2

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

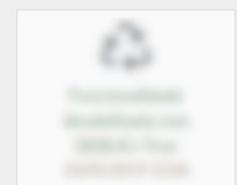
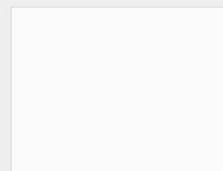
Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

[Caixa de Processos](#)[+ Adicionar Processo](#)[+ Adicionar Requerimento](#)[Todos os Processos](#)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
SISTEMANOTÍCIAS 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.



Início > Grupos de Atendimento

Grupos de Atendimento

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

Buscar:

Ir

Filtrar por Área do Serviço:

Todos

Filtrar por Centro de Atendimento:

Todos

Filtrar por Campus:

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](#)[DES. INSTITUCIONAL](#)



Adicionar Grupo de Atendimento

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

Campus: * REITORIA

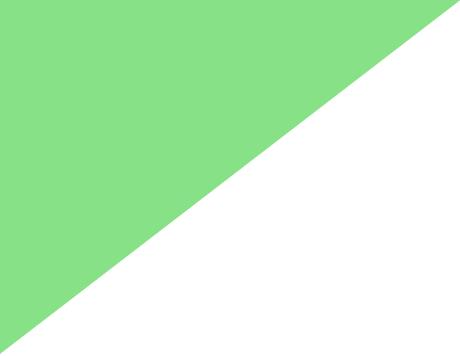
Centro de Atendimento: * SUAP Edu

Nome: * SUAP Edu - DCAD

Responsáveis: *

Atendentes Vinculados ao Grupo: *

Salvar



Adicionar 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
INCOMPLETOS
Aptos para emissão de
certificado/diploma

DIÁRIOS COM PENDÊNCIA

Sem professores

5

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

TURMAS COM PENDÊNCIA

Fechamento Pendente 17

PROTOCOLO

2

PROCESSOS
aguardando o seu
recebimento

Processos

PROCESSO ELETRÔNICO

Caixa de Processos

Adicionar Processo

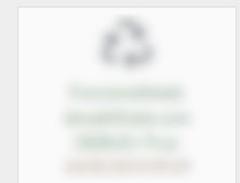
Adicionar Requerimento

Todos os Processos

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
SISTEMANOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB

MANUAIS DO SISTEMA

Extensão

 Planejamento
Institucional

Diárias e Passagens

 Progressão por
capacitação

Módulo Frota

Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.



Serviços

[Adicionar Serviço](#)[Ajuda](#)

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	Grupo de Serviço	Tipo	Centros de Atendimento	Público	Ativo?	Utilizações em Chamados
<input checked="" type="checkbox"/>	Cadastro de profissionais não vinculados ao IFPB (SUAP)	Cadastros AVA	Requisição	EAD	Todos	✓	26
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar alteração na função de usuário do AVA (Moodle)	Cadastros AVA	Requisição	EAD	Todos	✓	48
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar criação de cadastro de usuários no AVA (Moodle)	Cadastros AVA	Requisição	EAD	Todos	✓	196
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar suspensão de usuários em disciplinas ou no AVA (Moodle)	Cadastros AVA	Requisição	EAD	Todos	✓	80
<input checked="" type="checkbox"/>	Informar problemas relacionados ao e-mail institucional	E-mail Institucional	Incidente	Redes	Todos	✓	1059
<input checked="" type="checkbox"/>	Informar recebimento de SPAM	E-mail Institucional	Incidente	Redes	Todos	✓	36
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar a criação de e-mail institucional	E-mail Institucional	Requisição	Redes	Todos	✓	1084
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar a criação de e-mail institucional para setor/projeto/evento	E-mail Institucional	Requisição	Redes	Todos	✓	318
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar a criação de lista com e-mails institucionais	E-mail Institucional	Requisição	Redes	Todos	✓	124
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar o aumento da cota de e-mail institucional	E-mail Institucional	Requisição	Redes	Todos	✓	365
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar o cadastro de nova senha do e-mail institucional	E-mail Institucional	Requisição	Redes	Todos	✓	976
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitar a criação de e-mail institucional para setor/projeto/evento	E-mail Institucional	Requisição	Redes	Todos	✓	1700



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](#)

Nome: *

Tipo: *

Área do Serviço: *

Centros de Atendimento: *

Diretoria Geral de TI

EAD

Governança

Local

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.

Grupo de Serviço: *

Softwares e Equipamentos de TI

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.

[Grupos de Serviço](#)[Perguntas das Avaliações](#)[Serviços](#)[Tags](#)[Chamados](#)[Indicadores](#)[Meus Chamados](#)[Perguntas Frequentes](#)

DES. INSTITUCIONAL

[ENSINO](#)[EXTENSÃO](#)[GESTÃO DE PESSOAS](#)[PESQUISA](#)[SAÚDE](#)[TEC. DA INFORMAÇÃO](#)[SAIR](#)

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): * 48

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.

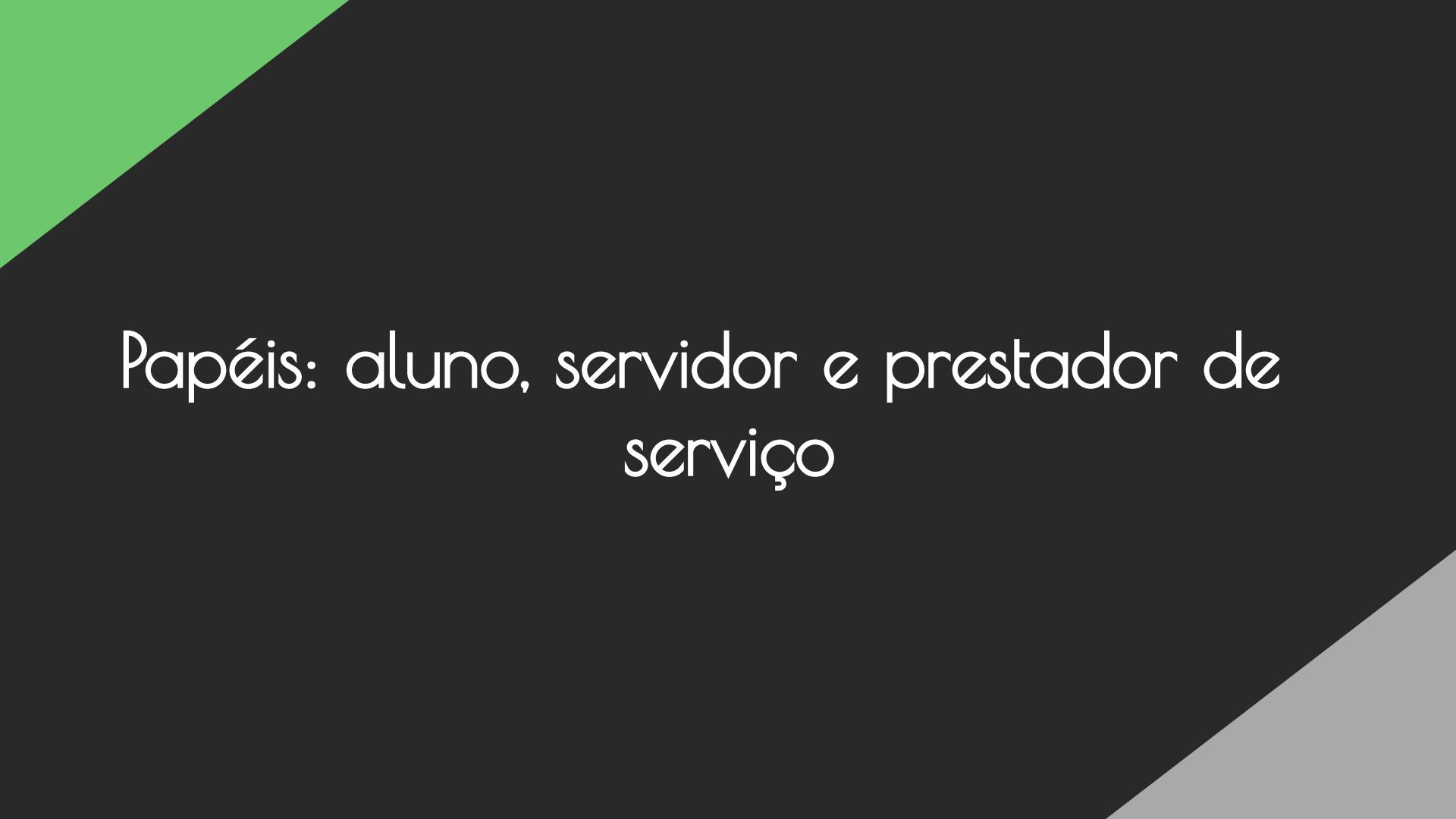
[Salvar](#)[Salvar e adicionar outro\(a\)](#)[Salvar e continuar editando](#)[Imprimir](#)[Topo da página](#)



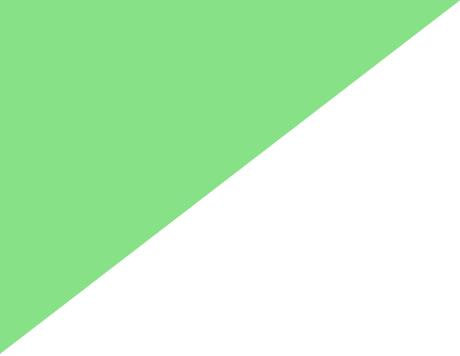
Fluxo básico de um chamado

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

IMPRIMIR DOCUMENTOS

Declaração de matrícula

Histórico escolar

Boletim (2018.1)

SERVIÇO SOCIAL



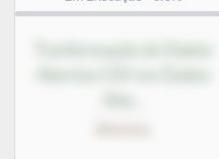
Realizar Caracterização Socioeconômica



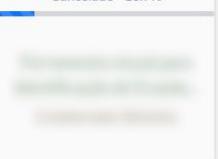
Inscrever-se em Programa Social

MEUS PROJETOS DE PESQUISA

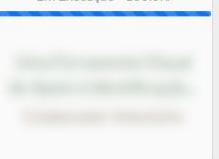
Em Execução - 0.0%



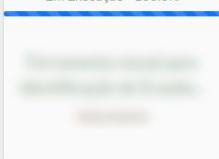
Cancelado - 16.7%



Em Execução - 100.0%



Em Execução - 100.0%



CENTRAL DE SERVIÇOS

2

MEUS CHAMADOS

Chamados abertos por você

1

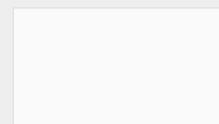
SERVIÇO DE TI RESOLVIDO

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



Listar Áreas do Serviço

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

1

2

Tecnologia da Informação

Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

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:

Supporte 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



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:

Procurar



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.

Confirmar

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



Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

Chamado aberto com sucesso.

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado - Tecnologia da Informação » Informar problemas com computador » Chamado 31352

Chamado 31352

Outras Opções ▾

Cancelar

Aberto

- 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

Anexos

Histórico de Movimentações

Comentário:

Adicionar Comentário

24/05/2019 11:27

Chamado

Aberto
por

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio:

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

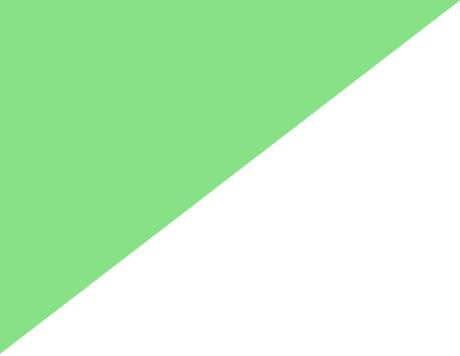


Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

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](#)

IMPRIMIR DOCUMENTOS

[Declaração de matrícula](#)[Histórico escolar](#)[Boletim \(2018.1\)](#)

SERVIÇO SOCIAL



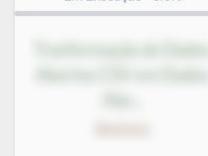
Realizar Characterização Socioeconômica



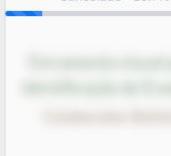
Inscrever-se em Programa Social

MEUS PROJETOS DE PESQUISA

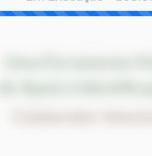
Em Execução - 0.0%



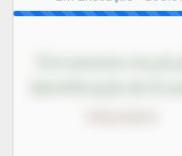
Cancelado - 16.7%



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



Meus Chamados

- Filtros

ID:	<input type="text"/>	Data Inicial:	<input type="text"/>	Data Final:	<input type="text"/>
Situação:	<input type="button" value="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	<input type="button" value="Aberto"/>	-
			22/05/2019 09:28			Ninguém	<input type="button" value="Aberto"/>	-
			17/05/2019 11:27				<input type="button" value="Aberto"/>	-
			17/05/2019 11:27				<input type="button" value="Resolvido"/>	<input type="button" value="Reabrir Chamado"/>



Chamado 31352

Aberto

- 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

Anexos

Histórico de Movimentações

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto
por

Adicionar Comentário

Outras Opções ▾

C cancelar

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio:

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



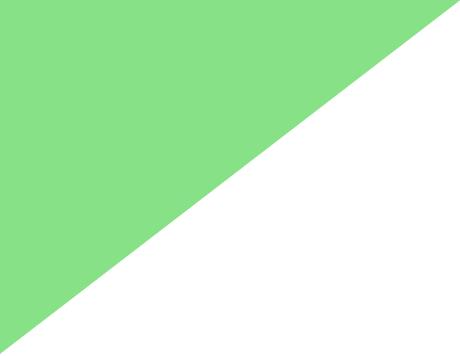
Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

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

CENTRAL DE SERVIÇOS

PROCESSO ELETRÔNICO

CALENDÁRIO
ADMINISTRATIVONOVIDADES NO
SISTEMA

Processos

3

CHAMADOS

Chamados atribuídos a
você

1

NOVO CHAMADO

Chamado sem atribuição

+ Adicionar
Requerimento

Todos os Processos

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

NOTÍCIAS DO PORTAL
DO IFPB

MANUAIS DO SISTEMA

LOGOUT AUTOMÁTICO



Extensão

Planejamento
Institucional

Diárias e Passagens

Progressão por
capacitação

Progressão por mérito



Ver todos os manuais

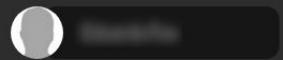


4 horas

Tempo de acesso após
inatividade.



Dashboard



Buscar Item de Menu



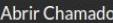
INÍCIO



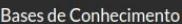
ADMINISTRAÇÃO



CENTRAL DE SERVIÇOS



Abrir Chamado



Bases de Conhecimento



Chamados



Dashboard



Indicadores



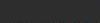
Meus Chamados



Perguntas Frequentes



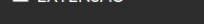
DES. INSTITUCIONAL



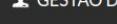
ENSINO



EXTENSÃO



GESTÃO DE PESSOAS



PESQUISA



TEC. DA INFORMAÇÃO



SAIR

TI - João Pessoa (Local)



Incidentes

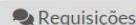
1

CHAMADOS
Não atribuídos

1

CHAMADOS
Atribuídos a Mim

10

CHAMADOS
Atribuídos a Outros

Requisições

0

CHAMADOS
Não atribuídas

2

CHAMADOS
Atribuídas a Mim

28

CHAMADOS
Atribuídas a Outros

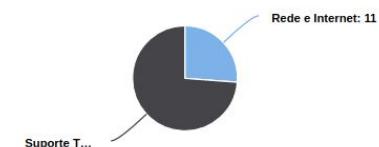
- Meus Chamados

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

Estatísticas

Chamados por Categoria

Nos seus Grupos de Atendimento



- Rede e Internet
- Suporte Técnico

- Últimas Bases de Conhecimento

E-mail institucional - Outras solicitações



Chamados

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

+ Filtros

- Chamados

Total de 1 item

Aberto

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.

 Assumir

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

Total de 1 item



Chamado 31352

Aberto

- 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

Histórico de Movimentações

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto
por [REDACTED]

24/05/2019 11:27

Chamado distribuído para TI - João Pessoa (Local).

+ Dados Gerais

Área: Tecnologia da Informação

Meio de Abertura: Interface Web

Número do Patrimônio:

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:

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

+ Aberto por



Chamado 31352

Aberto

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador

**Interessado:**

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Grupos e Permissões

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

Notas Internas

Anexos

Histórico de Movimentações

27/05/2019 10:01



Chamado distribuído para TI - João Pessoa (Local).

Atribuído para (autoatribuído).

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto
por

+ 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: -

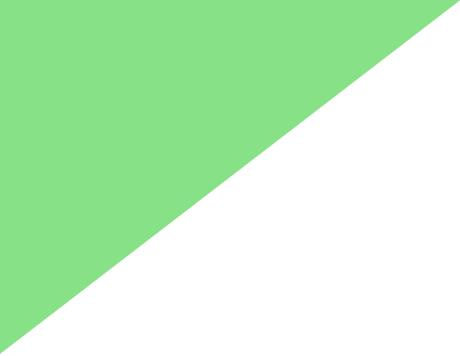
+ Requisitante



Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

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

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

NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB

MANUAIS DO SISTEMA

 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".

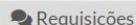
TI - João Pessoa (Local)

0
CHAMADOS

Não atribuídos

2
CHAMADOS
Atribuídos a Mim10
CHAMADOS

Atribuídos a Outros

0
CHAMADOS

Não atribuídas

2
CHAMADOS
Atribuídas a Mim28
CHAMADOS

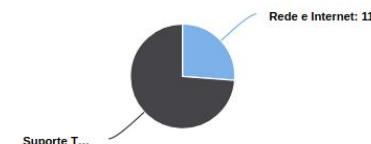
Atribuídas a Outros

- Meus Chamados

Estatísticas

Chamados por Categoria

Nos seus Grupos de Atendimento



- Rede e Internet
- Suporte Técnico

- 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

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: Data Limite: Tempo Ultrapassado: Grupo de Atendimento: Atribuído Para:

[REDACTED] 03/05/2019 10:52 07/05/2019 10:52 19 dias, 23 horas, 23 minutos TI - João Pessoa [REDACTED]

SLA: 96 horas

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: Data Limite: Tempo Restante: Grupo de Atendimento: Atribuído Para:

[REDACTED] 24/05/2019 11:27 28/05/2019 11:27 1 dia, 1 hora, 10 minutos TI - João Pessoa [REDACTED]

SLA: 96 horas

Total de 2 itens

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



Chamado 31352

Aberto

- Softwares e Equipamentos de TI | Informar problemas com computador

**Interessado:**

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

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

[Alterar para Em Atendimento](#)[Outras Opções](#) ▾[Cancelar](#)[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 (autoatribuído).

24/05/2019 11:27



Chamado

Aberto
por**+ 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: -

+ Requisitante

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:

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



Alteração de situação realizada com sucesso.

Início » Dashboard » Chamados » Chamado 31352

Chamado 31352

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

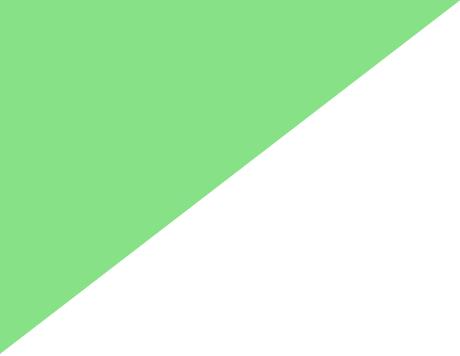
Área: Tecnologia da Informação
Meio de Abertura: Interface Web
Número do Patrimônio:
Atribuído para:
Grupo de Atendimento: TI - João Pessoa -
27/05/2019 10:01
Centro de Atendimento: Local
Campus: CAMPUS-JP

+ 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



Resolver 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

4

CHAMADOS
Chamados atribuídos a você

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

NOTÍCIAS DO PORTAL DO IFPB

MANUAIS DO SISTEMA

 Extensão

Planejamento Institucional

Diárias e Passagens

Progressão por capacitação

Progressão por mérito

LOGOUT AUTOMÁTICO



4 horas

Tempo de acesso após inatividade.



Dashboard

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

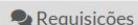
TI - João Pessoa (Local)

0
CHAMADOS

Não atribuídos

2
CHAMADOS
Atribuídos a Mim10
CHAMADOS

Atribuídos a Outros

0
CHAMADOS

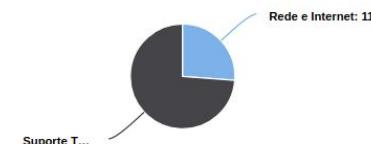
Não atribuídas

2
CHAMADOS
Atribuídas a Mim28
CHAMADOS
Atribuídas a Outros

Estatísticas

Chamados por Categoria

Nos seus Grupos de Atendimento



- Rede e Internet
- Suporte Técnico

- Últimas Bases de Conhecimento

E-mail institucional - Outras solicitações

- Meus Chamados

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



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: Data Limite: Tempo Ultrapassado: Grupo de Atendimento: Atribuído Para:

03/05/2019 10:52 07/05/2019 10:52 **19 dias, 23 horas, 39 minutos** TI - João Pessoa [REDACTED]

SLA: 96 horas

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: Data Limite: Tempo Restante: Grupo de Atendimento: Atribuído Para:

24/05/2019 11:27 28/05/2019 11:27 **1 dia, 55 minutos** TI - João Pessoa [REDACTED]

SLA: 96 horas

Total de 2 itens



Chamado 31352

Em atendimento

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

- 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



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

[Grupos e Permissões](#)**Telefone:****E-mail:** *****@****.com

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

+ 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

[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.

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;
- Crimpage de cabo de rede;
- Criação de usuário local;
- Troca de toner;
- Gravação de CD/DVD;

[Ver Solução](#)

+ 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

[Ver Solução](#)

Utilização do Office 365 Web

O IFPB tem parceria com a Microsoft para utilização da suíte 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:**

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Grupos e Permissões

Telefone:

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

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

+ 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

Linha do Tempo 1

Notas Internas

Anexos

Bases de Conhecimento Relacionadas 1

Histórico de Movimentações

Mostrar mais detalhes

27/05/2019 10:52



comentou:

O computador foi formatado.

+ 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

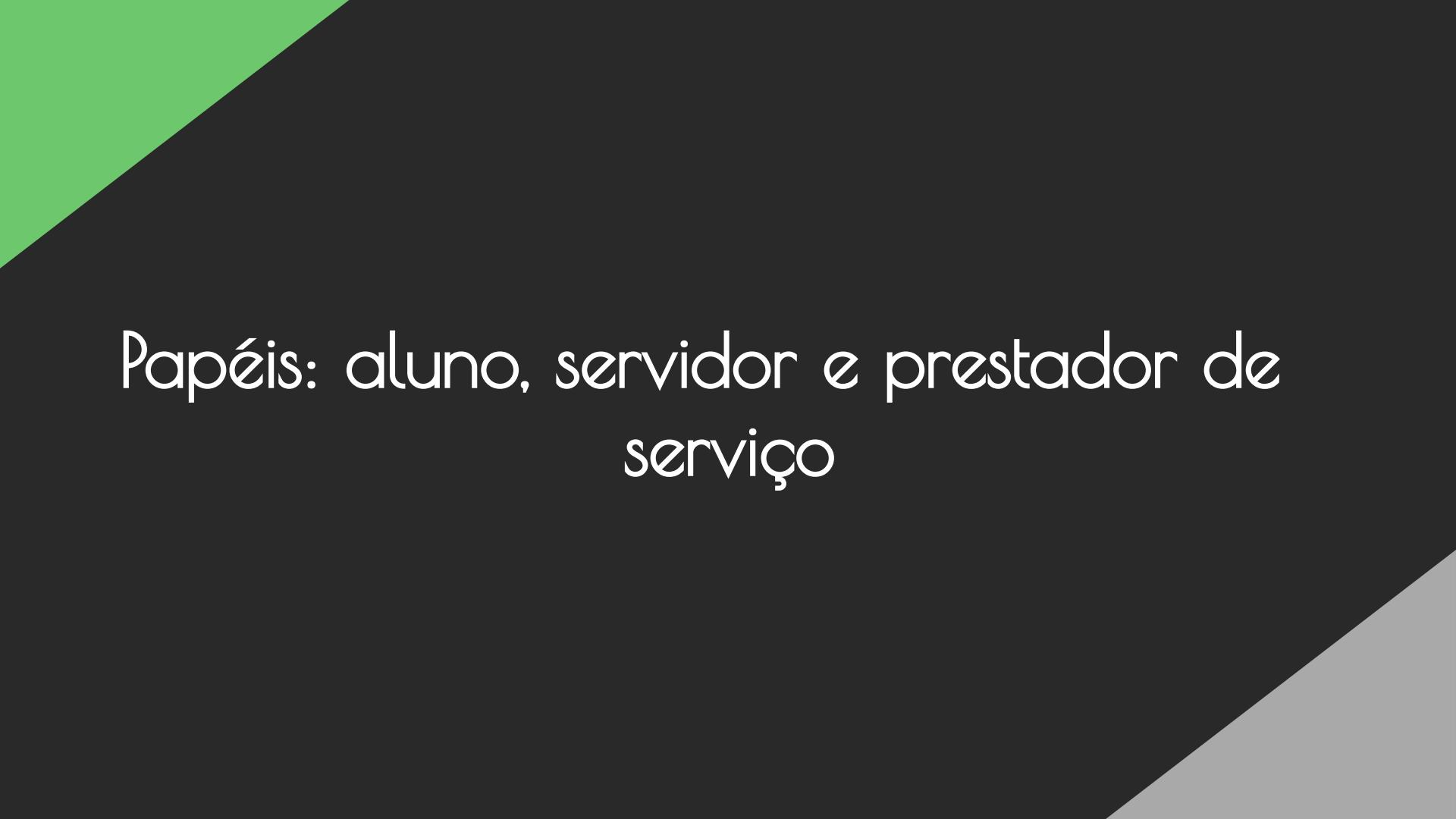
Tempo de Atendimento: 28 minutos

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

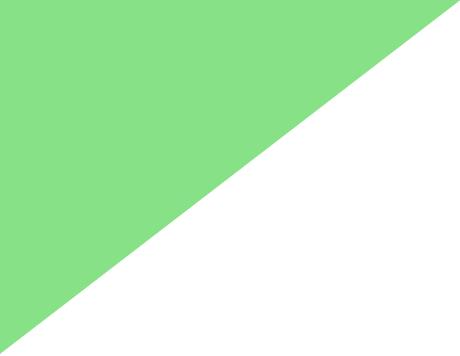
+ Requisitante

Curso: Tecnologia em Sistemas para Internet - João Pessoa

Telefone:



Papéis: aluno, servidor e prestador de
serviço



Fechar 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



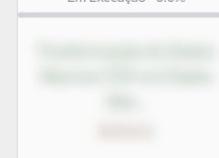
Realizar Caracterização Socioeconômica



Inscrever-se em Programa Social

MEUS PROJETOS DE PESQUISA

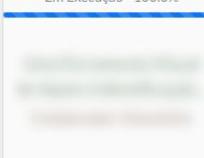
Em Execução - 0.0%



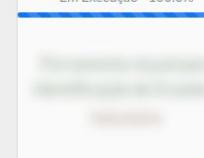
Cancelado - 16.7%



Em Execução - 100.0%



Em Execução - 100.0%



CENTRAL DE SERVIÇOS

2

MEUS CHAMADOS

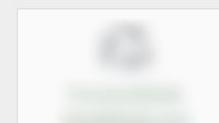
Chamados abertos por você

2

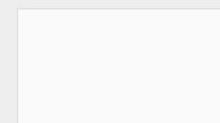
SERVIÇOS DE TI RESOLVIDOS

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



Meus Chamados

- Filtros

ID:	<input type="text"/>	Data Inicial:	<input type="text"/>	Data Final:	<input type="text"/>
Situação:	<input type="button" value="Todas as Situações"/>				
Considerar apenas quando eu for:	<input checked="" 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				<input type="button" value="Resolvido"/>	<input type="button" value="Reabrir Chamado"/> <input type="button" value="Fechar Chamado"/>
			22/05/2019 09:28		Ninguém	<input type="button" value="Aberto"/>	-	
			17/05/2019 11:27			<input type="button" value="Aberto"/>	-	<input type="button" value="Reabrir Chamado"/>



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

[Imprimir](#) | [Topo da página](#)



Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Abrir Chamado

Meus Chamados

Perguntas Frequentes

ENSINO

PESQUISA

SAÚDE

TEC. DA INFORMAÇÃO

SAIR

Alteração de situação realizada com sucesso.

Início » Meus Chamados » Chamado 31352

Chamado 31352

Fechado

- 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.

+ 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:

Obrigada!