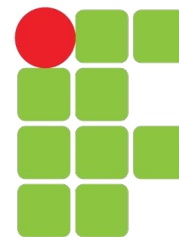


Diretoria Sistêmica de Tecnologia da Informação DSTI



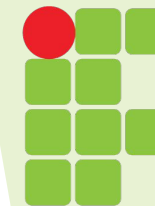
INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

DSTI - Equipe de Suporte

Leonardo Teófilo Pignati
Marcel Lopes Silva Rivero

Módulo de Central de Serviços - SUAP

Utilizando o SUAP para gerenciamento de chamados

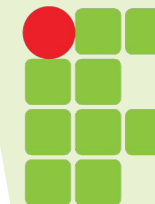


INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

Atualmente

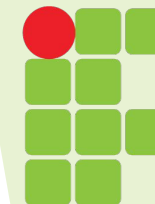
➤ GLPI

- Sincronização com LDAP
- Gerenciamento unificado
- Abertura de chamado por e-mail
- Dashboard - estatísticas de chamados



INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

Central de Serviços - SUAP



INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

suap



Marcel Rivero

Q Buscar Item de Menu

INÍCIO

ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO DE PESSOAS

ENSINO

DES. INSTITUCIONAL

TEC. DA INFORMAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

Indicadores

Dashboard

Base de Conhecimentos

Abrir Chamado

Chamados

Meus Chamados

Cadastros

EXTENSÃO

ATIVIDADES ESTUDANTIS

PESQUISA

COMUNICAÇÃO SOCIAL

SAIR

Início » Chamados

Chamados

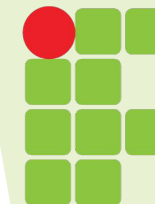
Aviso: Chamados com situação "Fechado", "Resolvido" ou "Cancelado" não serão exibidos na consulta geral.

Filtros

ID:	<input type="text"/>	Buscar por:	<input type="text"/>
Conteúdo a ser pesquisado nas descrições, número de patrimônio, comentários e notas internas dos chamados			
Data Inicial:	<input type="text"/>	Data Final:	<input type="text"/>
Unidade Organizacional:	<input type="text"/>		
Área:	<input type="text"/>	Grupo de Atendimento:	<input type="text"/>
Grupo de Serviço:	<input type="text"/>	Serviço:	<input type="text"/>
Situação:	<input type="text"/>	Todas as Situações:	<input type="checkbox"/>
		Considerar chamados escalados/retornados:	<input type="checkbox"/>
Atribuições:	<input checked="" type="radio"/> Todas <input type="radio"/> Atribuídos a mim <input type="radio"/> Atribuídos a outros <input type="radio"/> Sem atribuição <input type="radio"/> Atribuídos a mim ou sem atribuição <input type="radio"/> Atribuídos		
Interessado:	<input type="text"/>	Aberto Por:	<input type="text"/>
Tipo:	<input type="text"/>	Nota da Avaliação:	<input type="text"/>
Ordenar por:	<input type="text"/>	Tipo ordenação:	<input checked="" type="radio"/> Crescente <input type="radio"/> Decrescente
Somente com SLA estourado:	<input type="checkbox"/>		

Enviar

Central de Serviços - SUAP

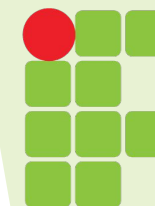


INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

Total de 15 itens

Aberto Atribuir					
INC #1 O aparelho está fazendo muito barulho O Aparelho da Sala do compras, sobre a mesa da Coordenação de Compras está fazendo muito barulho, as vezes apresenta problema no painel indicador.					
Interessado: Jose Rubinho	Aberto Em: 29/03/2018 16:33 SLA: 47 horas	Data Limite: 31/03/2018 16:33	Tempo Ultrapassado: 7 meses, 27 dias, 23 horas, 4 minutos	Grupo de Atendimento: INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS GERAIS	Atribuído Para: Giovanni Galeote
Aberto Atribuir					
REQ #12 Instalação de Software atualização de aplicativo para envio de retirificação dirf 2018					
Interessado: Dalvadisio Gomes	Aberto Em: 25/06/2018 13:54 SLA: 11 horas	Data Limite: 26/06/2018 01:54	Tempo Ultrapassado: 5 meses, 2 dias, 13 horas, 42 minutos	Grupo de Atendimento: Rondonópolis	Atribuído Para: Ninguém
Aberto Atribuir					
REQ #13 Consultoria em TI Boa tarde, preciso editar um nome de uma pessoa externa e o sistema não salva as atualizações.					
Interessado: Alessandra Moessa	Aberto Em: 26/06/2018 16:15 SLA: 35 horas	Data Limite: 28/06/2018 04:15	Tempo Ultrapassado: 5 meses, 11 horas, 21 minutos	Grupo de Atendimento: Rondonópolis	Atribuído Para: Ninguém
Aberto Atribuir					
REQ #14 Consultoria em TI Bom dia, preciso de uma ajuda com a abertura de um site (sisgen.gov.br) para fazer um cadastro. Não acredito que seja a rede que esteja bloqueando pois tentei abrir em casa e não consegui. Acho que vocês podem me ajudar. grato					
Interessado: Renan Oliveira	Aberto Em: 03/07/2018 07:47	Data Limite: 04/07/2018 19:47	Tempo Ultrapassado: 4 meses, 24 dias, 19 horas, 49 minutos	Grupo de Atendimento: Rondonópolis	Atribuído Para: Ninguém

Abertura de Chamado



INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

suap

Marcel Rivero

Buscar Item de Menu

- INÍCIO
- ADMINISTRAÇÃO
- GESTÃO DE PESSOAS
- ENSINO
- DES. INSTITUCIONAL
- TEC. DA INFORMAÇÃO
- CENTRAL DE SERVIÇOS**
 - Indicadores
 - Dashboard
 - Base de Conhecimentos
 - Abrir Chamado
 - Chamados
 - Meus Chamados
 - Cadastros
- EXTENSÃO
- ATIVIDADES ESTUDANTIS
- PESQUISA
- COMUNICAÇÃO SOCIAL
- SAIR

Início » Listar Áreas do Serviço

Listar Áreas do Serviço

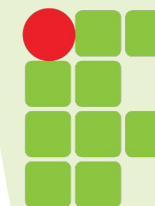
Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado

COMPRAS E LICITAÇÕES

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS GERAIS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Abertura de Chamado



INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

suap

Marcel Rivero

Buscar Item de Menu

- INÍCIO
- ADMINISTRAÇÃO
- GESTÃO DE PESSOAS
- ENSINO
- DES. INSTITUCIONAL
- TEC. DA INFORMAÇÃO
- CENTRAL DE SERVIÇOS**
 - Indicadores
 - Dashboard
 - Base de Conhecimentos
 - Abrir Chamado**
 - Chamados
 - Meus Chamados
 - Cadastros
- EXTENSÃO
- ATIVIDADES ESTUDANTIS
- PESQUISA
- COMUNICAÇÃO SOCIAL
- SAIR

Início » Listar Áreas do Serviço » Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

FILTROS

Qual serviço você precisa?

Auxílio ao usuário Conferências Crachás E-mail **Manutenção** Sistemas e Aplicativos Sites Institucionais

Computador

Manutenção em desktops e notebooks.

Categorias: Manutenção

- 1 Manutenção Corretiva (Computador)
- 2 Atualizar programas
- 3 Instalação de programas
- 4 Instalar ou configurar monitor
- 5 Instalar ou remanejar computador
- 6 Instalar Token
- 7 Manutenção Preventiva (Computador)
- 8 Otimização de computador performance
- 9 Realizar Backup
- 10 Realizar formatação
- 11 Recuperação de arquivos
- 12 Remoção de vírus
- 13 Troca de periféricos (mouse, teclado, webcam, outros)

Impressora

O serviço consistem na prestar manutenção as impressoras do Campus.

Categorias: Manutenção

- 1 Atolamento de papel
- 2 Falha no serviço de impressão
- 3 Manutenção Corretiva (Impressora)
- 4 Instalação de impressora
- 5 Manutenção Preventiva (Impressora)
- 6 Suporte de impressão
- 7 Troca de Toner

Telefonia

Telefonia

Categorias: Manutenção

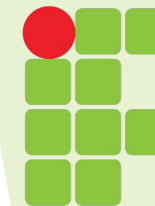
Rede e Internet

Rede e Internet

Categorias: Manutenção

- 1 Falha de autenticação na rede.
- 2 Problemas de acesso a Internet
- 3 Substituir Switches
- 4 Acesso a rede cabeada
- 5 Alterar VLAN
- 6 Bloquear Site
- 7 Configurar ponto de rede
- 8 Criar VLAN
- 9 Instalar ou remanejar access point
- 10 Liberar Site
- 11 Manutenção Rack
- 12 Suporte / Acesso a rede sem fio (WIFI)

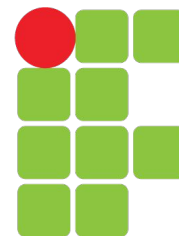
Central de Serviços - SUAP



INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO

- ▶ SUAP
 - ▶ Base primária de usuários
 - ▶ Gerenciamento unificado
 - ▶ Base de conhecimento
 - ▶ Integração

Obrigado!



**INSTITUTO FEDERAL
MATO GROSSO**

DSTI