

INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense

Câmpus
Charqueadas

EDUCAÇÃO
PÚBLICA
100%
GRATUITA

E-mail acadêmico

Abertura de chamado para resolver problemas de acesso

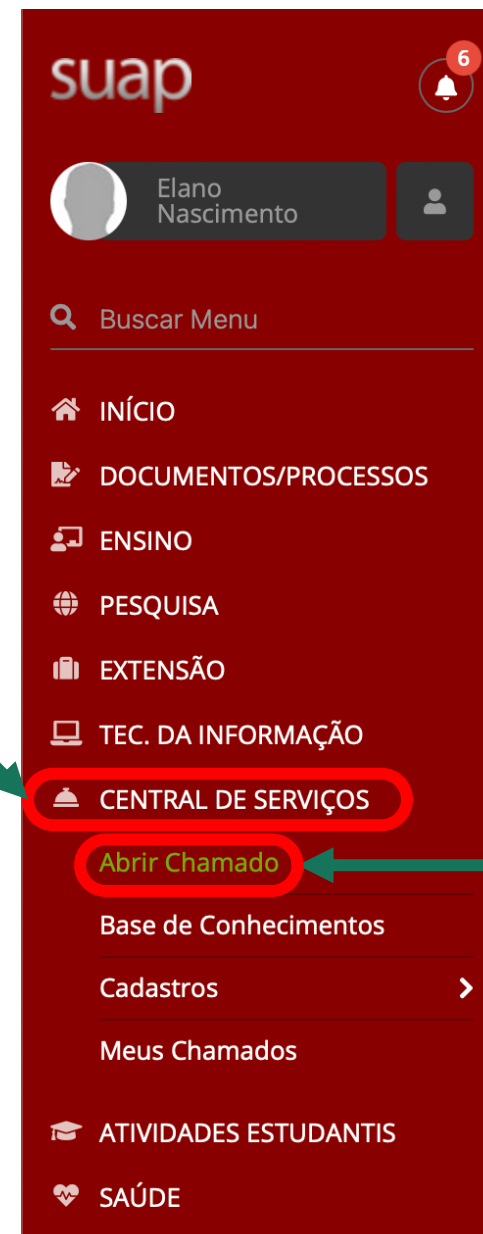


Abertura de chamado no SUAP

ACESSO

Caminho dentro do SUAP

1
Acesse o menu "CENTRAL DE SERVIÇOS"



2
Clique em "Abrir Chamado"

ÁREA

Seleção da área do chamado

Início > Listar Áreas do Serviço

Listar Áreas do Serviço

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

A grid of seven buttons representing different service areas. The buttons are arranged in two rows. The first row contains four buttons: 'ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO' (folder icon), 'COMUNICAÇÃO SOCIAL' (keyboard icon), 'GESTÃO DE PESSOAS' (group of people icon), and 'MANUTENÇÃO PREDIAL' (house icon). The second row contains two buttons: 'REGISTROS ACADÊMICOS' (list icon) and 'TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO' (computer monitor icon). The 'TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO' button is highlighted with a red border.

3

Selecione a área do serviço
"TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO"

SERVIÇO

Seleção do serviço desejado

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

Abrir Chamado para Tecnologia da Informação

Qual serviço você precisa?

Escolha uma opção

4

Selecione o serviço "GSUITE – Google For Education"

Apoio ao Ensino | Comunicações | Datacenter | Equipamentos | **GSuite - Google For Education** | Redes e Internet | Sistemas e Aplicativos

ACESSO A BIBLIOTECA PERGAMUM

Serviço que possibilita o acesso à biblioteca Pergamum e ao Portal de Periódicos da Capes.

Categorias:

Apoio ao Ensino | Redes e Internet

- 1 Falha ao localizar alunos no Pergamum
- 2 Indisponibilidade no acesso a Biblioteca Pergamum
- 3 Ajuste de Configuração no Pergamum

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - EAD - MOODLE

Serviço que engloba a gestão da infraestrutura do ambiente virtual de aprendizagem (Moodle).

Categorias:

Apoio ao Ensino

- 1 Informar indisponibilidade do Moodle
- 2 Informar problemas no acesso ao Moodle
- 3 Solicitar backup/restore de cursos no Moodle

MOSTRA DE PRODUÇÃO

Chamados referentes a problema com a inscrição e emissão de certificados online da Mostra.

Categorias:

Apoio ao Ensino

- 1 Falha ao solicitar certificado
- 2 Alteração de inscrição da JIC

EDUCAÇÃO
PÚBLICA
100%
GRATUITA

PROBLEMA

Seleção do problema enfrentado

Apoio ao Ensino Comunicações Datacenter Equipamentos **GSuite - Google For Education** Redes e Internet Sistemas e Aplicativos

GSUITE

Serviços relacionados ao Suite da Google - Google for education

Categorias:

GSuite - Google For Education

- 1 Informar problemas no acesso a conta GSuite For Education
- 2 Problemas com o primeiro acesso ao E-mail Institucional
- 3 Recuperar a senha da conta GSuite

5
Selecione a opção relativa ao problema enfrentado

Qual opção selecionar?

Problemas no primeiro acesso: **OPÇÃO 2**

Esquecimento de senha: **OPÇÃO 3**

Demais problemas: **OPÇÃO 1**

OPÇÃO 1

Informar problemas no acesso a conta GSuite For Education

Descrição

Descreva a situação que está enfrentando. Quanto mais detalhada, melhor.

Interessado

É o nome do aluno que solicita. **Não altere!**

Centro de Atendimento

Já vem selecionado “Sistêmico - Infraestrutura”.
Não altere!

Outros interessados e envio de Cópia

Adicione outras pessoas para ter acesso ao seu chamado. **Não é necessário!**

Anexar Arquivos

Se tiver *prints* ou documentos, anexe. Informe uma breve descrição e selecione o arquivo.

Prazo: 72 horas

Descreva o Seu Chamado

* Descrição:

0 caracteres informados
Descreva a sua solicitação

* Interessado:

* Centro de Atendimento: Sistêmico - Infraestrutura
Selecione o Centro de Atendimento que mais se adequa ao seu problema.

Outros Interessados:
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

6

Preencha os campos solicitados conforme as instruções ao lado.

7

Se tiver, adicione prints ou documentos que mostrem o problema.

8

Clique em **confirmar** para enviar o chamado.

Confirmar

deve ser resolvido em até 72 horas.

EDUCAÇÃO PÚBLICA
100% GRATUITA

OPÇÃO 2

Problemas com o primeiro acesso ao E-mail Institucional

Descrição

Descreva a situação que está enfrentando. Quanto mais detalhada, melhor.

Interessado

É o nome do aluno que solicita. **Não altere!**

Campus

Selecione **CH**. Se não tiver essa opção, selecione **IF**.

Centro de Atendimento

Já vem selecionado “Local Infra”. **Não altere!**

Outros interessados e envio de Cópia

Adicione outras pessoas para ter acesso ao seu chamado. **Não é necessário!**

Anexar Arquivos

Se tiver *prints* ou documentos, anexe. Informe uma breve descrição e selecione o arquivo.

Prazo: 48 horas

Descreva o Seu Chamado

* Descrição:

0 caracteres informados
Descreva a sua solicitação

* Interessado:

* Campus:

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

Outros Interessados:
Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

6

Preencha os campos solicitados conforme as instruções ao lado.

7

Se tiver, adicione prints ou documentos que mostrem o problema.

8

Clique em **confirmar** para enviar o chamado.

Confirmar

Deve ser resolvido em até 48 horas.

OPÇÃO 3

Recuperar a senha da conta GSuite

Descrição

Descreva a situação que está enfrentando. Exemplo: “Esqueci minha senha e gostaria de redefini-la.”.

Interessado

É o nome do aluno que solicita. **Não altere!**

Campus

Selecione **CH**. Se não tiver essa opção, selecione **IF**.

Centro de Atendimento

Já vem selecionado “Local Suporte”. **Não altere!**

Outros interessados e Envio de Cópia

Adicione outras pessoas para ter acesso ao seu chamado. **Não é necessário!**

Anexar Arquivos

Se tiver *prints* ou documentos, anexe. Informe uma breve descrição e selecione o arquivo.

Prazo: 48 horas

Descreva o Seu Chamado

* Descrição:

0 caracteres informados
Descreva a sua solicitação

* Interessado:

* Campus:

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

Outros Interessados:

Vincule outros usuários a este chamado. Eles poderão acompanhar as alterações e comentários deste chamado.

Enviar cópia de abertura deste chamado para os interessados?

6

Preencha os campos solicitados conforme as instruções ao lado.

7

Se tiver, adicione prints ou documentos que mostrem o problema.

8

Clique em **confirmar** para enviar o chamado.

Confirmar

Este chamado deve ser resolvido em até 48 horas.



Prontinho ;)

Agora é só aguardar o seu chamado ser resolvido.