

MANUAL DO SOLICITANTE

CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB

Manual do usuário solicitante com orientações para
acesso à Central de Serviços UNEB -
centraldeservicos.uneb.br



SUMÁRIO

MANUAL DO USUÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	P. 03
2. PERFIS DE ACESSO	P. 04
3. COMO ACESSAR	P. 05
4. COMO SOLICITAR SERVIÇO	P. 06
5. COMO ACOMPANHAR AS SOLICITAÇÕES	P. 08
6. BOAS PRÁTICAS: DICAS PARA UM ATENDIMENTO MAIS ASSERTIVO	P. 09
7. DÚVIDAS	P. 11

1. APRESENTAÇÃO

Prezado(a) usuário(a),

No percurso de desenvolvimento e expansão da universidade, a UNEB também se dedica a desenvolver seus instrumentos de trabalho administrativo e de suporte à comunidade, sempre alinhada com os avanços tecnológicos e de segurança da informação. As relações entre as instituições e o seu público têm se modificado. É indiscutível a natureza dinâmica destas relações e contínua necessidade de atualização dos fluxos de informação.

Diante desse dinâmico cenário torna-se imprescindível a melhoria nos fluxos dos processos de atendimento dos serviços da universidade, manutenção de qualidade, cumprimento de prazos e o devido retorno àqueles que solicitam serviços.

Assim, com o objetivo de modernizar os procedimentos de interação e resolução de demandas, comprometidos com o constante aperfeiçoamento de nossas competências institucionais e estabelecer o conceito de visão única dos nossos processos de atendimento e suporte, a Unidade de Desenvolvimento Organizacional (UDO), propõe uma nova ferramenta de gestão das solicitações de atendimento e suporte com real potencial de gerar impactos positivos na profissionalização da prestação de nossos serviços. Trata-se da **Central de Serviços UNEB (CSU)**, uma plataforma totalmente web para atendimento de todos os serviços técnicos prestados pela universidade, disponibilizados por formulários de serviços que tem por fim ser ponto único de interação entre o solicitante e equipe técnica de suporte em todos os atendimentos prestados pela UNEB à sua comunidade.

A Central de serviços possibilita ao solicitante maior organização no acompanhamento de diversas demandas, proporcionando o monitoramento em tempo real das solicitações recebidas, padronização dos processos, eficiência e transparência nos atendimentos e histórico de todos os chamados já realizados em atendimento ou até mesmo os encerrados.

Nas páginas seguintes o usuário terá orientações de uso da Central de Serviços UNEB, bem como boas práticas a fim de ter o atendimento realizado de forma mais assertiva.

2. Perfis de Acesso


O perfil de acesso controla todas as ações que o usuário pode realizar na plataforma seja como técnico ou como solicitante. Para cada tipo de usuário há um conjunto de permissões de acesso e utilização das funcionalidades da Central de Serviços Uneb.


Existem dois perfis de acesso na Central de Serviços UNEB:


Abertura de Chamado - perfil para usuário que deseja realizar uma solicitação ou abrir chamado. Trata-se do solicitante ou requerente.

Atendimento técnico - técnicos(as) responsáveis pelo atendimento de chamados de uma determinada área/unidade da Uneb, conforme o seu grupo técnico de trabalho previamente configurado na plataforma.

As categorias e formulários de serviço são visualizados conforme o vínculo do usuário com a instituição (servidor, discente, usuário externo, estagiário, terceirizado) e configurado previamente. Essa configuração foi realizada mediante mapeamento dos processos dos setores, onde foram identificados os serviços e por quem deveriam ser solicitados.

 **SERVIDOR** - usuários com matrícula ativa (docentes, técnicos e analistas)

 **TERCEIRIZADOS** - usuários com contrato de serviço ativo com locação na Uneb;

 **DISCENTES** - aluno regularmente matriculado na instituição de ensino.

 **ESTAGIÁRIO(A)**: estagiário(a) ativo (a) na instituição.

 **USUÁRIO EXTERNO**: pessoa física autorizada previamente a acessar o sistema



3. Como acessar



O acesso à Central de Serviços UNEB deve ser feito através do endereço abaixo:

centraldeservicos.uneb.br

Em seguida o usuário deverá digitar seu login e senha, que são os mesmos utilizados para acesso à rede UNEB.

Lembramos que neste caso o usuário deve ser preenchido sem a extensão "@uneb.br".

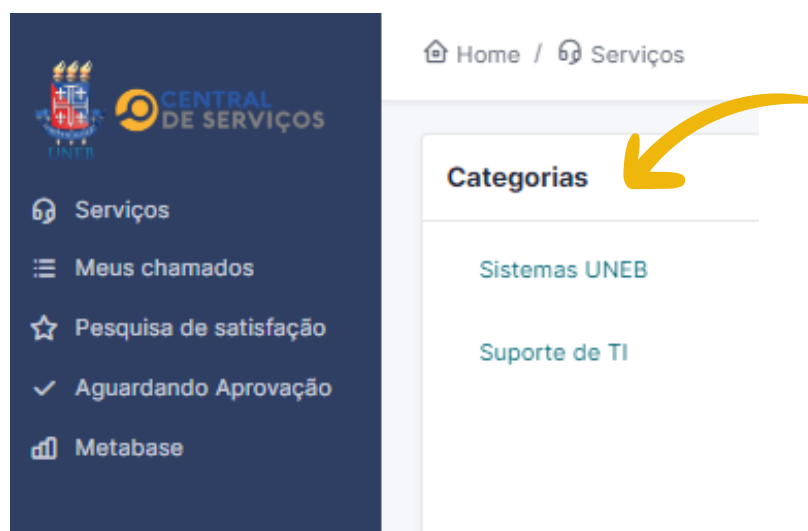
Após preencher os campos "Usuário" e "Senha", o usuário deve clicar no botão "Enviar".

4. Como solicitar serviços

Após efetivar o acesso, o (a) usuário (a) pode verificar o seu perfil na barra superior direita, bem como a unidade a qual o (a) usuário (a) faz parte:



O (a) usuário (a) irá visualizar na tela as categorias de serviços que estão disponíveis na CSU.



Selecione a categoria conforme o atendimento desejado. Ao selecionar, serão exibidos os formulários de serviços da categoria selecionada



Lembre-se:

As categorias e formulários serão exibidas conforme o vínculo do usuário com a UNEB.

Após selecionar o formulário de serviço desejado, aparecerão os campos para preenchimento.

Ao abrir o formulário, preencha todos os campos solicitados. Caso precise, o usuário ainda poderá enviar arquivos anexos.

Depois de preencher todos os campos, é só clicar no botão "Enviar".

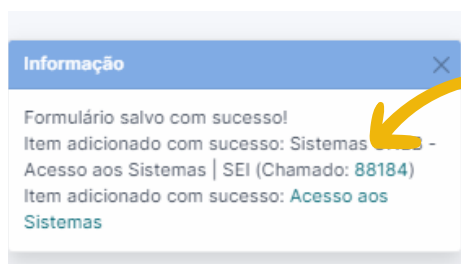
The screenshot shows a web interface for 'Acesso aos Sistemas'. At the top left, there is a breadcrumb 'Home / Serviços' and at the top right, 'Aberti UNEB'. The main title is 'Acesso aos Sistemas' with a printer icon. Below the title, there is a section 'Acesso aos Sistemas' containing a dropdown menu labeled 'Selecione *' with a dashed line in the selection box. Below this is a label 'Selecione o Serviço'. Underneath is a table header 'Acesso | Descrição'. At the bottom of the form is an 'Anexo' section with a dashed box for file upload, containing the text 'Arquivo(s) (20 MB máx) i' and 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou'. There are two buttons: 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the very bottom of the form is an 'Enviar' button. The text 'Exemplo de formulário' is located at the bottom right of the screenshot.

ATENÇÃO



O preenchimento completo dos campos garante um atendimento mais assertivo e célere. Portanto, forneça as informações completas e corretas. Os campos com asteriscos (*) são preenchimentos obrigatórios.

Ao clicar no botão "Enviar" aparecerá uma janela **POP UP** no canto inferior da tela com a confirmação do registro do chamado bem como o seu **número**.



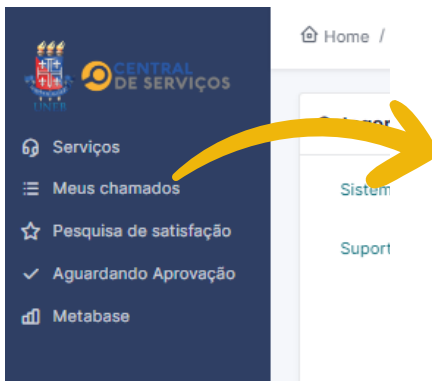
O **número do chamado** é uma organização feita através de um código com o objetivo de identificar a solicitação. Esse código é gerado automaticamente pelo sistema.

É por meio desse número que o usuário poderá fazer o acompanhamento do status das suas solicitações.

5. Como acompanhar suas solicitações

Para acompanhar o status ou andamento do seu chamado, após acessar a Central de Serviços Uneb com seu login e senha de rede UNEB. O usuário poderá acessar no menu, localizado no lado esquerdo da tela, a opção "**Meus Chamados**", onde poderá verificar a lista com todos os chamados abertos por você.

DADOS EXIBIDOS:



- ID do chamado - número do chamado;
- Título - título da solicitação;
- Status - informa a situação do chamado;
- Atribuído (técnico) - nome do técnico responsável pelo atendimento
- Última atualização - data da última movimentação do chamado;
- Data de abertura - data em que o chamado foi aberto pelo usuário.

ID	TÍTULO	REQUERENTE - REQUERENTE	DATA DE ABERTURA	STATUS	PRIORIDADE	ENTIDADE	CATEGORIA	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
88 184	Sistemas UNEB - Acesso aos Sistemas SEI	Joanne da Silva Lelito	25-07-2023 11:23	Em atendimento (atribuído)	Média	UNEB > ADM CENTRAL > UDO > EPP	Sistemas UNEB > Acessos aos Sistemas > SEI > Atualização de cadastro		Sistemas UNEB > SEI		25-07-2023 11:23
87 348	Sistemas UNEB - Acesso aos Sistemas SEI	Joanne da Silva Lelito	22-06-2023 08:30	Em atendimento (atribuído)	Média	UNEB > ADM CENTRAL > UDO > EPP	Sistemas UNEB > Acessos aos Sistemas > SEI > Atualização de cadastro		Sistemas UNEB > SEI		07-07-2023 10:27

30 linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

6. Boas práticas para um atendimento mais assertivo

Algumas ações podem auxiliar no atendimento da sua solicitação e na segurança da informação:



- Não compartilhe em hipótese alguma seus dados de acesso com outras pessoas;



- Utilize sempre sua senha de acesso em ambientes seguros;



- Crie o hábito de visualizar a central de serviços todos os dias para consultar o andamento de suas solicitações;



- Preencha corretamente os campos dos formulários de solicitações de serviço. Informações bem relatadas e completas favorece uma resolução mais assertiva e rápida;



- Em caso de relatos de erro, imagem fala mais que mil palavras. Envie imagem demonstrando o problema ou erro relatado;



- Cada atendimento possui um tempo máximo para sua execução. Use o recurso "meus chamados" no menu lateral da Central de Serviços para verificar em que etapa o seu atendimento está e se há alguma informação complementar solicitada pelo técnico responsável por seu atendimento.;



- Não abra mais de um chamado para a mesma solicitação. Solicitações repetidas geram atrasos nos atendimentos.

7. DÚVIDAS

Dúvidas sobre como utilizar a **Central de Serviços UNEB - CSU**?
Entre em contato através de um dos nossos canais:



E-mail - envio de mensagem exclusivamente a partir do seu e-mail institucional para suporteglpi@com.br.



Central de Serviços UNEB: selecione a categoria "Sistemas UNEB", formulário "Suporte Técnico" opção "Central de Serviços".



Telefone: (71) 3117-2468.

Ao enviar sua dúvida descreva-a de forma clara e sempre que possível nos enviar o print (imagem) da tela em anexo ou no corpo do e-mail).

