



[www.epp.uneb.br](http://www.epp.uneb.br)

## NESTA EDIÇÃO

# Central de Serviços UNEB:



Nesta edição falaremos exclusivamente sobre a Central de Serviços UNEB (CSU). Os serviços foram ampliados, incluindo agora o suporte de Tecnologia da Informação (TI) e você ainda saberá quais os serviços estão disponíveis atualmente.

Com o constante avanço tecnológico e a crescente importância da TI em nosso ambiente de trabalho, torna-se necessário fornecer uma solução rápida para as demandas.

Nesse contexto, a UNEB está alinhada com os avanços tecnológicos dedicando esforços para acompanhar as tendências, tanto no âmbito educacional como nas atividades administrativas, visando proporcionar aos seus estudantes, colaboradores e comunidade em geral um ambiente moderno e eficiente e de acordo com o mundo atual.

A CSU se constitui em uma plataforma que, além de atender a Política de Segurança da Informação da Uneb, corrobora este instrumento, por possuir controle de acessos e maior rastreabilidade para identificação do solicitante e suas demandas assim como o atendimento pelas equipes técnicas responsáveis. A CSU está disponível com uma variedade de serviços para atender toda comunidade acadêmica tais como **suporte ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI)**.

Até o momento temos disponíveis na **CSU** os serviços de suporte ao SEI Bahia na UNEB. E, visando a aprimorar os atendimentos da universidade, a CSU **amplia o seu atendimento** com a inclusão dos serviços de **suporte de Tecnologia da Informação (TI)**.



Continue a leitura e saiba mais.

**Boa leitura!**

[listaep@uneb.br](mailto:listaep@uneb.br)



## CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB (CSU)



A CSU é plataforma fundamental no contexto acadêmico da instituição. Trata-se de uma ferramenta criada com o propósito de otimizar a comunicação e o atendimento aos estudantes, docentes, funcionários e ao público em geral. Isso sem falar que ela está integralmente alinhada com a Política de Segurança da Informação da universidade (Resolução CONSU 1.355/2019), buscando garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados. Por meio da CSU, a UNEB busca oferecer soluções eficientes para as demandas de suporte técnico da universidade.

A plataforma visa gerenciar as demandas de suporte técnico e favorecer a padronização dos processos de atendimento. Ela centraliza as solicitações relacionadas aos serviços oferecidos pela universidade, permitindo que estudantes, docentes, funcionários e outras partes interessadas tenham acesso a um ponto único de contato para suas necessidades.

Por meio da CSU o usuário poderá realizar suas solicitações **preenchendo formulários** específicos de acordo com o serviço desejado, facilitando, assim, o envio de informações e tornando o atendimento mais ágil, na medida em que serão enviadas todas as informações necessárias.

**Saiba mais sobre a  
Central de Serviços  
acessando nossos  
materiais**



Que tal acessar o  
link da nossa  
edição 22, sobre a  
CSU [aqui](#)

Você também pode  
saber mais  
acessando a página  
do EPP [aqui](#).





## BENEFÍCIOS DA CSU

**Ponto único de interação** com o usuário solicitante e a equipe de atendimento.

**Segurança da informação,** garantindo que apenas usuários com vínculo ativo e/ou autorizados pela universidade ou usuários externos tenham acesso aos serviços de atendimento e suporte.

**Acompanhamento e gerenciamento dos seus chamados abertos** com histórico dos atendimentos, com instruções de tramitação e conclusão.

**Formulários** para registro das solicitações, simplificando e padronizando os atendimentos, uma vez que possibilita que as informações necessárias sejam fornecidas desde o início.

**Atendimento de alta qualidade** aos usuários por meio da adoção de padrões de qualidade, melhores práticas e métricas de desempenho, usando processos de registro de incidentes e sistemas de gerenciamento de tickets para melhoria contínua.



### Mas como fazer a solicitação para um atendimento?

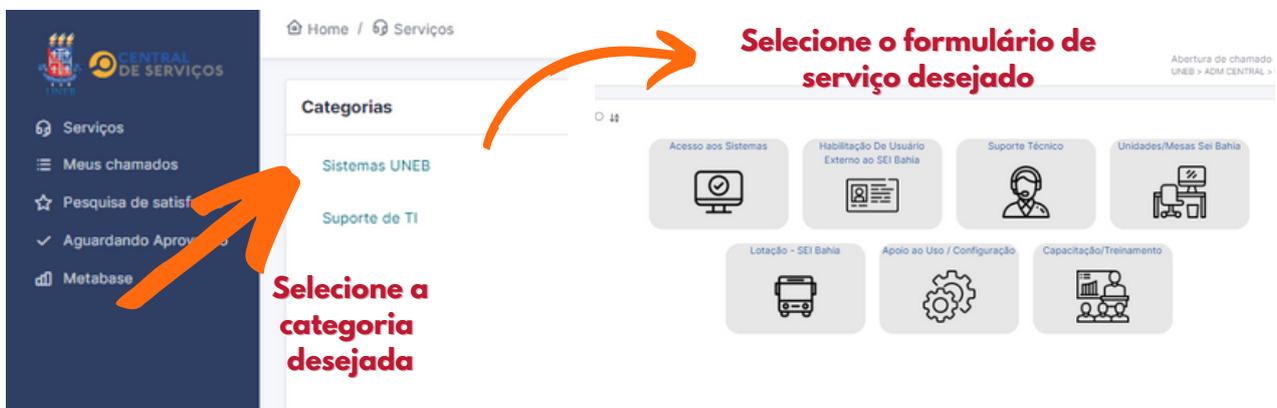
Para fazer solicitações de suporte o usuário precisará acessar a CSU através do endereço <https://centraldeservicos.uneb.br/>.



Ao acessar a página, o usuário deve informar:

- Dados de acesso à rede UNEB (usuário sem o “@uneb” e senha), conforme imagem acima;
- Selecionar a categoria, dentre as disponíveis, conforme a necessidade de suporte;
- Escolher o formulário para atendimento e preenchê-lo.

Após enviar sua solicitação, as equipes técnicas cuidarão de todo o resto e o usuário poderá acompanhar o andamento do seu chamado na própria plataforma, através do menu "Meus Chamados". Bem simples né? Mas para obter maiores informações, **acesse os materiais de orientação ao usuário (manuais e vídeo tutorial) [aqui](#)**.





Você encontrará os serviços de suporte ao SEI na categoria “**Sistemas UNEB**”.  
Confira agora os serviços disponíveis para o suporte ao SEI Bahia na CSU:

**ACESSO (SENHA)**

Acesso aos sistemas > Novo usuário / Exclusão de usuário / Resetar senha / Atualização de cadastro

**LOTAÇÃO**

Lotação - SEI Bahia > Adicionar lotação / Remover lotação

**CARGO/PERFIL**

Alteração de cargo ou perfil de acesso > Alteração de cargo / cargo e perfil de acesso / perfil de acesso

**UNIDADES**

Unidades/Mesas - SEI Bahia > Criação de unidade / Exclusão de unidade / Alteração de Sigla/Descrição / Alteração de Hierarquia

**SUORTE/  
ORIENTAÇÕES**

Suporte Técnico > Erros/problemas de acesso ao SEI  
Apio ao Uso/Configuração > Orientação de uso ao SEI

**HABILITAÇÃO  
USUÁRIO EXTERNO**

Habilitação de Usuário Externo ao SEI Bahia > Fornecedor/ Bolsista / Colação de Grau / Membro Conselho/ Peticionamento

# FIQUE LIGADO

**A CSU agora conta com os serviços de SUPORTE DE TI da Administração Central**

**Basta selecionar a categoria “Suporte de TI” para ter acesso aos formulários dos serviços disponíveis.**

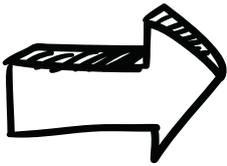


**Mas tenha calma. Você ainda poderá fazer suas solicitações de suporte por e-mail.**

Além da Central de Serviços, as unidades ainda **estarão recebendo suas solicitações por e-mail**, até a comunidade se adaptar a utilização da CSU.

CONTATO DAS UNIDADES:

- SUPORTE SEI BAHIA na UNEB - suportesei@uneb.br
- SUPORTE DE TI - sd@uneb.br



Alguns **formulários** de serviços do SEI Bahia possuem **tabelas**, criadas para melhor organizar os dados da solicitação e facilitar a visualização das informações pela equipe técnica, promovendo maior rapidez no atendimento.



#### CENTRAL DE SERVIÇOS NO FUTURO - MELHORIAS PREVISTAS

A Central de Serviços é uma peça fundamental para a gestão de atendimento, garantindo um suporte ágil e eficaz aos usuários. Com o avanço tecnológico e as demandas em constante evolução, é essencial que a Central de Serviços se mantenha em aprimoramento constante. Assim, vislumbramos algumas melhorias futuras que englobam serviços de suporte de manutenção de edificações, prestados pela PROINFRA, além de atendimento técnico especializado para os sistemas de apoio à Educação à Distância, realizados pela UNEAD e para suporte às demandas administrativas relacionadas ao planejamento institucional como apoio às unidades, realizadas pela PROPLAN.

#### SUPORTE CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB



Precisa de orientações ou está com problemas de acesso à Central de Serviços UNEB?

Envie e-mail exclusivamente a partir da sua conta institucional para [suportegipi@uneb.br](mailto:suportegipi@uneb.br).

[listaep@uneb.br](mailto:listaep@uneb.br)



[www.epp.uneb.br](http://www.epp.uneb.br)

JÁ CONHECE NOSSAS PUBLICAÇÕES?

**Acesse o nosso site institucional** para conhecer os demais Boletins Institucionais e os Infográficos que falam sobre o SEI Bahia.



 **ESCRITÓRIO de  
PROCESSOS  
e PROJETOS**  
[www.epp.uneb.br](http://www.epp.uneb.br)

Universidade do Estado da Bahia - UNEB  
Rua Silveira Martins, 2555 - Cabula - Salvador/Ba

**Nossos canais de comunicação**



[listaep@uneb.br](mailto:listaep@uneb.br)  
[suportesei@uneb.br](mailto:suportesei@uneb.br)



(71) 3117-2468.

[listaep@uneb.br](mailto:listaep@uneb.br)

 **ESCRITÓRIO de  
PROCESSOS  
e PROJETOS**