



www.epp.uneb.br

NESTA EDIÇÃO

Central de Serviços UNEB: Expansão e Novos Serviços Disponíveis!

Bem-vindos a mais uma edição do nosso boletim informativo. Vamos falar sobre a Central de Serviços UNEB (CSU).

E você deve tá pensando:



Sim, nós já falamos sobre isso em Dezembro de 2022 (edição 22) e em Outubro de 2023 (edição 23), agora, estamos de volta com novidades. Se quiser dar uma olhada na edição 23, é só clicar [aqui](#). Mas se quiser relembrar a edição 22, só acessar [aqui](#).

Desde o seu lançamento, a CSU tem se mostrado uma ferramenta essencial para qualificar os serviços de atendimento e suporte prestados à comunidade interna da UNEB. A plataforma foi criada com o objetivo de proporcionar uma interface única e intuitiva para a solicitação de serviços acadêmicos, administrativos e de tecnologia da informação, qualificando a experiência do usuário que passa a ter um único canal para envio e monitoramento de suas solicitações

Desde que a CSU entrou em funcionamento, temos realizado estudos e levantamentos contínuos para identificar novas oportunidades de serviços e melhorar as solicitações de suporte em toda a universidade, identificando o prazo médio de atendimento, permitindo monitorar os atendimentos por categoria (SEI, UNEAD, PROPLAN, GERINF e PROINFRA/COMAP), facilitando o processo de identificação dos períodos e pico de atendimento. Nosso compromisso é garantir que todos os membros da comunidade acadêmica possam acessar os serviços de forma rápida, eficiente, reduzindo a complexidade e aumentando a agilidade no atendimento.

Nesta edição, o Escritório de Processos e Projetos (EPP) tem a satisfação de informar sobre as recentes atualizações na CSU. Este boletim destaca os novos serviços disponíveis, reforça os benefícios da plataforma e apresenta uma importante mudança nas solicitações de atendimento ao SEI. Continuamos empenhados em expandir a CSU para atender cada vez melhor às necessidades da nossa comunidade acadêmica.

listaep@uneb.br



CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB (CSU)



A CSU é uma plataforma criada criada pra ser um ponto único para as solicitações de atendimento e suporte na Uneb, através de uma interface comum, intuitiva, mais rápida e eficiente, tanto para o solicitante quanto para o atendente. Com essa interface, ela permite que todos os membros da comunidade acadêmica façam suas solicitações de forma rápida e eficiente. Incentivamos todos a utilizarem a CSU para garantir um atendimento mais ágil e organizado.

O acesso à CSU é realizado com o mesmo login e senha de acesso à rede UNEB (conta institucional). Esses dados possuem integração tanto com o sistema RH Bahia o que garante que a Central esteja sempre atualizada quanto à lotação e ao status funcional (ativo ou inativo) dos usuários.

Além disso, na CSU são realizadas verificações para garantir que cada tipo de colaborador possa abrir apenas os chamados pertinentes ao seu perfil, ou seja, os serviços são apresentados para o usuário de acordo com seu vínculo institucional (Servidor, Terceirizado ou Estagiário) e suas respectivas permissões/autorizações, otimizando o fluxo de atendimento.



Serviços Disponíveis:

Atualmente, a CSU já oferece uma variedade de serviços importantes:

- **Suporte ao SEI Bahia** - realizado pelo Escritório de Processos e Projetos - EPP. Disponível na categoria "Sistemas UNEB", com serviços de suporte ao SEI Bahia na UNEB. Conheça os serviços acessando o infográfico [aqui](#)
- **Suporte de TI** - realizado pela Gerência de Informática da UNEB - GERINF e disponível na categoria "Suporte de TI", com serviços de assistência técnica para resolver problemas com computadores, redes e outros dispositivos tecnológicos.
- **Manutenção e Recuperação de Edificações** - realizado pela PROINFRA/COMAP no atendimento à manutenção periódica das instalações prediais da Universidade

O uso da central proporciona maior eficiência nos atendimentos da comunidade acadêmica.



www.epp.uneb.br



Novos serviços Disponíveis

A experiência positiva com a implantação dos serviços Suporte de TI e SEI, permitiu que se construíssem caminhos de expansão dos atendimentos. A CSU está se expandindo ainda mais para melhor atender às necessidades de suporte da universidade. Com essa expansão, novos serviços foram adicionados à plataforma, proporcionando ainda mais comodidade e eficiência para a nossa comunidade acadêmica. Confira os novos serviços disponíveis:

- **Atendimento e suporte para rotinas de Planejamento e Orçamento (SPGU/SIP)**, realizado pela Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN) através da categoria “**Planejamento e Orçamento**”, onde estão distribuídos 3 formulários específicos da Proplan, divididos entre Gerplan e Gerpo, o usuário poderá esclarecer dúvidas sobre as regras de negócio e utilização do Sistema de Planejamento e Gestão da Universidade (SPGU) e do Módulo de Sistematização de Projetos (SIP). Ao todo, são oferecidos 13 serviços, sendo 9 pertencentes à Gerplan e 5 à Gerpo.
- **Suporte ao AVA/Moodle**, realizado pelo Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação - NTIC/Unead, através da categoria “**Ensino à Distância**”. Nessa categoria de serviços, distribuídos em 1 formulário específico, o usuário pode contar com 4 serviços disponíveis para auxiliar no uso eficaz da plataforma. Através dessa categoria os usuários, especialmente da própria Unead, poderão solicitar suporte.



sei!

Mudanças no Suporte ao SEI Bahia

A partir de **02 de setembro de 2024**, todas as solicitações de **suporte ao SEI Bahia** deverão ser realizadas **exclusivamente através da CSU**.

As solicitações via e-mail para sportesei@uneb.br não serão mais aceitas após essa data. Isso quer dizer que a partir de 02/09/2024, o e-mail sportesei@uneb.br não será mais utilizado para atendimento.

Essa mudança visa centralizar e otimizar o atendimento, garantindo um processo mais eficiente e organizado. Utilizar a CSU para suas solicitações trará vários benefícios, como:

listaep@uneb.br





- **Maior agilidade no atendimento**, pois todas as demandas estarão concentradas em uma única plataforma.
- **Facilidade de acompanhamento do status das suas solicitações**, com transparência e clareza.
- **Resolução mais rápida de problemas**, já que a centralização permite uma melhor gestão e priorização das demandas. Além disso, as informações fornecidas através da CSU chegam mais completas aos atendentes, facilitando a resolução do problema.

O que você precisa saber e fazer a partir dessa mudança?

- **Evite atrasos:** Solicitações enviadas por e-mail após a data de corte não serão mais processadas.
- **Atualize-se:** Caso ainda não tenha utilizado a CSU, familiarize-se com a plataforma e saiba como realizar suas solicitações.
- **Mantenha-se informado:** Esteja atento a qualquer comunicação adicional sobre a transição para a CSU, pois novas orientações podem surgir.
- **Pratique:** Experimente abrir uma solicitação de teste na CSU antes da data de corte para se familiarizar com o processo e evitar surpresas de última hora.



Para facilitar a transição, recomendamos que explorem a CSU e comecem a utilizá-la o quanto antes, dessa forma todos os usuários poderão de adaptar a essa nova forma de solicitação de suporte antes da data de corte.

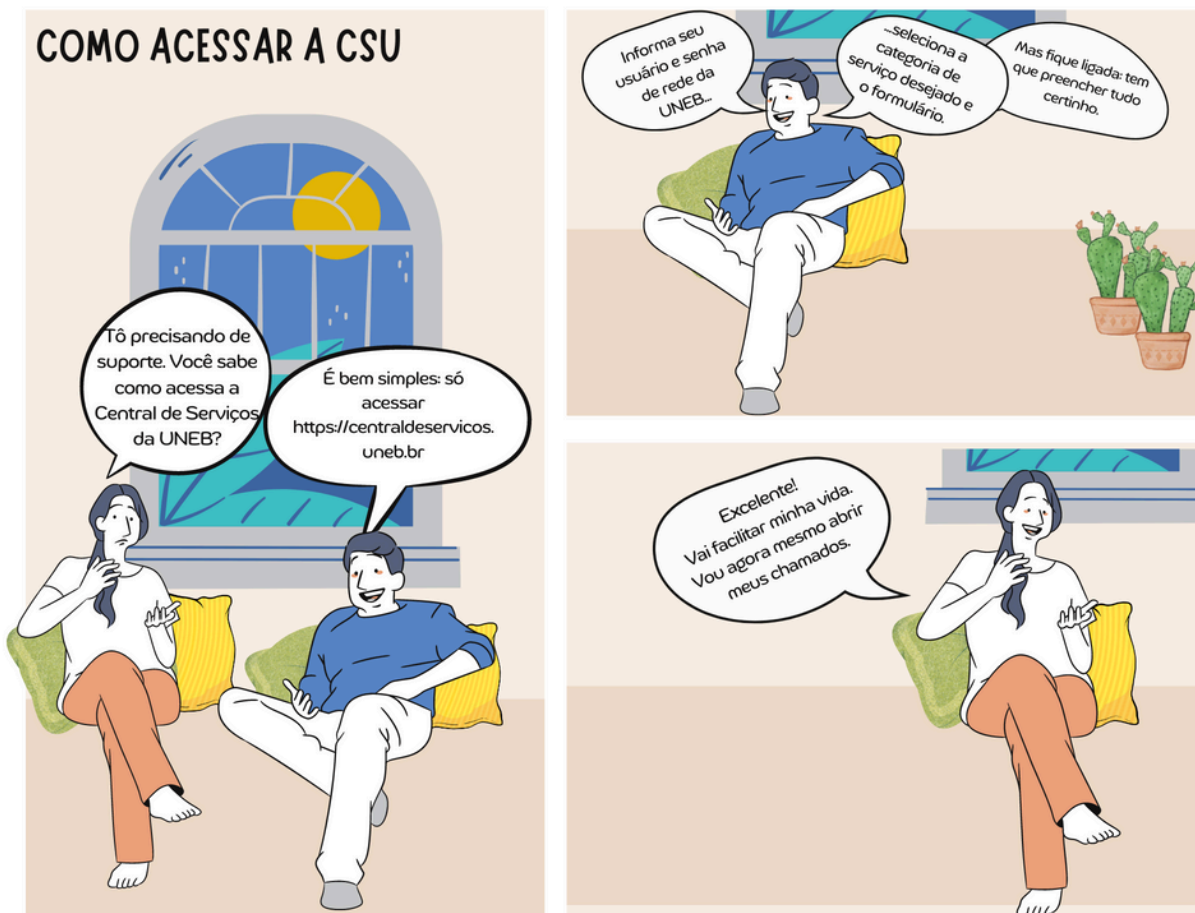




www.epp.uneb.br

Mas como posso solicitar atendimento através da CSU?

COMO ACESSAR A CSU



SUPORTE CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB

Precisa de [orientações sobre à Central de Serviços UNEB?](#)

Envie sua solicitação através da CSU ([Categoria Sistemas UNEB > Suporte Técnico > Central de Serviços](#)).

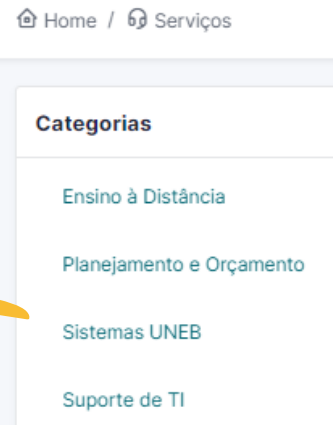
listaep@uneb.br



1. Acessar <http://centraldeservicos.uneb.br> e informar login e senha (os mesmos de acesso à rede Uneb)



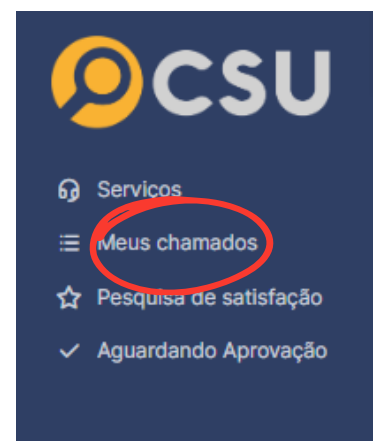
2. Selecionar a categoria, dentre as disponíveis, conforme a necessidade de suporte.



3. Escolher o formulário da categoria selecionada para atendimento e preencha todos os campos necessários



4. Acompanhe o andamento da sua solicitação através do menu “Meus Chamados”



A Central de Serviços ao Usuário (CSU) está comprometida em oferecer suporte eficiente e acessível para atender às necessidades da nossa comunidade acadêmica.



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.



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

Nossos canais de comunicação



listaep@uneb.br
suportesei@uneb.br



(71) 3117-2468.

listaep@uneb.br

