

Roteiro para acesso ao SUAP e registro de chamados na central de serviços

Histórico de alterações:

Data	Autor
22/03/2020	Márcio Melo de Oliveira / Monique Luiza Santana Rego Dantas / Marcelo do Espírito Santo Sousa

1. Acesso ao SUAP

- 1.1. Acessar o endereço <https://suap.ifba.edu.br> utilizar usuário (matrícula SIAPE) e senha;
 - 1.1.1. Caso seja o primeiro acesso, utilize como senha ifba.cpf, onde cpf é o número do seu CPF utilizando apenas os caracteres numéricos.
 - 1.1.2. Caso não consiga acesso, utilize o link “Esqueceu sua senha” e siga as instruções.
 - 1.1.3. Caso ainda assim não consiga acessar, envie um e-mail para: dsi@ifba.edu.br com cópia para dgti@ifba.edu.br indicando a mensagem de erro que o sistema reportou.
 - É importante que você modifique a sua senha logo após o primeiro acesso. Ela poderá ser modificada na tela inicial do sistema.

2. Registro de Chamados na Central de Serviços

- 2.1. Acessar o menu CENTRAL DE SERVIÇOS -> Abrir Chamado;
 - 2.2. Clicar em Tecnologia da Informação;
 - 2.3. Selecionar a aba correspondente ao sistema/serviço para o qual deseja suporte;
 - 2.4. Clicar na opção que melhor se encaixe na solicitação que deseja
 - 2.5. Preencher os dados solicitados;
- Procure ser o mais claro e detalhista possível na abertura dos chamados. Isso facilitará a atuação da equipe técnica o que consequentemente agilizará a resolução do chamado.
 - Após a abertura do chamado, você poderá acompanhá-lo menu Central de serviços -> Meus Chamados
 - É muito importante observar as interações do técnico, ele poderá necessitar de maiores esclarecimentos e eles serão sempre solicitados através do chamado.
 - O prazo do atendimento dos chamados é uma estimativa, é possível que os mesmos sejam atendidos antes ou até mesmo após o prazo a depender da quantidade de chamados e da complexidade dos mesmos.