

# MANUAL DO USUÁRIO

## CENTRAL DE SERVIÇOS UNEB

Manual do usuário com orientações para acesso à  
Central de Serviços UNEB - [centraldeservicos.uneb.br](http://centraldeservicos.uneb.br)



# SUMÁRIO

## MANUAL DO USUÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>P. 03</b>
<b>2. PERFIS DE ACESSO</b>	<b>P. 04</b>
<b>3. COMO ACESSAR</b>	<b>P. 05</b>
<b>4. COMO SOLICITAR SERVIÇO</b>	<b>P. 06</b>
<b>5. COMO ACOMPANHAR AS SOLICITAÇÕES</b>	<b>P. 09</b>
<b>6. BOAS PRÁTICAS: DICAS PARA UM ATENDIMENTO MAIS ASSERTIVO</b>	<b>P. 10</b>
<b>7. DÚVIDAS</b>	<b>P. 11</b>

# 1. APRESENTAÇÃO

Prezado(a) usuário(a),

A UNEB vem amadurecendo, se desenvolvendo e lidando com desafios advindos desse desenvolvimento, bem como dos avanços tecnológicos. As relações entre as instituições e o seu público tem se modificado. É indiscutível a necessidade de melhoria no fluxo das informações no recebimento, processamento e resolução de demandas dentro da universidade.

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.

Diante do exposto, com o objetivo de modernizar os procedimentos de interação e resolução de demandas, de avançar no processo de qualificação no gerenciamento 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 demandas, com real potencial de gerar impactos positivos na profissionalização da prestação de nossos serviços. Trata-se da **Central de Serviços UNEB (CSU)**, um portal totalmente web para atendimento de todos os serviços técnicos prestados pela universidade, disponibilizados por formulários de serviços, que tem por fim organizar o recebimento, encaminhamento e solução de diversas demandas, proporcionando o monitoramento em tempo real das solicitações recebidas, padronização dos processos, eficiência e transparência nos atendimentos.

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


Os perfis de acesso são o conjunto de permissões atribuídas a cada usuário para acesso e utilização das funcionalidades da Central de Serviços UNEB, garantindo que as áreas de atuação estejam adequadas com o tipo de acesso à plataforma.

O perfil de acesso controla todas as ações que o usuário pode realizar na plataforma e quais os serviços podem ser solicitados.

As categorias e formulários de serviço são visualizados conforme o perfil de acesso de cada usuário, conforme configuração prévia. Essa configuração foi realizada mediante mapeamento dos processos dos setores, onde foram identificados os serviços e por quem deveriam ser solicitados.

Os perfis de acesso do usuário solicitante são:

 **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.



# 3. Como acessar

Para realizar acesso a Central de Serviços UNEB bem como os formulários de solicitações de serviços, é necessário que o(a) usuário(a) tenha algum vínculo com a universidade (servidor, terceirizado, estagiário e/ou discente).



Para acessar a Central de Serviços UNEB é necessário estar utilizando a rede nas dependências da universidade. Caso contrário será obrigatório estar conectado à VPN. O manual de acesso poderá ser consultado através do endereço <https://gerinf.uneb.br/manualvpn.pdf>.

O acesso é feito através do endereço:

**centraldeservicos.uneb.br**

Depois digitar usuário e senha, que são os mesmos utilizados para acesso à rede UNEB.

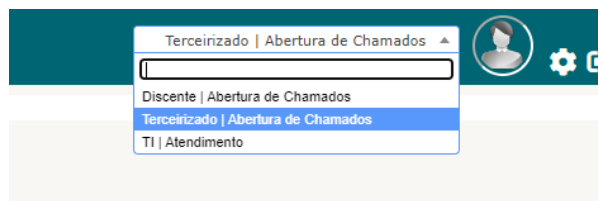
Após preencher os campos "Usuário" e "Senha", o usuário deve clicar no botão "Enviar".

# 4. Como solicitar serviços

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



Caso o usuário possua mais de um perfil, é necessário que selecione com qual deseja realizar a solicitação:



O (a) usuário (a) irá visualizar na tela as categorias de serviços disponíveis, que são:

- **Coordenação de Informática** - possui formulários de serviços destinados ao suporte técnico realizado pelas coordenações de informática.
- **Gestão Setorial** - possui formulários de solicitação de serviços relacionados a atendimento às demandas administrativas dos diretores de Departamentos.
- **Manutenção de Edificações** - possui formulários de solicitação de serviços relacionados a manutenção e recuperação das instalações prediais da UNEB.
- **Sistemas UNEB** - possui formulários de solicitação de serviços relacionados aos sistemas institucionais ou utilizados na Universidade.

Selecione a opção "Procure Suporte"



Selecione a categoria desejada.

## Lembre-se:

As categorias serão exibidas conforme o perfil de acesso de cada usuário e suas permissões.

Após selecionar a categoria, aparecerá ao lado as **subcategorias** de serviços.



Subcategorias de serviços da categoria Sistemas UNEB.

Selecione a **subcategoria** de serviço desejada.

Após selecionar uma das subcategorias de serviço, será exibida uma tela com o formulário contendo as opções de serviços que fazem parte da subcategoria selecionada, conforme exemplo na imagem abaixo:

Exemplo de um formulário de solicitação de serviço Categoria Sistemas UNEB > Acesso aos sistemas.

A imagem mostra um formulário de solicitação de serviço. No topo, há um título "Habilitação De Usuário Externo" com um ícone de computador. Abaixo, há um campo "Selecione \*" com uma lista suspensa que mostra "SEI". Segue-se outro campo "Selecione o Serviço" com uma lista suspensa vazia. Abaixo disso, há um campo "Descreva sua solicitação \*" com uma barra de ferramentas de formatação e uma área de texto vazia. Na base do formulário, há um campo "Anexo" com o texto "Arquivo(s) (20 MB máx) | Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Ficheiros | Nenhum ficheiro selecionado" e um botão "Enviar".

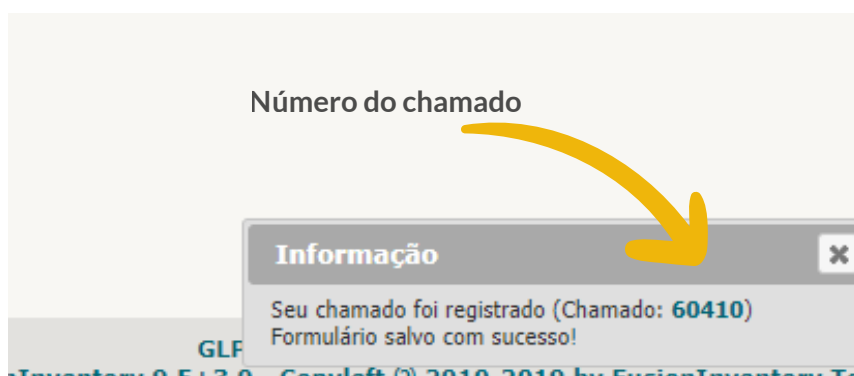
Ao abrir o formulário, preencha todos os campos solicitados e depois clique no botão "Enviar".

**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 **número do chamado**.



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.

Veja a seguir como acompanhar suas solicitações.

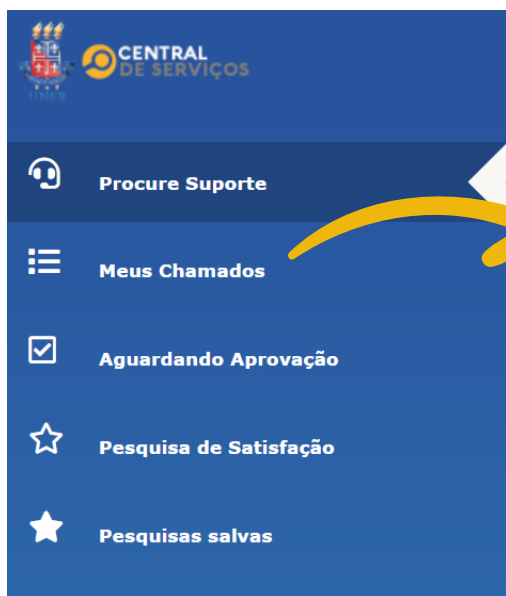




# 5. Como acompanhar suas solicitações

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.

## MENU PRINCIPAL



## DADOS EXIBIDOS:

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



ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído - Técnico	Categoria	Tempo para solução	Atribuído - Grupo técnico	Tempo para solução + Progresso
60 409	Sistemas UNEB - Peticionamento SEI   SEI	UNEB	Em atendimento (atribuído)	18-10-2022 14:54	18-10-2022 14:54	Média	Humberto Tomás Cordeiro Junior		Sistemas UNEB > Peticionamento SEI > SEI > Peticionamento SFI		Sistemas UNEB > PETICIONAMENTO SEI	

# 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;



- Tenha paciência. Sabemos o quanto pode ser estressante aguardar pela solução de um problema ou a resposta a uma solicitação, mas as equipes técnicas estarão trabalhando para ajudá-lo;



- Não abra mais de um chamado para a mesma solicitação. Solicitações repetidas podem gerar atrasos nos atendimentos. Chamados repetidos serão encerrados, sendo mantido o primeiro chamado aberto.

# 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](mailto: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).

