

MEMORANDO CIRCULAR 1/2019 - REI-DTI/REI-PRODI/REITORIA/IFG

Goiânia, 17 de setembro de 2019.

Para: Gabinete da Reitoria, Pró-Reitorias e Direção Geral dos Câmpus do IFG

Assunto: **Implantação do módulo Central de Serviços do SUAP em substituição ao sistema GLPI - suporte.ifg.edu.br**

Desde 2015 é utilizado no IFG a plataforma GLPI (suporte.ifg.edu.br) para a solicitação e atendimento de serviços e suporte de Tecnologia da Informação. Já foram mais de 22.400 chamados registrados e atendidos através da plataforma. Com o objetivo de facilitar o acesso dos servidores e alunos bem como possibilitar maior integração das informações, a Diretoria de Tecnologia da Informação substituirá a plataforma GLPI pelo Módulo Central de Serviços do SUAP.

Deste modo, a partir de **23 de setembro de 2019**, as solicitações de serviços e suporte de TI deverão ser registradas através da abertura de chamado no SUAP (suap.ifg.edu.br), clicando no botão "Abrir Chamado" na tela inicial, ou através do menu "Central de Serviços". Através do próprio chamado, o solicitante poderá incluir mais informações e interagir com as equipes de TI. O manual completo do módulo pode ser acessado na página www.ifg.edu.br/dti/manuais ou diretamente pelo link: <https://bit.ly/2kCwaGl>.

O objetivo da central de serviços é prover ponto de contato para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. Os benefícios esperados na utilização do sistema são:

- Formalização das solicitações de suporte de TI;
- Acompanhamento da solicitação pelo usuário, com o conhecimento de quem está atendendo e outras informações;
- Maior velocidade no atendimento;
- Histórico e relatórios de chamados;
- Facilitar o monitoramento e organização do atendimento pelas equipes de TI;
- Ampliar e gerenciar base de conhecimento, agilizando o atendimento a chamados similares;
- Disponibilizar base de conhecimento pública para usuários de serviços de TI;
- Possibilitar ao usuário avaliar o atendimento e assim buscarmos melhorias nos serviços e atendimento de TI.

Em decorrência da implantação do módulo Central de Serviços no SUAP, o sistema GLPI (suporte.ifg.edu.br) será descontinuado e ficará disponível somente para consulta.

Orientamos aos requisitantes de suporte e serviços de TI para: abrir um chamado para cada serviço necessário; acompanhar o atendimento do chamado no sistema SUAP e também nas notificações enviadas para o e-mail institucional; registrar, na própria linha do tempo do chamado no SUAP, as informações solicitadas pelos atendentes bem como demais informações sobre o atendimento; fechar o chamado, avaliando o atendimento, após a solução pelo atendente.

Devido a alta ocorrência de chamados sem o retorno do usuário, em situações que

dependem do mesmo para continuidade do atendimento, informamos que chamados com mais de 5(cinco) dias úteis sem retorno por parte do solicitante, o mesmo será encerrado pelo atendente podendo ser reaberto pelo solicitante a qualquer momento caso necessário.

Pedimos a compreensão e adesão de todos, assim como a ampla divulgação deste memorando circular junto à comunidade do IFG.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)

DOUGLAS ROLINS DE SANTANA
Diretor de Tecnologia da Informação

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Douglas Rolins de Santana, DIRETOR - CD3 - REI-DTI**, em 17/09/2019 17:51:02.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 03/09/2019. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 8059

Código de Autenticação: 6e827dca04



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Avenida Assis Chateaubriand, nº 1.658, Setor Oeste, GOIÂNIA / GO, CEP 74.130-012
(62) 3612-2227 (ramal: 2227)