

Fluxo de Atendimento de Demandas

As solicitações relacionadas ao SUAP podem se enquadrar em dois tipos principais: **dúvidas de utilização ou possíveis falhas no sistema**.

1. Dúvidas sobre utilização do sistema

Quando a solicitação estiver relacionada a:

- funcionamento do módulo
- regras de utilização
- procedimentos institucionais
- interpretação de informações do sistema
- situações em que o usuário acredita que o sistema pode estar incorreto

O usuário deverá **verificar inicialmente com o gestor do módulo**, responsável pela área.

Cada Pró-Reitoria indicará o **setor ou servidor responsável por receber e avaliar essas demandas**.

2. Possível falha no sistema

Quando a equipe de suporte identificar que se trata de uma **falha real no sistema ou comportamento inesperado**, a demanda poderá ser encaminhada para a equipe responsável pelo desenvolvimento.

Nesses casos, o **suporte de TI realizará o encaminhamento da solicitação para a DSI**, responsável pela análise técnica e correção do sistema.

3. Solicitações de melhoria

Quando for identificada a necessidade de **melhoria ou evolução do sistema**, a sugestão deverá ser avaliada pela **área gestora do módulo**.

Caso a área gestora entenda que a melhoria é necessária, ela poderá encaminhar a solicitação para análise da **DSI**, por meio do canal de atendimento institucional.

Observação

Demandas relacionadas apenas à **utilização do sistema ou procedimentos institucionais** devem ser tratadas diretamente com o **gestor do módulo**, não sendo necessário acionamento da equipe de desenvolvimento.

Revision #3

Created 2026-03-16 12:04:42 -03 by Afonso Gomes Tininis

Updated 2026-03-16 12:14:28 -03 by Afonso Gomes Tininis