

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

Central de Serviços da UFCG (GLPI)

Divisão de Diplomas - DDIPLO/PRE

Guia prático para abertura, preenchimento e acompanhamento de chamados relacionados a dúvidas da Divisão de Diplomas.

Versão final elaborada a partir do conteúdo do manual constante do Ofício-Circular SEI nº 10/2026/COORDCA-PRE/PRE.

Sumário

1. Finalidade do serviço
2. Antes de iniciar
3. Acesso ao sistema
4. Abertura do chamado
5. Preenchimento do formulário
6. Envio, retorno e acompanhamento
7. Checklist rápido
8. Limites do canal

Link de acesso

Acesse o serviço pelo endereço: <https://centraldeservicos.ufcg.edu.br/Form/Render/56>.

Observação importante

Este manual não reproduz o ofício institucional. O conteúdo foi reorganizado em formato operacional, mantendo apenas as orientações necessárias para utilização do serviço.

1. Finalidade do serviço

O serviço foi disponibilizado na Central de Serviços da UFCG para organizar o atendimento das demandas relacionadas à **Divisão de Diplomas (DDIPLO/PRE)**. O canal permite registrar dúvidas, acompanhar o andamento do chamado e receber orientações do setor responsável.

A utilização do GLPI contribui para padronizar os atendimentos, melhorar a rastreabilidade das solicitações e concentrar as comunicações em ambiente institucional.

Público-alvo

O serviço destina-se, especialmente, a discentes ativos, egressos e demais interessados que necessitem de orientação sobre temas vinculados à Divisão de Diplomas.

2. Antes de iniciar

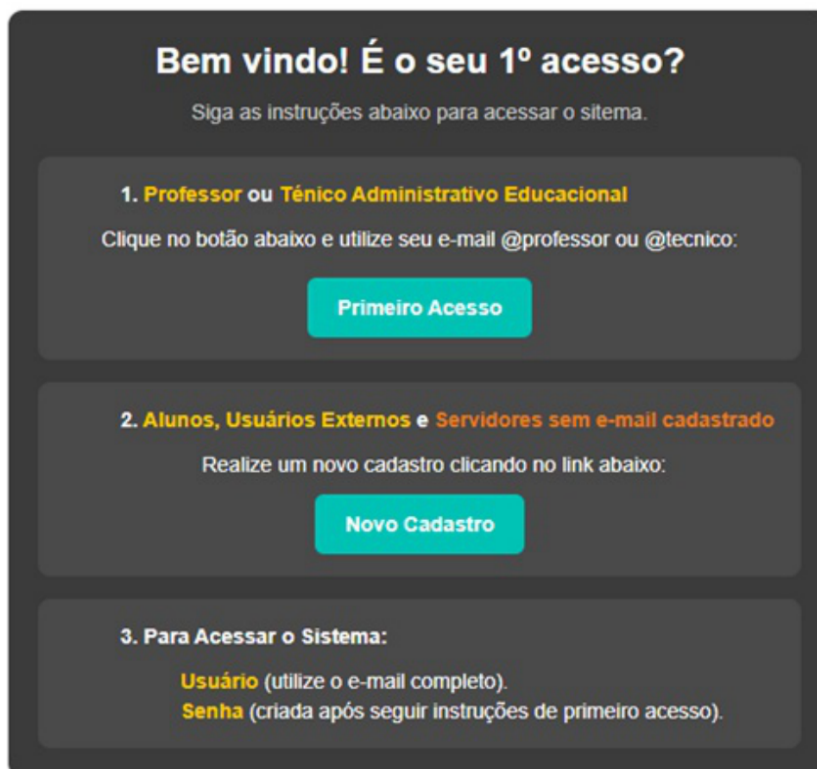
Antes de abrir o chamado, reúna as informações que serão solicitadas no formulário. O preenchimento completo e objetivo facilita a análise da demanda pela equipe da DDIPLO/PRE.

- Tenha em mãos seus dados de identificação: nome completo, curso, campus, matrícula estudantil e telefone.
- Verifique se já existe Processo SEI relacionado à demanda. Caso exista, informe o número no campo próprio.
- Defina um título claro para o chamado, indicando o assunto principal da dúvida.

- Prepare uma descrição objetiva do pedido de orientação, informando o contexto necessário para compreensão do caso.

3. Acesso ao sistema

Acesse a Central de Serviços da UFCG pelo link indicado neste manual. Na página inicial, realize o login. Caso seja o primeiro acesso, siga as instruções da própria página para cadastrar o usuário.



Bem vindo! É o seu 1º acesso?

Siga as instruções abaixo para acessar o sistema.

1. Professor ou Técnico Administrativo Educacional
Clique no botão abaixo e utilize seu e-mail @professor ou @tecnico:

Primeiro Acesso

2. Alunos, Usuários Externos e Servidores sem e-mail cadastrado
Realize um novo cadastro clicando no link abaixo:

Novo Cadastro

3. Para Acessar o Sistema:

Usuário (utilize o e-mail completo).
Senha (criada após seguir instruções de primeiro acesso).

Tela de primeiro acesso e orientações de login/cadastro.

- 1 Servidores, professores e técnicos administrativos:** utilizam o procedimento de primeiro acesso indicado na página.
- 2 Alunos, usuários externos e servidores sem e-mail cadastrado:** devem realizar novo cadastro, conforme opção exibida pelo sistema.
- 3 Usuário e senha:** após o cadastro, o acesso deve ser feito com o e-mail completo e a senha criada segundo as orientações do sistema.

4. Abertura do chamado

Depois de acessar o sistema, clique em **Catálogo de Serviços** e selecione a opção **PRE - Pró-Reitoria de Ensino**.



Catálogo de serviços: seleção da PRE - Pró-Reitoria de Ensino.

Na sequência, escolha o serviço **[PRE] - Dúvidas Gerais Divisão de Diplomas**.



Serviço específico para dúvidas gerais da Divisão de Diplomas.

5. Preenchimento do formulário

No formulário de solicitação, preencha todos os campos necessários com dados atualizados e informações suficientes para que a equipe compreenda a demanda.

Campo	Como preencher
Nome completo	Informe o nome civil completo do interessado.
Tipo de solicitação	Selecione a opção correspondente à natureza da dúvida relacionada à Divisão de Diplomas.
Curso	Indique o curso ao qual a demanda está vinculada.
Campus	Informe o campus correspondente.
Matrícula estudantil	Informe o número de matrícula, quando aplicável.
Telefone	Forneça número atualizado para contato, preferencialmente com DDD.

Campo	Como preencher
Nº do Processo SEI	Preencha apenas se já houver processo SEI aberto para a demanda.
Título	Atribua título claro e resumido ao chamado.
Descrição	Relate a dúvida de forma objetiva, com as informações essenciais para análise.

Atenção ao Processo SEI

Para a grande maioria das demandas, poderá ser necessária a abertura de Processo SEI. Se já existir processo relacionado ao assunto, informe o respectivo número no chamado para facilitar a localização e o acompanhamento da demanda.

6. Envio, retorno e acompanhamento

Após conferir as informações, envie a solicitação pelo sistema. A equipe da DDIPLO/PRE analisará a demanda e dará prosseguimento às orientações cabíveis.

A devolutiva será encaminhada pelo e-mail informado ou institucional e também poderá ser acompanhada diretamente na Central de Serviços. Recomenda-se acompanhar o chamado até a sua conclusão, verificando eventuais pedidos de complementação.

- Acesse a Central de Serviços para verificar o andamento do chamado.
- Monitore o e-mail informado no cadastro ou no formulário de solicitação.
- Responda eventuais solicitações de esclarecimento de forma objetiva e tempestiva.
- Ao final, registre nova demanda apenas se houver assunto distinto ou necessidade de nova orientação.

7. Checklist rápido

Antes de enviar, confirme se:

- ☐ o nome completo foi informado corretamente;
- ☐ o curso, o campus e a matrícula foram preenchidos;
- ☐ o telefone de contato está atualizado;
- ☐ o número do Processo SEI foi indicado, quando existente;
- ☐ o título do chamado resume o assunto principal;
- ☐ a descrição apresenta a dúvida de forma clara, completa e objetiva;
- ☐ o chamado está sendo usado apenas para orientação ou esclarecimento sobre a Divisão de Diplomas.

8. Limites do canal

O canal tem finalidade **exclusivamente informativa e orientativa**. Ele se destina ao registro e ao acompanhamento de dúvidas relacionadas à Divisão de Diplomas.

O que não deve ser feito pelo canal

A Central de Serviços não substitui os procedimentos administrativos formais. Portanto, não deve ser utilizada para a prática de atos administrativos, protocolo de requerimentos formais, recebimento, envio ou encaminhamento de documentos de qualquer natureza.

Quando a demanda exigir providência formal ou juntada de documentos, siga o fluxo administrativo indicado pela UFCG ou pela unidade responsável, especialmente quando houver necessidade de instauração ou movimentação de Processo SEI.

Resumo do fluxo

1. Acesse a Central de Serviços. 2. Faça login ou cadastro. 3. Selecione PRE - Pró-Reitoria de Ensino. 4. Escolha [PRE] - Dúvidas Gerais Divisão de Diplomas. 5. Preencha todos os dados. 6. Envie o chamado. 7. Acompanhe a resposta pelo sistema e pelo e-mail cadastrado.