

[tutorial] Como solicitar serviços de tecnologia da informação ao NTI/NATIs?

26/05/2018 08:45:38

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	CSTIC - Central de Serviços de TIC	Votos:	2
Estado:	public (all)	Resultado:	50.00 %
		Última atualização:	Qui 17 Ago 08:44:16 2017

Palavras-chave

CSTIC cliente manual usuário

Artigo (public)

Procedimentos

1. Acessando o Portal da CSTIC

- Acesse o Portal da CSTIC através do endereço [1]<http://cstic.ufpe.br> e a seguinte tela aparecerá.

- Entre com seus dados de acesso (o seu nome de usuário é o seu CPF e sua senha é a senha dos serviços integrados do SIG@) e clique em "Entrar". Você acessará sua área de acompanhamento de chamados.

2. Abrindo Um Novo Chamado

Como abrir um chamado através do portal de usuários da Central de Serviços de TIC do NTI (CSTIC)? Clique no menu Novo Chamado (como mostrado na tela abaixo) e o formulário de abertura de chamado será mostrado;

- Escolha o Serviço desejado;
- No campo Assunto descreva de forma objetiva o que você deseja;
- No campo Texto informe as demais informações necessárias para que o serviço possa ser executado;
- Se necessário, utilize o campo Anexo para enviar documentos/informações que sejam necessárias para o serviço;
- Informe a Unidade Solicitante (Unidade para onde o chamado está sendo solicitado);
- Informe um Telefone para contato (de preferência um ramal da UFPE);
- Caso necessário, informe o Local de atendimento (informação obrigatória apenas quando existir a necessidade de visita técnica);
- Clique em Enviar.

3. Acompanhando um Chamado

Como faço para acompanhar meus chamados no portal de usuários da Central de Serviços de TIC do NTI (CSTIC)?

- Clique no menu Chamados->Meus Chamados: exibirá todos os chamados em que eu sou o cliente, abertos por mim); ou clique no menu Chamados->Chamados Institucionais: exibirá todos os chamados abertos por usuários pertencentes ao grupo (cliente) institucional do qual faço parte. Se você não faz parte de um grupo institucional, apenas os seus próprios chamados serão mostrados.
- Uma tela será exibida com todos os seus chamados abertos (semelhante à imagem a seguir)
- Para exibir apenas os chamados fechados ou todos os chamados (abertos e fechados) clique no link correspondente.
- As informações exibidas nessa tela inicial são, respectivamente:
 - Número do chamado;
 - Título do chamado;
 - Parte da descrição;
 - Situação do chamado;
 - Analista responsável pelo chamado no momento;
 - Setor responsável pelo chamado no momento;
 - Idade do chamado

- Clique no chamado desejado e uma tela (semelhante à imagem a seguir) será exibida com maiores detalhes sobre o chamado.
- Nesta tela o demandante poderá interagir com o analista responsável pelo chamado no momento através da opção Responder (opções realçadas na imagem abaixo).
- No canto direito da tela são mantidas as principais informações sobre o chamado.

- Todos os passos do acompanhamento de um chamado são registrados na forma de artigos (apontados pela setas vermelhas na imagem a seguir). Para detalhar um artigo, o usuário deve clicar no artigo para expandi-lo. Caso queira detalhar todos, clique na ícone realçado na imagem abaixo.

4. Como faço para obter respostas para as minhas dúvidas?

Acesse a FAQ [2][tutorial] Como acessar e utilizar a base de conhecimento?.

[1] <http://cstic.ufpe.br>

[2] <http://otrs.ufpe.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=181>