[tutorial] Como solicitar serviços de tecnologia da informação através da Central de Serviços de TIC da UFPE?

10/08/2026 00:48:17

FAQ Article Print

Category:	CSTIC - Central de Serviços de TIC	**Votes:**	2
State:	public (all)	**Result:**	50.00 %
		Last update:	12:41:32 - 11/09/2020

Keywords

CSTIC cliente manual usuário

Artigo (public)

Procedimentos

1. Acessando o Portal da Central de Serviços de TIC

- Acesse o Portal da CSTIC através do endereço [1]https://cstic.ufpe.br e a tela inicial do portal será mostrada.

Através do portal você terá todas as informações sobre os serviços de TIC disponíveis à comunidade acadêmica da UFPE
- Navegue pelo portal e acesse o serviço desejado (você pode acessar o serviço através das categorias, do perfil do usuário ou realizando busca por palavras chaves). Clique no serviço e a tela com as informações detalhadas será mostrada.

- Aqui, você saberá como proceder para tirar uma dúvida, resolver um problema ou solicitar demandas relativas ao serviço escolhido.

2. Abrindo Um Novo Chamado

Como abrir um chamado através do sistema de atendimento Central de Serviços de TIC do NTI (CSTIC)? Clique no botão Registre um Chamado (como mostrado na tela acima) e a tela de login do sistema de atendimento será mostrada;

Entre com seus dados de acesso (o seu nome de usuário é o seu CPF e sua senha é a senha do [2]UFPE-ID) e clique em "Entrar". Você acessará o formulário de abertura de chamados.

No campo Assunto descreva de forma objetiva o que você deseja; No campo Descrição informe as demais informações necessárias para que o serviço possa ser executado; (Consulte as informações requeridas do serviço em questão). Se necessário, utilize o campo Anexo para enviar documentos/informações que sejam necessárias para o serviço; Informe o Ramal para contato (ramal da UFPE); Caso deseje, informe um Celular para contato Se você quiser receber as mensagens relativas ao atendimento deste chamado via whatsapp, habilite o campo Receber mensagens por whatsapp. Neste caso, informe também o número do celular que receberá as mensagens via whatsapp - Whatsapp para contato. O formato deverá ser AADDDDDDDDD, onde AA é o código de área de sua cidade e DDDDDDDDD o número do seu telefone com 9 dígitos. Ex: 81988776655 Caso necessário, informe o Local de atendimento (informação obrigatória apenas quando existir a necessidade de visita técnica); Informe o Horário preferencial de atendimento (obrigatório em caso de visitas técnicas) Informe a Unidade Solicitante (Unidade para onde o chamado está sendo solicitado); 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 [3]Como acessar e utilizar a base de conhecimento?.

[1] https://cstic.ufpe.br
[2] https://id.ufpe.br/
[3] https://otrs.ufpe.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=181