



# Manual central de atendimento STI



UFMA  
Universidade Federal do Maranhão



**sti**


SUPERINTENDÊNCIA  
DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO

Usuário

Senha

Lembrar de mim

**Entrar**



UFMA  
Universidade Federal do Maranhão

STI Copyright © 2021-2024 UFMA

# O que iremos aprender:



**Layout para usuário final**



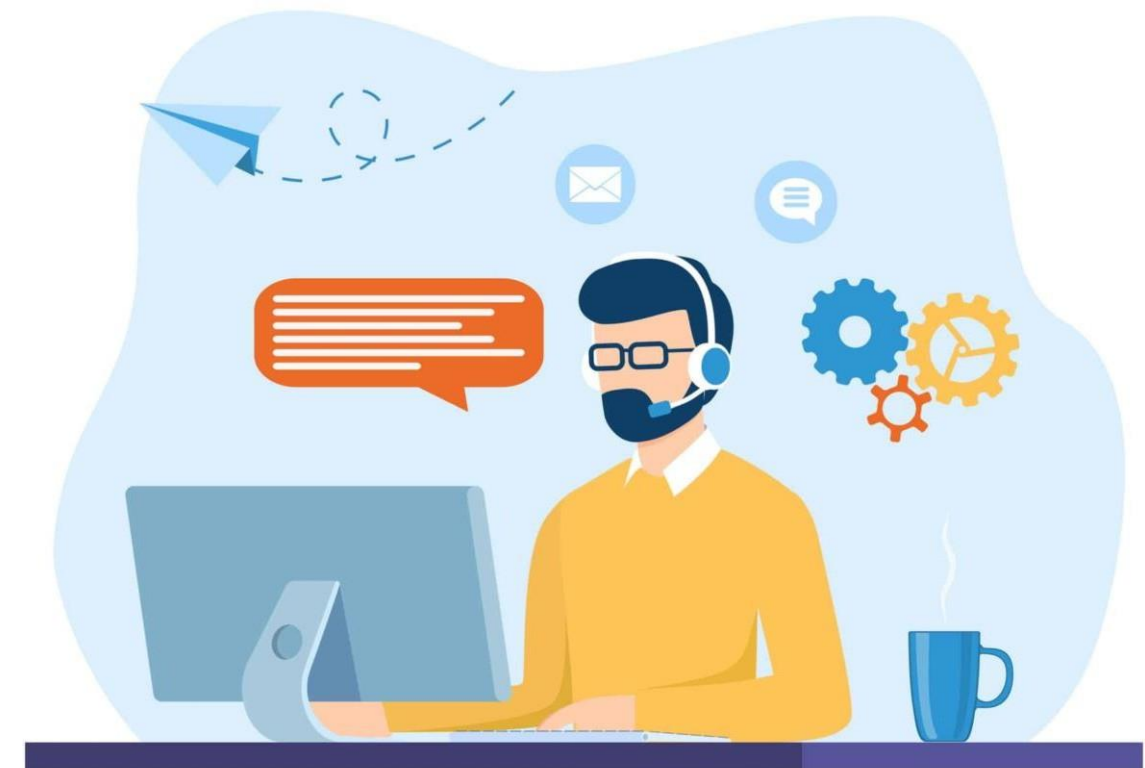
**Registro de chamados**



**Acompanhamento de chamados**

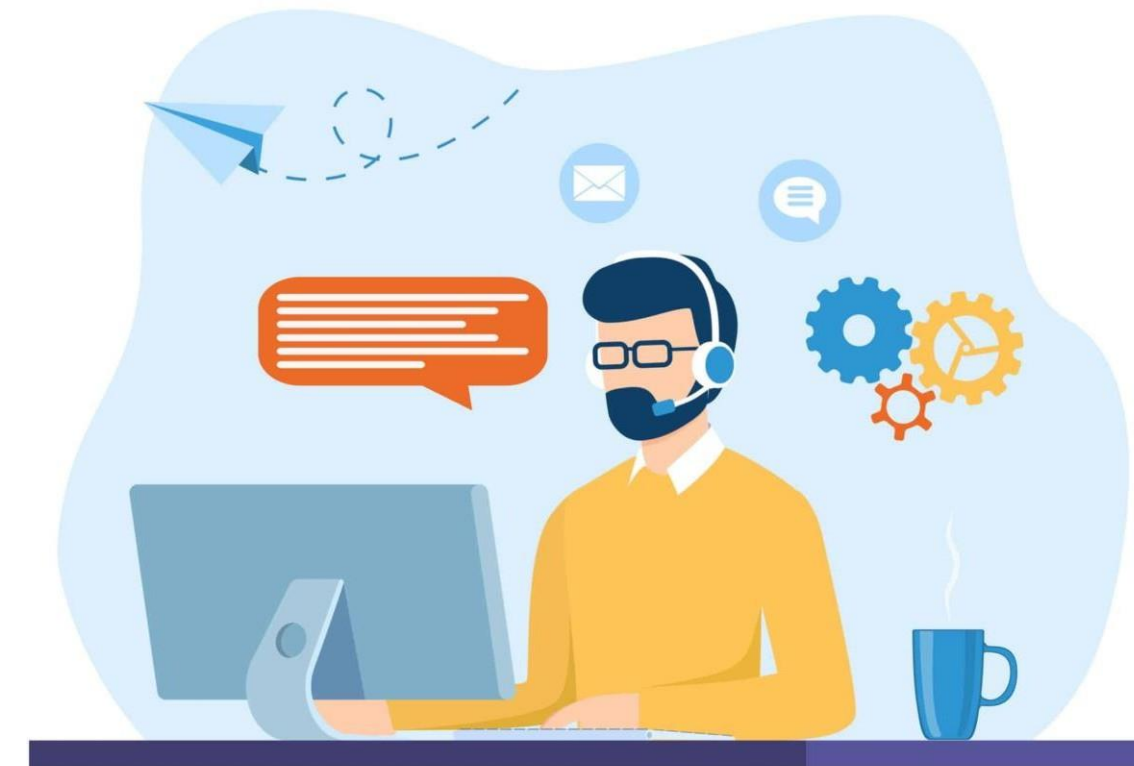


**Pesquisa de satisfação**



# Layout para Usuário Final

- Tela de Login
- Tela principal ou home
  - Perfil
  - Criarumchamado
  - Chamados




# Tela de login

Endereço ou URL:

<https://atendimento-sti.ufma.br/>

Insira suas credenciais para o acesso Usuário e Senha:  
Os mesmos utilizados nos sistemas UFMA




**sti**  
SUPERINTENDÊNCIA  
DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO

Usuário

Senha

Lembrar de mim

**Entrar**



STI Copyright © 2021-2024 UFMA

# Tela principal ou home

Menu Superior

Você encontrará as opções de navegação:

- (1) **Home**
- (2) **Abrir um chamado**
- (3) **Chamados**
- (4) **FAQ**

## Tela principal (Home)

- (1) **Home:** ícone para retornar a página principal.
- (2) **Criar um Chamado:** Opção de Criar um chamado.
- (3) **Chamados:** Onde serão apresentados os status dos seus chamados e a quantidade de chamados em cada status.
- (4) **FAQ:** Tutoriais de configurações.
- (5) **Perfil do Usuário:** Local onde é possível alterar o perfil de acesso.

The screenshot displays the home interface of the UFMA STI system. On the left is a dark blue navigation sidebar with icons for Home, Criar um chamado, Chamados, and FAQ. The top right shows the user's role as 'Administrativo UFMA' and their initials 'AG'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Chamados', features a '+ Criar um chamado' button and a list of call statuses, each with a count of 0. The right column contains two sections: 'Questões mais populares' and 'Últimas entradas atualizadas', both listing network configuration questions for Motorola and Samsung devices.

Status	Quantidade
Chamados aguardando sua aprovação	0
Em atendimento	0
Pendente de usuário	0
Agendado com o usuário	0
Pendente de fornecedor	0
Pendente equipe DSI	0
Pendente Central de Serviços	0
Pendente Fábrica de Software	0

# Registro de chamado

- Como criar um chamado
- Criando um chamado

The screenshot shows the 'Registro de chamado' web application interface. On the left is a dark blue sidebar with the UFMA logo and 'sti' branding, and a menu with options: Home, Criar um chamado, Chamados, and FAQ. The main content area is titled 'Home / Criar um chamado' and contains a form for creating a ticket. The form is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' and includes the following fields:

- Categoria \***: A dropdown menu with the selected option 'Área de Solicitação (obrigatório)'.
- Elementos associados**: A plus sign icon.
- Observadores**: An empty text input field.
- Título**: An empty text input field.
- Descrição \***: A rich text editor with a toolbar containing 'Simple', a dropdown arrow, bold (B), italic (I), and a more options menu (three dots). Below the editor is a dashed box for file uploads with the text 'Arquivo(s) (50 MB máx) i' and 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou'. At the bottom of this box are two buttons: 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'.

At the bottom right of the form is a yellow button labeled '+ Enviar mensagem'.

# Como criar um chamado

Clique em [Criar um chamado](#) na tela Principal(Home)

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Categoria \*


-----

Elementos associados +

Observadores

Título

Descrição \*  **B** *I* ...

Arquivo(s) (50 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

# Criando um chamado

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Categoria \*

1. Selecione uma categoria do catálogo

Elementos associados +

Observadores

2. Se necessário, insira outras pessoas para acompanhar o seu chamado;

Título

Descrição \*

**B** *I* ...

3. Descreva de forma clara e objetiva sua necessidade de atendimento;

Arquivo(s) (50 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

4. Clique aqui para anexar arquivos, se necessário;

5. Clique em Enviar mensagem para criar seu chamado;

## FIQUE ATENTO:

Várias ofertas de serviços do catálogo exigem que você preencha campos adicionais.

O chamado só será salvo após o preenchimento de todos os campos obrigatórios.

**IMPORTANTE:** Você receberá notificações por e-mail das ações realizadas no seu chamado. Por Exemplo: Abertura do chamado, Pendência do usuário, Em espera, Solucionado, Fechado e Pesquisa de satisfação.



# Acompanhando o chamado após a criação

Após clicar em “Enviar mensagem” seu chamado será salvo e será apresentada a tela abaixo. Com a descrição da solicitação.

The screenshot displays a web application interface for managing tickets. On the left is a dark blue sidebar with the logo of UFMA (Superintendência de Tecnologia da Informação) and navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, and FAQ. The main content area is titled 'UFMA (46343)' and shows a message from 'Administrador GLPI' with the subject 'UFMA' and body 'teste'. A right-hand panel provides details for the ticket, including the opening date (18-10-2024 10:58:27), type (Requisição), category (Área de Solicitação (obrigatório)), and status (Em atendimento). It also lists the requester as 'Administrador GLPI' and includes a 'Salvar' button at the bottom right.

Administrativo UFMA AG

UFMA (46343) 2/2

**Chamado**

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Todos

AG

Criado em: Agora mesmo por Administrador GLPI

UFMA

teste

**Chamado**

Data de abertura 18-10-2024 10:58:27

Tipo Requisição

Categoria \* Área de Solicitação (obrigatório)

SUPORTE A SISTEMAS > PORTAIS INSTITUCIONAIS > DÚVIDAS OU ORIENTAÇÃO

Status ● Em atendimento

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Caminho da funcionalidade:

E-mail alternativo: \*

Telefone: \*

Ramal: \*

**Atores 2**

Requerente

Administrador GLPI 2

Observador

Responder

Salvar

# O que posso fazer no chamado aberto?

Além de acompanhar o status e os comentários que o analista inclui sobre a tratativa, você pode inserir mais informações ou anexos; veja como proceder:

Clique em Responder.

Será aberta uma nova caixa, onde é possível adicionar mais informações e anexar arquivos.

The screenshot displays the GLPI interface for a ticket titled "UFMA (46343)". The interface includes a top navigation bar with "Home / Chamados", a search bar, and a user profile "Administrativo UFMA AG". The main content area shows a response form with a rich text editor and an attachment section. The right sidebar contains ticket details.

**Chamado** UFMA (46343) 2/2

**Chamado**

- Estadísticas
- Base de Conhecimento
- Itens
- Todos

**Chamado**

Criado em: Agora mesmo por Administrador GLPI

UFMA

teste

Novas informações ao chamado

Arquivo(s) (50 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

**Chamado**

Data de abertura: 18-10-2024 10:58:27

Tipo: Requisição

Categoria: Área de Solicitação (obrigatório)

SUPORTE A SISTEMAS > PORTAIS INSTITUCIONAIS > DÚVIDAS OU ORIENTAÇÃO

Status: Em atendimento

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Caminho da funcionalidade:

E-mail alternativo:

Telefone:

Ramal:

**Atores** 2

Requerente: Administrador GLPI 2

Observador:

# O que posso fazer no chamado solucionado?

Após tratativa pelo analista responsável, será solicitado a aprovação da solução apresentada.

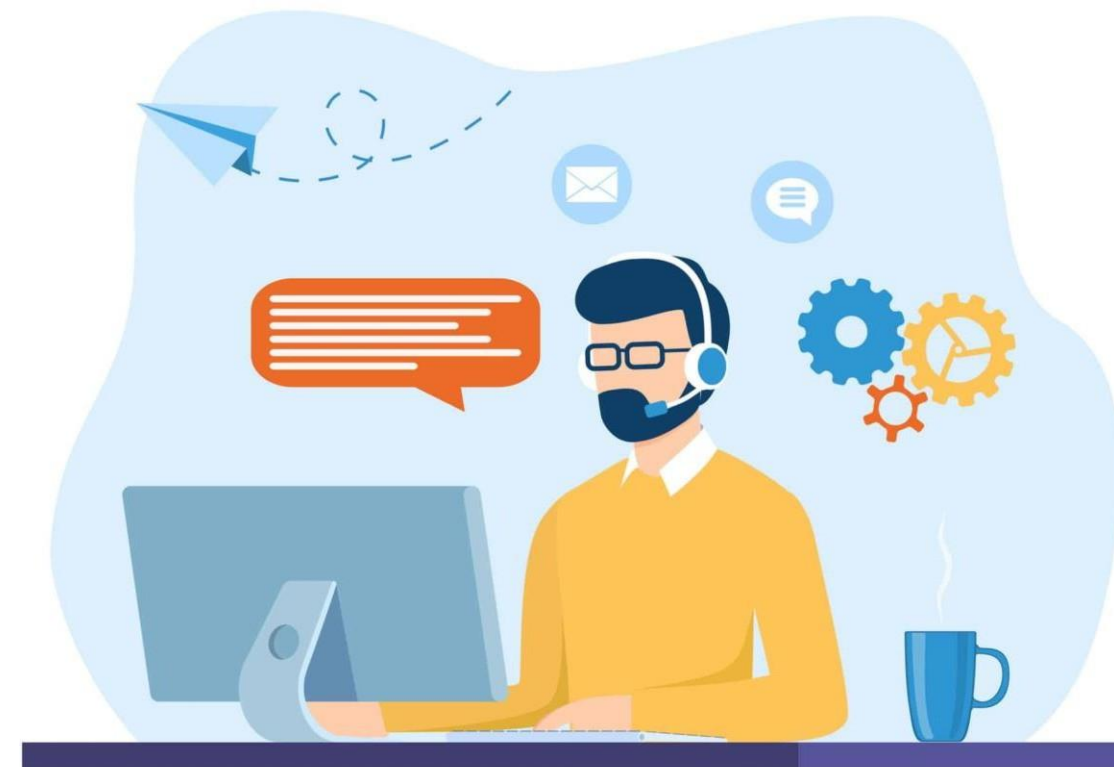
Veja como proceder:

Ao abrir o chamado será apresentada a solução realizada pelo analista e o pedido de Recusa ou Aprovação.

The screenshot displays a web interface for a ticket management system. At the top, there is a navigation bar with 'Home / Chamados', a '+ Adicionar' button, a search bar 'Pesquisar', and a 'Listas' button. On the right, it shows 'Administrativo UFMA' and a user profile 'AG'. The main content area is titled 'UFMA (46343)' and shows a ticket history with a blue message: 'Criado em: Agora mesmo por Administrador GLPI' and 'Solicitação atendida.' Below this is a section for 'Aprovação da solução' (Solution Approval) with a 'Comentários' (Comments) field containing a rich text editor and an 'Arquivo(s) (50 MB máx)' upload area. At the bottom of this section are 'Recusar' (Reject) and 'Aprovar' (Approve) buttons. On the right side, a 'Chamado' (Ticket) details panel shows: 'Data de abertura: 18-10-2024 10:58:27', 'Data da solução: 18-10-2024 11:08:29', 'Tipo: Requisição', 'Categoria: Área de Solicitação (obrigatório)', 'Status: Solucionado', and 'Aprovação: Não está sujeita a aprovação'. At the bottom right, there are sections for 'Atores' (2) and 'Itens' (0).

# Pesquisa de satisfação

- Respondendo uma pesquisa de satisfação



# Respondendo a pesquisa de satisfação

Na “Página Home” (Principal): Os chamados com pesquisa de satisfação pendentes de resposta serão listados do lado direito no canto superior dessa página.

The screenshot displays a web application interface. On the left is a dark blue sidebar with the UFMA logo and 'sti' branding, and a navigation menu with items: Home, Criar um chamado, Chamados, and FAQ. The main content area has a 'Home' breadcrumb and a user profile 'Administrativo UFMA' with 'AG' initials. A 'Chamados' widget shows a list of call statuses with counts: 'Chamados aguardando sua aprovação' (0), 'Em atendimento' (1), 'Pendente de usuário' (0), 'Agendado com o usuário' (0), 'Pendente de fornecedor' (0), 'Pendente equipe DSI' (0), and 'Pendente Central de Serviços' (0). A '+ Criar um chamado' button is in the top right of this widget. To the right, a 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO' table has one entry with ID 46343, requested by 'Administrador GLPi', associated with 'Geral', and description 'UFMA (2 - 0)'. A blue callout box points to the description with the text: '1. Clique sobre a descrição do chamado para acessar a “Pesquisa”'. Below the table is an 'Entradas Recentes' section with two entries: 'Configuração de rede sem fio UFMA Android 11 - Motorola' and 'Configuração de rede sem fio UFMA Android 11 - Samsung'.

ID	REQUERENTE	ELEMENTOS ASSOCIADOS	DESCRIÇÃO
ID: 46343	Administrador GLPi	Geral	UFMA (2 - 0)

Entradas Recentes

- Configuração de rede sem fio UFMA Android 11 - Motorola
- Configuração de rede sem fio UFMA Android 11 - Samsung

# Respondendo a pesquisa de satisfação

Após seu chamado ser fechado lhe será oferecida a oportunidade de avaliar o atendimento da sua demanda. Dê sua nota e sua opinião e nos ajude a melhorar os nossos serviços!

Home / Chamados + Adicionar Pesquisar Listas

Administrativo UFMA AG

UFMA (46343)

Chamado 3 Satisfação com a solução do chamado

**Satisfação**

Estadísticas

Base de Conhecimento

Itens

Todos

Comentários

★★★★★

Excelente atendimento, os analistas da central de atendimento da STI estão de parabéns. Nota 10!!

Salvar

2. Faça sua avaliação marcando a quantidade de estrelas que correspondam sua a satisfação, e deixe seu comentário.

3. Clique em Salvar