

Tutorial:

Abertura de Suporte Técnico em Informática.

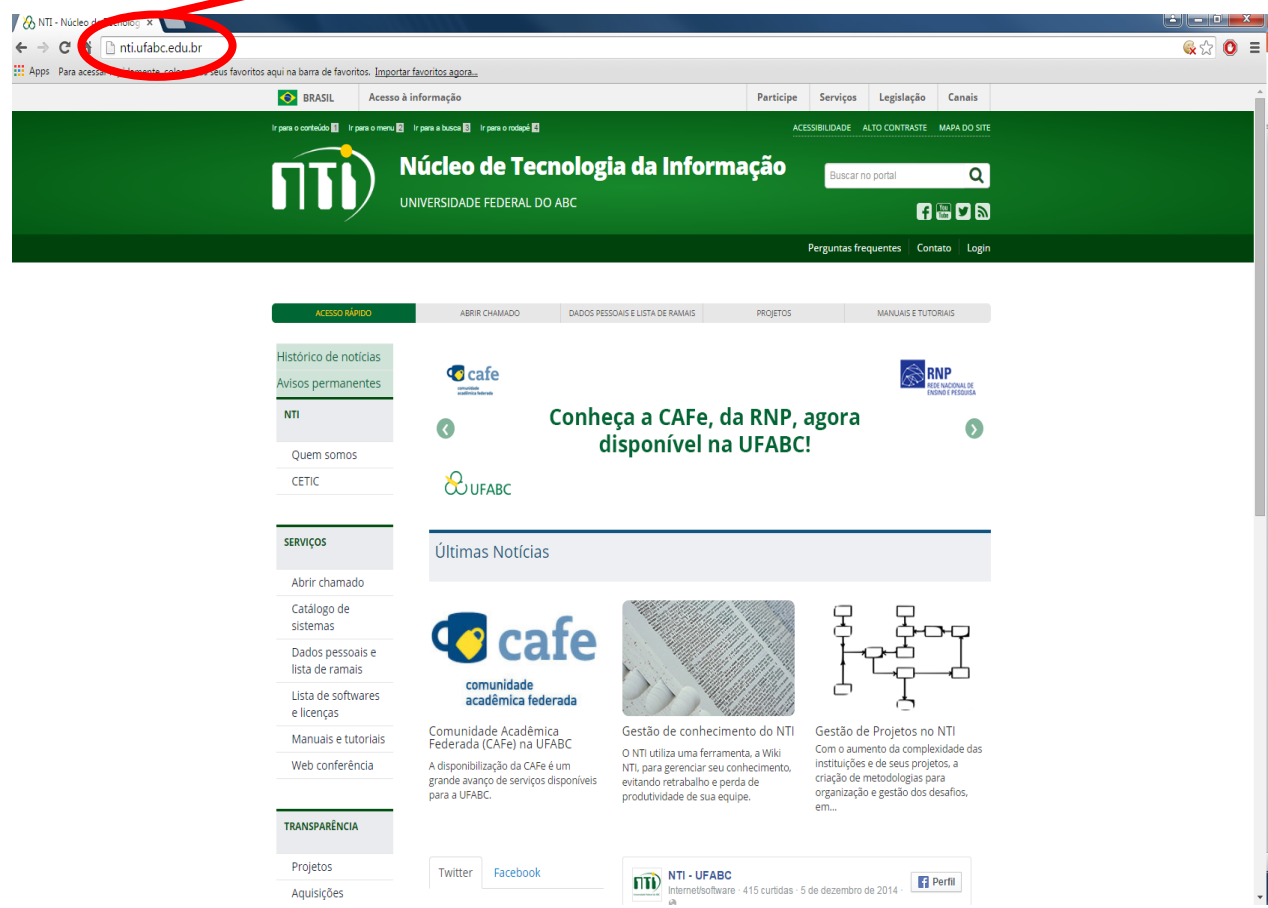


Universidade Federal do ABC



Universidade Federal do ABC

nti.ufabc.edu.br



Para acessar nosso portal digite no navegador de sua preferência (Chrome, Firefox, Internet Explorer, dentre outros),

<http://nti.ufabc.edu.br>



ABRIR CHAMADO

The image shows a screenshot of the NTI website. A red arrow points from a grey box at the top containing the text 'ABRIR CHAMADO' to a button on the website with the same text. The button is circled in red. The website header includes the NTI logo, the text 'Núcleo de Tecnologia da Informação' and 'UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC', and a search bar. The main navigation bar contains 'ACCESSO RÁPIDO', 'ABRIR CHAMADO', 'DADOS PESSOAIS E LISTA DE RAMAIS', 'PROJETOS', and 'MANUAIS E TUTORIAIS'. The 'ABRIR CHAMADO' button is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, there are sections for 'Histórico de notícias', 'Avisos permanentes', 'NTI', 'Quem somos', 'CETIC', 'SERVIÇOS', and 'TRANSPARÊNCIA'. The 'SERVIÇOS' section includes 'Abrir chamado', 'Catálogo de sistemas', 'Dados pessoais e lista de ramais', 'Lista de softwares e licenças', 'Manuais e tutoriais', and 'Web conferência'. The 'TRANSPARÊNCIA' section includes 'Projetos' and 'Aquisições'. The main content area features a banner for 'Conheça a CAFe, da RNP, agora disponível na UFABC!' and a section for 'Últimas Notícias' with three articles: 'Comunidade Acadêmica Federada (CAFe) na UFABC', 'Gestão de conhecimento do NTI', and 'Gestão de Projetos no NTI'. The footer includes social media links for Twitter and Facebook, and a section for 'NTI - UFABC' with the text 'inform@software - 415 curtidas - 5 de dezembro de 2014' and a 'Perfil' link.

Para fazer sua solicitação de suporte técnico em informática, clique em:

Abrir chamado

The image shows a screenshot of the UFABC 'Central de Serviços' login page. The page has a green header with the UFABC logo and the text 'Central de Serviços'. Below the header, there are links for 'Novo Usuário' and 'Recuperar Senha'. The main login area is titled 'Login' and contains the instruction 'Entre com suas informações de login'. It features two input fields: 'Nome de usuário *' and 'Senha *'. A red oval highlights the 'Nome de usuário *' field, and a red arrow points from this field to a larger, magnified view of the same field at the top of the page. Below the input fields is a yellow warning box with the text: 'IMPORTANTE: O NTI nunca solicita sua senha via e-mail ou telefone. Nunca forneça dados pessoais via e-mail ou em páginas fora da UFABC.' Below the warning box is a green 'Login' button, which is also circled in red. A red arrow points from this button to a larger, magnified view of the button on the left side of the page. At the bottom of the page, there is a footer with the NTI logo and the text 'Desenvolvido pelo Núcleo de TI da Universidade Federal do ABC. Divisão de Infraestrutura'.

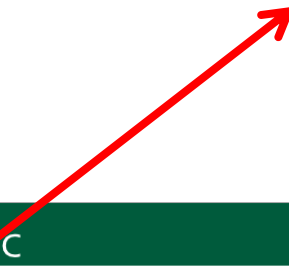
Nesta etapa você precisa acessar o sistema, utilizando seu login institucional e sua senha.

Seu login é o mesmo de seu e-mail institucional, **SEM** a necessidade de colocar @ufabc.edu.br

Clique em: **Login**

Caso sua senha esteja errada tente Recuperar sua senha utilizando nosso **Tutorial: Recuperar Senha - Login**

■ NTI - Núcleo de TI



UFABC Central de Serviços

- NTI - Núcleo de TI
- UAB - Universidade Aberta do Brasil
- PROEX - Pró-reitoria de Extensão
- PU - Prefeitura Universitária
- Biblioteca

Logado como: debora.ambrosi (Logout)

Central de Serviços

[Administrar Serviços](#) [Adicionar área](#)

O crescimento da comunidade universitária e, conseqüentemente, da demanda por serviços de diversas áreas, gerou a necessidade de criação de uma solução que assegurasse um melhor gerenciamento dos serviços disponibilizados aos usuários, de forma mais ágil.

A Central de Serviços é um ambiente único para a disponibilização de serviços prestados por diversos setores da universidade, de maneira que os usuários possam requisitá-los sem a necessidade de percorrer diversos sítios eletrônicos.

A maior parte dos serviços pode ser solicitada de maneira simples, pelo preenchimento de formulários online. Para as demais requisições, a Central de Serviços reúne as informações sobre os procedimentos que também deverão ser automatizados.

Central de Serviços

UFABC Central de Serviços

- NTI - Núcleo de TI
- UAB - Universidade Aberta do Brasil
- PROEX - Pró-reitoria de Extensão
- PU - Prefeitura Universitária
- Biblioteca

Logado como: debora.ambrosi (Logout)

NTI - Núcleo de TI

[Administrar Serviços](#)

- Equipamentos**
 - Manutenção em Áreas Administrativas e Salas de Professores
 - Manutenção em Salas de Aula e Auditório
 - Manutenção em Laboratórios
 - Instalação de Novos Computadores para novas Funcionalidades
 - Instalação de Novos Equipamentos em Áreas de Ensino ou Administrativas
 - Manutenção de Equipamentos de Informática
 - Manutenção de Impressoras, Alvaros
 - Manutenção em Salas de Estudo
- Eventos**
 - Manutenção, Infraestrutura e apoio a realização de eventos
 - Solicitação de Uma Biblioteca
 - Sistema de Questionários Lâmincheiro
- Suprimentos**
 - Solicitação de Toner e Material
 - Devolução de Toner e Material Usado
- Teléfono**
 - Instalação de Fone
 - Manutenção de Instalação de Fone
 - Atualização de Chipset de Chipset (Código, DDD e DDI)
 - Problemas/Chamada em aparelho de telefone
 - Confirmação de chamadas
 - Suporte e efetivação de soluções operacionais
 - Suporte ao uso de Fax
 - Lista de Fone
- Sofware**
 - Instalação e configuração de softwares em Áreas Administrativas
 - Instalação e configuração de softwares em Salas de Aula
 - Instalação e configuração de softwares em Laboratórios de Realização
 - Instalação e configuração de softwares em Laboratórios de Pesquisa

Para fazer sua solicitação, clique em:

NTI – Núcleo de TI

Menu

- Home
- Logout

Logado como: teste.suporte

Solicitação de Serviços

NTI - Núcleo de TI

1. Equipamentos

- Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores
- Manutenção em Salas de Aula e Auditórios
- Manutenção em Laboratórios Didáticos
- Instalação de Novos Computadores para novos funcionários
- Instalação de Novos Equipamentos em Áreas de Ensino ou Administrativas
- Movimentação de Equipamentos de Informática
- Empréstimo de Equipamentos de Informática

2. Eventos

- Planejamento, infraestrutura e apoio a realização de eventos
- Solicitação de Urna Eletrônica

3. Suprimentos

- Solicitação de Toners e Materiais
- Devolução de Toners e Materiais Usados

4. Telefonias

- Instalação de Ramais
- Alteração da categoria de Chamadas
- Suporte a defeitos de celulares corporativos
- Suporte ao uso de FAX
- Mudança de localização de ramal
- Configuração de ramais
- Lista de Ramais

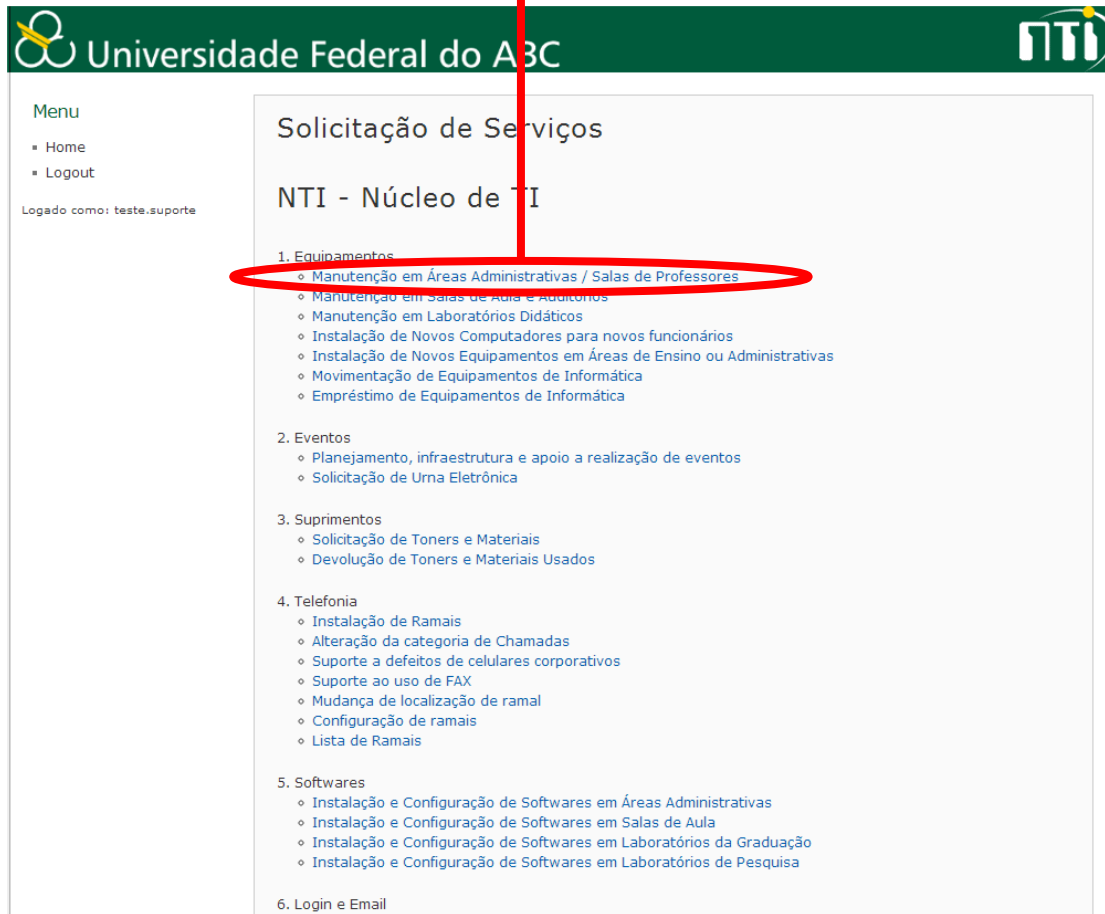
5. Softwares

- Instalação e Configuração de Softwares em Áreas Administrativas
- Instalação e Configuração de Softwares em Salas de Aula
- Instalação e Configuração de Softwares em Laboratórios da Graduação
- Instalação e Configuração de Softwares em Laboratórios de Pesquisa

6. Login e Email

Após se logar no sistema, aparecerá esta tela contendo todos os tipos de serviços que o NTI atende.

◦ Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores



Universidade Federal do ABC

NTI

Menu

- Home
- Logout

Logado como: teste.suporte

Solicitação de Serviços

NTI - Núcleo de TI

1. Equipamentos
 - **Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores**
 - Manutenção em Salas de Aula e Auditórios
 - Manutenção em Laboratórios Didáticos
 - Instalação de Novos Computadores para novos funcionários
 - Instalação de Novos Equipamentos em Áreas de Ensino ou Administrativas
 - Movimentação de Equipamentos de Informática
 - Empréstimo de Equipamentos de Informática
2. Eventos
 - Planejamento, infraestrutura e apoio a realização de eventos
 - Solicitação de Urna Eletrônica
3. Suprimentos
 - Solicitação de Toners e Materiais
 - Devolução de Toners e Materiais Usados
4. Telefonia
 - Instalação de Ramais
 - Alteração da categoria de Chamadas
 - Suporte a defeitos de celulares corporativos
 - Suporte ao uso de FAX
 - Mudança de localização de ramal
 - Configuração de ramais
 - Lista de Ramais
5. Softwares
 - Instalação e Configuração de Softwares em Áreas Administrativas
 - Instalação e Configuração de Softwares em Salas de Aula
 - Instalação e Configuração de Softwares em Laboratórios da Graduação
 - Instalação e Configuração de Softwares em Laboratórios de Pesquisa
6. Login e Email

Para solicitar suporte técnico basta **CLICAR** no tipo de serviço que melhor se adequa a sua necessidade.

Usaremos como exemplo este em destaque.

Menu

- Home
- Logout

Logado como: teste.suporte

Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

O que o serviço oferece?

Manutenção em Equipamentos de Informática adquiridos pelo NTI (computadores, monitores, impressoras, projetores, etc.) em Áreas Administrativas.

São consideradas Áreas Administrativas: postos de trabalho, salas de docentes, salas de reuniões e áreas de uso comum por um setor.

Quem pode solicitar?

Qualquer funcionário da área solicitante.

Como solicitar?

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Serviços. Informações necessárias:

- Tipo de local (Posto de Trabalho, Sala de Docente, Sala de Reuniões e Área de uso comum do setor).
- A localização do equipamento (unidade, sala, andar e torre).
- Nome completo do usuário do equipamento, ou da Área que faz uso comum do equipamento;
- O tipo do equipamento (computador, monitor, impressora, projetor, etc.).
- O nº de patrimônio do equipamento.
- Breve descrição do problema.

Prazos de atendimento

Em até 3 dias úteis, o NTI fará a devida manutenção, substituição do equipamento ou empréstimo provisório até a manutenção definitiva. O tempo para manutenção do equipamento pode variar de acordo com: disponibilidade de novos equipamentos, disponibilidade do usuário do equipamento quando necessário; elaboração de temos de movimentação; horários de acesso ao local do equipamento; e o devido uso.

Observações

- O horário de atendimento deste serviço é restrito ao horário comercial, de segunda a sexta-feira das 8:00 às 18:00, em dias úteis.
- O NTI deve ter acesso ao local e ao equipamento em tempo disponível para o manutenção.
- O NTI deve ter acesso como administrador ao equipamento (configuração padrão). O usuário não deve alterar tal configuração.
- É prática comum do NTI a formatação do equipamento, restaurando todas configurações de softwares e do sistema operacional.

O usuário é responsável pelo uso, guarda (backup) e restauração de seus dados e de softwares não instalados pelo NTI.

Concordo com os termos dessa solicitação

Continuar »

Escolhendo seu tipo de solicitação aparecerá o termo com a descrição, referente ao serviço.

O que o serviço oferece?

Quem pode solicitar?

Prazos de atendimento.

Observações.

Quem pode solicitar?

Qualquer funcionário da área solicitante.

Como solicitar?

A solicitação do serviço deve ser feita através da Central de Serviços. Informações necessárias:

- Tipo de local (Posto de Trabalho, Sala de Docente, Sala de Reuniões e Área de uso comum do setor).
- A localização do equipamento (unidade, sala, andar e torre).
- Nome completo do usuário do equipamento, ou da Área que faz uso comum do equipamento;
- O tipo do equipamento (computador, monitor, impressora, projetor, etc.).
- O nº de patrimônio do equipamento.
- Breve descrição do problema.

Prazos de atendimento

Em até 3 dias úteis, o NTI fará a devida manutenção, substituição do equipamento ou empréstimo provisório até a manutenção definitiva. O tempo para manutenção do equipamento pode variar de acordo com: disponibilidade de novos equipamentos, disponibilidade do usuário do equipamento quando necessário; elaboração de temos de movimentação; horários de acesso ao local do equipamento; e o devido uso.

Observações

- O horário de atendimento deste serviço é restrito ao horário comercial, de segunda a sexta-feira das 8:00 às 18:00, em dias úteis.
- O NTI deve ter acesso ao local e ao equipamento em tempo disponível para o manutenção.
- O NTI deve ter acesso como administrador ao equipamento (configuração padrão). O usuário não deve alterar tal configuração.
- É prática comum do NTI a formatação do equipamento, restaurando todas configurações de softwares e do sistema operacional.

O usuário é responsável pelo uso, guarda (backup) e restauração de seus dados e de softwares não instalados pelo NTI.

Concordo com os termos dessa solicitação

Continuar >>



Desenvolvido pelo Núcleo de TI da Universidade Federal do ABC. Divisão de Infraestrutura

Concordo com os termos dessa solicitação

Continuar >>

Após ter lido e estando
ciente dos termos,
marque:

**Concordo com os
termos dessa
solicitação.**

e

Clique em:
Continuar

Menu

- Home
- Logout

Logado como: teste.suporte

[Página inicial](#) » [Serviços](#) » [NTI - Núcleo de TI](#) » [Equipamentos](#) » [Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores](#)

Solicitação de Serviço

Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores

Informações de contato do Solicitante

Solicitante: Central De Servicos Nti
Email: teste.suporte@ufabc.edu.br
Sala:
Andar:
Unidade:
Ramal:

* Estas informações estão vinculadas ao seu login, e são parte da base dados. Favor mantê-las atualizadas em seu perfil.

Unidade *

Bloco A

Tipo de local *

Sala de Docente

Essa e as demais informações servem de referência para o local onde a solicitação será executada.

Nome: *

Local: *

Ramal/Telefone de contato *

Equipamento / Patrimonio

Breve descrição do problema *

Anexar Arquivos

Use o botão abaixo para anexar um arquivo (máximo 50MB) à solicitação, como uma imagem do problema ou uma CI.

Nenhum arquivo selecionado

Concordo com os termos para esse tipo de solicitação * [\[Exibir os termos\]](#)

1

2

3

Nesta tela serão mostrados:

(1) Dados Cadastrais

Caso seus dados cadastrais estejam errados você pode editá-los, seguindo nosso tutorial: Perfil

(2) O preenchimento

destes campos são obrigatórios para melhor entendimento da solicitação.

Para cada tipo de solicitação existe um formulário próprio e que deve ser totalmente preenchido.

(3) Caso seja necessário

você também pode anexar arquivos.

Sala de Docente

Essa e as demais informações servem de referência para o local onde a solicitação será executada.

Nome: *

Local: *

Ramal/Telefone de contato *

Equipamento / Patrimonio

Breve descrição do problema *

Anexar Arquivos

Use o botão abaixo para anexar um arquivo (máximo 50MB) à solicitação, como uma imagem do problema ou uma CI.

Nenhum arquivo selecionado

Concordo com os termos para esse tipo de solicitação * [\[Exibir os termos\]](#)



Desenvolvido pelo Núcleo de TI da Universidade Federal do ABC. Divisão de Infraestrutura

Concordo com os termos para esse tipo de solicitação * [\[Exibir os termos\]](#)

Após ter lido e estando
ciente dos termos,
marque:

**Concordo com os
termos para esse tipo
de solicitação.**

e

Clique em:

Enviar



Seu chamado foi criado com sucesso!



Universidade Federal do ABC



Menu

- Home
- Logout

Logado como: teste.suporte



Seu chamado foi criado com sucesso!

Solicitação de Serviços

NTI - Núcleo de TI

1. Equipamentos

- Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores
- Manutenção em Salas de Aula e Auditórios
- Manutenção em Laboratórios Didáticos
- Instalação de Novos Computadores para novos funcionários
- Instalação de Novos Equipamentos em Áreas de Ensino ou Administrativas
- Movimentação de Equipamentos de Informática
- Empréstimo de Equipamentos de Informática

2. Eventos

- Planejamento, infraestrutura e apoio a realização de eventos
- Solicitação de Urna Eletrônica

3. Suprimentos

- Solicitação de Toners e Materiais
- Devolução de Toners e Materiais Usados

4. Telefonia

- Instalação de Ramais
- Alteração da categoria de Chamadas

Pronto!

Seu chamado foi criado com sucesso!

Você receberá um e-mail, com o número de sua solicitação e o link para acompanhamento da mesma.

Para saber como acompanhar o andamento de suas solicitações veja nosso tutorial: [Utilização RT](#)

■ Logout

Universidade Federal do ABC

NTI

Menu

- Home
- Logout

Logado como: teste.suporte

Seu chamado foi criado com sucesso!

Solicitação de Serviços

NTI - Núcleo de TI

- Equipamentos
 - Manutenção em Áreas Administrativas / Salas de Professores
 - Manutenção em Salas de Aula e Auditórios
 - Manutenção em Laboratórios Didáticos
 - Instalação de Novos Computadores para novos funcionários
 - Instalação de Novos Equipamentos em Áreas de Ensino ou Administrativas
 - Movimentação de Equipamentos de Informática
 - Empréstimo de Equipamentos de Informática
- Eventos
 - Planejamento, infraestrutura e apoio a realização de eventos
 - Solicitação de Uma Eletrônica
- Suprimentos
 - Solicitação de Toners e Materiais
 - Devolução de Toners e Materiais Usados
- Telefonia
 - Instalação de Ramais
 - Alteração da categoria de Chamadas

Para sair do sistema
basta clicar em:

Logout