

# Suporte STI

Aqui você encontra respostas às principais dúvidas sobre a utilização do sistema de Suporte.

- [Introdução](#)
- [Perfis Envolvidos](#)
- [Visão Geral](#)
- [Funcionalidades do Suporte](#)
  - [Catálogo de Serviços](#)
  - [Abertura de Chamado](#)
  - [Meus Chamados](#)
  - [Acompanhamento do Chamado](#)
- [Funcionalidades do Gestor](#)
  - [Gerenciar Categorias](#)
  - [Gerenciar Unidades](#)
  - [Gerenciar Serviços do Catálogo](#)
- [Perguntas frequentes](#)
  - [Dúvidas sobre solicitação de email acadêmico \(G Suite\) e institucional \(domínio UFPB\)](#)

# Introdução

Este documento tem como objetivo apresentar as principais funcionalidades do [Sistema de Suporte](#). O presente documento é destinado a docentes e servidores técnicos administrativos da UFPB.

O sistema Suporte agrega os vários serviços fornecidos pelas Unidades para a comunidade acadêmica. Através dele, o usuário poderá:

- Verificar a situação dos sistemas institucionais da UFPB;
- Acessar as dúvidas mais frequentes sobre os sistemas;
- Consultar o catálogo dos serviços fornecidos pelas Unidades;
- Criar novos chamados para o serviço desejado (necessário login);
- Acompanhar e responder os chamados criados (necessário login).

A Figura 1 exibe a página inicial do Suporte.

[SUPORTE\\_PAGINA\\_INICIAL.png](#)

Figura 1 - Tela inicial do Suporte

# Perfis Envolvidos

É necessário ter o vínculo de SERVIDOR com a UFPB (Universidade Federal da Paraíba) para ter acesso à abertura de Chamados.

# Visão Geral

Funcionalidade	Finalidade	Caminho no Sistema	Perfil
Catálogo de Serviços da Unidade	Lista os serviços de uma unidade	Suporte → [SELECIONAR UNIDADE]	Público
Abrir Chamado	Criação de um chamado para unidade	Suporte → [SELECIONAR UNIDADE] → [SELECIONAR Categoria / Unidade] → [Nome do Serviço] → Abrir Chamado	Servidor
Meus Chamados	Lista os chamados abertos do usuário	Suporte → Meus Chamados	Servidor
Acompanhar Chamado	Acompanha chamado aberto do usuário	Suporte → Meus Chamados → [Chamado]	Servidor
Área Administrativa Unidade	Permite gerenciar Unidade do Suporte	Suporte → Administração	Gestor
Gerenciar Categorias	Permite gerenciar as categorias do Suporte	Suporte → Administração → Categorias	Gestor
Gerenciar Unidade	Permite gerenciar as unidades do Suporte	Suporte → Administração → Unidades	Gestor
Gerenciar Serviços	Permite gerenciar os serviços do Suporte	Suporte → Administração → Serviços	Gestor

# Funcionalidades do Suporte

Manuais de uso para abertura e acompanhamento de chamados.

# Catálogo de Serviços

---

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Público

---

O catálogo de serviços do [Suporte STI](#) reúne todos os serviços ofertados pela Superintendência de Tecnologia da Informação à comunidade da UFPB. Os serviços podem ser agrupados por Categorias ou por Unidades da estrutura organizacional da [STI](#).

Suporte STI → Catálogo

Nessa página é possível buscar por um serviço, ou buscar manualmente o serviço por Categorias ou Unidades.

[SUPORTE\\_CATALOGO\\_SERVICOS\\_UNIDADE\\_CATEGORIAS.png](#)

Nesta tela acima, o sistema apresenta a lista de .

Se quiser buscar, digita no campo de pesquisa. Em seguida, o sistema apresenta os tópicos da  e  encontrados abaixo:

[SUPORTE\\_CONSULTA\\_SERVICOS.png](#)

Para encontrar a categoria desejada, basta clicá-la. Em seguida, o sistema mostra a tela abaixo:

[SUPORTE\\_CATALOGO\\_SERVICOS\\_CATEGORIA.png](#)

Para especificar a unidade referente, basta clicar em  (botão cor azul). Após clicar, o sistema lista as unidades e, em seguida, seleciona uma das Unidades listadas.

Se pesquisar por Unidades, clica no botão .

[SUPORTE\\_CATALOGO\\_SERVICOS\\_UNIDADE\\_UNIDADES.png](#)

Nesta tela acima, o sistema divulga a lista de .

Após encontrar a unidade desejada, clique na opção "Abrir chamado para [SIGLA UNIDADE]", para visualizar os serviços fornecidos.

# Abertura de Chamado

---

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Servidor

---

Para abrir um chamado referênte a um dos serviços disponibilizados no [Catálogo de Serviços](#) da STI, é necessário acessar a página do serviço.

A página de detalhamento do Serviço apresenta as principais informações sobre o serviço, quais sejam:

- **Unidade Responsável:** Indica a unidade da STI responsável pelo atendimento do chamado;
- **O que é:** Exibe a descrição do serviço;
- **Onde o serviço é prestado:** Diz para quais campi e unidades o serviço é prestado;
- **Quem pode solicitar o serviço:** Indica os papéis de usuários que podem solicitar o serviço;
- **Etapas para atendimento do serviço:** Apresenta as etapas necessárias para o atendimento do serviço;
- **Requisitos para abrir chamado:** Os requisitos necessários para a criação de novo chamado para o serviço em questão. A completude das informações fornecidas no formulário de criação de chamado é fundamental para maior celeridade no atendimento;
- **Quais os prazos de atendimento:** Indica os prazos para primeira resposta, atualização e solução do chamado.
- **Base de Conhecimento:** Indica links de materiais de ajuda para o usuário.

[SUPORTE\\_DETALHES\\_SERVICO.png](#)

Após revisar os dados do chama e em seguida clicar em "ABRIR CHAMADO". Se o usuário não estiver logado, o sistema mostrará a tela de login:

[login\\_sigaa.png](#)

Preenche a conta e a senha e, em seguida, clica no botão .

Para que seja realizada a abertura de um chamado no [Suporte STI](#), é necessário que o usuário escolha um dos serviços ofertados pelas unidades da STI. Após a escolha do serviço e seleção da opção  na tela de detalhamento do serviço, é exibido o formulário de criação de um novo chamado, juntamente com os requisitos que devem ser observados.

## Formulário

O formulário de abertura **pode variar** de acordo com o serviço escolhido. Contudo, são apresentados, no mínimo, os seguintes campos:

- **Assunto**: Assunto resumido do chamado
- **E-mail para contato**: E-mail pelo qual o sistema envia as notificações de interação do chamado
- **Telefone/Ramal**: Telefome e/ou Ramal para comunicação
- **Descrição**: Uma descrição detalhada do chamado
- **Arquivos**: Envio de anexos ao chamado

Após o preenchimento dos campos indicados pelo formulário, é necessário clicar em **ENVIAR** para enviar o chamado.

## Envio de arquivos

A quantidade de arquivos anexados ao chamado é de no máximo 3 (três), limitado o tamanho de até 5MB por arquivo.

# Meus Chamados

---

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Servidor

---

Essa operação permite a consulta dos chamados abertos pelo usuário, após de logar com usuário e senha de [SIGAA](#). O acesso é feito em:

Suporte → Meus Chamados

[SUPORTE\\_BARRA\\_MEUS\\_CHAMADOS.png](#)

Nessa tela é possível filtrar os chamados pelo:

- Número do chamado
- Unidade de abertura
- Data de criação do chamado
- Filtrar chamados que contém novas respostas

[SUPORTE\\_MEUS\\_CHAMADOS.png](#)

É possível visualizar na listagem:

- Situação do Chamado
- Número e Título do Chamado
- Se existe novas respostas para o chamado
- Unidade de Abertura
- Avaliação do Chamado
- Data de Abertura

Para visualizar mais detalhes do chamado, clique no título do chamado.

# Acompanhamento do Chamado

---

SISTEMA: Suporte

PERFIL: Servidor

---

Para acompanhar um chamado acesse a área de [Meus Chamados](#), e busque e clique no *Título do Chamado* que deseja verificar mais detalhes.

Nessa página é possível:

- Visualizar os prazos
- Visualizar a solicitação e respostas
- Enviar uma nova resposta

O formulário para responder o chamado, contém um campo texto  (obrigatório), e um campo para, opcionalmente, envio de  (observe que os limites de quantidade de arquivos e formatos são os mesmos aplicados à abertura).

Após o preenchimento do formulário, só clicar em .

## Reabertura e/ou Avaliação do Chamado

Caso o chamado está fechado, e permite a avaliação, na visualização é possível realizar a avaliação do chamado.

Como também é possível realizar a reabertura do mesmo, clicando na opção "Reabrir Chamado".

# Funcionalidades do Gestor

Manuais para o gestor de unidades no Suporte.

# Gerenciar Categorias

---

- SISTEMA: Suporte
  - PERFIL: Gestor
- 

Essa funcionalidade permite aos gestores criar categorias para os serviços da Unidade.

Suporte → Administração → Categorias

Nessa página é exibida as categorias cadastradas para a Unidade, que permite:

- Cadastrar uma nova categoria
- Visualizar a categoria
- Editar os dados da categoria
- Inativar/Ativar a categoria

## Nova Categoria

Para cadastrar uma nova categoria clique na opção . Os seguintes campos serão solicitados para preenchimento:

- **Nome:** O nome da categoria
- **Resumo:** Texto resumo exibido na listagem de categorias
- **Descrição:** Texto detalhado exibido quando visualizando a categoria
- **Ícone:** Ícone da categoria

Para confirmar ao cadastro clique em .

# Gerenciar Unidades

---

- SISTEMA: Suporte
  - Perfil: Gestor
- 

Permite cadastrar as Unidades que pertencem à Unidade do Gestor.

Suporte → Administração → Unidades

Nessa página são listadas as unidades filhas da Unidade, que permite:

- Cadastrar novas Unidades
- Visualizar a página da Unidade
- Editar os dados de cadastro da Unidade
- Inativar/Ativar a Unidade

## Nova Unidade

Para cadastrar uma nova unidade clique em . É exibido o formulário de cadastro com os seguintes campos:

- **Nome:** Nome completo da Unidade
- **Sigla:** Sigla da Unidade
- **Descrição:** Uma descrição resumida da Unidade

Para confirmar o cadastro clique em .

# Gerenciar Serviços do Catálogo

- SISTEMA: Suporte
- Perfil: Gestor

Permite gerenciar os serviços oferecidos pela Unidade.

Suporte → Administração → Serviços

Nessa página são exibidos os serviços cadastrados para a Unidade, que permite:

- Cadastrar um novo serviço
- Visualizar a página do serviço
- Editar os dados de cadastro do serviço
- Inativar/Ativar os serviços

## Novo Serviço

Para realizar o cadastro de um novo serviço, é necessário ter pelo menos uma Unidade e uma Categoria cadastrada.

Para cadastrar um novo serviço clique na opção `Novo Serviço`. É exibido o formulário para cadastro do serviço:

- **Unidade:** A Unidade que oferece o serviço
- **Nome:** Nome do serviço oferecido
- **Código do Serviço:** Código único do serviço da Unidade
- **Descrição:** Descrição do que é o serviço
- **Requisitos:** Os requisitos que o usuário precisa se atentar antes de abrir o chamado
- **Solicitantes:** Para quem é destinado o serviço
- **Prestado por:** Quem realizada a análise da solicitação
- **Etapas de Atendimento:** As etapas que a unidade segue para analisar solicitações para o serviço
- **Categorias:** Indica quais são as categorias a qual o serviço está ligado

- **Anexo obrigatório:** Marque essa opção se deseja que ao abrir o chamado, seja solicitado obrigatoriamente o anexo de algum arquivo

Para confirmar o cadastro clique em .

# Perguntas frequentes

# Dúvidas sobre solicitação de email acadêmico (G Suite) e institucional (domínio UFPB)

## 1. Quem pode solicitar os e-mails oferecidos pela UFPB?

Discentes, docentes e técnicos administrativos podem criar um e-mail acadêmico com acesso aos serviços do Google (G Suite for Education) diretamente pelo SIGAA, conforme instruções disponíveis para:

- [Docente](#): SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Outros → E-mail Institucional
- Discente: SIGAA -> Portal Discente -> Outros (Menu principal) -> E-mail institucional
- Servidor técnico-administrativo: SIGAA -> Módulo biblioteca -> Aba servidor -> E-mail institucional.

## 2. É possível criar um e-mail acadêmico com acesso ao G Suite para uma unidade administrativa?

Não. As unidades administrativas devem solicitar a criação de e-mails institucionais exclusivamente por meio de chamado na página de [suporte da STI](#)

Os servidores (técnicos e docentes) podem possuir um e-mail acadêmico com acesso ao G Suite, vinculado às atividades educacionais. Adicionalmente, também podem solicitar a criação de um e-mail institucional (sem direito ao serviços da G Suite) via chamado à STI ([CAU 05](#)), conforme for a necessidade administrativa.

## 3. Gostaria de realizar reuniões online, mas não consigo utilizando o e-mail criado via chamado à STI. O que fazer?

O e-mail institucional criado pela STI não possui os recursos do G Suite, como o Google Meet. Como alternativa, recomendamos utilizar os serviços da RNP ([Rede Nacional de Ensino e Pesquisa](#), que oferece gratuitamente ferramentas para videoconferência e colaboração online. Basta acessar o site da RNP e seguir as instruções para uso.