

STI Atende

Manual do Usuário

Universidade Federal do Ceará - UFC

Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

ufc.br | sti.ufc.br

Material produzido pela Central de Serviços de TI - CSTI | STI | UFC

Controle de Versão do Documento

Data	Atividade	Responsável	Versão
30/09/2026	Criação do documento	STI	1.0

Superintendência de Tecnologia da Informação - Universidade Federal do Ceará - Ministério da Educação

STI Atende: Manual do Usuário.

Coordenado pela Central de Serviços de TI - Fortaleza: STI - Superintendência de Tecnologia da Informação, 2026. 18 p.

Palavras-chaves: 1. Manual do usuário; 2. Tecnologia da Informação; 3. Suporte técnico; 4. Suporte em TI.

Universidade Federal do Ceará*ufc.br***Superintendência de Tecnologia da Informação***sti.ufc.br***Leonardo Osvaldo Barchini Rosa***Ministro da Educação do Brasil***Custódio Luís Silva de Almeida***Reitor da Universidade Federal do Ceará***Miguel Franklin de Castro***Superintendente da Superintendência de Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Ceará***Amarildo Maia Rolim***Superintendente Adjunto da Superintendência de Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Ceará***Evelyne Ferreira Avelino***Coordenadora de Contratações e Governança de Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Ceará***Alex Cirino da Rosa***Diretor da Central de Serviços de TI da Superintendência de Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Ceará***EXPEDIENTE****Alex Cirino da Rosa***Diretor da Central de Serviços de TI da Superintendência de Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Ceará***Beatriz Costa Ribeiro***Auxiliar em Administração - Central de Serviços de TI***Flávio José Tertuliano de Brito***Assistente em Administração - Central de Serviços de TI***Reginaldo de Paula Rodrigues***Técnico de tecnologia da informação - Central de Serviços de TI***Marlon Botelho Vieira***Técnico de Tecnologia da Informação - Central de Serviços de TI***Joaquim Ignácio de Oliveira Filho***Técnico de Tecnologia da Informação - Central de Serviços de TI*

Sumário

1 - Sobre o atendimento de serviços da STI	5
<i>Credenciais de Acesso: Usuários habilitados</i>	5
2. Como acessar o STI Atende	6
3. Conhecendo a Página Inicial do STI Atende	7
4. Navegando pelo Catálogo de Serviços	9
<i>Como acessar o Catálogo de Serviços do STI Atende:</i>	9
5. Solicitando um serviço	10
<i>Passo a Passo:</i>	10
6. Acompanhando sua solicitação	13
<i>Como visualizar seu histórico de solicitações:</i>	13
<i>Adicionar informações à solicitação (Acompanhamento):</i>	14
7. Conclusão do atendimento	16
8. Considerações Finais	18

1 - Sobre o atendimento de serviços da STI

A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal do Ceará (UFC) disponibiliza à comunidade acadêmica o STI Atende, o novo ambiente para solicitação e acompanhamento dos serviços de TI sob sua responsabilidade.

Por meio do Catálogo de Serviços da STI, o usuário pode identificar o serviço adequado a sua necessidade, registrar sua solicitação em formulário específico e acompanhar o andamento do atendimento.

Este manual apresenta, de forma prática, como acessar o STI Atende, localizar no ambiente virtual os serviços disponíveis em catálogo, registrar demandas e interagir com a equipe de atendimento designada.

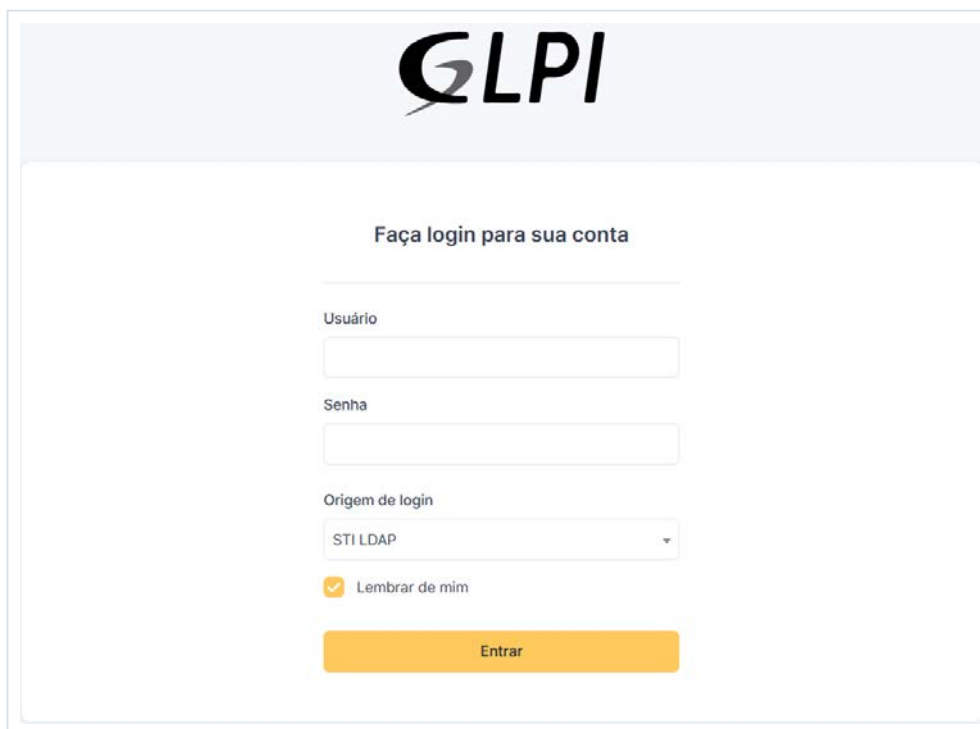
Credenciais de Acesso: Usuários habilitados

O STI Atende está vinculado à base de dados do Sistema Integrado de Informações Institucionais da UFC (SI3). São considerados usuários habilitados para uso todos os discentes, servidores técnico-administrativos e docentes ativos da UFC que estejam regularmente cadastrados no SIGAA/SIGPRH/SIPAC/SEI. Para acessá-lo, o usuário deve fornecer os mesmos login e senha de acesso aos sistemas do SI3.

2. Como acessar o STI Atende

O acesso ao sistema é feito através do portal da STI, no endereço sti.ufc.br; ou diretamente através do link <https://suporte.sti.ufc.br/>

Figura 2.1 – Tela de Login



A imagem mostra a interface de login do GLPI. No topo, há o logo "GLPI" em um cabeçalho cinza. Abaixo, o título "Faça login para sua conta" é centralizado. O formulário de login contém os seguintes campos: "Usuário" (campo de texto), "Senha" (campo de texto com ícone de olho para alternar visibilidade), "Origem de login" (menu suspenso com "STI LDAP" selecionado) e uma opção "Lembrar de mim" marcada com um checkbox. Um botão laranja "Entrar" está na base do formulário.

Insira suas Credenciais:

Usuário: Seu login/usuário do SI3 (SIGAA/SIGPRH/SEI).

Senha: Sua senha do SI3 (SIGAA/SIGPRH/SEI).

Clique em "Entrar".

Após o login, você será direcionado para a página inicial ("Home") do STI Atende.

3. Conhecendo a Página Inicial do STI Atende

Apresentamos, a seguir, cada um dos componentes e funcionalidades disponíveis na Página Inicial (“Home”) do STI Atende:

Figura 3.1 – Tela da Página Inicial

A interface do STI Atende apresenta o seguinte layout:

- 1**: Menu de navegação superior com links para Home, Catálogo de serviços, Chamados e FAQ.
- 2**: Perfil do usuário no canto superior direito, mostrando o nome e a função (UPC - Unidade de Produção de Conteúdo).
- 3**: Área de busca com o texto "Como podemos ajudá-lo?" e um campo de entrada para "Pesquise entradas ou formulários da base de conhecimento".
- 4**: Botão "Catálogo de Serviços" com um ícone de documento.
- 5**: Botão "Dúvidas Frequentes" com um ícone de pergunta.
- 6**: Seção de chamados em andamento, com uma tabela de chamados e filtros para "Chamados em andamento", "Chamados solucionados" e "Dashboard".

ID	Título	ENVIADO POR	STATUS	DATA DE ABERTURA	DATA DE ENCERRAMENTO
85	[SUP] Instalação de Software	UPC - CH-ORÇAMENTO DE MANUTENÇÃO	Novo	30-09-2026 08:58	25-09-2026 15:19
23	[CST] Diagnóstico, Montagem ou Manutenção	UPC - CH-ORÇAMENTO DE MANUTENÇÃO	Novo	30-09-2026 08:56	22-09-2026 09:54
102	[CST] Manutenção de Computador - CAMPUS DO RIO	UPC	Novo	29-09-2026 19:49	29-09-2026 19:49
101	[CST] Manutenção de Computador - BENFICA-REITORIA/ANDOS	UPC	Novo	29-09-2026 19:47	29-09-2026 19:47
100	[CST] ATENDIMENTO AO USUÁRIO Amarelto	UPC	Novo	29-09-2026 19:18	29-09-2026 19:18
97	Montagem (computador e periféricos)	UPC - STI - CST	Novo	29-09-2026 16:47	29-09-2026 10:15
88	[CST] ATENDIMENTO AO USUÁRIO	UPC	Novo	25-09-2026 16:06	25-09-2026 16:06
86	[CST] ATENDIMENTO AO USUÁRIO	UPC	Novo	25-09-2026 15:22	25-09-2026 15:22
83	Diagnóstico	UPC - STI - CST	Em andamento (atribuído)	24-09-2026 17:10	23-09-2026 16:28

83 / 100 itens / página Exibindo 1 a 9 de 9 itens

1. *Barra de navegação: Composta pelos botões “FAQ” (leva à página de Dúvidas Frequentes do STI Atende), “Chamados” (leva à página de seu histórico de acompanhamento de solicitações de atendimento abertas pelo STI Atende), “Catálogo de serviços” (leva à página que lista os serviços de TI disponíveis a serem solicitados por meio do STI Atende) e, por fim, “Home” (leva de volta à página inicial do STI Atende).*
2. *Perfil do usuário: Imagem com as iniciais do nome do usuário conectado.*
3. *Barra de busca do “Como podemos ajudá-lo?": Esta ferramenta permite localizar serviços disponíveis em catálogo e/ou respostas a dúvidas frequentes com buscas simples por palavras-chave.*
4. *Leva à página do Catálogo de Serviços disponíveis para solicitação pelo STI Atende.*
5. *Leva à página de Perguntas Frequentes (“FAQ”) cadastradas no STI Atende.*
6. *Visualização simplificada do histórico de solicitações registradas pelo usuário conectado por meio do STI Atende. Nesta seção, estão disponíveis as abas “Chamados em andamento” (mostra ID, título, entidade responsável, status, última atualização e data de abertura de suas solicitações que ainda estão em análise), “Chamados solucionados” (mostra ID, título, entidade responsável, status, última atualização e data de abertura de suas solicitações que já foram atendidas). A versão completa de acompanhamento do histórico de todas as solicitações registradas pelo usuário conectado por meio do STI Atende fica disponível na página que leva o botão “Chamados”, da Barra de navegação (nº 1 da Página Inicial).*

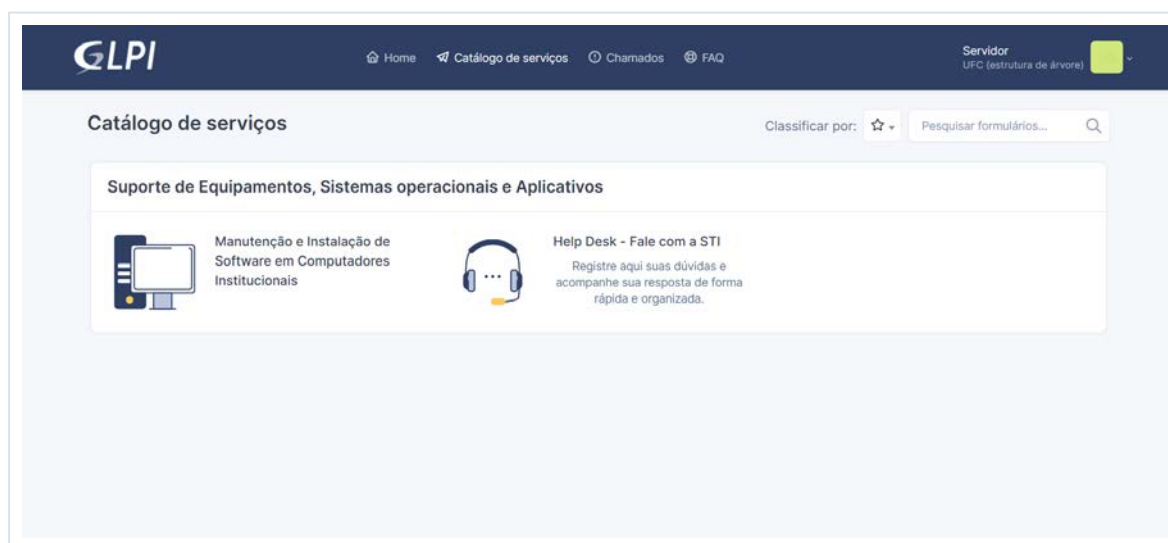
4. Navegando pelo Catálogo de Serviços

O STI Atende está sendo implementado por etapas, portanto, em fase inicial, contará com somente parte da lista de serviços de competência da STI. Para conferir os tipos de solicitação disponíveis pela plataforma, acesse o Catálogo de Serviços.

Como acessar o Catálogo de Serviços do STI Atende:

Na página inicial do STI Atende, localize e clique em “Catálogo de Serviços”, disponível tanto na Barra de navegação (ver componente 1 da Página Inicial) quanto no menu central (ver componente 4 da Página Inicial).

Figura 4.1 – Catálogo de serviços



Ao acessar o Catálogo de Serviços, o usuário conectado visualiza a tela conforme a Figura 4.1. Inicialmente não estarão disponíveis as seguintes categorias de serviços de TI:

Manutenção e Instalação de Software em Computadores Institucionais: por meio desta categoria, é possível abrir solicitações de atendimento em quatro (04) tipos de serviços, a saber:

1. Montagem (computador e periféricos);
2. Diagnóstico;
3. Manutenção de equipamento (computador);
4. Instalação de software.

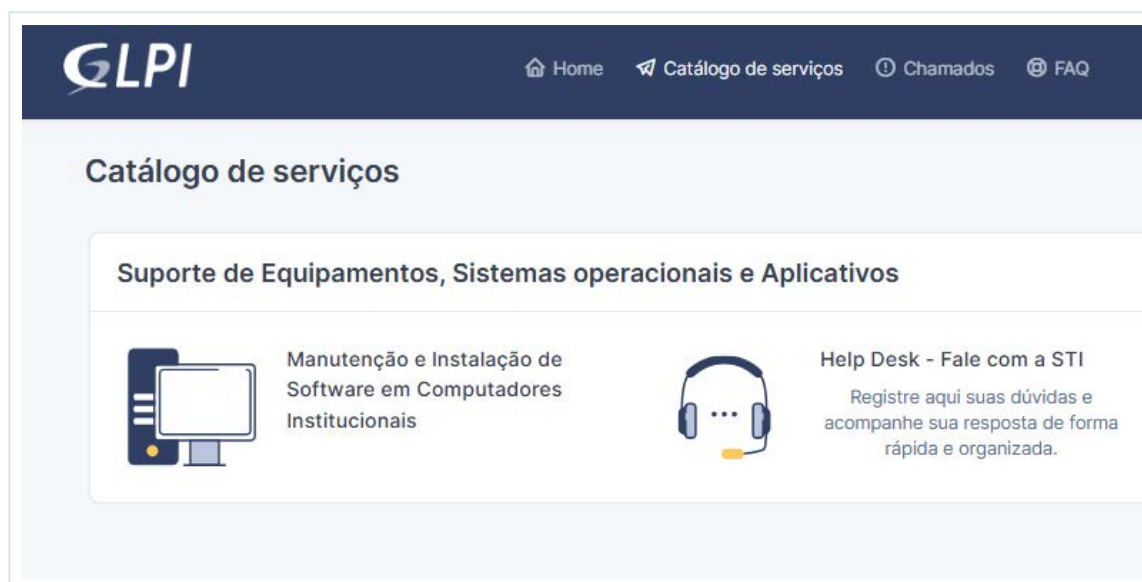
Help Desk - Fale com a STI: novo canal de comunicação com o atendimento da STI. Por meio desta categoria de serviço disponível no Catálogo, o usuário conectado poderá registrar suas dúvidas pertinentes à Tecnologia da Informação e acompanhar a resposta da STI de forma célere e organizada.

5. Solicitando um serviço

Depois de encontrar o serviço desejado no Catálogo, é hora de registrar a solicitação de atendimento.

Passo a Passo:

1. No Catálogo de Serviços, clique sobre o serviço que deseja solicitar. Exemplo: Clique em “Manutenção e Instalação de Software em Computadores Institucionais”.



2. Você será direcionado para um formulário específico para o tipo de demanda escolhido.

Preencha o Formulário:

A seguir, reproduzimos a tela de um formulário de solicitação disponível no STI Atende, referente à opção “Manutenção e Instalação de Software em Computadores Institucionais”, para descrever seus componentes:

Figura 5.2 – Exemplo de Formulário de Solicitação

Manutenção e Instalação de Software em Computadores Institucionais

Formulário padrão.

Solicitante

Nome do solicitante

* Coloque sempre o nome do usuário do equipamento que vai receber nosso técnico.

E-mail *

Telefone (Ramal UFC)

Solicitação

Área de Atendimento *

Selecione a área de atendimento clicando na opção desejada.

Endereço *

Rua e número

Complemento

Bloco *

Sala *

CEP

Referência *

Informe referências que auxiliem a equipe responsável a localizar o local da demanda, como bloco, sala, setor, ponto de referência ou outras informações relevantes.

Descrição

Descreva sua solicitação com o máximo de detalhes possível, incluindo informações adicionais relevantes sobre a demanda. Essas informações ajudarão nossa equipe a compreender melhor a situação e prestar um atendimento mais ágil e eficiente.

Simple

B **I**

Horário para atendimento *

Indique os dias e horários da semana disponíveis para o atendimento do chamado.

Serviço

Tipo de serviço *

Número de patrimônio *

Indique o número da plaqueta de tombamento do equipamento no Sistema de Patrimônio da UFC.

✓ Enviar

1. Seção “Solicitante”: dados que identifiquem o usuário que está requisitando o atendimento.
2. Seção “Solicitação”: dados que viabilizem o atendimento à demanda. Aqui o usuário deve detalhar o objeto da prestação do serviço (identificar a necessidade de suporte) e descrever informações como a área da universidade em que o atendimento deverá ser prestado e a disponibilidade do setor em receber visita técnica da STI.
3. Seção “Serviço”: dados que especifiquem o tipo de serviço requerido dentre os que estão agrupados na opção selecionada no Catálogo.

Atenção:

Na seção “Serviço”, o usuário deve atentar que: se trata da Instalação de softwares básicos, como sistemas operacionais, antivírus, entre outros, desde que não gere ônus para a instituição, o que inclui softwares com licença, evitando tanto riscos de indenização por uso irregular, ou de uso livre, desde que não criem dependência futura de licenças pagas.

Os campos sinalizados com um asterisco vermelho (*) são de preenchimento obrigatório.

Em formulários que contiverem o campo “Descrição”, detalhar a necessidade de atendimento com o máximo de informações relevantes referentes à situação/problema vai favorecer a identificação e o andamento da análise em TI.

Formalize o registro de sua demanda:

Após preencher o formulário, revise as informações fornecidas e clique no botão “Enviar”. Nesse momento, o sistema vai gerar um número de protocolo para a demanda e você poderá acompanhar o atendimento pelo próprio STI Atende.

6. Acompanhando sua solicitação

No sistema, você pode visualizar o histórico de todos os seus chamados registrados a qualquer momento.

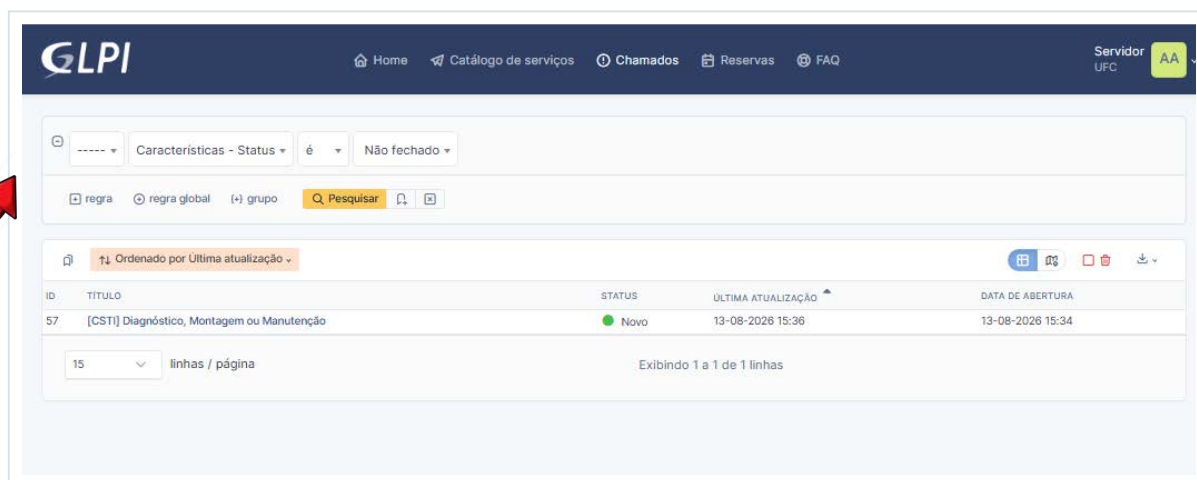
Como visualizar seu histórico de solicitações:

1. No menu superior, clique em “Chamados”.

Figura 6.1 – Tela de visualização dos chamados



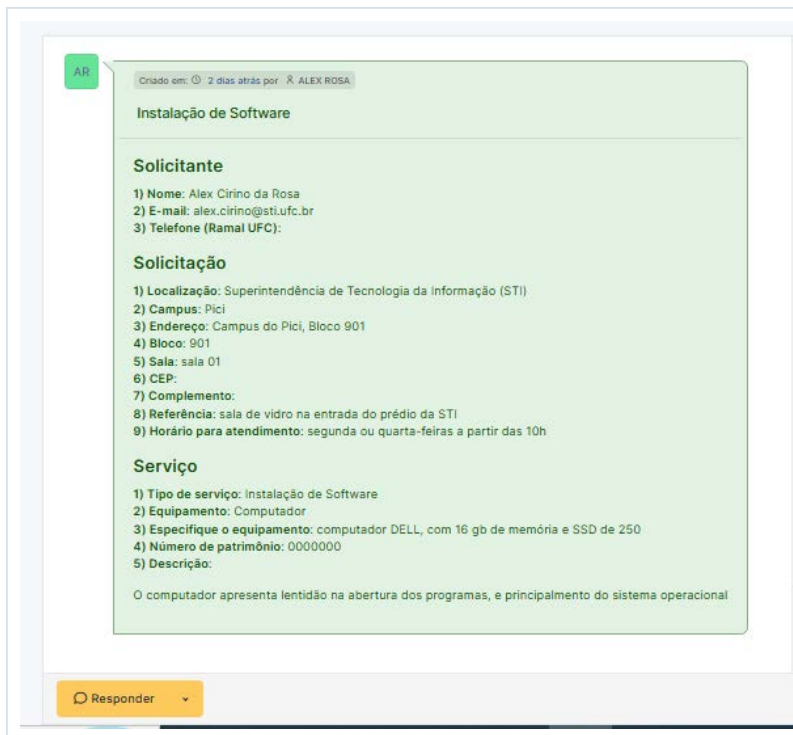
2. Você verá uma lista com todos os chamados que abriu pelo STI Atende.
3. Clique no título do chamado para abri-lo e ver os detalhes.



Adicionar informações à solicitação (Acompanhamento):

Se o técnico solicitou mais informações ou se você perceber que esqueceu de mencionar algo que considera importante para a resolução da demanda, é possível adicionar comentários à solicitação mesmo após o envio do formulário. Confira como fazê-lo:

1. Clique em “responder”.



AR

Criado em: 2 dias atrás por ALEX ROSA

Instalação de Software

Solicitante

- 1) Nome: Alex Cirino da Rosa
- 2) E-mail: alex.cirino@sti.ufc.br
- 3) Telefone (Ramal UFC):

Solicitação

- 1) Localização: Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)
- 2) Campus: Pici
- 3) Endereço: Campus do Pici, Bloco 901
- 4) Bloco: 901
- 5) Sala: sala 01
- 6) CEP:
- 7) Complemento:
- 8) Referência: sala de vidro na entrada do prédio da STI
- 9) Horário para atendimento: segunda ou quarta-feiras a partir das 10h

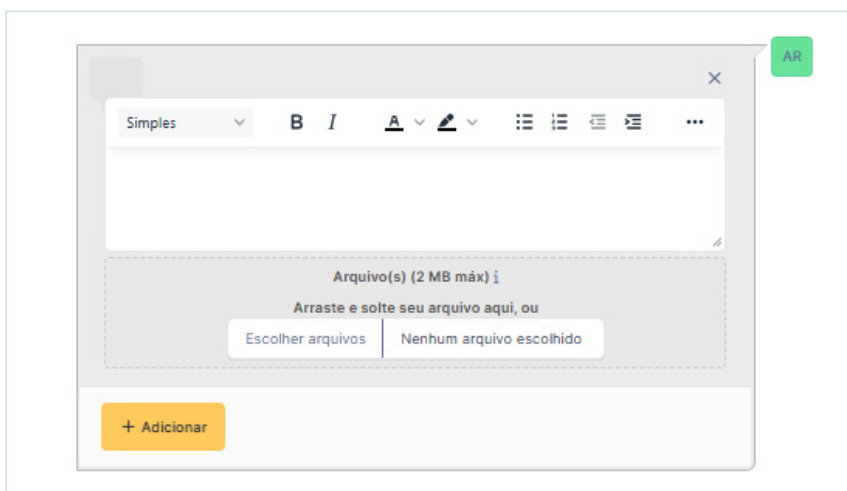
Serviço

- 1) Tipo de serviço: Instalação de Software
- 2) Equipamento: Computador
- 3) Especifique o equipamento: computador DELL, com 16 gb de memória e SSD de 250
- 4) Número de patrimônio: 0000000
- 5) Descrição:

O computador apresenta lentidão na abertura dos programas, e principalmente do sistema operacional

Responder

2. Digite sua mensagem no campo de texto, depois clique em “adicionar”



AR

Simplex

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Adicionar

Quando você adiciona uma resposta, a informação fica registrada e será considerada no momento do atendimento.

Informação importante:

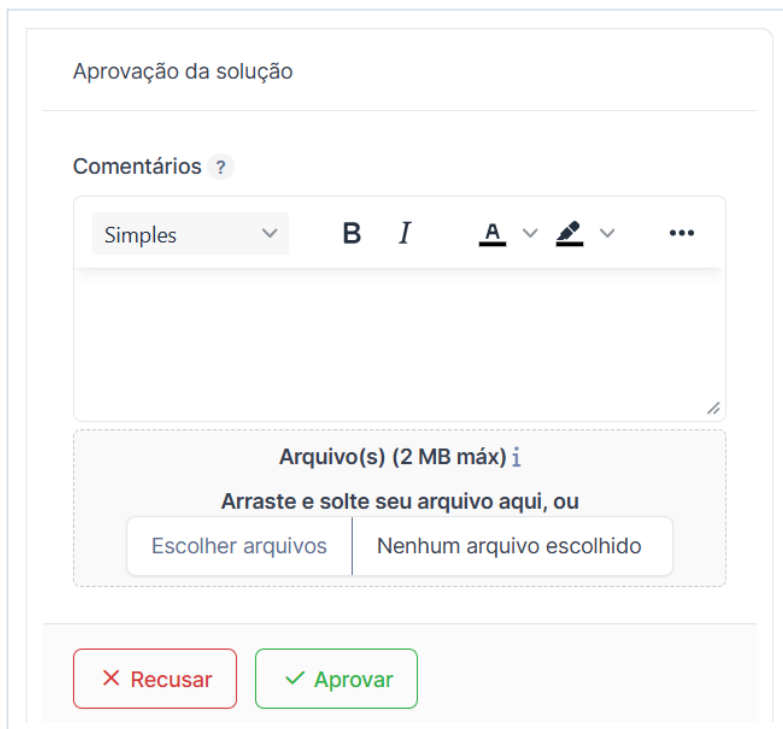
Ao realizar a abertura da solicitação de serviço pelo STI Atende, o usuário recebe um e-mail de notificação. Neste haverá a confirmação da abertura, além de um link direcionando para o STI Atende. A imagem abaixo ilustra como funciona essa dinâmica:



7. Conclusão do atendimento

Após a realização do serviço, o técnico designado ao atendimento sinaliza pelo STI Atende que a solicitação foi solucionada. Quando isso acontecer, na página de acompanhamento da solicitação, pelo STI Atende, surgirá uma tela de Aprovação da Solução.

Figura 7.1 - Tela de aprovação da solução



Aprovação da solução

Comentários ?

Simplex ▼ B I A ▼ ✎ ▼ ...

Arquivo(s) (2 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

✕ Recusar ✓ Aprovar

Depois de verificar a devolutiva técnica, é por essa tela que o usuário solicitante declarará se a solução fornecida atende a sua necessidade ou não.

Caso a resposta técnica tenha deixado dúvidas ou não tenha atingido às expectativas, o solicitante deve clicar em “Recusar”. Atenção: Para recusar uma solução, é obrigatório redigir um comentário que justifique a recusa na caixa de texto da tela de aprovação. Ao recusar a solução, o técnico designado analisará a justificativa de recusa para dar continuidade ao atendimento.

Caso a resposta técnica seja assertiva, basta que o usuário solicitante clique em “Aprovar”, para que a solicitação seja concluída e a demanda seja dada como atendida a contento.

A aprovação da solicitação inicia a avaliação do atendimento, através de uma pesquisa de satisfação, conforme imagem abaixo:

Satisfação com a
solução do Chamado



Comentários

Data de resposta
para a pesquisa de
satisfação.

2026-09-30 16:29:36

 Salvar

A avaliação é feita por estrelas, variando de 1 a 5, conforme a legenda:

1 Estrela: Muito Ruim

2 Estrelas: Ruim

3 Estrelas: Bom

4 Estrelas: Muito Bom

5 Estrelas: Excelente

Aproveite o campo de comentários para deixar sugestões sobre o atendimento.

8. Considerações Finais

Cada etapa do STI Atende foi ajustada à realidade das demandas em TI da UFC. A ferramenta foi idealizada para garantir uma interação responsiva, transparente e eficaz entre a equipe de atendimento da STI e os usuários requisitantes da comunidade universitária.

Nesta primeira versão do “STI Atende: Manual do Usuário”, fizemos um apanhado das funcionalidades disponíveis aos usuários habilitados a utilizarem o sistema. Contamos com a sua colaboração para aperfeiçoá-lo: se restar qualquer dúvida, sugestão ou crítica relacionada ao STI Atende, entre em contato com a Central de Serviços de TI através do e-mail relacionamento@sti.ufc.br ou do WhatsApp (somente mensagens de texto) 85 3366.9999.

 **Superintendência
de Tecnologia
da Informação**

**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ**