



Superintendência de Tecnologia da Informação

Segurança da Informação

Abertura de Chamados

Manual de utilização da plataforma

Setembro 2020

O manual a seguir foi criado para auxiliar os usuários na utilização da plataforma para abertura de chamados da Central de Atendimento da STI. Todos os membros da Comunidade Acadêmica da UFF podem abrir chamados pelo portal.

1. Acesse o endereço: <http://app.uff.br/atendimento>.
2. A tela de login abaixo aparecerá. Faça login com o seu CPF (1) e senha (2) do idUFF e clique em entrar (3). Note no círculo vermelho que é importante a opção **uff.br** estar aparecendo.

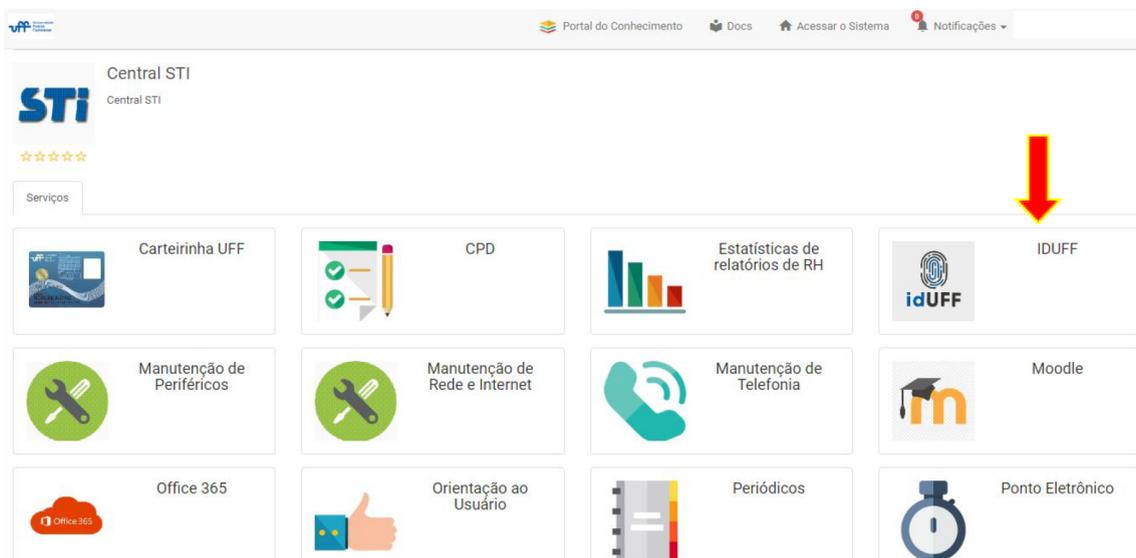


A tela de login do idUFF da Universidade Federal Fluminense. No topo, há o logo 'uff' e o texto 'Universidade Federal Fluminense'. Abaixo, o logo 'idUFF' com um ícone de impressão digital. O formulário de login contém dois campos de entrada: o primeiro para o usuário, com 'uff.br' circulado em vermelho e o número '1' ao lado; o segundo para a senha, com o número '2' ao lado. Abaixo dos campos, há um link 'Esqueceu sua senha?'. Um botão verde 'ENTRAR' com o número '3' ao lado está posicionado abaixo dos campos. No rodapé da tela, há o texto 'Entre com seu login e senha do idUFF'.

3. Após entrar, a tela abaixo aparecerá. Clique em **Central STI**.



4. A tela seguinte mostrará os tipos de solicitações mais requeridas pelos usuários. Escolha a que desejar e clique sobre ela. Usaremos como exemplo a solicitação **IDUFF**:



5. Escolha o tipo de solicitação que deseja. Vamos utilizar como exemplo **Atualizar dados**.



6. Em seguida, faça a sua solicitação.

6.1. Escreva detalhadamente o que você deseja no campo “Descrição” (Retângulo vermelho);

6.2. Caso seja necessário anexar algum documento e/ou formulário, aparecerá uma instrução no campo indicado pelo retângulo azul. Para anexar, basta arrastar o arquivo ou clicar no campo destacado pelo retângulo verde.

Pesquise aqui

Atualizar dados

IMPORTANTE: Deve ser anexado cópia do RG frente e verso.

Solicitação

Descrição*

Escreva aqui

Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload.

Concluir

7. Após preencher a solicitação e anexar o documento (caso necessário), clique em **Concluir**.

Portal do Conhecimento Docs Acessar o Sistema Notificações

Pesquise aqui

Atualizar dados

IMPORTANTE: Deve ser anexado cópia do RG frente e verso.

Solicitação

Descrição*

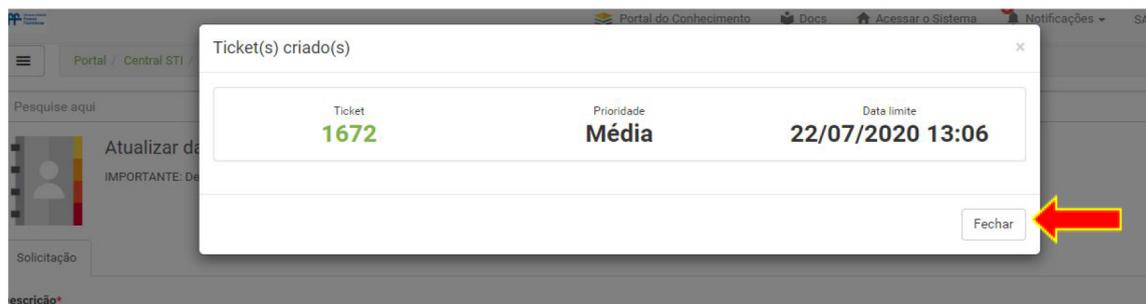
Desejo atualizar meus dados.
Meu ramal é: XXXXX
Meu Campos é o XXXXXX, 4º andar, sala XXXXX
Muito obrigado

chave.txt

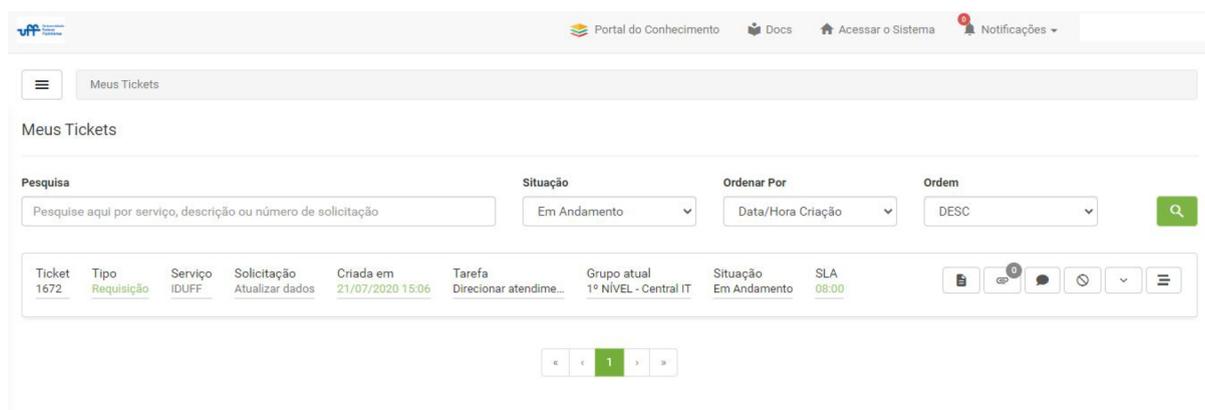
Remover arquivo

Concluir

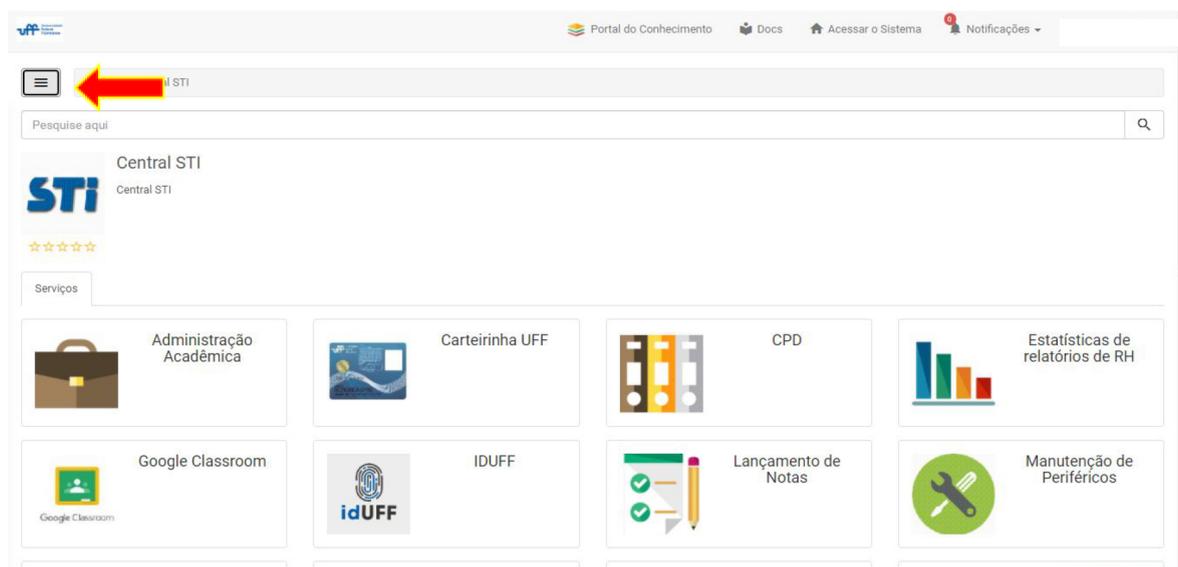
8. Após clicar em **Concluir**, uma tela será exibida com o número do seu chamado. Clique em **Fechar**.



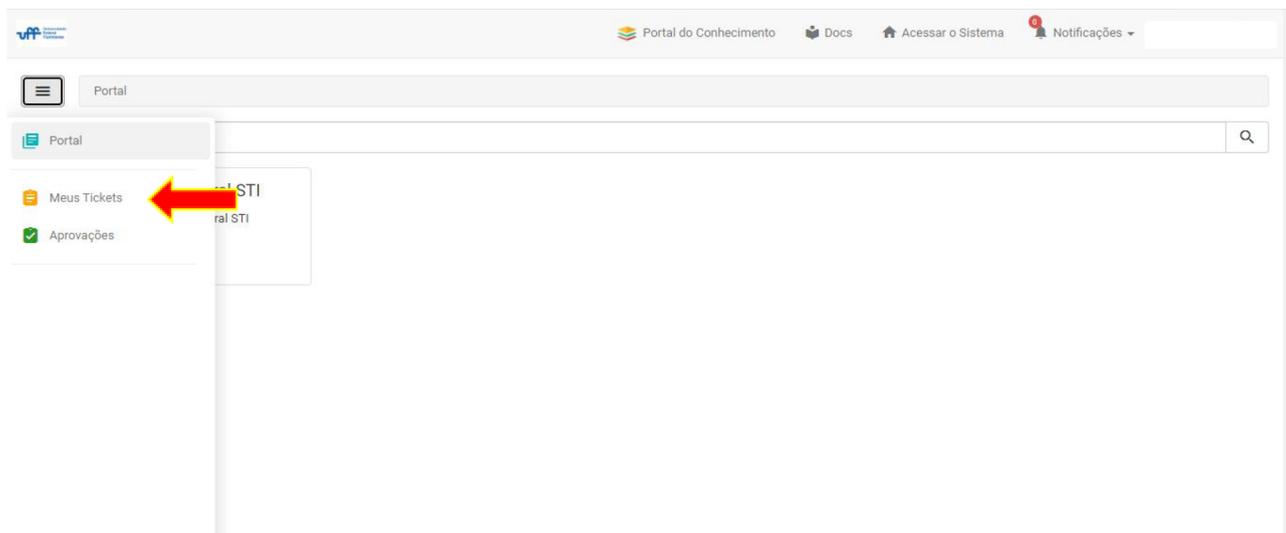
9. Pronto! Sua solicitação foi enviada à Central de Atendimento da STI. A tela que aparece ao final do procedimento mostra o andamento do seu chamado. Se você tiver outros chamados, eles também aparecerão nessa tela.



10. Para acompanhar o andamento do chamado, acesse o menu representado pelas três linhas, conforme a tela abaixo:



10.1. Depois clique em **Meus Tickets**.



A tela que abrirá será a mesma do item 9: mostrará todos os chamados criados por você.



Observação: Ao final de cada atendimento, um formulário de avaliação do serviço prestado será gerado. É muito importante que, após o encerramento do chamado, vocês, usuários(as), avaliem o atendimento. Isso ajuda a otimizar os serviços prestados pelas equipes da STI.

