



Centro de Ciências Exatas
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Suporte Técnico

Os atendimentos relacionados ao Suporte Remoto de TI direcionados ao STI serão recebidos pelo canal oficial de atendimento da Ufes. Trata-se do Sistema de Suporte, disponível em: atendimento.ufes.br

Assim, todos os pedidos de atendimento para o STI ficam centralizados num único sistema, integrado e gerenciado, o que permitirá otimizar o encaminhamento das demandas às equipes disponíveis, aumentando a celeridade no fluxo dos processos.

Cada pedido de atendimento gera um novo ticket. O ticket é um número único que pode ser utilizado para acompanhar o progresso do pedido e suas respostas. Para abrir um ticket, é necessário um endereço de e-mail institucional válido.

Assim, estarão garantidos os acessos ao histórico de chamados, permitindo uma melhor organização e emissão de relatórios, que servirão de auxílio na análise dos serviços prestados.

Para abrir um novo ticket, basta acessar o Sistema de Suporte (atendimento.ufes.br), clicar em “Abrir Novo Ticket”, preencher as informações de contato (e-mail institucional, nome completo e telefone) e escolher o “Tópico de ajuda” adequado.

Atenção, no Sistema de Suporte estão disponíveis 24 “Tópicos de ajuda” relacionados ao Suporte em Tecnologia da Informação para o STI. É muito importante o usuário verificar, utilizando a Tabela a seguir, qual “Tópico de ajuda” ele deve escolher, de acordo com a sua necessidade de atendimento, evitando que o seu pedido tenha um encaminhamento equivocado, o que causará um tempo maior no atendimento.

Contamos com a colaboração de todos no sentido de que o suporte de tecnologia para o STI seja sempre e exclusivamente demandado através do Sistema de Suporte, disponível em: atendimento.ufes.br

Tópico de ajuda	Utilização	Atendimento
Tecnologia da Informação / Acesso Café	O CAFE (Comunidade Acadêmica Federada), trata-se do serviço desenvolvido pela Rede Nacional de ensino e Pesquisa (RNP). Esse tópico é utilizado para tratar de problemas no acesso, contas de usuários ou outras informações relacionadas ao acesso CAFE.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem	Problemas na turma, casos onde o professor deletou a disciplina, problemas com acessos dos alunos, conteúdos ou quaisquer outros assuntos relacionados ao AVA.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Backup	Tópico usado em caso de perda de dados dos servidores de arquivo (ex:	Equipe STI



Centro de Ciências Exatas
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Suporte Técnico

	arq-cce, arq-prograd etc), e-mails e sites.	
Tecnologia da Informação / Blog Ufes	Tópico para Suporte ao Blog: blog.ufes.br Hospedagem em WordPress Multisite. Destinado a criação de páginas de uso pessoal, de projetos e de revistas. Não obedece ao padrão visual da Ufes. Não faz a leitura dos bancos de dados da Ufes.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Criação de DNS	Tópico utilizado internamente no STI, tratando da criação de nomes de sites e serviços hospedados na Ufes.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Domínio ufes.local	Tópico utilizado para colocar os computadores no Domínio ufes.local, ou corrigir problemas de acesso de computadores que já estejam neste domínio.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / E-mail	Utilizar o Tópico seguinte. A Ufes não dá suporte a e-mails pessoais.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / E-mail / Institucional	Criar e-mails institucionais, problema de acessos, etc.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Eduroam	Tópico usado para suporte na Rede Wi-Fi da Ufes (Eduroam): instalação, sem acesso/conexão, problemas para acesso, lentidão, etc.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Enquetes	Criação de enquetes, votações e inscrições. Deve-se seguir as recomendações de: sti.ufes.br/eleicao-votacao-online sti.ufes.br/enquete-eletronica	Equipe STI
Tecnologia da Informação / G Suite for Education (Google)	Tópico para tratar problemas com acessos ao GSuite.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Garantia de computadores ¹	Tópico referente aos computadores da Positivo e aos Dell adquiridos mais recentemente (verificar a observação 1 abaixo). Utilizado especialmente para problemas de hardware e mal funcionamento do equipamento, nos serviços cobertos pela garantia.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Grupos	Para suporte aos Grupos.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Hospedagem de sítio	Tópico utilizado para oferecer hospedagem de sistemas não desenvolvidos pelo STI e que utilizam as tecnologias: PHP, Apache e Banco de Dados.	Equipe STI



Centro de Ciências Exatas
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Suporte Técnico

	Acesso apenas via FTP e diretamente ao Banco de Dados. Não obedece ao padrão visual da Ufes. Não faz a leitura dos bancos de dados da Ufes. A STI não dará suporte aos sistemas hospedados.	
Tecnologia da Informação / Hospedagem de sítio / Sites Drupal	Tópico utilizado para criação de sítios no sistema de gerenciamento de conteúdo "Drupal". Estes sítios seguem a identidade visual da Ufes. Os editores responsáveis irão gerenciar apenas os conteúdos (notícias, menus e páginas). O STI será responsável pela sua disponibilidade e manutenção. Para solicitações de acesso ou criação de novos sítios é necessário seguir os procedimentos descritos em: sti.ufes.br/hospedagem-de-sitios	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Máquinas Virtuais	Suporte na criação de máquinas virtuais.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Nuvem (nuvem.ufes.br)	Suporte à Nuvem da Ufes (nuvem.ufes.br). Trata problemas com acesso, sincronização, arquivos deletados, aumento de capacidade.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Periódicos	Suporte ao sistema de periódicos.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Portal Senha	Trata a troca do nome social, problemas no acesso, etc.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Redes	Trata problemas no ponto, relógio de ponto, expansão de pontos de redes nas salas, problemas de acesso à rede Ufes.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Site Ufes (portal.ufes.br)	Tópico para reportar problemas técnicos nos sites principais da Ufes (ufes.br ou portal.ufes.br). Atenção: já as sugestões de alteração de conteúdo devem ser encaminhadas para Superintendência de Comunicação no e-mail: jornalismo.supecc@ufes.br	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Suporte ao atendimento.ufes.br	Tópico para solicitar suporte ao Sistemas: atendimento.ufes.br , earte.atendimento.ufes.br ou secretaria.ufes.br . Envolve problemas de acesso, criação de departamentos, tópicos de ajuda e acesso para agentes.	Equipe STI
Tecnologia da Informação / Videos Ufes	Tópico para atendimentos referentes ao sistema videos.ufes.br , tratando de problemas técnicos, solicitação de canais e de acesso.	Equipe STI



Centro de Ciências Exatas
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Suporte Técnico

Tecnologia da Informação / Voip Ufes	Suporte ao sistema Voip de chamadas.	Equipe STI
--------------------------------------	--------------------------------------	------------

Tabela 1 – Tópicos de ajuda do Sistema de Chamados e seus respectivos motivos de utilização

¹Para verificar se o seu computador está na garantia:

- 1) Acesse:
<https://administrativo.ufes.br/sistema/consulta-patrimonio/consulta.jsessionid=8B5C8BA59D3AA6DF8A8BDE105176ACC5>
- 2) Digite o patrimônio do equipamento em “Registro”;
- 3) Clique em Buscar;
- 4) Clique no número de registro do bem encontrado;
- 5) Verifique a data no campo Garantia.

²Para a realização do suporte remoto, orientamos a utilização do software TeamViewer. Para isso, siga os seguintes passos:

- 1) Faça o download do TeamViewer em
<https://www.teamviewer.com/pt-br/download/windows/> (Clique no botão "Baixe o TeamViewer");
- 2) Após o download concluído, execute o arquivo baixado. Na primeira tela, é exibida a pergunta: "Como você quer continuar?" Escolha a opção "Executar somente". Observe que não é necessária a instalação do TeamViewer no seu computador;
- 3) Clique em "Aceitar - próximo";
- 4) Surgirá a tela inicial do TeamViewer, onde você irá informar ao técnico:
 - 4.1) ID (9 números);
 - 4.2) Senha.

A partir deste momento, este computador poderá ser acessado remotamente pelo técnico, permitindo que as manutenções sejam realizadas.