

CSTI – CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI



FAQ DA CSTI

Sumário

1) Como faço para acessar a Central de Serviços de TI?	2
2) Qual login utilizar?	2
3) Quem tem permissão para abrir demandas nesta ferramenta?	3
4) Como abrir uma demanda?	3
5) Como acompanhar sua demanda?	5
6) Quando recebo as notificações?	5
7) Como dirimir mais dúvidas?	5

1) Como faço para acessar a Central de Serviços de TI?

Temos as seguintes opções de acesso à Central:

1ª Opção:

Através da área de trabalho (DESKTOP)



a) Dê um duplo clique sobre o ícone:

2ª Opção:

Através da INTRANET – (<http://portalintranet.redetst/web/tst-intranet/inicio>)
utilizando computadores que fazem parte da rede do TST:

- b) Clique no menu <<Informática>>, localizado na parte superior, do lado direito da página;
- c) Clique sobre o item <<CSTI>>, localizado na caixa à esquerda da página.

3ª Opção:

Digitando o endereço da ferramenta diretamente em seu navegador:

<http://csti.rede.tst>

2) Qual login utilizar?

A imagem mostra a interface de login da Central de Serviços de TI. No topo, há o logo do TST e o texto "Tribunal Superior do Trabalho Central de Serviços". Abaixo, há o título "Efetue o login" e dois campos de entrada: "Código do Usuário" com o valor "C08080" e "Senha" com caracteres ocultos por pontos. Um botão "Login" está abaixo dos campos. No canto inferior direito, há um link "Criar nova conta". Na base da tela, há o texto "SETIN / CSUP".

Ramal Central de Serviços: 4040

Campo do Usuário:

Digite seu código (c0XXXXXX)

Campo senha:

Digite a senha de acesso à rede (Windows)

3) Quem tem permissão para abrir demandas nesta ferramenta?

- Usuário que detenha FC4 ou superior;
- Aqueles que não possuem essas funções comissionadas, mas que sejam autorizados pelo gestor de sua unidade e;
- Usuários que queiram acompanhar o andamento de seus chamados podem fazê-lo por meio de link no Portal Intranet, no menu <Informática>, do lado direito da página, opção CSTI (Central de Serviços de Tecnologia da Informação).

4) Como abrir uma demanda?



Clique no botão “Novo Chamado”

Enviar uma nova Chamado

Assunto*

ABC

Dê um título ao Chamado no Campo “Assunto”

Suas Informações Pessoais*		Código do usuário*	Nome*	Função
Descrição*		P004242	ANDERSON A. F. FRAZÃO	
Acompanhamento de Audiê...		Cargo	Carreira	Lotação
Anexos		PRESTADOR		
Notificações		Email*	Ramal*	Sala
		leandro@tst.jus.br	123	310
		Prédio / Trecho		
		Bloco A Trecho I		

 SALVAR

Na aba “Suas Informações Pessoais”, alguns campos já vêm previamente preenchidos, precisando complementar os campos em branco. No próximo chamado que for aberto, os campos já aparecerão totalmente preenchidos.

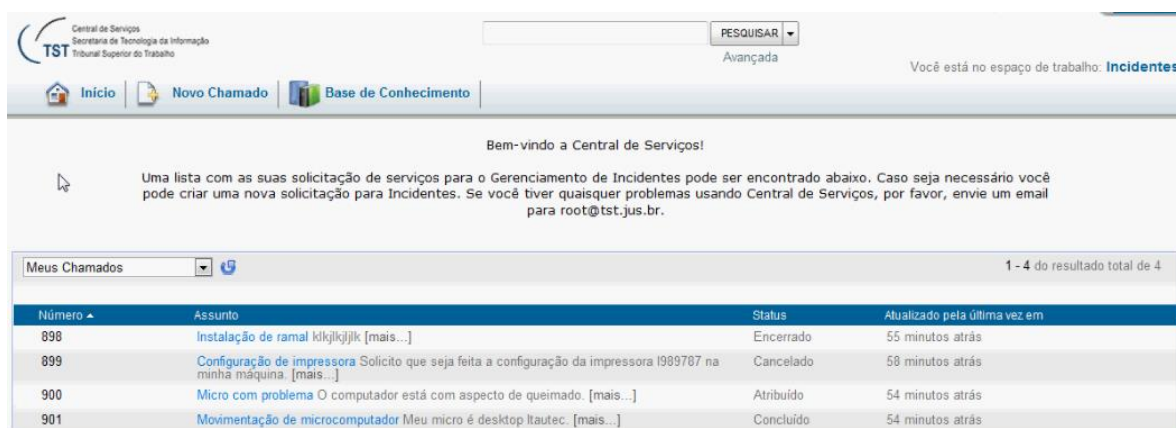
Suas Informações Pessoais*		Descrição*
Descrição*		
Acompanhamento de Audiê...		
Anexos		
Notificações		

No campo “Descrição”, preencha detalhadamente sobre o problema ocorrido ou sua solicitação. Caso necessário, poderá anexar um arquivo.

E, por último, clique em “SALVAR”.

<p>Criado por COXXXXX</p> <p>Atualizado por</p>	<p> SALVAR</p> <p> Ajuda</p> <p>Enviar uma nova Chamado</p> <p>Assunto*</p> <input type="text"/>
<p>Suas Informações Pessoais*</p> <p>Descrição*</p> <p>Acompanhamento de Audiê...</p> <p>Anexos</p> <p>Notificações</p>	<p>Notificações de Email Adicionais</p> <p>Endereços <input type="text" value="outrousoario@tst.jus.br"/></p> <p> SALVAR</p>

5) Como acompanhar sua demanda?



The screenshot shows the TST Central de Serviços interface. At the top, there is a search bar with a 'PESQUISAR' button and a dropdown menu set to 'Avançada'. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Início', 'Novo Chamado', and 'Base de Conhecimento'. The main content area displays a welcome message and a list of service requests. The list is titled 'Meus Chamados' and shows 4 results. The table below contains the details of these requests.

Número	Assunto	Status	Atualizado pela última vez em
898	Instalação de ramal kikikijjik [mais...]	Encerrado	55 minutos atrás
899	Configuração de impressora Solicito que seja feita a configuração da impressora 1989787 na minha máquina. [mais...]	Cancelado	58 minutos atrás
900	Micro com problema O computador está com aspecto de queimado. [mais...]	Atribuído	54 minutos atrás
901	Movimentação de microcomputador Meu micro é desktop Itautec. [mais...]	Concluído	54 minutos atrás

Após fazer o login, na tela inicial já estarão visíveis todos os chamados ativos e abertos pelo usuário, podendo utilizar o filtro de pesquisa para localizar uma demanda.

Caso a demanda ainda não esteja concluída, o usuário poderá, no botão “Editar”, acrescentar mais detalhes ou adicionar um novo anexo.

6) Quando recebo as notificações?

O usuário receberá notificação em três situações:

- Na abertura da demanda;
- Em caso de cancelamento e;
- No encerramento da demanda.

7) Como dirimir mais dúvidas?

Caso ainda haja dúvidas, a videoaula apresentada pelo TI EM FOCO, está disponível em nosso site: <http://autoatendimento.tst.jus.br>

Caminho: TUTORIAS\TI EM FOCO\CSTI – Central de Serviços de TI