

Instruções para usuários do novo Catálogo de Serviços da DETIC e do portal JSM

Instruções para usuários do novo Catálogo de Serviços da DETIC e do portal JSM	1
Introdução	1
Termos mais recorrentes	2
Catálogo de Serviços da DETIC - componentes	3
Uso desse Catálogo de Serviços a partir de 20/01/2025	4
Login no Portal JSM para acompanhar solicitações criadas previamente	10
Visualizar minhas solicitações	12
Feedback sobre o atendimento	12
Como será a ativação do Novo Catálogo	14
Dúvidas, sugestões, problemas	15

Introdução

O novo Catálogo de Serviços da DETIC estará disponível a partir de **20/01/2025**.

<https://detic.unicamp.br/catalogo-servicos/>

Esta mudança agregará melhor usabilidade, segurança e eficiência neste processo de solicitação de serviços e atendimento destes.

Isso envolve, de forma geral, a substituição de dois softwares por dois outros softwares, conforme detalhado mais abaixo. Dessa forma, o catálogo atual ficará indisponível das 08:30 às 10:30 nesta data. A previsão é que este procedimento finalize antes, o que será notificado numa segunda mensagem.

Neste período, em caso de urgência utilize esses outros canais de atendimento:

(19) 3521-2221 (CAC - Célula de Atendimento ao Cliente) ou



Esta iniciativa foi um desdobramento das ações de governança da DETIC para homogeneizar o uso de softwares para Gestão de Projetos (GP) e para Gestão de Catálogos de Serviços (ITSM - *IT Service Management*) para as equipes de TIC da universidade. As ações do grupo de trabalho para Aquisição de Softwares apoiaram essa iniciativa.

No total, 33 equipes de TIC da Unicamp podem utilizar as licenças desses softwares envolvidos, bem como treinamentos foram realizados para um grande número de colaboradores de TIC.

O material que segue é um tutorial para os usuários dos serviços da DETIC utilizarem o novo catálogo.

Termos mais recorrentes

Catálogo de Serviços da DETIC: Portal da DETIC onde constam os serviços que ela presta para a universidade, contendo informações de cada serviço. Na página de cada serviço consta link para o portal JSM, onde o solicitante / relator preenche um formulário com sua necessidade ou dúvida. É por meio do portal JSM que o solicitante poderá fazer o acompanhamento do atendimento das suas solicitações.

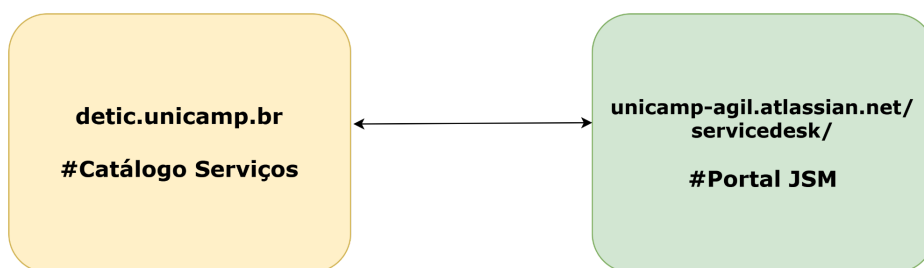
Portal JSM (*Jira Service Management*): é o software para gestão de catálogos de serviços e dos tickets (solicitações ou chamados) que os solicitantes criarem para a DETIC.

Agente, atendente ou responsável: Colaborador da DETIC que realiza o atendimento de um chamado (solicitação).

Customer: Cliente, ou solicitante, ou relator é a pessoa que abre chamados / solicitações para DETIC.

Issue: Uma tarefa, ou chamado, ou solicitação.

Catálogo de Serviços da DETIC - componentes



Portal com as páginas HTML dos serviços que compõem o Catálogo da DETIC

- Descrição do serviço
- Como solicitar
- Serviço disponível para
- Horário de atendimento
- Pré-requisitos
- Responsabilidades do usuário
- Tempo para o primeiro atendimento
- Tempo de resolução
- Disponibilidade do serviço
- Material de apoio
- Perguntas frequentes
- Serviços relacionados

Portal JSM com os formulários dos serviços que compõem o Catálogo da DETIC.

Integração Solicitante, Agente e equipes

O portal JSM faz a Gestão dos catálogos de várias unidades e das solicitações / chamados criados nestes

Workflows customizados por serviço

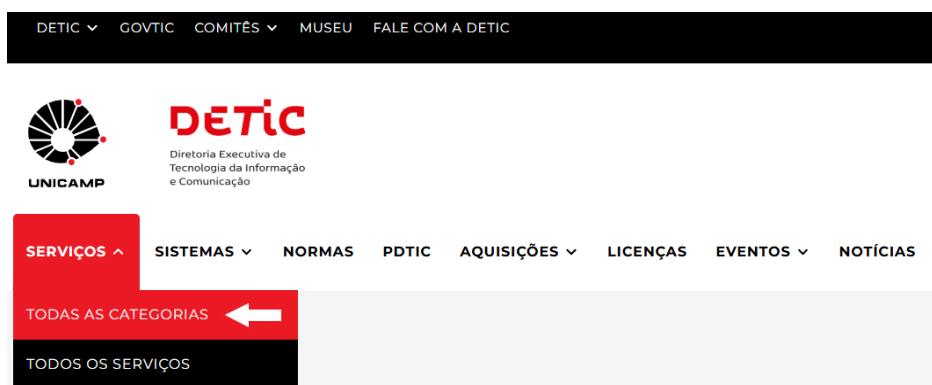
Esse catálogo de serviços reúne 85 serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizados para atender às necessidades da comunidade da Unicamp. Não estão computados aqui outros serviços como Governança, Edição de Normas de TIC, Aquisições e Gestão de Contratos por exemplo.

Uso desse Catálogo de Serviços a partir de 20/01/2025

Nova URL: <https://detic.unicamp.br/catalogo-servicos/> (disponível a partir das 10:30, ou antes conforme novo aviso)

Menu **Serviços**, opção **Todas as Categorias** (ou grupos de serviços):

Conforme destaque / seta na imagem abaixo.



Navegue pelas categorias para acessar o serviço que precisa:



Menu Serviços, opção Todos os Serviços:

Conforme destaque / seta na imagem abaixo.

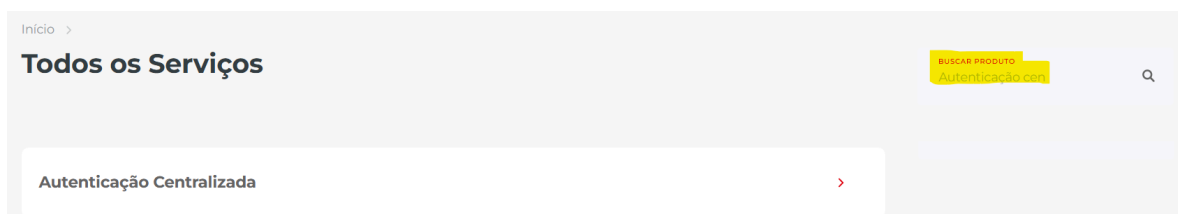


Escolha o serviço desejado da relação de todos os serviços prestados em ordem alfabética:



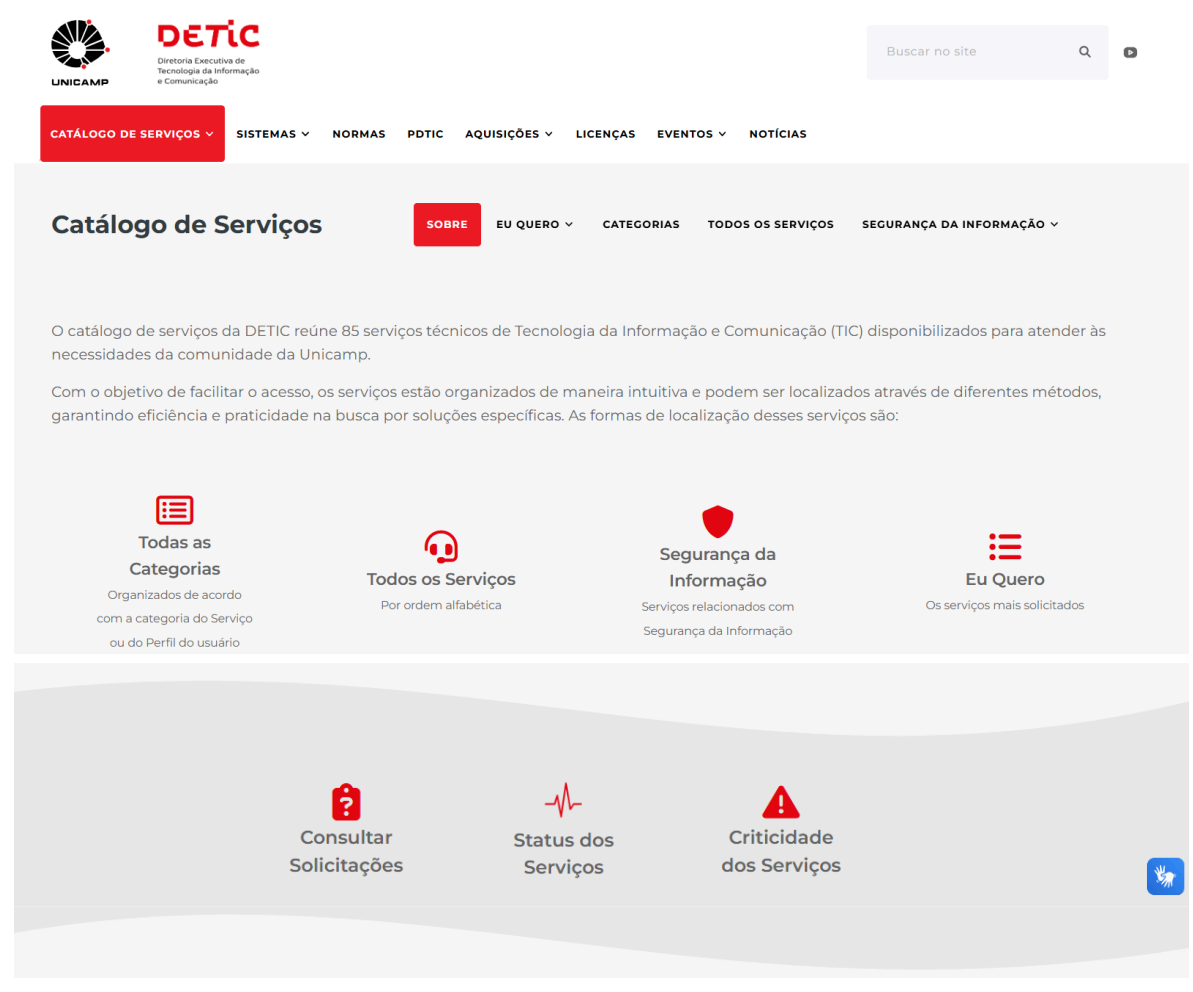
Ou utilize a Busca por produto:

No canto superior direito, conforme destaque na imagem abaixo.



Mais informações sobre o catálogo podem ser obtidas clicando no menu **Catálogo de Serviços**:

<https://detic.unicamp.br/catalogo-servicos/>



The screenshot shows the website interface for the 'Catálogo de Serviços' (Catalog of Services). At the top left is the UNICAMP logo and the DETIC name. A search bar is located at the top right. A navigation menu includes 'CATÁLOGO DE SERVIÇOS', 'SISTEMAS', 'NORMAS', 'PDTIC', 'AQUISIÇÕES', 'LICENÇAS', 'EVENTOS', and 'NOTÍCIAS'. Below the menu, the page title 'Catálogo de Serviços' is displayed, followed by a sub-menu with 'SOBRE', 'EU QUERO', 'CATEGORIAS', 'TODOS OS SERVIÇOS', and 'SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO'. The main content area contains two paragraphs of text explaining the catalog's purpose and organization. Below the text are four service categories: 'Todas as Categorias', 'Todos os Serviços', 'Segurança da Informação', and 'Eu Quero'. At the bottom, there are three additional service options: 'Consultar Solicitações', 'Status dos Serviços', and 'Críticidade dos Serviços', along with a small blue icon in the bottom right corner.

Catálogo de Serviços **SOBRE** EU QUERO CATEGORIAS TODOS OS SERVIÇOS SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O catálogo de serviços da DETIC reúne 85 serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizados para atender às necessidades da comunidade da Unicamp.

Com o objetivo de facilitar o acesso, os serviços estão organizados de maneira intuitiva e podem ser localizados através de diferentes métodos, garantindo eficiência e praticidade na busca por soluções específicas. As formas de localização desses serviços são:

- Todas as Categorias**
Organizados de acordo com a categoria do Serviço ou do Perfil do usuário
- Todos os Serviços**
Por ordem alfabética
- Segurança da Informação**
Serviços relacionados com Segurança da Informação
- Eu Quero**
Os serviços mais solicitados

Consultar Solicitações **Status dos Serviços** **Críticidade dos Serviços**

Exemplo de uma página de um serviço no catálogo:

Autenticação Centralizada



DESCRIÇÃO

Permite que sistemas desenvolvidos em diferentes linguagens e plataformas possam utilizar, de maneira padronizada e segura, um repositório único de usuários para autenticação. A partir de um serviço central de autenticação, unificado entre os sistemas (*Single Sign On*), é possível melhorar a experiência do usuário, bem como eliminar a criação redundante de usuário e senha, conforme determina a [Deliberação CAD-A-005/2017](#).

COMO SOLICITAR

- [Integração de Sistemas de Informação nesta Autenticação para ambiente de produção.](#)

QUEM PODE SOLICITAR/UTILIZAR

- Solicitar:
 - [Profissional de TI](#)

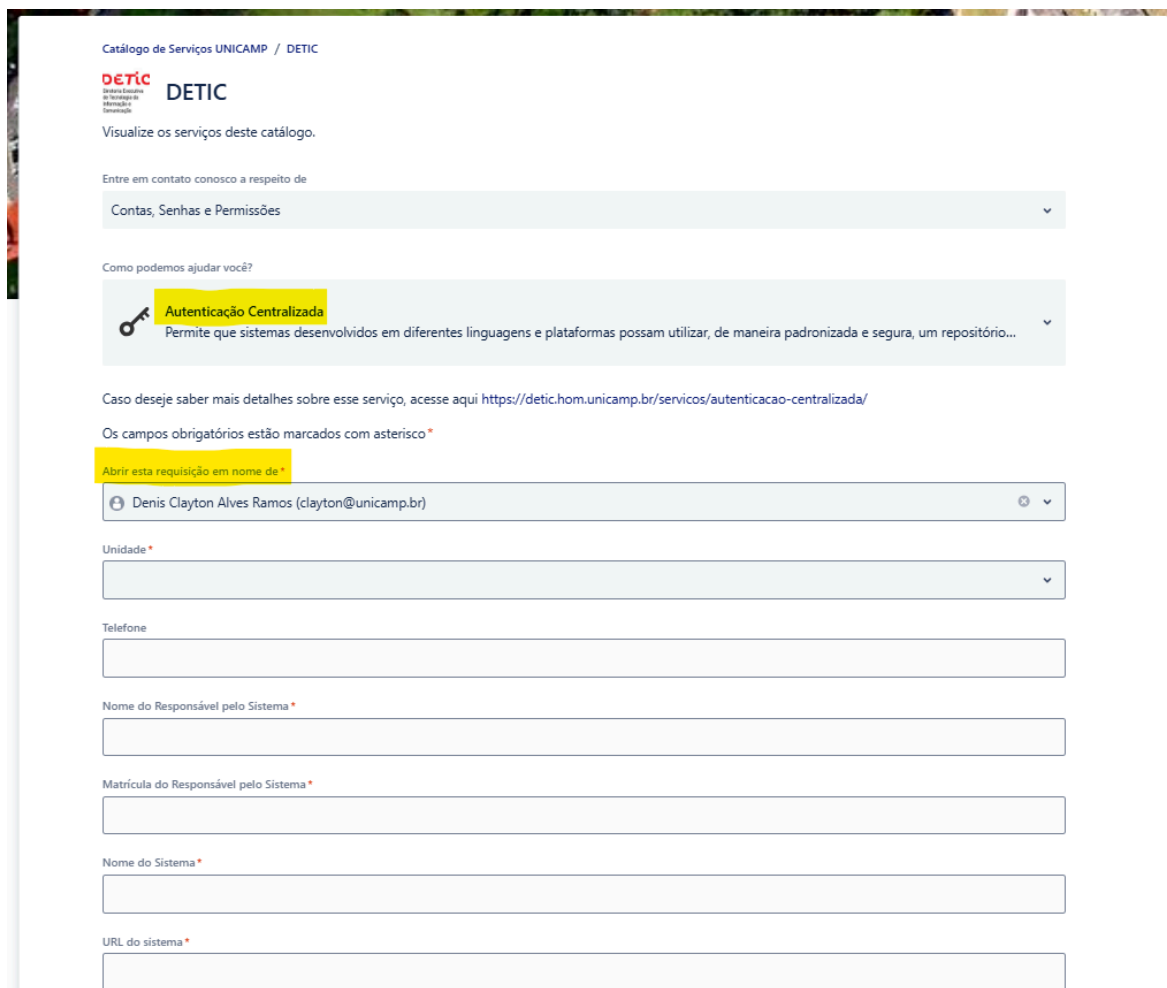
Sumário

[DESCRIÇÃO](#)
[COMO SOLICITAR](#)
[QUEM PODE SOLICITAR/UTILIZAR](#)
[HORÁRIO DE ATENDIMENTO](#)
[PRÉ-REQUISITOS](#)
[RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO](#)
[TEMPO PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO](#)
[TEMPO DE RESOLUÇÃO](#)
[DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO](#)
[MATERIAL DE APOIO](#)
[PERGUNTAS FREQUENTES](#)

No canto direito, utilize o **Sumário** para navegar pelas seções da página.

O link **COMO SOLICITAR** direciona para a respectiva seção. Nela o solicitante será encaminhado para o portal JSM. Após o login neste, será exibido o formulário do serviço a ser preenchido para criar a solicitação para a DETIC.

Exemplo de formulário no portal JSM:



Catálogo de Serviços UNICAMP / DETiC

DETiC
Diretoria Executiva de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

Visualize os serviços deste catálogo.

Entre em contato conosco a respeito de

Contas, Senhas e Permissões

Como podemos ajudar você?

Autenticação Centralizada
Permite que sistemas desenvolvidos em diferentes linguagens e plataformas possam utilizar, de maneira padronizada e segura, um repositório...

Caso deseje saber mais detalhes sobre esse serviço, acesse aqui <https://detic.hom.unicamp.br/servicos/autenticacao-centralizada/>

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco *

Abrir esta requisição em nome de *

Denis Clayton Alves Ramos (clayton@unicamp.br)

Unidade *

Telefone

Nome do Responsável pelo Sistema *

Matrícula do Responsável pelo Sistema *

Nome do Sistema *


URL do sistema *

“Como podemos ajudar você?” Indica o serviço sendo solicitado.

“Abrir esta requisição em nome de” É possível indicar outro solicitante para o qual está criando a solicitação.

- Ele será o relator desta solicitação e receberá e-mail sobre a solicitação criada.
- No histórico da solicitação criada constará sua ação.

Atividade
Mostrar: Tudo Comentários **Histórico** Registro de atividades Aprovações Mais antigos primeiro ↕

 DR Denis Clayton Alves Ramos criou o Item semana passada

É possível **compartilhar** esta solicitação com mais pessoas para também serem atualizadas por e-mail do andamento do atendimento desta.

Status

ABERTO

 Notificações ativadas

Tipo de solicitação

 Autenticação Centralizada

Compartilhada com

 Denis Clayton Alves Ramos
Criador

 Compartilhar

É possível compartilhar anexos conforme necessário.

Anexo

 Para anexar, solte ou [procure](#) os arquivos








É possível depois de criada a solicitação adicionar comentários, capturas de telas, indicação de links etc.

Comentários Adicionais

Solicitação do serviço de autenticação central para o sistema: Teste

Atividade



Texto normal  **B** *I* ...          

Após o atendente concluir seu trabalho, ele pode mudar o status do atendimento para que o solicitante **valide** se sua necessidade foi atendida. Neste caso, na página da solicitação criada, aparecerá as seguintes opções (vide destaques):

Status

AGUARDANDO VALIDAÇÃO SOLICI...

 Notificações ativadas

 Validado ←

 Não Validado ←

No caso do atendente ainda não ter iniciado a atendimento e o solicitante identificar que a solicitação não é mais necessária, é possível cancelar a solicitação:

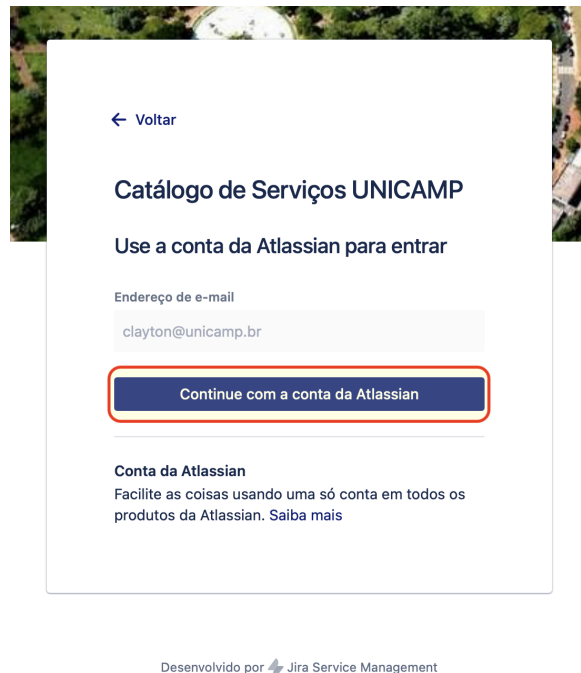
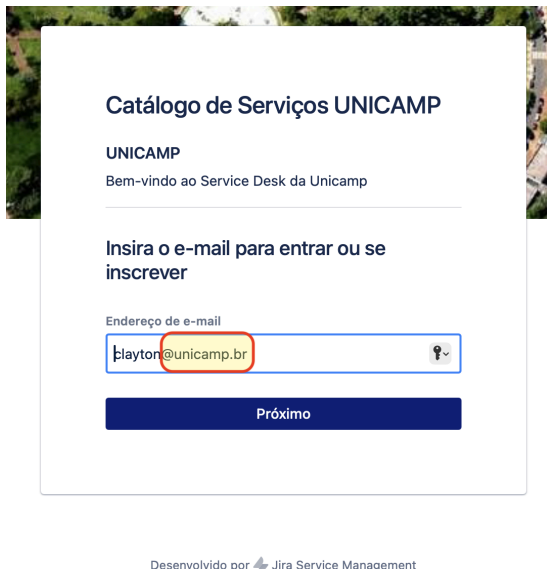


Login no Portal JSM para acompanhar solicitações criadas previamente

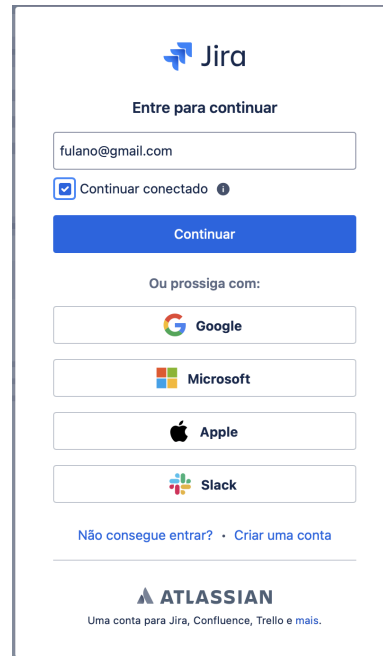
<https://unicamp-agil.atlassian.net/servicedesk/>

- Docentes e funcionários devem informar seu email “@unicamp.br”;
- Alunos devem informar seu e-mail “@dac.unicamp.br”.

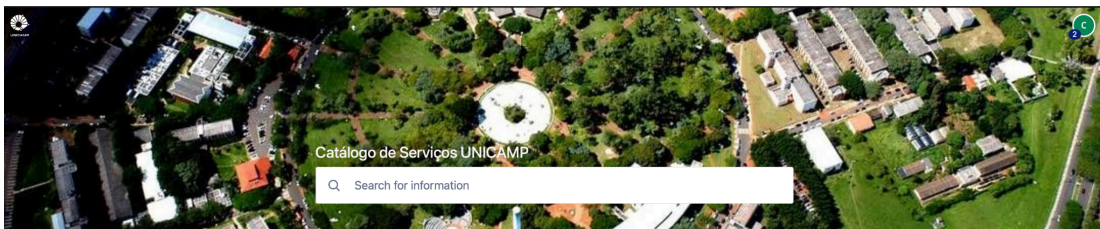
- Clique no botão: **Continue com a conta da Atlassian** para ser redirecionado para a **Autenticação Central da Unicamp**



- Somente no caso de solicitantes sem vínculo com a universidade que será permitido realizar solicitações com e-mail pessoal. Neste caso, será necessário cadastrar uma conta de usuário no portal do JSM, informando e-mail e senha específica para esta finalidade. Conforme imagem ao lado.







Após login no Portal JSM são exibidos os catálogos das unidades da universidade:
Clique no catálogo desejado para ter acesso direto aos formulários de solicitação.



Portals

 <p>DETiC Visualize os serviços deste catálogo.</p>	 <p>DGA Visualize os serviços deste catálogo.</p>	 <p>PG Visualize os serviços do catálogo da Procuradoria Geral</p>
 <p>SVC Serviços prestados para a comunidade interna e externa</p>		

Recently used request forms

-  Criar nova release no projeto em DETIC
-  Criar novo componente no projeto em DETIC
-  Gerenciar membros de projeto em DETIC
-  Criar novo projeto no Jira em DETIC

Após autenticar-se via Autenticação Central da Unicamp você terá acesso a página acima onde constam os Catálogos de Serviços das unidades - **visão do solicitante**.

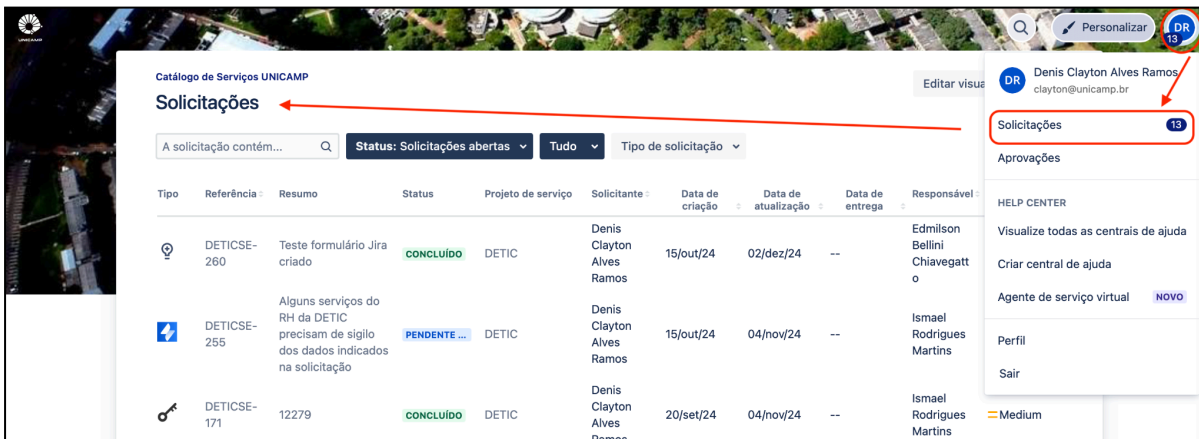
Escolha o catálogo da DETIC para solicitar serviços desta unidade.

Visualizar minhas solicitações

Ao criar solicitações para DETIC, ou mesmo para serviços de outras unidades, você pode consultar da seguinte forma:

<https://unicamp-agil.atlassian.net/servicedesk/>

Após login, clique no avatar do seu usuário no canto superior direito e depois em “Solicitações”, conforme destaques da imagem abaixo.




The screenshot shows the Jira Service Desk interface for UNICAMP. The main content area displays a table of requests with columns for Tipo, Referência, Resumo, Status, Projeto de serviço, Solicitante, Data de criação, Data de atualização, Data de entrega, and Responsável. Three requests are visible: one completed (CONCLUÍDO), one pending (PENDENTE...), and another completed (CONCLUÍDO). On the right side, there is a user menu for Denis Clayton Alves Ramos, with 'Solicitações' highlighted and a notification badge showing '13'.

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante	Data de criação	Data de atualização	Data de entrega	Responsável
💡	DETICSE-260	Teste formulário Jira criado	CONCLUÍDO	DETIC	Denis Clayton Alves Ramos	15/out/24	02/dez/24	--	Edmilson Bellini Chiavegatto
🔌	DETICSE-255	Alguns serviços do RH da DETIC precisam de sigilo dos dados indicados na solicitação	PENDENTE...	DETIC	Denis Clayton Alves Ramos	15/out/24	04/nov/24	--	Ismael Rodrigues Martins
🔑	DETICSE-171	12279	CONCLUÍDO	DETIC	Denis Clayton Alves Ramos	20/set/24	04/nov/24	--	Ismael Rodrigues Martins

Feedback sobre o atendimento

Quando o responsável pelo atendimento de sua solicitação concluir este, o usuário solicitante receberá um e-mail para avaliar o atendimento.

 **Ismael Rodrigues Martins** <jira@unicamp-agil-sandbo... 3 de jan. de 2025, 16:45 (há 3 dias) ☆ ↶ ⋮
para mim ▾

Responder acima dessa linha.

Ismael Rodrigues Martins mudou o status para Concluído.

Como foi o nosso atendimento para essa solicitação?

☆☆☆☆☆

Muito Ruim Ruim Médio Bom Muito Bom

[Ver pedido](#) · [Desativar notificações dessa solicitação](#)

Isso é compartilhado com Vinícius Breno Bruscatini.

Um recurso do Jira Service Management

Clique na estrela que corresponde à sua avaliação para ser redirecionado ao portal JSM e registrar sua avaliação.



★ ★ ★ ★ ★

Escolha uma avaliação acima.

Se você tiver um momento, diga-nos o que achou da sua experiência conosco.

Comentário opcional

Adicionar um comentário

Como será a ativação do Novo Catálogo

1. No dia **20/01/2025** às **08:30** será realizada esta ação.
 - a. As solicitações criadas **antes desta data** devem ser consultadas pelo Software anterior. E as novas solicitações devem ser consultadas e atualizadas via Portal JSM.
 - b. Nesta página constam os links para acesso:
 - i. [Catálogo de Serviços -> Eu Quero -> Consultar solicitações de serviços](#)

Consultar solicitações de serviços

Consulte o andamento de sua dúvida ou solicitação de serviço.



Novas Solicitações



Solicitações até 19/01/2025

Dúvidas, sugestões, problemas

Favor registrar em:

[Dúvidas sobre Jira Service / Catálogo](#)

Consulte também a página Fale com a DETIC para mais informações:

DETIC ▾

GOVTIC

COMITÊS ▾

MUSEU

FALE COM A DETIC