



UnDF

UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES

## Manuais e Procedimentos

Coordenação de Tecnologia e Informação - COTI  
Diretoria de Administração de Redes - DIAR  
Gerência de Suporte - GESUP

PRODUNI



UnDF

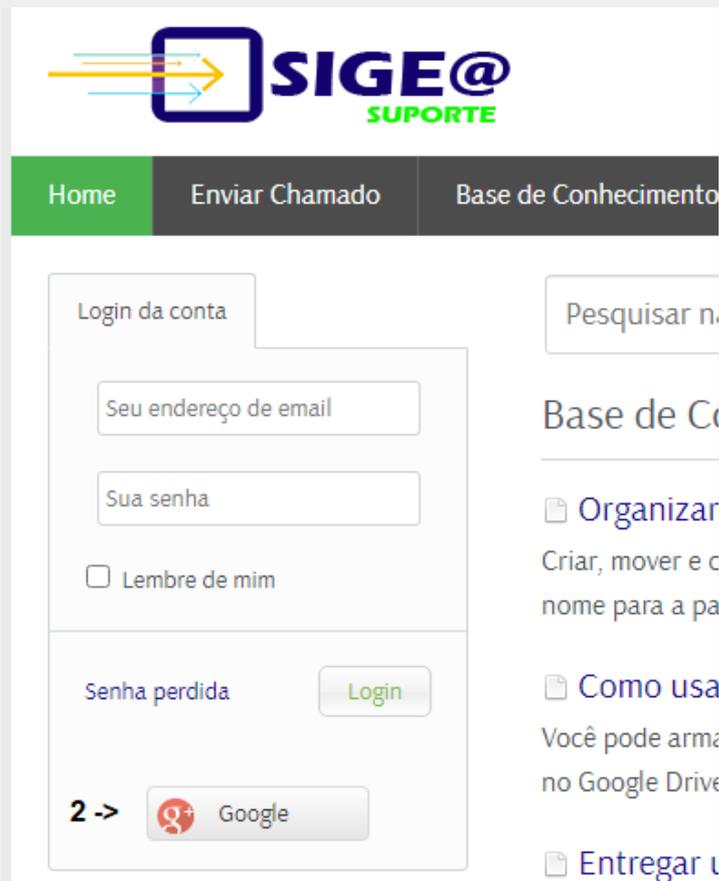
# ABERTURA DE CHAMADO TÉCNICO (TI)

**SUPOTE.UNDF.EDU.BR**



# REGISTRO DE CHAMADO

1. Acesse o endereço: <https://undf.edu.br/suporte> ;
2. Clique no botão do Google à esquerda e selecione o e-mail da UnDF (usuário@undf.edu.br);



The screenshot shows the login page for SIGE@ SUPORTE. At the top, there is a logo with the text "SIGE@ SUPORTE" and a navigation bar with three items: "Home", "Enviar Chamado", and "Base de Conhecimento". The main content area features a "Login da conta" section with two input fields for "Seu endereço de email" and "Sua senha", a "Lembre de mim" checkbox, and a "Login" button. Below the login section is a "Senha perdida" link and a "Google" button with a "2 ->" label. To the right, there is a search bar and a "Base de Co" section with links for "Organizar", "Como usa", and "Entregar u".

# REGISTRO DE CHAMADO

3. Após o login, vá até o menu principal e clique em “Enviar Chamado”;
4. Selecione “UnDF - Tecnologia” e clique em “próximo”;

The image displays two screenshots of the SIGE@ SUPORTE web application interface. The top screenshot shows the user's main menu with the following items: Home, Meus Chamados (with a '3->' indicator), Enviar Chamado, and Base de Conhecimento. A sidebar on the left contains links for Conta, Meu perfil, Preferências, Mudar senha, and Sair. The main content area features a search bar and a 'Base de Conhecimento' section with a link to 'Organizar seus arquivos no Google Drive'. The bottom screenshot shows the 'Enviar Chamado' page. The 'Enviar Chamado' menu item is highlighted in green. The sidebar remains the same. The main content area shows a section for 'Setores' with a radio button selected for 'UnDF - Tecnologia'. A 'Próximo >>' button is visible at the bottom right of the page.

# REGISTRO DE CHAMADO

5. Em “Informação geral” selecione a prioridade;
6. Em “Sua mensagem”, digite o “Assunto” e no quadro abaixo informe sua solicitação com a maior quantidade de informações possíveis;

5-> Informação geral

Prioridade:

6-> Sua mensagem

Assunto \*

# REGISTRO DE CHAMADO

7. Ainda na mesma tela, se necessário, insira um Anexo;

8. Digite o CAPTCHA e clique em “Enviar”;

Anexos

7->  Nenhum arquivo escolhido

CAPTCHA Verificação

Por favor, insira o texto que você vê na imagem na caixa de texto abaixo

8-> **E Z 7 Y 5**

# REGISTRO DE CHAMADO

9. Uma mensagem de abertura de chamado como essa irá aparecer;

## Seu pedido foi recebido

---

Recebemos sua solicitação e nossa equipe entrará em contato com você em breve. Você pode fazer login no Sige@ - Suporte para revisar o status de sua solicitação ou verificar seu e-mail para obter mais atualizações.

### Informação geral

Chamado ID: 836-AF1-340C0  
Nome completo: Amoz Alves Cordeiro Júnior  
E-mail: amoz.cordeiro@undf.edu.br  
Prioridade: Baixo

### Assunto: teste

testestestststests

# REGISTRO DE CHAMADO

10.No menu “Meus Chamados” é possível acompanhar seus chamados. Aqui é possível verificar o “Status” (Aberto, Respondido, Em Progresso e Fechado) e data da “Última atualização”

Meus Chamados 10

Enviar Chamado Base de Conhecimento

Buscando Chamado ID PESQUISA

### Visualizar Chamados

Listados abaixo estão os chamados que você já submeti no passado. Clique em um chamado's sujeito para ver o bilhete e seu histórico.

Chamado ID	Última atualização	Setores	Status	Prioridade
teste 10				
#836-AF1-340C0	26 May 2022 04:43 pm	UnDF - Tecnologia	Abrir	Baixo

# REGISTRO DE CHAMADO

11. Ao clicar no “Assunto” do chamado, nesse caso “teste”, é possível acessar o chamado para ter acesso e acrescentar informações relevantes após a abertura
12. Para acrescentar mais informações, clique em “Adicionar resposta”

Listados abaixo estão os chamados que você já submeteu no passado.

	Chamado ID	Última atualização
11->	teste	#836-AF1-340C0
		26 May 2022 04:43 pm

teste

Criar: 26 May 2022 04:43 pm    Atualizar: 26 May 2022 04:43 pm

SETORES UnDF - Tecnologia	STATUS Abrir
------------------------------	-----------------

12- [Adicionar resposta](#)

Amoz Alves Cordeiro Júnior Usuario	Postado em : 26 May 2022 04:43 pm
	testestesteststests

# REGISTRO DE CHAMADO

13. Nesta tela, no campo “Sua mensagem”, adicione as informações necessárias e clique em “Enviar”

SETORES	STATUS
UnDF - Tecnologia	Abrir

Sua mensagem

isso é um teste

Anexos

Nenhum arquivo escolhido

13->

Amoz Alves Cordeiro Júnior	Postado em : 26 May 2022 04:43 pm
Usuario	testestestststests

# REGISTRO DE CHAMADO

14. Agora é possível acompanhar com mais detalhes o histórico do chamado.

Em amarelo estão as mensagens provenientes do técnico

15. Atente-se para as mudanças de “STATUS” do chamado

teste

Criar: 26 May 2022 04:43 pm

Atualizar: 26 May 2022 05:03 pm

SETORES

UnDF - Tecnologia

15->

STATUS

Respondidas

Adicionar resposta

Sua resposta a este chamado foi enviada com sucesso

AMAZ ALVES CORDEIRO  
JÚNIOR

Colaboradores

14

Postado em : 26 May 2022 05:03 pm

mensagem do técnico

Amaz Alves Cordeiro Júnior

Usuario

Postado em : 26 May 2022 05:03 pm

isso é um teste

# REGISTRO DE CHAMADO

16. Ao ser encerrado o chamado irá aparecer com o “Status”: “Fechado”;  
17. A cada status atualizado do chamado, será enviado um e-mail de notificação;

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, the ticket title is "teste". Below the title, the creation and update timestamps are shown: "Criar: 26 May 2022 04:43 pm" and "Atualizar: 26 May 2022 05:03 pm". The interface is divided into two main sections. The left section, labeled "SETORES", shows the ticket is assigned to "UnDF - Tecnologia" and has a count of "16->". The right section, labeled "STATUS", shows the ticket is "Fechados". Below this, there is a search bar with the text "Pesquisar todas as conversas". At the bottom, a navigation bar includes icons for various actions (list, download, warning, delete, mail, clock, checkmark, folder, document, and menu) and a blue bar with the text "[#836-AF1-340C0] teste - Caro(a)" and a star icon.

# REGISTRO DE CHAMADO

16. Ao ser encerrado o chamado irá aparecer com o “Status”: “Fechado”;  
17. A cada status atualizado do chamado, será enviado um e-mail de notificação;

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, the ticket title is "teste". Below the title, the creation and update timestamps are shown: "Criar: 26 May 2022 04:43 pm" and "Atualizar: 26 May 2022 05:03 pm". The interface is divided into two main sections. The left section, labeled "SETORES", shows "UnDF - Tecnologia" and a count of "16->". The right section, labeled "STATUS", shows "Fechados". Below this, there is a search bar with the text "Pesquisar todas as conversas". At the bottom, a navigation bar includes icons for home, download, warning, trash, mail, clock, checkmark, folder, and a menu icon. The active selection is a blue bar with a checkmark, a star, the text "SIGE@-Suporte 2", and the ticket ID and name: "[#836-AF1-340C0] teste - Caro(a)".

# ACESSO AO E-MAIL

**USUARIO@UNIVERSIDADE.DF.GOV.BR**



# ACESSO AO E-MAIL INSTITUCIONAL

1. Acesse o endereço:  
<http://cas.gdfnet.df.gov.br/owa>
2. Insira o seu e-mail da Universidade (tabela em anexo)
3. Utilize a senha da rede, mesma senha do SEI



Endereço de email:

Senha:

 Iniciar sessão

# PRIMEIRO ACESSO

Pronto! Agora já é possível ter acesso aos seus e-mails da UnDF

The screenshot displays the Outlook 'Email' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Pesquisar Email e Pessoas' and a '+ Novo' button. The left navigation pane shows folders: 'Favoritos' (containing 'Caixa de Entrada' with 1 item, 'Itens Enviados', and 'Rascunhos') and 'Amoz Alves Cordeiro Jun' (containing 'Caixa de Entrada' with 1 item, 'Rascunhos', 'Itens Enviados', 'Itens Excluídos', 'Anotações', and 'Lixo Eletrônico'). The main area shows the 'Caixa de Entrada' with a 'Filtro' dropdown. The inbox list includes:

- Assessoria de Comunicação: SEEC oferece acolhimento na pandemia aos (Nenhum texto de mensagem) 10:20
- Semana passada
- Assessoria de Comunicação: Vagas para a Escola Superior de Gestão. Conf (Nenhum texto de mensagem) seg 23/05
- Mês passado
- Assessoria de Comunicação: É HOJE! Audiência Pública da LDO 2023. Parti (Nenhum texto de mensagem) 28/04/2022

# COMO REALIZAR O PRIMEIRO ACESSO AO E-MAIL EDUCACIONAL (GOOGLE)

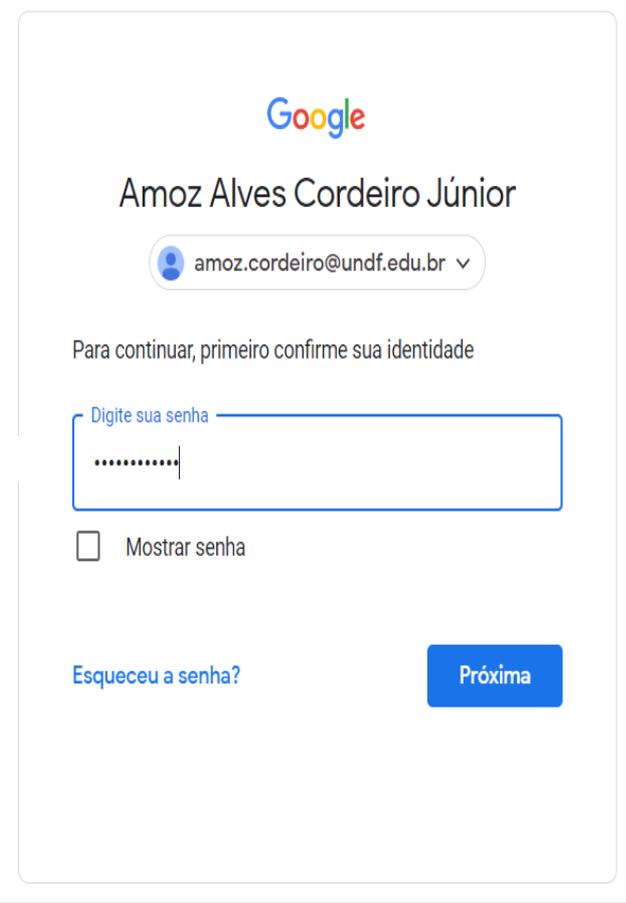
**USUARIO@UNDF.EDU.BR**



# ACESSO AO E-MAIL EDUCACIONAL

1. Acessar o endereço [www.gmail.com](http://www.gmail.com)

2. Inserir o endereço completo: [usuarioundf@undf.edu.br](mailto:usuarioundf@undf.edu.br)



The image shows a Google account login interface. At the top is the Google logo. Below it, the name "Amoz Alves Cordeiro Júnior" is displayed. Underneath the name is a dropdown menu showing the email address "amoz.cordeiro@undf.edu.br" with a small downward arrow. Below the email address, the text "Para continuar, primeiro confirme sua identidade" is shown. This is followed by a password input field with the placeholder text "Digite sua senha" and a series of dots representing the password. Below the password field is a checkbox labeled "Mostrar senha". At the bottom left, there is a link "Esqueceu a senha?". At the bottom right, there is a blue button labeled "Próxima".

# ACESSO AO E-MAIL EDUCACIONAL

3. Inserir a senha padrão: “@undf\_email” e realizar a troca da senha;



Alterar senha de  
usuarioundf@undf.edu.br

[Saiba mais sobre como escolher uma senha inteligente](#)



Crie uma nova senha forte que você não use em outros sites.

Criar senha

Confirmar senha

Alterar senha

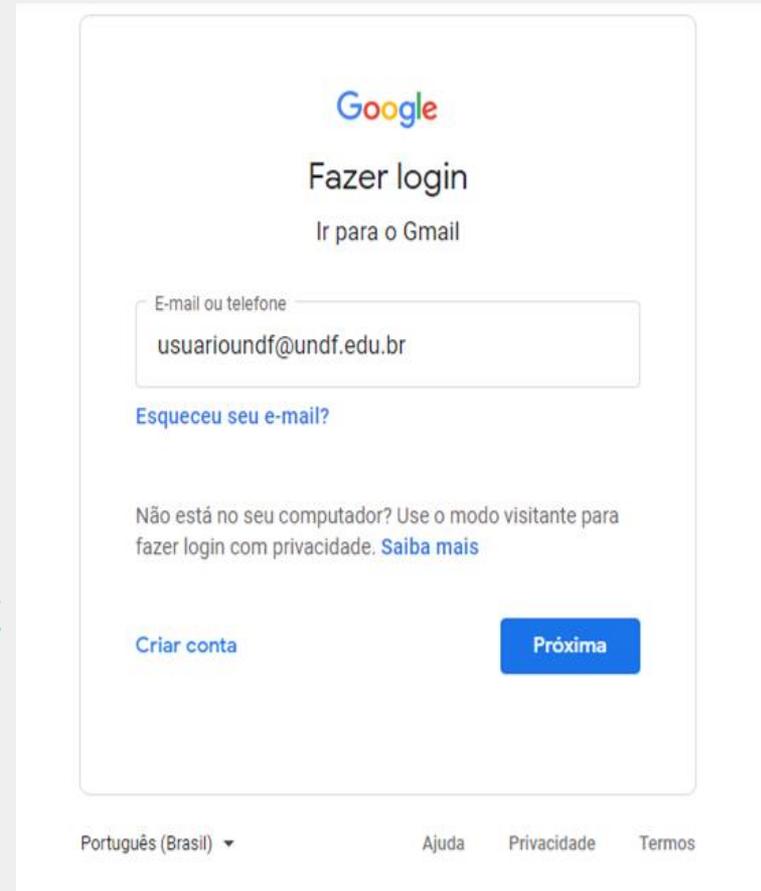
# RECUPERAÇÃO DE SENHA

USUARIO@UNDF.EDU.BR



# ACESSO AO E-MAIL EDUCACIONAL

1. Acessar o endereço [www.gmail.com](http://www.gmail.com)
2. Inserir o endereço completo: [usuarioundf@undf.edu.br](mailto:usuarioundf@undf.edu.br)
3. Inserir a senha atual;



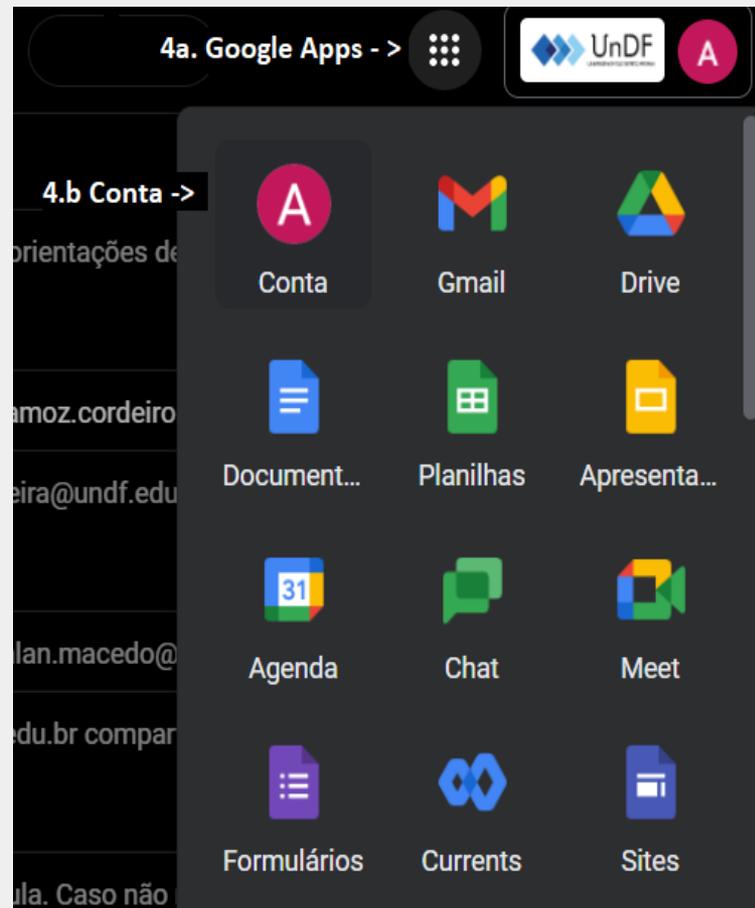
The image shows a screenshot of the Google login page. At the top, the Google logo is displayed in its multi-colored font. Below it, the text 'Fazer login' (Log in) is centered, followed by 'Ir para o Gmail' (Go to Gmail). A text input field is present with the placeholder text 'E-mail ou telefone' (Email or phone) and the email address 'usuarioundf@undf.edu.br' entered. Below the input field, there is a blue link 'Esqueceu seu e-mail?' (Forgot your email?). Further down, a message reads 'Não está no seu computador? Use o modo visitante para fazer login com privacidade. Saiba mais' (Not on your computer? Use visitor mode to log in with privacy. Learn more). At the bottom left, there is a blue link 'Criar conta' (Create account), and at the bottom right, there is a blue button labeled 'Próxima' (Next). At the very bottom of the page, there are links for 'Português (Brasil)' (Portuguese (Brazil)), 'Ajuda' (Help), 'Privacidade' (Privacy), and 'Termos' (Terms).

# ACESSO A CONTA

4. Acessar o “Google Apps” de sua conta

4a. Clique no ícone do “Google Apps”:

4b. Clique em “Conta”:



# ACESSO A CONTA

5. Na nova aba que abrirá, clique em:
  - 5a. “Informações pessoais” e depois;
  - 5b. no campo “E-MAIL”

Google Conta

**5a.** Informações pessoais

**5b. ->** E-MAIL

GÊNERO	Prefiro não dizer
<b>Informações de contato</b>	
E-MAIL	amoz.cordeiro@undf.edu.br amoz.cordeiro@undf.edu.br.test-
TELEFONE	Adicione um telefone de recuperaçãc

# ACESSO A CONTA

6. Clique no botão “Adicionar e-mail de recuperação”

7. Na próxima página, confirme sua senha atual

## ← E-mail

Gerenciar os endereços de e-mail associados à sua conta. [Adicione mais](#)

### E-mail da Conta do Google

O endereço usado para identificar sua Conta do Google

amoz.cordeiro@undf.edu.br

### E-mail de recuperação

O endereço que o Google usará para entrar em contato se sua conta estiver bloqueada.

[Adicionar e-mail de recuperação](#)

← 6

## ACESSO A CONTA

8. No campo, insira o e-mail de recuperação de sua escolha (pode ser um pessoal), logo depois, clique em “Avançar”

### ← E-mail de recuperação

Seu e-mail de recuperação será usado para entrarmos em contato com você se detectarmos alguma atividade estranha na sua conta. [Saiba mais](#)

SEU E-MAIL DE RECUPERAÇÃO

Cancelar

Avançar

# ACESSO A CONTA

9. Agora acesse a caixa de correio do e-mail escolhido e digite o código de 6 dígitos para a verificação

Verifique seu e-mail de recuperação

Digite o código de seis dígitos enviado para seu-email@pode.ser.pessoal.com.  
Não recebeu o e-mail? [Enviar um novo código.](#)

0 / 6

[Cancelar](#) [Verificar](#)

# ACESSO A CONTA

10. Pronto! Agora já é possível recuperar a senha através de seu segundo e-mail acessando o “Esqueceu seu e-mail”

Google

Amoz Alves Cordeiro Júnior

amoz.cordeiro@undf.edu.br

Para continuar, primeiro confirme sua identidade

10. -> Digite sua senha

.....|

Mostrar senha

[Esqueceu a senha?](#) [Próxima](#)

# ACESSO A CONTA

10. Pronto! Agora já é possível recuperar a senha através de seu segundo e-mail acessando o “Esqueceu seu e-mail”

Google

Amoz Alves Cordeiro Júnior

amoz.cordeiro@undf.edu.br

Para continuar, primeiro confirme sua identidade

10. -> Digite sua senha

.....|

Mostrar senha

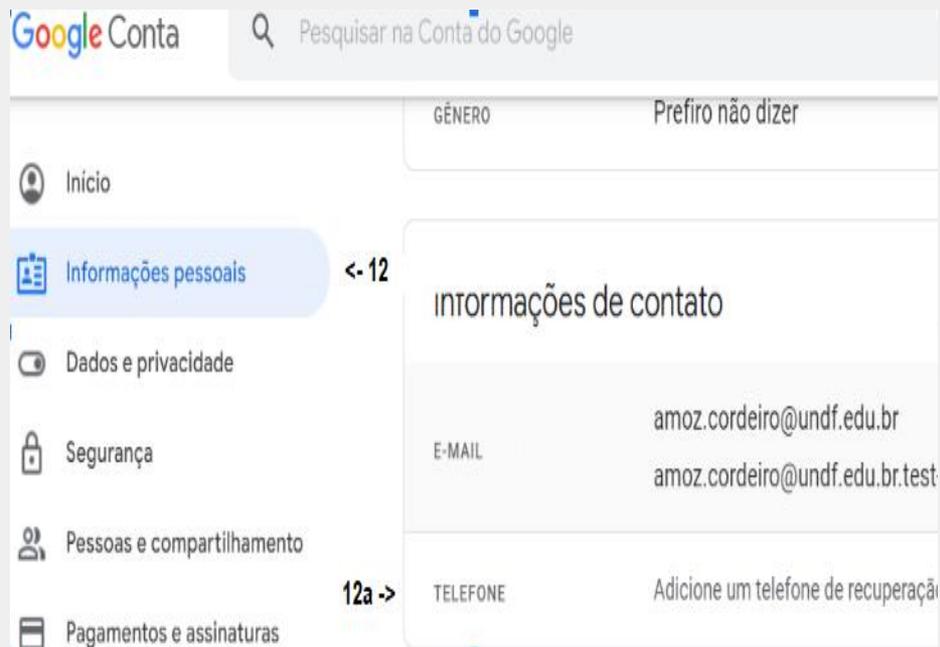
[Esqueceu a senha?](#)

Próxima

# ACESSO A CONTA - VERIFICAÇÃO EM DUAS ETAPAS

11. Novamente siga os passos do passo “4” deste documento

12. Clique em “Informações pessoais” e depois;  
12a. no campo “TELEFONE”



# ACESSO A CONTA - VERIFICAÇÃO EM DUAS ETAPAS

13. Clique em “Adicionar agora”

← Número de telefone

 Use seu número de telefone para recuperar uma conta. Assim, você receberá alertas de segurança dessa conta e poderá redefinir sua senha caso a esqueça.

**13 ->** [Adicionar agora](#)

14. Em seguida confirme a senha de seu e-mail

 ano2.cordano@unfpa.edu.br

Para continuar, primeiro confirme sua identidade

Digite sua senha

Mostrar senha

## ACESSO A CONTA - VERIFICAÇÃO EM DUAS ETAPAS

15. Insira o telefone com o DDD e clique em

“AVANÇAR”

16. Clique em “RECEBER CÓDIGO”

Adicionar telefone



Digite o número que você quer usar



61912345678

CANCELAR

AVANÇAR

Adicionar telefone



Para confirmar se esse número é seu, o Google enviará a você um código de verificação. São cobradas taxas padrão.



61912345678



CANCELAR

RECEBER CÓDIGO

## ACESSO A CONTA - VERIFICAÇÃO EM DUAS ETAPAS

17. Cheque as mensagens do seu celular, insira o código recebido e clique em "VERIFICAR"

### Adicionar telefone ×

 61912345678

Acabamos de enviar a você um SMS com um código. Digite-o para verificar seu telefone.

Não recebeu um SMS? [Tente novamente](#)

[Insira o código](#)

---

CANCELAR   VERIFICAR

# ACESSO A CONTA - VERIFICAÇÃO EM DUAS ETAPAS

Pronto! Já é possível realizar a Recuperação de senha e acessar o e-mail da UnDF com maior segurança usando a Verificação em duas etapas.

Este número de telefone foi adicionado à sua Conta do Google



(61)91234567

Confirmado • 14:37



Talvez você não esteja vendo alguns números de telefone que adicionou. Se isso aconteceu com um número que você adicionou a um serviço do Google, acesse esse serviço para controlar como ele é usado.

# GLOBALPROTECT (VPN)



# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

1. Acesse o link <https://teletrabalho.df.gov.br/>
2. Entre com as credenciais atuais mais o endereço @universidade.df.gov.br (ex: [amoz.cordeir@universidade.df.gov.br](mailto:amoz.cordeir@universidade.df.gov.br))
3. Utilize a senha atual da rede, a mesma utilizada para entrar no SEI-UnDF



## GlobalProtect Portal

E-mail

Senha

LOG IN

# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

4. Após o login, escolha a opção para fazer o download do Globalprotect



## GlobalProtect Portal

[Download Windows 32 bit GlobalProtect agent](#)

[Download Windows 64 bit GlobalProtect agent](#)

[Download Mac 32/64 bit GlobalProtect agent](#)

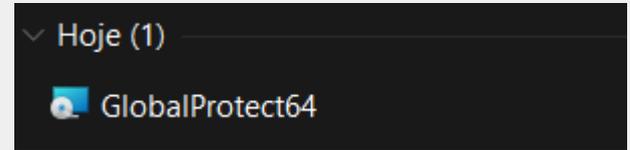
Windows 32 bit OS needs to download and install Windows 32 bit GlobalProtect agent.

Windows 64 bit OS needs to download and install Windows 64 bit GlobalProtect agent.

Mac OS needs to download and install Mac 32/64 bit GlobalProtect agent.

# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

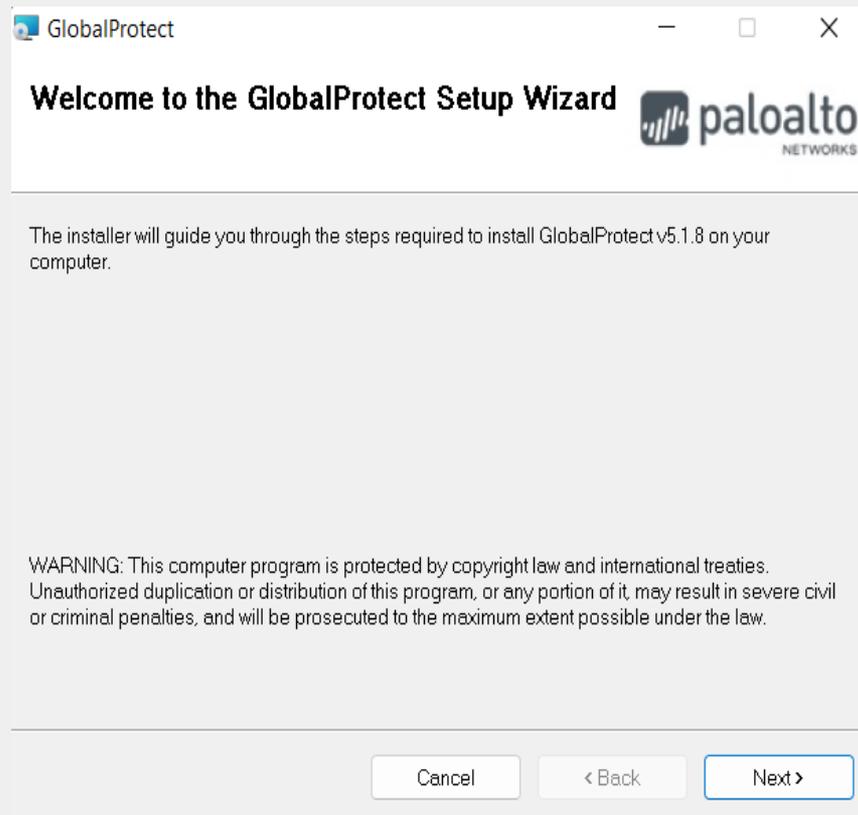
5. Após o download, execute o arquivo  
“GlobalProtect64.msi” clicando duas vezes



Obs: Nessa etapa pode ser necessário elevação de administrador, caso necessário, digite a senha de administrador do seu equipamento

# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

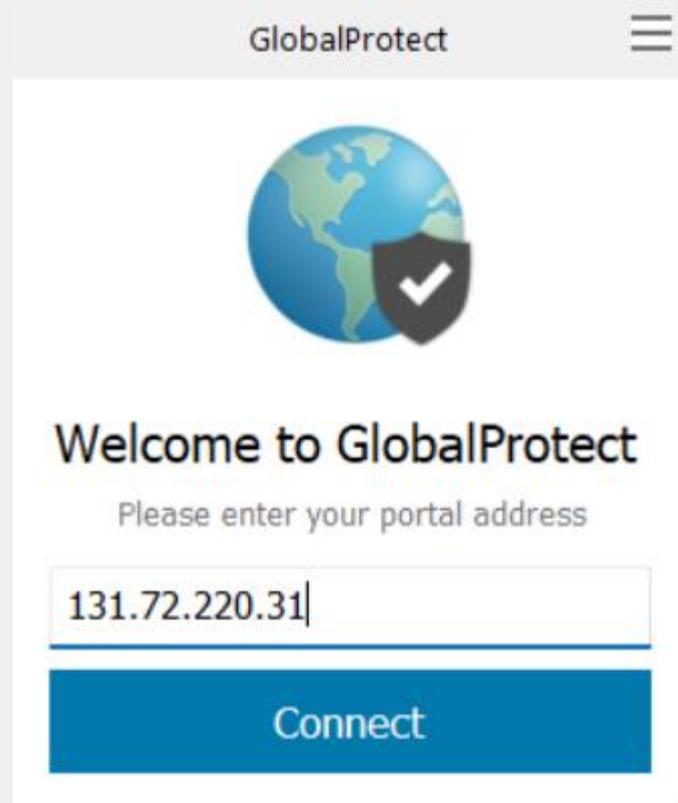
6. Na tela a seguir, basta clicar em todos o botões “Next”



# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

7. Após a instalação, aparecerá uma tela no canto inferior direito.

8. Digite o endereço “131.72.220.31”



The screenshot shows the GlobalProtect mobile application interface. At the top, the text "GlobalProtect" is displayed on the left, and a hamburger menu icon is on the right. Below the header is a large circular icon featuring a globe with a shield and a checkmark overlaid on it. Underneath the icon, the text "Welcome to GlobalProtect" is displayed in a bold font, followed by the instruction "Please enter your portal address" in a smaller font. A text input field contains the IP address "131.72.220.31". At the bottom of the screen is a prominent blue button with the text "Connect" in white.

# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

9.Clique em “Continue”

Server Certificate Error ×

 There is a problem with the security certificate, so the identity of 131.72.220.31 cannot be verified. Please contact the Help Desk for your organization to have the issue rectified.

Warning: The communication with 131.72.220.31 may have been compromised. We recommend that you do not continue with this connection.

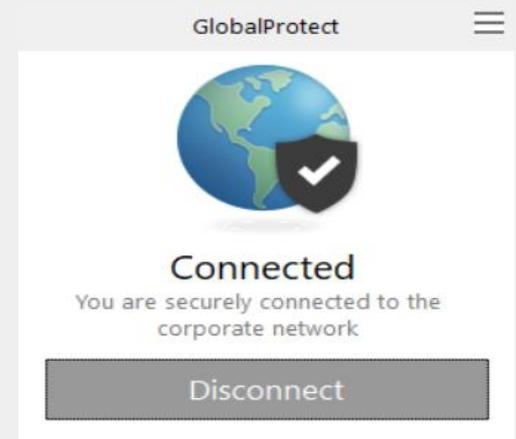
Error details:

The certificate CN name mismatch. The certificate is not issued to 131.72.220.31.

# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

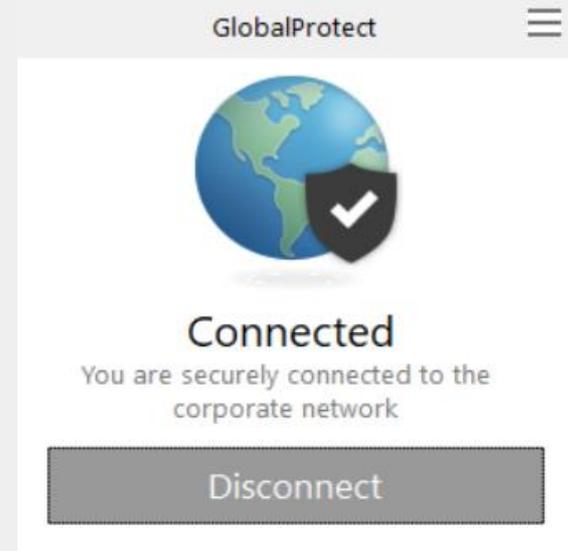
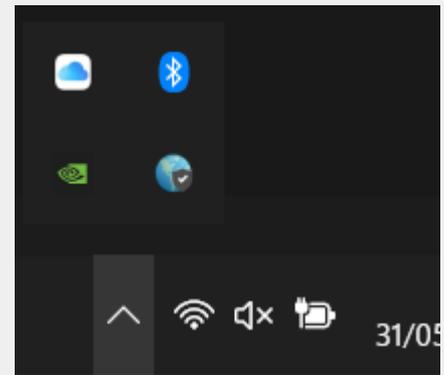
10. Digite novamente as credenciais, utilizando o @universidade.df.gov.br

11. Pronto! Agora você está conectado à GDFNet



# INSTALANDO O GLOBALPROTECT

12. Para desconectar da GDFNet, basta clicar no ícone do GlobalProtect no canto inferior direito, ao lado do relógio, e clicar em “Disconnect”



# COMO TER ACESSO AO GOOGLE DRIVE

**USUARIO@UNDF.EDU.BR**

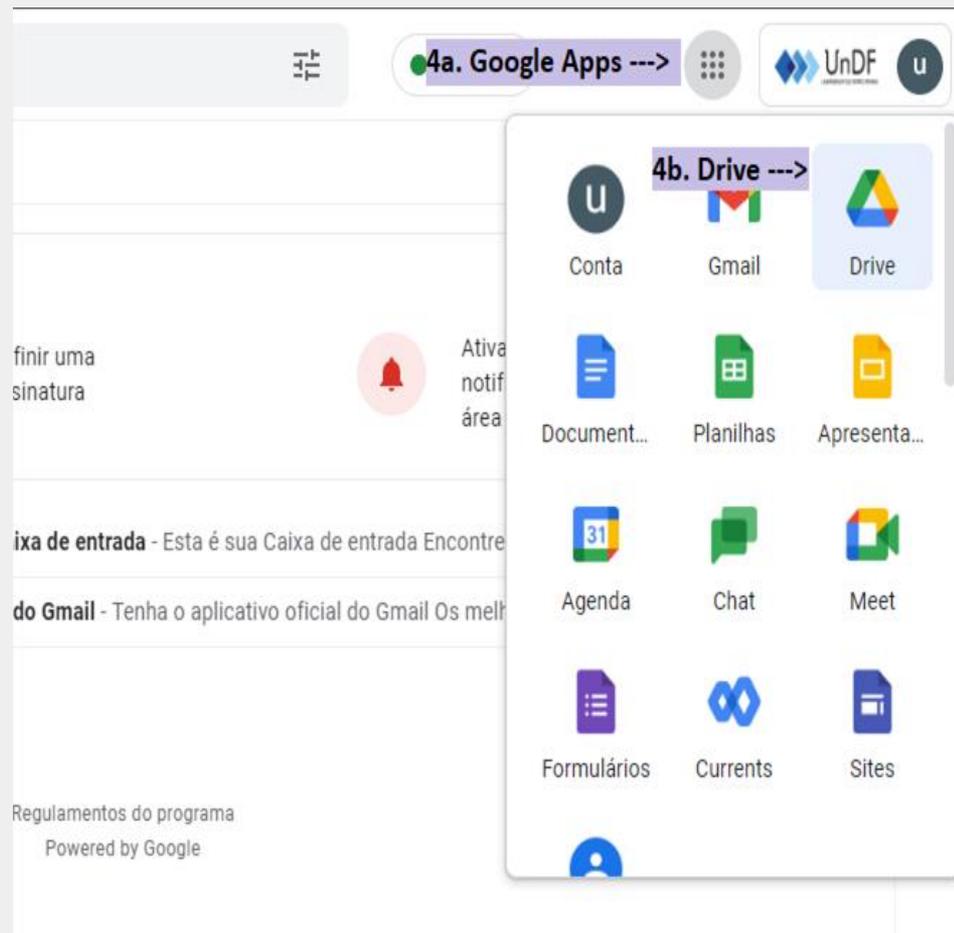


# ACESSO AO GOOGLE DRIVE

4. Acessar o “Google Drive” de sua conta

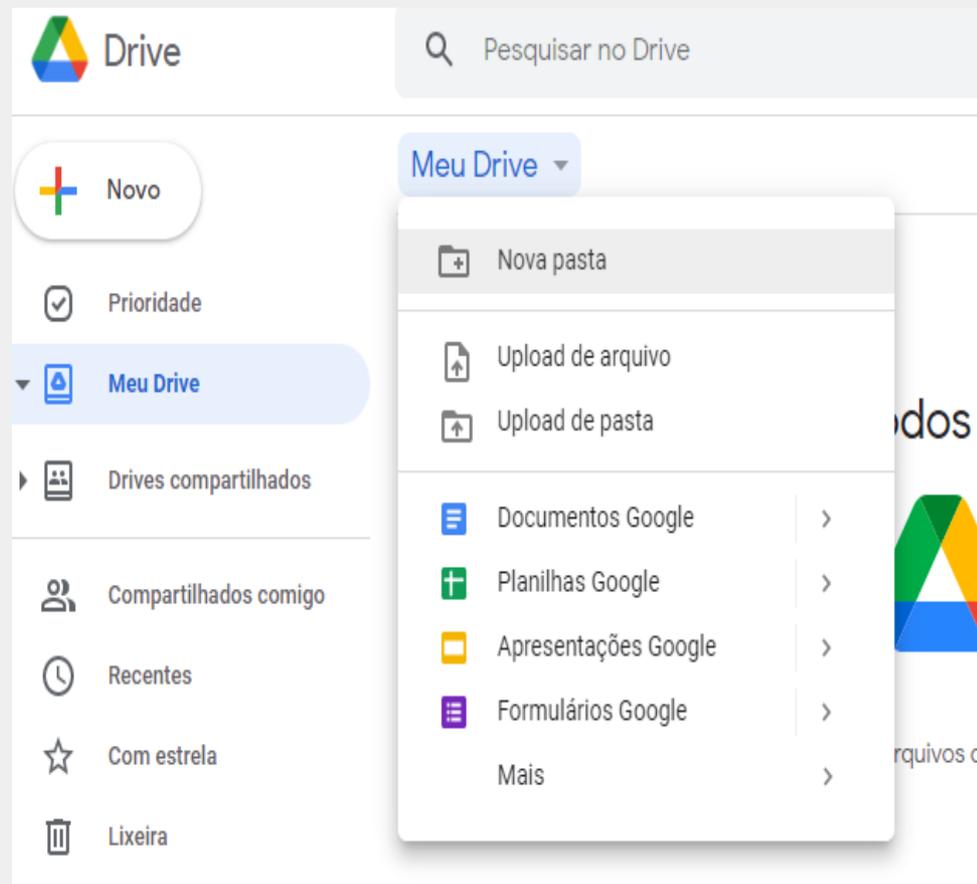
4a. Clique no ícone do “Google Apps”:

4b. Clique em “Drive”:



# GOOGLE DRIVE - BACKUP

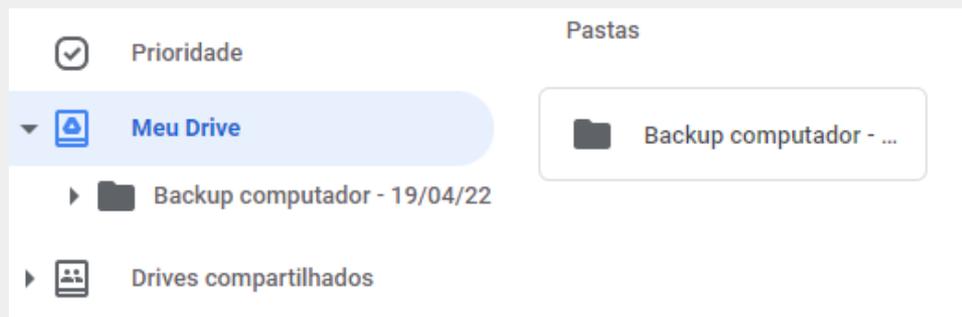
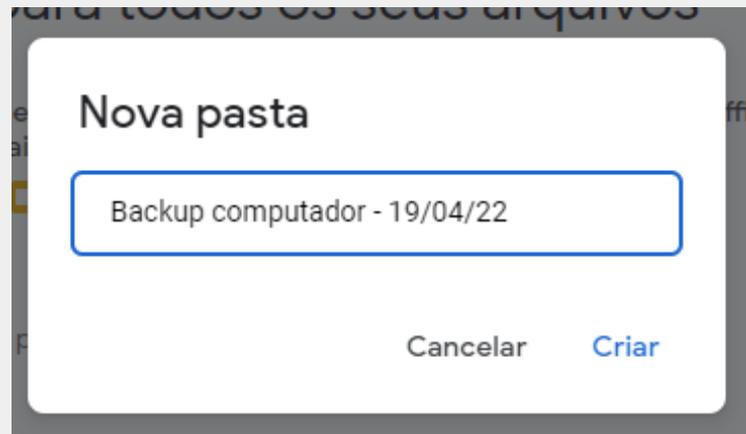
5. Na nova aba que abrirá, clique em “Meu Drive” e depois em “Nova Pasta”;



# GOOGLE DRIVE - BACKUP

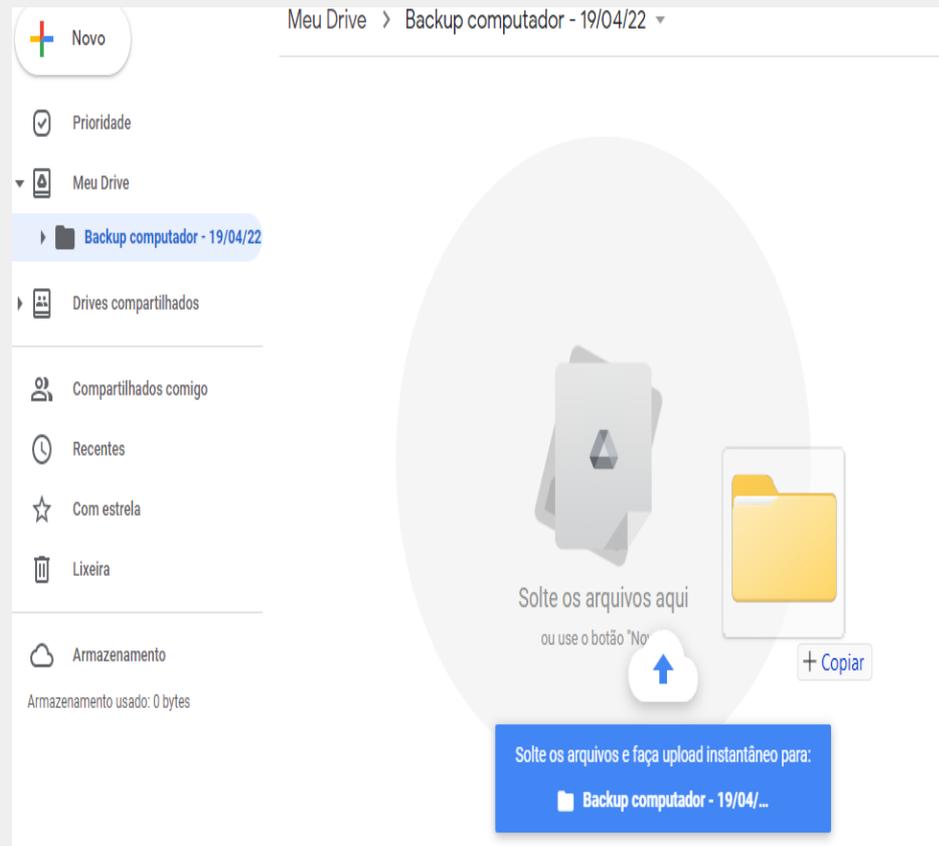
6. Nomear a pasta com o título de preferência (no caso de Backup, atente-se à data, para que possa referenciar se aqueles são os arquivos atualizados ou não)

*Obs: Após a criação da pasta basta clicar duas vezes na pasta desejada para abri-la*



# GOOGLE DRIVE - BACKUP

7. Para inserir arquivos e até mesmo pastas inteiras direto do seu computador, para o google Drive, basta arrastar o arquivo ou pasta desejadas e soltar dentro da pasta que foi criar:





# OBRIGADO

Alguém tem alguma dúvida?

[suporte@undf.edu.br](mailto:suporte@undf.edu.br)

<https://www.universidade.df.gov.br/>

<https://suporte.undf.edu.br>