



MANUAL DE USO DO PORTAL DE SERVIÇOS TIC

VERSÃO 2.0

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESCOPO	4
3. COMO FUNCIONA O PORTAL DE SERVIÇOS TIC	5
4. EXEMPLO DE CHAMADO	8
4.1 ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO	11
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	12
6. CONTATO	13

1. INTRODUÇÃO

Este manual foi elaborado para os servidores da Universidade de Brasília (UnB) que necessitem de atendimento e suporte técnico para a resolução de problemas relacionados ao uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

O usuário encontrará aqui as orientações gerais de como acionar o atendimento de que necessita, por meio do Portal de Serviços TIC.

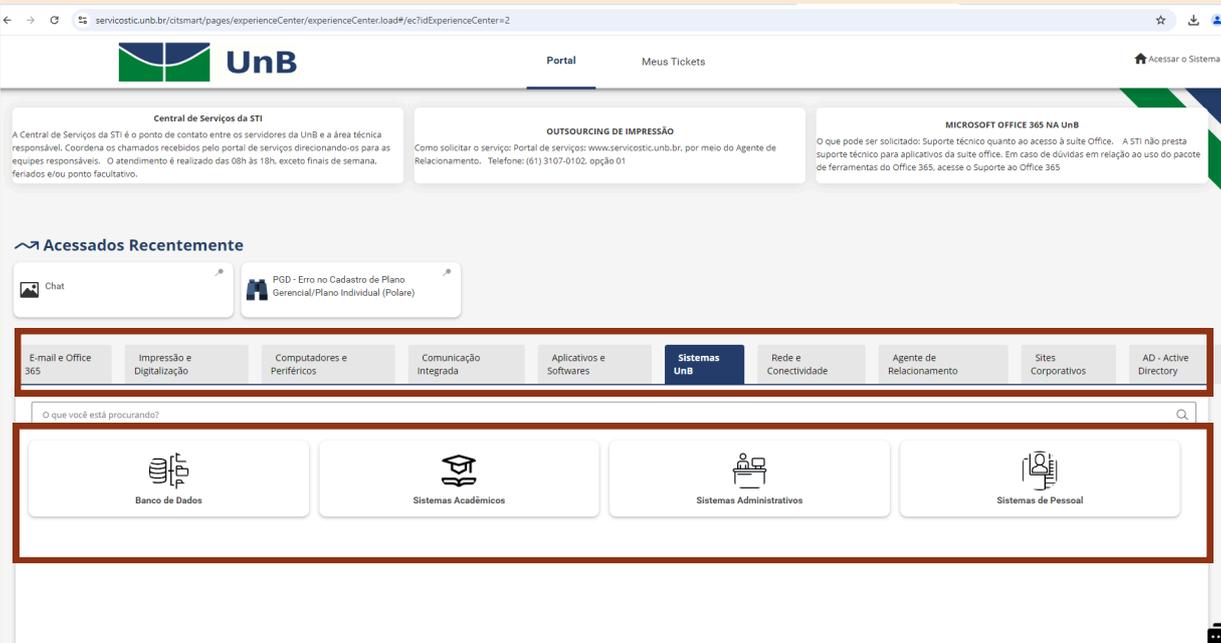
2. ESCOPO

No portal, você encontrará uma variedade de opções de atendimento e suporte. Abaixo, estão listados todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). É importante ressaltar que apenas as demandas que se enquadrarem nessas categorias serão atendidas, pois estão dentro da competência da Secretaria. Equipamentos eletrônicos que não estão relacionados às tecnologias de informação e comunicação, como ar-condicionado, fornos elétricos, micro-ondas, instalações elétricas e iluminação, não fazem parte do escopo dos serviços disponibilizados.

- Cadastro de Visitantes na Rede Wireless
- E-mail Institucional
- Lista de Discussão
- Microsoft Office 365 na UnB
- Outsourcing de Impressão
- Rede e Conectividade
- Segurança da Informação
- Sistemas Acadêmicos
- Sistemas Administrativos e Pessoal
- Sistema de Comunicação Integrada
- Sites Corporativos
- Suporte Técnico

3. COMO FUNCIONA O PORTAL DE SERVIÇOS TIC

O Portal de Serviços TIC é uma plataforma em que o usuário pode abrir um chamado para solicitar suporte para diversas situações que envolvam o uso de tecnologias da informação na UnB. Os serviços disponíveis abrangem desde o suporte para sistemas acadêmicos às soluções para hardware (peças de computador), desde que sejam equipamentos com identificação de patrimônio. O catálogo completo de serviços pode ser visualizado na imagem abaixo:



Portfólio →

Serviços →



ATENÇÃO:

A Quantidade e tipo de Portfólios e Serviços podem ser alterados pela STI, a fim de melhorar o serviço ao usuário.

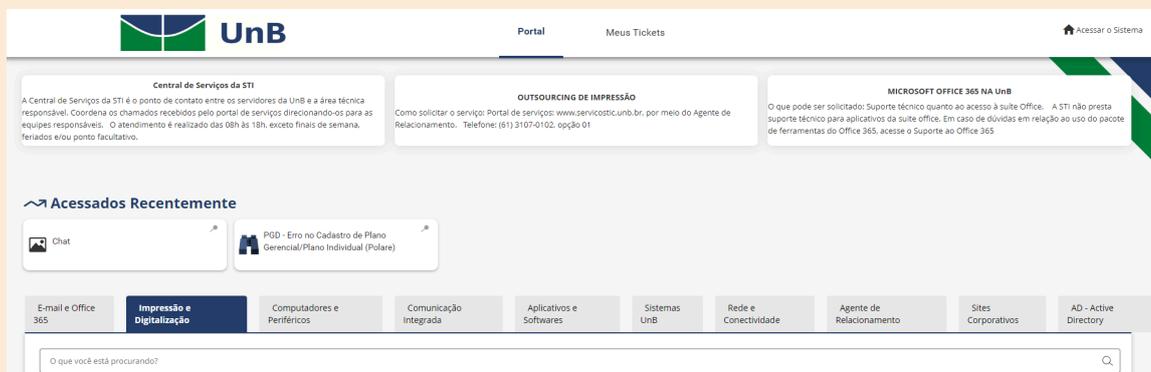
Notificações

Agora, o portal conta com uma nova funcionalidade que permitirá à STI adicionar as últimas notícias e avisos diretamente na plataforma.

Essas comunicações incluirão informações importantes, como:

- Manutenções programadas em sistemas;
- Atualizações de software;
- Indisponibilidades temporárias de serviços;
- Outros avisos relevantes para os usuários.

Notificações



The screenshot shows the UnB portal interface. At the top, there is a navigation bar with the UnB logo, 'Portal', 'Meus Tickets', and 'Acessar o Sistema'. Below the navigation bar, there is a notification banner with three items:

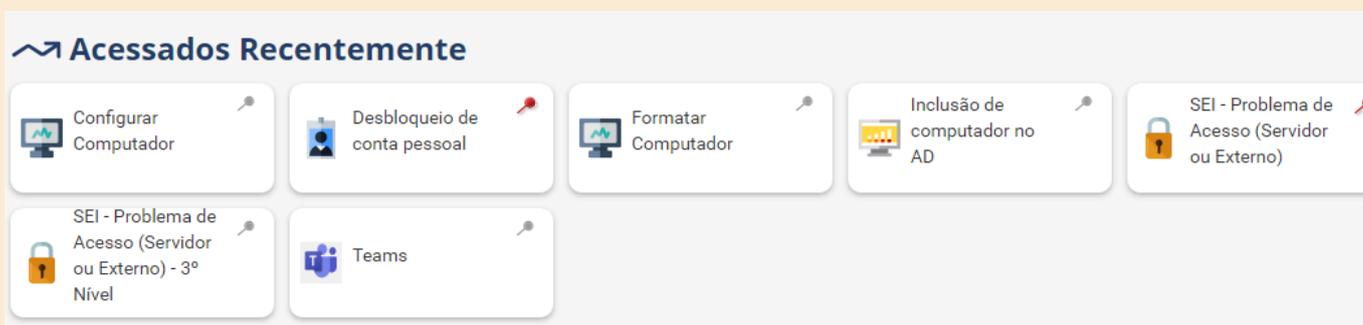
- Central de Serviços da STI**: A Central de Serviços da STI é o ponto de contato entre os servidores da UnB e a área técnica responsável. Coordena os chamados recebidos pelo portal de serviços direcionando-os para as equipes responsáveis. O atendimento é realizado das 08h às 18h, exceto finais de semana, feriados e/ou ponto facultativo.
- OUTSOURCING DE IMPRESSÃO**: Como solicitar o serviço: Portal de serviços: www.servicosic.unb.br, por meio do Agente de Relacionamento. Telefone: (61) 3107-0102, opção 01
- MICROSOFT OFFICE 365 NA UnB**: O que pode ser solicitado: Suporte técnico quanto ao acesso à suite Office. A STI não presta suporte técnico para aplicativos da suite office. Em caso de dúvidas em relação ao uso do pacote de ferramentas do Office 365, acesse o Suporte ao Office 365

Below the notification banner, there is a section titled 'Acessados Recentemente' with two items: 'Chat' and 'PGD - Erro no Cadastro de Plano Gerencial/Plano Individual (Polare)'. At the bottom, there is a horizontal menu with various service categories: 'E-mail e Office 365', 'Impressão e Digitalização', 'Computadores e Periféricos', 'Comunicação Integrada', 'Aplicativos e Softwares', 'Sistemas UnB', 'Rede e Conectividade', 'Agente de Relacionamento', 'Sites Corporativos', and 'AD - Active Directory'. A search bar is located at the bottom of the page with the placeholder text 'O que você está procurando?'.

Com essa novidade, você estará sempre informado sobre o status dos sistemas e eventuais intervenções, garantindo uma experiência ainda melhor no uso dos serviços de TI.

Acessados Recentemente

O painel inicial apresenta os últimos chamados que você realizou no campo “**Acessados Recentemente**”, oferecendo acesso rápido aos serviços que você utiliza com mais frequência. Nesse campo, estarão disponíveis os últimos 10 serviços acessados:

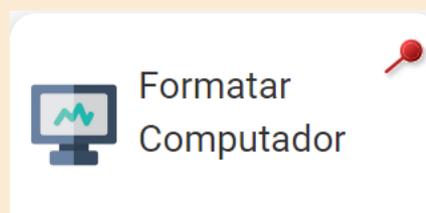


Caso o usuário prefira, é possível **afixar** o tipo de serviço que costuma utilizar com mais frequência para que fique sempre disponível no campo “Acessados Recentemente”.

Para isso, basta clicar no **fixador cinza**,  localizado no canto superior direito do serviço.



O fixador ficará **vermelho**,  sinalizando que o serviço foi afixado no campo de “Acessados Recentemente”.



4. EXEMPLO DE CHAMADO

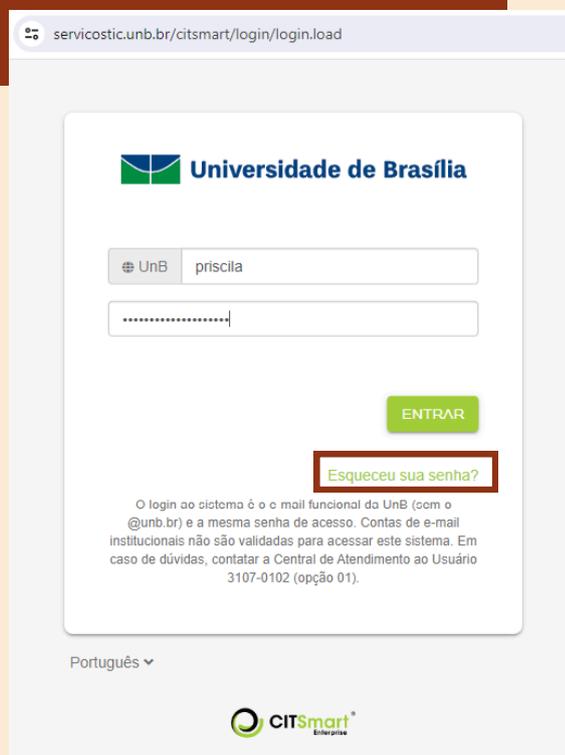
Segue abaixo, como exemplo, o passo a passo de como abrir um chamado para configuração de computador.

ACESSAR O PORTAL DE SERVIÇOS TIC

O Portal de Serviços TIC está disponível em: <https://www.servicostic.unb.br/>. O usuário é o mesmo do e-mail funcional da UnB (sem o @unb.br), e a senha a mesma do SIGRH (que pode ser alterada em “Esqueceu sua senha?”).

Também é possível acessar o Portal pela página inicial do site da STI: <https://sti.unb.br/>, e pelo site <https://unb.br/>, no menu “Serviços”.

Alguns serviços não podem ser solicitados por usuários comuns e, por esse motivo, foi criada a figura do “Agente de Relacionamento”. O Agente de Relacionamento possui um número maior de serviços disponíveis. As regras para esse tipo de chamado podem ser consultadas neste link: <https://sti.unb.br/ser-agentederelacionamento>.



servicostic.unb.br/citsmart/login/login.load

Universidade de Brasília

UnB priscila

.....|

ENTRAR

[Esqueceu sua senha?](#)

O login ao sistema é o e-mail funcional da UnB (sem o @unb.br) e a mesma senha de acesso. Contas de e-mail institucionais não são validadas para acessar este sistema. Em caso de dúvidas, contatar a Central de Atendimento ao Usuário 3107-0102 (opção 01).

Português ▾

 CITSmart[®]
Enterprise

ESCOLHER O PORTFÓLIO

Ao entrar no Portal, deve-se escolher o Portfólio desejado. Neste caso, o **“Impressão e Digitalização”**.



ESCOLHER O SERVIÇO

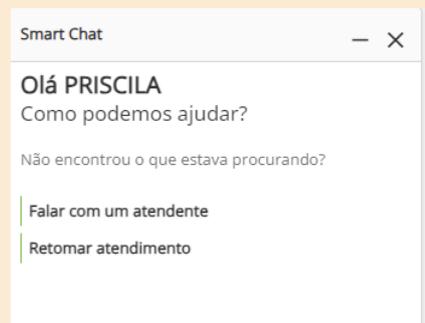
Após a escolha do Portfólio, é necessário escolher o Serviço. Neste caso, **“Equipamento de impressão ou digitalização não imprime ou não digitaliza”**.



Se o usuário tiver alguma dúvida sobre a qual Portfólio ou Serviço corresponde o seu problema, a **barra de pesquisa** poderá ser acionada.



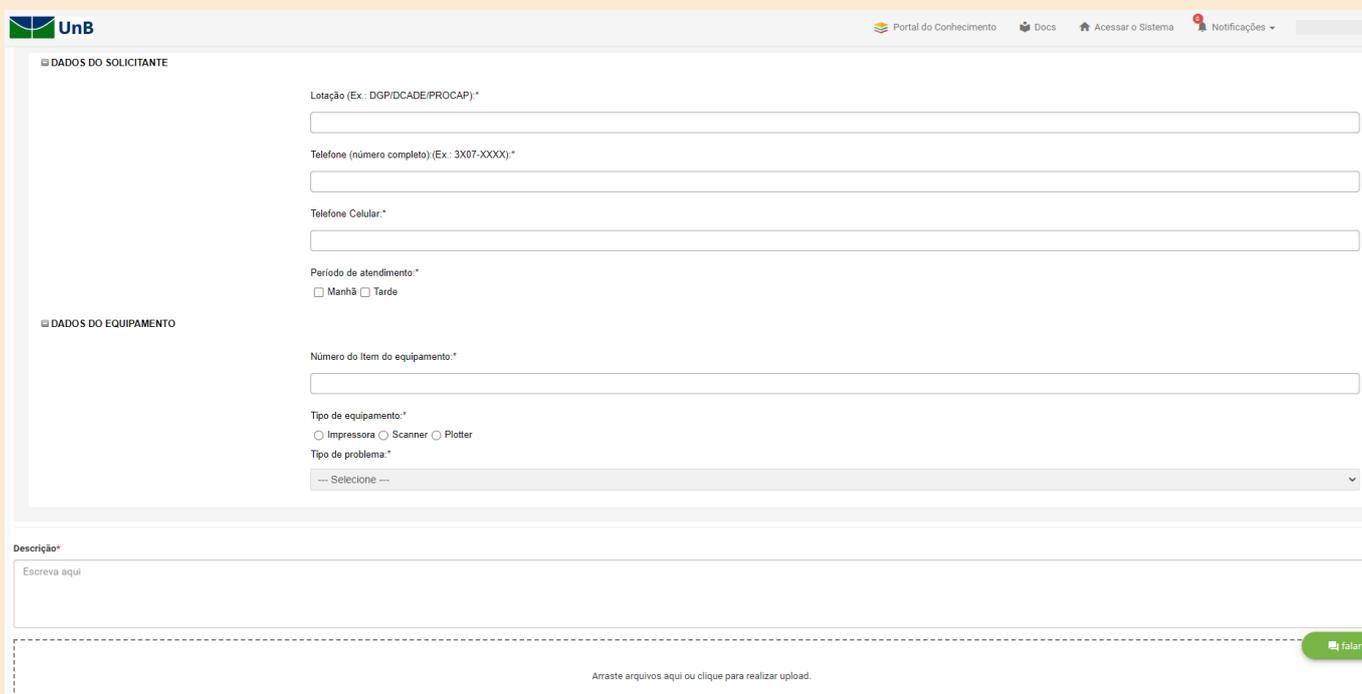
Além da pesquisa, existe a opção do Smart Chat, disponível pelo botão **“Falar”**, no canto inferior direito. Ao clicar, o usuário poderá escolher **“Falar com um atendente”**.



O usuário pode, ainda, entrar em contato pela Central de Atendimento ao Usuário no número **3107-0102 (opção 01)**.

PREENCHER DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO

Na última página, o usuário poderá completar a solicitação, respondendo ao questionário. Os campos poderão ser alterados de acordo com o tipo de chamado.



The screenshot shows a web form for submitting a service request. The form is divided into two main sections: 'DADOS DO SOLICITANTE' and 'DADOS DO EQUIPAMENTO'. The 'DADOS DO SOLICITANTE' section includes fields for 'Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP)*', 'Telefone (número completo) (Ex.: 3X07-XXXX)*', 'Telefone Celular*', and 'Período de atendimento*' with radio buttons for 'Manhã' and 'Tarde'. The 'DADOS DO EQUIPAMENTO' section includes fields for 'Número do Item do equipamento*', 'Tipo de equipamento*' with radio buttons for 'Impressora', 'Scanner', and 'Plotter', and a dropdown menu for 'Tipo de problema*' with the option '--- Selecione ---'. Below these sections is a 'Descrição*' field with a text area and a 'falar' button. At the bottom, there is a dashed box for file upload with the text 'Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload.'

É importante saber:

- 1) Todos os itens marcados com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.
- 2) Lotação – informe o nome do seu setor.
- 3) Patrimônio – informe o patrimônio do computador.
- 4) Telefone – informe seu ramal ou telefone para contato.
- 5) Descrição – descreva sua solicitação.
- 6) Anexo – anexe imagens ou documentos (opcional, nesse exemplo).
- 7) Concluir – clique em concluir e veja o número do seu chamado (ticket) e o tempo máximo para seu atendimento.
- 8) Tempo de atendimento – o prazo é contado em dias e horas úteis, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 08:00hs às 18:00hs.

4.1 ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

ACESSO AOS CHAMADOS (TICKETS)

É possível consultar os chamados abertos pela página inicial do Portal, clicando no botão **“Meus Tickets”**, localizado no centro superior da tela inicial:



Após a abertura do chamado, o usuário poderá **acompanhá-lo**, verificando informações como a situação e o prazo limite para atendimento, conforme descrito abaixo:

Meus Tickets

Pesquisa Situação Ordenar Por Ordem 

Ticket	Tipo	Serviço	Solicitação	Criada em	Tarefa	Grupo atual	Situação	SLA	Prazo limite	Status do SLA	
235744	Requisição	Serviços em Desktop	Desbloqueio de con...	02/10/2024 14:28	Atender Solicitação	DAU - Help Desk	Fechada	12:00	03/10/2024 16:28	A vencer	   
235373	Requisição	Serviços em Desktop	Configurar Comput...	27/09/2024 09:13	Atender Solicitação	DAU - Presencial - G3	Fechada	12:00	30/09/2024 11:13	A vencer	   

Além disso, caso o usuário considere pertinente relatar mais alguma informação, após ter concluído o envio da solicitação, é possível **adicionar nota**, clicando no ícone , conforme demonstrado abaixo:

Meus Tickets

Pesquisa Situação Ordenar Por Ordem 

Ticket	Tipo	Serviço	Solicitação	Criada em	Tarefa	Grupo atual					
236702	Requisição	Monitor	Inspeção para baixa...	11/10/2024 11:12	Atender Solicitação	DAU - Help Desk	    				

Em seguida, será aberta uma tela para a inserção do **comentário**. É só escrever e clicar em salvar para enviar.

Adicionar nota

Comentário*

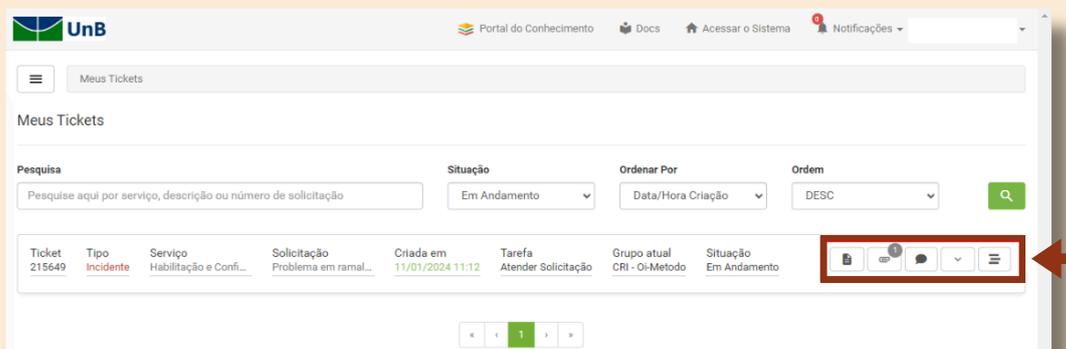
Encerrar chamado. Problema Resolvido

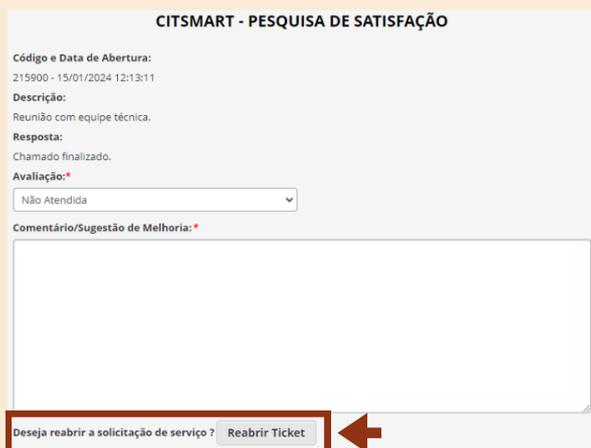
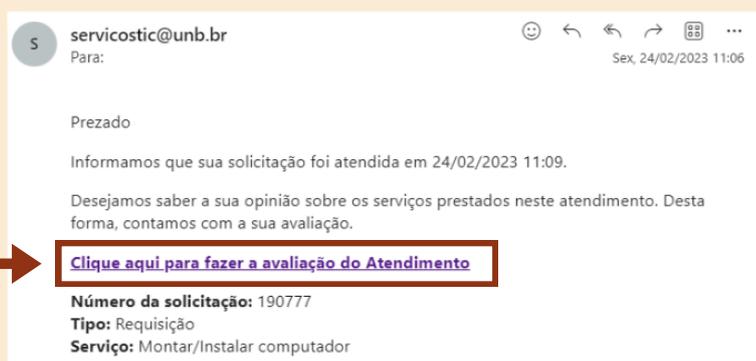
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação é muito importante para que a STI possa aprimorar o serviço ao usuário.

O usuário pode ter acesso ao formulário da pesquisa de duas formas. A primeira delas pelo **Portal, em “Meus Tickets”**. Em cada chamado haverá opções de consulta, uma delas é a Pesquisa de Satisfação, como se pode observar na imagem abaixo.



A outra forma de acesso é por meio do **e-mail** enviado após a conclusão do chamado.



Ao realizar a Pesquisa de Satisfação, caso a avaliação indicada seja de “Não Atendida”, ainda pode reabrir o chamado, como indicado na imagem ao lado.



DÚVIDAS?

Se após a leitura deste manual ainda surgirem dúvidas, contate a Secretaria de Tecnologia da Informação pelo Smart Chat ou pelo número **3107-0102 (opção 01)**.