



Universidade de Brasília

Manual de Uso do Portal de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação



**STI | Secretaria de Tecnologia da Informação
2025**

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
17/12/2025	Paulo Vinicius		-	3.0	1

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESCOPO	4
3. COMO FUNCIONA O PORTAL DE SERVIÇOS TIC	5
3.1 ACESSANDO O PORTAL DE SERVIÇOS TIC	5
4. ABERTURA DE CHAMADO	6
5. ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO	8
6. ADICIONAR NOTA/COMENTÁRIO.....	9
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
8. BARRA DE PESQUISA.....	12
9. DÚVIDAS	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.

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
17/12/2025	Paulo Vinicius		-	3.0	3

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.

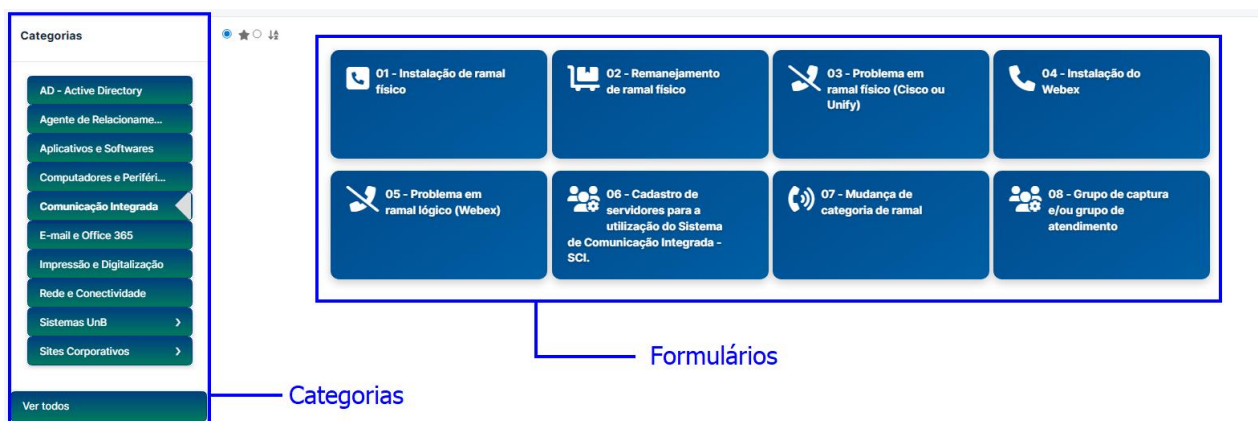
- Cadastro de Visitantes na Rede Wireless
- E-mail Institucional
- Lista de Discussão
- Outsourcing de Impressão
- Microsoft Office 365 na UnB
- Rede e Conectividade
- Segurança da Informação
- Sistemas Administrativos e Pessoal
- Sistemas Acadêmicos
- Sistema de Comunicação Integrada
- Suporte Técnico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

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.

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
17/12/2025	Paulo Vinicius		-	3.0	4

3. Como funciona o portal de serviços TIC

O Portal de Serviços TIC constitui um ambiente onde o requisitante consegue registrar solicitações de auxílio para variados cenários relacionados à utilização de tecnologia da informação na UnB. O escopo de atendimento contempla desde a assistência a sistemas acadêmicos até manutenções de hardware (componentes físicos), contanto que se trate de equipamentos patrimoniados. O catálogo de serviços pode ser conferido na figura a seguir:

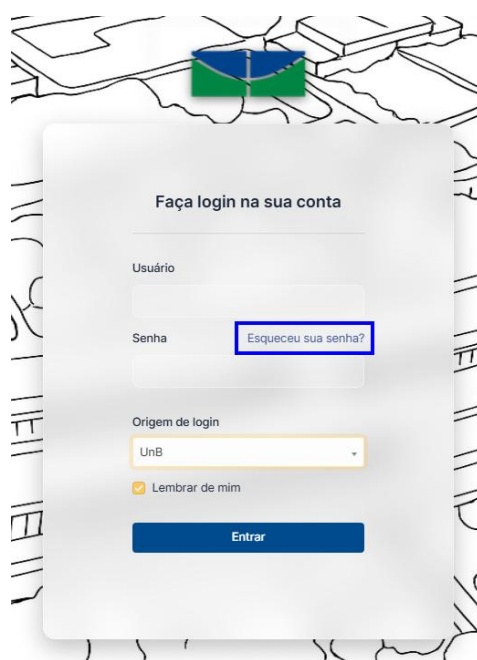


3.1 Acessando o portal de serviços TIC

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.



4. Abertura de chamados

Ao acessar o sistema, a tela inicial já dispõe de todas as categorias disponíveis para a abertura do chamado. Cada categoria, por sua vez, contém seus respectivos tipos de solicitação (formulários).

Após localizar a opção que deseja, clique no tópico para abrir o seu formulário para preenchimento.

1 Selecionar Categoria

2 Localize o que mais se adequa a sua solicitação

Em seguida, preencha todos os campos necessários com as informações solicitadas

01 - Instalação de ramal físico 🖨️

Informações do Chamado

Instalação de ramal físico
Essa atividade consiste em instalar novos aparelhos telefônicos em localidades ainda não atendidas pela solução.

Solicitação

Nome completo: *

Prédio: (Ex.: Prédio da Secretaria de Tecnologia da Informação): *

Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP): *

Ao finalizar, clique no botão **Enviar**, localizado no canto inferior da tela, para registrar a solicitação.

Celular com DDD:

Período de atendimento: *

Manhã


Tarde

Descrição *

Faça Upload do Arquivo

Arquivo(s) (64 MB máx) i

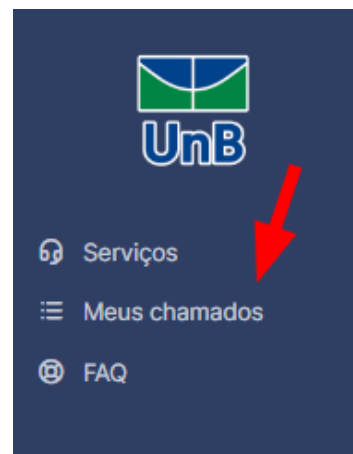
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou



5. Acompanhamento do chamado

É possível consultar os chamados abertos a partir da tela inicial do sistema. Clicando na opção “**Meus chamados**” localizado no menu à esquerda.

Após o chamado já estar aberto, é possível acompanhá-lo, verificando as informações passadas pelos técnicos, prazo para atendimentos, situação e demais informações do chamado. Clicando no **título do chamado**, na coluna nome, vai redirecionar para a aba com os dados do chamado.



NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA
Instalação de ramal físico	t111	● Novo	17-12-2025 10:44

15 linhas / página

Na coluna localizada a direita, é possível localizar as informações do chamado como o SLA (Tempo para atendimento) e o técnico responsável.

Instalação de ramal físico

Localização: DGP

Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores: 2

Requerente: Paulo Vinicius de Lima e Silva

Observador:

Atribuído: Rodrigo Sanches Santos

Níveis de serviços: 2

Tempo para atendimento: 17-12-2025 11:04 (TA:SLA - 24 Horas)

Tempo para solução: 19-12-2025 14:44 (TS:SLA - 24 Horas)

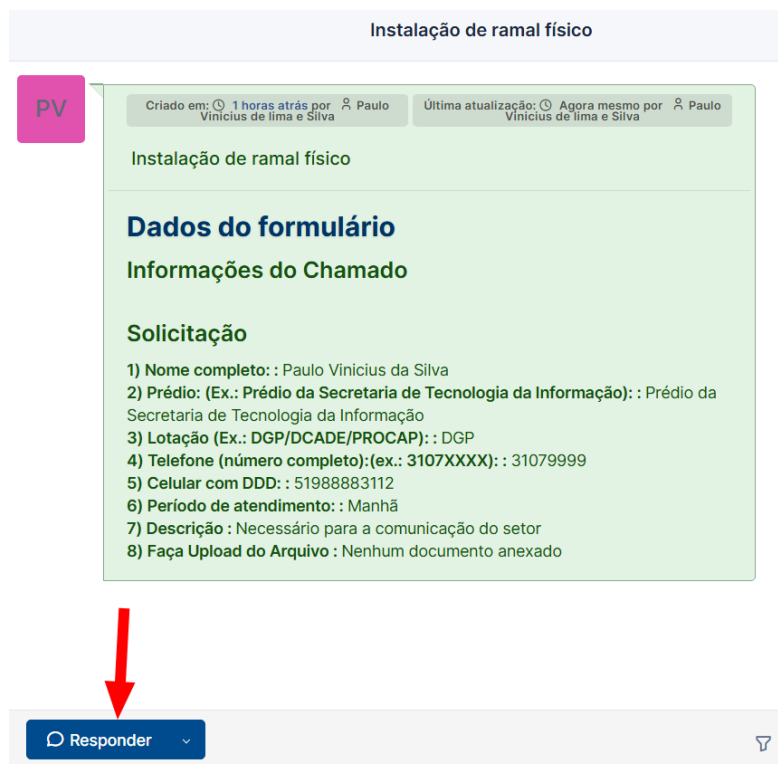
Tempo interno para atendimento:

Tempo interno para solução:

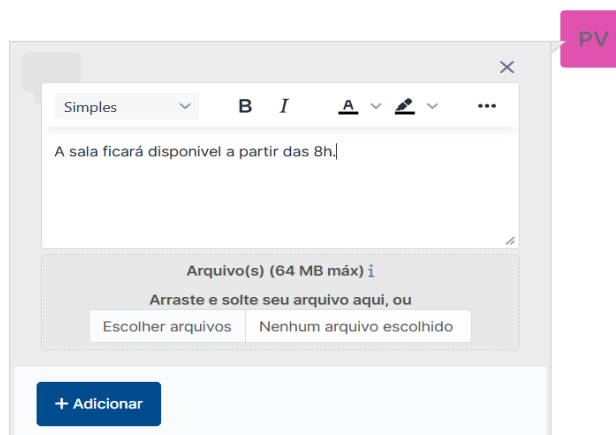
Chamado relacionado:

6. Adicionar nota/comentário

Após acessar o chamado, se for necessário, é possível adicionar um comentário/nota incluindo uma informação adicional no chamado. Na tela principal do **chamado**, localize a opção **Responder** no final da página.



Após digitar o comentário/nota no chamado, basta clicar em **Adicionar** para salvar a informação no chamado.



Segue um exemplo como ficará o chamado após o comentário:

Instalação de ramal físico

PV

Criado em: ⌚ 6 horas atrás por 👤 Paulo Vinicius de lima e Silva

Última atualização: ⌚ Agora mesmo por 👤 Paulo Vinicius de lima e Silva

Instalação de ramal físico

Dados do formulário

Informações do Chamado

Solicitação

- 1) **Nome completo:** : Paulo Vinicius da Silva
- 2) **Prédio:** (Ex.: **Prédio da Secretaria de Tecnologia da Informação**): : Prédio da Secretaria de Tecnologia da Informação
- 3) **Lotação** (Ex.: **DGP/DCADE/PROCAP**): : DGP
- 4) **Telefone (número completo):**(ex.: **3107XXXX**): : 31079999
- 5) **Celular com DDD:** : 51988883112
- 6) **Período de atendimento:** : Manhã
- 7) **Descrição** : Necessário para a comunicação do setor
- 8) **Faça Upload do Arquivo** : Nenhum documento anexado

PV

Criado em: ⌚ Agora mesmo por 👤 Paulo Vinicius de lima e Silva

A sala ficará disponível a partir das 8h

7. Pesquisa de satisfação

Após a finalização do chamado for realizada por um técnico, ao acessar o chamado em questão, da mesma forma que orientado no módulo 4, será possível localizar a seguinte opção para **Aprovação** da solução repassada pelo técnico.

Nesse momento, é necessário aprovar ou recusar de acordo com a solução passada pelo técnico. Caso seja recusada, o chamado será reaberto para o técnico seguir com a tratativa. Caso seja aprovada, o chamado será fechado e seguiremos para a aba de **Pesquisa de Satisfação**

A imagem mostra a interface de aprovação de uma solução para um chamado de "Instalação de ramal físico". No topo, há uma barra de progresso e o nome do chamado. Abaixo, um cartão de mensagem indica que a instalação foi realizada pelo técnico Paulo Vinicius de Lima e Silva. O formulário principal contém o título "Aprovação da solução", uma seção de comentários com uma barra de ferramentas de formatação e o texto "Ramal em pleno funcionamento, confirmo a instalação". Há também uma área para upload de arquivos (64 MB máx) e dois botões de ação: "Recusar" (em vermelho) e "Aprovar" (em verde).

Após a aprovação da solução, a opção **Satisfação** ficará disponível para uso. Nesta seção, é possível avaliar a solução do chamado, atribuindo uma classificação por estrelas (de 1 a 5) e adicionando um comentário. Ao finalizar a avaliação, clique em Salvar para que a informação seja enviada à equipe.

A imagem mostra a interface de pesquisa de satisfação para o mesmo chamado. No menu lateral, a opção "Satisfação" está destacada com um retângulo vermelho e o número 1. No topo direito, há uma barra de progresso com o número 2. O formulário principal contém a pergunta "Satisfação com a solução do chamado", uma classificação de 5 estrelas (destacada com um retângulo vermelho e o número 2), um campo de comentários com o texto "Técnico muito educado. Feito com celeridade!" (destacado com um retângulo vermelho e o número 3) e um botão "Salvar" (destacado com um retângulo vermelho e o número 4).

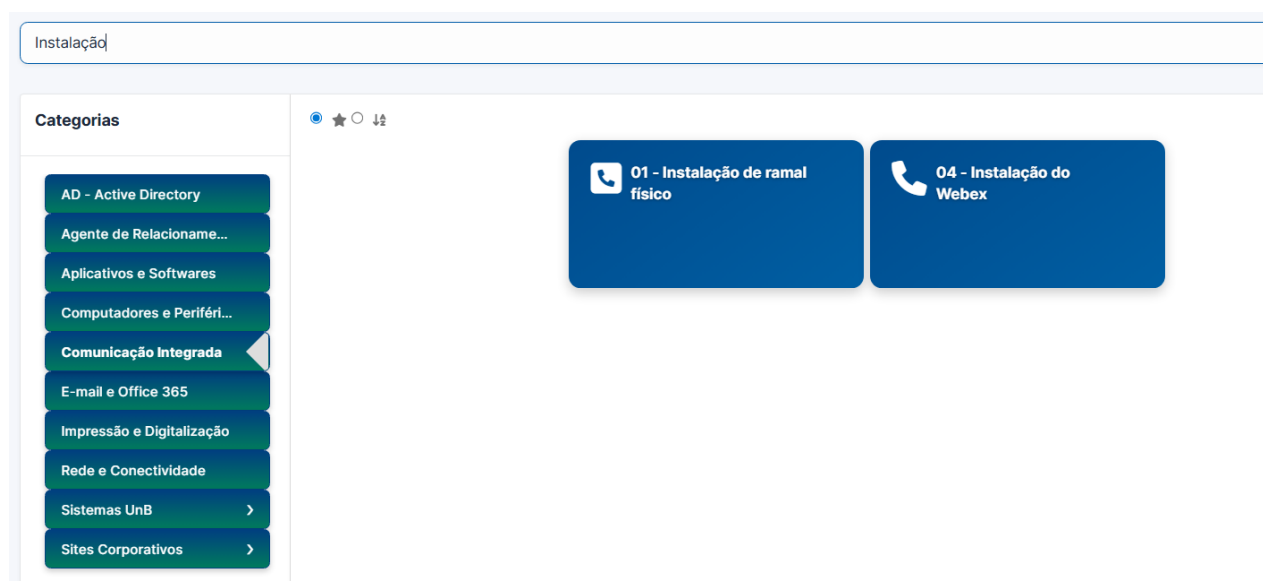
Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
17/12/2025	Paulo Vinicius		-	3.0	11

8. Barra de pesquisa

Ao acessar o sistema, na tela de abertura de chamados, é possível localizar na parte superior uma barra de pesquisa. Essa é utilizada para realizar um filtro nos tipos de serviços da sua respectiva categoria.



Segue um exemplo com um filtro aplicado:



9. Dúvidas

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

Data	Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão	Página
17/12/2025	Paulo Vinicius		-	3.0	13