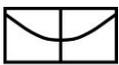


UnB

Centro de Informática

Como abrir chamados para o CPD ?





Entrar no Sistema de chamados

O primeiro passo é acessar o portal de abertura de chamados através do link: www.servicostic.unb.br .

Ao acessar esse endereço será então apresentada a seguinte tela no seu navegador.

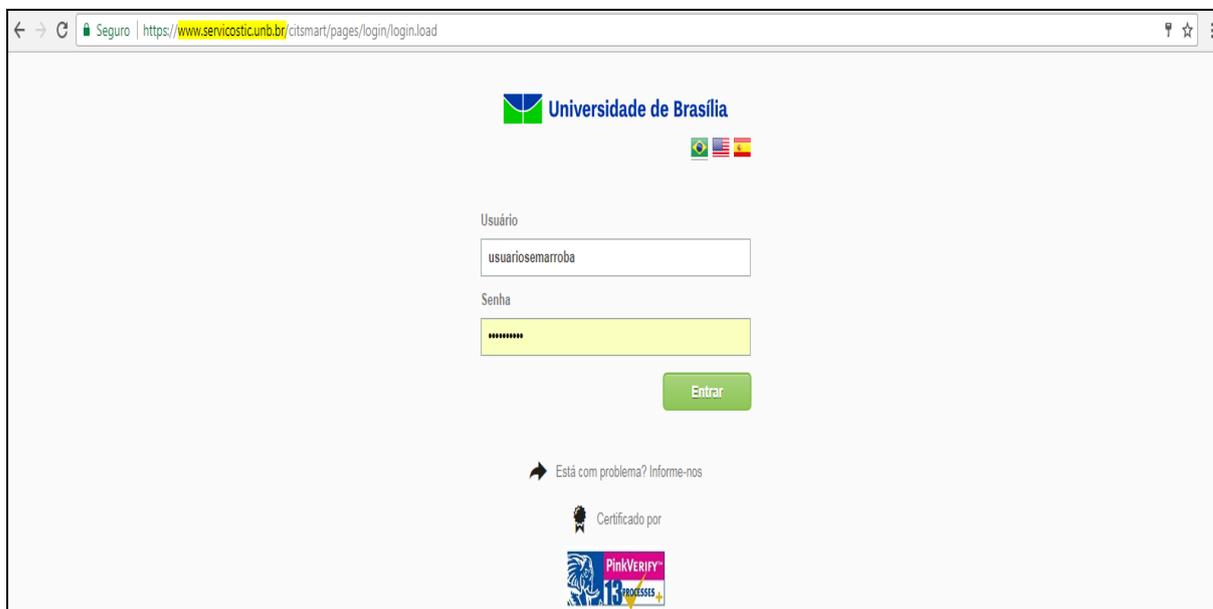


Imagem 01: Página para entrar no sistema de abertura de chamados do CPD.

Note que há dois campos a serem preenchidos.

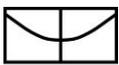
O campo de **usuário** e o de **senha**.

O campo de usuário deverá ser preenchido com a primeira parte do e-mail da UnB sem o “@”.

O campo senha deverá ser preenchido com a senha do webmail da UnB.

Após inserir estes dados, clique no botão verde “Entrar” para ser redirecionado para a tela principal do sistema.

OBS: Não há diferença ao entrar neste novo sistema se compararmos com o antigo.



Abrindo o chamado

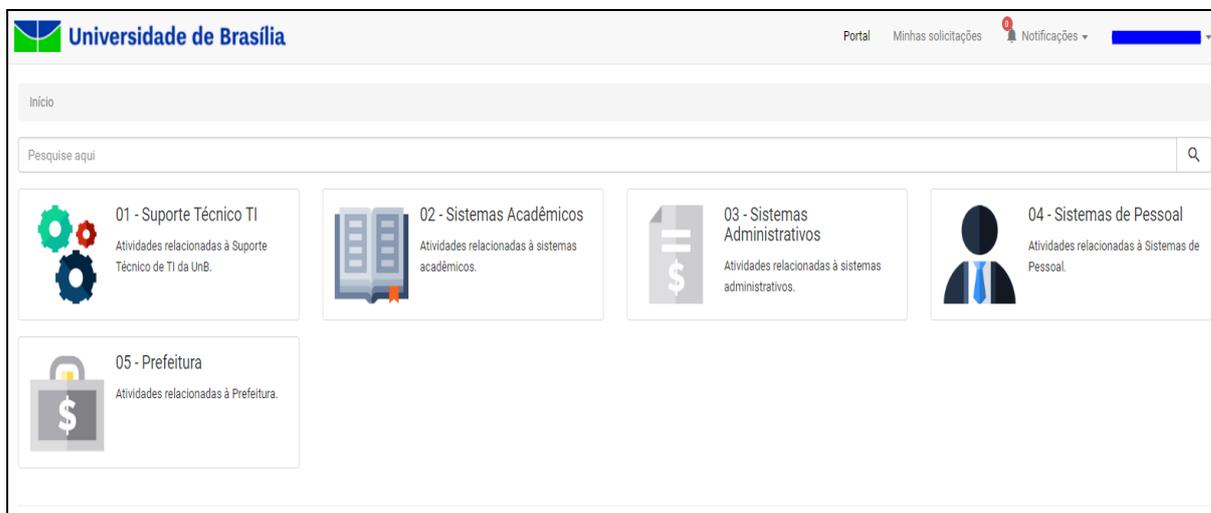


Imagem 02: Página principal do sistema.

A nova página inicial do sistema é bem amigável e intuitiva. Nesse tutorial abriremos um chamado para instalar o sistema acadêmico SIGRA. Note que a caixa com a descrição mais próxima da nossa solicitação é a segunda “02 – Sistemas Acadêmicos”.

Clique em “02 – Sistemas Acadêmicos” para abrir a tela com as solicitações disponíveis.

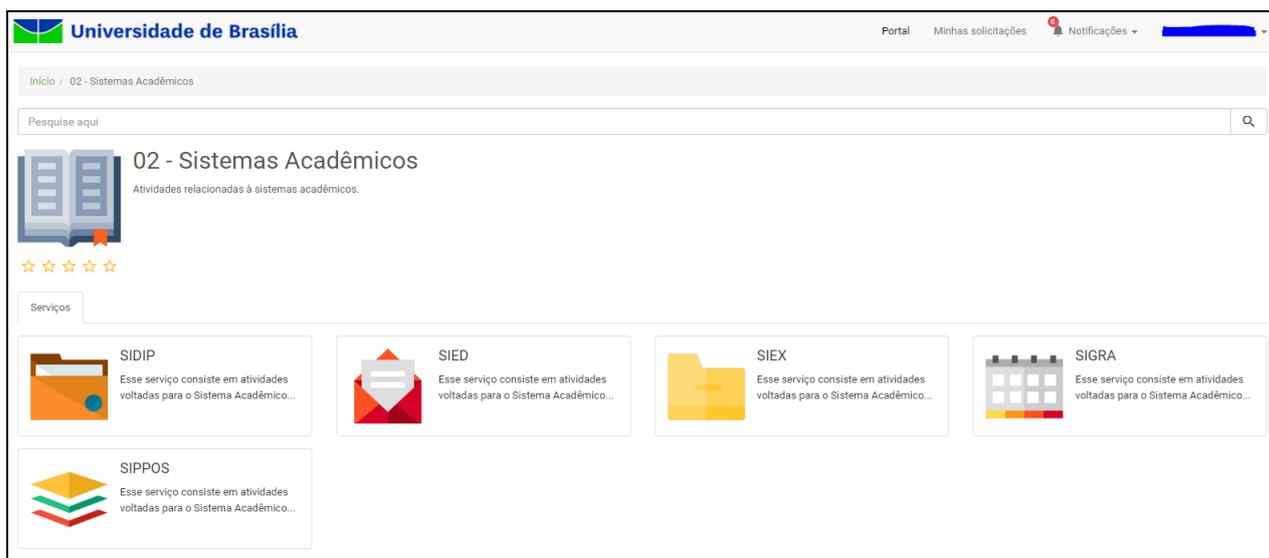
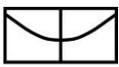


Imagem 03: Dentro da área “02 – Sistemas Acadêmicos”.

Queremos instalar o sistema SIGRA e a descrição mais próxima da nossa solicitação é “SIGRA” ao lado direito da tela. Clique nessa caixa.



Ao clicar na caixa "SIGRA" você será redirecionado para a tela seguinte.

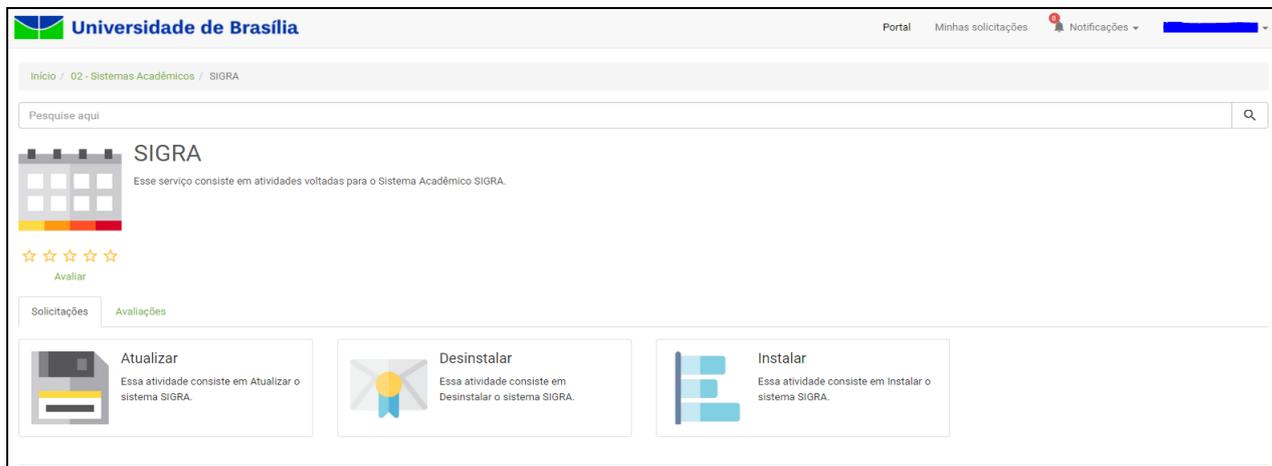


Imagem 04: Opções dentro da caixa "SIGRA".

Nessa tela é possível ver as diferentes opções relativas ao Sistema Acadêmico SIGRA. Como nossa solicitação é "INSTALAR", ao clicar na terceira caixa desta tela será aberta uma janela pop-up conforme a imagem abaixo. Nessa janela você dará os detalhes de sua solicitação.

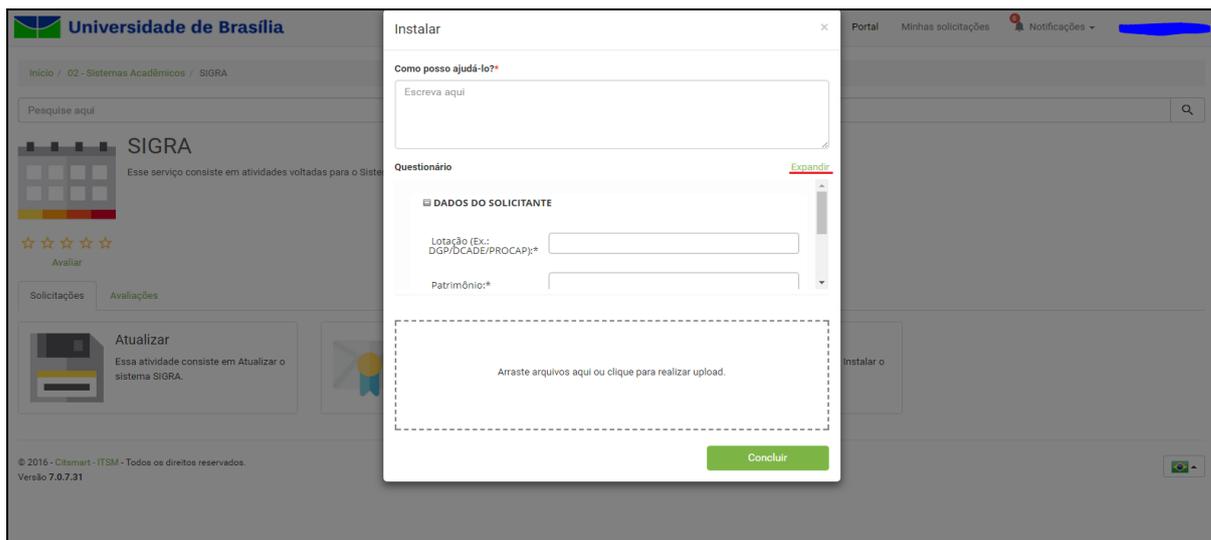
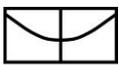


Imagem 05: Pop-up de descrição de solicitação.

Note que nesta nova versão do portal logo que você faz uma solicitação o questionário com os campos a serem preenchidos serão mostrados sem a necessidade de abrir uma nova tela.

Alguns formulários são grandes e você pode clicar no link verde "Expandir" para ter o formulário completo na tela atual.



Caso ache a janela grande, é possível reverter a situação clicando no “Recolher”.

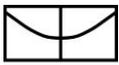
The image shows a window titled "Instalar" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a section "Como posso ajudá-lo?*" containing a text area with the text "Desejo instalar o sistema SIGRA em meu computador." Below this is a "Questionário" section with a "Recolher" button in the top right corner. The questionnaire is expanded to show "DADOS DO SOLICITANTE" with the following fields: "Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP):*" with the value "CPD"; "Patrimônio:*" with the value "123456"; "Telefone (número completo):(ex.: 3X07-XXXX):*" with the value "31070000"; and "Período de atendimento:" with radio buttons for "Manhã" (unchecked) and "Tarde" (checked). At the bottom of the questionnaire is a dashed box with the text "Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload." and a green "Concluir" button at the bottom right.

Imagem 06: Questionário expandido.

Nesta pop-up escreva a sua solicitação e preencha o questionário. Fazendo isso é chegada a hora do último passo. Concluir a abertura do chamado. Para isso clique no botão verde “Concluir”.

This image is a close-up of the bottom part of the questionnaire form. It shows a dashed box with the text "Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload." and a green "Concluir" button at the bottom right.

Imagem 07: Botão de concluir.



Finalizando a abertura do chamado e obtendo seus detalhes

Uma nova pop-up será aberta para informar que o novo chamado foi aberto. Nessa pequena janela é possível ver o número de seu chamado, a prioridade deste e a data limite para que ele seja atendido.

OBS: Você receberá um e-mail com as informações do chamado.

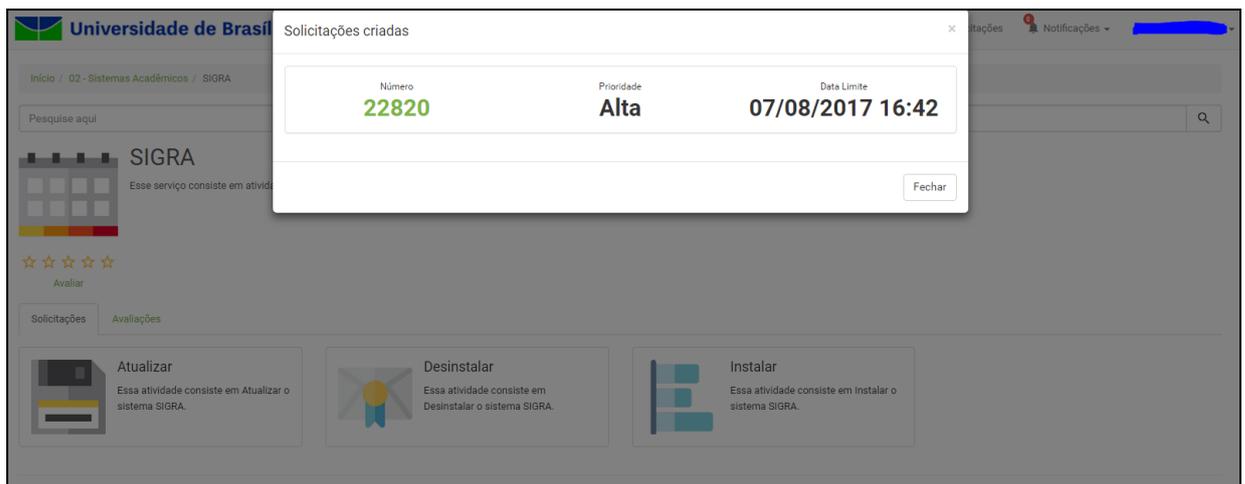


Imagem 08: Pop-up com as informações do chamado.

Acompanhando o Chamado

É possível acompanhar o chamado quando ele é aberto. Para isso você precisa clicar na opção "Minhas solicitações", presente na parte superior direita da tela.

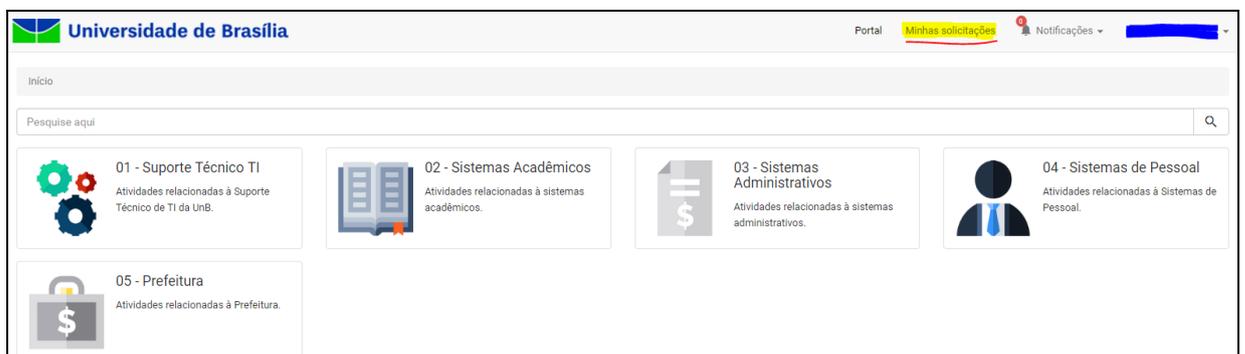
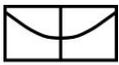


Imagem 09: Opção "Minhas solicitações" na parte superior da página.



Ao clicar na opção “Minhas solicitações” você será redirecionado para uma tela onde é possível verificar se o seu chamado está em andamento, suspenso, finalizado. Conforme a imagem abaixo.

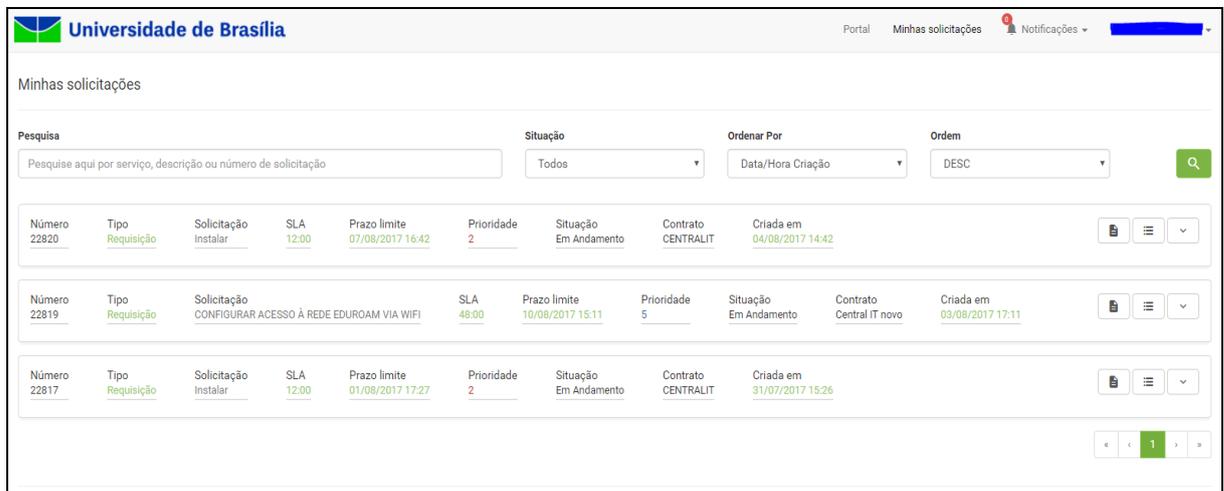


Imagem 10: Opção “Minhas solicitações” na parte superior da página.

É possível verificar também a quantidade de chamados abertos e o prazo limite para o chamado ser atendido.

Pesquisa de satisfação

Por fim, responda a **pesquisa de satisfação** quando o chamado for encerrado.

A pesquisa de satisfação é um link enviado no e-mail da conclusão do chamado.

Preencha se a solicitação foi resolvida e no campo de texto escreva sua sugestão, crítica, elogio etc. É muito importante para nós do CPD que você a responda.

A equipe do CPD agradece o seu contato.