

Como abrir chamados para o CPD ?





UnB Centro de Informática

Entrar no Sistema de chamados

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

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

\leftarrow \rightarrow C $\begin{bmatrix}$ a Seguro $\end{bmatrix}$ https://www.servicostic.unb.br/citsmart/pages/login/login.load		¶☆:			
Viversidade de Brasília Universidade de Brasília Usuário Usuário Usuário Senha Entrar Está com problema? Informe-nos					
	Usuário				
	usuariosemarroba				
	Senha				

	Entrar				
	✤ Está com problema? Informe-nos				
	Certificado por				

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

Note que há dois campos a serem preenchidos. O campo de <mark>usuário</mark> e o de <mark>senha</mark>.

<u>O campo de usuário</u> 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.

<u>OBS</u>: 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 <u>instalar o sistema acadêmico SIGRA</u>. 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.

Universidade de Brasília	Portal Minhas solicitações 🍨 🎽 Notificações 👻 🐂 🗸
Início / 02 - Sistemas Acadêmicos	
Pesquise aqui	٩
02 - Sistemas Acadêmicos Atividades relacionadas à sistemas acadêmicos. ★★★★★★ Serviços	
SIDIP Esse serviço consiste em atividades voltadas para o Sistema Acadêmico SIED Esse serviço consiste em atividades voltadas para o Sistema Acadêmico	consiste em atividades o Sistema Acadêmico
SIPPOS Esse serviço consiste em atividades voltadas para o Sistema Acadêmico	

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.

CPD / UnB



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.

Universidade de Brasília	Instalar ×	Portal	Minhas solicitações	Notificações 🗸	
Inicio / 02-Bistemas Acadêmicos / SIGRA	Como posso ajudă-lo?* Escreva aqui				Q
SIGRA Eses serviço consiste em atividades voltadas para o Siste	Questionário Expandir				
☆☆☆☆☆ Availar Solicitações Availações	Lotação (EX: DIGP/DCADE/PROCAP);*				
Atualizar Esse atividade consiste em Atualizar o sistema SIGRA.	Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload.	Instalar o			
© 2016 - Citsmart - ITSM - Todos os direitos reservedos. Versão 7.0.7.31	Concluir				-

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 "<u>Expandir</u>" para ter o formulário completo na tela atual.

CPD / UnB



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

Instalar		×
Como posso ajudá-lo?*		
Desejo instalar o sistema <u>SIG</u>	RA em meu computador.	
Questionário		Recolher
DADOS DO SOLICITAN	re	<u>^</u>
Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP):*	CPD	
Patrimônio:*	123456	
Telefone (número completo):(ex.: 3X07- XXXX):*	31070000	
Período de atendimento:	🔲 Manhã 闭 Tarde	
		-
Arraste arc	quivos aqui ou clique para realizar upload.	
		Concluir

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".

		_
	_	-
	Ar	
	ra:	_
	ste	
	e a	
	arq	
	jui	-
	-	-
	aq	
	jui	
	<u>о</u> ц	_
	lic	
	que	
	= p	_
	oar	
	a	
	rea	
	ali	-
	za	
	r u	
	iplo	_
	d.	
	_	-
Co		
one		
clu		
ıir		
		_
	L]

Imagem 07: Botão de concluir.

UnB Centro de Informática

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.

Vniversidade de Brasi
Solicitações criadas

Vido / 02 - Statemas Académicos / SURA

Pequaiso aqui

Pequaiso aqui

SIGRA

Ess serviço consiste em atualizaro

Solicitações criadas

Nomero

Providade

OT/08/2017 16:42

Pechar

Nomero

Pequaiso aqui

Pequaiso aqui</t

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.

Universidade de Brasília		Portal .Min	has solicitações 🗣 Notificações 👻
Início			
Pesquise aqui 01 - Suporte Técnico TI Atividades relacionadas à Suporte Técnico de Ti da UnB.	02 - Sistemas Acadêmicos Atividades relacionadas à sistemas acadêmicos.	03 - Sistemas Administrativos Atividades relacionadas à sistemas administrativos.	Q 04 - Sistemas de Pessoal Atividades relacionadas à Sistemas de Pessoal.
05 - Prefeitura Atividades relacionadas à Prefeitura.			

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

CPD / UnB



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.

Vr	niversidad	le de Brasí	lia						Portal Minh	as solicitações	notificações 🗸		
Minhas soli	icitações												
Pesquisa						Situação		Ordenar Por		Ordem			_
Pesquise aq	ui por serviço, des	crição ou número d	e solicitação			Todos	٣	Data/Hora Cria	ção 🔻	DESC		Ŧ	٩
Número 22820	Tipo Requisição	Solicitação Instalar	SLA 12:00	Prazo limite 07/08/2017 16:42	Prioridade 2	Situação Em Andamento	Contrato CENTRALIT	Criada em 04/08/2017 1	4:42] ~
Número 22819	Tipo Requisição	Solicitação CONFIGURAR A	CESSO À REDE	EDUROAM VIA WIFI	SLA 48:00	Prazo limite 10/08/2017 15:11	Prioridade 5	Situação Em Andamento	Contrato Central IT novo	Criada em 03/08/2017	7 17:11) •
Número 22817	Tipo Requisição	Solicitação Instalar	SLA 12:00	Prazo limite 01/08/2017 17:27	Prioridade 2	Situação Em Andamento	Contrato CENTRALIT	Criada em 31/07/2017 1	5:26				•
												« (1	3 30

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, <u>responda</u> 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.