



**Universidade de Brasília**

# **GUIA DE ORIENTAÇÃO DE ABERTURA DE CHAMADOS**

**STI | Secretaria de Tecnologia da Informação**

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>FLUXO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>COMO SOLICITAR O SERVIÇO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1.</b>	<b>ABERTURA DE CHAMADO VIA PORTAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>ABERTURA DE CHAMADO VIA CHAT .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.</b>	<b>ACOMPANHANDO O CHAMADO.....</b>	<b>11</b>

## 1. Como solicitar o serviço

Acessar o Portal de Serviços da STI ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)) ou contatar a Central de Serviços através do número (61) 3107-0102 opção 1.

Ao acessar o Portal de serviços, será apresentada a tela do sistema, utilize seu e-mail institucional e a sua senha.



A tela de login da Universidade de Brasília apresenta o seguinte layout:

- 1**: Campo de entrada para o e-mail institucional, rotulado "UnB" e "Digite seu e-mail da UnB ( sem o @ )".
- 2**: Campo de entrada para a senha, rotulado "Insira sua senha" e "Senha do e-mail da UnB".
- 3**: Botão verde "ENTRAR".

Abaixo dos campos, há um link "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).



A tela de login da Universidade de Brasília apresenta o seguinte layout:

- Campo de entrada para o e-mail institucional com o valor "joao.carlos".
- Campo de entrada para a senha com caracteres ocultos por pontos.
- Botão verde "ENTRAR".

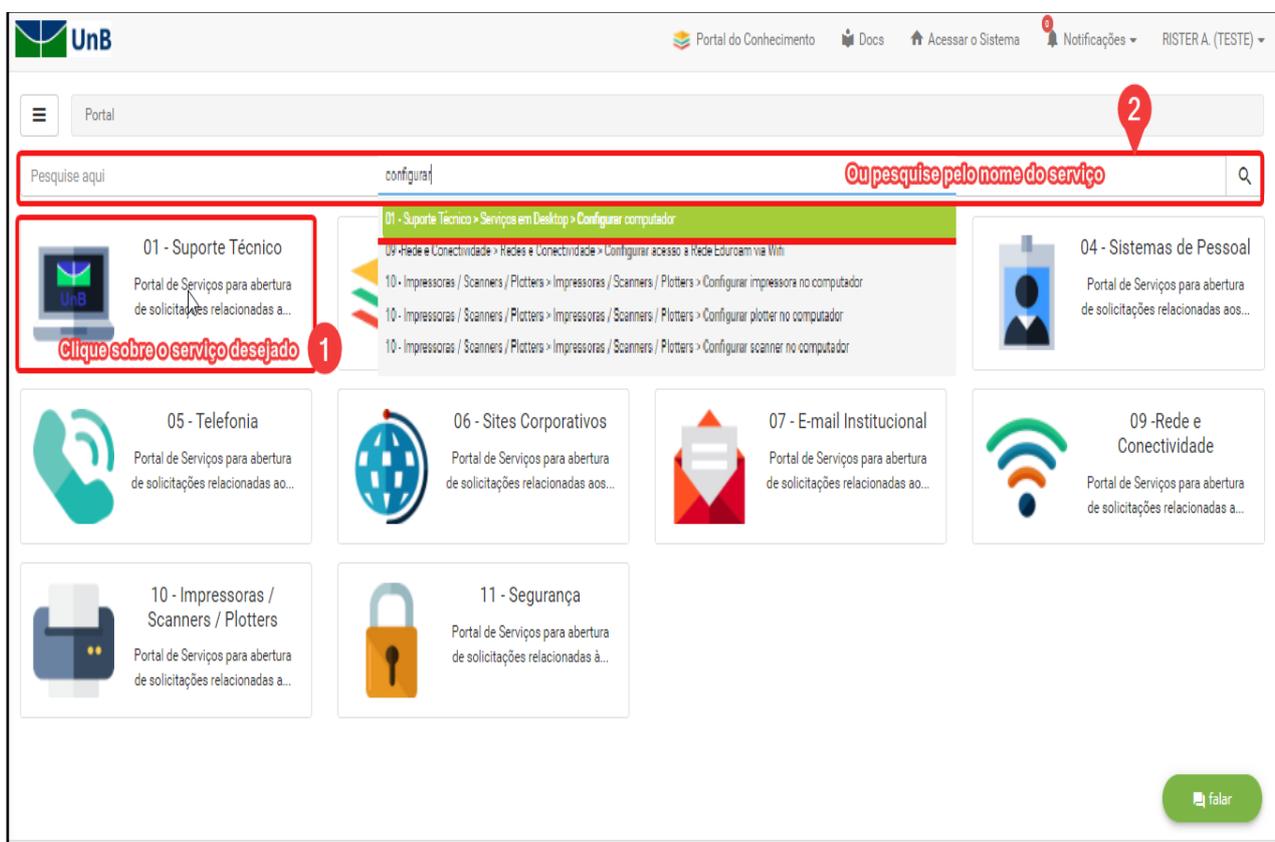
Abaixo dos campos, há um link "Esqueceu sua senha?".

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).

- 1) **Usuário:** e-mail institucional (sem o @unb.br)
- 2) **Senha:** Senha de acesso ao e-mail, a mesma cadastrada no SIGRH
- 3) **Entrar**

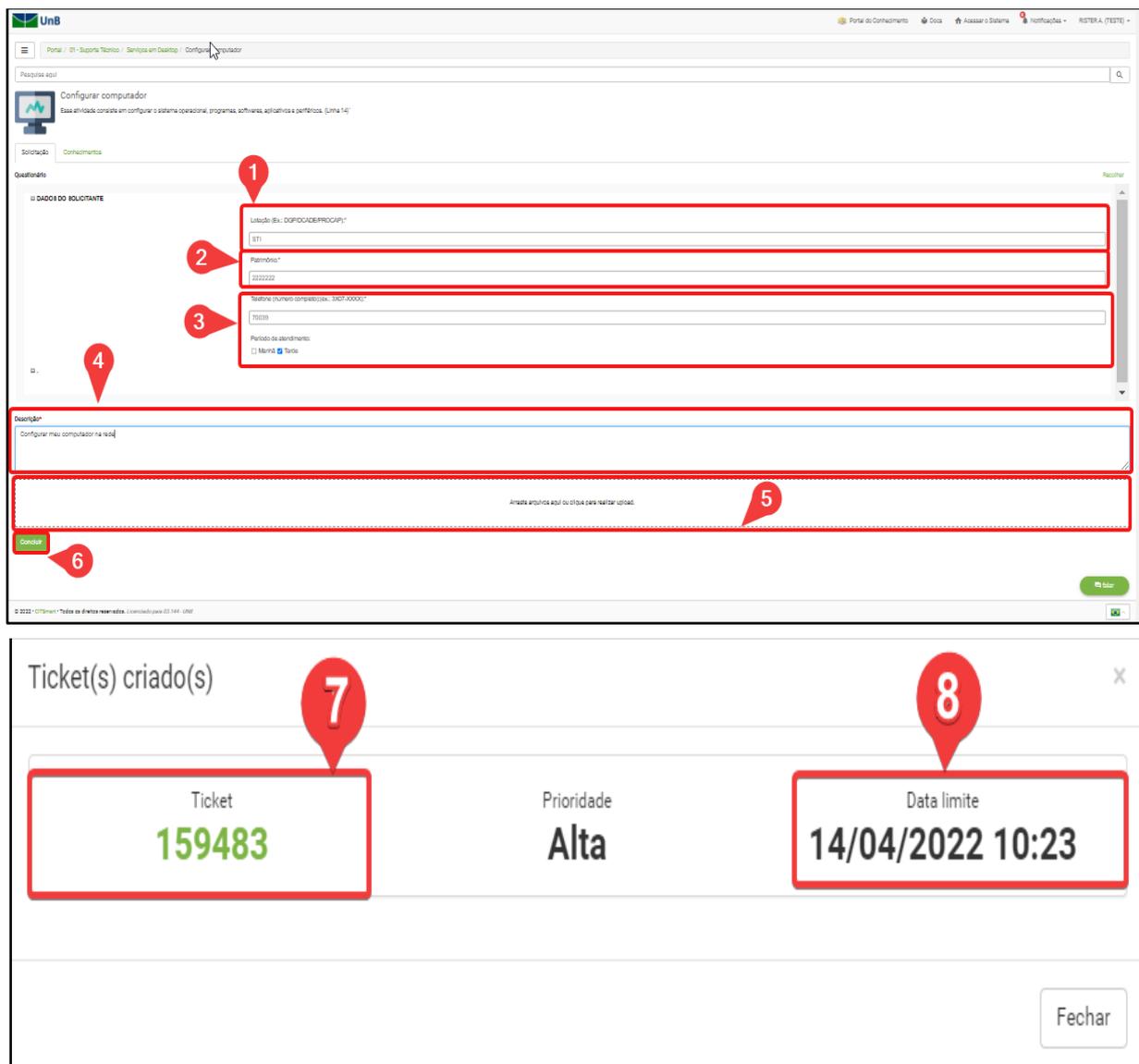
## 1.1. Registrando o chamado

Após acessar o Portal de Serviços, será exibido o catálogo de serviços conforme o perfil do usuário logado.



- 1) Clique sobre o serviço desejado ou;
- 2) Pesquise o nome do serviço;

Ao selecionar o serviço, preencha os campos conforme figura abaixo:



The image shows a web interface for creating a ticket. The form includes the following fields and elements:

- 1**: Lotação (BA, DOP/CO/DEPR/CAP/PI)
- 2**: Patrimônio (371)
- 3**: Telefone (número completo, 3MG-XXXX)
- 4**: Descrição (Configurei meu computador na rede)
- 5**: Área para anexar arquivos ou fotos para realizar upload.
- 6**: Botão "Concluir"

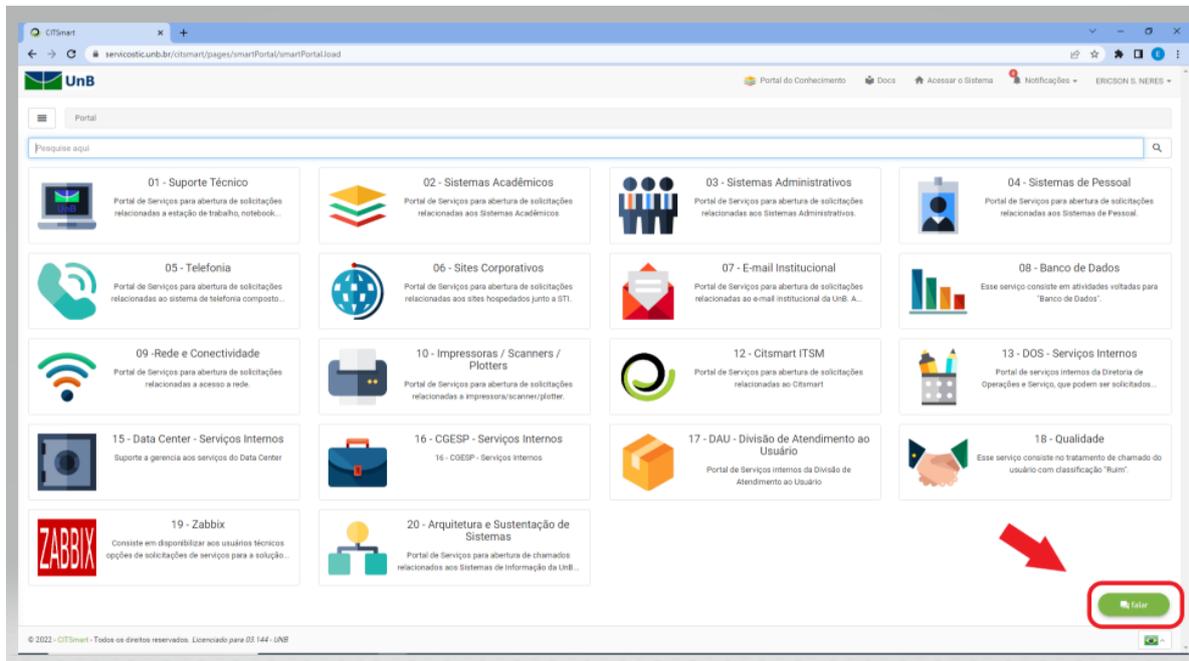
The confirmation modal displays the following information:

- 7**: Ticket(s) criado(s)
- 8**: Ticket 159483
- Prioridade: Alta
- Data limite: 14/04/2022 10:23
- Botão: Fechar

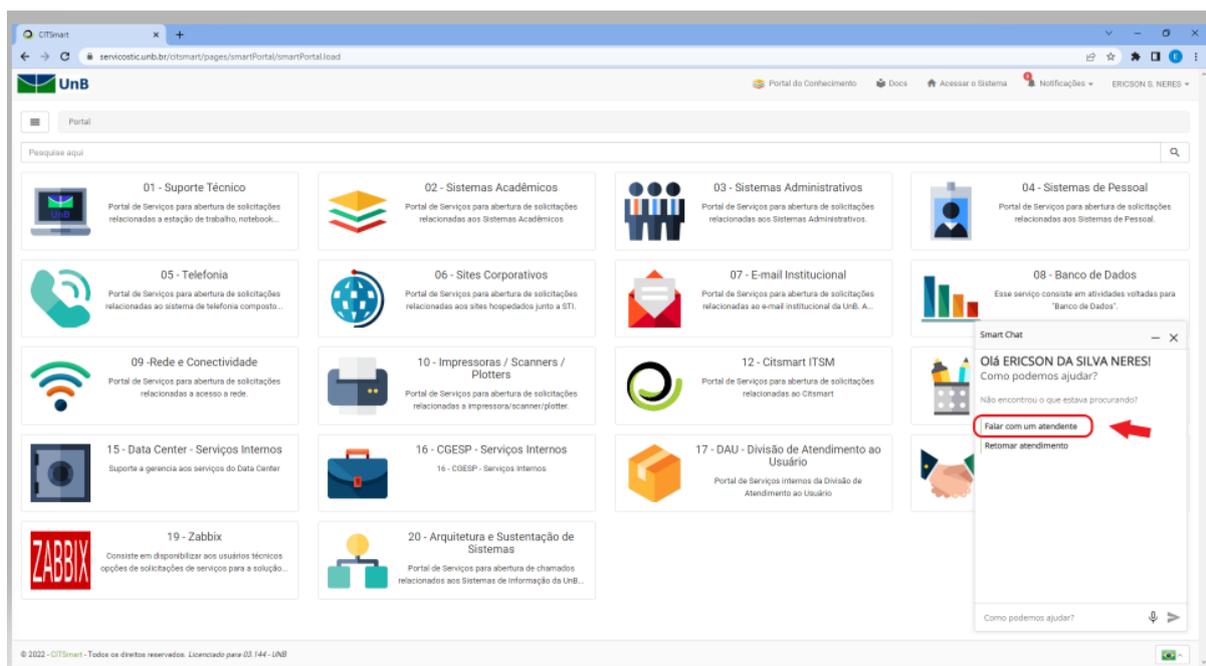
- 1) **Lotação** – informe o nome do seu setor;
- 2) **Patrimônio** – informe o patrimônio do computador;
- 3) **Telefone** – informe seu ramal ou telefone para contato;
- 4) **Descrição** – descreva sua solicitação;
- 5) **Anexo** – opção para anexar imagens ou documento (opcional)
- 6) **Concluir** – clique em concluir e veja o número do seu chamado;
- 7) **Ticket(s) criado(s)** - número de chamado registrado;
- 8) **Data limite** – tempo máximo para atendimento.

## 1.2. Abertura de chamado via chat

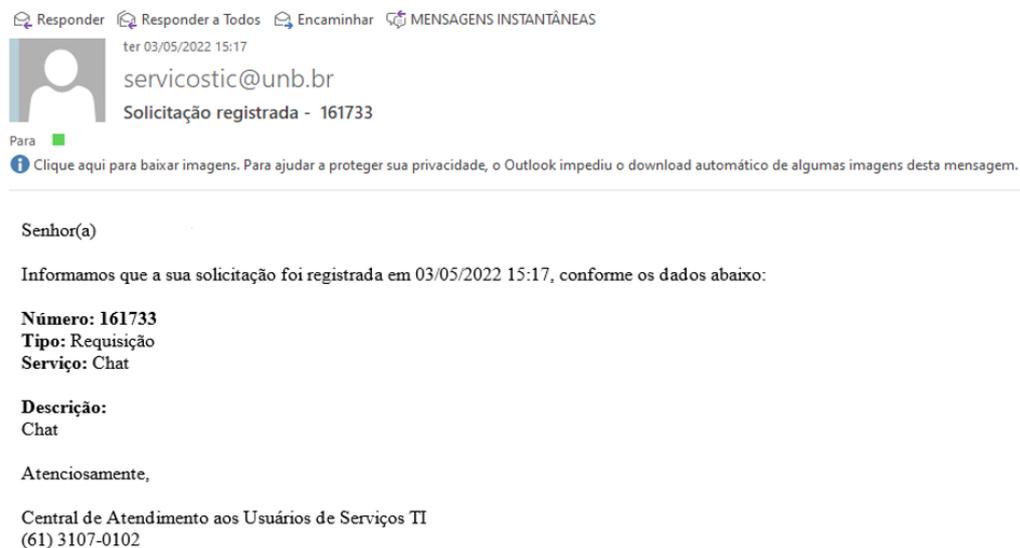
Ao acessar o Portal de serviços será apresentada a tela do sistema, após logado no Portal de serviços clique na opção **FALAR** localizado no canto inferior direito, conforme figura abaixo:



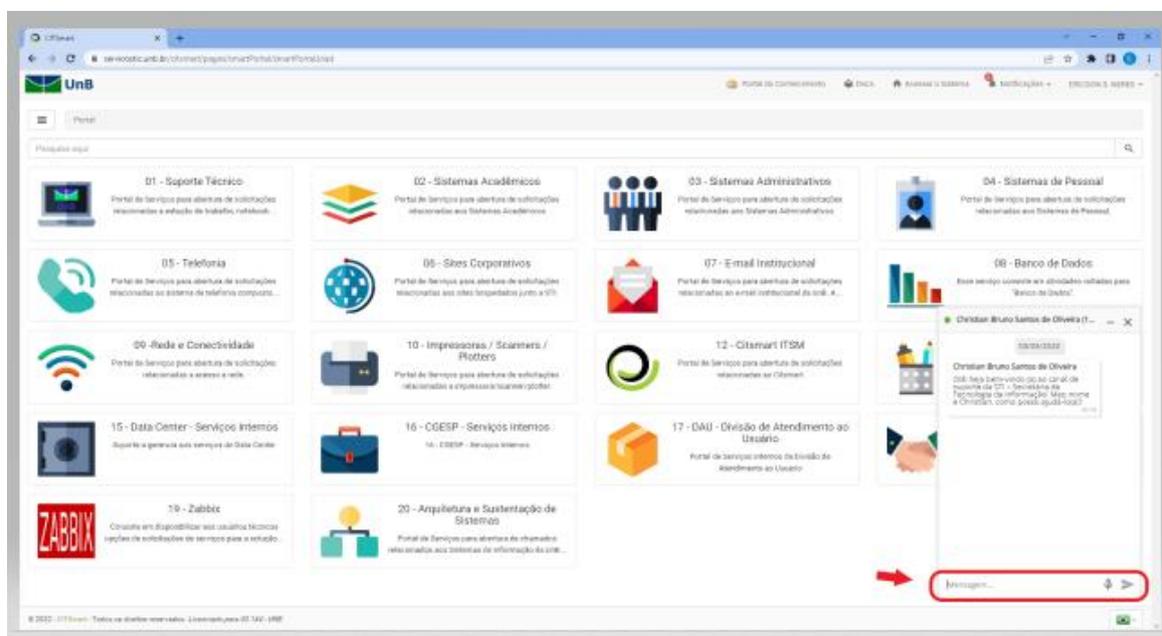
Após clicar em “falar”, será aberta uma caixa de diálogo no canto inferior direito, selecione a opção “Falar com um atendente”.



Ao clicar em **“Falar com um atendente”**, será gerado um número de chamado e uma notificação será enviada para o e-mail do solicitante, conforme exemplo “Solicitação registrada - (Número do chamado)”, com data e hora, número, tipo, serviço e descrição. Conforme figura abaixo:



Será aberta uma caixa de diálogo onde o usuário poderá descrever sua solicitação para que o atendente o auxilie. Conforme figura abaixo:



Após finalizado o atendimento via chat, usuário receberá um e-mail informando “Solicitação atendida” com a data e horário de encerramento, link para avaliação de atendimento, número, tipo, serviço, descrição e resposta do grupo solucionador. Conforme figura abaixo:

Responder Responder a Todos Encaminhar MENSAGENS INSTANTÂNEAS



ter 03/05/2022 15:29

servicostic@unb.br

Solicitação atendida - 161733

Para

Clique aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático de algumas imagens desta mensagem.

Prezado (a)

Informamos que sua solicitação foi atendida em 03/05/2022 15:29.

Desejamos saber a sua opinião sobre os serviços prestados neste atendimento. Desta forma, contamos com a sua avaliação.

[Clique aqui para fazer a avaliação do Atendimento](#)

**Número da solicitação:** 161733

**Tipo:** Requisição

**Serviço:** Chat

**Descrição:**

Chat

**Resposta do grupo solucionador:**

Ops, você não interagiu. Caso deseje prosseguir com sua solicitação, favor entrar em contato conosco novamente. Lembrando que estamos disponíveis por chat, abertura de chamado e através do telefone 3107-0102 (opção 1) de segunda a sexta-feira, de 8h às 18h. A STI agradece a tentativa de contato e tenha uma boa tarde!

Atenciosamente,

Central de Atendimento aos Usuários de Serviços TI  
(61) 3107-0102

Para realizar avaliação do atendimento, basta que o solicitante clique no link que foi enviado via e-mail, que será redirecionado para página de avaliação. Conforme figura abaixo:

Responder Responder a Todos Encaminhar MENSAGENS INSTANTÂNEAS



ter 03/05/2022 15:29

servicostic@unb.br

Solicitação atendida - 161733

Para

Clique aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático de algumas imagens desta mensagem.

Prezado (a)

Informamos que sua solicitação foi atendida em 03/05/2022 15:29.

Desejamos saber a sua opinião sobre os serviços prestados neste atendimento. Desta forma, contamos com a sua avaliação.

[Clique aqui para fazer a avaliação do Atendimento](#)

**Número da solicitação:** 161733

**Tipo:** Requisição

**Serviço:** Chat

**Descrição:**

Chat

**Resposta do grupo solucionador:**

Ops, você não interagiu. Caso deseje prosseguir com sua solicitação, favor entrar em contato conosco novamente. Lembrando que estamos disponíveis por chat, abertura de chamado e através do telefone 3107-0102 (opção 1) de segunda a sexta-feira, de 8h às 18h. A STI agradece a tentativa de contato e tenha uma boa tarde!

Atenciosamente,

Central de Atendimento aos Usuários de Serviços TI  
(61) 3107-0102



Após clicar no link, aparecerá a seguinte página abaixo, onde poderá ser efetuada a avaliação do atendimento como: *Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Não Atendida*. Além de *Comentário/Sugestão de Melhoria*:

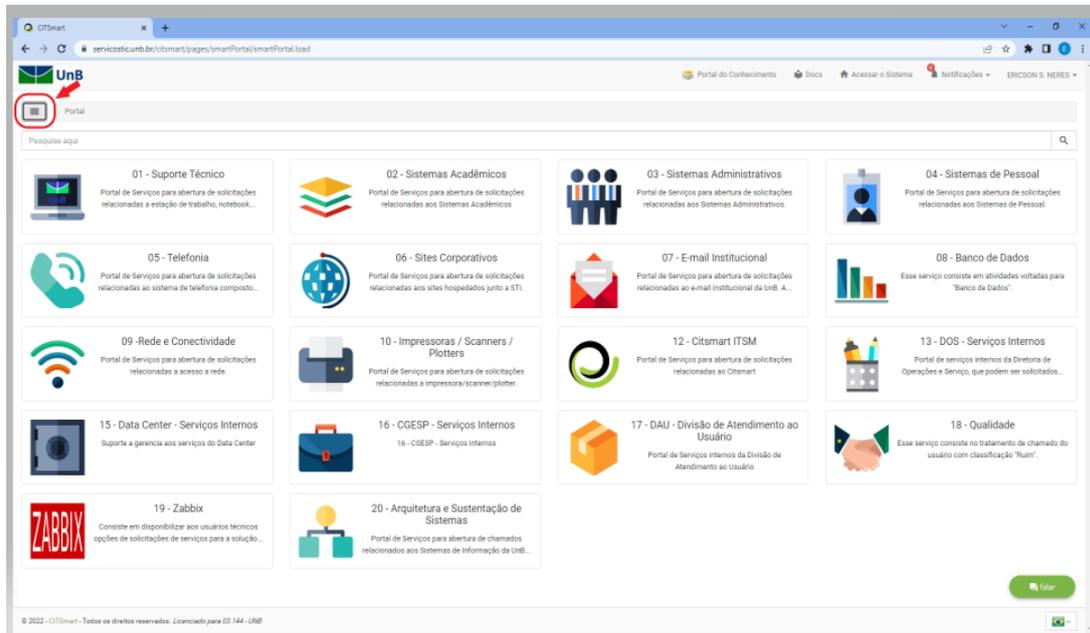


Em caso de solicitação “Não atendida”, o solicitante poderá realizar a Reabertura do Ticket. Conforme figura abaixo:

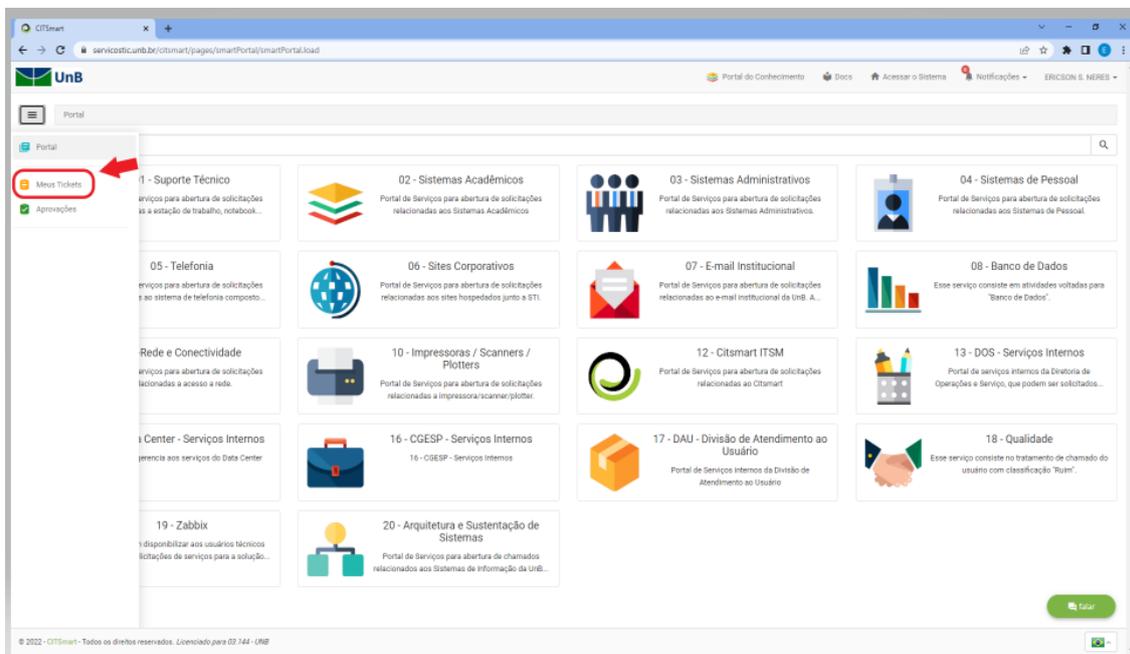


### 1.3. Acompanhando o chamado

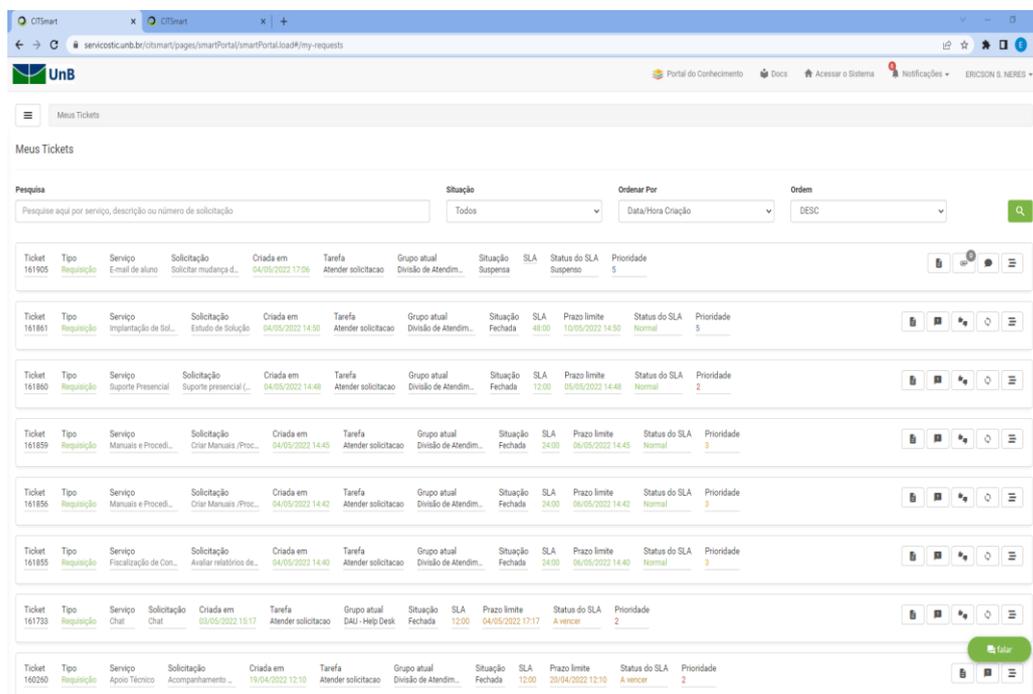
Para usuário acompanhar o chamado é necessário estar “logado” no Portal de Serviços, clicando no “Menu”, conforme figura abaixo:



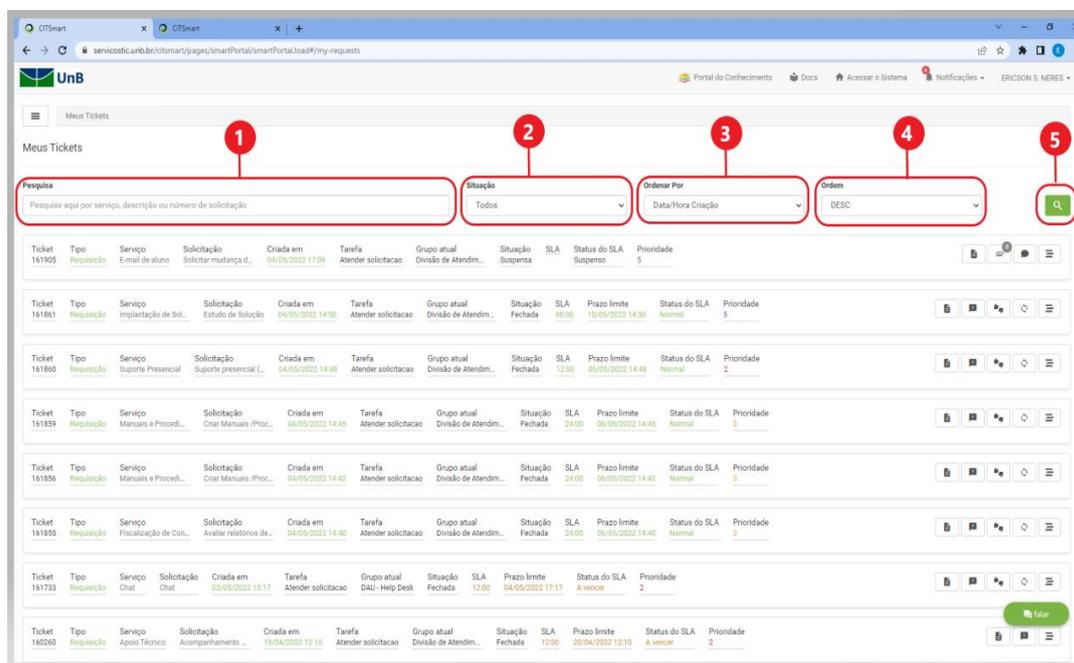
Após usuário clicar no menu, serão apresentadas as opções de acompanhamento de ticket, em *Meus Tickets*. Conforme figura abaixo:



Após usuário clicar em *Meus Tickets* será apresentado a lista de todos os chamados registrados em seu nome, conforme figura abaixo:



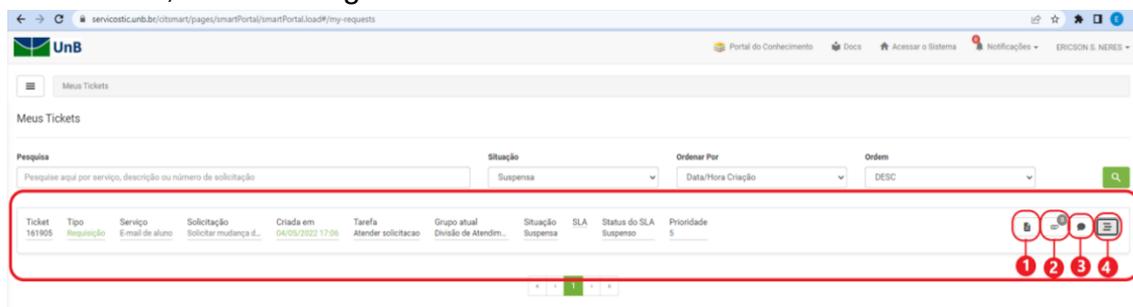
Nessa página podemos verificar várias opções de busca, conforme figura abaixo:



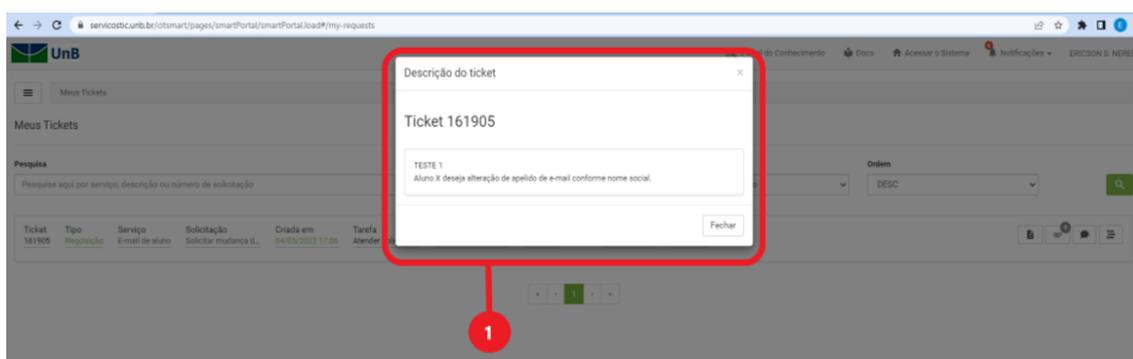
- 1) **Pesquisa:** Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação;
- 2) **Situação:** São apresentadas as opções: *Em andamento*; *Reaberta*; *Resolvida*; *Suspensa*; *Cancelada*; *Fechada*; *Todos*.
- 3) **Ordenar por:** São apresentadas as opções: *Data/Hora Criação*; *Nº Ticket*; *Serviço*; *Prioridade*; *Situação*; *Data/Hora Limite*.

- 4) **Ordem:** São apresentadas as opções: DESC; ASC.
- 5) **Busca:** Botão de busca;

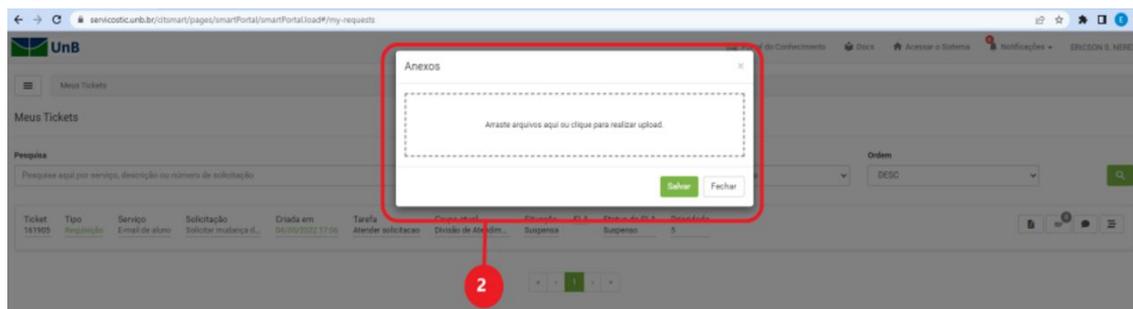
Nos casos de chamados abertos, através do filtro é possível realizar algumas ações no chamado, conforme figura abaixo:



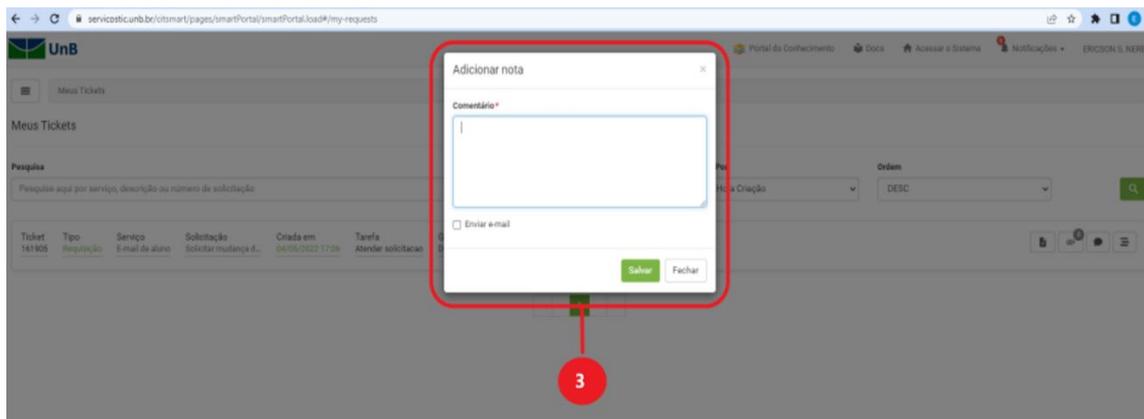
- 1) **Descrição:** Neste campo é possível visualizar a *Descrição do Ticket* e Número do Ticket, conforme figura abaixo:



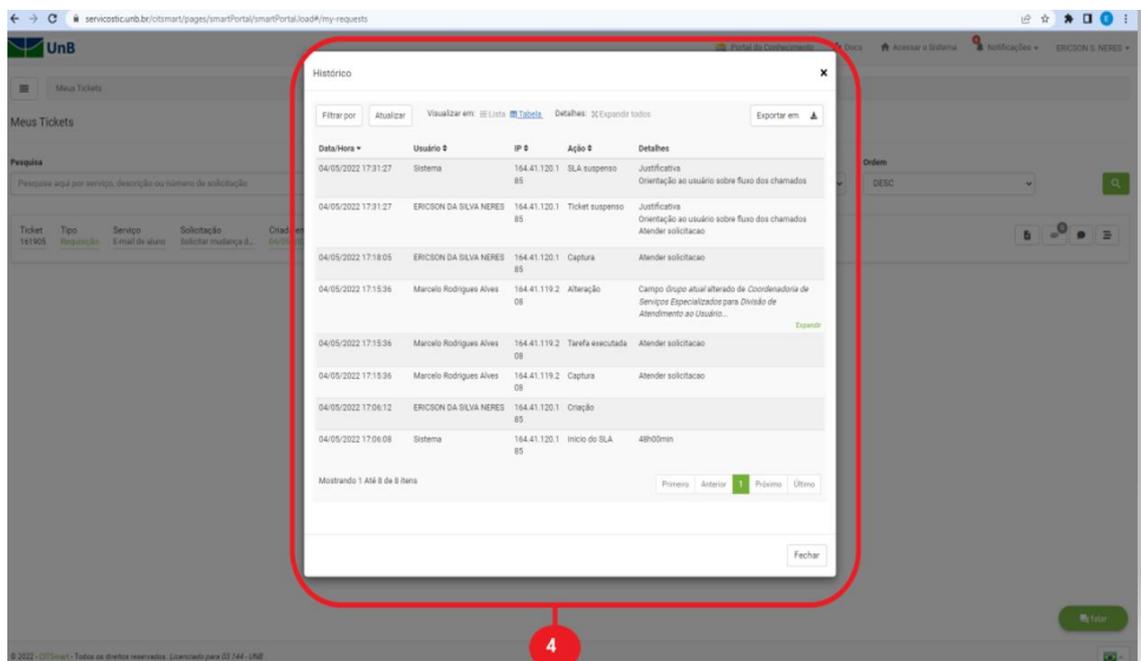
- 2) **Anexos:** Neste campo é possível visualizar e realizar *upload* de arquivos, conforme figura abaixo:



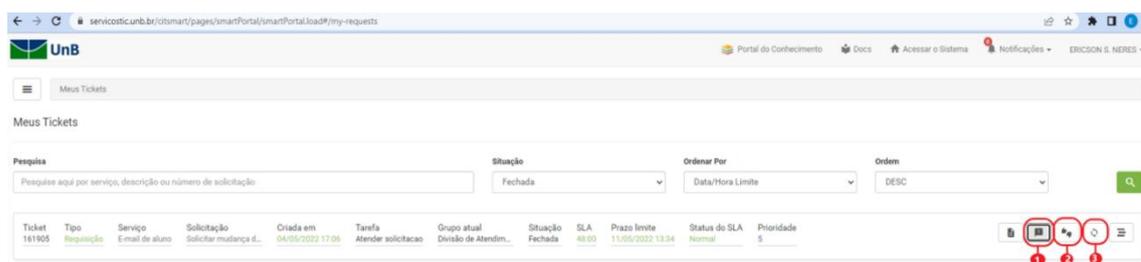
- 3) **Adicionar nota:** Neste campo é possível inserir comentários ao chamado, possibilitando que seja enviado para o e-mail ou não, conforme figura abaixo:



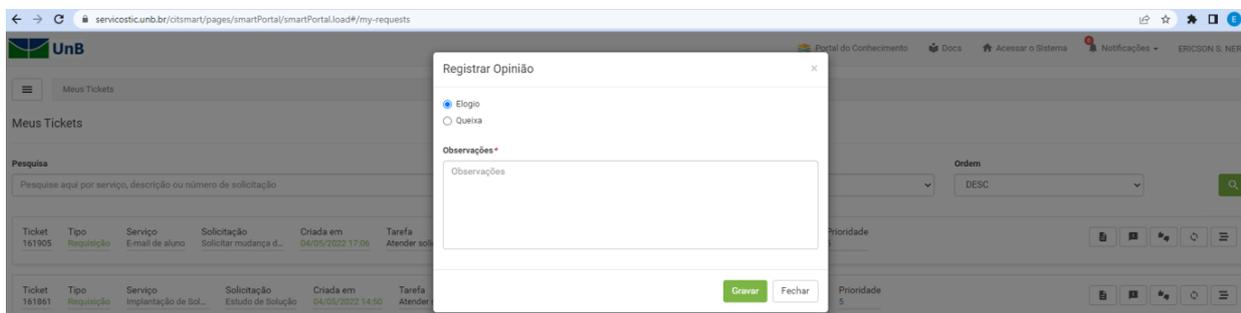
4) **Adicionar nota:** Neste campo é possível visualizar o Histórico do chamado, conforme figura abaixo:



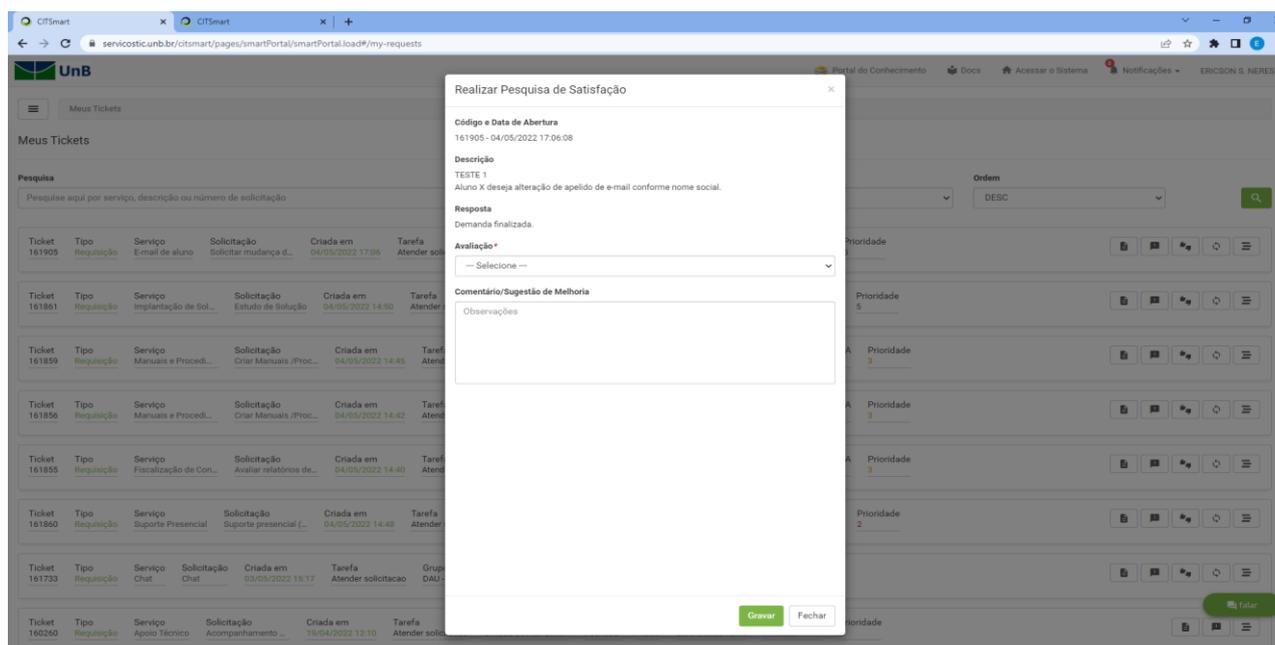
Nos casos de chamados fechados, aparecem algumas opções a mais como: *Registrar Opinião*; *Realizar Pesquisa de Satisfação*; *Reabrir Solicitação*. Conforme figura abaixo:



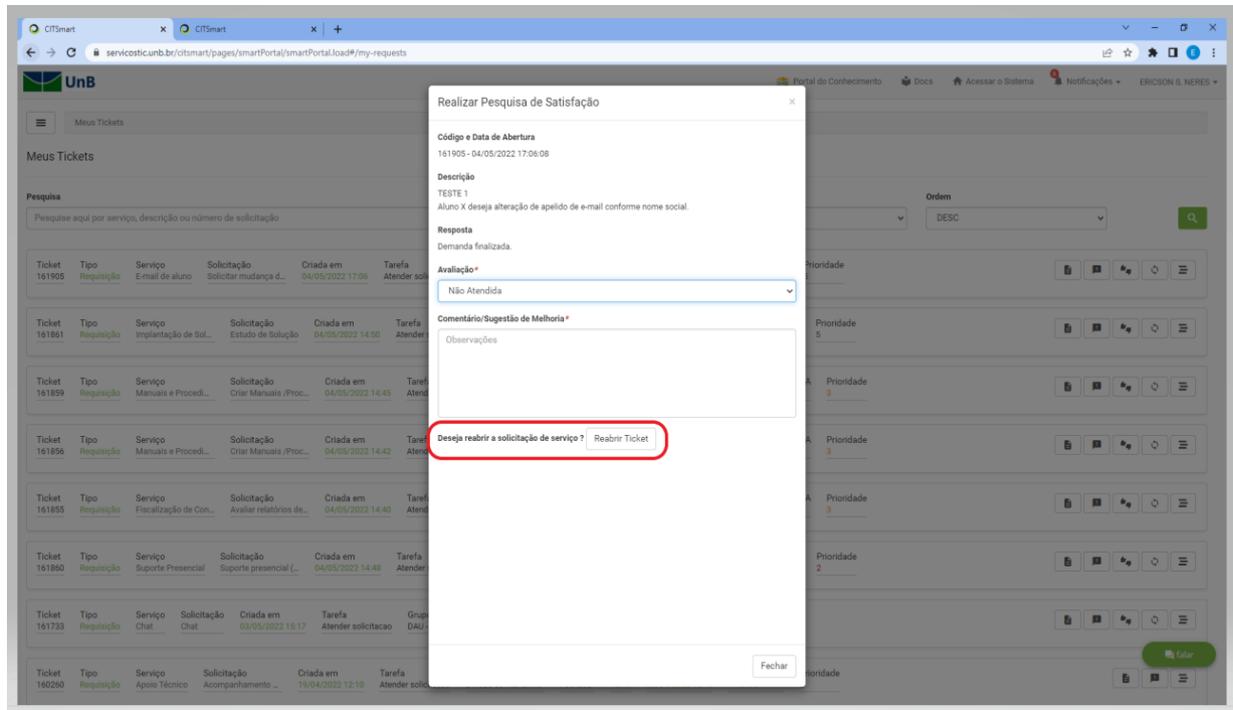
1) **Registrar Opinião:** Neste campo é possível registrar uma *Queixa* ou *Elogio*, conforme figura abaixo:



**Realizar Pesquisa de Satisfação:** Neste campo é possível realizar avaliação do Ticket como: *Ótimo*; *Bom*; *Regular*; *Ruim*; *Não Atendida*. Além de *Comentário/Sugestão de Melhoria*, conforme figura abaixo:



Em caso de avaliação marcada como *Não Atendida* é possível realizar a *Reabertura do Ticket*, conforme figura abaixo:



**Reabrir Solicitação:** Neste campo é possível realizar reabertura do ticket. Conforme figura abaixo:

