



STI | Secretaria de Tecnologia da Informação





Sumário

| 1. | FLUXO DE ATENDIMENTO | 3 |
|------|--------------------------------|----|
| 2. | COMO SOLICITAR O SERVIÇO | 3 |
| 2.1. | ABERTURA DE CHAMADO VIA PORTAL | 5 |
| 2.2. | ABERTURA DE CHAMADO VIA CHAT | 7 |
| 2.3. | ACOMPANHANDO O CHAMADO | 11 |

| | | | | | Páging |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 12/07/2000 | Frieson da Silva | Leonardo Carvalho / | Equipo da DAU | 1.0 | 2 |
| 13/06/2022 | Elicson da silva | Roberto Augusto | Equipe du DAu | 1.0 | / |





1. Como solicitar o serviço

Acessar o Portal de Serviços da STI (<u>www.servicostic.unb.br</u>) 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.





| | | | | | Página |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | |
| 12/07/0000 | Frieson da Silva | Leonardo Carvalho / | | 1.0 | 3 |
| 13/06/2022 | Elicson da silva | Roberto Augusto | Equipe da DAU | 1.0 | |
| | | neberre / legerre | | | |





- 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:

| | | | | | Páging |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 12/07/0000 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / | | 1.0 | 4 |
| 13/06/2022 | Elicson da silva | Roberto Augusto | Equipe dd DAu | 1.0 | |



STI | Secretaria de Tecnologia da Informação



| UnB | | | 🐲 Portal do Conhadmento 💊 Docs 🏫 Acesser o Sistema 🐕 Notificações - RETERA, (TESTE) - 🌰 |
|---|---|---|---|
| Portal / 01 - Suporta Técnico / Serviços em Deskio | 10 / Configura Sepurador | | |
| Pesquise aqui | 142 | | ٩ |
| Configurar computador Essa atividade consiste em configurar o sistem | a operational, programas, softwares, aplicativos e perfériros. (Linha 14) | | |
| Solicitação Conhecimentos | | | |
| Questionário | 1 | | Recoher |
| DADOS DO SOLICITANTE | | | Î |
| | Lotapto (Ex: DGPIDCADE/PROCAP).* | | |
| | 2 Fatrinosia" | | |
| | 2222222 | | |
| | Telefone (número completo);(ex: 3)07-0000;* | | |
| | 70239 Briedo de atentimento: | | |
| | 🗌 Marină 👩 Tarde | | |
| • | | | |
| | | | * |
| Descrição* Configurar meu computador na rada | | | |
| | | | |
| (| | | |
| | | Arraste arguivos agui ou di que para realizar upload. | 5 |
| | | | |
| Conduit 6 | | | |
| | | | |
| © 2022 - CITSmort - Tedes es direites reservades. Liconciedo para (3.3 | 44 - LINIT | | |
| | | | |
| Ticket(s) criad | | | × |
| ricket(3) criad | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | Ticket | Prioridade | Data limite |
| | | | |
| 1 1 | 59483 | Alta | 14/04/2022 10:23 |
| | | 7 11 44 | ,, |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | 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.

| Data | Flash awa a a | Devie | A | Varaña | Página |
|------------|------------------|--|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Kevisao | Aprovação | versao | |
| 13/06/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / Roberto Augusto | Equipe da DAU | 1.0 | 5 |
| | | KODEITO AUGUSTO | | | |





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*".

| O CiTSmart × + | | | ∨ - 0 × |
|--|---|---|--|
| ← → C servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smart | Portalload | | 台 🛊 🖨 🚺 🚺 🗄 |
| UnB Portal | | 📚 Portal do Conhecimento 🛛 📦 Docs 👚 | Acessar o Sistema 🧌 Notificações 👻 ERICSON S. NERES 👻 |
| Pesquise aqui | | | ٩ |
| 01 - Suporte Técnico Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a estação de trabalho, notebook | 02 - Sistemas Acadêmicos Porta de Serviços para abertura de seloitações relacionadas aos Sistemas Acadêmicos | 03 - Sistemas Administrativos Portil de terviços para abertura de stolitoce relacionadas aos Sistemas Admiretrativos. | 04 - Sistemas de Pessoal Poral de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas de Pessoal. |
| 05 - Telefonia Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas ao sistema de teleforia composto | 06 - Sites Corporativos Portal do Serviços para abortura de selicitações relacionadas aos sites hespedados junto a STI. | 07 - E-mail Institucional Porti de Serviços para abertura de soticitações relacionadas ao emai institucional da UriE. A | 08 - Banco de Dados Esse serviço consiste em atividades votadas para "Banco de Dados". Smart Chat - X |
| 09-Rede e Conectividade Portal de Genicos para abertura de solicitações relacionadas a acesso a rede. | 10 - Impressoras / Scanners / Plotters Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a impressora/scanner/plotter. | 12 - Citsmart ITSM Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas ao Oitsmart | Olá ERICSON DA SILVA NERESI Como podemos ajudar? Não encontrou o que estava procurando? |
| 15 - Data Center - Serviços Internos Suporte a gerencia aco serviços do Data Center | 16 - CGESP - Serviços Internos 16 - COESP - Serviços Internos | 17 - DAU - Divisão de Atendimento ao Usuário Portal de Saviços internos da Divisão de Atendimente ao Usuário | Retornar atendimento |
| 19 - Zabbix Consiste em disportibilizar nos usuairios técnicos opções de solicitações de serviços para a solução | 20 - Arquitetura e Sustentação de Sistemas Portal de Serviços para abertura de chamados relacionados sos Sistemas de Informação da URB | | |
| | | | Como podemos ajudar? 🔱 🗲 |
| © 2022 - CITSmart - Todos os direitos reservados. Licenciado para 03.144 - UNB | | | |

| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | Página |
|------------|------------------|--|---------------|--------|--------|
| 13/06/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / Roberto Augusto | Equipe da DAU | 1.0 | 6 |





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:

| | ter 03/05/2022 15:17 | |
|--|---|--|
| | servicostic@unb.br | |
| | Solicitação registrada - 161733 | |
| Para | | |
| T Clique aqui | para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático de algumas imagens desta mensagem. | |
| Senhor(a) Informamo Número: 1 | s que a sua solicitação foi registrada em 03/05/2022 15:17, conforme os dados abaixo: 61733 | |
| Tipo: Requ Serviço: C | isição Iat | |
| Tipo: Requ Serviço: C Descrição: Chat | isição Iat | |
| Tipo: Requ Serviço: C Descrição: Chat Atenciosan | isição lat | |

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:

| | | | | | Páging |
|------------|------------------|--|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 13/06/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / Roberto Augusto | Equipe da DAU | 1.0 | 7 |
| | | KODEITO AUGUSTO | | | |





| Responder Responder a Todos Encaminhar Common Mensagens INSTANTÁNEAS Image: Servicostic@unb.br Solicitação atendida - 161733 |
|--|
| 🕄 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. |
| <u>Clique aqui para fazer a avaliação do Atendimento</u> |
| 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:



| | Página |
|---|--------|
| laboração Revisão Aprovação Versão | |
| cson da Silva Leonardo Carvalho / Equipe da DAU 1.0 | 8 |
| cson da Silva Roberto Augusto Equipe da DA | AU 1.0 |





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:*

| CLTSMART - PESQUISA DE SATISFAÇÃO Código e Data de Abertura: 10:733 - 03/05/2022 15:7:05 Descrição: Chat Pesposta 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! Avaliação: Otimo Comentário/Sugestão de Melhoria: | UnB |
|--|--|
| CITSMART - PESQUISA DE SATISFAÇÃO Código e Data de Abertura: 191733 - 03/05/2022 15:17:05 Descrição: Cota Resposta: 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! Avaliação:* Octimo Comentário/Sugestão de Melhoria: | |
| Código e Data de Abertura: 161733 - 03/05/2022 15:17:05 Descrição: Chat Resposta: 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! Avaliação:* Ótimo v Comentário/Sugestão de Melhoria: | CITSMART - PESQUISA DE SATISFAÇÃO |
| 161733 - 03/05/2022 15:17:05 Descrição: Chat Resposta: 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! Avaliação:* Ótimo Comentário/Sugestão de Melhoria: | Código e Data de Abertura: |
| Descrição: Chat Resposta: 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! Avaliação:* Ótimo v Comentário/Sugestão de Melhoria: | 161733 - 03/05/2022 15:17:05 |
| Chat Resposta: 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! Avaliação:* Ótimo Comentário/Sugestão de Melhoria: | Descrição: |
| Resposta: 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! Avaliação:* Ótimo v Comentário/Sugestão de Melhoria: | Chat |
| 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! Avaliação:* Ótimo v Comentário/Sugestão de Melhoria: | Resposta: |
| Avaliação:* Ótimo v Comentário/Sugestão de Melhoria: | 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! |
| Ótimo ♥ Comentário/Sugestão de Melhoria: | Avaliação:* |
| Comentário/Sugestão de Melhoria: | Ótimo 🗸 |
| | Comentário/Sugestão de Melhoria: |
| | |

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

| | CITSMART - PESQUISA DE SATISFAÇÃO |
|----------------------------|-----------------------------------|
| ódigo e Data de Abe | ertura: |
| 61733 - 03/05/2022 1 | 5:17:05 |
| escrição: | |
| hat | |
| esposta: | |
| valiação:* Não Atendida | |
| omentario/Sugesta | o de Melhoria:" |
| | |

| | | | | | Páging |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 12/04/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / | | 1.0 | 9 |
| 13/06/2022 | Elicson da silva | Roberto Augusto | Equipe dd DAu | 1.0 | |





1.3. Acompanhando o chamado

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

| O CITSmart x + | | | v - 0 X |
|--|--|--|---|
| ← → C is servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPort | I/smartPortal.load | | ie 🖈 🖬 🚺 🚺 |
| UnB | | 🍣 Portal do Conhecimento 🛛 👙 Doc | s 🛧 Acessar o Sistema 🗣 Notificações 👻 ERICSON S. NERES 👻 |
| Portal Pesculae acul | | | ٩ |
| 01 - Suporte Técnico Portal de Serviços para abertura de solicitas relacionadas a estação de trabalho, noteboo | es . 02 - Sistemas Acadêmicos Partal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Bistemas Acadêmicos | 03 - Sistemas Administrativos Porta de Serviços para adentras de solicitações relacionados aos Sistemas Administrativos. | 04 - Sistemas de Pessoal Portal de Enricos para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas de Pessoal. |
| 05 - Telefonia Potal de Beniços para abertura de solicitaç relacionadas ao sistema de telefonía compor | 66 - Sites Corporativos Portal de Baniços para abortura de solicitações inlucionadas aos sites hospedados junto a STL | 07 - E-mail Institucional Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionades eo e-mail institucional da Imil. A | 08 - Banco de Dados Esse serviço consiste em atividades voltadas para Tianco de Dadoa". |
| 09 - Rede e Conectividade Potal de Serviços para abertura de solicitar relacionadas a acesso a rede. | es 10 - Impressoras / Scanners / Plotters Putal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a impressora/acamecipioter. | 12 - Citsmart ITSM Partai de Serviços para abertura de solicitações relacionadas ao Ottomat | 13 - DOS - Serviços Internos Partal de serviços Internos da Diretoria de Operações e Serviço, que podem ser solaritados |
| 15 - Data Center - Serviços Interr Buporte a gerencia aos serviços do Data Cer | 05 ter 16 - CGESP - Serviços Internos 16 - CGESP - Serviços Internos | 17 - DAU - Divisão de Atendimento ao Usuário Porta de Serviços internos da Divisão de Atendimento ao Usuário | 18 - Qualidade Esse serviço consiste no tratamento de chamado do usuário com classificação 'Rum'. |
| 19 - Zabbix Consiste em disponibilizar aos usuarios técn appères de solucitações de serviços para a solu | os do 20 - Arquitetura e Sustentação de Sistemas Portal de Serviços para abertura de chamados relacionados aos Sistemas de Informação da Un8 | | |
| | | | 📑 fələr |
| © 2022 - CITSmart - Todos os direitos reservados. <i>Licenciado para 03.144</i> | UNS | | |

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



| | | | | | Páging |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 13/06/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / | Equipe da DAU | 1.0 | 10 |
| | | RODEITO AUGUSIO | | | |





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

| Q CITSmart | | × 🔾 CITSH | iart | × + | | | | | | | | | | | | a × |
|---------------------------------------|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------------|-------------------|--------|---------------------|------------------|----------------|-----------|
| $\leftrightarrow \ \ \mathfrak{C}$ | i servic | :ostic.unb.br/citsmart/p | oages/smartPortal/smar | tPortal.load#/my-requ | ests | | | | | | | | | Ŕ | * * | I 🚺 : |
| V | nB | | | | | | | | | 😂 Portal | do Conhecimento | 📦 Docs | 🏦 Acessar o Sistema | 🔒 Notificações 🗸 | ERICSON S | NERES - |
| | Neus Tickets | | | | | | | | | | | | | | | |
| Meus Tick | ets | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pesquisa | | | | | | sit | uação | | | Ordenar Por | | | Ordem | | | |
| Pesquise ad | qui por servio | ço, descrição ou núme | ro de solicitação | | | | Todos | | ~ | Data/Hora Criaçã | 5 | ~ | DESC | * | | Q |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ticket 161905 | Tipo Requisição | Serviço Si E-mail de aluno Si | olicitação d C | Criada em Ta 14/05/2022 17:06 At | ender solicitacao Di | rupo atual visão de Atendir | Situação n Suspensa | SLA Sta Sus | atus do SLA P spenso 5 | rioridade | | | | ß | • | Ξ |
| Ticket 161861 | Tipo Requisição | Serviço Implantaçilo de Sol | Solicitação Estudo de Solução | Criada em 04/05/2022 14:50 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisilo de Ater | Situação Idim Fechada | SLA 48:00 | Prazo limite 10/05/2022 14:5 | Status do SLA Normal | Prioridade 5 | | | a g | •, 0 | Ξ |
| Ticket 161860 | Tipo Requisição | Serviço Suporte Presencial | Solicitação Suporte presencial (| Criada em 04/05/2022 14:48 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisilo de Ater | Situação ndim Fechada | SLA 12:00 | Prazo limite 05/05/2022 14:4 | Status do SLA 8 Normal | Prioridade 2 | | | a a | * , () | ₽ |
| Ticket 161859 | Tipo Requisição | Serviço Manuais e Procedi | Solicitaçilo Criar Manuais /Proc. | Criada em 04/05/2022 14:45 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atua Divisão de A | I Situaçi tendim Fechad | io SLA a 24:00 | Prazo limite 06/05/2022 1- | Status do SL 4:45 Normal | A Prioridade | | | | *g () | Ξ |
| Ticket 161856 | Tipo Requisição | Serviço Manuais e Procedi | Solicitação Criar Manuais /Proc. | Criada em 04/05/2022 14:42 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atua Divisão de A | l Situaçã tendim Fechad | io SLA a 24:00 | Prazo limite 06/05/2022 1 | Status do SL 4:42 Normal | A Prioridade 3 | | | 9 | * , 0 | Ξ |
| Ticket 161855 | Tipo Requisição | Serviço Fiscalização de Con | Solicitação Avaliar relatórios de. | Criada em 04/05/2022 14:40 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atua Divisão de A | l Situaçã tendim Fechad | io SLA a 24:00 | Prazo limite 06/05/2022 1- | Status do SL 4:40 Normal | A Prioridade 3 | | | 9 | * g (0) | = |
| Ticket 161733 | Tipo Requisição | Serviço Solicitaç Chat Chat | ão Criada em 03/05/2022 15:17 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual DAU - Help Desk | Situação S Fechada 1 | ILA Prazo limite 2:00 04/05/2022 | St 17:17 A | tatus do SLA F vencer 2 | Prioridade 2 | | | | a a | •, 0 | 3 |
| Ticket 160260 | Tipo Requisição | Serviço So Apoio Técnico Aco | licitação Ci ompanhamento 19 | riada em Tar 1/04/2022 12:10 Ate | efa Gri nder solicitacao Div | upo atual isão de Atendim | Situação S Fechada 1 | ILA Pra 2:00 20/ | azo limite 104/2022 12:10 | Status do SLA P Avencer 2 | ioridade | | | | 6 P | ilar E |

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

| | er medanetan idaan / erestmen / p | agesystoarte en say senare | roraciosca?(ny-requ | ero | | | | | | | | | | шя | - | - |
|----------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------|------------|---------------------|------------|---------|--------|--------|
| UnB | | | | | | | | | 👙 Portal di | o Conhecimento | 📦 Docs 🔺 A | cessar o Sistema 🧣 | Notificaçõ | ies + E | RICSON | IS NER |
| Meus Ticl | iets | • | | | | 6 | | | - | | | 0 | | | | |
| us Tickets | | Ψ | | | | Y | | | | | | 4 | | | | • |
| uisa | | | | | Situação | _ | | Ord | enar Por | | Ordem | | | | | C |
| squise aqui por s | erviço, descrição ou númer | ro de solicitação | | | Todos | | | <u>َ</u> ال |)ata/Hora Criação | | DESC | | | Ľ | | U |
| ket Tipo 1905 Requisiç | Serviço So ão E-mail de aluno So | olicitação Ci elicitar mudança d. 04 | iada em Ta 1/06/2022 17:06 At | refa Gr ender solicitacao Dh | upo atual S risão de Atendim S | Situação <u>SL/</u> Suspensa | A Status do Suspenso | SLA Priori | dade | | | | | B .(| | |
| cket Tipo 1861 Requisiç | Serviço Implantação de Sol | Solicitação Estudo de Solução | Criada em 04/05/2022 14:50 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisão de Atendim | Situação Fechada | SLA Prazo I8:00 10/05 | limite /2022 14:50 | Status do SLA Normal | Prioridade 5 | | | 5 | p •, | 0 |)[3 |
| ket Tipo 860 Requisiç | Serviço Suporte Presencial | Solicitação Suporte presencial (| Criada em 04/05/2022 14:48 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisão de Atendim | Situação Fechada | SLA Prazi 12:00 05/01 | limite /2022 14:48 | Status do SLA Normal | Prioridade 2 | | | 8 | p +, | ¢ | |
| ket Tipo 859 Requisiç | Serviço Manuais e Procedi | Solicitação Criar Manuais /Proc., | Criada em 04/05/2022 14:45 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisão de Atendim | Situação Fechada | SLA Pr 24:00 05 | izo limite 05/2022 14:45 | Status do SLA Normal | Prioridade 3 | | | 8 | р +, | ¢ | |
| ket Tipo 856 Requisiç | Serviço Manuais e Procedi | Solicitação Criar Manuais /Proc | Criada em 04/05/2022 14:42 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisão de Atendim | Situação Fechada | SLA Pr 24:00 06 | izo limite 05/2022 14:42 | Status do SLA Normal | Prioridade 3 | | | 8 | g +, | ٥ |)[3 |
| ket Tipo 1855 Requisiç | Serviço Bo Fiscalização de Con | Solicitação Avaliar relatórios de | Criada em 04/05/2022 14:40 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual Divisão de Atendim. | Situação Fechada | SLA Pr 24:00 06 | zo limite 05/2022 14:40 | Status do SLA Normal | Prioridade 3 | | | 8 | p +, | ¢ |)(3 |
| ket Tipo | Serviço Solicitaçi În Chat Obst | ão Criada em 03/05/2022 15:17 | Tarefa Atender solicitacao | Grupo atual DAU - Helo Desk | Situação SLA Fechada 12:00 | Prazo limite 04/05/2022 17:1 | Status d | SLA Prior | idade | | | | 8 | p •, | 0 | 3 |

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; N° Ticket; Serviço; Prioridade; Situação; Data/Hora Limite.

| Data | Elaboração | Povisão | Aprovação | Vorcão | Página |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Dala | Elabolação | Kevisuo | Aprovação | versuo | |
| 13/06/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / | Equipe da DAU | 1.0 | 11 |
| | | KODEITO AUGUSTO | | | |





- 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:

| ← → C (a servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal.load#/my-requests | | | | 🖻 🖈 🖿 🏮 🗄 |
|---|---|--------------------------|------------------------------|--------------|
| UnB | | 🍃 Portal do Conhecimento | 🖨 Docs 🛛 🏠 Acessar o Sistema | Notificações |
| Meus Tickets | | | | |
| Meus Tickets | | | | |
| Pesquisa | Situação | Ordenar Por | Ordem | |
| Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | Suspensa 🗸 | Data/Hora Criação | ✓ DESC | پ |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Ciada em Tarefa 19905 Regulação Email de aluno Bolicitar mudarça d., 04.05.7022 1776 Atender solicitação | Grupo atual Situação SLA Status do SLA Divisão de Atendim | Prioridade 5 | | |
| | | | | |

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

| $\label{eq:constraint} \leftarrow \ \ \rightarrow \ \ \mathbb{C} \ \ (\texttt{ is servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal.load#/my-requests} \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ $ | | 년 🏚 🖬 🚺 🚺 🗄 |
|---|--|---|
| UnB | Descrição do ticket × | ecimento 🔹 Docs 🏦 Acessar o Sistema 🐧 Notificações 🗸 ERICSON S. NERES 🗸 |
| Meus Tickets | Ticket 161905 | |
| Perquina Perquine aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | TESTE 1 Aluno X dexeja alteração de apelido de e-mail conforme nome social. | orden v DESC v Q |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Drada em Tarefa 161905 Requisição E-mail de aluno Solicitar mudança d. 64/05/2022 17:06 Abender | Fechar | |
| | | |

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

| ← → C senicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortalload#/my-requests | | 년 🖈 🗭 🚺 🚺 🗄 |
|--|--|---|
| UnB | de Cathecments 🗳 Dace 📦 Acessa | r o Sistema 🗣 Notificações + ERICSON IL MERES + |
| Meur Tokets | Anexos × | |
| Meus Tickets | Artacte arquives aqui eu citque para realizar spload. | |
| Pesquisa | L | |
| Pesquise aqui por serviço, desirrição ou número de addottação | Solver Fechar CESO | • |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefu 19905 Resultação Ecnal de aluro Solicitar mutança d., 50.00/2022117/0 Atende | re-solutions - Decision Bits Decision - Decisio - Decision - Decision - Decis | 6 °° = Ξ |
| | | |

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

| | | | | | Páging |
|------------|------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ruginu |
| 10/04/0000 | Eriana da Citar | Leonardo Carvalho / | Envire de DAU | 1.0 | 12 |
| 13/06/2022 | Eficson da Silva | Roberto Augusto | Equipe dd DAU | 1.0 | |



STI | Secretaria de Tecnologia da Informação



| ← → C (i servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal/sad#/my-requests | | | ie 🖈 🛊 🛛 🔇 |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| UnB | Adjoinens moto | o 📦 Doca 🏫 Acessar o Sistema | A Montescher + ERCSON & NERE |
| Meas Tichets | Auconaritaio* | | |
| Meus Tickets | 1 | | |
| Pergutes Pergutes aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | Ne He a Chaqido | Critem | <u>م</u> |
| Telet Tep Serviço Soleitaçãe Crada em Tarefa 19105 republic Email de atare Soleitar mutança d. <u>Crada em Tarefa</u> Atenderanisticação | C Enviremal Salvar Fechar | | 6 ° ⁰ = 3 |
| | 3 | | |

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

| O e servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal. | load#/my-requests | | | | | | | 6 \$ | * 🛛 😗 |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------|
| UnB | | | | | in Portal do C | Confrectmento | Docs 👚 Acessar o Sistema | S Notificações - E | RICSON 5. NERES |
| Meus Tackets | Histórico | | | | | × | | | |
| eus Tickets | Filtrar por Atualizar | Visualizar em: III.ista | m <u>Tabela</u> D | etalbes: XEspandr | todos Es | portar em 🔺 | | | |
| | Data/Hora • | Usuário 0 | IP 0 | Ação Ø | Detalhes | | | | |
| s quisa Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | 04/05/2022 17:31:27 | Sistema | 164.41.120.1 85 | SLA suspenso | Justificativa Orientação ao usuário sobre fluxo dos | s chamados | DESC | * | ٩ |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criad - 181905 Recainção Email de aluno Solicitar mutança d. 04/05 | 04/05/2022 17:31:27 | ERICSON DA SILVA NERES | 164.41.120.1 85 | Ticket suspenso | Justificativa Orientação ao usuário sobre fluxo dos Atender solicitacao | s chamados | | 6 - | |
| | 04/05/2022 17:18:05 | ERICSON DA SILVA NERES | 164.41.120.1 85 | Captura | Atender solicitacao | | | | |
| | 04/05/2022 17:15:36 | Marcelo Rodrigues Alves | 164.41.119.2 08 | Alteração | Campo drupo atual alterado de Cooro Serviços Especializados para Divisão Atendimento ao Usuário | denadoria de de Expende | | | |
| | 04/05/2022 17:15:36 | Marcelo Rodrigues Alves | 164.41.119.2 08 | Tarefa executada | Atender solicitacao | | | | |
| | 04/05/2022 17:15:36 | Marcelo Rodrigues Alves | 164.41.119.2 08 | Captura | Atender solicitaceo | | | | |
| | 04/05/2022 17:06:12 | ERICSON DA SILVA NERES | 164.41.120.1 85 | Criação | | | | | |
| | 04/05/2022 17:06:08 | Sistema | 164.41.120.1 85 | Inicio do SLA | 48h00min | | | | |
| | Mostrando 1 Até 8 de 8 it | ins | | | Primero Anterior 1 Pró | iimo Ültimo | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | _ | - | _ | | Fechar | | | |
| | _ | | | | | | | | Ryfalar |
| 2022 - CTTTmort - Todos es direttos reservados. Econotedo para 03 344 - UNB | | | 4 | | | | | | |

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

| | | ピ ☆ 🗍 🛛 🔮 |
|------------------------------|--|---|
| | 🍔 Portal do Conhecimento 🛛 📦 Do | ics 🔺 Acessar o Sistema 🐧 Notificações 🗸 🛛 ERICSON S. NERES |
| | | |
| | | |
| Situação | Ordenar Por | Ordem |
| Fechada 🗸 🗸 | Data/Hora Limite 👻 | DESC v |
| ual Situação SLA Prazolimite | Status do SLA Prioridade | 8 ■ • ○ = |
| | Shaqle Fechada v all Stracto SLA Prato Inner | Purtal do Conhecimento Purtal do Conhec |

| | | n | • ~ | | Página |
|------------------------|-------------------|---------------------|----------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovaçao | Versao | |
| 12/04/2022 | Frieson da Silva | Leonardo Carvalho / | Equipo da DALL | 1.0 | 13 |
| 13/06/2022 Elicsoff dd | Elicsoft da silva | Roberto Augusto | Equipe dd DAu | 1.0 | |





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

| $\leftarrow \ \ \rightarrow \ \ {\bf C} (is servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal.load#/my-requests$ | | | | Ê 1 | t 🗯 🖬 📵 |
|---|---------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------|------------------|
| UnB | , 📚 Po | artal do Conhecimento 🛛 🗳 🕯 | Docs 🔺 Acessar o Sistema | notificações - | ERICSON S. NERES |
| | Registrar Opinião × | | | | |
| Meus Tickets | Elogio | | | | |
| Meus Tickets | O Queixa | | | | |
| and a | Observações* | | | | |
| Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | Observações | ~ | DESC | ~ | Q |
| | | | | | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefa | | Prioridade | | | |
| 161905 Requisição E-mail de aruno solicitar mudança d 04/05/2022 17:05 Atender | | | | | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarel | Gravar Fechar | Prioridade | | | |
| 161861 Requisição Implantação de Sol Estudo de Solução 04/05/2022 14:50 Atend | | 5 | | | |

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:

| O CITSmart X + | | ✓ − σ × |
|--|--|--|
| $\leftrightarrow \rightarrow \mathbf{C} \texttt{is servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal.load#/my-requests}$ | | 🖻 🖈 🖬 📵 🗄 |
| UnB a Mess Tickets | Realizar Pesquisa de Satisfação × Código e Data de Abertura | 📽 Docs 🔺 Acessar o Bistema 🧣 Notificações - 🛛 EBICSON S NEIRES - |
| Meus Tickets | 161908 - 04/05/2022 17:06:08 Descrição | |
| Perquisa Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | Nami X desaja alteração de apelido de e-mail conforme nome social. Aluno X desaja alteração de apelido de e-mail conforme nome social. Demanda finalizada. | Videm V DESC V |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefa 161905 Requisição E-mail de aluno Solicitar mudança d., 64/05/2022 17:06 Atender | Availação * Hondade - Selecione | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarel 161861 Regulaição Implantação de Sol., Estudo de Solução 04/05/2022 14:50 Atem | Conentiatio Sugestão de Melhoria Prioridade S. Observações S. Observações | 6 7 |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Ta 161859 Requisição Manuais e Procedi Criar Manuais //Proc 64/05/2022 14:45 At | A Prioridade | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Ta 161856 Regulsição Manuais e Procedi Criar Manuais //Proc 64/05/2022 14:42 At | ef A Providade 3 | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Ta 161855 Requisição Piscalização de Con., Avaliar relatórios de., 64/05/2022 14:40 At | ef Principade 3 | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tare 161860 Requisição Suporte Presencial Suporte presencial (_ 04/05/2022 14:49 Aten | e Prioridade | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefa G 161733 Requisição Chat Chat 03/05/2022 15:17 Atender solicitação D | | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefa 160260 Requisição Apoio Técnico Acompanhamento 19/04/2022 12:10 Atender s | Grever Fechar Horidade | BPE |

| | | | | | Páging |
|------------|-------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 12/04/2022 | Ericson da Silva | Leonardo Carvalho / | | 1.0 | 14 |
| 13/06/2022 | Elicsoft da silva | Roberto Augusto | Equipe dd DAu | 1.0 | |





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

| O CITSmart X + | | ~ - a × |
|--|---|-----------------------------------|
| ← → C (servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal.load#/my-requests | | ie 🖈 🕈 🖬 🕒 🗄 |
| UnB Meen Tickets | Realizar Pesquisa de Satisfação X | Notificações - ERICSON S. NERES - |
| Meus Tickets Pesquisa | Codigo duta de Abertura 191965 - 04/05/2022 17/06:08 Descrição TESTE 1 Ordem | |
| Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | Autor A deleja atterição de apleido de e-trail comotine norte social. | ب |
| Ticket Tipo Seniço Solicitação Criada em Tarefa 161905 Regulsição E-mail de aluno Solicitação - 04/05/2022 17:06 Atender sol | Avaliação* Hioridade Não Atandida v | |
| Ticket Tipo Seniço Solicitação Citada em Tarefa 161861 Requisição implantação de Sol. Estudo de Solução 04/05/2022 14/30 Atendar | Comentario Sugestão de Melhoria * Prioridade COservações | |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Taref. 16159 Regulsição Manuais e Procedi Criar Manuais /Proc 64/06/2022 14.45 Aten | A Prioridade | |
| Ticket Tipo Seniço Solicitação Criada em Tan 161856 Regulição Manuais e Procedi., Criar Manuais /Proc. 64/05/2022 14/42 Alen | Deseja reabrir a solicitação de serviço ? Reabrir Ticket | B# •0 = |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tané 161855 Requisição Fricalização de Con. Availar relatórios de 64/05/2022 14/0 | A Prioridade | |
| Ticket Tipo Seniço Solicitação Criada em Tarefa 161860 Requisição Suporte Presencial Suporte presencial (04/05/2022/14/48 Atender | Prioridade 2 | B# • 0 E |
| Ticket Tipo Seniço Solicitação Criada em Tarefa Grup 161723 Regulação Chat Chat Guido 2005/2022 1517 | | B# •• QE |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefa 160260 Requisição Apoio Técnico Acompanhamento 19/04/2022 12:10 Atender solic | Fachar | |

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

| ← → C servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortalJoad#/my-requests | | | ie 🖈 🖨 🚺 🚺 |
|--|--|---|-------------------------------------|
| UnB | servicostic.unb.br diz Confirma a reabertura da solicitação? | 🗧 Portal do Conhecimento 🛛 📦 Docs 🖙 Acessar o Sistema | Notificações 👻 🛛 ERICSON S. NERES 👻 |
| Meus Tickets | OK Cancelar | | |
| Meus Tickets | | | |
| Pesquisa | Situação Ordenar Po | or Ordem | |
| Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação | Fechada 🗸 Data/H | fora Limite V DESC | ب |
| Ticket Tipo Serviço Solicitação Criada em Tarefa Color da | Stupo atual Situação SLA Prazo limite Status d Nvisão de Atendim Fechada 48.0011/05/2022 13.34 Normal | lo SLA Prioridade 5 | 8 9 4 0 3 |

| | | | | | Páging |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|---------------|--------|--------|
| Data | Elaboração | Revisão | Aprovação | Versão | ragina |
| 13/06/2022 | Fricson da Silva | Leonardo Carvalho / | Fauine da DAU | 1.0 | 15 |
| 13/06/2022 Elicsoff dd silv | Elicsoft da silva | Roberto Augusto | Equipe dd DAu | 1.0 | |