

**MANUAL
PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES
NO SISTEMA
CITSmart**

SERVIÇOS TIC



www.servicostic.unb.br

Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Entre no site www.servicostic.unb.br
 - Na tela de login, informe seu e-mail da UnB (sem o "@unb.br");
 - Senha do Email @unb;
- Clique em Entrar;



 **Universidade de Brasília**

UnB Insira o seu usuário

Insira sua senha

[Esqueceu sua senha?](#)

ENTRAR

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).

 **Universidade de Brasília**

www.servicostic.unb.br

Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Selecione a opção **01 - SUPORTE TÉCNICO**;



01 - Suporte Técnico

Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a estação de trabalho, notebook, projetor, monitor, aplicativos e demais serviços relacionados a TI da UnB.



Serviços

Conhecimentos



Active Directory (AD)

Esse serviço consiste em atividades voltadas para "AD".



Aplicativos de escritório

Esse serviço consiste em atividades voltadas para...



Monitor

Esse serviço consiste em atividades voltadas para...



Office 365

Esse serviço consiste em atividades voltadas para o...



Projetor

Esse serviço consiste em atividades voltadas para...



Serviços em Desktop

Esse serviço consiste em prestar suporte aos usuários...



Serviços em Notebook

Esse serviço consiste em prestar suporte aos usuários...



Webconferência - Serviço suspenso...

Esse serviço consiste em atividades voltadas...



Universidade de Brasília

www.servicostic.unb.br

Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Selecione **SERVIÇOS EM NOTEBOOK;**

 **01 - Suporte Técnico**
Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a estação de trabalho, notebook, projetor, monitor, aplicativos e demais serviços relacionados a TI da UnB.

★★★★☆

Serviços **Conhecimentos**


 Active Directory (AD) Esse serviço consiste em atividades voltadas para "AD".	 Aplicativos de escritório Esse serviço consiste em atividades voltadas para...	 Monitor Esse serviço consiste em atividades voltadas para...	 Office 365 Esse serviço consiste em atividades voltadas para o...
 Projetor Esse serviço consiste em atividades voltadas para...	 Serviços em Desktop Esse serviço consiste em prestar suporte aos usuários...	 Serviços em Notebook Esse serviço consiste em prestar suporte aos usuários...	 Webconferência - Serviço suspenso... Esse serviço consiste em atividades voltadas...



www.servicostic.unb.br








Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Selecione o tipo de atendimento desejado;

 **Serviços em Notebook**
Esse serviço consiste em prestar suporte aos usuários no que tange a configuração, funcionamento e formatação de notebook da Universidade de Brasília.

☆☆☆☆☆
Avaliar

Tickets

 Configurar Notebook Essa atividade consiste em configurar o sistema operacional, programas, softwares, aplicativos e...	 Formatar Notebook Formatar Notebook	 Inspeção para baixa/redistribuição Notebook Inspeção para baixa/redistribuição Notebook	 Manutenção preventiva Notebook Essa atividade consistem realizar a limpeza dos componentes de hardware internos, removendo o...
 Notebook não inicializa Serviço para notebook que está ligando, mas não inicializa o sistema operacional ou fica com a tela...	 Notebook não liga Serviço para notebook que não está ligando.	 Notebook travando Serviço para notebook que inicializa o sistema operacional normalmente, mas fica travando.	



www.servicostic.unb.br

Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Preencha o questionário com os **DADOS DO SOLICITANTE** e clique em **CONCLUIR**;

Questionário Recolher

DADOS DO SOLICITANTE

Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP):*

Patrimônio:*

Telefone (número completo):(ex.: 3X07-XXXX):*

Celular com DDD:

Período de atendimento:

Manhã Tarde

☰

- Você receberá um e-mail com os dados da sua solicitação como: **número do ticket e tempo de atendimento**;

- Em caso de dúvidas sobre seu atendimento, entrar em contato pelo telefone: **3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário** das 08:00 às 17:00;



www.servicostic.unb.br

Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário