

**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).



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

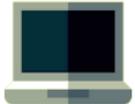
Telefones: 3107-0102 – Opção 1 – Atendimento ao Usuário

- Selecione **SERVIÇOS EM DESKTOP**;

 **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 Desktop**
Esse serviço consiste em prestar suporte aos usuários no que tange a configuração, funcionamento e formatação dos computadores da Universidade de Brasília.

★★★★☆
Avaliar

Tickets Conhecimentos Avaliações

 <p>Computador não inicializa Serviço para desktop que está ligando, mas não inicializa o sistema operacional ou fica com a tela...</p>	 <p>Computador sem acesso a Internet Essa atividade consiste em diagnosticar e solucionar o problema que não está permitindo o...</p>	 <p>Computador travando Serviço para computador que inicializa o sistema operacional normalmente, mas fica travando.</p>	 <p>Configurar Computador Essa atividade consiste em configurar o sistema operacional, programas, softwares, aplicativos e...</p>
 <p>Desbloqueio de conta pessoal Essa atividade consiste em desbloquear a conta pessoal do usuário que, por algum motivo, perdeu...</p>	 <p>Formatar Computador Essa atividade consiste em reinstalar o sistema operacional.</p>	 <p>Inspeção para baixa/redistribuição - Desktop Essa atividade consiste em inspecionar computador para baixa ou redistribuição.</p>	 <p>Manutenção preventiva Desktop Essa atividade consiste em realizar a limpeza dos componentes de hardware internos, removendo o...</p>
 <p>Montar/Instalar computador Essa atividade consiste em montar/instalar o computador para uso.</p>			



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