

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

SERVIÇOS TIC



Universidade de Brasília

www.servicostic.unb.br

Telefone: 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;



The image shows a login form for the Universidade de Brasília. At the top is the university's logo and name. Below this are two input fields: the first is labeled 'UnB' and 'Insira o seu usuário', and the second is labeled 'Insira sua senha'. A link 'Esqueceu sua senha?' is positioned below the password field. A green 'ENTRAR' button is located to the right of the password field. At the bottom, a paragraph explains that the login is the functional email of the UnB (without '@unb.br') and the same access password, noting that institutional emails are not valid. It also provides contact information for the help center: 'Usuário 3107-0102 (opção 01)'.

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

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

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

 <p>01 - Suporte Técnico Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a estação de trabalho, notebook...</p>	 <p>02 - Sistemas Acadêmicos Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas Acadêmicos</p>	 <p>03 - Sistemas Administrativos Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas Administrativos.</p>	 <p>04 - Sistemas de Pessoal Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos Sistemas de Pessoal.</p>
 <p>05 - Sistema de Comunicação Integrada Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas à solução de comunicação que...</p>	 <p>06 - Sites Corporativos Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas aos sites hospedados junto a STI.</p>	 <p>07 - E-mail Institucional Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas ao e-mail institucional da UnB. A...</p>	 <p>09 - Rede e Conectividade Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a acesso a rede.</p>
 <p>10 - Impressoras / Scanners / Plotters Portal de Serviços para abertura de solicitações relacionadas a impressora/scanner/plotter.</p>			



www.servicostic.unb.br

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

- Selecione **ACTIVE DIRECTORY (AD)**;



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

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

- Selecione o tipo de atendimento desejado;



Active Directory (AD)

Esse serviço consiste em atividades voltadas para "AD".



Avaliar

Tickets

Conhecimentos



Desbloquear conta

Essa atividade consiste em desbloquear conta de usuário do domínio AD-FUB



Inclusão de computador no AD

Essa atividade consiste em adicionar computadores tombados ao domínio AD-FUB.



Mapeamento de pasta e/ou unidade de rede

Essa atividade consiste registrar chamado para possíveis problemas no acesso ao repositório de...



Universidade de Brasília

www.servicostic.unb.br

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

Preencha com os dados para desbloqueio de conta ADFUB



Desbloquear conta

Essa atividade consiste em desbloquear conta de usuário do domínio AD-FUB

Solicitação

Conhecimentos

Questionário

Recolher

DADOS DO SOLICITANTE

Lotação (Ex.: DGP/DCADE/PROCAP):*

Patrimônio:*

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

Período de atendimento:

☐ Manhã ☐ Tarde

DADOS DA SOLICITAÇÃO

Nome do usuário:*

CPF:*

Somente
números



Universidade de Brasília

www.servicostic.unb.br

Telefone: 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

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