



MANUAL DE USO DO PORTAL DE SERVIÇOS TIC

VERSÃO 1.0

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESCOPO	4
3. COMO FUNCIONA O PORTAL DE SERVIÇOS TIC	5
4. EXEMPLO DE CHAMADO	6
4.1 ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO	8
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	9
6. CONTATO	10

1. INTRODUÇÃO

Este manual foi elaborado para os servidores da Universidade de Brasília (UnB) que necessitem de atendimento e suporte técnico para a resolução de problemas relacionados ao uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

O usuário encontrará aqui as orientações gerais de como acionar o atendimento de que necessita, por meio do Portal de Serviços TIC.

2. ESCOPO

Dentro do portal, é disponibilizada uma série de opções de atendimento e suporte. Abaixo, estão listados todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Ressalta-se que apenas demandas que se encaixem dentro dessas categorias serão acolhidas, pois estão no campo de competência da Secretaria. Equipamentos eletrônicos fora do âmbito das tecnologias de informação e comunicação (ar-condicionado, fornos elétricos e de microondas, instalações elétricas, iluminação, dentre outros) não fazem parte do escopo dos serviços oferecidos.

- Cadastro de Visitantes na Rede Wireless
- E-mail Institucional
- Lista de Discussão
- Microsoft Office 365 na UnB
- Outsourcing de Impressão
- Rede e Conectividade
- Segurança da Informação
- Sistemas Acadêmicos
- Sistemas Administrativos e Pessoal
- Sistema de Comunicação Integrada
- Sites Corporativos
- Suporte Técnico

3. COMO FUNCIONA O PORTAL DE SERVIÇOS TIC

O Portal de Serviços TIC é uma plataforma em que o usuário pode abrir um chamado para solicitar suporte para diversas situações que envolvam o uso de tecnologias da informação na UnB. Os serviços disponíveis abrangem desde o suporte para sistemas acadêmicos às soluções para hardware (peças de computador), desde que sejam equipamentos com identificação de patrimônio. O catálogo de serviços disponíveis pode ser observado na imagem abaixo:



ATENÇÃO:
 Quantidade e tipo de Portfólios, Serviços e Atividades podem ser alterados pela STI, a fim de melhorar o serviço ao usuário.

4. EXEMPLO DE CHAMADO

Segue abaixo, como exemplo, o passo a passo de como abrir um chamado para configuração de computador.

ACESSAR O PORTAL DE SERVIÇOS TIC

O Portal de Serviços TIC está disponível em: <https://www.servicostic.unb.br/>. O usuário é o mesmo do e-mail funcional da UnB (sem o @unb.br), e a senha a mesma do SIGRH (que pode ser alterada em “Esqueceu sua senha?”).

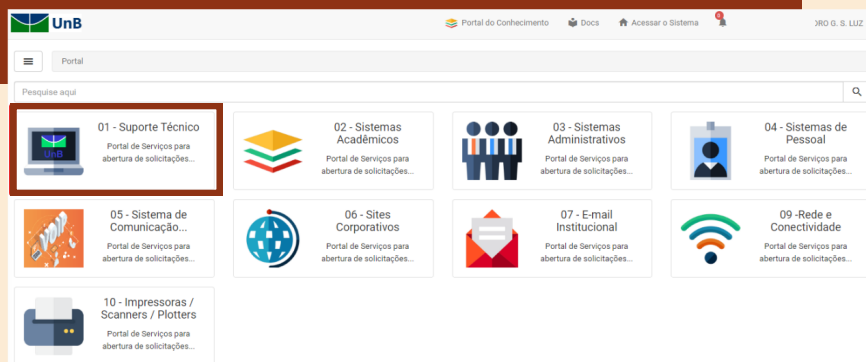
Também é possível acessar o Portal pela página inicial do site da STI: <https://sti.unb.br/>, e pelo site <https://unb.br/>, no menu “Serviços”.

Alguns serviços não podem ser solicitados por usuários comuns e, por esse motivo, foi criada a figura do “Agente de Relacionamento”. O Agente de Relacionamento possui um número maior de serviços disponíveis. As regras para esse tipo de chamado podem ser consultadas neste link: <https://sti.unb.br/ser-agentederelacionamento>



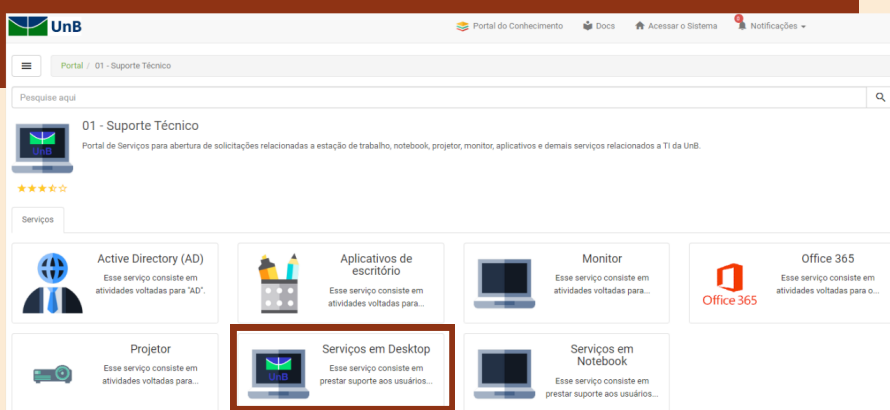
ESCOLHER O PORTFÓLIO

Ao entrar no Portal, deve-se escolher o Portfólio desejado. Neste caso, o “01 - Suporte Técnico”.



ESCOLHER O SERVIÇO

Após a escolha do Portfólio, é necessário escolher o Serviço. Neste caso, “Serviços em Desktop”.



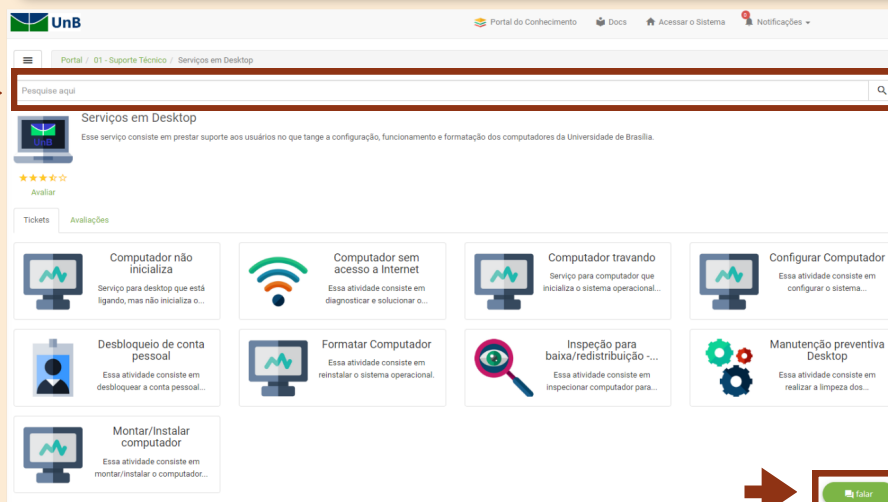
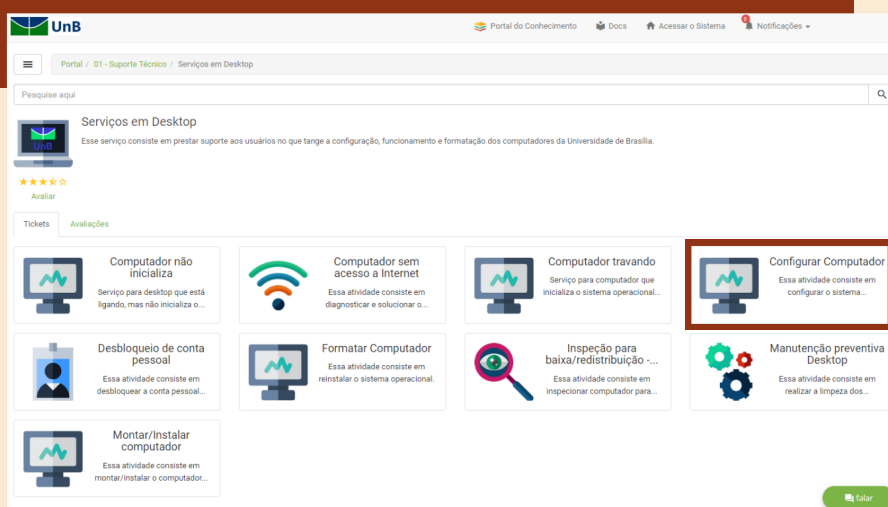
ESCOLHER A ATIVIDADE

Em seguida, deve-se escolher a Atividade. Neste caso, “Configurar Computador”.

Se o usuário tiver alguma dúvida sobre a qual Portfólio, Serviço ou Atividade corresponde o seu problema, a **barra de pesquisa** poderá ser acionada.

Além da pesquisa, existe a opção do Help Desk, disponível pelo botão **“Falar”**, no canto inferior direito. Ao clicar, o usuário poderá escolher “Falar com um atendente”.

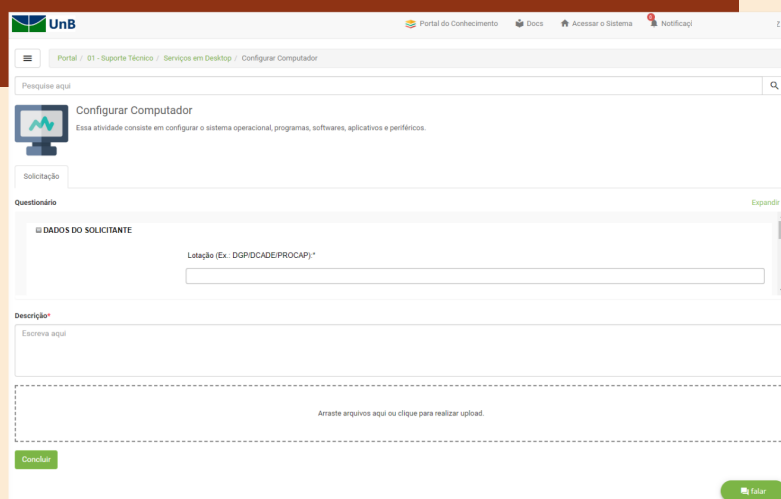
O usuário pode, ainda, entrar em contato pela Central de Atendimento ao Usuário no número **3107-0102 (opção 01)**.



PREENCHER DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO

Na última página, o usuário poderá completar a solicitação, respondendo ao questionário, compostos pelos seguintes campos:

- 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 – anexe imagens ou documentos (opcional, nesse exemplo).
- 6) Concluir – clique em concluir e veja o número do seu chamado (ticket) e o tempo máximo para seu atendimento.
- 7) Tempo de atendimento – o prazo é contado em dias e horas úteis, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 08:00hs às 18:00hs.



É recomendável abrir um chamado para cada ocorrência individualmente. Nesse exemplo, se o objetivo for configurar três computadores, deve-se abrir um chamado para cada computador.

4.1 ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

Após a abertura do chamado, o usuário poderá acompanhá-lo, conforme descrito abaixo.

ACESSO AOS CHAMADOS (TICKETS)

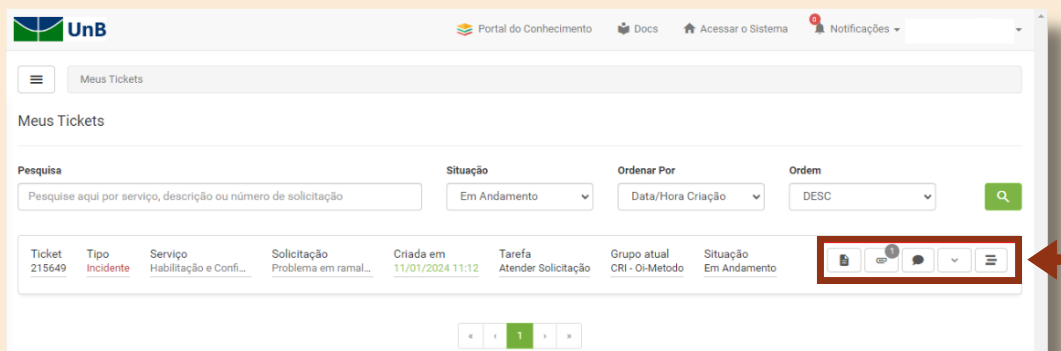
É possível acessar os chamados abertos pela página inicial do Portal, clicando no botão do canto superior esquerdo e em seguida em “Meus Tickets”.



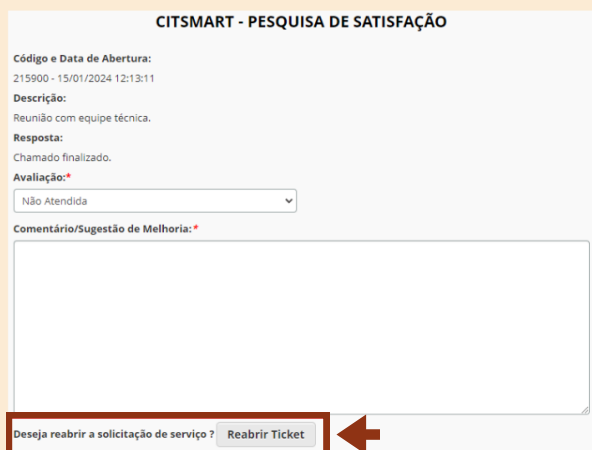
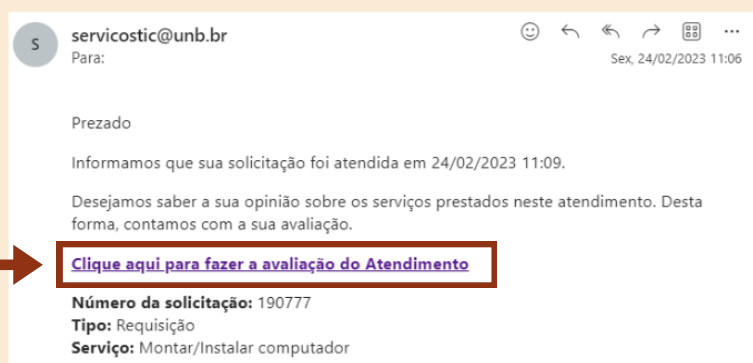
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação é muito importante para que a STI possa aprimorar o serviço ao usuário.

O usuário pode ter acesso ao formulário da pesquisa de duas formas. A primeira delas pelo **Portal, em “Meus Tickets”**. Em cada chamado haverá opções de consulta, uma delas é a Pesquisa de Satisfação, como se pode observar na imagem abaixo.



A outra forma de acesso é por meio do **e-mail** enviado após a conclusão do chamado.



Ao realizar a Pesquisa de Satisfação, caso a avaliação indicada seja de “Não Atendida”, ainda há a possibilidade de realizar uma reabertura do chamado, como indicado na imagem ao lado.



DÚVIDAS?

Se após a leitura deste manual ainda surgirem dúvidas, contate a Secretaria de Tecnologia da Informação pelo e-mail: sti.dau@unb.br ou pelo número **3107-0102 (opção 01)**.
