

AV. REINALDO FRANCO DE MORAIS, 1455 – CEP 38320-000 ESTADO DE MINAS GERAIS

## Manual do Usuário

## Abertura de chamado para departamento de T.I

- **1.** Para abrir uma solicitação de atendimento ao departamento de TI o usuário deverá seguir os seguintes passos:
  - **1.1.** Acessar o site da Prefeitura Municipal de Santa Vitória (<u>https://santavitoria.mg.gov.br</u>) e acessar o menu "Contra Cheque On-line" (imagem 1)

Prefeitura Municipal de Santa Vie: x + C							~ 4	m A	-	0 X
C C Inttps://santavitona.mg.gov.or	<b>Q</b> PORTAL DA TRANSPARÊNCI <i>j</i>	🐴 funcionários 🍖 o	uvidoria 🖾 Webmail (	D E-SIC	CONTRE ALGO		A W	ψv	₩ <b>%</b>	
	Santa Vitória	PREFEITURA~ O MUN	ICÍPIO~ SECRETARIAS~	NOTÍCIAS SERVIÇOS~	DEPARTAMENTO T.I. P	UBLICAÇÕES~ CONTATO				
			SER	/IÇOS						
	۹ ۹	\$ <i>7</i>		Ē		I				
	Portal do Cidadão	Contra Cheque On-line	Nota Fiscal Eletrônica	Portal da Transparência	Sistema de Licitações	2° Via Tributos				

## Imagem 1

**1.2.** O usuário será solicitado a realizar login no sistema (imagem 2)



Obs: Caso não possua usuário e senha para acessar o sistema deverá ser solicitado ao departamento responsável a criação.

Imagem 2

Departamento de Tecnologia e Informação Rua: JK, 130 - Centro Santa Vitória-MG 38.320-000 (34)3251-8512



AV. REINALDO FRANCO DE MORAIS, 1455 – CEP 38320-000 ESTADO DE MINAS GERAIS

**1.3.** Dentro do sistema vc poderá visualizar no menu superior um ícone chamado "Pendencias" (imagem 3)



Imagem 3

**1.4.** Será exibida uma janela com todas informações de chamados abertos, fechadas e em andamento e no canto superior voce poderá abrir um novo chamado (imagem 4).

Pendências														×
riação de peno	dência	5										Q Listar	Criar Nova Per	ndência
Ocultar Filtro	os										^			
Platafo	orma:	Todas WEB	Desktop	Sister	na: Selec	cione	-	Situação	Todas m	enos fechadas 🛛 😴 🔻				
	Tipo:	Técnica	· ③	Filtr	rar: Todas	as minhas pendência	: 🕲	• Sister	a em uso	: Ferramentas de Gerenci	amento de Ambiente			
Arrastar o cabeç 3 Pendência	alho de Criada	uma coluna para ao	qui para agrup	ar por essa coluna Situação Siste	ema	Prioridade	Тіро	Solicitante		Lotação/Local Trab.	Responsável	Resumo	JIRA	A
							S	em dados						
0 Registro(s)														
Setor: 🔴 A ser a	analisad	tas ou resolvidas pe	lo TI 🔵 Aguar	dando resposta do s	solicitante	Encaminha	das ao supo	rte técnico 🔵 En	aminhad	as a análise comercial		Situação: Atrasad	a Resolvida Des	tacada



**1.5.** Voce deverá fornecer alguns dados para dar sequencia na solicitação (Imagem 5).

auos ua pendencia	Anexos					
Plataforma:	• WEB Des	ktop				
Tipo: *	Técnica	•	Prioridade: *	Normal	· 🕲	
Formulário:					-	
Tipo de problema: *	Selecione	•	Patrimônio:			
ocal atendimento: *						
Resumo: *						
Descrição: *						

Tipo: Prioridade: Tipo de Problema : Patrimônio: Local de Atendimento: Resumo: Descrição Detalhada:

Obs: para que a solicitação seja recebida pelo departamento de TI, o Tipo deverá ser "Técnica".

> Departamento de Tecnologia e Informação Rua: JK, 130 - Centro Santa Vitória-MG 38.320-000 (34)3251-8512

Imagem 5



AV. REINALDO FRANCO DE MORAIS, 1455 – CEP 38320-000 ESTADO DE MINAS GERAIS

- 2. Como acompanhar e interagir com chamados abertos.
  - **2.1.** Entre novamente na aba de pêndencias (passo 1.3) e utilize a opção Tipo e Filtrar para selecionar quais chamados deseja visualizar e em seguida clique em Listar (Imagem 6)

Pendé	ências																				×
Criaçã	io de per	ndência	s															Q Listar	Ð	Criar Nova Pend	dência
Ocu	ltar Filti	ros															^				
	Plata	forma:	• Toda:	s 🔿 w	EB 🔘	Desktop		Sistema:	Selecione	•		Situação:	Todas mer	ios fechadas	8	•					
		Tipo:	Técnica			© -		Filtrar:	Todas as minhas pendênc	as (	⊗ -	Sistema	em uso:	Ferramenta	is de Geren	ciamento de Am	blente				
Arrast	tar o cabe	çalho de	e uma col	una para	aqui pa	ara agrupa	ar por essa o	coluna													
S Pen	idência †	Criada		Modificada	1	Previsão	Situação	Sistema	Prioridade	Тіро	Solicita	nte		Lotação/Local	īrab.	Responsável		Resumo		JIRA	A
• TW	00204	17/01/2	025 08:58	17/01/202	5 08:58		ABERTA	Ferramenta	s de Gere Normal	OUTRO	JONATH	IAN ROSA DE	OLIVEIRA	SEC. MUNICIP	AL DE ADMINI	STR		Titulo			



**2.2.** Após listar, poderá dar um clique duplo no chamado e irá abrir uma nova janela com todas informações (imagem 7).

Detalhe da	pendencia TW00204											×
TW00204	- Título											
Dados da pen	dência Descrição inicial	Último comentário	Histórico da pendência	Anexos								~
Prioridade:	Normal	Data:	17/01/2025 08:58:33	Atualizada:	17/01/2025 08:58:33							
Sistema:	NCL - Ferramentas de Gerenciament	x	JIRA:	Situação: ABERTA								
Formulário:												
Problema:	OUTRO	Setor:	Pendências a ser analisadas ou	i resolvidas pelo TI								
Solicitante:	JONATHAN ROSA DE OLIVEIRA	Telefone:		Ramal:								
Responsável		Patrimônio:		Local atendimento:	Prefeitura Municipal							
Р	revisão:	Comentar										
Com	entário:											
										A Arait	r 🙆 (an	colar
										* ACCILO	- J Can	-ordi

Imagem 7



AV. REINALDO FRANCO DE MORAIS, 1455 – CEP 38320-000 ESTADO DE MINAS GERAIS

2.3. Ao acompanhar o andamento do chamado, caso o status esteja marcado como "Resolvido", o usuário deverá validar se a solicitação foi atendida de forma satisfatória. Após verificar e confirmar que foi solucionado, o usuário deverá voltar a janela de vizualização de chamados (item 1.3) clicar com o botão direito no chamado e alterar o status do chamado para "Fechado" no sistema. (imagem 8).

Obs: Chamados que foram marcados como "Resolvidos" e não forem fechados pelo usuário após 24h (Vinte e Quatro horas) o sistema irá fechar automaticamente.

Ocultar F	iltros								
P	ataforma:	• Todas	WEB	Deskt	ор		Si	istema:	Selec
	Tipo:	Técnica		8	•			Filtrar:	Todas
Arrastar o ca	abeçalho de Criada	e uma coluna par Modificad	a aqui µ a ↓	para agr Previsão	rupar	por es: Situação	sa colui	Na Sistema	
Arrastar o co Pendência TW00204	Criada	e uma coluna par Modificad 20 <b>TW00204</b> - Tř	a aqui j a l tulo	Dara agr Previsão	rupar	por es: Situação BERTA	sa colui	Na Sistema Ferramen	tas de G
Arrastar o ca Pendência TW00204	Criada	e uma coluna par Modificad 20 <b>TW00204</b> - Tí Visualizar/Con	a aqui ( la l tulo nentar (	Previsão	cupar cia	por es Situação BERTA	sa colu	Na Sistema Ferramen	tas de G
Arrastar o ca Pendência TW00204	Criada	e uma coluna par Modificad TW00204 - Tí Visualizar/Con Mudar para a	a aqui ( la l tulo nentar ( situação	para agr Previsão pendênc	cupar	Situação SERTA	sa colui	Na Sistema Ferramen	tas de G
Arrastar o ca Pendência TW00204	Criada	e uma coluna par Modificad TW00204 - Tí Visualizar/Con Mudar para a Gerenciar arqu	a aqui i a l tulo nentar i situação uivos ar	Previsão pendênco pexos	ia	Situação SERTA	sa colui ) CHADA	Na Sistema Ferramen	tas de G

Imagem 8