



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA VITÓRIA

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 (<https://santavitoria.mg.gov.br>) e acessar o menu “Contra Cheque On-line” (imagem 1)

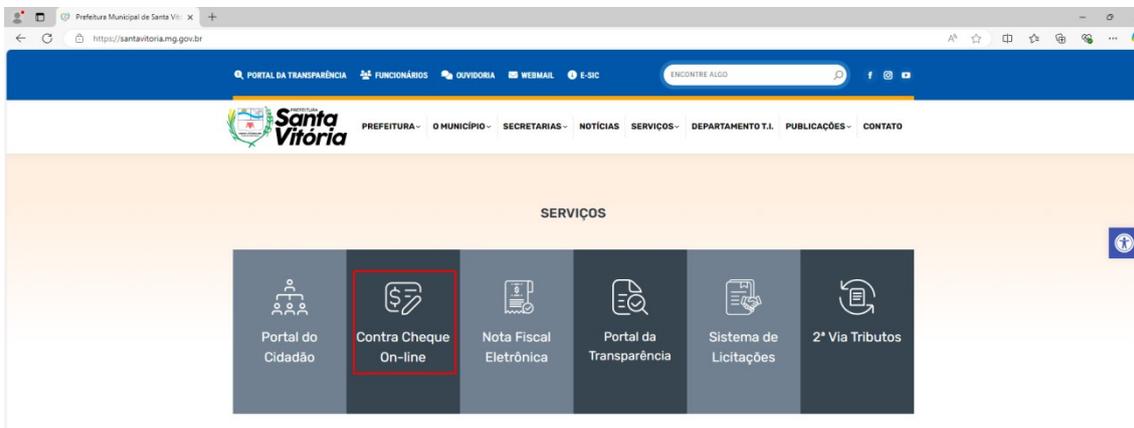


Imagem 1

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA VITÓRIA

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 “Pendências” (imagem 3)

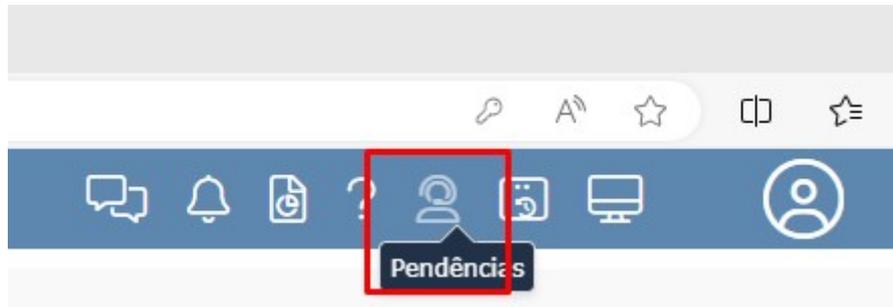


Imagem 3

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).

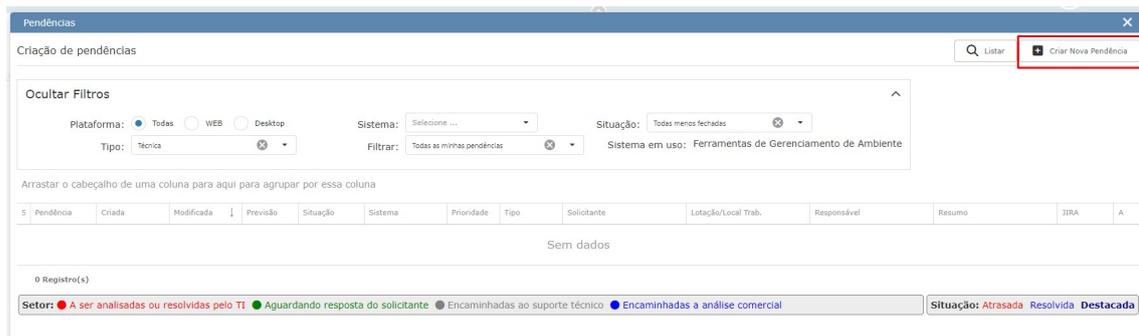


Imagem 4

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

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”.

Imagem 5

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA VITÓRIA

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 pênúncias (passo 1.3) e utilize a opção Tipo e Filtrar para selecionar quais chamados deseja visualizar e em seguida clique em Listar (Imagem 6)

S	Pendência	Criada	Modificada	Previsão	Situação	Sistema	Prioridade	Tipo	Solicitante	Lotação/Local Trab.	Responsável	Resumo	JIRA	A
●	TW00204	17/01/2025 08:58	17/01/2025 08:58		ABERTA	Ferramentas de Gere	Normal	OUTRO	JONATHAN ROSA DE OLIVEIRA	SEC. MUNICIPAL DE ADMINISTR		Título		

Imagem 6

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

Dados da pendência | 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 | JIRA: | Situação: ABERTA

Formulário:

Problema: OUTRO | Setor: Pendências a ser analisadas ou resolvidas pelo TI

Solicitante: JONATHAN ROSA DE OLIVEIRA | Telefone: | Ramal: |

Responsável: | Patrimônio: | Local atendimento: Prefeitura Municipal

Previsão: | **Comentar**

Comentário:

Aceitar Cancelar

Imagem 7



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA VITÓRIA

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 visualização 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.

Criação de pendências

Ocultar Filtros

Plataforma: Todas WEB Desktop Sistema:

Tipo:

Filtrar:

Arrastar o cabeçalho de uma coluna para aqui para agrupar por essa coluna

S	Pendência	Criada	Modificada	Previsão	Situação	Sistema
●	TW00204	17/01/20			ABERTA	Ferramentas de G

TW00204 - Título

- Visualizar/Comentar pendência
- Mudar para a situação: ▶ FECHADA**
- Gerenciar arquivos anexos
- Imprimir pendência selecionada

Imagem 8