

# Manual



Versão 1.1



Ferramenta utilizada para o gerenciamento de incidentes em Tecnologia da Informação (TI). Oferece acesso aos responsáveis por consultoria, implantação e suporte especializado em tecnologias microsoft e linux. As soluções de infraestrutura de TI visam aumentar a produtividade e proteger as informações, garantindo um ambiente de negócio corporativo estável.

## **Funções**

Criação de chamados, acompanhamento das solicitações, visualização dos chamados, fechamento dos chamados e empréstimo de equipamentos.

## Primeiras Instruções:

### Leia o manual

- Leia este manual com atenção e guarde-o para futuras consultas.
- Lendo o manual você conseguirá obter o máximo rendimento do sistema.

### Pré-requisitos

- O usuário deve ter acesso à Internet.
- Deverá ter um navegador web atualizado, preferencialmente o Chrome, instalado nas máquinas que utilizará o sistema.

### Notas Especiais

- As fotos e os desenhos utilizados neste manual são de caráter ilustrativo, as especificações estão sujeitas a alteração sem prévio aviso.

**Este sistema está homologado pela SEAE/DEGTIC/GIS do Estado de Rondônia.**

**Contato: [gis@deti.ro.gov.br](mailto:gis@deti.ro.gov.br) – (69) 3216-1028**

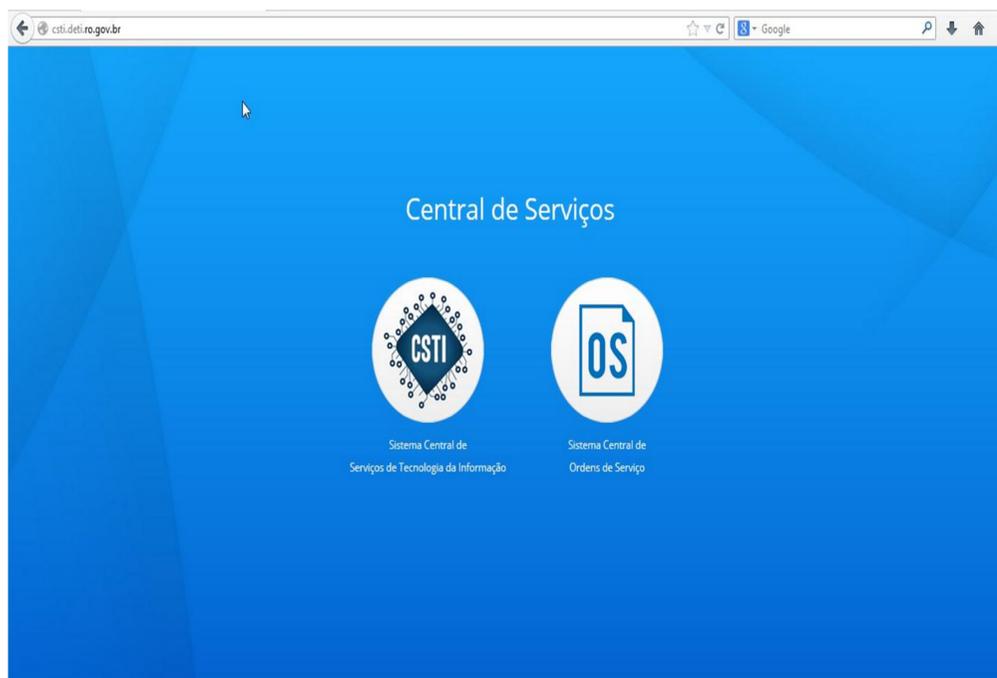
**[www.sistemas.ro.gov.br](http://www.sistemas.ro.gov.br)**

## Sumário

<b>1.</b>	<b>Primeiro acesso.....</b>	<b>pg 5</b>
<b>1.1</b>	<b>Login.....</b>	<b>pg 5</b>
<b>2.</b>	<b>Home.....</b>	<b>pg 6</b>
<b>3.</b>	<b>Criar chamado .....</b>	<b>pg 7</b>
<b>3.1</b>	<b>Tipo de chamado.....</b>	<b>pg 8</b>
<b>3.2</b>	<b>Características do chamado .....</b>	<b>pg 9</b>
<b>4.</b>	<b>Acompanhamento do chamado.....</b>	<b>pg 11</b>
<b>5.</b>	<b>Empréstimos de Equipamentos .....</b>	<b>pg 12</b>
<b>5.1</b>	<b>Prazo do Empréstimo.....</b>	<b>pg 12</b>

## 1. Primeiro acesso :

- Em seu navegador digite: **csti.deti.ro.gov.br** e escolha CSTI.



## 1.1 Digite seu CPF em Usuário e sua senha de rede:

A screenshot of the login form on the CSTI website. At the top, it says "Governo do Estado de Rondônia" with a logo. Below that is the title "Central de Serviços de Tecnologia da Informação". The form contains two input fields: "Usuário" and "Senha". Below the "Senha" field is a green "Enviar" button. At the bottom of the form, there is a link that says "[ Esqueceu sua senha? ]". At the very bottom of the page, there is a small copyright notice: "© 2015 - Governo do Estado de Rondônia".

**2. Home** – é a página inicial do Sistema CSTI. Releciona todos os chamados criados pelo usuário logado. Os chamados estão classificados de acordo com o andamento da execução (*EX. Pendente, solucionado, fechado...*), conforme imagem abaixo.

The screenshot shows the CSTI Home page. At the top, there is a navigation menu with the following items: Home, Cria um chamado, Chamados, Empréstimos, and FAQ. Below the menu, there is a breadcrumb trail: Home > SEAE (estrutura da árvore). The main content area features a section titled "Cria um chamado" with a plus icon. Below this is a table with two columns: "Chamados" and "Número". The table lists the following call statuses and their counts:

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuido)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Deletado	0

At the bottom of the section, there is a button labeled "Anotações públicas".

\*Clique na opção desejada e consulte o andamento do seu chamado.

3. Como **CRIAR UM CHAMADO** – selecione a opção *Cria um chamado*, no menu superior (disponível em todas as abas do sistema), conforme demonstrado abaixo:

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top. The menu items are: Home, Cria um chamado, Chamados, Empréstimos, and FAQ. Below the menu, there is a 'Home>' link, a 'Self-Service' dropdown menu, and a 'SEAE (estrutura da árvore)' link. The main content area displays a 'Cria um chamado' button with a plus icon. Below this button is a table showing the number of calls in various statuses.

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuido)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Deletado	1

Below the table, there is a button labeled 'Anotações públicas'.

\*Na aba *Home* também existe a opção de criação de chamado, através do ícone "+".

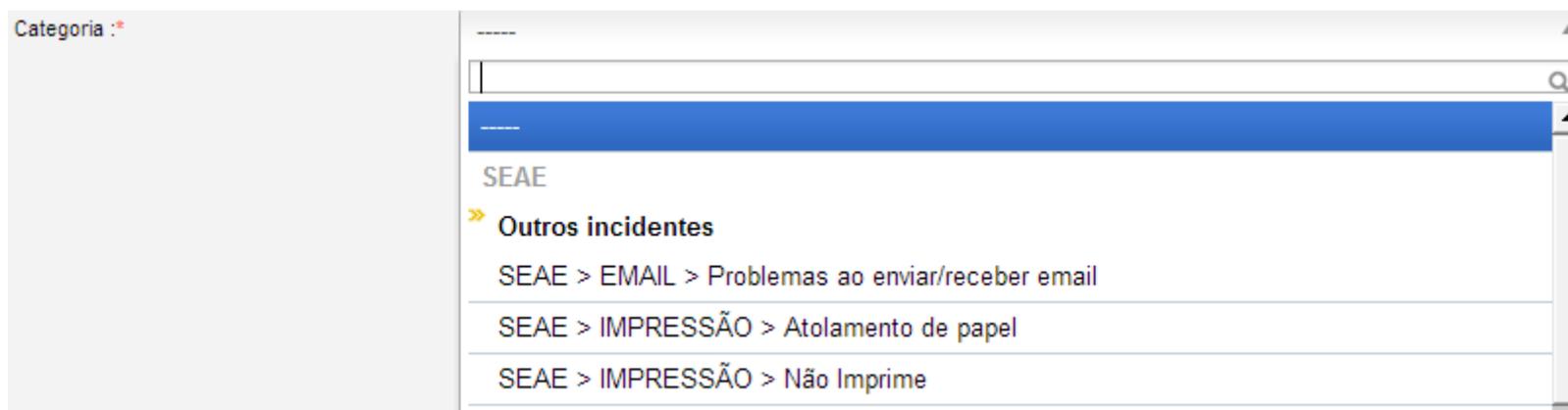
### 3.1 Escolha o **tipo do chamado** de acordo com as recomendações abaixo:

- **Incidente:** falhas que impossibilitam o andamento de qualquer processo;
- **Requisição:** solicitações diversas que sejam diferentes das falhas descritas na opção *incidente*.

The screenshot shows a web browser window with the URL `csti.deti.ro.gov.br/csti/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1`. The page has a navigation menu with links for Home, Cria um chamado, Chamados, Empréstimos, and FAQ. Below the menu, there are dropdown menus for 'Self-Service' and 'SEAE (estrutura da árvore)'. The main content area is titled 'Descreva o problema ou o incidente : (SEAE)'. It contains several form fields: 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (Incidente/Requisição), 'Urgência' (Média), 'Informe a respeito das ações feitas' (E-mail follow-ups: Não, E-mail:), 'Tipo de hardware' (Geral), 'Título', and 'Descrição'. At the bottom, there is an 'Arquivo (100 MB max)' section with an 'Escolher arquivo' button and a 'Nenhum arquivo selecionado' message, and an 'Enviar mensagem' button.

### 3.2 Características do chamado:

- **Categoria:** Define a área de origem do chamado. Escolha a opção que melhor define a área de sua solicitação.



Categoria :\*

SEAE

>> Outros incidentes

SEAE > EMAIL > Problemas ao enviar/receber email

SEAE > IMPRESSÃO > Atolamento de papel

SEAE > IMPRESSÃO > Não Imprime

- **Urgência:** Estabelece a urgência para resolução do chamado. É fundamental escolher a opção que seja compatível com a demanda do chamado.



Urgência :

Média

Muito Alta

Alta

Média

Baixa

Muito Baixa

- **E-mail follow-ups:** Selecione a opção **SIM** para acompanhar o andamento do chamado através de mensagens encaminhadas ao seu e-mail.

- **Tipo de hardware:** Escolha qual o periférico apresentou o problema de origem do chamado. Selecione *Software* caso o problema seja virtual.



Tipo de hardware :

- 
- Geral
- Computador
- Monitor
- Periférico de rede
- Periférico
- Telefones
- Impressora
- Software

- **Título:** Dê um título ao chamado.
- **Descrição:** Informe, com detalhes, o motivo do **incidente** ou **requisição** do chamado.
- **Adicionar arquivo:** O sistema possibilita anexar arquivos para demonstração do problema que originou o chamado. Ex: fotos, *print screens*, etc. Clique em **Escolher arquivo** e faça o *upload*.

*Obs.: Os campos com asterisco (\*) são de preenchimento obrigatório.*

4. Acompanhamento do **chamado** – para acompanhar a tramitação da solicitação, clique em **chamado** e pesquise através das características dos filtros. São várias combinações de filtro de pesquisa, selecione-as conforme demonstrado abaixo.

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top. The 'Chamados' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a search area with a 'Pesquisar' button. The search filters are set to 'Data de vencimento', 'é', and 'Agora'. The 'Data de vencimento' dropdown menu is open, showing a list of characteristics including 'Data de vencimento', 'Atrasado', 'Data da resolução', 'Última atualização', 'Categoria', 'Elemento Associado - Tipo', 'Origem da requisição', and 'Entidade'. The 'é' dropdown menu is open, showing options 'é', 'não é', 'Antes', 'Depois', and 'contém'. The 'Agora' dropdown menu is open, showing options 'Agora', 'Hoje', 'Especifique uma data', and a list of time intervals from '- 1 hora(s)' to '- 17 hora(s)'. A 'Pesquisar' button is visible on the right side of the search area. The footer of the page contains the text 'GLPI 0.83.8 Copyright (C) 20'.

Após escolher as três opções, clique em pesquisar para realizar a consulta.

**5. Empréstimos** – para solicitar o empréstimo de equipamentos, clique a opção *Empréstimos*, selecione o equipamento e depois em adicionar, conforme figura abaixo:

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: Home, Cria um chamado, Chamados, **Empréstimos** (highlighted with a red box), and FAQ. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Home > SEAE (estrutura da árvore). On the right side, there is a table titled 'Itens emprestados' with one row:  Periférico - Projetor de Midia | SEAE. Below the table, there is a button labeled 'Adicionar' (highlighted with a red box).

**5.1 Prazo do empréstimo** – selecione o período do empréstimo, o horário de utilização e a periodicidade (caso o empréstimo seja maior que um dia). Clique em *adicionar* após selecionar todas as opções.

The screenshot shows the 'Registrar um Item' form with the following fields:

- Item : Periférico - Projetor de Midia
- Data Inicial : 2014-01-15 12:00
- Data Final : 2014-01-15 13:00
- Periodicidade : Por dia 1 times
- Comentários : Utilização no workshop de TI, no Cesof.

At the bottom of the form, there is a button labeled 'Adicionar' (highlighted with a red box).