



Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamado
Usuário Externo



DATAPREV

DRD/SUAT/DESU Agosto de 2020

Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamado
Usuário Externo



Service Desk Manager

Gua de Uso para Registro de Chamados



O **Service Desk Manager** é a ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, com os recursos:

- Sistema de Ajuda online
- Possibilidade de anexar documentos que ajudem na solução do chamado
- Envio automático de e-mails na abertura e na conclusão do chamado



ATENÇÃO

Consulte o glossário a seguir para conhecer algumas definições

Service Desk Manager

Guia de Uso para Registro de Chamados



Glossário

Service Desk

Central de serviços que é o ponto unificado de comunicação entre os usuários e o provedor do serviço de TI

Chamado

Qualquer tipo de solicitação registrada no Service Desk Manager (SDM)

Chamado aberto

Solicitação que ainda tramita em algum nível do atendimento, ou aguarda fechamento pelo usuário solicitante

Status Aberta

É o chamado que ainda está pendente de tratamento.

Status Aguardando posição do usuário final

É o chamado em espera, resposta do usuário final pendente.

Chamado fechado

Solicitação já encerrada no sistema pelo usuário solicitante (nenhuma ação subsequente é esperada)

Anúncio

Informação postada pelo administrador do SDM na página principal do sistema

Área

Grupo especializado de suporte técnico

Status Resolvida

É o chamado que aguarda o aceite (fechamento) do usuário solicitante.

Em andamento

As atividades de resolução estão em andamento.

Service Desk Manager

Gua de Uso para Registro de Chamados



Para fazer logon no sistema

Pela internet:
<https://suporte.dataprev.gov.br>

Preencha o Nome de usuário

Preencha a Senha de Acesso ao sistema

Clique no botão Logon

Para usuário externo utilizar o CPF no lugar Nome de usuário

Service Desk Manager

Gua de Uso para Registro de Chamados

Troca de Senha:

Para trocar sua senha acessar o link: <https://correio.dataprev.gov.br/troca-senha/>

Clicar no item "Redefina sua senha através do e-mail".

Esta opção permite informar o e-mail externo para que o sistema envie as instruções de troca da senha.

Acessar o e-mail particular e clicar no link recebido para alterar sua senha."



Alteração de Senha

Email Corporativo	<input type="text" value="É seu endereço eletrônico cadastrado na DATAPREV"/>
Senha atual	<input type="text" value="A senha atual é necessária"/>
Senha nova	<input type="text" value="A nova senha é necessária"/>
Confirme a senha nova	<input type="text" value="É necessário confirmar a nova senha"/>

[Esqueceu a senha? Primeiro acesso? Recupere sua senha através do email](#)

Sua senha é pessoal e intransferível. Cuidado com seu uso indevido, você será o único responsável.

Regras de restrições de senhas

Tamanho mínimo	8	Mínimo de caracteres especiais	1
Mínimo de letras minúsculas	1	Caracteres especiais permitidos	@#\$.!*-
Mínimo de letras maiúsculas	1	Caracteres especiais proibidos	á é í ó ú ç ã ä å ö ü
Mínimo de números	1	A nova senha não deve ser igual às três últimas senhas	

Em caso de dúvidas, ou divergências de alguma informação, entre em contato com a DATAPREV ou solicite correções através do link <https://suporte.dataprev.gov.br>

Atendimento ao cliente

Na página principal do **Service Desk Manager**, você poderá:

- Criar um chamado;
- Pesquisar chamados registrados por você;
- Consultar informações sobre o **Service Desk**;
- Ver anúncios postados pelo **Administrador do Sistema**.

Criando um novo chamado

Clique em **Criar chamado** para registrar um novo chamado

Atendimento ao cliente

Criar chamado

Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk

Procurar meus chamados existentes

Há 1 Chamados abertos

Há 0 Chamados resolvidos

Há 1 Chamados fechados

Se você souber o número, utilize o campo abaixo:

Número do chamado (número/ano):

Ir

Anúncios

(Mostrar todos os anúncios)

Service Desk Manager

Gula de Uso para Registro de Chamados



CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação | Usuário Genérico MTE | Efetuar login

Início | Sobre | Ajuda

Criar chamado 601239/2017

Salvar | Cancelar | Redefinir | Anexar documento

Relatado por
Usuário Genérico
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe no campo a seguir (exclusivamente para este chamado).

Telefone informado (com DDD)

Endereço de E-mail

Endereço

Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe na descrição do chamado

Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)

Resumo (obrigatório)

Descrição do chamado (obrigatório)

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Insira o Número do Telefone

Insira um Resumo do chamado

Preencha a **Descrição do chamado** com o motivo e todas as informações que possam ajudar o técnico a entender e solucionar o chamado.

Service Desk Manager

Gula de Uso para Registro de Chamados



The screenshot displays the CA Service Desk Manager S54 web interface. The main window is titled "Criar chamado 601239/2017" and contains a form for creating a call. The form includes fields for "Relatado por" (User: Usuario Generico), "Telefone do Cadastro SDM", "Telefone informado (com DDD)", "Endereço de E-mail", "Endereço", and "Descrição de chamado (obrigatório)". A link labeled "Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)" is highlighted. A pop-up window titled "Seleção de área de incidente/problema/solicitação - CA Service..." is open, showing a tree view of service areas: "Comunicação" (with sub-items "Domínio" and "Sistemas/Serviços") and "Sistemas/Serviços" (with sub-items "Plenas/Reativação/Desbloqueio" and "Portal CNIS/Problemas de Acesso").

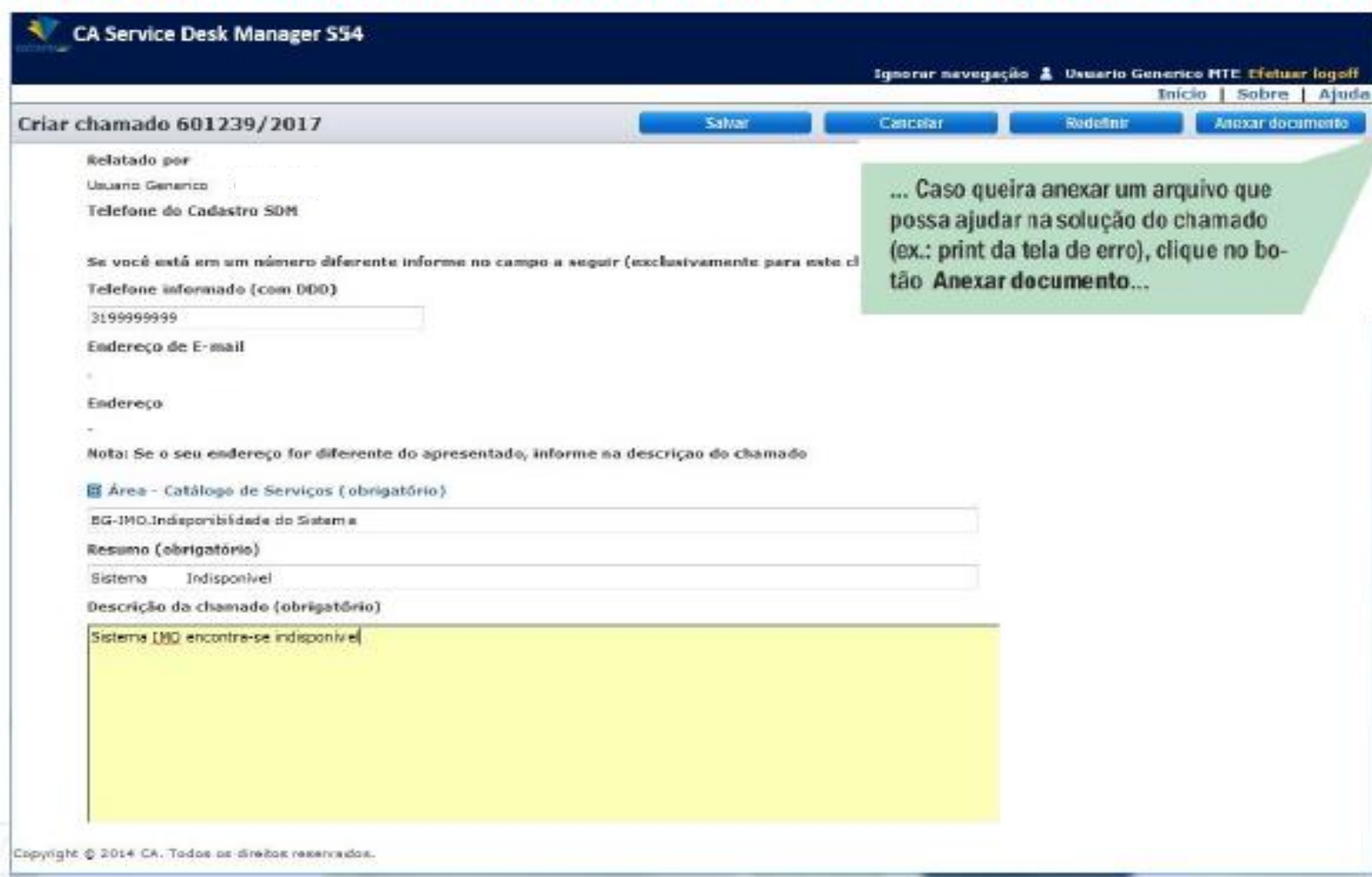
Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Clique no link Área para abrir a janela com as opções de serviços...

... e navegue pelas pastas da janela pop-up para selecionar o serviço que melhor descrever a sua necessidade...

Criando um novo chamado - Anexando documentos

É muito importante anexar arquivos com as telas de erro pois agilizará a solução.



CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação | Usuario Genérico MTE | Efetuar logoff

Início | Sobre | Ajuda

Criar chamado 601239/2017

Salvar | Cancelar | Redefinir | Anexar documento

Relatado por
Usuario Genérico
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe no campo a seguir (exclusivamente para este cl
Telefone informado (com DDD)
3199999999

Endereço de E-mail
-
Endereço
-

Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe na descrição do chamado

Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)
EG-IMO.Indisponibilidade do Sistema

Resumo (obrigatório)
Sistema Indisponível

Descrição do chamado (obrigatório)
Sistema [M] encontra-se indisponível

... Caso queira anexar um arquivo que possa ajudar na solução do chamado (ex.: print da tela de erro), clique no botão **Anexar documento...**

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

Criando um novo chamado - Anexando documentos

... Clique no botão **Localizar arquivo** para selecionar a origem do arquivo a ser anexado; depois clique no botão **Salvar** ...



The screenshot shows a dialog box titled "CA Service Desk Manager" with a sub-header "Criar anexo". At the top right are three buttons: "Salvar", "Cancelar", and "Redefinir". Below the header, there is a text instruction: "Clique no botão Localizar arquivo para procurar pelo arquivo que deseja anexar." followed by a "Localizar arquivo" button. Below this, the word "OU" is centered, followed by the instruction "Especifique um endereço de página da web e clique no botão". At the bottom, there is a text input field labeled "Página da web".

... Nesta tela, também é possível indicar como referência uma página da web, preenchendo o campo correspondente com o endereço (URL)

Criando um novo chamado - Salvando o chamado

CA Service Desk Manager S54

Ignorar navegação | Usuário Genérico MTE | [Efetuar logoff](#)

[Início](#) | [Sobre](#) | [Ajuda](#)

Criar chamado 601239/2017

Relatado por
Usuário Genérico
Telefone do Cadastro SDM

Se você está em um número diferente informe
Telefone informado (com DDD)

Endereço de E-mail
-

Endereço
-

Nota: Se o seu endereço for diferente do apresentado, informe na descrição do chamado

Área - Catálogo de Serviços (obrigatório)

Resumo (obrigatório)

Descrição do chamado (obrigatório)

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados.

... Com todos os campos devidamente preenchidos, clique no botão **Salvar**...

Criando um novo chamado - Salvando o chamado

... Uma mensagem de confirmação aparecerá no alto da tela.

Atendimento ao cliente

Chamado criado. Clique aqui para saber

Criar chamado

Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk

Procurar meus chamados existentes

Há 13 Chamados a bordo
Há 1 Chamados resolvidos
Há 11 Chamados fechados

Se você souber o número, insira-o:

Um número de chamado:

Atalhos

(Mostrar todos os atalhos)

Visualizar seus Chamados abertos

Visualizar seus Chamados resolvidos

Visualizar seus Chamados fechados

Atendimento ao cliente

[Criar chamado](#)

Informações de contato e horário de funcionamento do Service Desk

Procurar meus chamados existentes

Há 1 Chamados abertos
Há 0 Chamados resolvidos
Há 1 Chamados fechados

Se você souber o número, utilize o campo abaixo:

Número do chamado (número



Consulta através do número do chamado

Anúncios

[\(Mostrar todos os anúncios\)](#)

Consultando chamados registrados - Chamados abertos (em tratamento)

Clicando, por exemplo, no link Chamados Abertos, é exibida a tela com o resultado da pesquisa, que pode ser ordenada pelo No. do chamado, pelo Status do chamado ou pela Data de abertura:

Início | Sobre | Ajuda

Expandir tudo 1-12 de 12

NP do chamado	Serviço do chamado	Status	Data de abertura
11703/2014	Gestão Protheus: Acesso, Cadastro e Usuário	Aberta	12/09/2014 08:44:05
10974/2014	Comunicação: Correio/Expresso: Criar conta	Aberta	29/08/2014 18:05:42
10971/2014	Comunicação: Informat: Lenta	Aberta	29/08/2014 18:00:08
10900/2014	Gestão SDR: Cadastro de Usuário	Aberta	18/08/2014 00:51:06
7156/2014	Hardware: Estabilizador, Chaveiro queimado	Aberta	18/07/2014 09:01:46
7989/2014	Informação: AERF: Infologia, Inconsistência de Informação	Aberta	09/07/2014 10:59:16
6654/2014	Comunicação: Mens: Chacão de Usercode	Aberta	24/06/2014 11:58:09
3259/2014	SUAT: Treinamento: Acreditação, Apoio, Indisponível	Aberto	29/02/2014 08:23:48
3070/2014	Gestão Sips: Cadastro usuário	Em andamento	29/02/2014 08:22:06
3068/2014	Gestão Sips: Cadastro usuário	Em andamento	29/02/2014 08:08:03
3002/2014	Infraestrutura: O route: Indisponível	Aberta	28/02/2014 08:14:07
2887/2014	DATAPREV: Item de teste	Aberta	29/01/2014 11:54:15

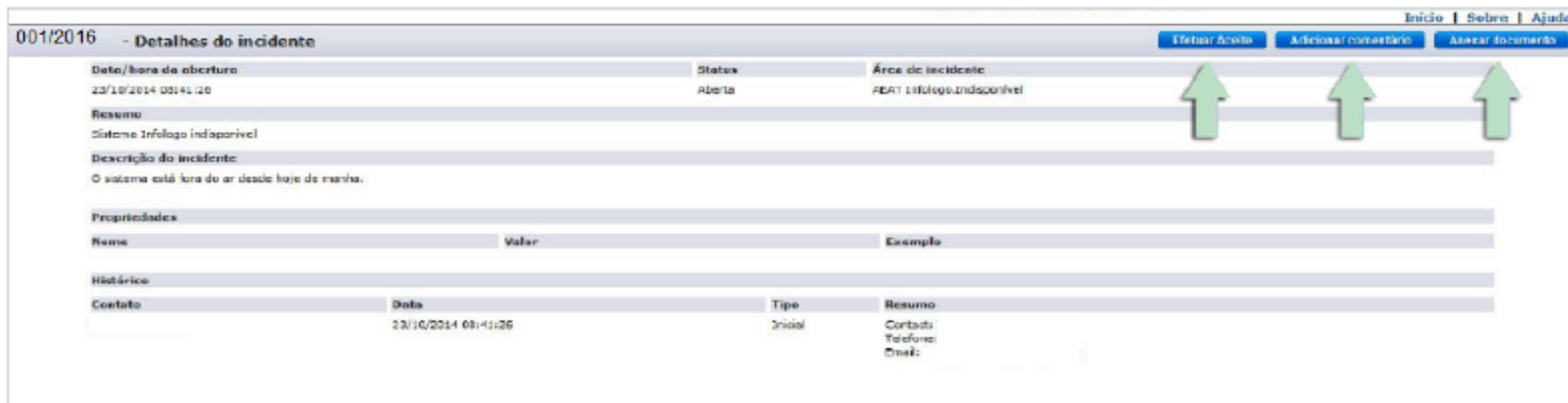
Expandir tudo 1-12 de 12

Para acessar os detalhes de um chamado, clique sobre o número em azul

Consultando chamados registrados - Chamados abertos / Detalhes

Na página de **Detalhes do incidente**,
você poderá:

- 1) **Efetuar aceite** - esta ação encerra o chamado;
- 2) **Adicionar comentário** ao chamado;
- 3) **Anexar documento** ao chamado.



001/2016 - Detalhes do incidente

Início | Sobre | Ajuda

[Efetuar Aceite](#) [Adicionar comentário](#) [Anexar documento](#)

Data/hora da abertura	Status	Área do incidente
23/10/2014 09:41:26	Aberto	ABAT - Infologia Indisponível

Resumo
Sistema Infologia indisponível

Descrição do incidente
O sistema está fora do ar desde hoje de manhã.

Propriedades

Nome	Valor	Exemplo
------	-------	---------

Histórico

Contato	Data	Tipo	Resumo
	23/10/2014 09:41:26	Inicial	Contato: Telefone: Email:

Consultando chamados registrados - Chamados resolvidos / Detalhes

Na página de **Detalhes do chamado**

(status **Resolvido**), você poderá:

- 1) **Efetuar aceite** - esta ação encerra o chamado;
- 2) **Registrar reclamação** - esta ação reabre o chamado;
- 3) **Anexar documento** ao chamado.



001/2016 - Detalhes do chamado

Início | Sobre | Ajuda

[Efetuar Aceite](#) [Registrar Reclamação](#) [Anexar documento](#)

Data/hora da abertura	Status	Urgência	Área do chamado
26/09/2014 15:51:42	Resolvida		Cartão/Bipressão, Criar conta

Resumo
teste

Descrição do chamado
teste

Propriedades

Nome	Valor	Exemplo
Informar no soma	luri palma	

Histórico

Contato	Data	Tipo	Resumo
ServiceDesk	22/11/2014 14:59:36	Resolvido	Status alterado de 'Em andamento' para 'Resolvida'.
	22/11/2014 14:59:17	Registrar solução	Chamado resolvido
	26/09/2014 15:51:42	Inicial	Contato: Telefones: Email:

Fechando uma solicitação

- O botão **Efetuar aceite** é um atesto eletrônico onde o usuário solicitante concorda que o chamado foi atendido com sucesso e o seu problema foi solucionado. Este botão também é utilizado para efetuar a desistência ou cancelamento do chamado (desde que não tenha assumido o status **Resolvido**).
- É obrigatório informar no campo **Observações** (necessário) que o atendimento foi realizado com sucesso ou informar o motivo da desistência ou cancelamento do chamado registrado pelo usuário.
- Quando o chamado assume o status **Resolvido**, o usuário solicitante é notificado automaticamente através de e-mail da solução e terá 7 (sete) dias corridos para **Efetuar Aceite**; passado este prazo, e não havendo **Aceite**, o chamado terá seu status alterado para **Fechado**, não podendo ser reaberto.

DICA:

- A qualquer momento, clique no link de **Ajuda** para abrir a página que traz todas as explicações das funcionalidades do sistema.
- A página de ajuda oferece várias formas de pesquisa para você conhecer com mais detalhes a operação e as funcionalidades do **Service Desk Manager**.



The screenshot shows a web interface with a navigation menu on the left and a main content area on the right. The navigation menu includes sections like 'Technologies', 'Entrar em contato com a CA Technologies', 'Página Inicial', 'Auto-atendimento', 'Como solicitar assistência online', 'Pesquisar solução', and 'Pesquisar documentos de conhecimento'. The main content area is titled 'Trabalhar com incidentes ou solicitações' and contains an introductory paragraph, an 'Observação' section, a 'Mais informações' section with several links, and a footer with copyright information and a link to contact CA Technologies.

Página Inicial Auto-atendimento > Trabalhar com incidentes ou solicitações

Trabalhar com incidentes ou solicitações

Incidente e Solicitações são tickets que acompanham eventos que interrompem os processos operacionais normais da organização. Por exemplo, se você não conseguir se conectar a um servidor que normalmente consegue acessar, crie um ticket de incidente ou de solicitação.

Observação: dependendo de como o administrador configurou a central de serviços, trabalhe apenas com tickets de incidente ou com tickets de solicitação (não ambos).

Mais informações:

- [Criar incidente ou solicitação](#)
- [Campos de Incidente](#)
- [Campos de Solicitação](#)
- [Pesquisar incidente ou solicitação](#)
- [Exibir ou editar incidente ou solicitação](#)
- [Criar um anexo](#)
- [Adicionar comentário ao incidente ou à solicitação](#)
- [Fechar ou reabrir incidente ou solicitação](#)

Copyright © 2012 CA. Todos os direitos reservados. [Enviar email à CA Technologies sobre este tópico](#)

Service Desk Manager

Gula de Uso para Registro de Chamados

