

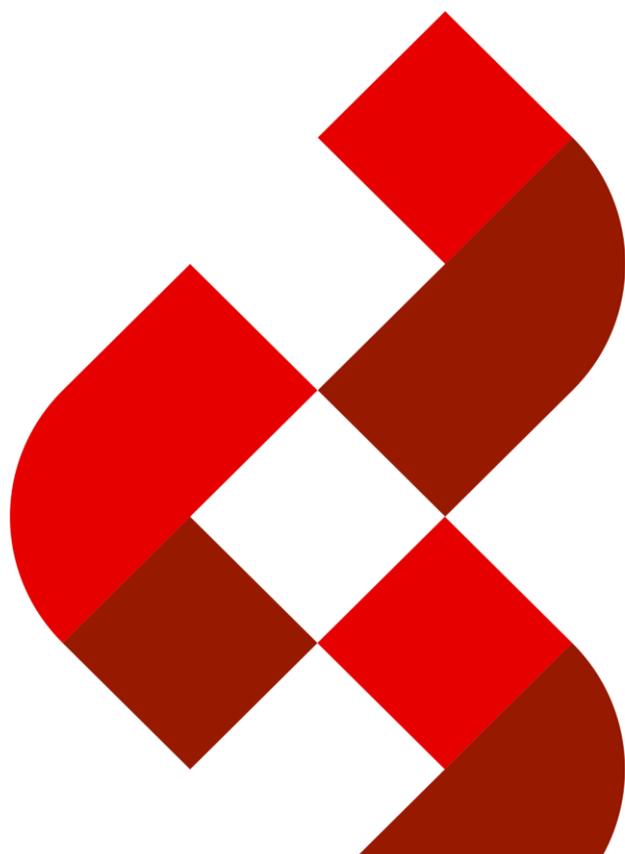


# Manual do Usuário

## *Ferramenta de ITSM*

Manual do Usuário

v1.0 - 2024



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. VISÃO GERAL DA FERRAMENTA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. REQUISITOS PARA USO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. ACESSO .....</b>	<b>4</b>
2.2.1. Portal de Autoatendimento .....	4
<b>2.3. PROCEDIMENTO .....</b>	<b>5</b>
2.3.1. Registro de chamado técnico .....	5
2.3.1.1. Registrando um Incidente .....	6
2.3.1.2. Registrando uma Requisição .....	7
2.3.2. Acompanhando a tratativa do seu chamado.....	10
<b>CONTROLES DO DOCUMENTO .....</b>	<b>12</b>

### DOCUMENTO PÚBLICO

As informações contidas neste documento podem ser divulgadas publicamente – incluindo clientes, fornecedores, prestadores de serviço, público em geral e mídias sociais – sem que causem algum dano à RTM.

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. VERSÃO

- Versão atual: v.1.0
- Última atualização realizada em SET-2024

### 1.2. PÚBLICO-ALVO

Este manual contém orientações para que clientes, prestadores de serviço e colaboradores realizem o correto registro de um chamado técnico.

### 1.3. APRESENTAÇÃO

SysAid é a ferramenta de ITSM utilizada na RTM, onde os chamados técnicos são registrados para o correto gerenciamento e onde será possível acompanhar todo fluxo de atendimento do registro.

## 2. VISÃO GERAL DA FERRAMENTA

### 2.1. REQUISITOS PARA USO

O usuário precisa ter um login e senha para utilização da ferramenta. Caso não tenha, é necessário acionar o time de Relacionamento com o Cliente para a solicitação do cadastro

### 2.2. ACESSO

#### 2.2.1. Portal de Autoatendimento

- A ferramenta é acessada por meio do link:

<https://servicedesk.rtm.net.br/Login.jsp?manual=true>

- Informe as suas credenciais de acesso

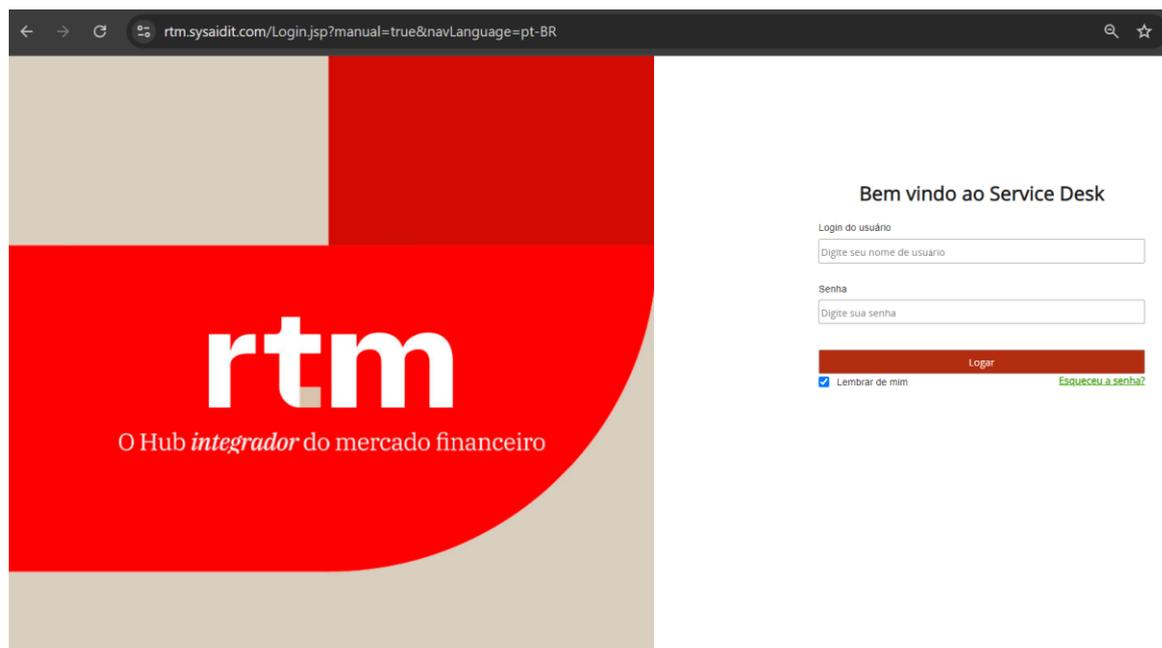
- Login: E-mail corporativo
- Senha: RTM- + 3 primeiras letras do nome + 2024

- Exemplo:

Login: [maria.silva@empresa.com.br](mailto:maria.silva@empresa.com.br)

Senha: RTM-Mar2024

- Após o primeiro acesso, recomendamos que seja realizado o procedimento ***Esqueceu a Senha?*** para a alteração desta senha padrão.



## 2.3. PROCEDIMENTO

### 2.3.1. Registro de chamado técnico

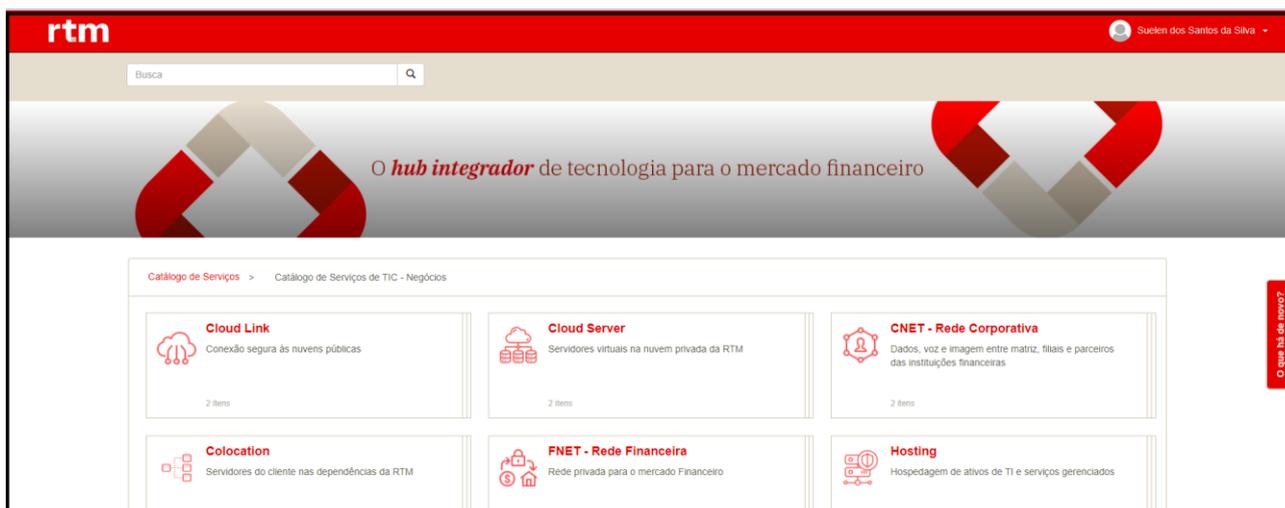
- Na tela inicial clique em **Catálogo de Serviços de TIC – Negócios**. (Figura 1)
- Na tela seguinte, **selecione o respectivo produto** para o qual você deseja solicitar atendimento. (Figura 2)

**OBS: Caso necessário, role o cursor da tela para exibir os demais produtos.**

Figura 1



Figura 2



- Produto selecionado **Cloud Link**.

Clique na opção que descreve o tipo de solicitação que você deseja realizar. (Figura 3)

Figura 3



### 2.3.1.1. Registrando um Incidente

- Ao selecionar **Incidente** (Figura 1), o sistema abre formulário para o preenchimento com as informações necessárias (Figura 2). Após o preenchimento, clicar em **Enviar**.

Pronto, seu chamado está registrado!

**É importante que a solicitação seja o mais detalhada possível, com informações sobre a falha, evidências que identificam a falha e outras informações pertinentes. Isso nos ajuda a identificar e tratar o seu incidente com mais agilidade.**

Figura 1



Figura 2

**Registrar Incidente**

Categoria: Cloud Link | Suporte Técnico TI | Resposta a Incidentes

Usuário a ser atendido: Suelen dos Santos da Silva (P.) +552121027871

Breve descrição: Indisponibilidade

Descrição detalhada: Estamos com o serviço indisponível desde às 17:00 do dia 10/09

Anexos: Seleccionar anexos Ou arraste e solte arquivos para aqui

evidência.png - 10-09-2024 17:45

Cancelar | Enviar

### 2.3.1.2. Registrando uma Requisição

- Ao selecionar **Requisições** (Figura 1), siga em **Suporte Técnico TI** (Figura 2) em seguida selecione o **serviço** disponível para o seu produto (Figura 3).

Ao selecionar o serviço, o sistema abre o formulário para o preenchimento com as informações necessárias (Figura 4). Após o preenchimento, clicar em **Enviar**.

Pronto, seu chamado está registrado!

**É importante que a solicitação seja o mais detalhada possível, isso nos ajuda tratar a sua requisição com mais agilidade.**

Figura 1



Figura 2



Figura 3



Figura 4

**Enviar Solicitação**

Categoria

Cloud Link | Suporte Técnico TI | Configuração de ativos e passivos de rede

Usuário a ser atendido \*  
Suelen dos Santos da Silva (P.) +552121027871

Breve descrição \*  
Configuração de ativo

Descrição detalhada \*  
Solicito a configuração do ativo XYZ

Anexos  
Selecionar anexos Ou arraste e solte arquivos para aqui

Cancelar Enviar

## 2.3.2. Acompanhando a tratativa do seu chamado

- Na parte inferior da tela inicial da ferramenta, ficam listados todos os chamados registrados por você ou por outro colaborador da sua empresa, que possua acesso a ferramenta. (Figura 1)
- Clicando em **Mostrar tudo**, será exibido todos os chamados registrados. (Figura 2)
  - Em **Meus chamados** ficam listados somente os chamados registrados em seu nome
  - Em **Supervisor** ficam listados todos os chamados registrados por sua empresa.
  - Em **Filtro**, você pode selecionar quais chamados, por status, você quer visualizar

Figura 1

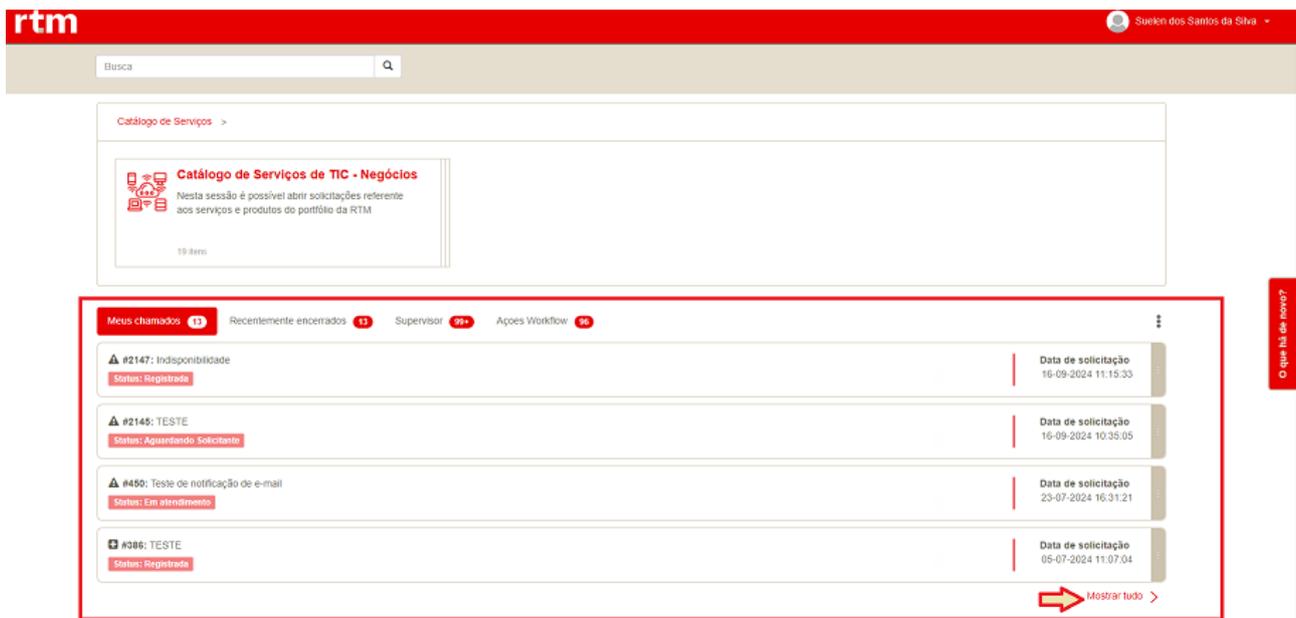


Figura 2

The screenshot displays the rtm user interface. At the top, there is a search bar labeled 'Busca' and a user profile for 'Suelen dos Santos da Silva'. Below the search bar, there are navigation tabs: 'Meus chamados' (11), 'Recentemente encerrados' (11), 'Supervisor' (994), and 'Ações Workflow' (96). A 'Filtro' button is also present. The main content area shows a list of call records with the following details:

ID	Status	Data de solicitação
#2147: Indisponibilidade	Registrada	16-09-2024 11:15:33
#2145: TESTE	Aguardando Solicitante	16-09-2024 10:35:05
#450: Teste de notificação de e-mail	Em atendimento	23-07-2024 16:31:21
#388: TESTE	Registrada	05-07-2024 11:07:04
#2104: teste de descrição	Registrada	11-09-2024 09:26:29
#2103: teste	Registrada	11-09-2024 09:23:38
#2102: teste	Registrada	11-09-2024 09:08:08

## ANEXOS

Não há

## CONTROLES DO DOCUMENTO

### ESTRUTURA DE GESTÃO DO DOCUMENTO

PROPRIETÁRIO DA INFORMAÇÃO	GESTOR DO DOCUMENTO	REDATOR	REVISOR	APROVADOR
Gerência de Governança de TIC	Gerência de Governança de TIC	Gerência de Governança de TIC	DIROP Gerência de Governança de TIC	Gerência de Suporte ao Cliente

### IDENTIFICAÇÃO E ARMAZENAMENTO

TIPO DE INSTRUMENTO NORMATIVO	CÓDIGO DE REFERÊNCIA	TÍTULO	LOCAL DE ARMAZENAMENTO
<input type="checkbox"/> Política Corporativa <input type="checkbox"/> Norma Complementar <input type="checkbox"/> Plano Tático <input type="checkbox"/> Plano Operacional <input type="checkbox"/> Procedimento Operacional <input type="checkbox"/> Regimento Interno <input type="checkbox"/> Ordem de Serviço <input checked="" type="checkbox"/> Manual	MN-SGQ-005	Manual do Usuário – Ferramenta de ITSM	Sharepoint\Documentações\Administrativas\Manual

### CLASSIFICAÇÃO

NÍVEL DE CONTROLE	NÍVEL DE CONFIDENCIALIDADE	NÍVEL DE SENSIBILIDADE	VALOR
<input type="checkbox"/> Estratégico e global <input type="checkbox"/> Tático e departamental <input checked="" type="checkbox"/> Operacional e detalhado	<input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Uso Interno <input type="checkbox"/> Restrito <input type="checkbox"/> Confidencial	<input type="checkbox"/> Muito Alta <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Moderada <input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Relevante <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input type="checkbox"/> Baixo interesse / importância

### PRESERVAÇÃO

PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO	CICLO DE VIDA	RETENÇÃO	DESTINAÇÃO
<input checked="" type="checkbox"/> Controle de acesso <input type="checkbox"/> Classes de sigilo <input type="checkbox"/> Trilhas de auditoria <input type="checkbox"/> Criptografia para sigilo <input checked="" type="checkbox"/> Assinatura digital <input type="checkbox"/> Marca d'água digital	Backup	1 ano	-	<input type="checkbox"/> Eliminar <input checked="" type="checkbox"/> Arquivar <input type="checkbox"/> Excluir/fragmentar dentro da empresa <input type="checkbox"/> Fragmentar nas dependências do responsável pela informação <input type="checkbox"/> Destruir fisicamente e/ou apagar/sobregavar os dados de forma irrecuperável

### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA	RESPONSÁVEL
1.0	Elaboração do documento	17/09/2024	Suelen Silva

### APROVAÇÃO

Este manual foi aprovado pela **DIROP e Gerência de Governança de TIC**, em 17/09/2024, entra em vigor na data de sua publicação.

DATA	NOME	CARGO	ASSINATURA
19/09/2024	Ana Lúcia Martins	Gerente de Governança de TIC	