DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO AMAPÁ
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Macapá-AP

2024

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O DETRAN agora possui uma **central de serviços** de tecnologia da informação onde serão centralizadas **TODAS** as demandas de **SUORTE TÉCNICO** encaminhadas à **Diretoria de Tecnologia da Informação**. Desta forma, será possível solicitar atendimento diretamente pelo sistema. Também será possível acompanhar as tarefas realizadas durante o atendimento, verificar quais os técnicos responsáveis, qual previsão de atendimento, fazer avaliações sobre o resultado, bem como visualizar todo o histórico de solicitações feitas.

Para solicitar um atendimento no sistema, siga as orientações abaixo:

01 - É possível acessar o sistema de qualquer lugar da internet, inclusive de um celular ou notebook através do link <https://chamados.detrان.ap.gov.br/>.

Caso esteja utilizando um computador institucional do Detran, você pode acessar diretamente através do atalho **“Criar chamado – Tecnologia”**, na área de trabalho.

A seguinte tela será exibida:

02 – Use as credenciais de **usuário do domínio** para fazer login (*mesma senha que você usa para acessar os computadores*).

Obs.: é possível que um servidor solicite atendimento para **outro do mesmo setor**, caso este não possua usuário ou não consiga acessar.

GOVERNO DO ESTADO
TRABALHANDO PELO AMAPÁ INTEIRO

DEPARTAMENTO
ESTADUAL DE
TRÂNSITO

Faça login para sua conta

Usuário
teste

Senha [Esqueceu sua senha?](#)
.....

Origem de login
Login do Windows

Lembrar de mim

Entrar

03 – Após entrar no sistema, basta clicar no botão **“Criar um chamado”** e preencher os campos de acordo com o tipo de solicitação que deseja realizar.

Home

Nenhum formulário disponível

Chamados [+ Criar um chamado](#)

Novo	0
Em atendimento (atribuído)	0
Em atendimento (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	1

FEEDS RSS PÚBLICOS

Deverá aparecer um **formulário** de solicitação de chamados, conforme mostrado abaixo:

The screenshot shows a web form for creating a call. The fields are as follows:

- Tipo:** A dropdown menu with 'Incidente' selected.
- Categoria *:** A dropdown menu with '-----' selected and an information icon 'i'.
- Observadores:** An empty text input field.
- Título:** An empty text input field.
- Descrição *:** A rich text editor with a toolbar containing 'Negrito', 'B', 'I', and a menu icon. The text area contains the labels 'Setor solicitante:' and 'Descreva o problema:'.
- Arquivo(s) (2 MB máx) i:** A dashed box containing the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou' and two buttons: 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'.

At the bottom right of the form is a yellow button labeled '+ Enviar mensagem'.

(os campos com * são obrigatórios)

04 – Você deverá informar se a solicitação trata de um **incidente** ou uma **requisição** e selecionar uma **categoria** na lista:

This screenshot shows the same form as above, but with the 'Categoria *' dropdown menu open. The menu is highlighted in yellow and contains the following items:

-
- DETRAN-AP-MCP
- » APLICATIVOS
- » APLICATIVOS - Informar erro ou mal funcionamento em um software
- » APLICATIVOS - Solicitar instalação de Software
- » COMPUTADOR / DESKTOP / NOTEBOOK

Ressaltamos que alguns tipos de demandas possuem procedimentos regulamentados que necessitam de passos específicos para serem solicitados, como por exemplo a criação de usuários no SISGET e PRODOC, processos de pagamento em duplicidade, solicitações de adição de permissões e bloqueios, entre outros, que por esse motivo **NÃO** poderão ser solicitados pela central de serviços e sim pelo **PRODOC**. Caso não encontre a sua demanda na **lista de categorias**, esta deverá ser realizada via PRODOC.

Tipo: Incidente

Categoria *: ... COMPUTADOR - Informar defeito ou mal funcionamento

Observadores: |

Título:

05 – Podem ser adicionados **Observadores** aos chamados, porém, não é obrigatório. Os observadores são usuários que também serão notificados sobre qualquer atualização do chamado e poderão acompanhar todo o atendimento.

06 – Adicione uma **descrição** ao chamado. Aqui você deve descrever o incidente, problema ou requisição de forma clara e objetiva, descrevendo todas as informações necessárias para que a equipe seja capaz de realizar o atendimento.

Evite utilizar descrições vagas do tipo “*PROBLEMA NO MEU SETOR*” ou “*SOLICITO PRESENÇA DE ALGUÉM DA TECNOLOGIA*”, pois isso dificulta no entendimento do problema e atrasa o atendimento. Cada técnico possui funções específicas e faz-se necessário saber o que deve ser feito.

Descrição *

Simple B I ...

Setor solicitante: RENAAM

Descreva o problema: O computador localizado no balcão de atendimento 07 não está ligando.

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

É possível **anexar arquivos** para ajudar no entendimento do problema, como uma foto de uma mensagem de erro, por exemplo.

07 – Após o preenchimento, basta clicar no botão **Enviar Mensagem**:

The image shows a web form for creating a ticket. The fields are filled as follows:

- Tipo:** Incidente
- Categoria:** ... COMPUTADOR - Informar defeito ou mal funcionamento
- Observadores:** Jairison Silva de Souza, Rafael Correa Cardoso
- Título:** Computador não liga
- Descrição:** Setor solicitante: RENAVAL. Descrição do problema: O computador localizado no balcão de atendimento 07 não está ligando.

At the bottom right, a red arrow points to a yellow button labeled "+ Enviar mensagem".

Após a abertura do chamado, o sistema enviará um e-mail para todos os envolvidos: solicitantes, observadores e para a equipe de suporte tecnológico.

08 - Você também poderá acessar suas solicitações diretamente pelo sistema através do botão **“Chamados”**, localizado no menu lateral esquerdo.

Será exibida uma lista com todos os chamados que estão **“em aberto”** ou **“em atendimento”**. Você também poderá utilizar o filtro para localizar chamados solucionados e/ou fechados.

09 - Ao clicar em um chamado da lista, é possível visualizar os detalhes do atendimento: o horário em que foi aberto, se há técnico atribuído, se foi executada alguma tarefa ou se há alguma aprovação de solução pendente.

Mesmo com o chamado aberto, é possível adicionar comentários, anexar documentos e interagir na solicitação a qualquer tempo, com objetivo de auxiliar no andamento da solução.

10 - Após o técnico marcar o chamado como **“solucionado”** o solicitante poderá **aprovar** a solução ou **recusar** caso a solução não tenha funcionado, neste caso o chamado será reaberto. Se o solicitante não fizer a avaliação em até **7 dias** o sistema entenderá que a solução funcionou e fechará o chamado automaticamente.

Aprovação da solução

Comentários ?

Simple

B *I* A

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

11 - Você poderá abrir quantos chamados forem necessários para atender as demandas do seu setor, mesmo que já possua outros chamados em aberto.

Não é recomendado que várias demandas de diferentes tipos sejam solicitadas **no mesmo chamado**.

Quaisquer outras dúvidas entrar em contato com a Diretoria de Tecnologia da Informação.