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

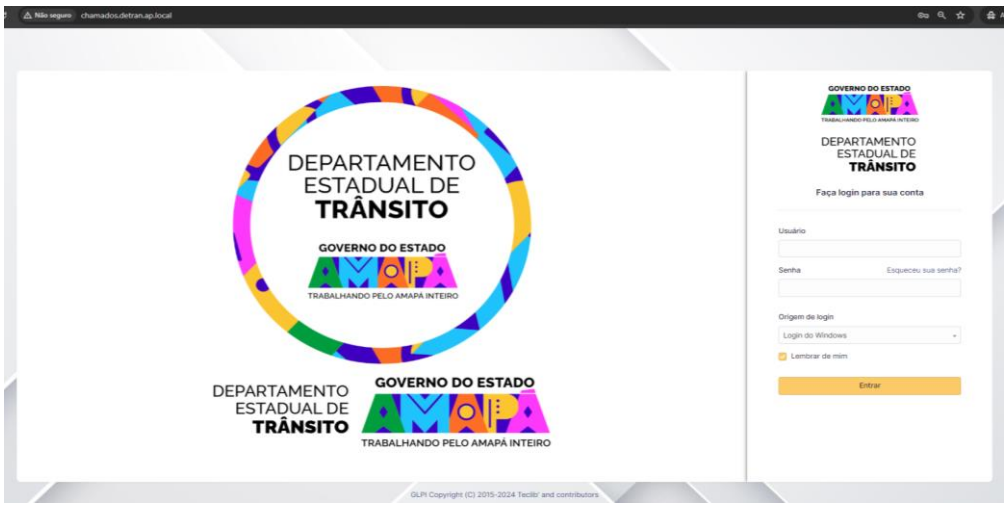
O DETRAN agora possui uma **central de serviços** de tecnologia da informação onde serão centralizadas **TODAS** as demandas de **SUPORTE TÉCNICO** encaminhadas à **Diretoria de Tecnologia da Informação**. Desta forma, será possível solicitar atendimento diretamente pelo sistema. Também será possível 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.detran.ap.gov.br/.

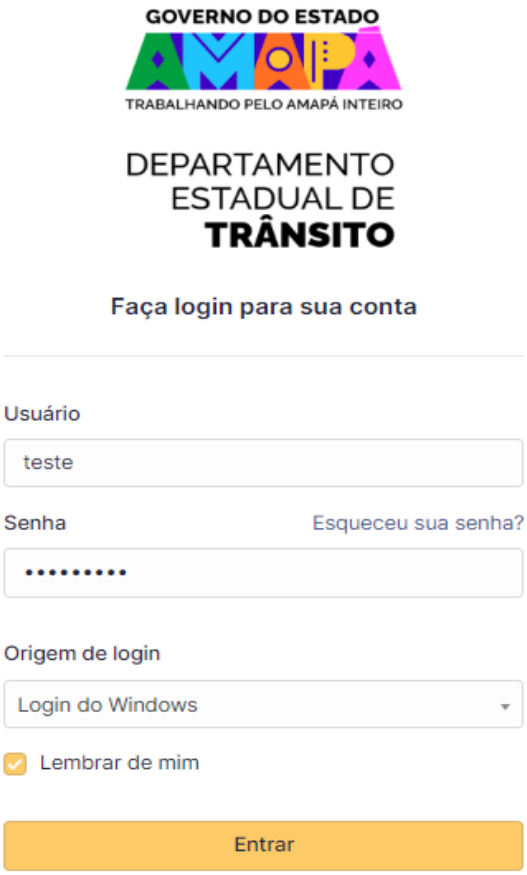
Caso esteja utilizando um computador institucional do Detran, você pode acessar diretamente através do atalho **"Criar chamado – Tecnologia",** na área de trabalho.

A seguinte tela será exibida:

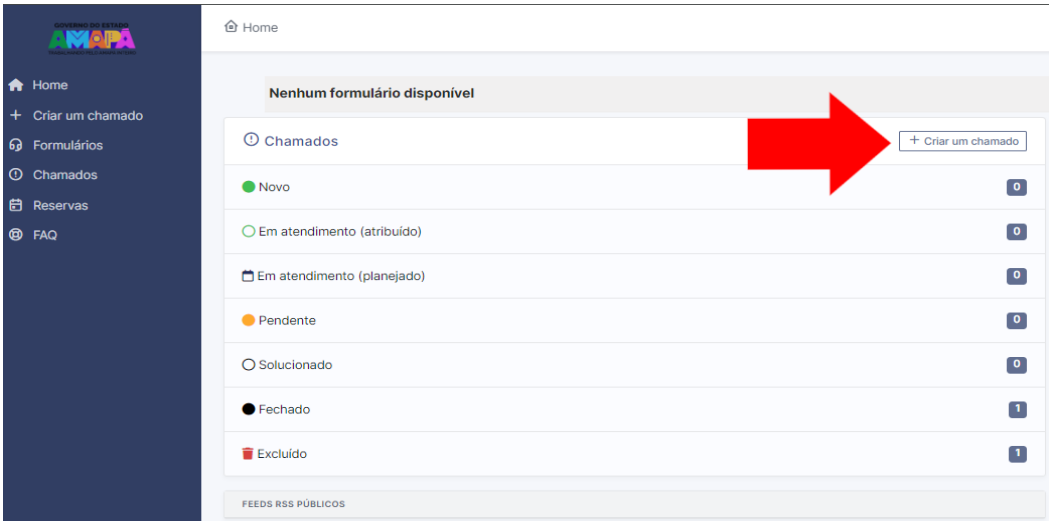


02 – Use as credenciais de **usuário do domínio** para fazer login (*mesma senha que você usa para acessar os computadores*).

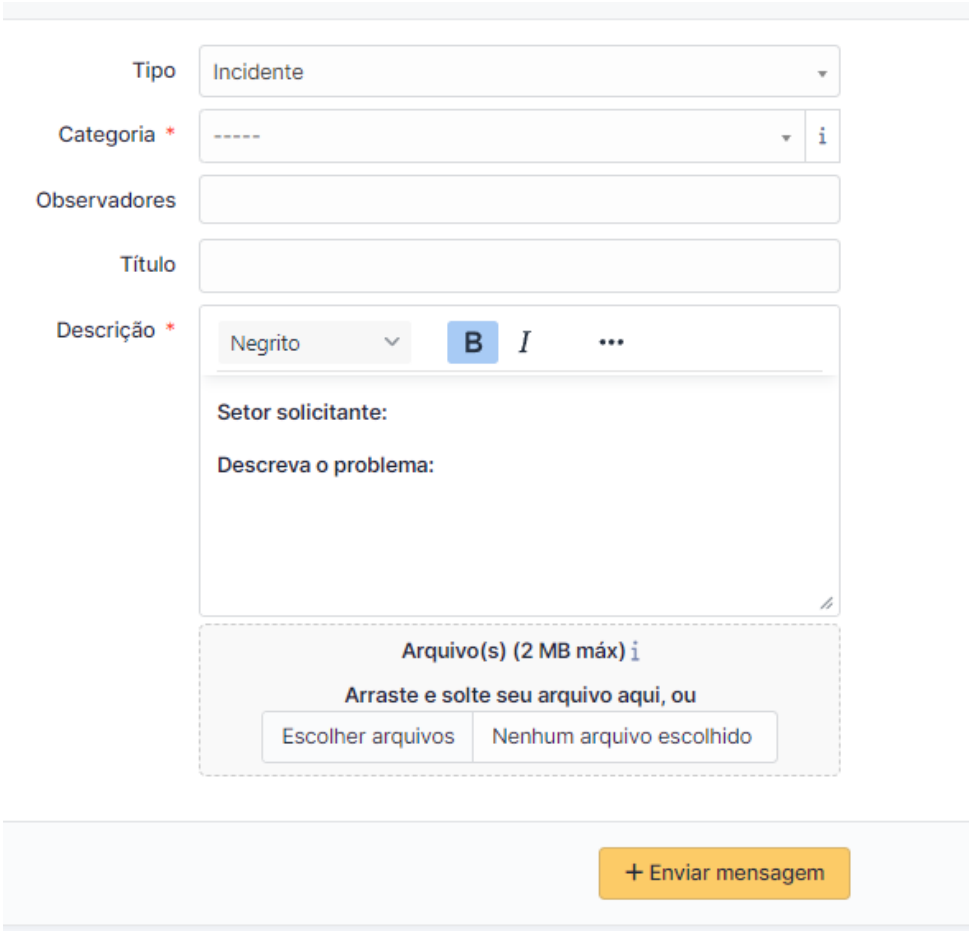
Obs.: é possível que um servidor solicite atendimento para **outro do mesmo setor**, caso este não possua usuário ou não consiga acessar.



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.

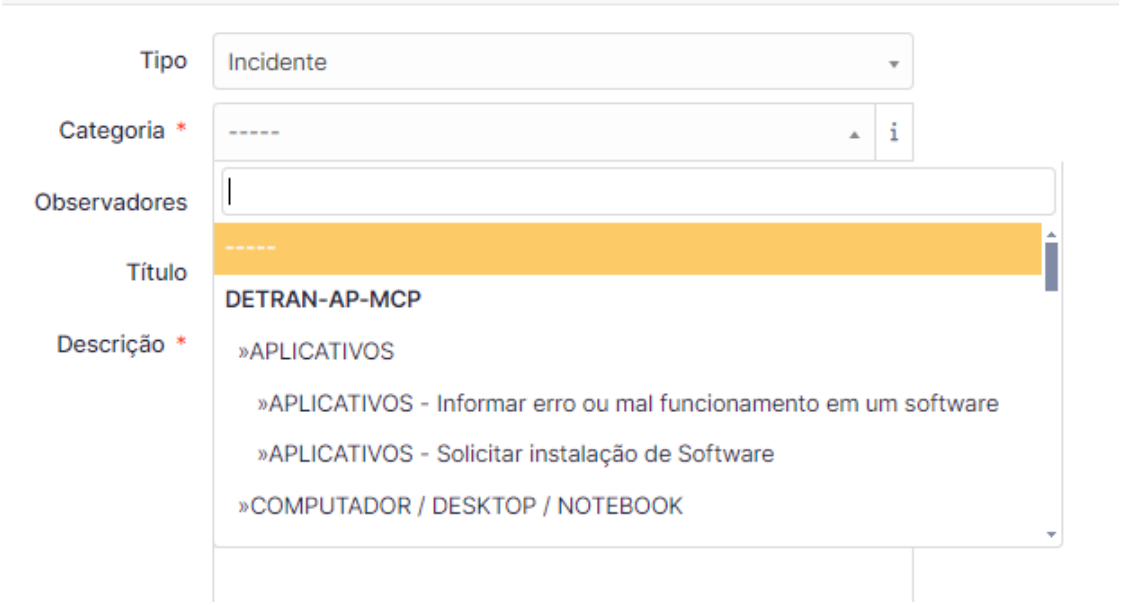


Deverá aparecer um **formulário** de solicitação de chamados, conforme mostrado abaixo:

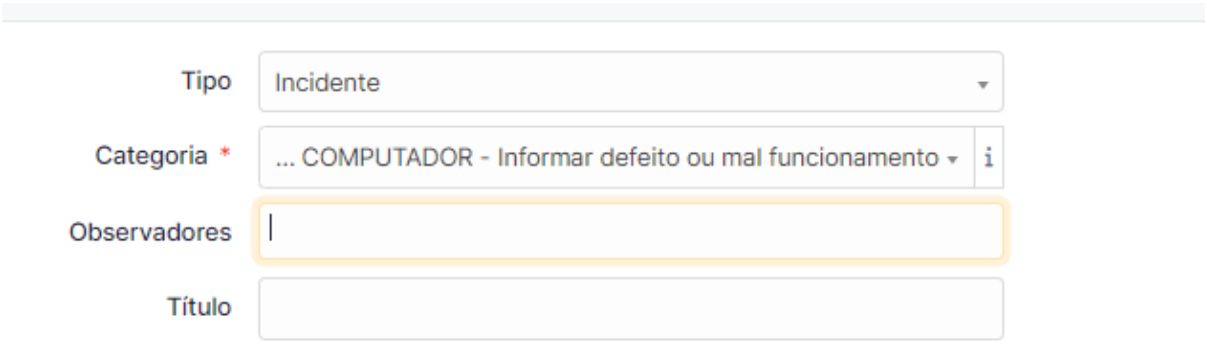


(os campos com * são obrigatórios)

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



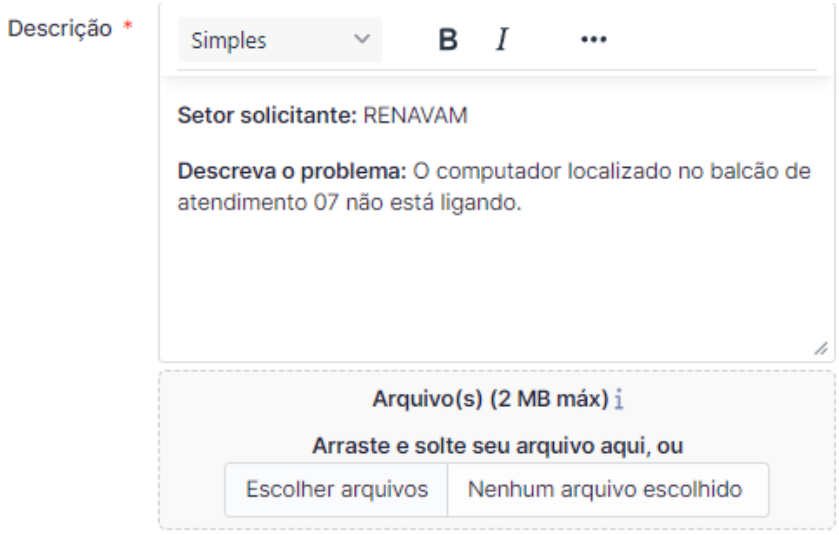
Ressaltamos que alguns tipos de demandas possuem procedimentos regulamentados que necessitam de passos específicos para serem solicitados, como por exemplo a criação de usuários no SISGET e PRODOC, processos de pagamento em duplicidade, solicitações de adição de permissões e bloqueios, entre outros, 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.



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.

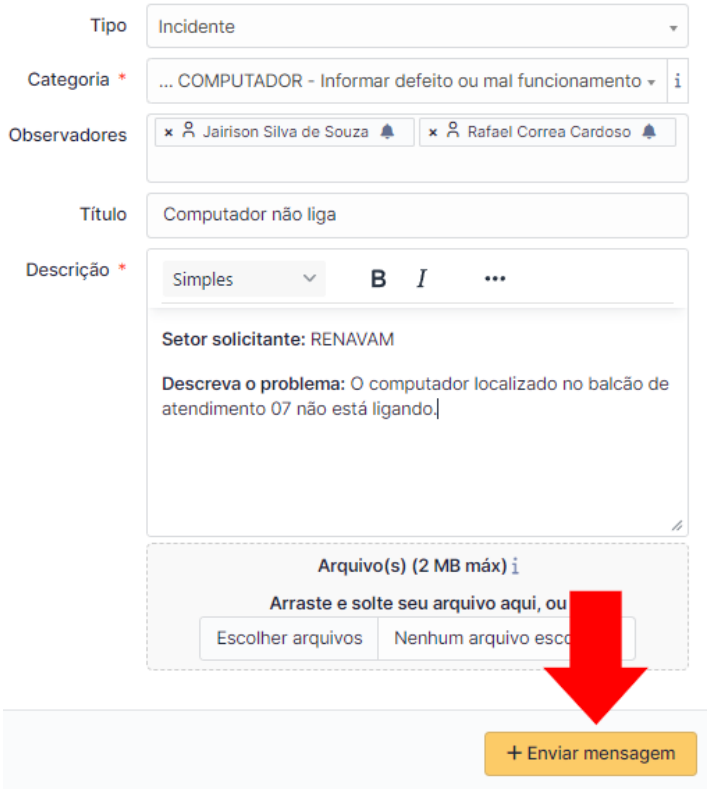
06 – Adicione uma **descrição** ao chamado. Aqui você deve descrever o incidente, problema ou requisição de forma clara e objetiva, descrevendo todas as informações necessárias para que a equipe seja capaz de realizar o atendimento.

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.



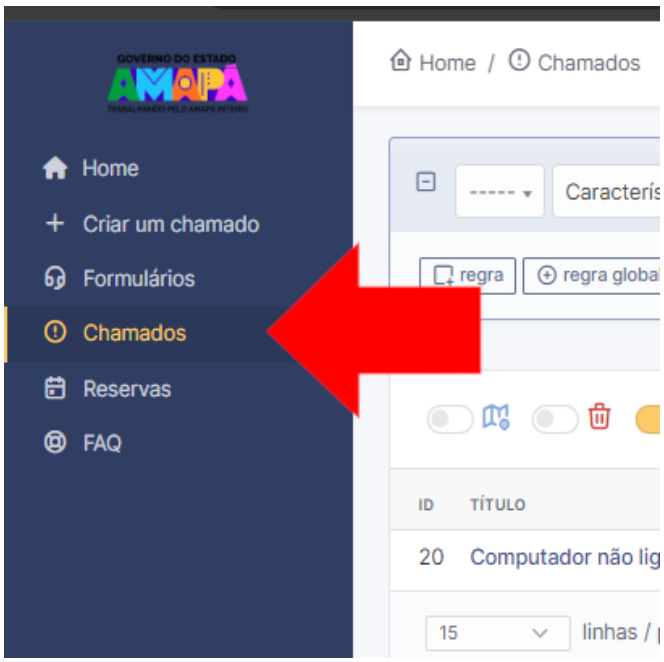
É possível **anexar arquivos** para ajudar no entendimento do problema, como uma foto de uma mensagem de erro, por exemplo.

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

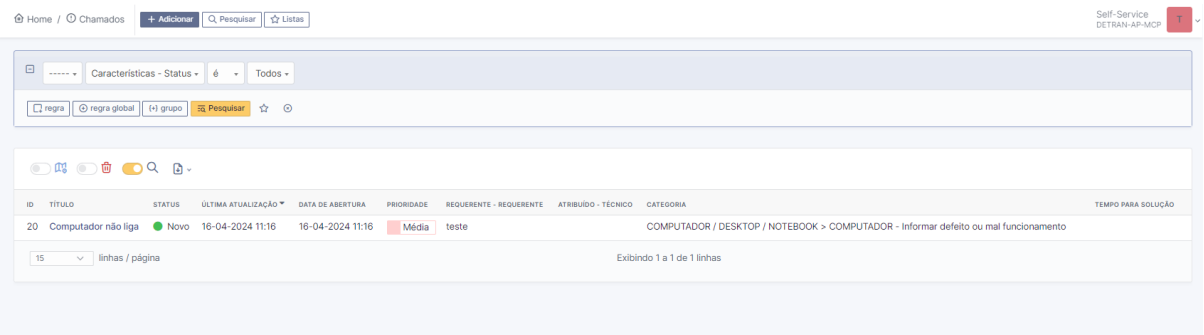


Após a abertura do chamado, o sistema enviará um e-mail para todos os envolvidos: solicitantes, observadores e para a equipe de suporte tecnológico.

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

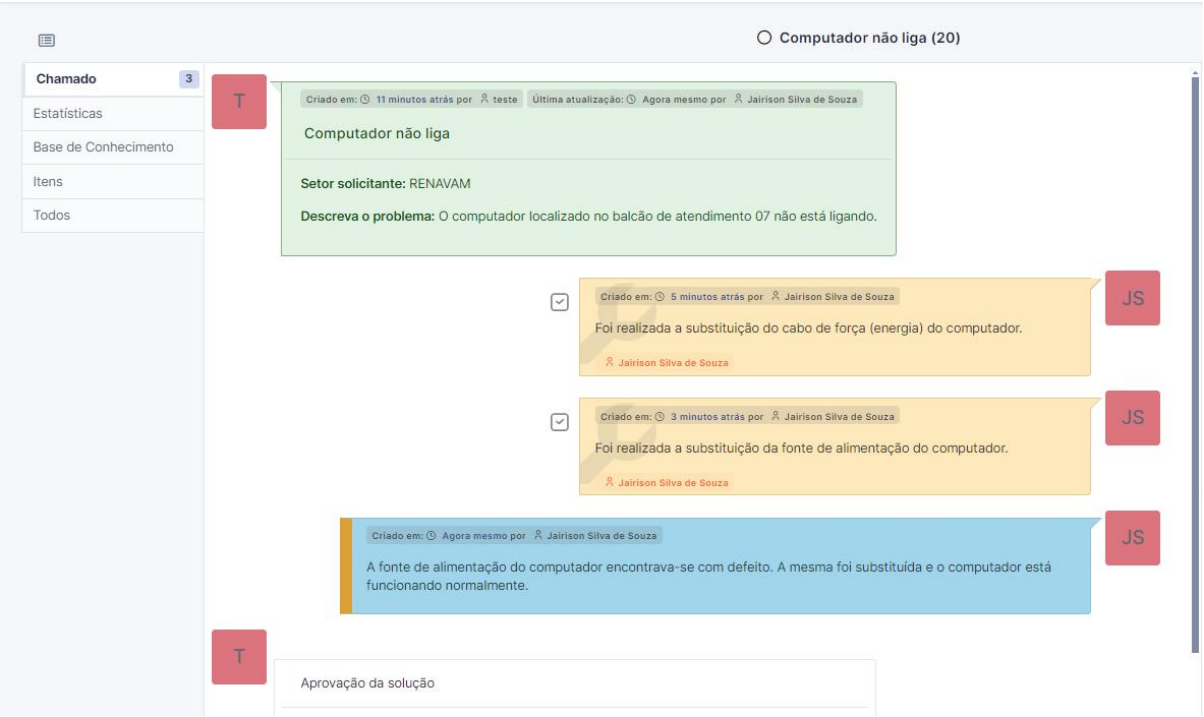


Será exibida uma lista com todos os chamados que estão **“em aberto”** ou **“em atendimento”**. Você também poderá utilizar o filtro para localizar chamados solucionados e/ou fechados.

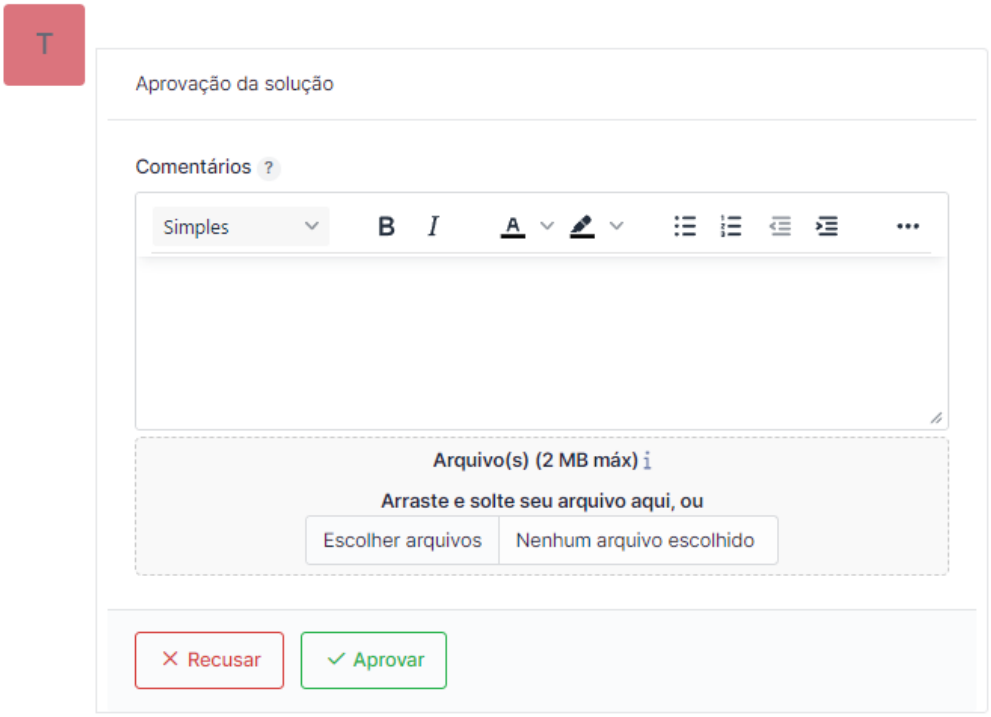


09 - Ao clicar em um chamado da lista, é possível visualizar os detalhes do atendimento: o horário em que foi aberto, se há técnico atribuído, se foi executada alguma tarefa ou se há alguma aprovação de solução pendente.

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.



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.