



# MANUAL DE UTILIZAÇÃO DE SISTEMA HELP-DESK

**RT - *Request Tracker* para suporte CidadesWeb**

Vitória, Agosto de 2013

**Equipe Responsável:**  
Secretaria de Tecnologia da Informação – TCEES

Rua José de Alexandre Buaiz, 157 Enseada do Suá - Vitória - ES / Tel.:(27) 3334-7600.

## I - OBJETIVO

O RT - Request Tracker é um software livre mantido pela empresa Best Practical (<http://bestpractical.com>). O seu propósito é de manusear requisições(chamados) dos usuários do sistema **CidadesWeb**, mantendo uma trilha (*tracking*) do assunto relatado.

No RT, **chamados** dos usuários são tratados como **tickets**. Um **ticket** pode ser aberto pelo usuário do sistema de forma a relatar suas duvidas e/ou problemas técnicos associados à utilização do sistema **CidadesWeb**. Quando um ticket novo é aberto, ele recebe uma identificação, permitindo que todas as atualizações referentes a esse ticket mantenham uma "trilha" de discussão, permitindo que os proprietários dos tíquetes sejam avisados por e-mail sempre que houver modificações em seus chamados. O RT possui também um avançado sistema de busca, onde é possível encontrar um determinado ticket facilmente e cada busca pode ser salva pelo usuário para uso posterior.

## II - ABRANGÊNCIA

O RT abrange todos os usuários cadastrados do sistema de prestação de contas informatizado **CidadesWeb**.

## III – ROTINAS PRINCIPAIS

### III.1 - ACESSO VIA BROWSER (NAVEGADOR)

Os usuários cadastros no **CidadesWeb** receberão, via email, login e senha para acesso ao sistema RT. Com essas informações, o usuário deverá acessar em seu navegador de Internet o link <http://suporte.tce.es.gov.br:8080/>, sendo disponibilizada, em seguida, a tela de acesso, conforme a figura abaixo.

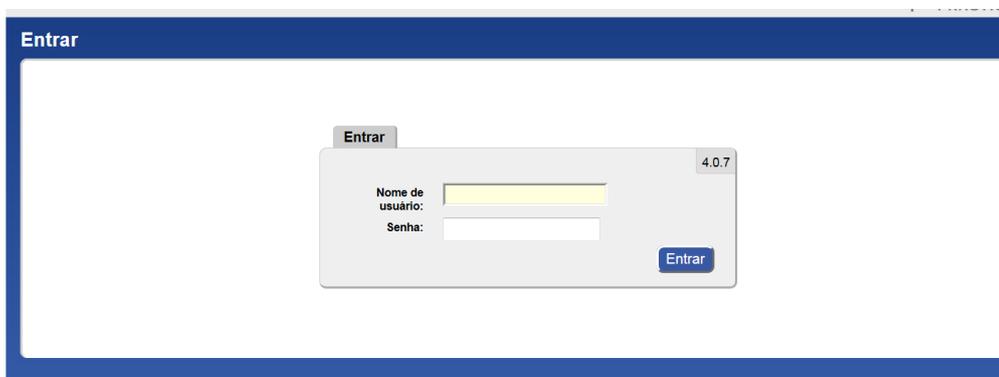


Figura 1: tela de acesso ao RT CidadesWeb

Nesta tela o usuário deverá informar os dados de acesso recebidos por email.

### III.2 - ACESSO – USUÁRIO

Ao acessar o sistema, o usuário irá visualizar a tela abaixo, a qual contém todos os tickets já cadastrados até o presente momento, identificados pelo **assunto**, seu **Estado** (situação atual do ticket), Email do Requiritante e Proprietário (criador). Um ticket aberto é um chamado cadastrado por algum usuário, a respeito de algum tópico. O usuário é identificado na parte superior da tela.



Figura 2: tela de inicial para cadastro de tickets.

### III.3 – CRIANDO UM NOVO TICKET

Para que o usuário possa criar um novo ticket, clicar no menu Tiquetes → Abrir Tiquetes, conforme figura abaixo.



Figura 3: criando um novo ticket.

Em seguida, o usuário deverá selecionar uma **fila** associada ao novo ticket. Uma fila representa um agrupamento de tickets dentro de um determinado assunto. Existem duas filas: **Suporte Contabilidade** (contendo tickets específicos da área contábil) e **Suporte Informática** (contendo tópicos específicos da área da Informática).



Figura 4: tela para seleção da fila do novo ticket.

Após selecionar uma fila, o usuário deverá inserir os dados referentes ao ticket novo. O usuário deverá informar um email para recebimento de uma cópia do ticket(opcional), uma breve descrição do assunto, o nome da pessoa de contato dessa UG, anexar arquivos (opcional) e uma descrição detalhada do ticket. O assunto deverá ser preenchido de forma que possa identificar objetivamente o ticket. O detalhamento do mesmo será feito na Descrição detalhada. O email do requisitante não deverá ser alterado durante o cadastro do ticket.



Figura 5: tela de cadastramento do novo ticket.

Após finalizar a descrição detalhada do ticket, o usuário deverá confirmar sua criação, conforme mostrado na figura abaixo.

Descrição Detalhada da Solicitação:

Este é um texto que descreve um novo ticket...]

body p

Criar tickete

Figura 6: finalização do cadastramento do novo ticket.

A tela posterior à criação do ticket apresenta um Sumário dessa ação, conforme a tela abaixo. Este Sumário contém os principais dados do novo ticket criado. Importante ressaltar o Estado do ticket sempre será “Novo” no momento de sua criação. Na parte superior da tela está a identificação do ticket (no exemplo abaixo, #26: Teste 1).

#26: Teste 1
Ir para Tiquete...

Resultados

- Tiquete 26 criado na fila 'Contabilidade'

Sumário

Identificador: 26  
Estado: novo  
Prioridade: 0/  
Fila: Contabilidade  
Unidade Gestora: 997E080001  
Contato: Edson Arantes

Datas

Criado: Qui Ago 01 14:05:52 2013  
Inicia: Não definido  
Iniciado: Não definido  
Último Contato: Não definido  
Vencimento: Não definido  
Fechado: Não definido  
Atualizado: Qui Ago 01 14:05:52 2013 por Camara Municipal de Afonso Claudio

Histórico

Show all quoted text — Show full headers

# Qui Ago 01 14:05:52 2013 **Camara Municipal de Afonso Claudio - Tiquete criado** Responder Comentário Reencaminhar

Assunto: Teste 1

Bla, Bla, Bla....

Baixar (sem título)  
text/html 17b

# Qui Ago 01 14:05:52 2013 **The RT System itself - E-mail de saída registrado** Apresentar

Figura 7: tela de cadastramento do novo ticket.

Página 5

A aba Histórico da figura anterior apresenta as ações ocorridas para este ticket. No caso do novo ticket criado, apresenta apenas as informações desta criação. **Importante:** na criação de novo ticket, essa aba não será manuseada.

Após inserir o novo ticket, o usuário poderá retornar a tela principal, a qual apresenta os tickets já existentes, conforme figura abaixo.

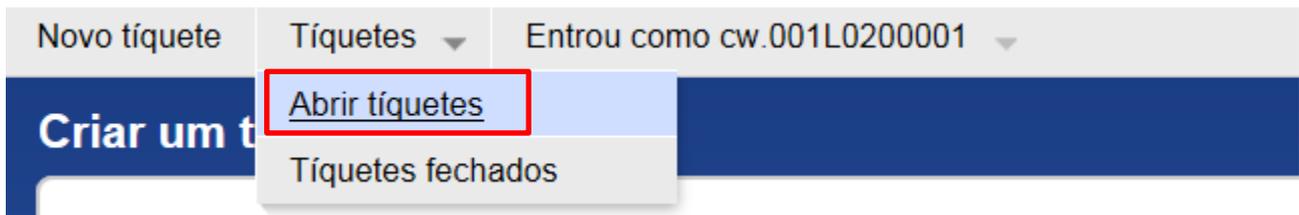


Figura 8: retornando à tela geral dos tickets cadastrados.

A figura abaixo apresenta essa tela, contendo a lista dos tickets já existentes. Caso o usuário queira consultar os detalhes de um ticket desta lista, basta clicar sobre o ticket desejado, retornando à tela da figura 7 anterior.

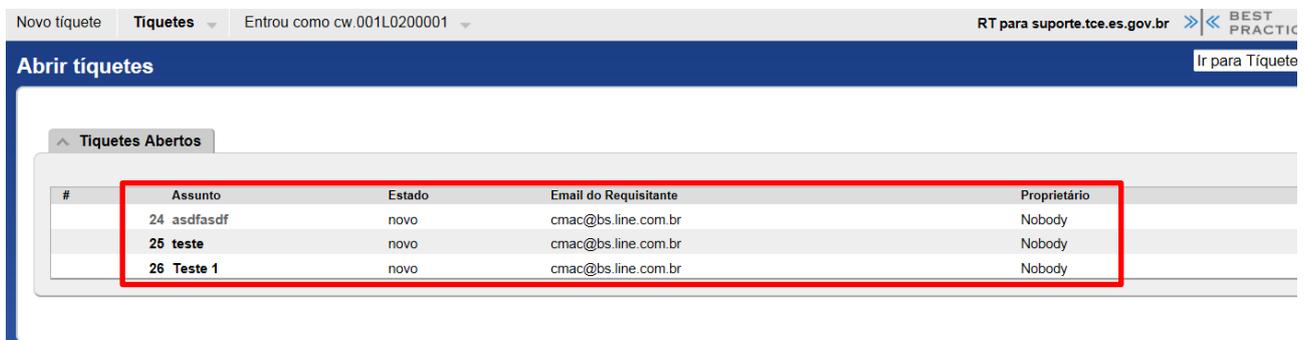


Figura 9: tela contendo os tickets já cadastrados.

### III.4 – CONSULTANDO ATUALIZAÇÕES NO TICKET

Uma vez aberto um ticket, o mesmo deverá ser tratado pela equipe técnica do TCEES. Ao gerar essas respostas, o ticket será atualizado e o teor das alterações está disponível no Histórico do ticket, ordenados por data da resposta. Importante notar que as atualizações do ticket ficam ordenadas por data, da menos recente para a mais recente. Na figura abaixo, observe que as alterações do ticket estão identificadas na ordem com que foram feitas, por data e estado. Observe que cada alteração feita possui o tipo de atualização. Neste caso, o ticket passou de criado → E-mail de saída Registrado → Correspondencia Adicionada → Pendente → Correspondencia Adicionada → Aberto → Resolvido.



Cada marcação na figura acima corresponde a uma alteração no ticket. Essas alterações podem ter sido geradas pelo usuário do ticket ou pela equipe de suporte técnico do TCEES. O importante é que tais atualizações fiquem registradas.

**Atenção:** Uma vez que um ticket tenha sido atendido pela equipe técnica do TCEES, o mesmo passará para um estado de Resolvido. Assim, caso o usuário queira consultar esse ticket já finalizado, terá de acessar o menu “Tickets Fechados”, conforme ilustra a figura a seguir.

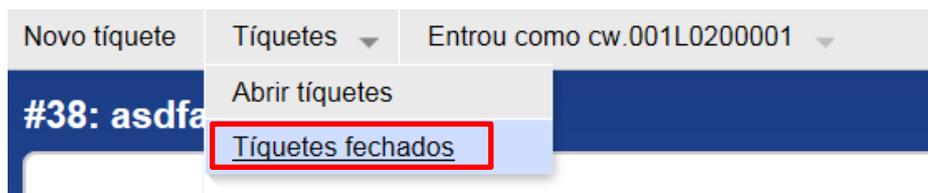


Figura 11: Menu de acesso aos tickets já finalizados/atendidos.

Um ticket, após sua criação, pode passar por vários estados. A equipe técnica do TCEES poderá atualizar um ticket de acordo com a análise realizada sobre o mesmo, podendo atualizá-lo para “**Resolvido**”, “**Pendente**”, “**Rejeitado**” ou “**Removido**”. Um ticket é classificado como “Pendente” quando não houve elementos suficientes para resolvê-lo até a data corrente, cabendo informações adicionais para isso, tanto por parte do TCEES quanto do usuário. Se o ticket foi “Rejeitado”, a análise realizada pelo TCEES não encontrou elementos suficientes para avançar em sua discussão. Assim, o usuário que o criou deverá abrir um outro ticket sobre o tema, a fim de reiniciar as discussões. Se o ticket foi “Removido”, a análise apontou falta de legalidade ou subsídios que justifiquem sua necessidade de análise.

Para uma consulta a um ticket utilizando sua identificação, o usuário deverá informar seu número na parte superior da tela, conforme figura abaixo.



Figura 12: Acessando um ticket através de sua identificação.

### III.5 – ENCERRANDO O SISTEMA

O usuário poderá encerrar a utilização do sistema selecionando a opção do “Sair” do menu, conforme figura abaixo.



Figura 12: Encerrando o sistema.