



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
QUARTEL "IMPERADOR DOM PEDRO II"
COMANDO GERAL**



PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018.

Aprova e põe em execução o tutorial de utilização da ferramenta virtual para Suporte Técnico ao Usuário dos sistemas corporativos do CBMMS, e dá outras providências.

O Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso do Sul, no exercício das atribuições que lhe confere o inciso VI, do artigo 8º, da Lei Complementar nº 188, de 3 de abril de 2014 (ORGANIZAÇÃO BÁSICA) c/c os incisos II e VI do art. 8º do Decreto nº 5.698, de 21 de novembro de 1990 (REGULAMENTO GERAL);

R E S O L V E :

Art. 1º Aprovar e pôr em execução o tutorial de utilização da ferramenta virtual para suporte técnico ao usuário dos sistemas Corporativos do CBMMS, constante do Anexo Único a esta Portaria.

Art. 2º Determinar aos Comandantes, Chefes, Diretores e Coordenador que divulguem ao efetivo subordinado a rotina constante do tutorial em anexo, para devido conhecimento e execução no âmbito da Corporação.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande - MS, 18 de abril de 2018.

JOILSON ALVES DO AMARAL – CEL QOBM
Comandante Geral do CBMMS



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
QUARTEL DO COMANDO GERAL
DIRETORIA DE TELEMÁTICA E ESTATÍSTICA**

**TUTORIAL DO
SISTEMA PARA
SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO**

ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



INTRODUÇÃO

Este tutorial orienta o usuário a utilizar a ferramenta de SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO dos sistemas utilizados no CBMMS, para que possa gerar dentro do mesmo sistema utilizado pela Central de Atendimento da SGI, *ManageEngine ServiceDesk Plus 9.3*, a solicitação de atendimento.

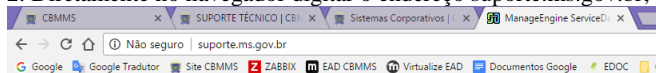
O Suporte é destinado aos principais acessos e orientações gerais acerca dos sistemas integrados pelo CBMMS através de serviços do CIT.

A ferramenta é possível ser acessada através de qualquer uma das formas abaixo:

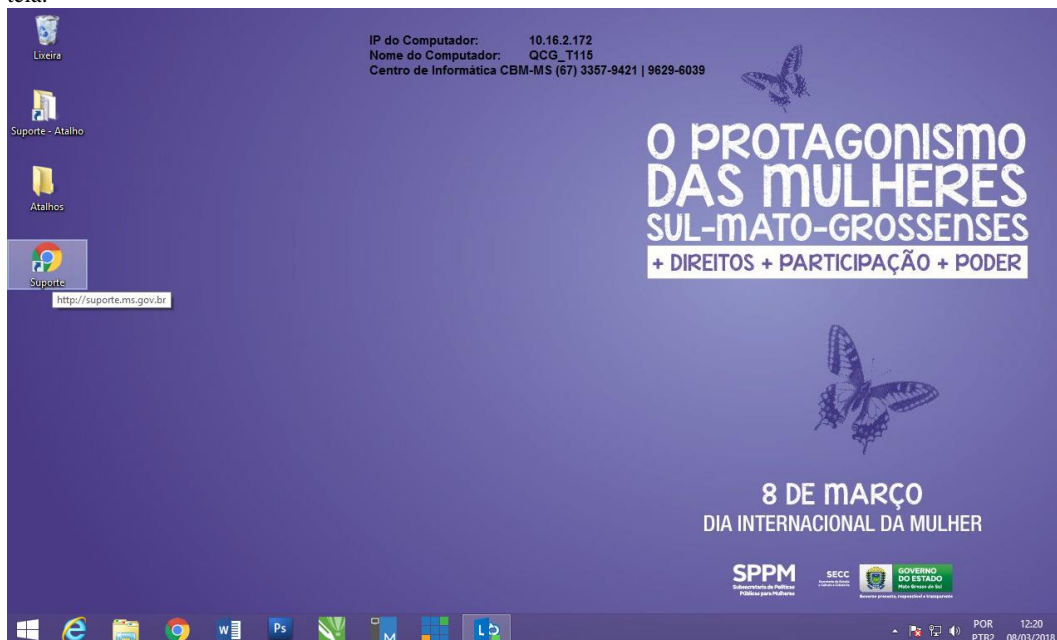
1. No banner Sistemas Corporativos, clicar em Suporte Técnico ao Usuário CBMMS;



2. Diretamente no navegador digitar o endereço suporte.ms.gov.br;



3. Ou área de trabalho do computador dos usuários da Rede SEJUSP, clicar no atalho “Suporte” existente na tela.



ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



Os usuários poderão realizar na ferramenta a solicitação de serviços e suporte técnico tais como:

1. eDOCMS (solicitação de acesso ao eDOCMS, alteração de perfil, mudança de unidade no eDOCMS, e solução de problemas diversos);
2. SIGO (solicitação de acesso, alteração de perfil no SIGO, restauração de senha, e solução de problemas diversos);
3. Rede SEJUSP (solicitações de criação de usuário na Rede SEJUSP, acesso as pastas e arquivos na rede, restauração de arquivos, mudança de OBM na rede, mudança de seção na mesma OBM, restauração de senha de usuário da Rede SEJUSP, compartilhamento arquivo/impressora/scanner, habilitação do Lync/Communicator);
4. Site CBMMS (solicitação de acesso ao Site do CBMMS, alteração de perfil no site, solicitação de soluções no conteúdo do site como criação de banners, menus, etc., e problemas diversos);
5. Serviços na rede da OBM (solicitação de visita técnica, instalação ou manutenção ponto dados e solução para problemas diversos);
6. E-mail funcional e acesso SGI/SPI (solicitação de criação de e-mail funcional e acesso SGI/SPI, configuração de cliente de e-mail (Microsoft Office Outlook), restauração de senha do SGI/SPI);
7. Intranet CBMMS (solicitação de acessos ao Sistema Prevenir, Sistema Integrado de Publicações – SIP, PSCIP, Certificação On-line, Material

Além das solicitações de suporte técnico, os usuários também encontrarão no sistema outras soluções relacionadas aos recursos cotidianos de TI utilizados na corporação.

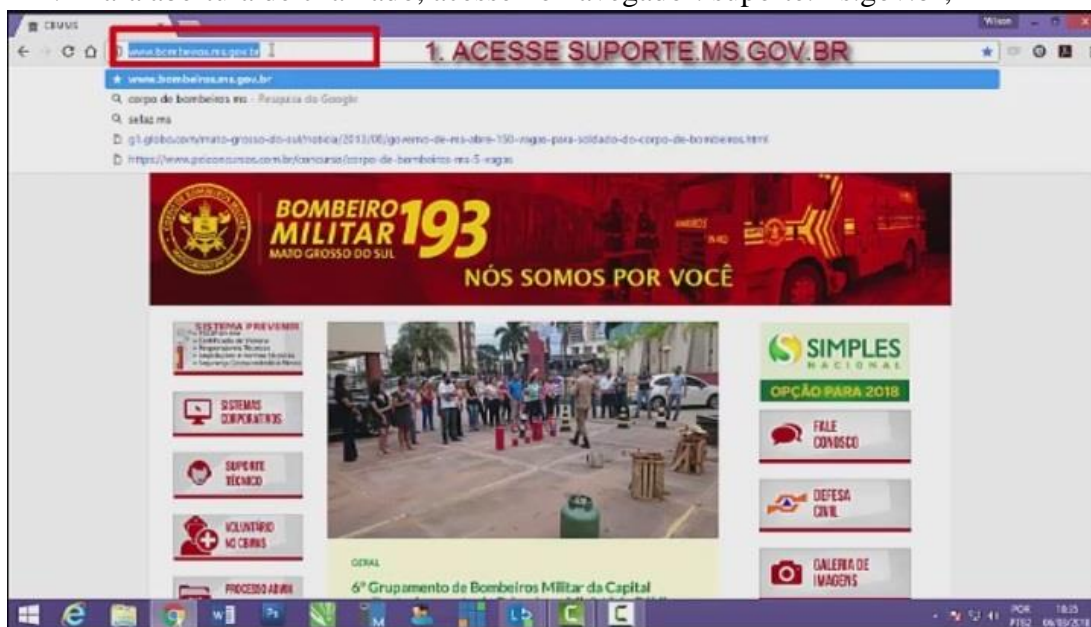
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



PASSO A PASSO

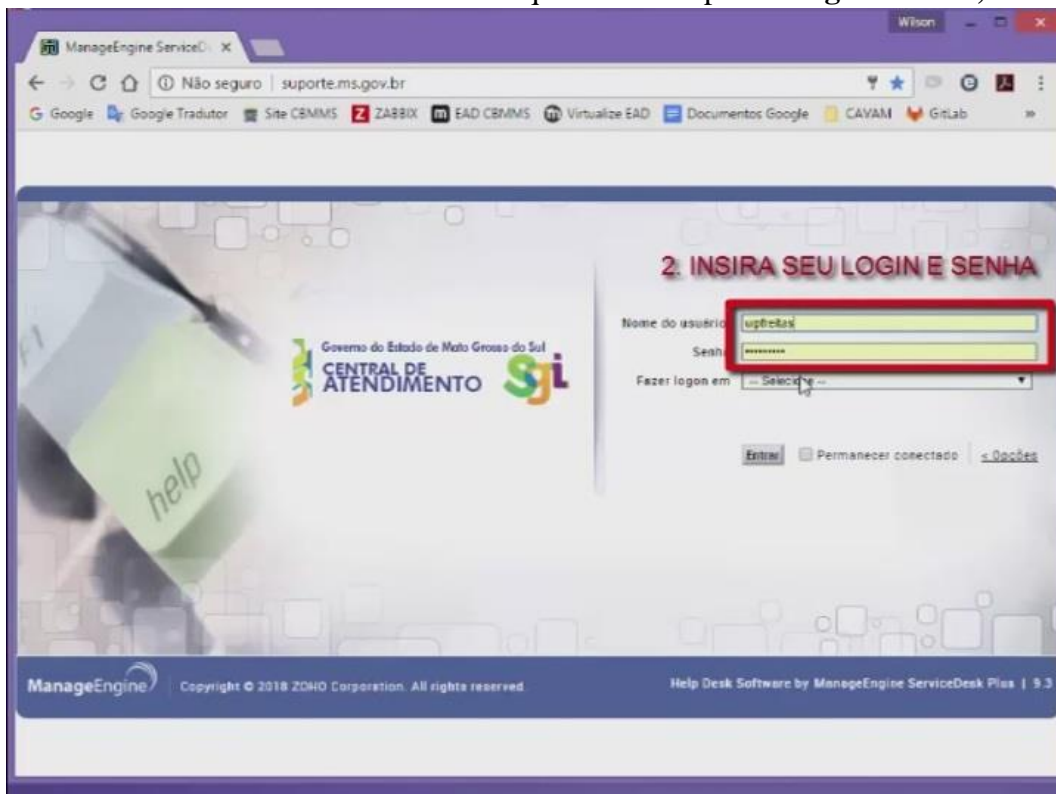


1. Para abertura de chamado, acesse no navegador: suporte.ms.gov.br;





2. Para acessar o sistema é necessário que o usuário possua **login de rede**;



*** NOTA:**

Caso o solicitante não possua **login de rede** deverá enviar solicitação através de e-mail para:

suporte-infra@cbm.ms.gov.br

Assunto: Criação de login de rede SEJUSP

Nome completo:

E-mail funcional (caso possua) ou particular:

OBM:

CPF:

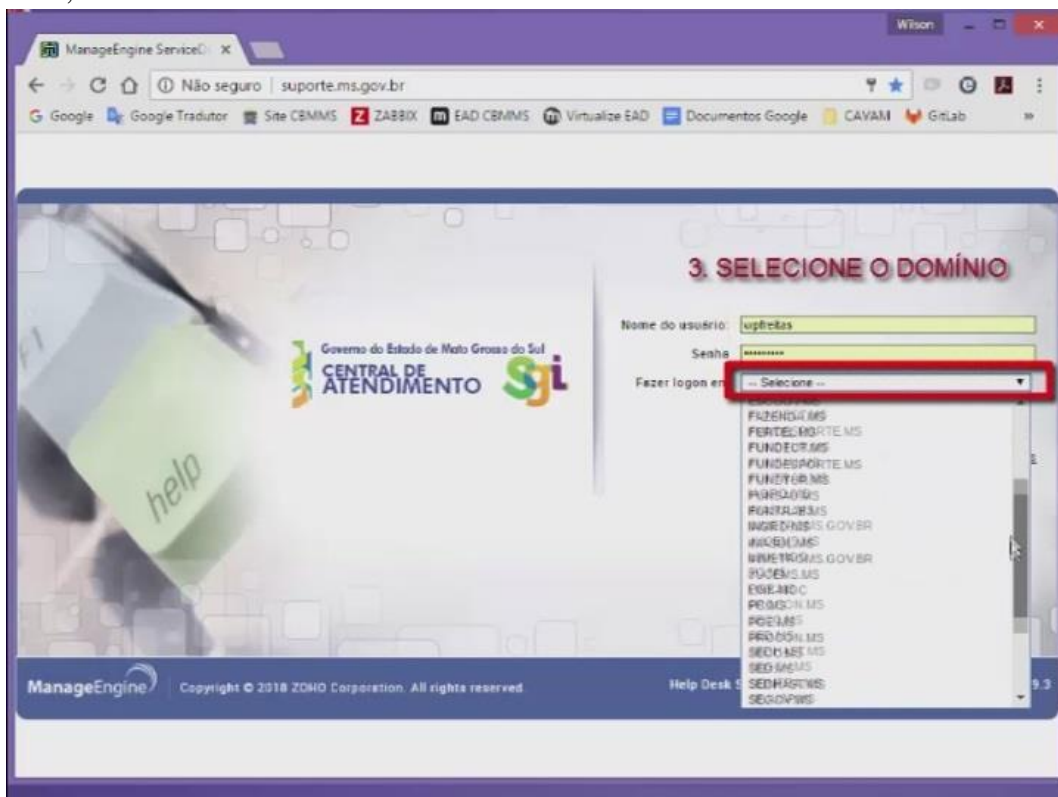
**** NOTA:**

O sistema é o mesmo utilizado pela Central de Atendimento da SGI, *ManageEngine ServiceDesk Plus 9.3*, permitindo a integração de soluções e repasse de atribuições entre os atendentes e órgãos que utilizam a ferramenta.

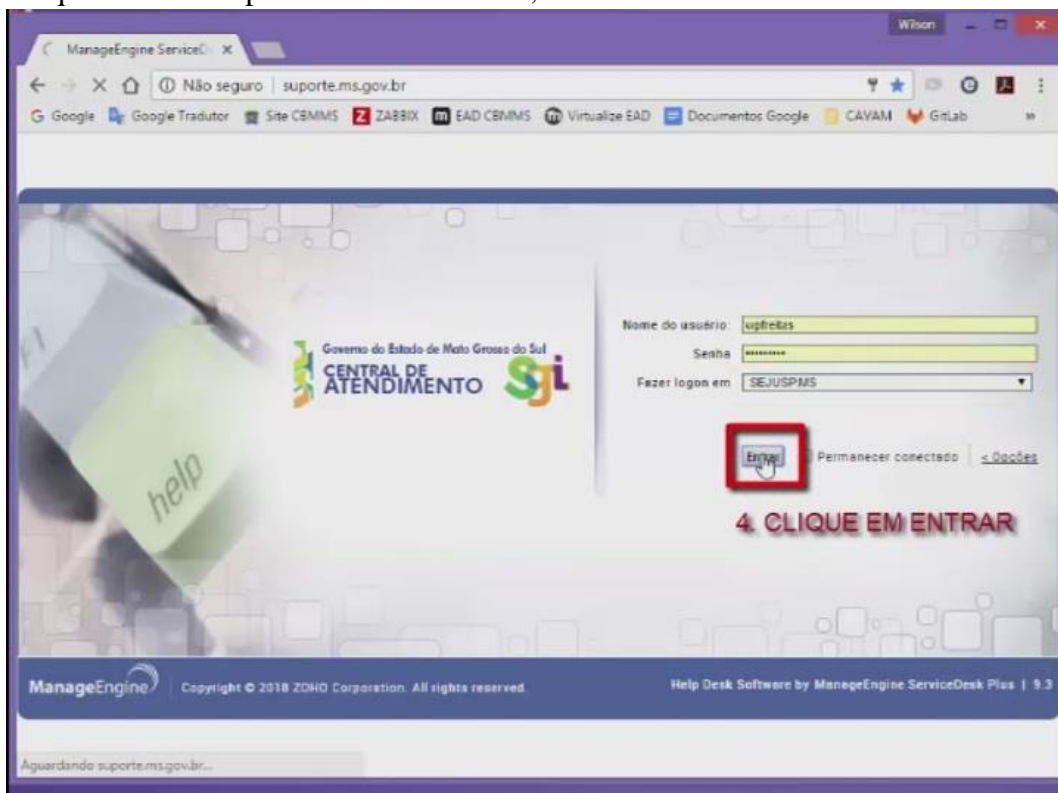
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



3. Selecione o **domínio**, o da Rede SEJUSP ou sem domínio (caso sua OBM não esteja na rede);



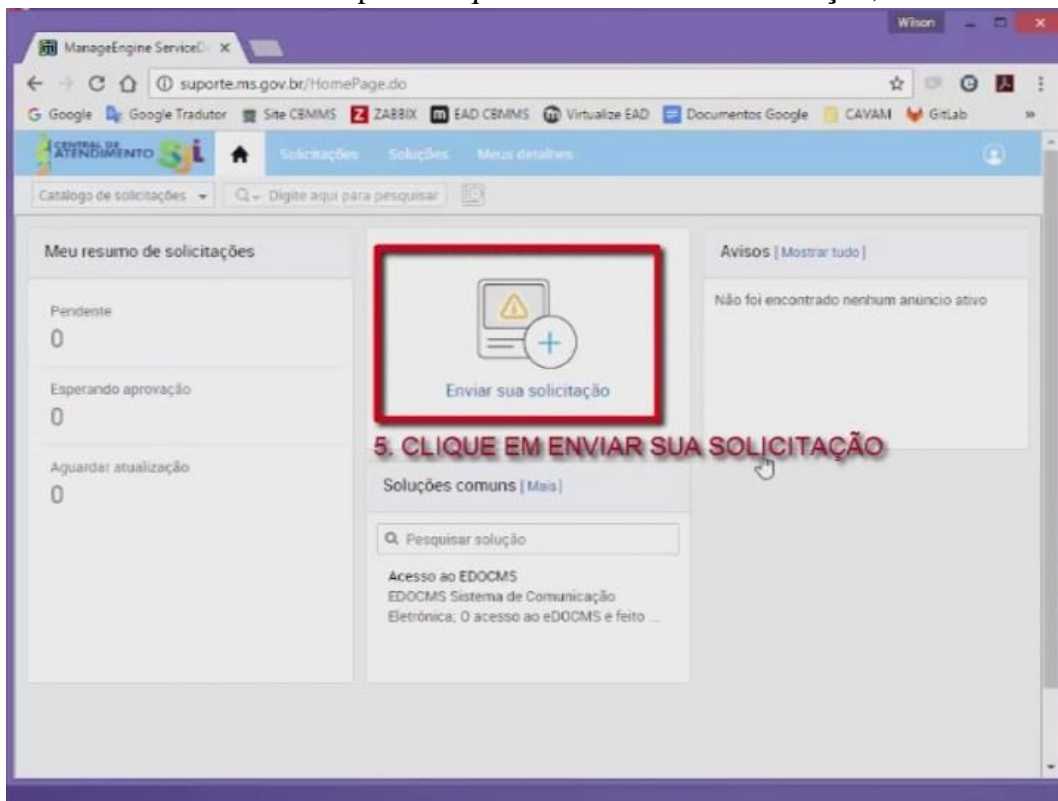
4. Clique em **entrar** para acessar o sistema;



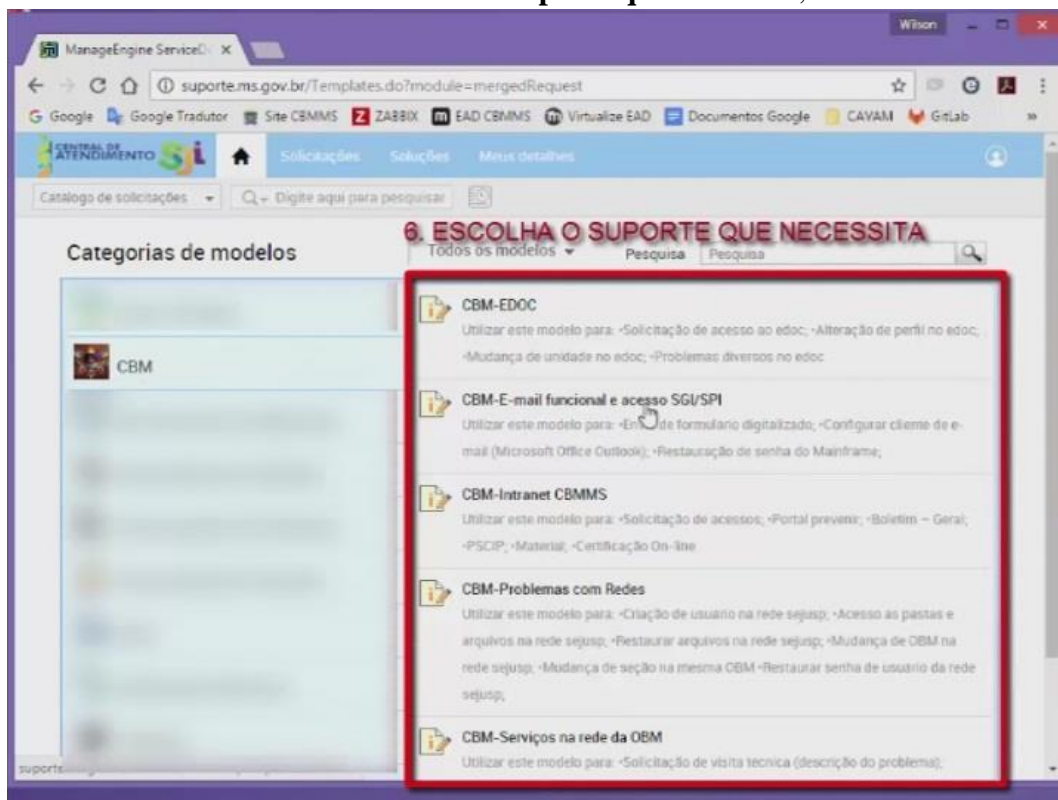
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



5. Para abrir o chamado ao suporte clique em **enviar uma solicitação**;



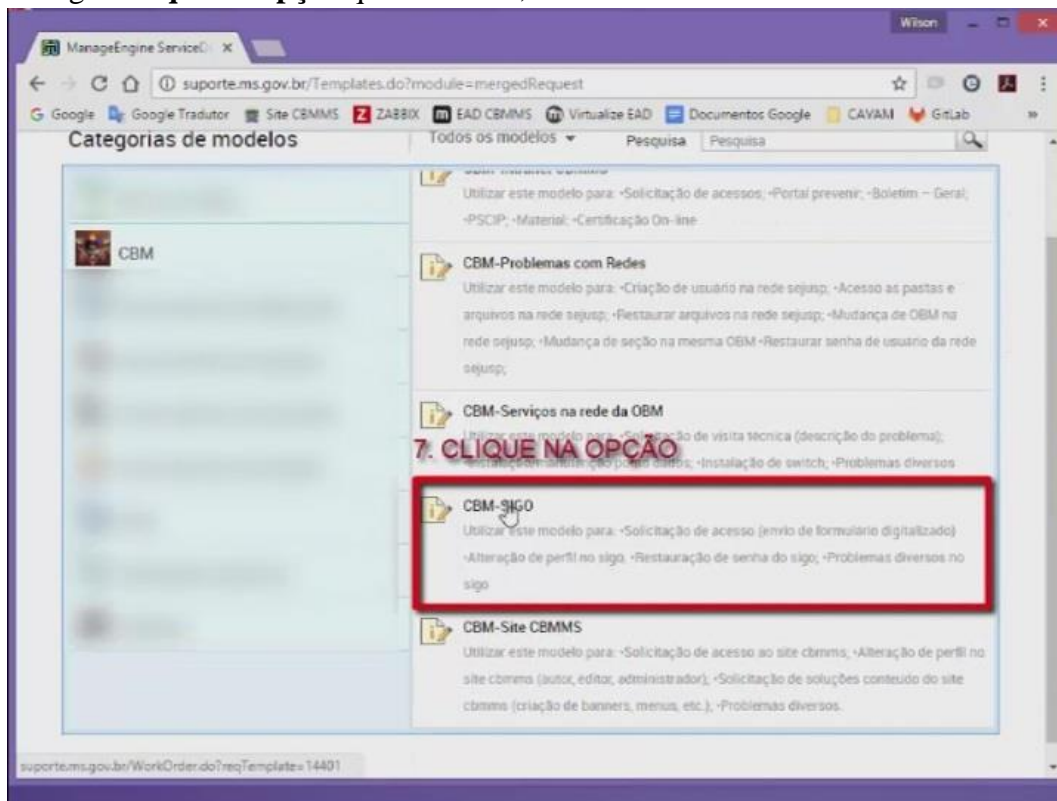
6. Para solicitar o atendimento **escolha o suporte que necessita**;



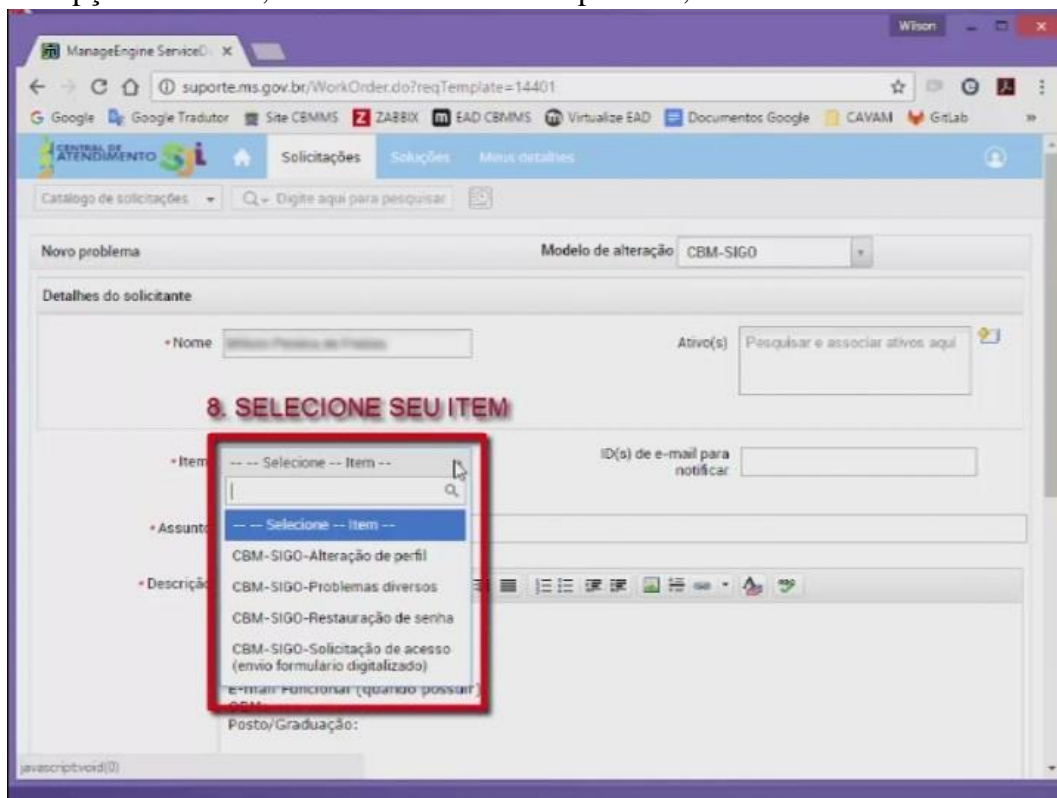
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



7. A seguir clique na opção que necessita;



8. Na opção escolhida, selecione o seu item específico;



ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



9. Para acompanhar o andamento do suporte, **informe seu e-mail para resposta**;

The screenshot shows a web browser window with the URL `suporte.ms.gov.br/WorkOrder.do?reqTemplate=14401`. The page title is "Novo problema" and the model is "CBM-SIGO". The form includes fields for "Nome", "Item" (CBM-SIGO-Restauração de sen), "Assunto" (CBM-SIGO-), and "Descrição". A red box highlights the "ID(s) de e-mail para notificação" field, and a red text overlay reads "9. INFORME SEU E-MAIL PARA RESPOSTA".

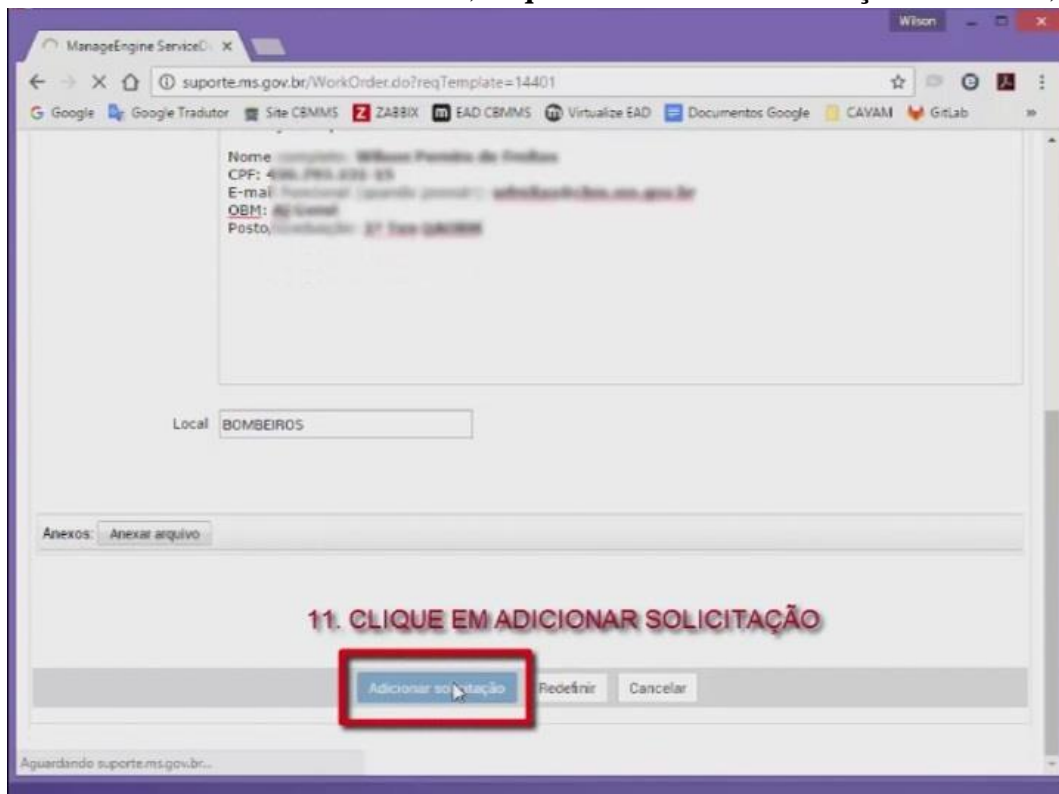
10. Agora basta **descreva o problema** e outras **informações requeridas** no formulário;

The screenshot shows the same web browser window. The "ID(s) de e-mail para notificação" field is now filled with `whetian@cbm.ms.gov.br`. A red box highlights the "Descrição do problema" field, and a red text overlay reads "10. DESCREVA AS INFORMAÇÕES REQUERIDAS".

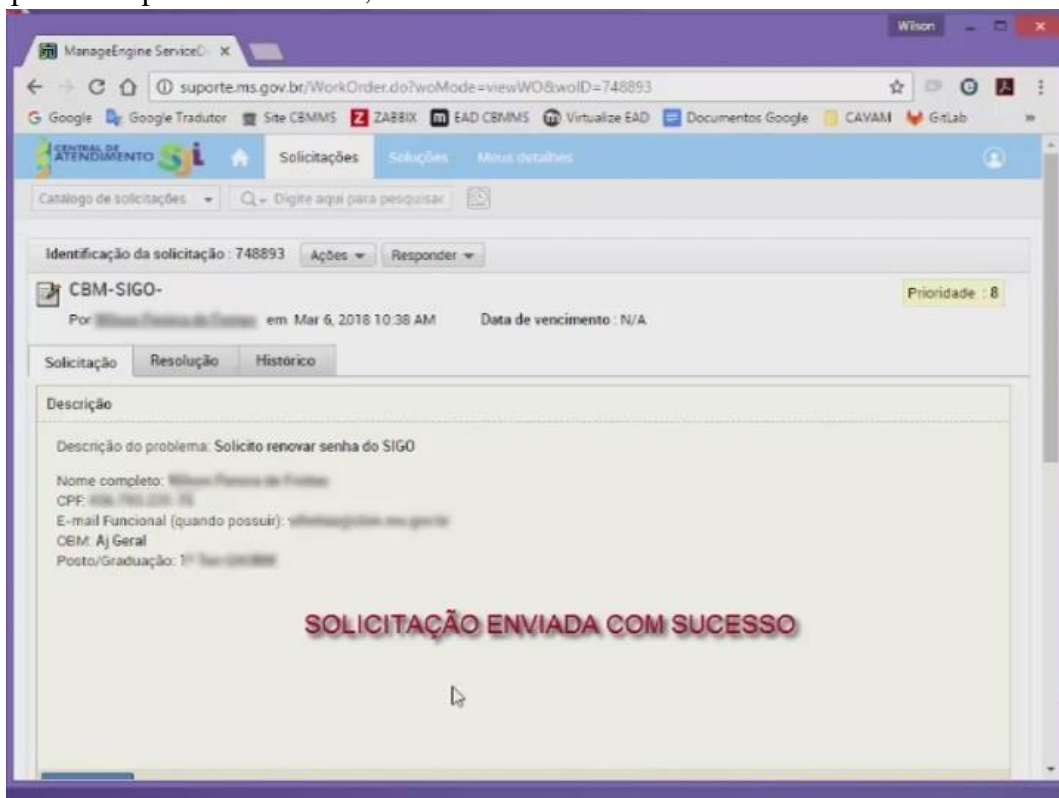
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



11. Para finalizar e encaminhar, **clique em adicionar solicitação** no sistema;



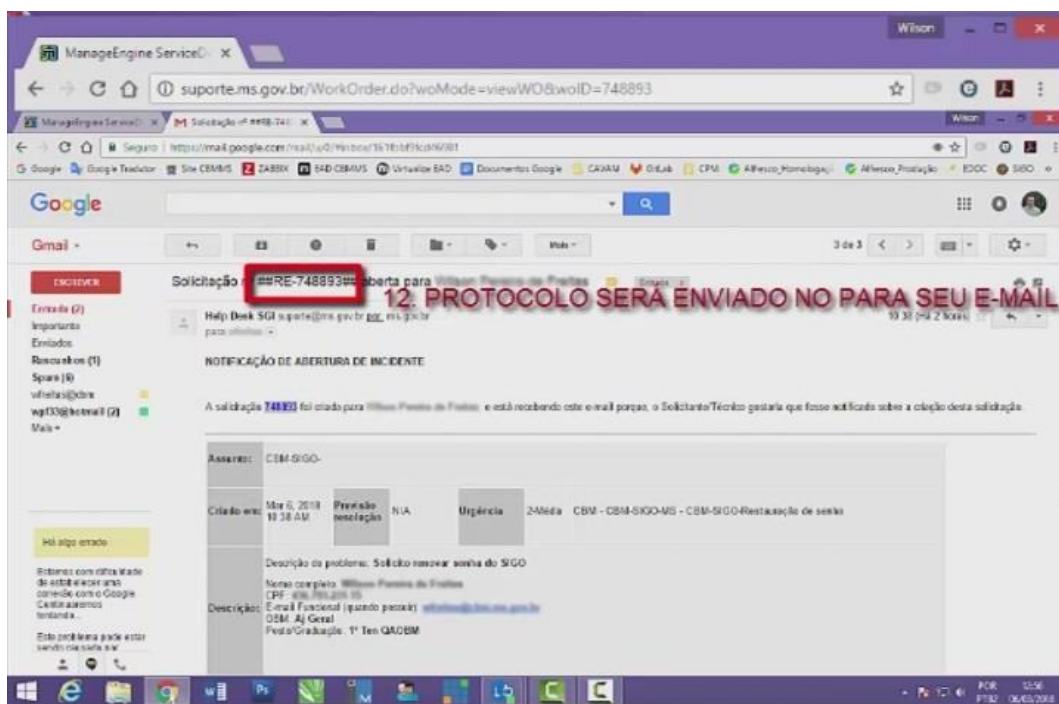
Pronto, sua solicitação já está registrada no sistema de suporte e foi gerado um número de protocolo para atendimento;



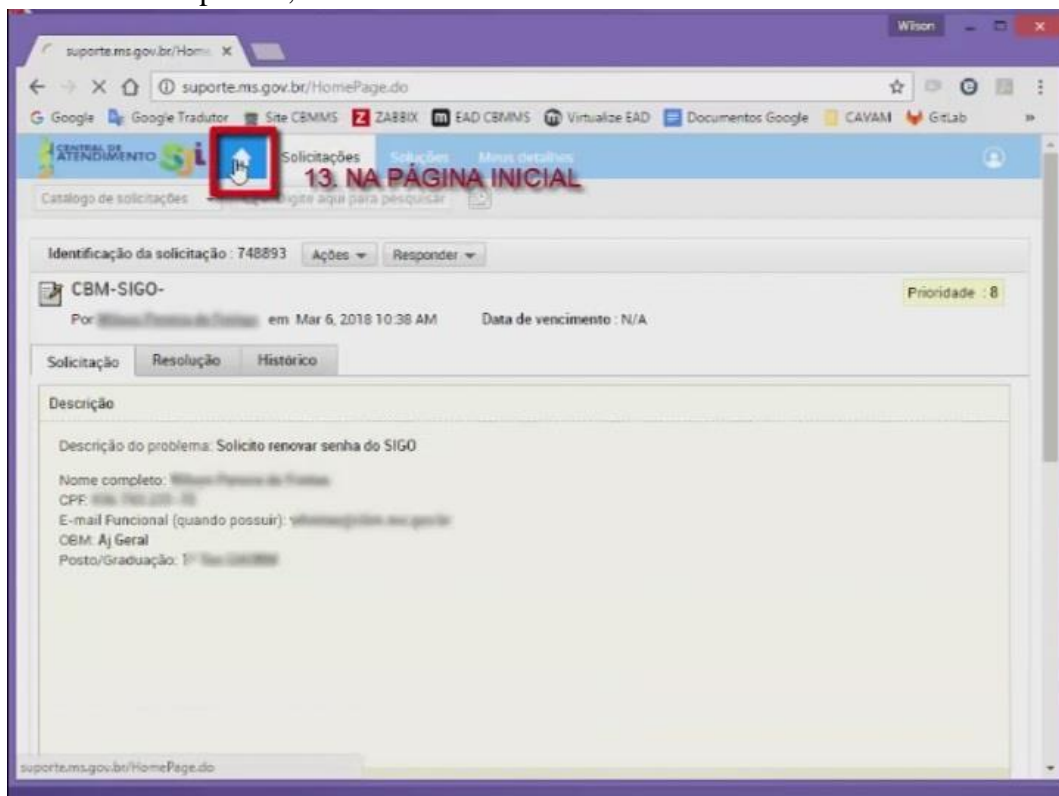
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



12. Esse **protocolo** será enviado para seu e-mail, conforme foi informado na tela descrita no item 9, contendo o número de seu protocolo e informações do atendimento requerido;



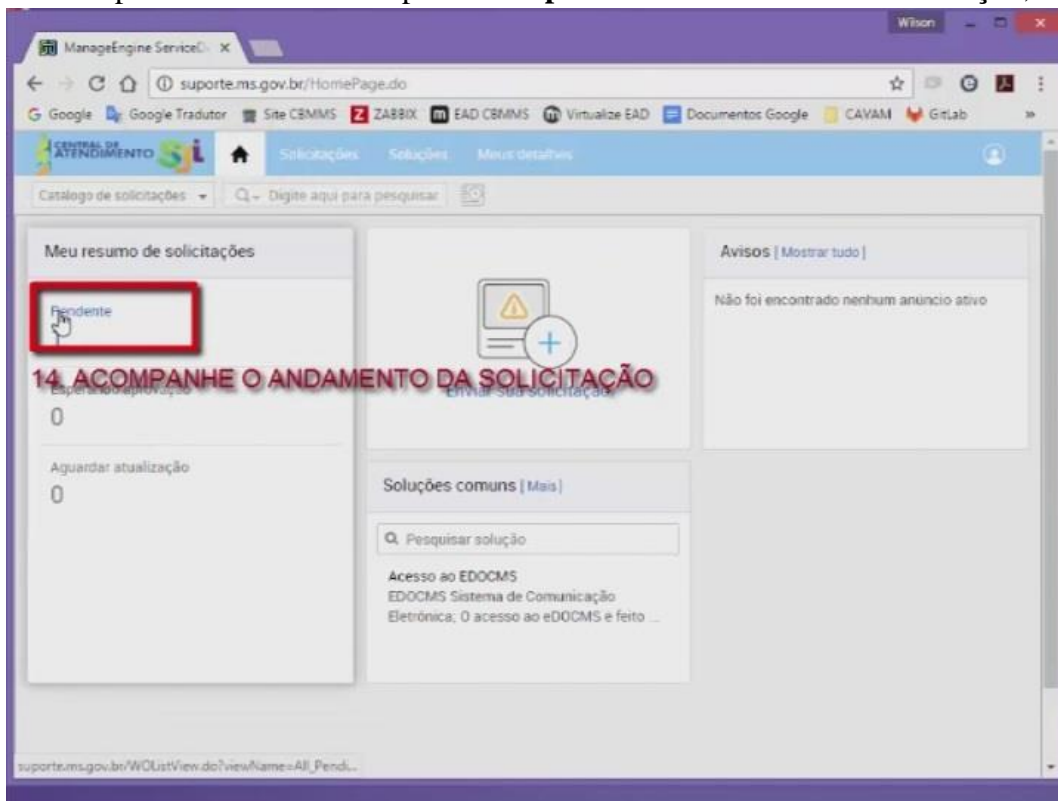
13. O usuário também pode consultar a **página inicial** do sistema para acompanhar o andamento do pedido;



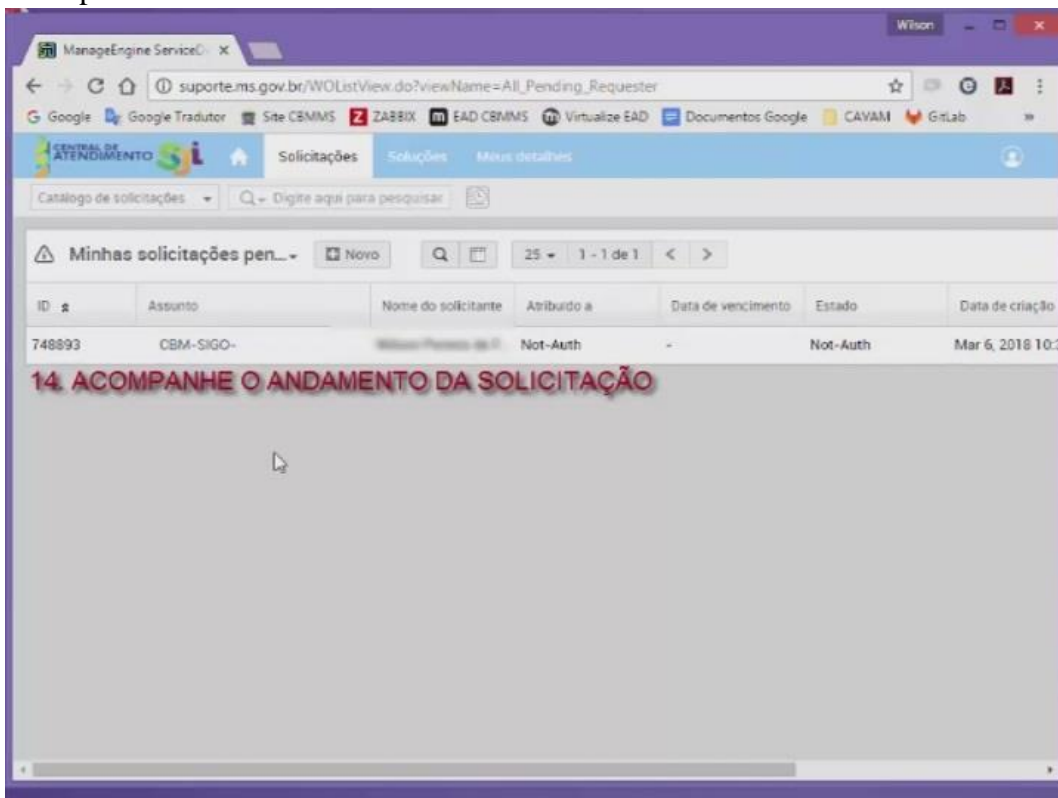
ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



14. No link pendente o solicitante pode **acompanhar o andamento da solicitação**;



Se houver mais de uma solicitação existente, será lista no sistema para que o usuário acompanhe o andamento.



ANEXO ÚNICO À PORTARIA CBMMS/BM-1 N.º 235, DE 18 DE ABRIL DE 2018



E-mail: suporte-infra@cbm.ms.gov.br

Telefone: (67) 3357-9421

(67) 99629-6039