

## Suporte 0800net

### ABERTURA DE CHAMADOS

Nome do documento <b>MANUAL - Suporte-2022.docx</b>	Criador <b>MarcosJC 02/2791</b>	Data da criação <b>07/07/2022</b>	Último revisor <b>MarcosJC 02/2791</b>	Última revisão <b>V2.0 - 02/08/2022</b>	Páginas <b>26</b>
--	------------------------------------	--------------------------------------	---	--	----------------------

## SUMÁRIO

I - OBJETIVO .....	3
II - O 0800NET .....	3
II.1 - Iniciando a abertura de chamados no 0800net .....	4
II.2 - Categoria “Estação de trabalho” .....	5
II.3 - Categoria “CPU” .....	10
II.4 - Categoria “Laptop” .....	10
II.5 - Categoria “Monitor” .....	11
II.6 - Categoria “Teclado, Mouse e Caixa de som” .....	12
II.7 - Categoria “Eventos e apresentações” .....	13
II.7 - Categoria “Internet” .....	15
II.8 - Categoria “Periférico” .....	18
II.9 - Categoria “Software” .....	20

## I - OBJETIVO

Esclarecer os caminhos para abertura de chamados junto ao Apoio ao Usuário, por meio do sistema de Suporte (0800net) – ao invés de contato com os técnicos do Apoio.

## II - O 0800NET

A abertura de chamados junto ao Apoio ao Usuário pode ser feita pelo acionamento do sistema de Suporte, que é encontrado na 'Janela de Aplicativos do TCE-RJ' – ícone 'Abertura de Chamados - STI', na aba/guia 'Corporativos'.

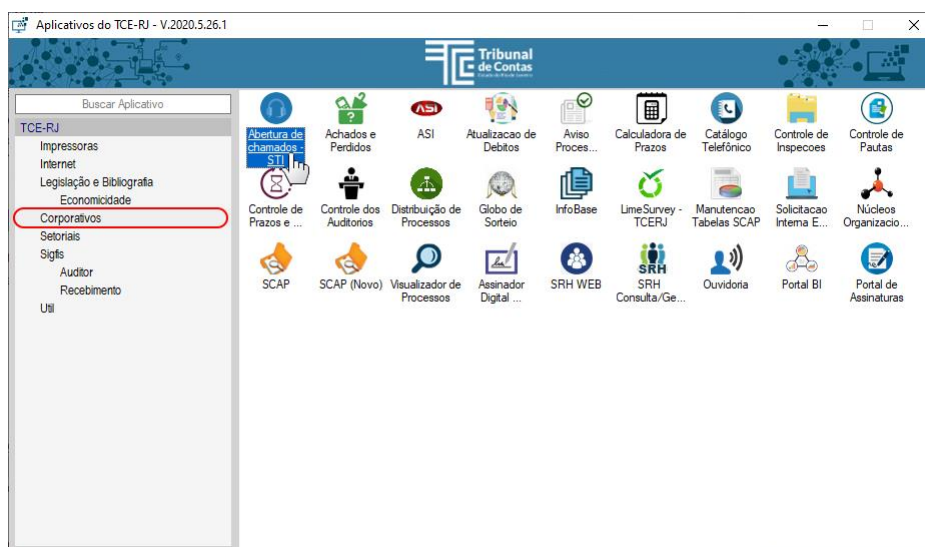


Figura II.0-1 – Ícone de acesso ao sistema de Suporte (0800net)

Ao ser acionado, o sistema abre uma tela no navegador de Internet padrão do sistema – nas CPUs do TCE-RJ esse é o Google Chrome.

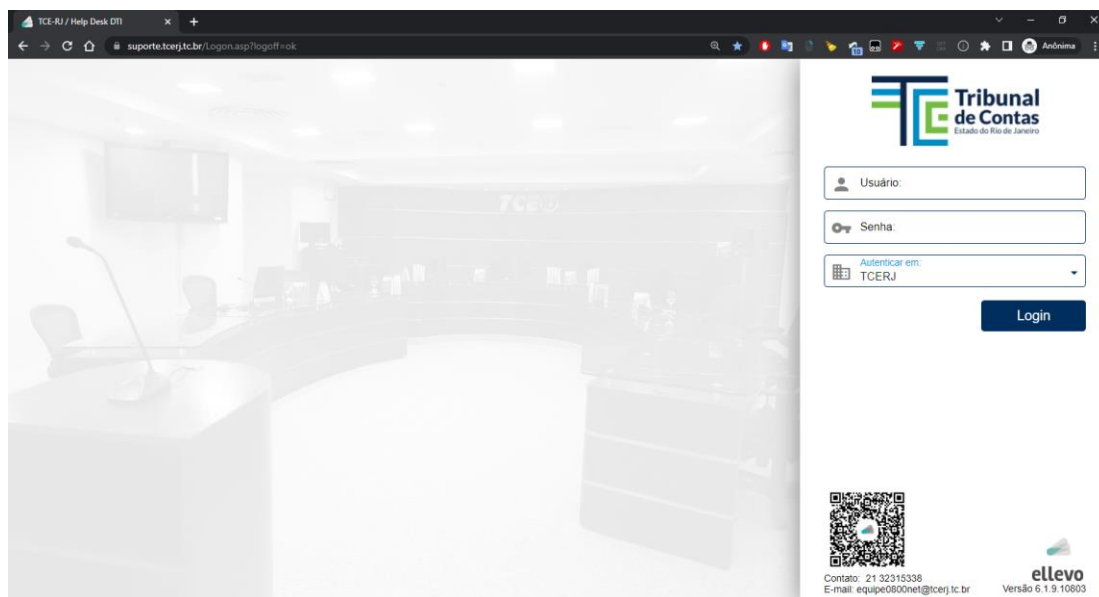


Figura II.0-2 – Tela de login no 0800net

## II.1 - Iniciando a abertura de chamados no 0800net

1- Após efetuar o login na tela inicial, é mostrada a tela principal do sistema;

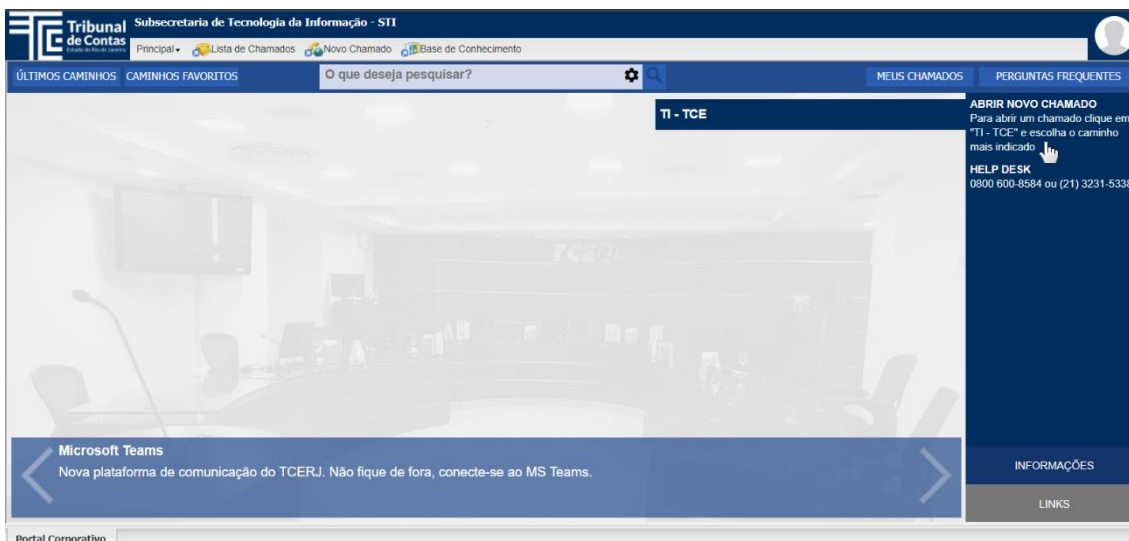


Figura II.1-1 – Tela principal do 0800net

2- Clicando sobre a ajuda na coluna da direita é mostrada uma tela informativa;

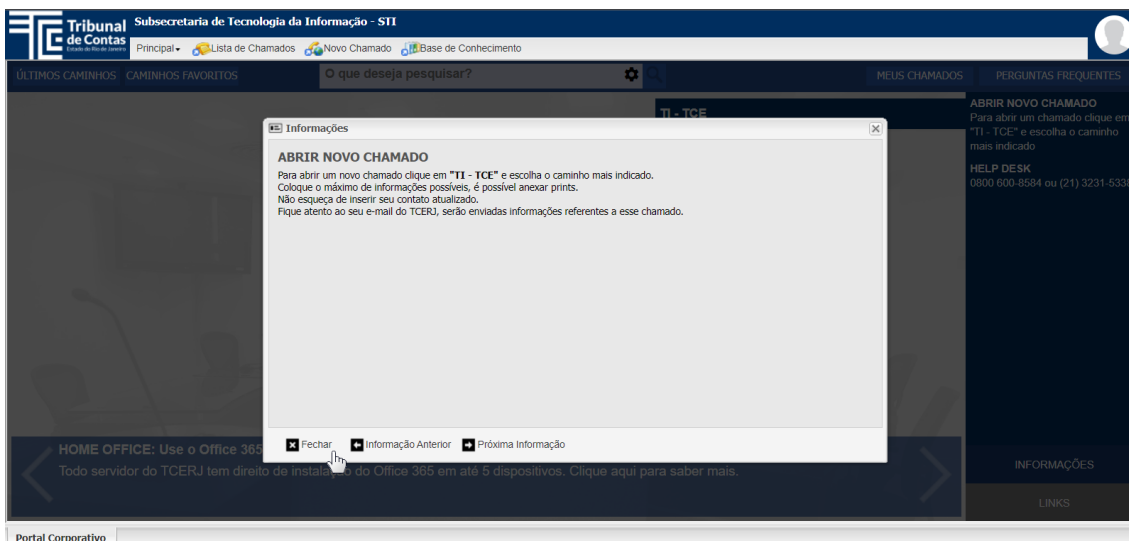


Figura II.1-2 – Tela de ajuda inicial

3- Seguindo as indicações da ajuda, a abertura é iniciada clicando sobre “TI - TCE”;

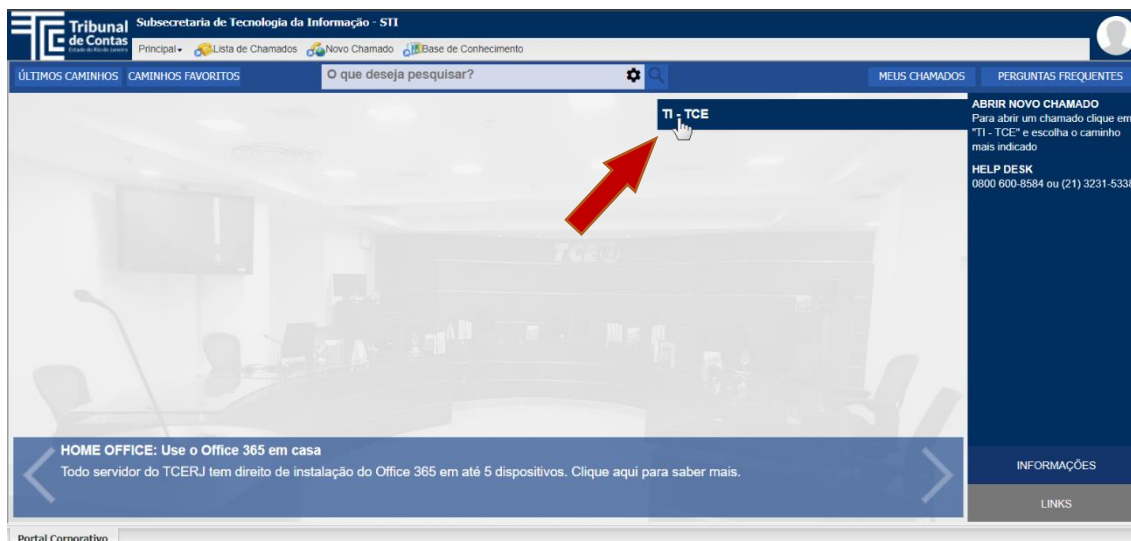


Figura II.1-3 – Iniciando a abertura de um chamado

- 4- Depois de clicar em “TI - TCE” são mostradas as cinco categorias principais dos caminhos para abertura de chamados.

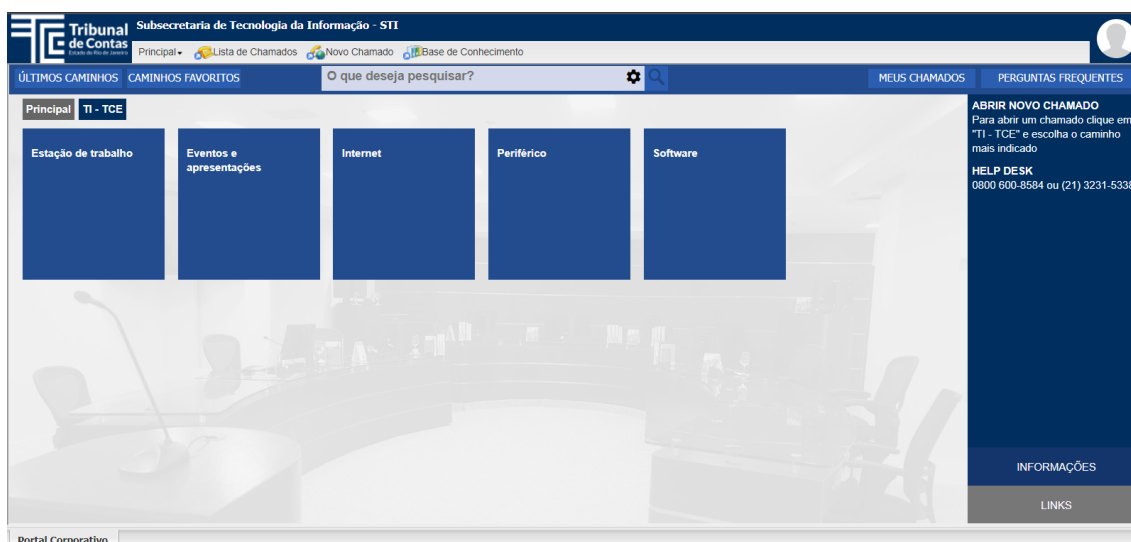
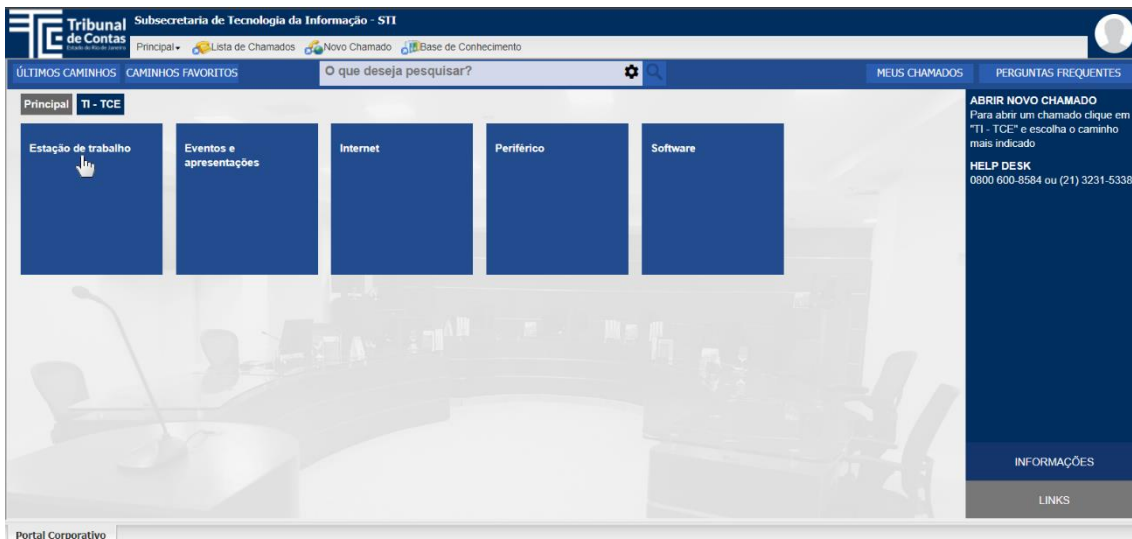


Figura II.1-4 – Categorias principais dos caminhos dos chamados

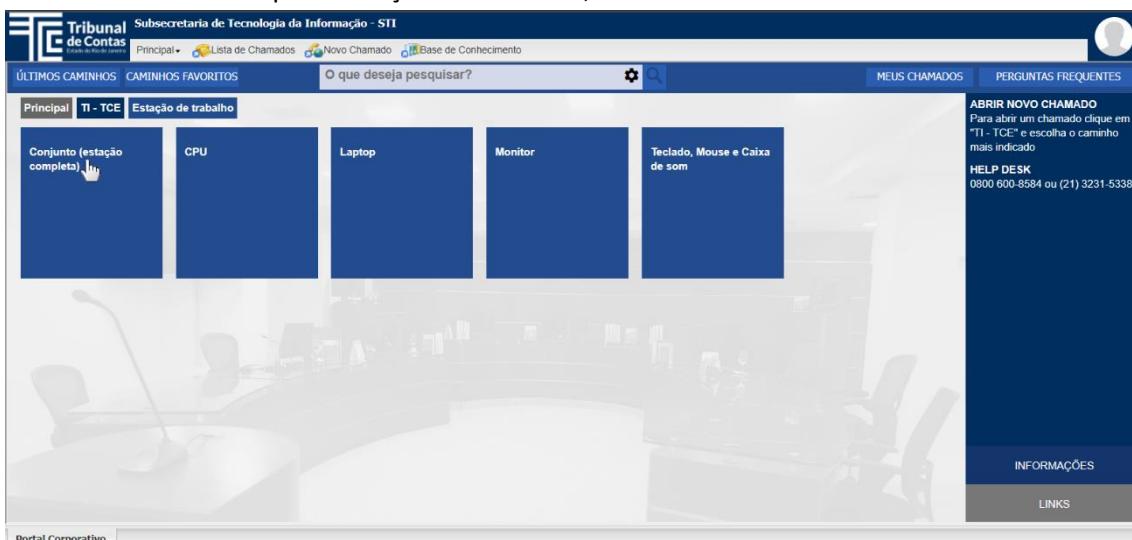
## II.2 - Categoria “Estação de trabalho”

- 1- Caminho para abertura de chamados relativos a estações de trabalho;



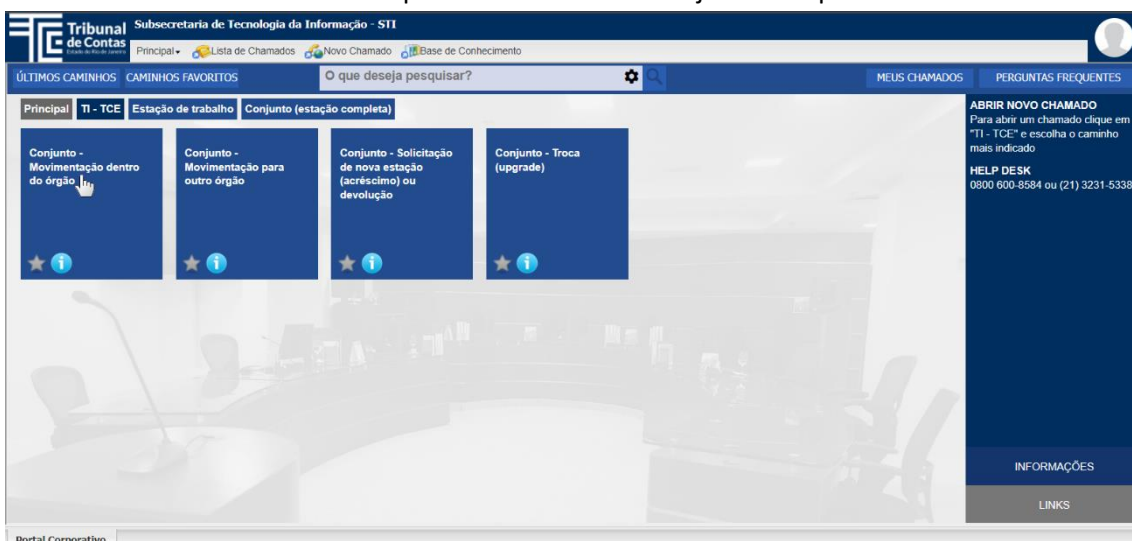
*Figura II.2-1 – Início de abertura de chamado para ‘Estação de trabalho’*

2- Caminhos para ‘Estação de trabalho’;



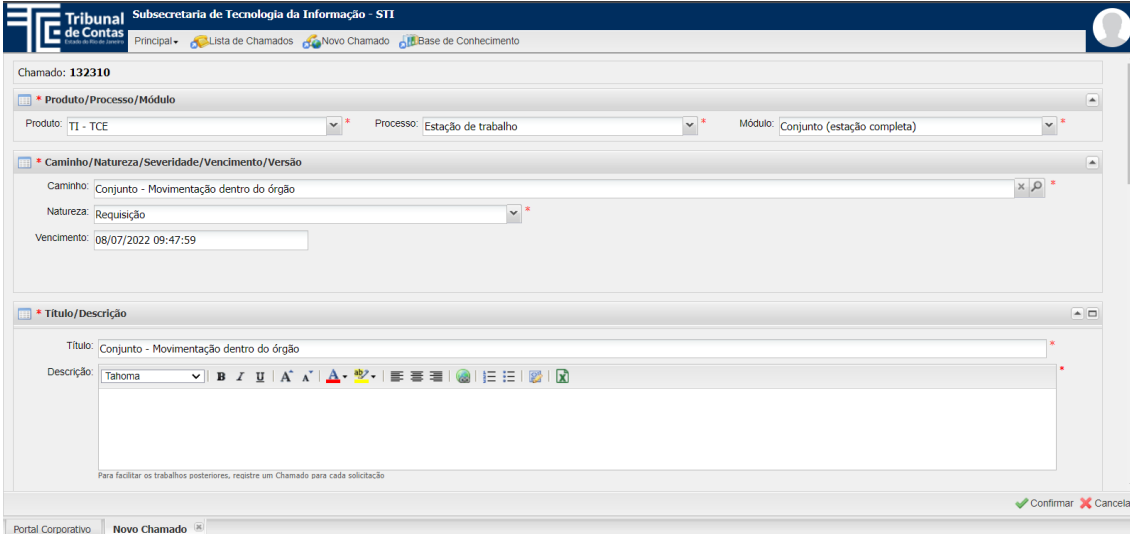
*Figura II.2-2 – Caminho para o conjunto completo*

3- Extremo do caminho para chamado sobre conjunto completo



*Figura II.2-3 – Selecionando ‘Movimentação dentro do órgão’*

#### 4- Formulário de lançamento de dados do chamado (nº 132310);



Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI

Principal | Lista de Chamados | Novo Chamado | Base de Conhecimento

Chamado: 132310

**\* Produto/Processo/Módulo**

Produto: TI - TCE | Processo: Estação de trabalho | Módulo: Conjunto (estação completa)

**\* Caminho/Natureza/Severidade/Vencimento/Versão**

Caminho: Conjunto - Movimentação dentro do órgão  
 Natureza: Requisição  
 Vencimento: 08/07/2022 09:47:59

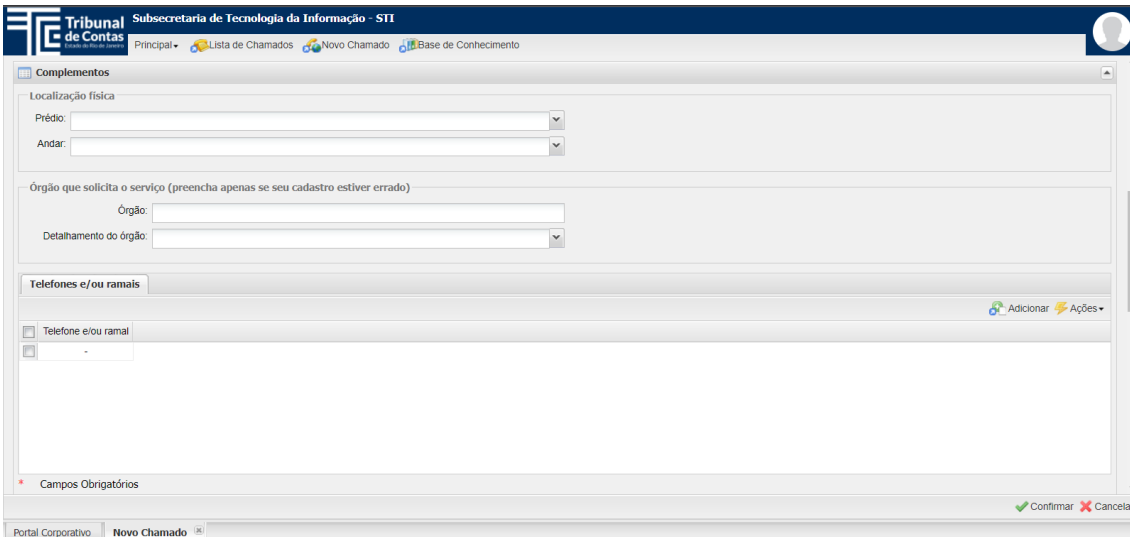
**\* Título/Descrição**

Título: Conjunto - Movimentação dentro do órgão  
 Descrição: Tahoma

Para facilitar os trabalhos posteriores, registre um Chamado para cada solicitação

Confirmar | Cancelar

Figura II.2-4a – Preenchimento dos dados do chamado (#1)



Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI

Principal | Lista de Chamados | Novo Chamado | Base de Conhecimento

**Complementos**

Localização física

Prédio: | Andar: |

Órgão que solicita o serviço (preencha apenas se seu cadastro estiver errado)

Órgão: | Detalhamento do órgão: |

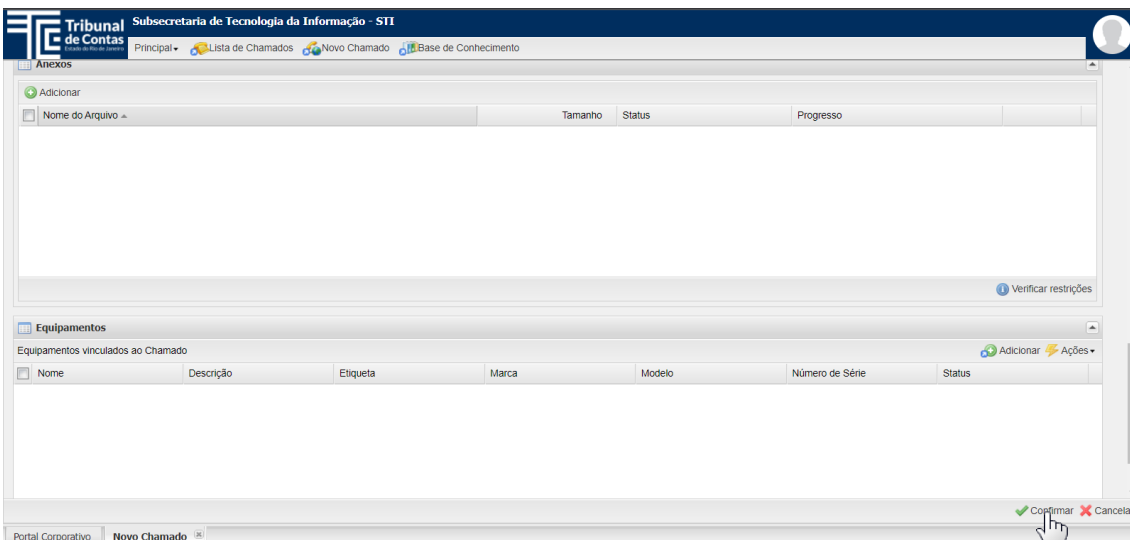
**Telefones e/ou ramais**

Adicionar | Ações

Campos Obrigatórios

Confirmar | Cancelar

Figura II.2-4b – Preenchimento dos dados do chamado (#2)



Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI

Principal | Lista de Chamados | Novo Chamado | Base de Conhecimento

**Anexos**

Adicionar

Nome do Arquivo	Tamanho	Status	Progresso

Verificar restrições

**Equipamentos**

Equipamentos vinculados ao Chamado

Nome	Descrição	Etiqueta	Marca	Modelo	Número de Série	Status

Adicionar | Ações

Confirmar | Cancelar

Figura II.2-4c – Preenchimento dos dados do chamado (#3)

5- Movimentação de conjunto completo para outro órgão;

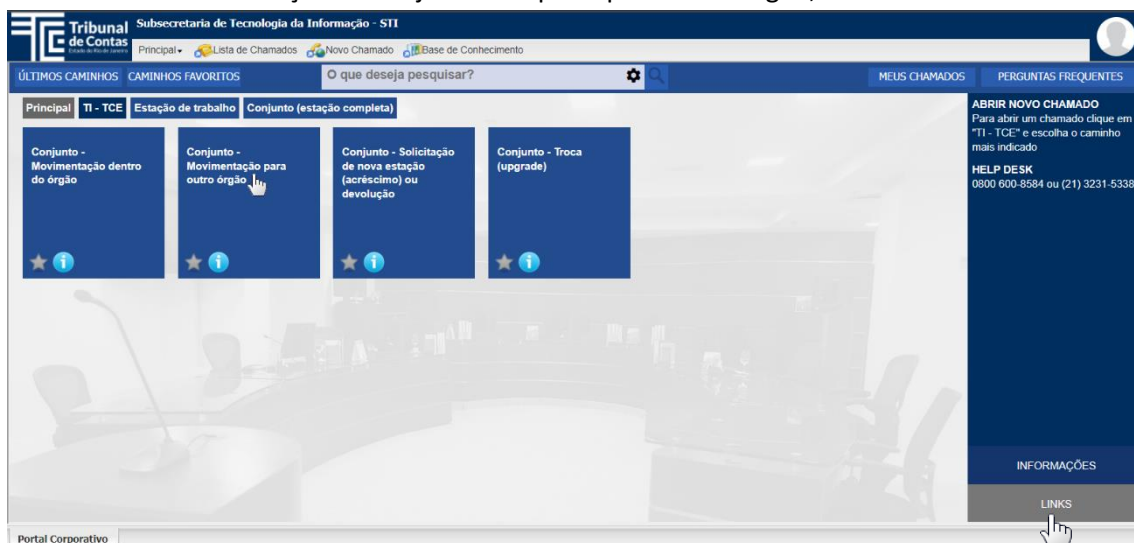


Figura II.2-5 – Selecionando ‘Movimentação para outro órgão’

6- Formulário de lançamento de dados do chamado (nº 132311);

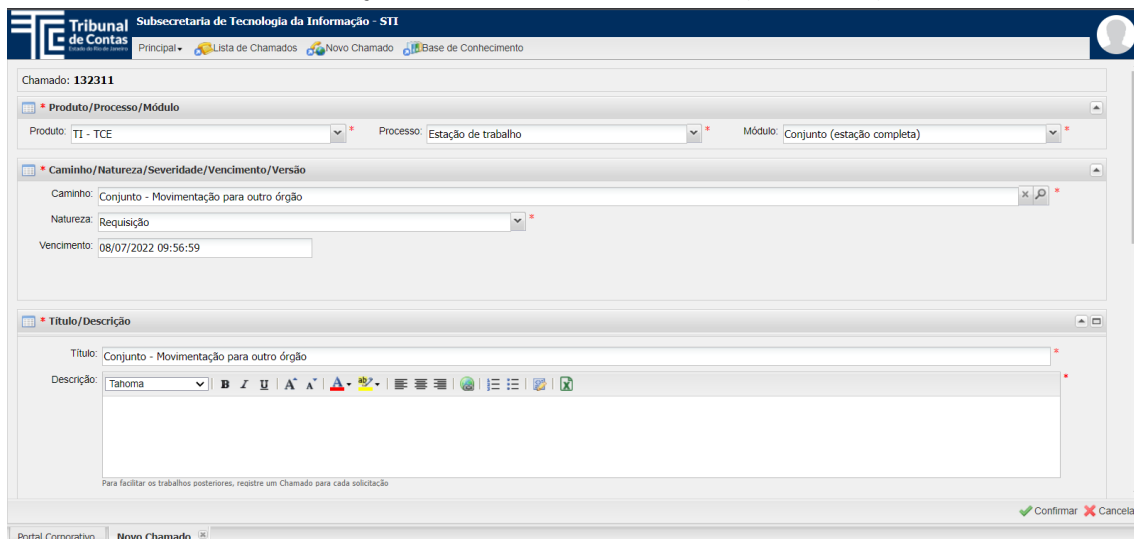


Figura II.2-6 – Preenchimento dos dados do chamado (topo)

7- Solicitação de novo conjunto – ou devolução de conjunto;

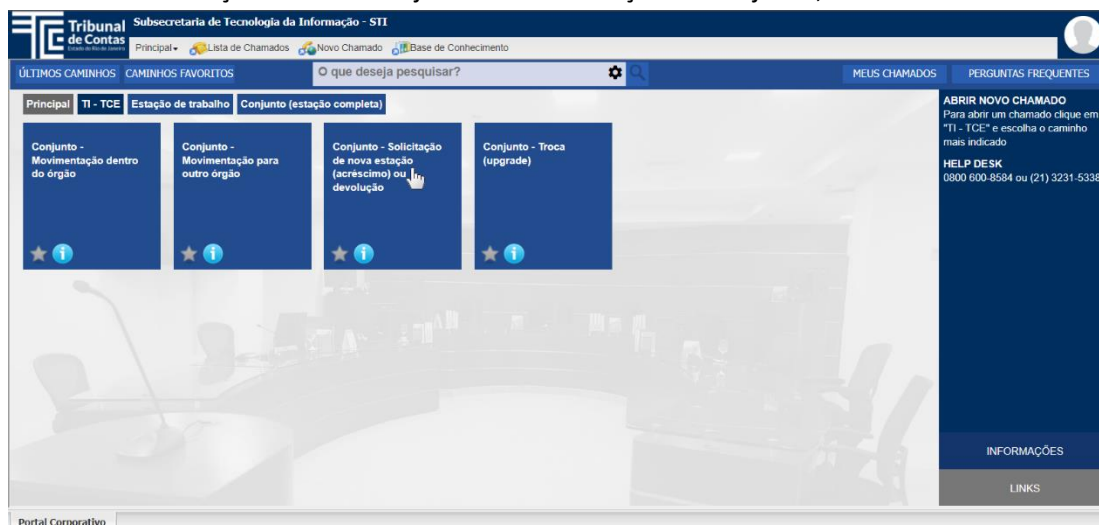


Figura II.2-7 – Solicitação de novo/devolução de conjunto



8- Formulário de lançamento de dados do chamado (nº 132312);

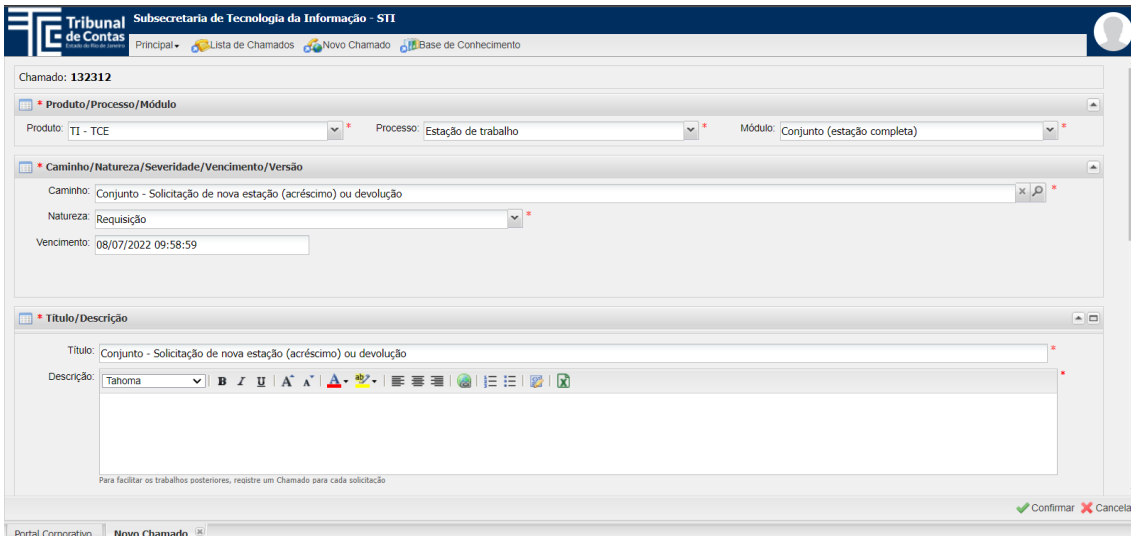


Figura II.2-8 – Preenchimento dos dados do chamado (topo)

9- Solicitação de troca ou upgrade de um conjunto;

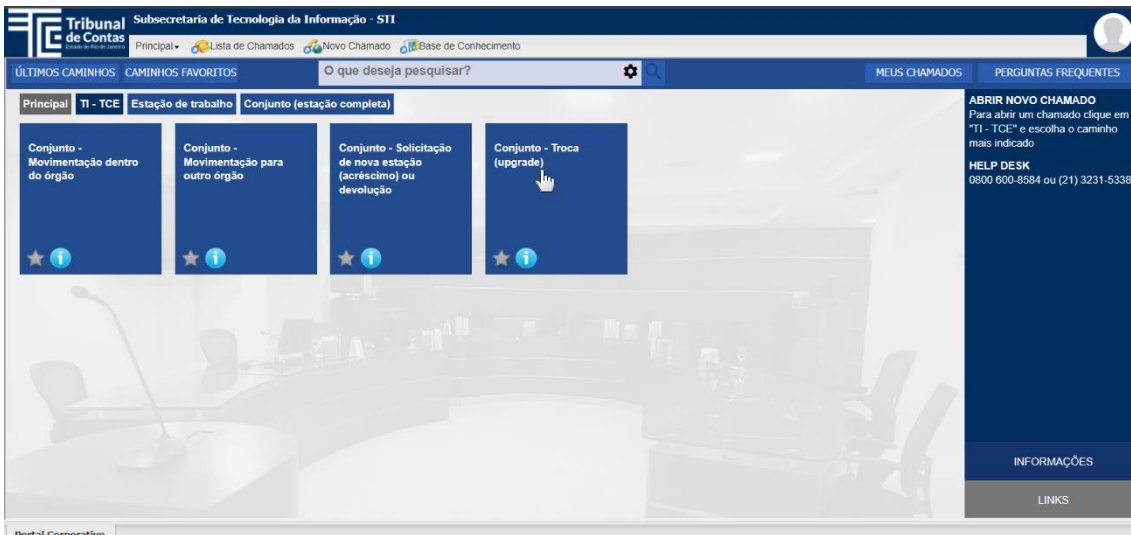


Figura II.2-9 – Troca ou upgrade de conjunto

10- Formulário de lançamento de dados do chamado (nº 132313);

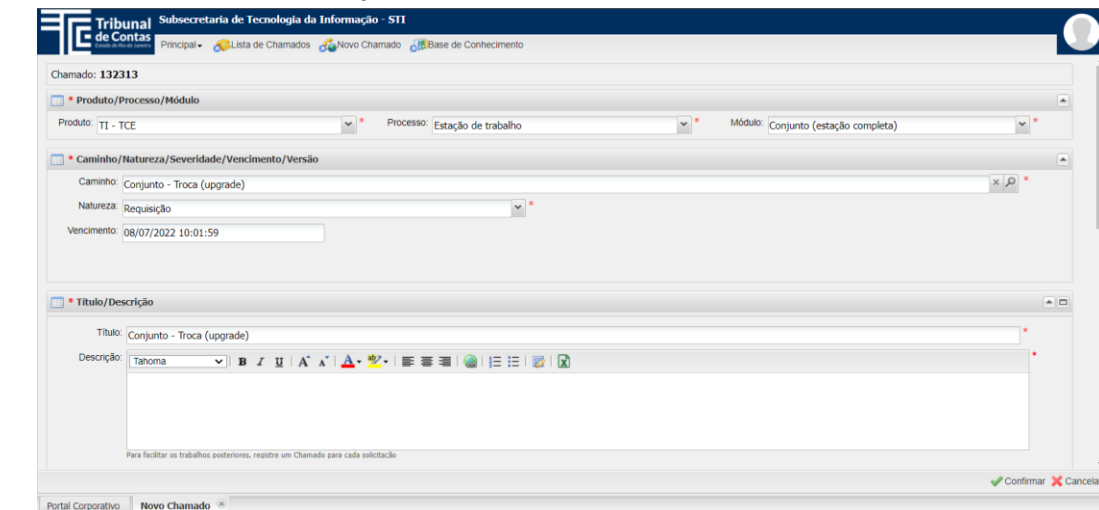


Figura II.2-10 – Preenchimento dos dados do chamado (topo)

## II.3 - Categoria “CPU”

- 1- Caminho para abertura de chamados relativos somente a CPUs;

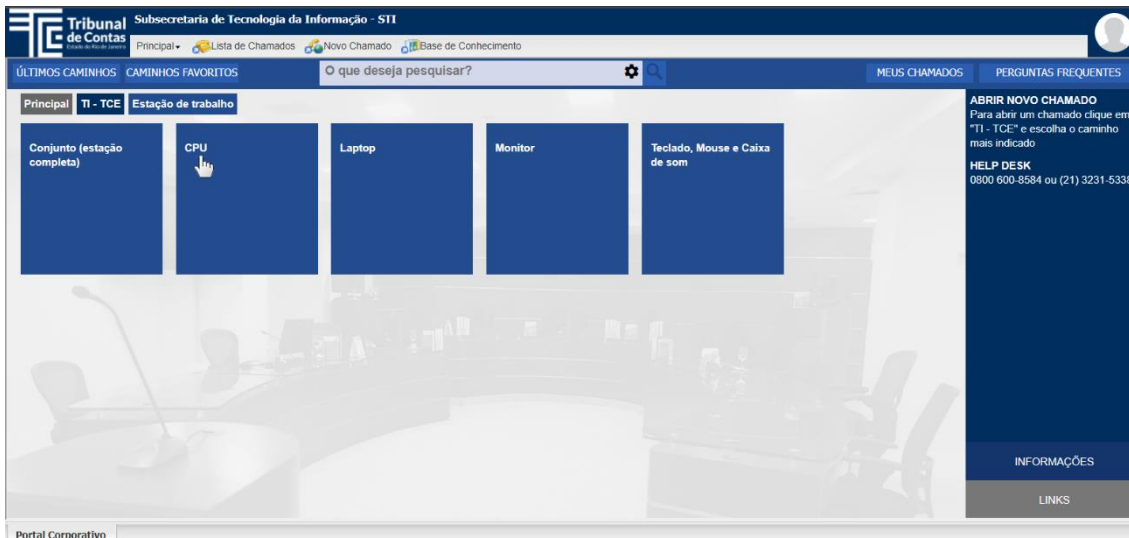


Figura II.3-1 – Início de abertura de chamado para ‘CPU’

- 2- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre CPU;

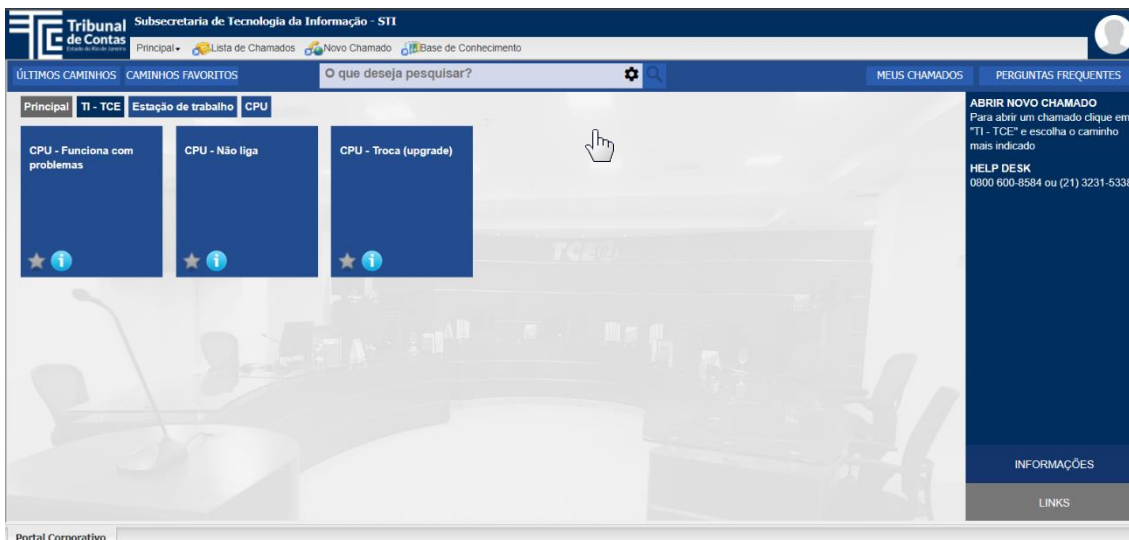
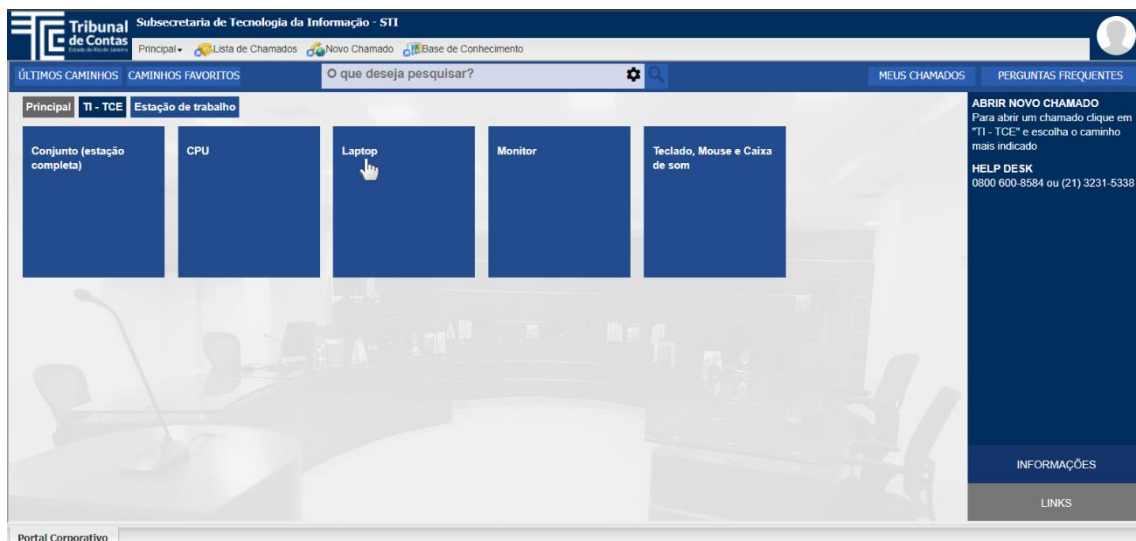


Figura II.3-2 – CPU: funciona com problemas; não liga; ou troca (upgrade)

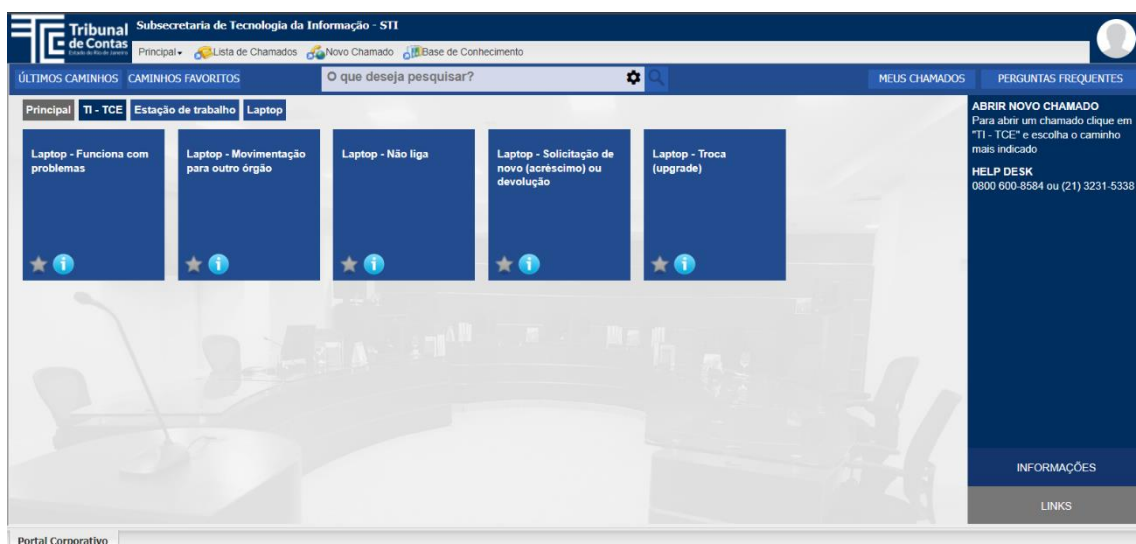
## II.4 - Categoria “Laptop”

- 1- Caminho para abertura de chamados relativos somente a Laptops;



*Figura II.4-1 – Início de abertura de chamado para ‘Laptop’*

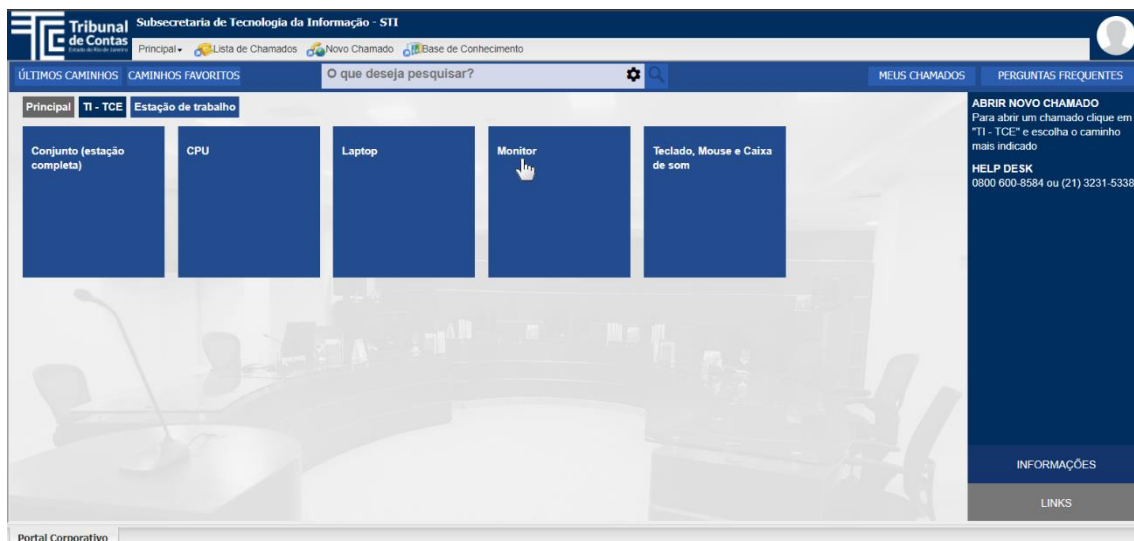
2- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Laptop;



*Figura II.4-2 – Laptop: funciona com problemas; movimento para outro órgão; não liga; acréscimo ou devolução; ou troca (upgrade)*

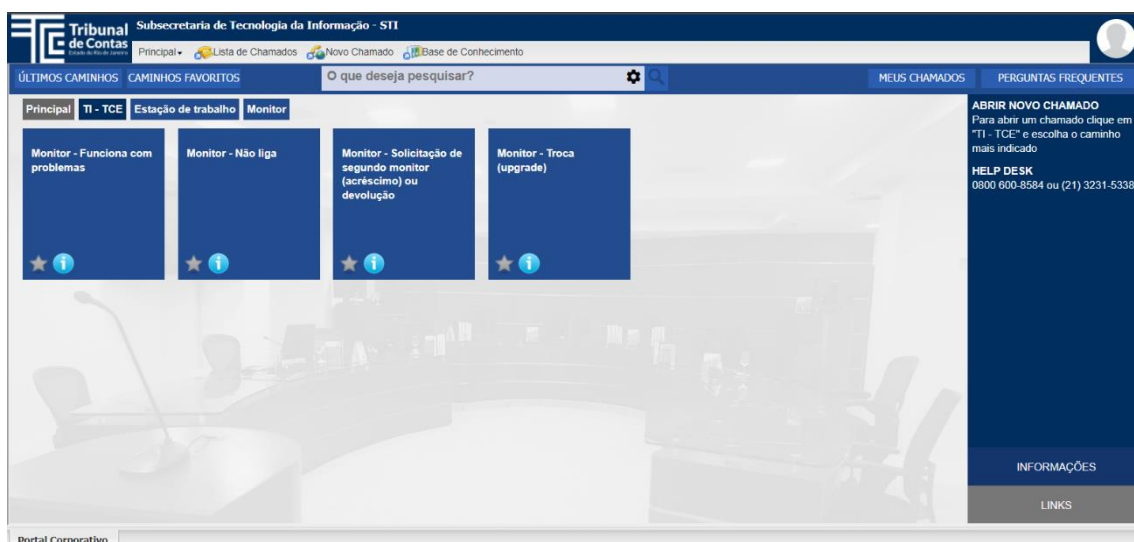
## II.5 - Categoria “Monitor”

1- Caminho para abertura de chamados relativos somente a Monitores;



*Figura II.5-1 – Início de abertura de chamado para ‘Monitor’*

## 2- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Monitor;



*Figura II.5-2 – Monitor: funciona com problemas; não liga; acréscimo ou devolução; ou troca (upgrade)*

## II.6 - Categoria “Teclado, Mouse e Caixa de som”

### 1- Caminho para abertura de chamados relativos Teclados, Mouses e Caixas de som;

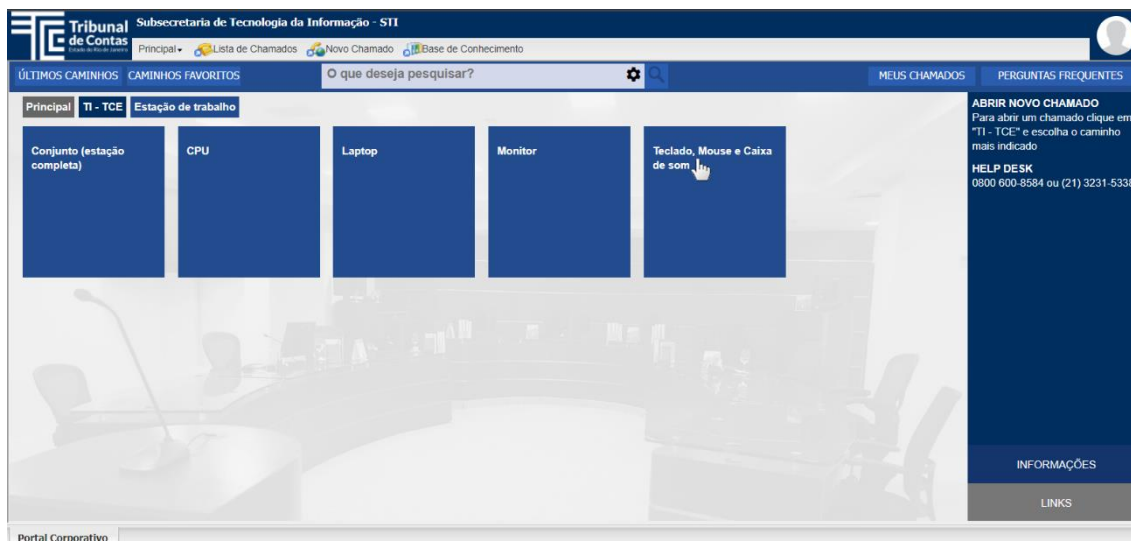


Figura II.6-1 – Início de abertura de chamado para ‘Teclado’, ‘Mouse’ ou ‘Caixa de som’

2- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Teclado, Mouse e Caixa de som;

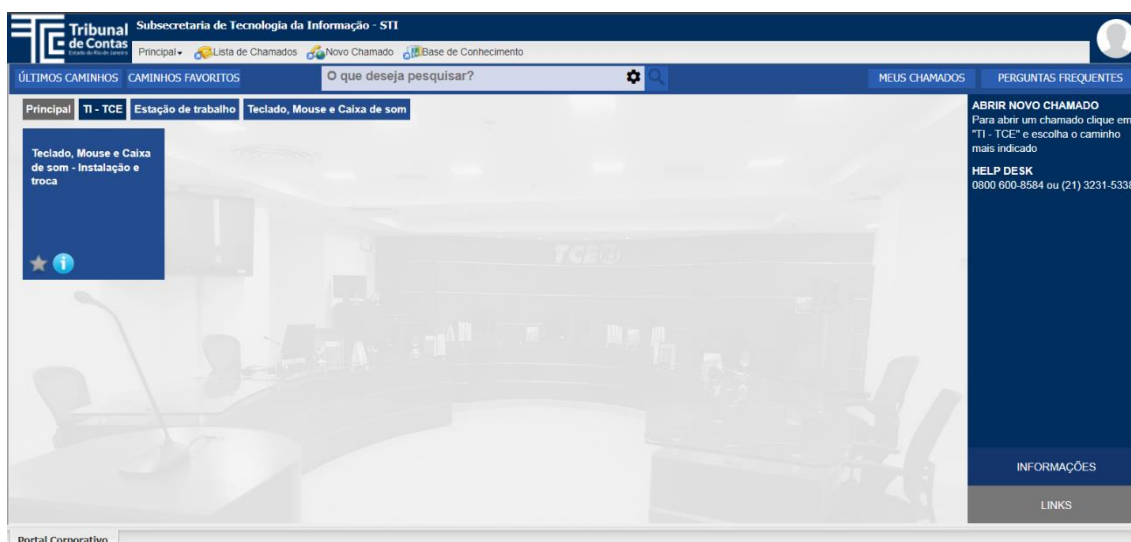
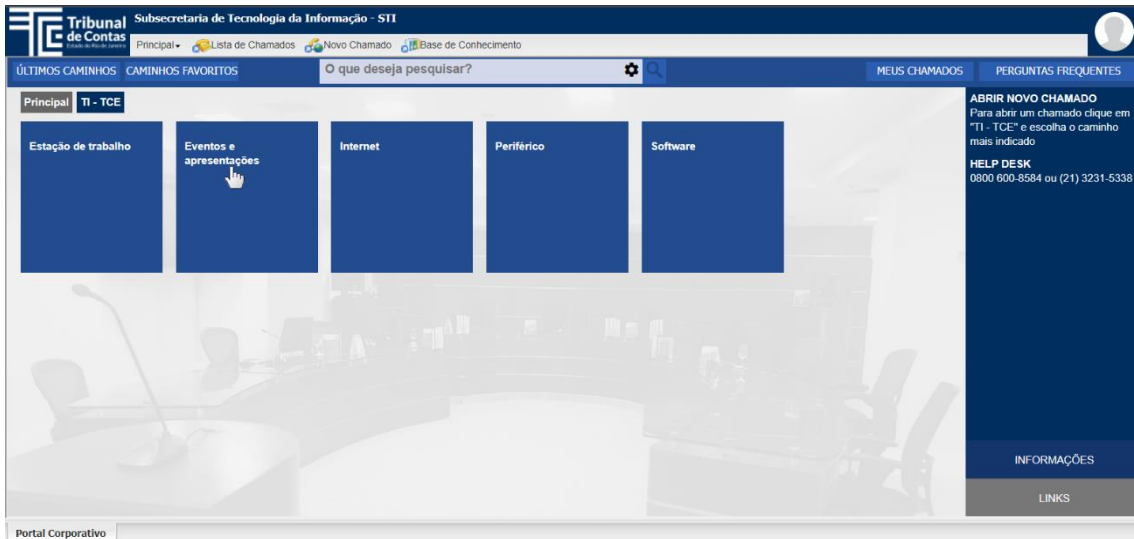


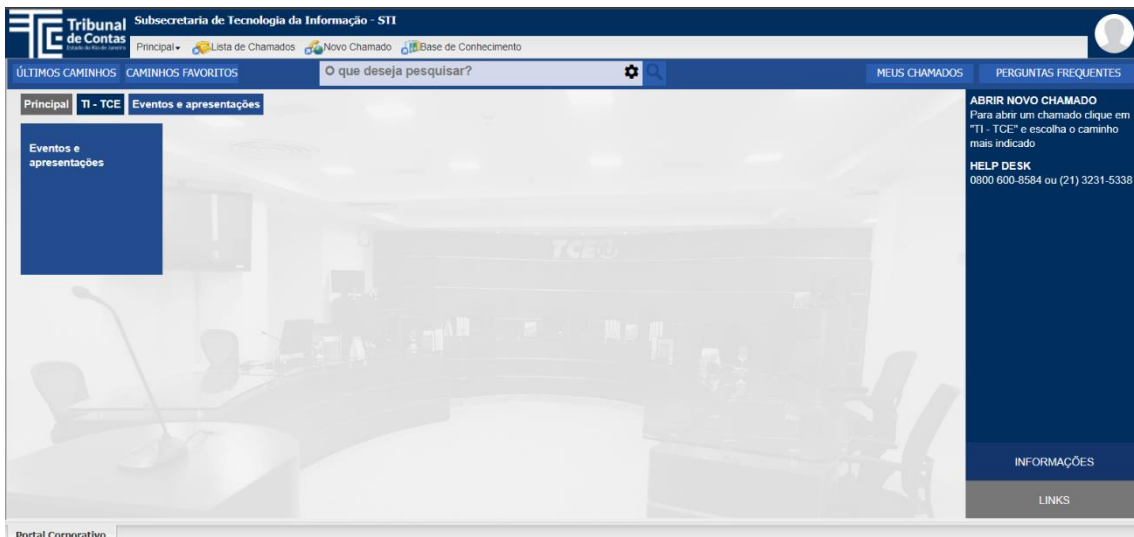
Figura II.6-2 – Instalação ou troca de Teclado, Mouse e Caixa de som

## II.7 - Categoria “Eventos e apresentações”

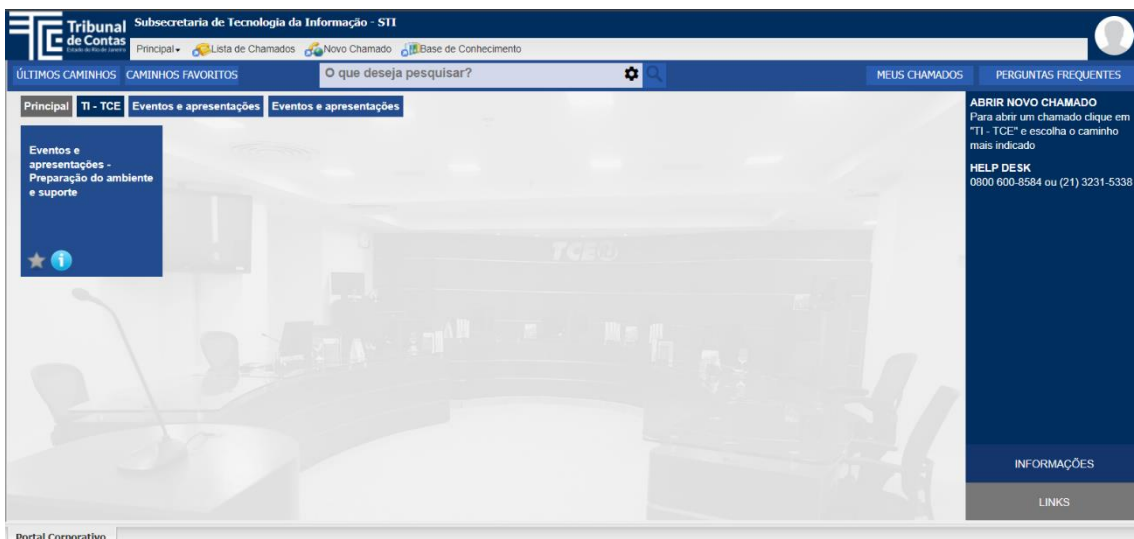
1- Caminho para abertura de chamados relativos a eventos e apresentações;



*Figura II.7-1 – Início de abertura de chamado para ‘Eventos e apresentações’*  
2- Caminho para ‘Eventos e apresentações’;



*Figura II.7-2 – Caminho para eventos e apresentações*  
3- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Eventos e Apresentações;



*Figura II.7-3 – Preparação de ambiente e suporte a eventos e apresentações*

## II.7 - Categoria “Internet”

1- Caminho para abertura de chamados relativos a Internet;

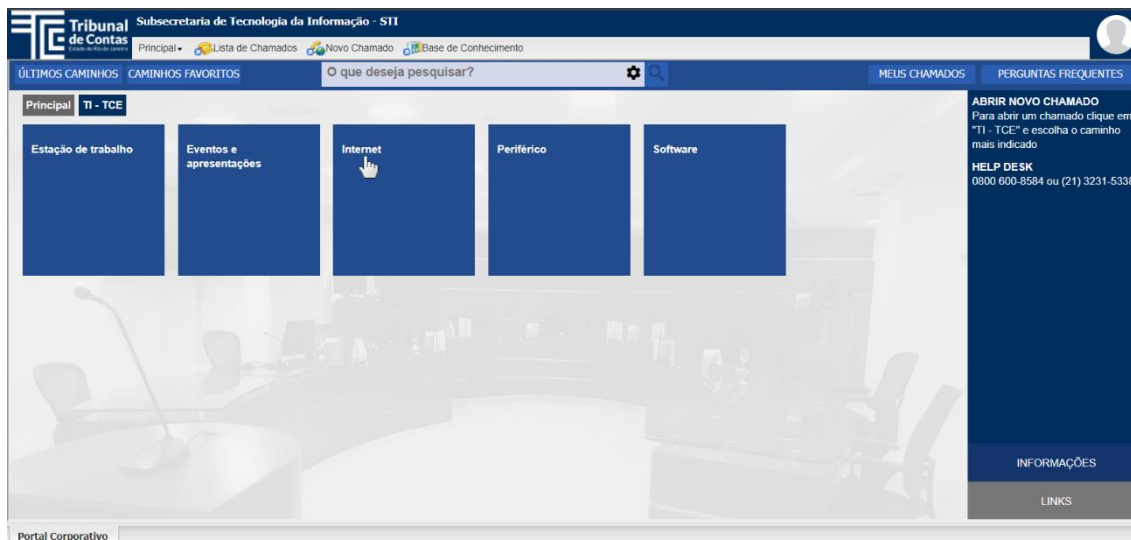


Figura II.7-1 – Início de abertura de chamado para ‘Internet’

2- Caminhos para ‘Internet’;

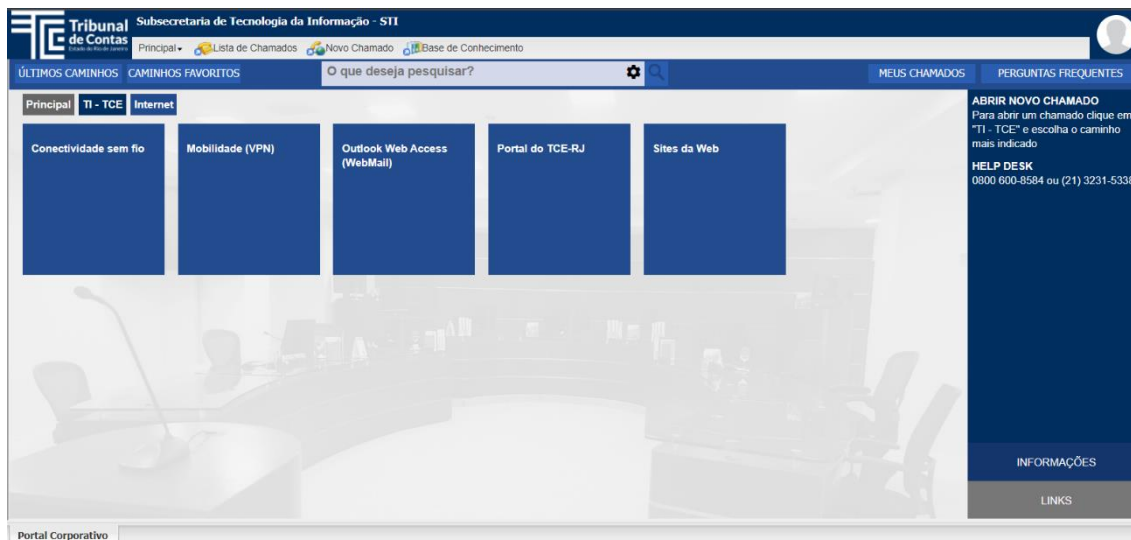
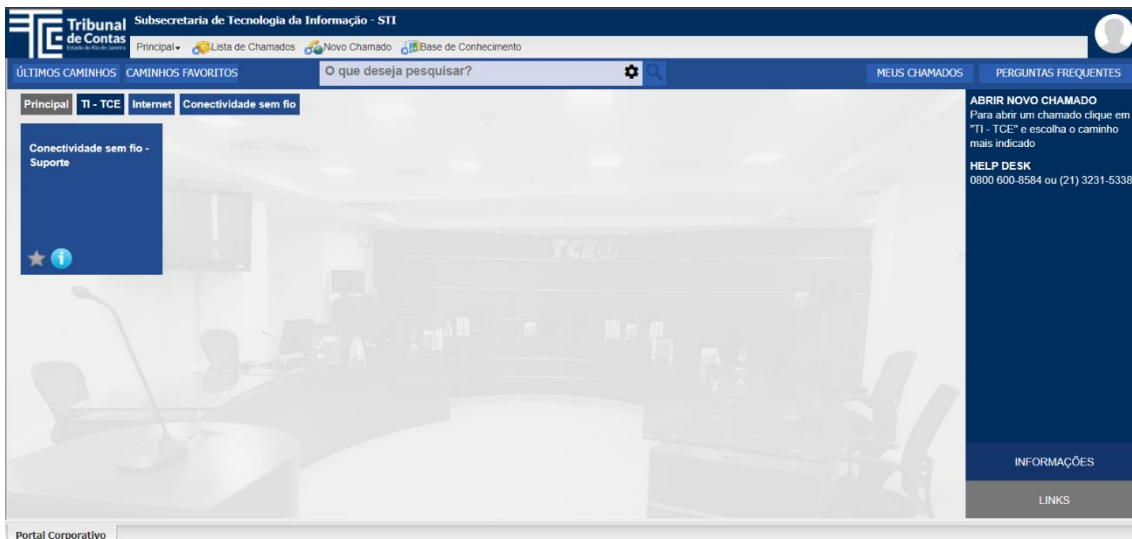


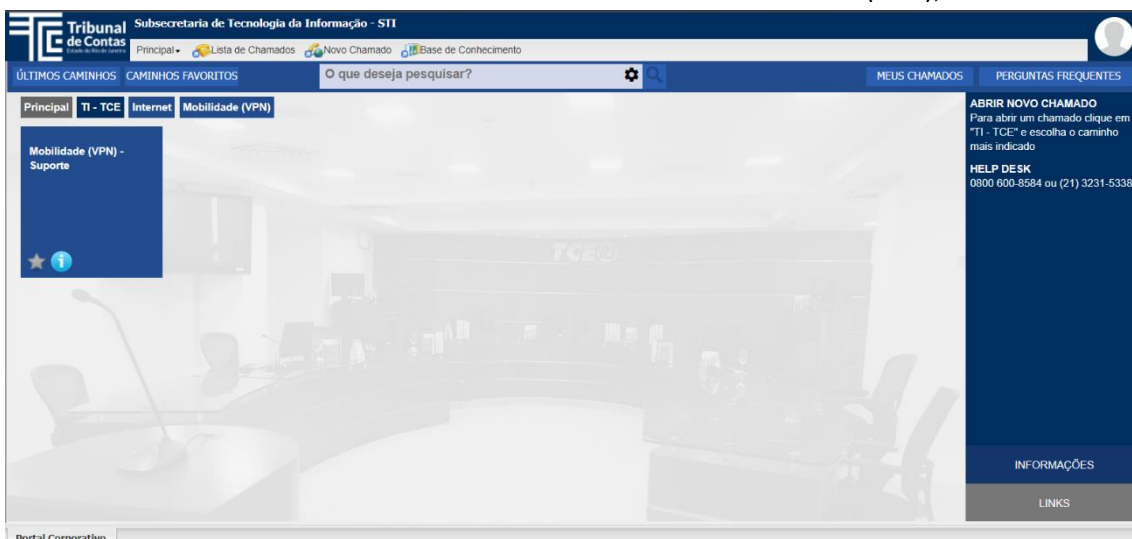
Figura II.7-2 – Caminhos para Internet

3- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Conectividade sem fio;



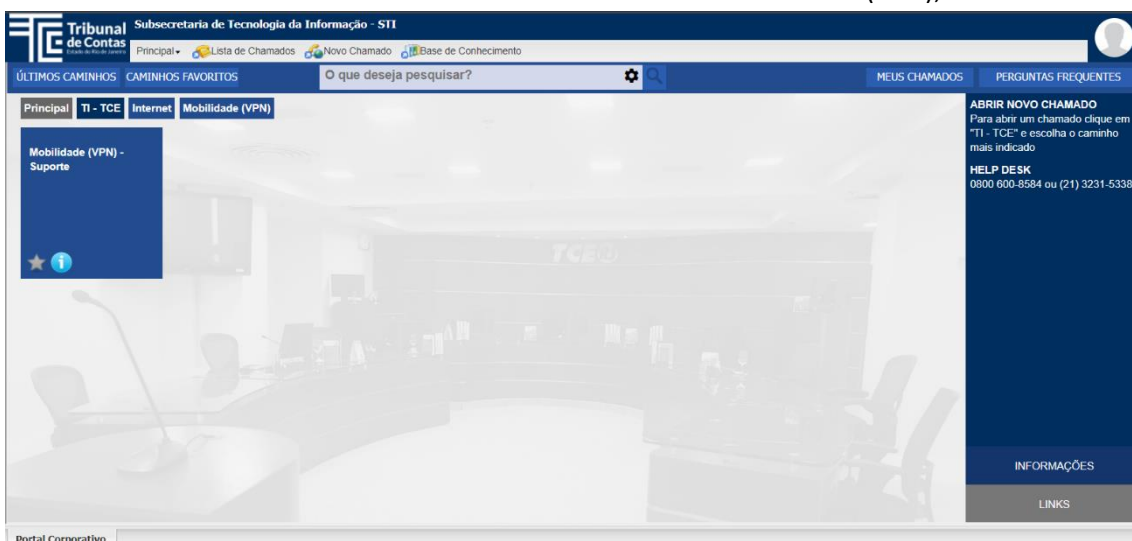
*Figura II.7-3 – Suporte à conectividade sem fio*

4- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Mobilidade (VPN);



*Figura II.7-4 – Suporte ao Mobilidade*

5- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Mobilidade (VPN);



*Figura II.7-5 – Suporte ao Mobilidade*



6- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Webmail;

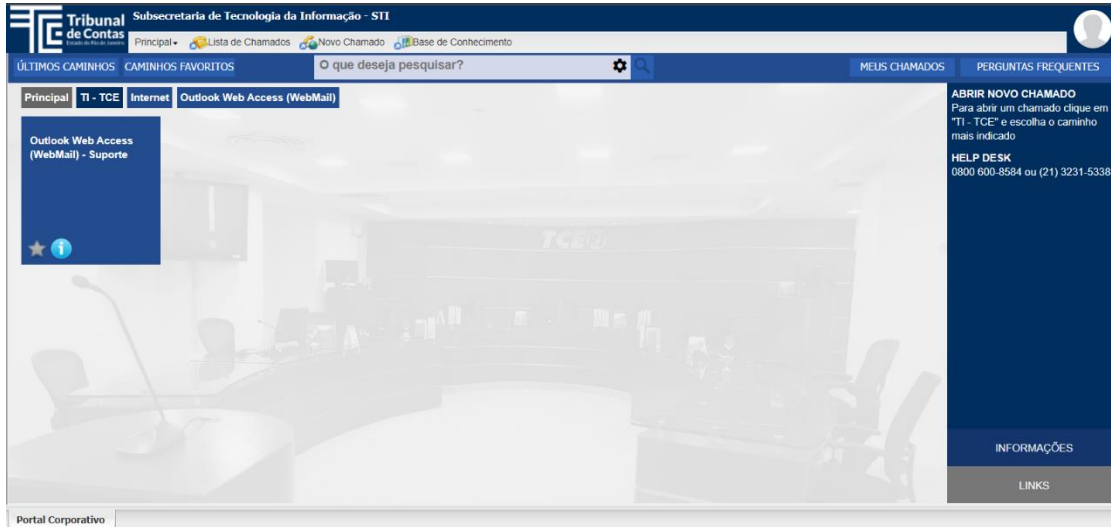


Figura II.7-6 – Suporte ao Webmail

7- Extremo do caminho relativo a chamados sobre o Portal do TCE-RJ;

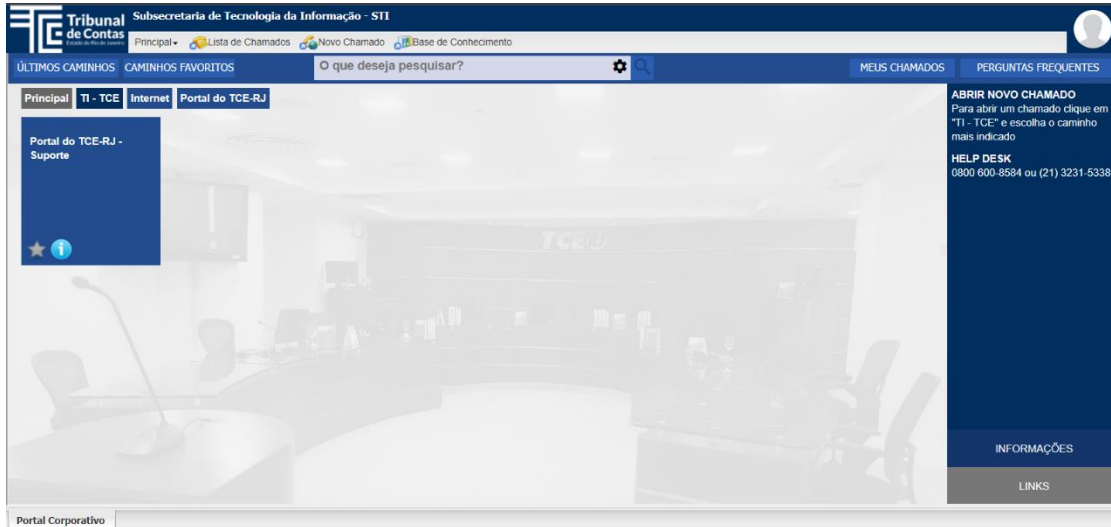


Figura II.7-7 – Suporte ao Portal do TCE-RJ

8- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Sites da Web;

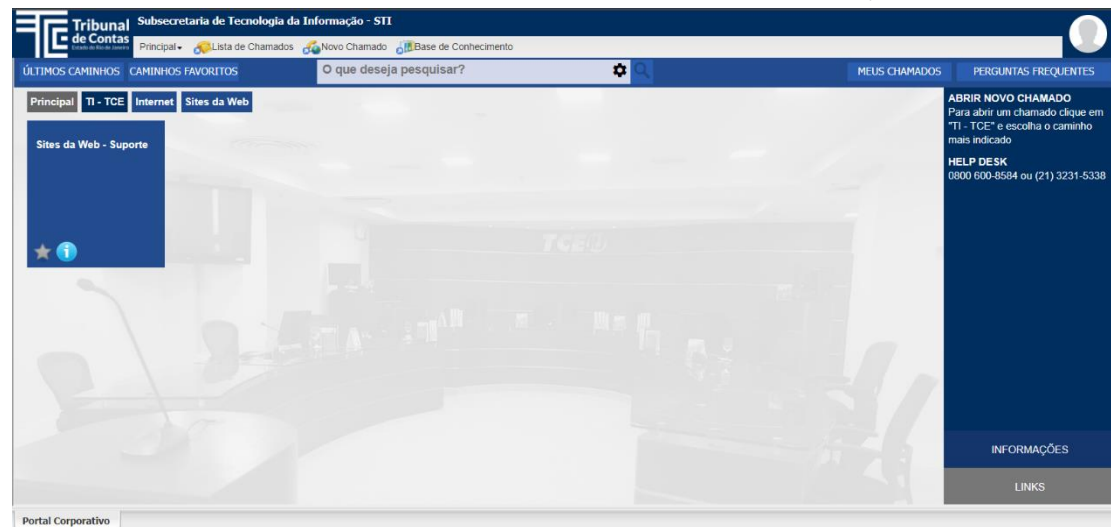


Figura II.7-8 – Suporte a Sites da Web

## II.8 - Categoria “Periférico”

1- Caminho para abertura de chamados relativos a Periféricos;

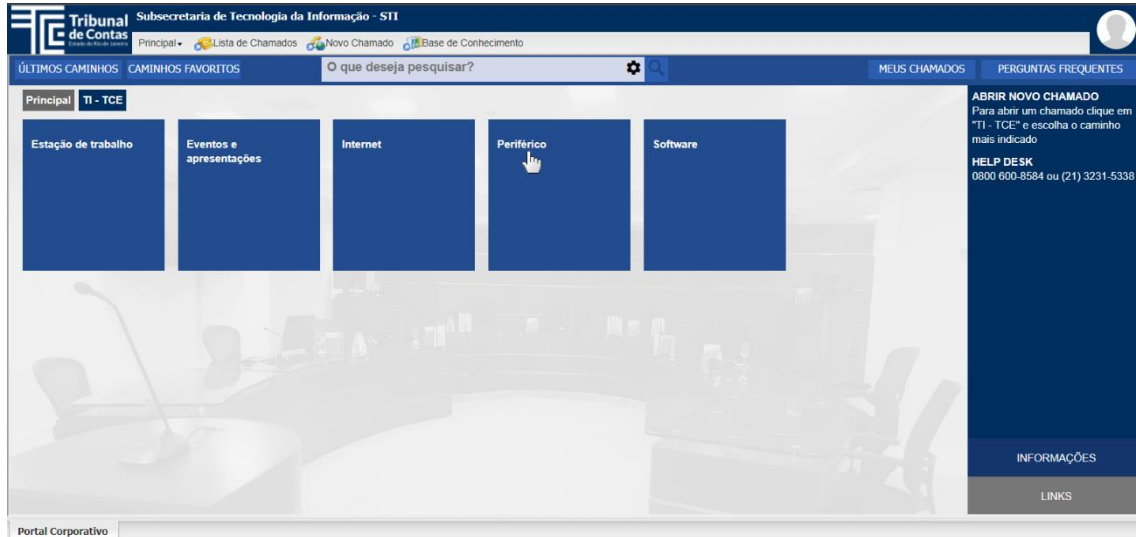


Figura II.8-1 – Início de abertura de chamado para ‘Periférico’

2- Caminhos para ‘Periférico’;

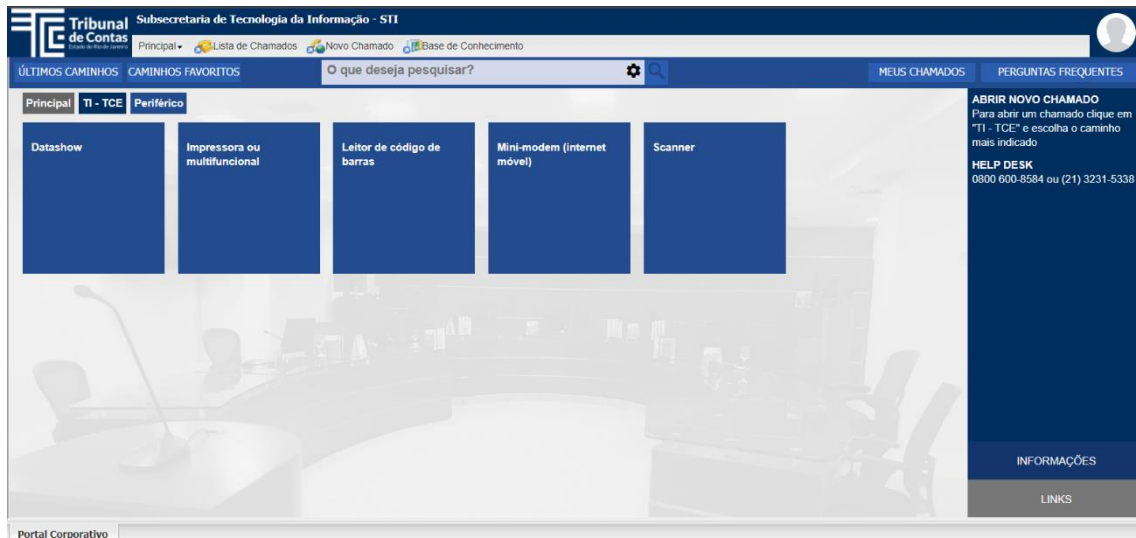


Figura II.8-2 – Caminhos para Periféricos

3- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Datashow;

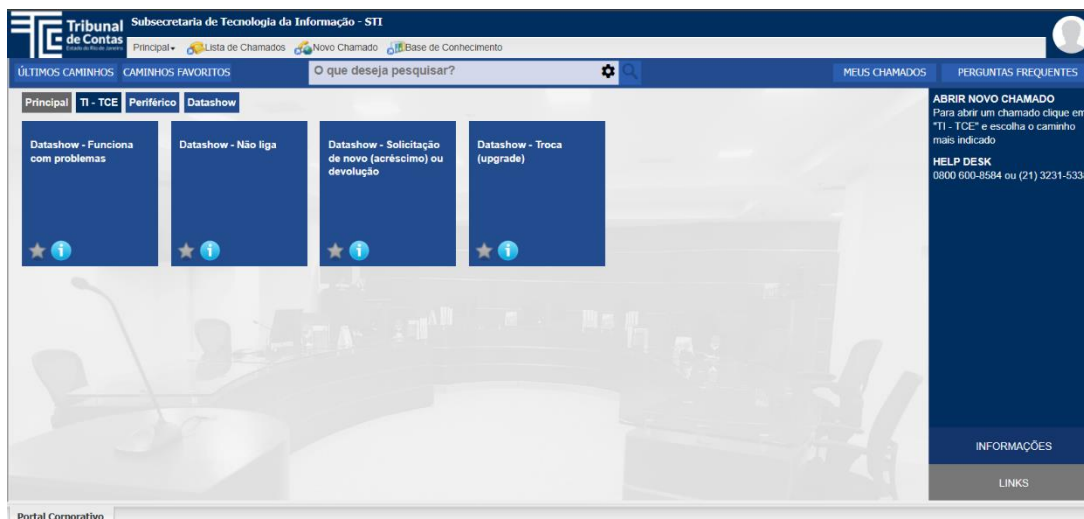


Figura II.8-3 – Datashow: funciona com problemas; não liga; acréscimo ou devolução; ou troca (upgrade)  
4- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Impressora ou multifuncional;

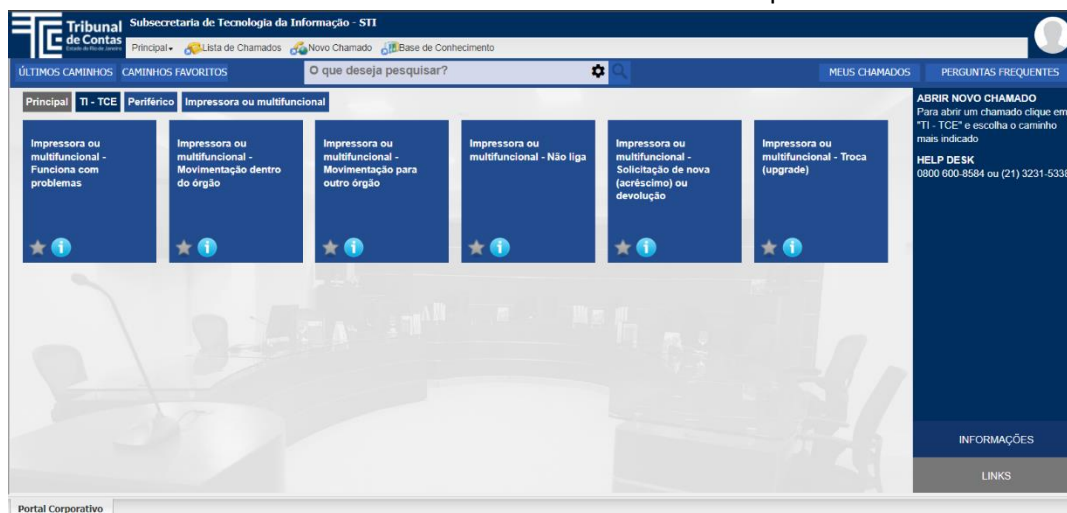


Figura II.8-4 – Impressora ou multifuncional: funciona com problemas; manutenção no órgão; não liga; acréscimo ou devolução; ou troca (upgrade)

5- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Leitor de código de barras;

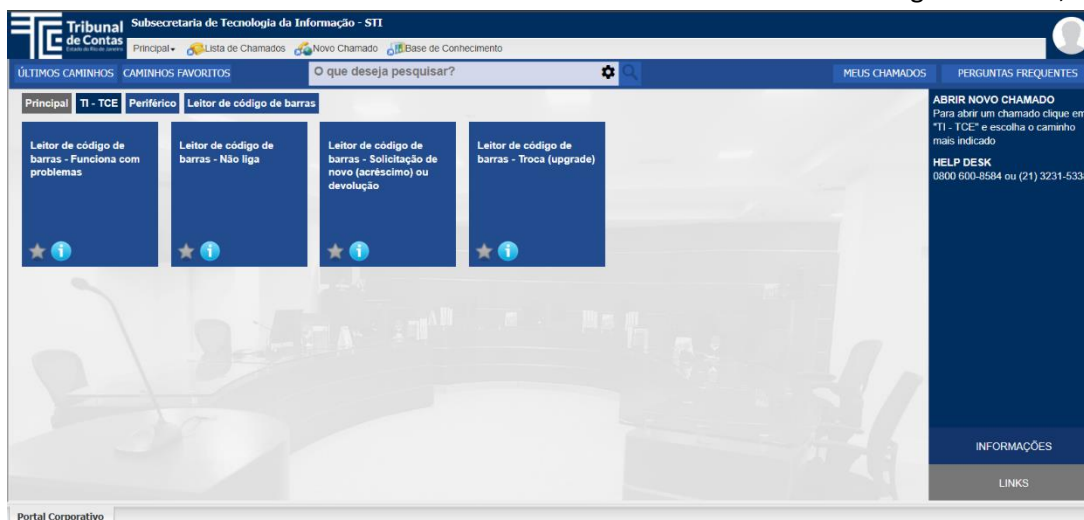


Figura II.8-5 – Leitor de código de barras: funciona com problemas; não liga; acréscimo ou devolução; ou troca (upgrade)

6- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Mini-modem;

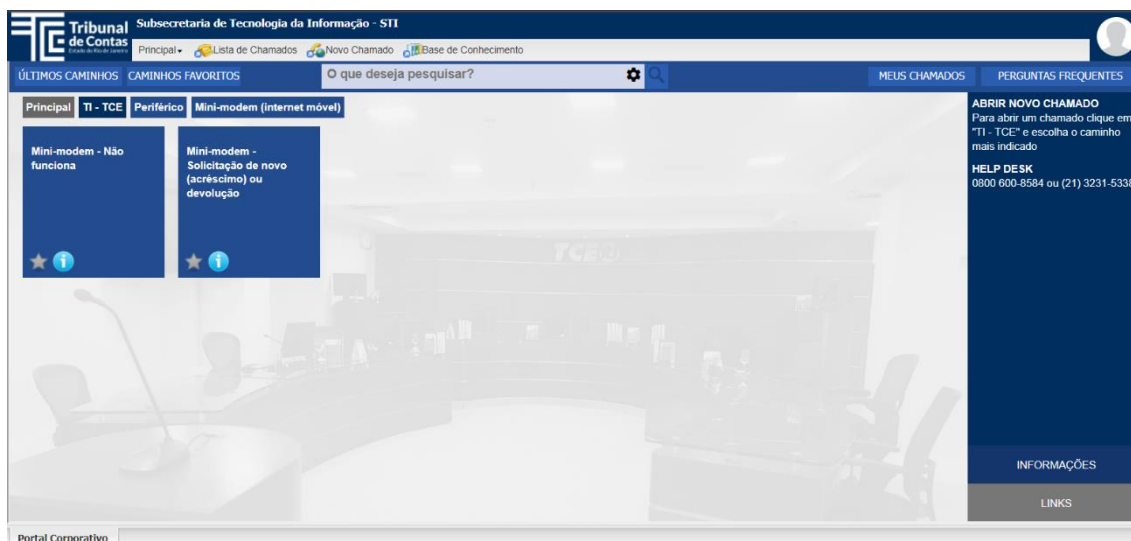


Figura II.8-6 – Mini-modem: não funciona; acréscimo ou devolução

7- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Scanner;

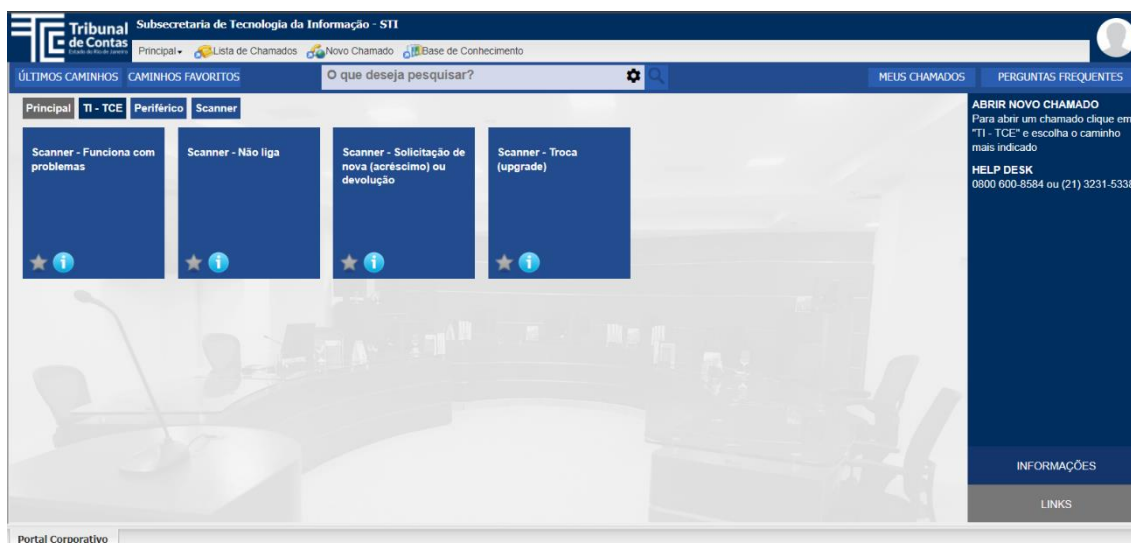


Figura II.8-7 – Scanner: funciona com problemas; não liga; acréscimo ou devolução; ou troca (upgrade)

## II.9 - Categoria “Software”

1- Caminho para abertura de chamados relativos a Software;

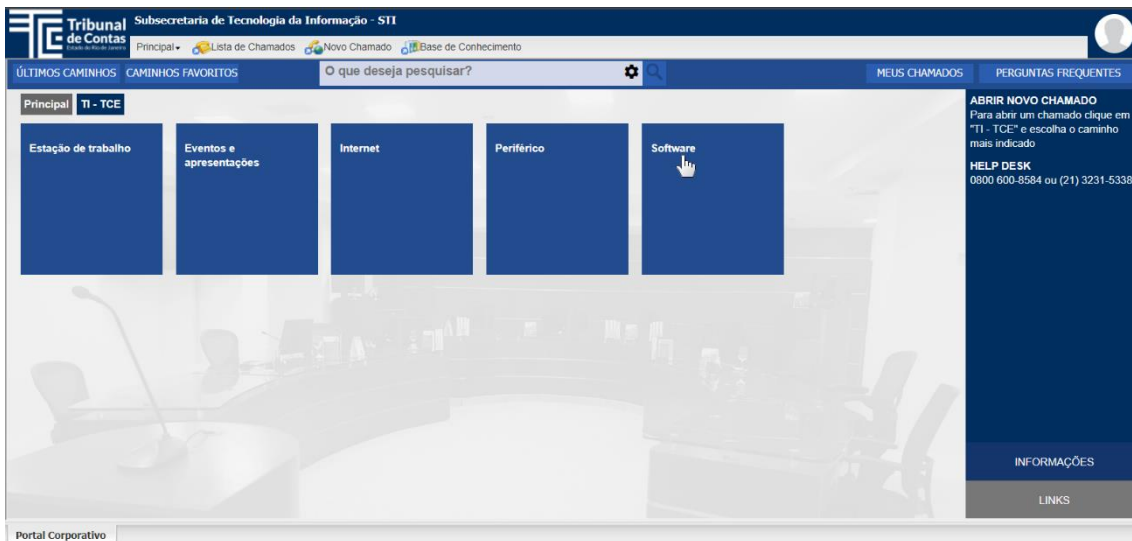


Figura II.9-1 – Início de abertura de chamado para ‘Software’

## 2- Caminhos para ‘Software’;

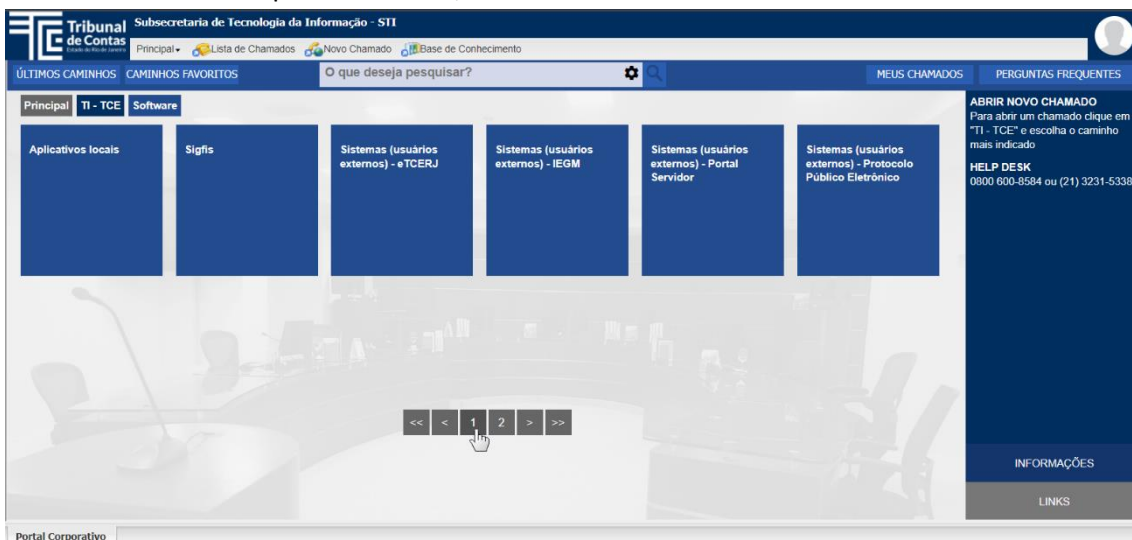


Figura II.9-2a – Caminhos para Software (#1)

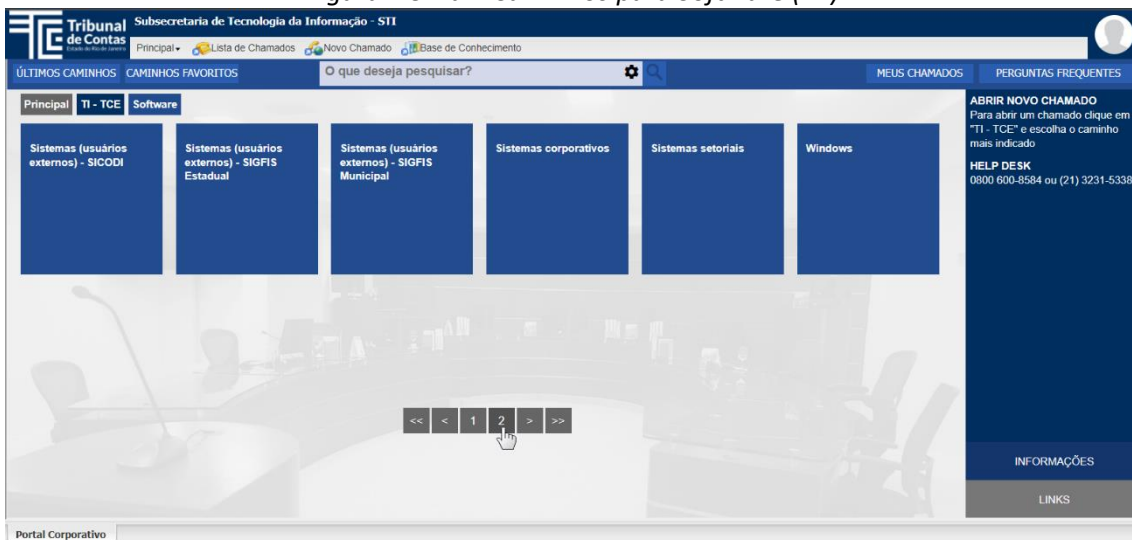


Figura II.9-2b – Caminhos para Software (#2)

3- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Aplicativos locais;

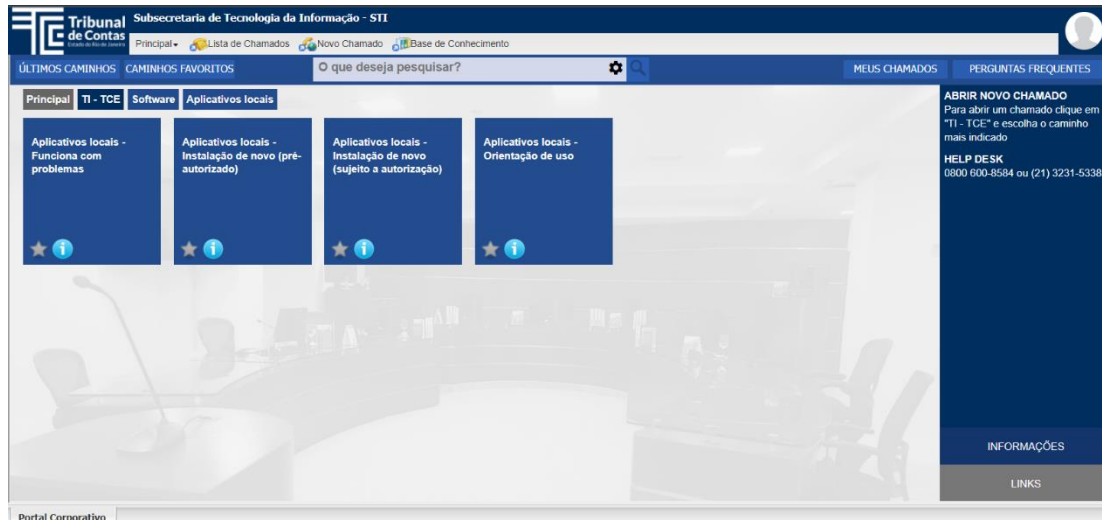


Figura II.9-3 – Aplicativos locais: funciona com problemas; instalação pré-autorizada; instalação sujeita a autorização; orientação de uso

4- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre SIGFIS;

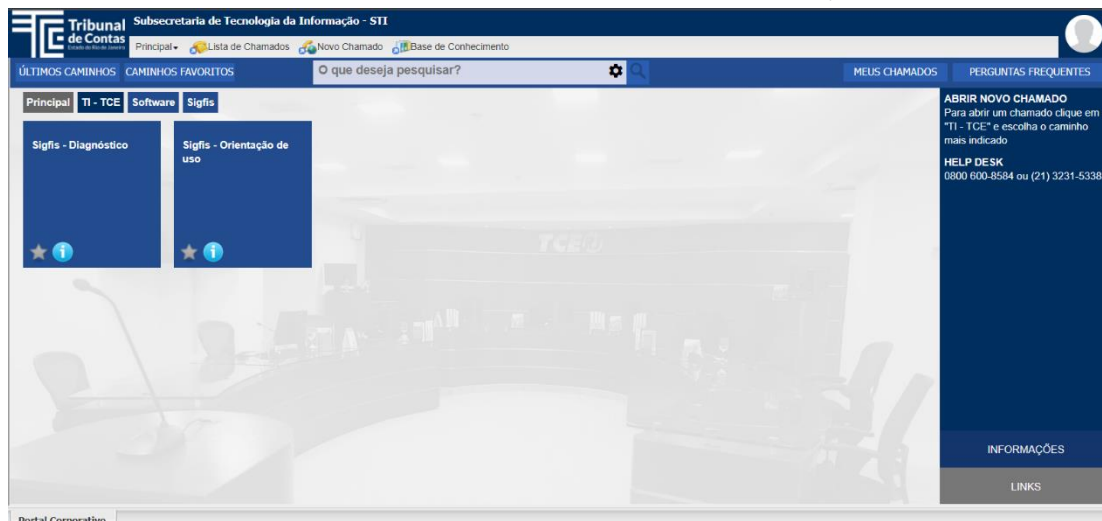


Figura II.9-4 – SIGFIS: diagnóstico; orientação de uso

5- Extremo do caminho relativo a chamados sobre eTCERJ;

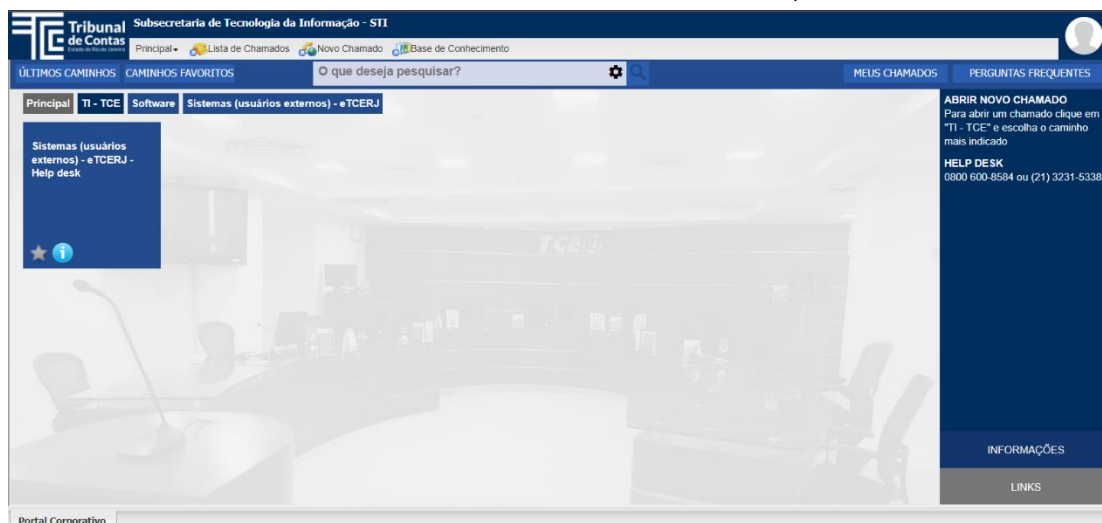
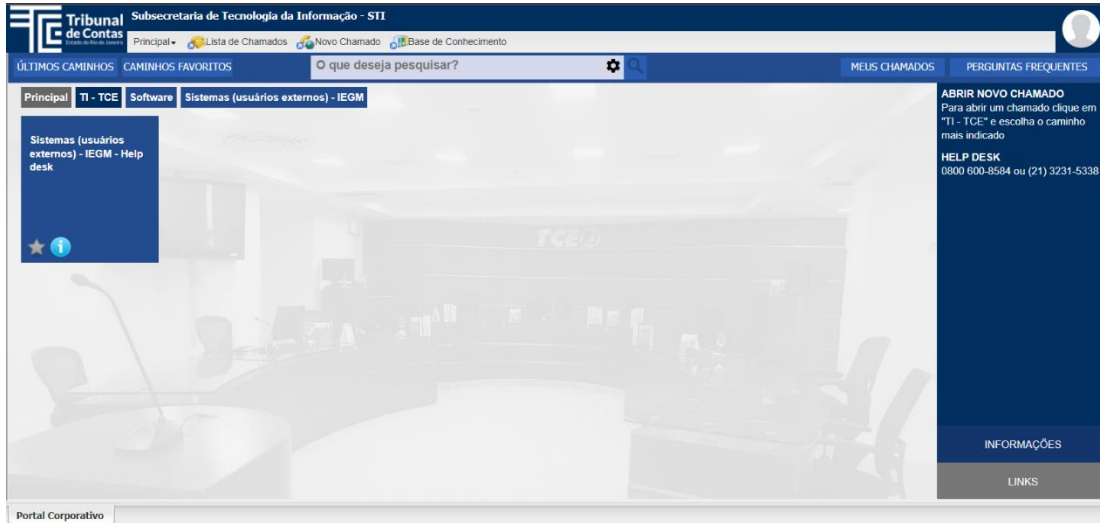


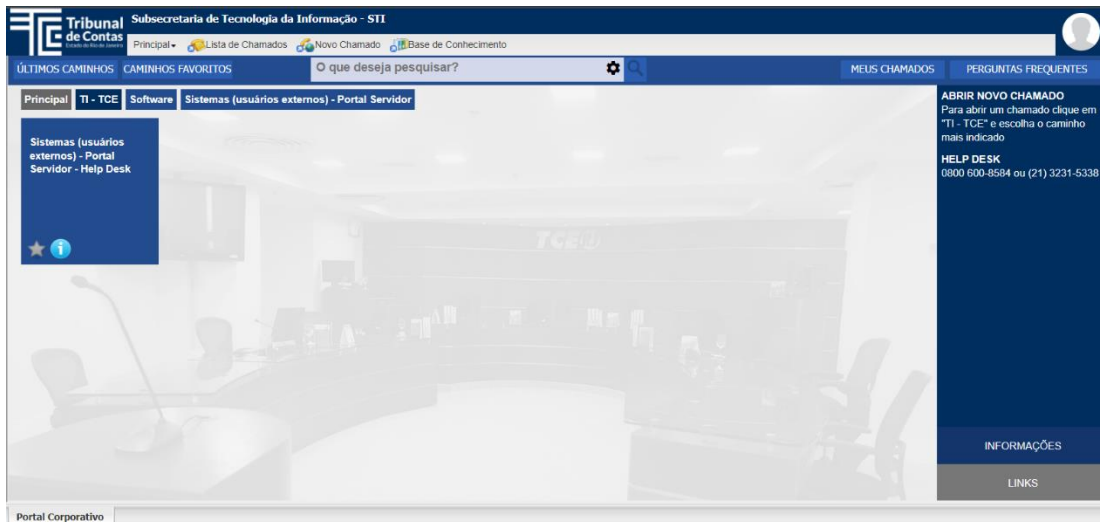
Figura II.9-5 – eTCERJ: HelpDesk (usuários externos)

6- Extremo do caminho relativo a chamados sobre IEGM;



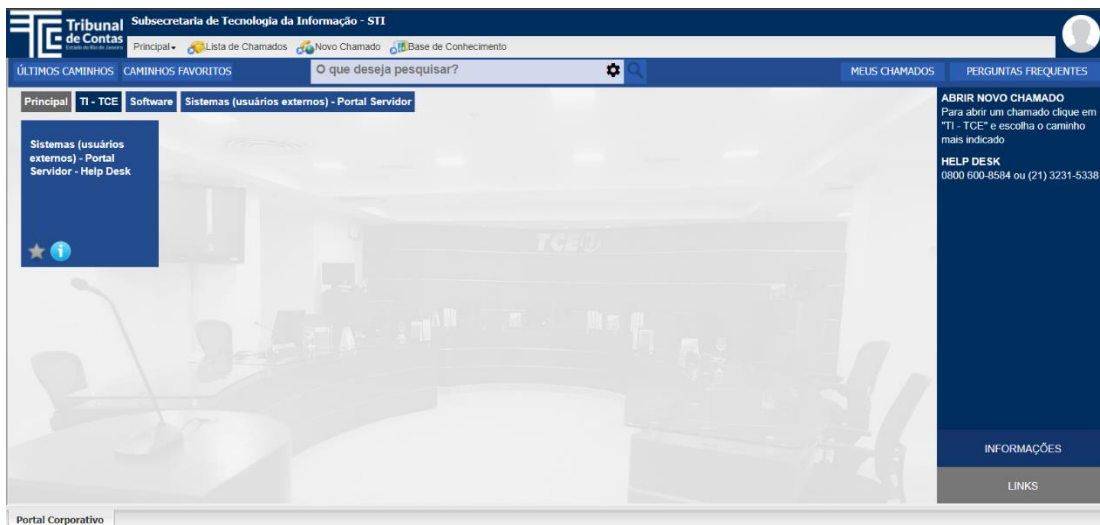
*Figura II.9-6 – IEGM: HelpDesk (usuários externos)*

7- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Portal Servidor;



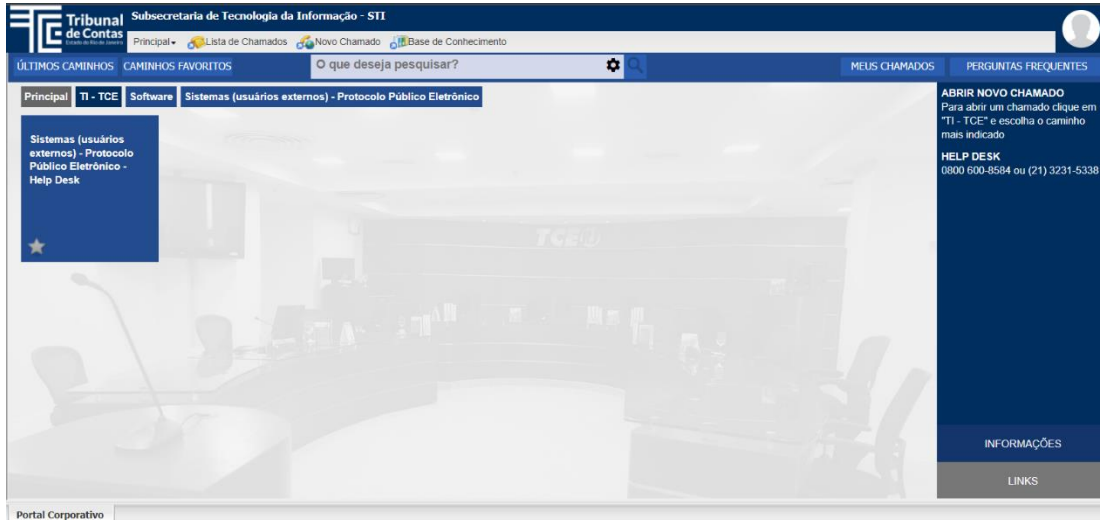
*Figura II.9-7 – Portal Servidor: HelpDesk (usuários externos)*

8- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Portal Servidor;



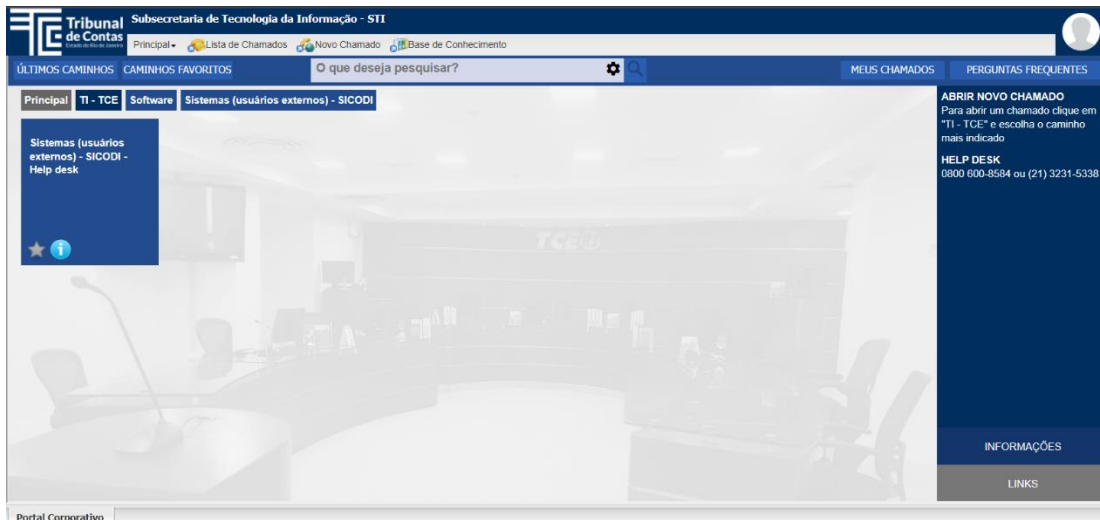
*Figura II.9-8 – Portal Servidor: HelpDesk (usuários externos)*

9- Extremo do caminho relativo a chamados sobre Protocolo Eletrônico;



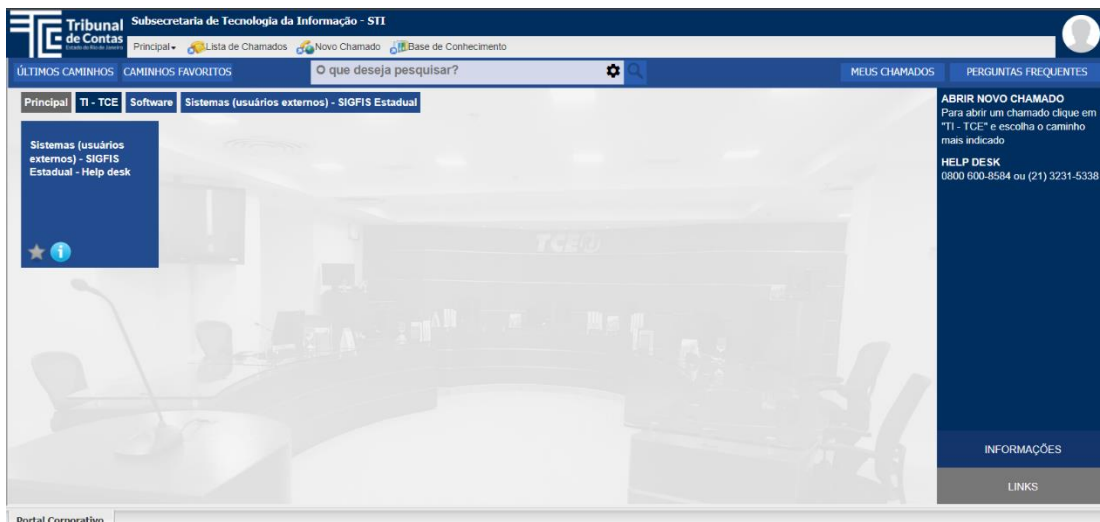
*Figura II.9-9 – Protocolo Eletrônico: HelpDesk (usuários externos)*

10- Extremo do caminho relativo a chamados sobre SICODI;



*Figura II.9-10 – SICODI: HelpDesk (usuários externos)*

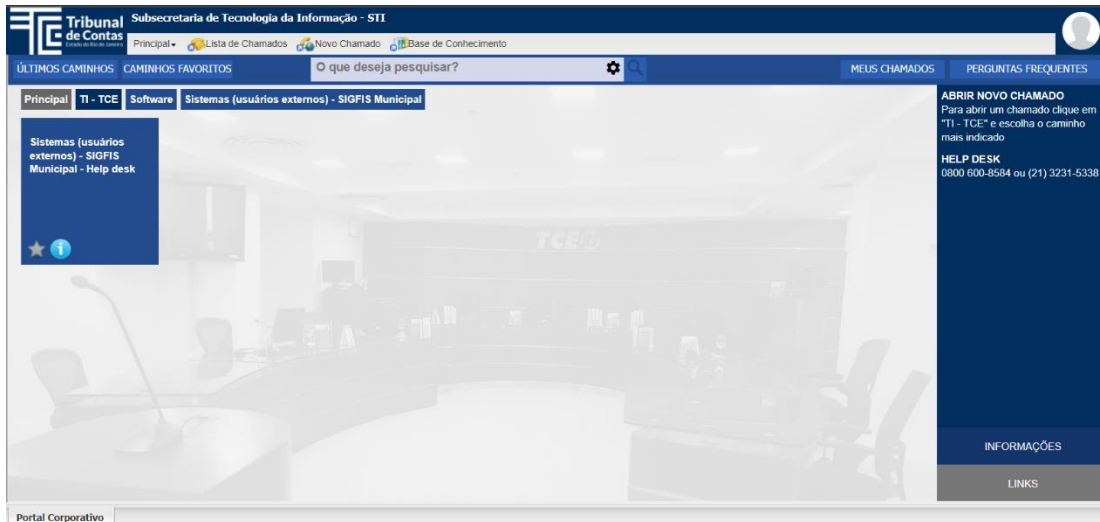
11- Extremo do caminho relativo a chamados sobre SIGFIS Estadual;



*Figura II.9-11 – SIGFIS Estadual: HelpDesk (usuários externos)*

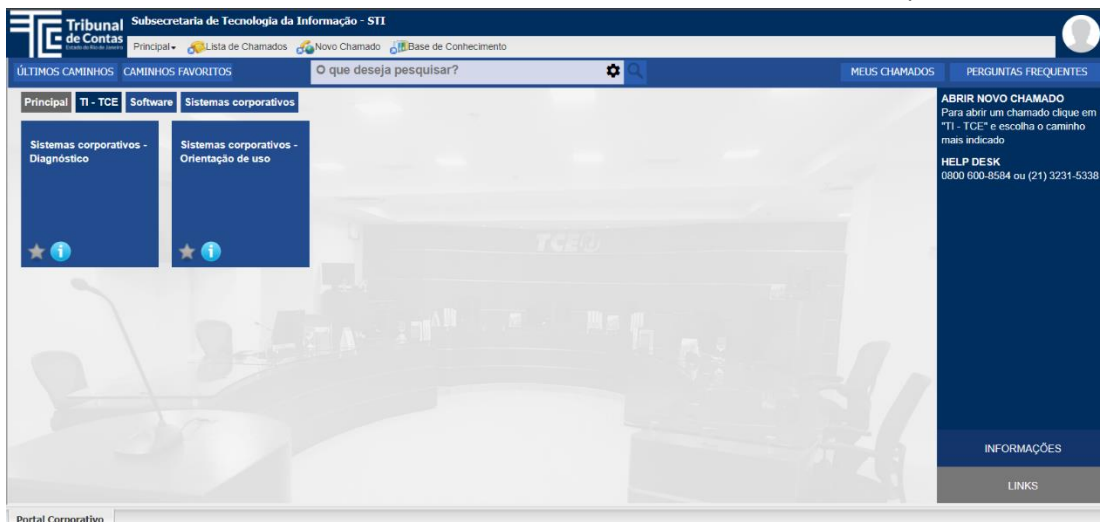


12- Extremo do caminho relativo a chamados sobre SIGFIS Municipal;



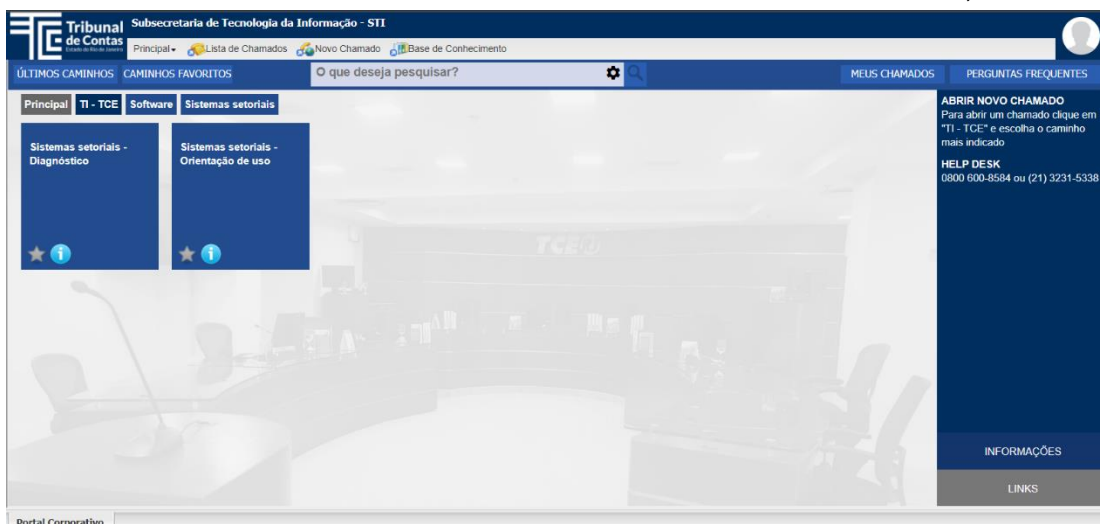
*Figura II.9-12 – SIGFIS Municipal: HelpDesk (usuários externos)*

13- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Sistemas Corporativos;



*Figura II.9-13 – Sistemas Corporativos: diagnóstico; orientação de uso*

14- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Sistemas setoriais;



*Figura II.9-14 – Sistemas setoriais: diagnóstico; orientação de uso*

15- Extremos dos caminhos relativos a chamados sobre Windows;

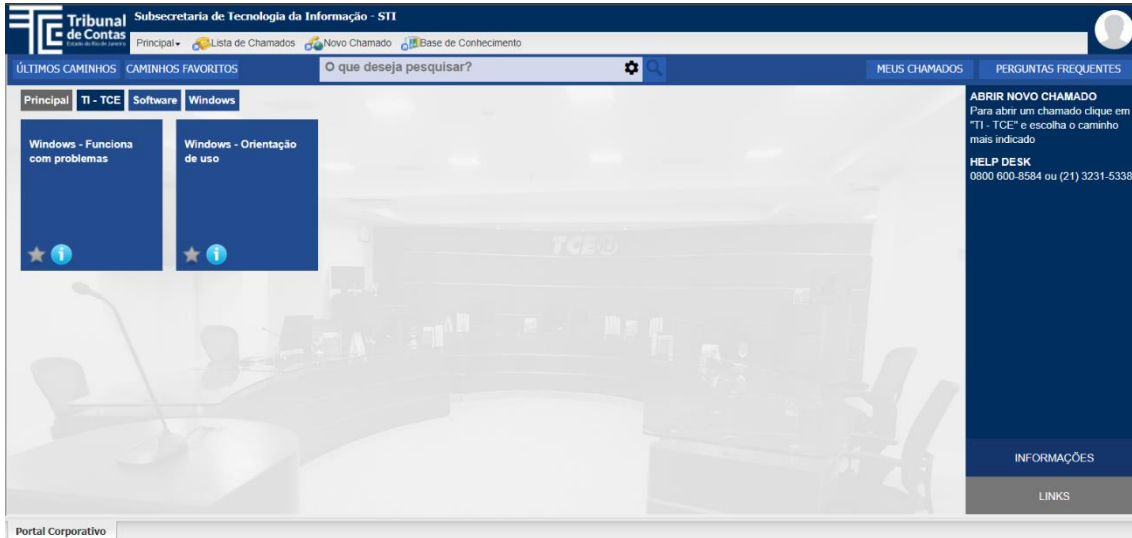


Figura II.9-15 – Windows: funciona com problemas; orientação de uso

-X-

**Dúvidas e suporte:** abertura de chamado (via ícone da 'Janela de Aplicativos - TCE-RJ') 'Abertura de chamados - STI' / <suporte.tcerj.tc.br>, ou pelos telefones do Apoio ao Usuário (r. 5338) 3231-5338 / 0800 600 8584