

# CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

**Cadastro Mestre de Documentos (CMD)**

Versão 2.1



---

As informações contidas neste manual, ou, em qualquer documentação da CA&DS\_Informática, são confidenciais e representam sigilo comercial com direitos exclusivos da CA&DS\_Informática. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, distribuída ou transmitida sem autorização prévia por escrito. Este manual está sujeito a alterações sem notificação prévia e não constitui uma obrigação por parte da CA&DS\_Informática. O Software descrito neste manual é comercializado sob um contrato de licença, e, só poderá ser utilizado conforme os termos do contrato.

---

**© CA&DS - Comércio, Assessoria e Desenvolvimento de Sistemas LTDA., 1994 – 2014.  
Todos os Direitos Reservados**

---

## Conteúdo

INTRODUÇÃO .....	- 2 -
CADASTRO MESTRE DE DOCUMENTOS (CMD) .....	- 3 -
PARÂMETROS RELACIONADOS .....	- 5 -
Divisões .....	- 5 -
Classe e Tipo de Documento .....	- 6 -
Classe e Tipo de Artigo .....	- 8 -
Listas de Usuários .....	- 8 -
Status do Documento .....	- 9 -
Status do Artigo .....	- 9 -
CADASTRANDO UM DOCUMENTO .....	- 10 -
Cadastro Mestre de Documento (CMD) .....	- 10 -
Upload do Documento Relacionado .....	- 11 -
Web Site Relacionado .....	- 11 -
Procedimentos Relacionados .....	- 13 -
Consultando Dados do Documento .....	- 17 -
BASE DE CONHECIMENTO (BC) .....	- 19 -
Cadastrando um Artigo .....	- 19 -
Pesquisando um Artigo .....	- 20 -
Imprimindo um Artigo .....	- 21 -
RELACIONAMENTOS ITM .....	- 23 -
Serviços .....	- 23 -
Hardware .....	- 23 -
Software .....	- 23 -
Licenças de Software .....	- 23 -
Contratos .....	- 23 -
Projeto .....	- 23 -
EXCLUSÃO DE DOCUMENTOS E PROCEDIMENTOS .....	- 24 -
HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS .....	- 25 -
DOWNLOAD .....	- 26 -

## INTRODUÇÃO

---

O módulo para controle de documentos do software para Gerenciamento de IT – ITM permite o registro e controle de todos os documentos controlados por TI relacionados com os recursos e sistemas administrados.

Todos os documentos poderão ser carregados e controlados para que as revisões necessárias sejam executadas conforme os procedimentos e os prazos determinados.

Documentos confidenciais poderão ser catalogados e liberados apenas para os usuários autorizados.

Web Sites relacionados com os recursos e sistemas administrados por TI poderão ser documentados juntamente com os procedimentos requeridos para acesso.

Uma base de conhecimento permitirá o registro de procedimentos e instruções para o suporte ao atendimento das solicitações de serviços pelos responsáveis de TI.

Os documentos controlados poderão ser relacionados com os módulos ITM para serem utilizados como referência de apoio na tomada de decisões e controles (Hardware, Software, Contratos, Serviços, etc.).

Esse manual descreve os principais conceitos e parâmetros para que você possa manter o seu cadastro de documentos da melhor forma possível.

## CADASTRO MESTRE DE DOCUMENTOS (CMD)

---

O Cadastro Mestre de Documentos (CMD) permite a criação e manutenção dos documentos relacionados com os recursos e sistemas administrados por TI.



O CMD tem como funcionalidades:

- ✓ Cadastro de documentos de apoio para gestão de TI.
- ✓ Normas, Manuais, Instruções, Sites Internet, Contratos, Propostas, etc..
- ✓ Ações relacionadas com o documento (Ex. Instruções de Acesso para um Site Internet).
- ✓ Controle para períodos das revisões de documentos administrados por TI.
- ✓ Base de conhecimento para auxiliar a resolução de problemas e configurações.
- ✓ Relacionamento com recursos administrados por TI (Hardware, Software, Contratos, Serviços).

Para manutenção do CMD, siga as instruções abaixo:

P	Documento	Divisão	Classe	Tipo	Descrição	Data Início	Data Término	Próxima Revisão	Status
	2006100006_1	My IT	Propostas	Diversos	Tabela preços 2013 DI2S				Ativo
	AG.PMS-001	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção dos Relógios e Catracas PMS	02/06/2006			Ativo
	AG.PMS-002	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção do Software Ronda	02/06/2006			Ativo
	AG.PMS-002_1	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção do Software Ronda - Aditivo 1	04/08/2008			Ativo
	AG.PMS-002_2	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção do Software Ronda - Aditivo 2	16/05/2012			Ativo
	AG.TECHLAN-001	My IT	Contratos	Diversos	Comodato de Impressoras	19/10/2012			Ativo
	AG.TECHLAN-002	My IT	Propostas	Diversos	Comodato de Impressoras - Proposta Valores	18/09/2012		03/02/2013	Ativo
	ET.00000	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Gerenciamento IT Metalac - SOX				Em Revisão
	ET.00800	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Visão Global da Rede Metalac				Em Revisão
	ET.01002	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Manutenção e Desenvolvimento de Sistemas			01/06/2013	Em Revisão
	ET.02000	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	ITM - Administração de Usuários				Em Revisão
	ET.03032	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Política de Uso de Computadores e Internet			01/06/2013	Em Revisão
	ET.03033	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Manual de Conduta do Empregado			01/06/2013	Em Revisão
	ET.03806	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Segurança e Acesso para Rede Metalac				Em Revisão
	ET.22001	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Controle de Solicitações de Serviços para IT				Em Revisão

25/04/2014 02:01:50 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM300) MNTITM000 - (CLEITE)

Clique na opção “Documentos → Cadastro Mestre” na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no CMD.

Para que você possa manter o seu catálogo de documentos da melhor forma possível é necessário o entendimento de alguns conceitos do ITM conforme explicado e exemplificado nos próximos tópicos desse manual.

## PARÂMETROS RELACIONADOS

---

O CMD possui vários parâmetros relacionados que afetam diretamente a configuração e controle dos documentos administrados.

É importante que o administrador do CMD entenda cada um desses parâmetros antes de começar a configurar o catálogo de documentos do seu ambiente de TI.

### Divisões

Divisões são entidades no ITM que representam uma unidade com recursos e sistemas administrados por TI, como por exemplo, várias empresas de um mesmo grupo, onde cada empresa será representada por uma divisão.

<u>Divisão</u>	<u>Nome</u>
0	Minha Empresa - Divisão Comum
100	Minha Empresa - São Paulo
200	Minha Empresa - Rio de Janeiro

O licenciamento do sistema ITM está atrelado ao número de divisões utilizadas, sendo as mesmas definidas pela CA&DS\_Informática no momento da instalação.

No exemplo acima temos duas divisões definidas, 100 e 200, e mais a divisão 0 que é a divisão comum para todo o ambiente.

Todos os parâmetros do ITM relacionados com a divisão possuem o seguinte conceito:

- Se for definido para divisão 0 (comum), poderá ser compartilhado por todas as demais divisões.
- Se for definido para divisão específica, poderá ser utilizado apenas para a divisão definida.

As divisões também são utilizadas na configuração da segurança de acesso do sistema permitindo que os usuários sejam autorizados para cada divisão existente.

No exemplo acima, o usuário "A" poderá ser autorizado apenas para divisão 100, o "B" para a 200 e o "C" para todas.

Cada documento existente no CMD deverá ser relacionado com uma divisão ou ser comum (0) para que seja utilizado por qualquer divisão.

## Classe e Tipo de Documento

A Classe e Tipo são parâmetros utilizados para agrupar e classificar os documentos controlados por TI em dois níveis de hierarquia para que você possa organizar e analisar o CMD de forma estruturada, como por exemplo:

Classe	Tipo	Descrição	Nome Curto
<b>01</b>		<b>Políticas e Padrões</b>	<b>Políticas</b>
	<b>01.01</b>	<b>Corporação</b>	<b>Corporação</b>
	<b>01.02</b>	<b>Divisão</b>	<b>Divisão</b>
	<b>01.03</b>	<b>Locais</b>	<b>Locais</b>
<b>02</b>		<b>Documentos Técnicos</b>	<b>Doc. Técnicos</b>
	<b>02.01</b>	<b>Especificações Técnicas</b>	<b>Especificações</b>
	<b>02.02</b>	<b>Instruções Técnicas</b>	<b>Instruções</b>
	<b>02.03</b>	<b>Manuais Técnicos</b>	<b>Manuais T.</b>
	<b>02.04</b>	<b>Manuais Operacionais</b>	<b>Manuais O.</b>
	<b>02.05</b>	<b>Projetos</b>	<b>Projetos</b>
	<b>02.50</b>	<b>Sites para uso Técnico</b>	<b>Web Sites</b>
	<b>02.90</b>	<b>Diversos</b>	<b>Diversos</b>
<b>03</b>		<b>Documentos do Usuário</b>	<b>Doc. Usuário</b>
	<b>03.04</b>	<b>Instruções Operacionais</b>	<b>Intruções</b>
	<b>03.03</b>	<b>Manuais do Usuário</b>	<b>Manuais U.</b>
	<b>03.50</b>	<b>Sites para uso do Usuário</b>	<b>Web Site</b>
	<b>03.90</b>	<b>Diversos</b>	<b>Diversos</b>

No exemplo acima, para a Classe “01 – Políticas e Padrões”, temos 3 Tipos definidos:

- 01 – Políticas e Padrões
  - 01.01 – Corporação
  - 01.02 – Divisão
  - 01.03 – Locais

Uma Classe e/ou Tipo poderá ser comum para todas as divisões do sistema ou específica para uma única divisão.

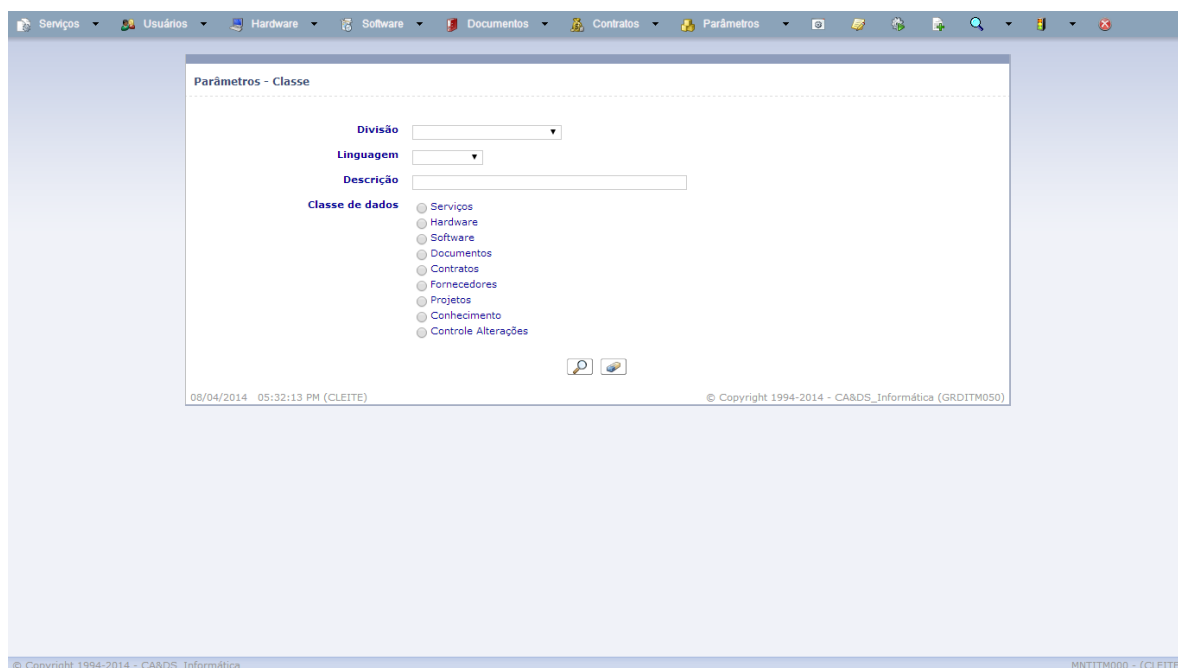
Cada documento existente no CMD deverá ser relacionado com uma Classe e Tipo para que você possa pesquisar o seu catálogo conforme a estrutura exemplificada acima.

O ITM é instalado com um conjunto definido de Classe/Tipo, devendo o administrador do CMD revisar e complementar os parâmetros conforme as necessidades do seu ambiente de TI.

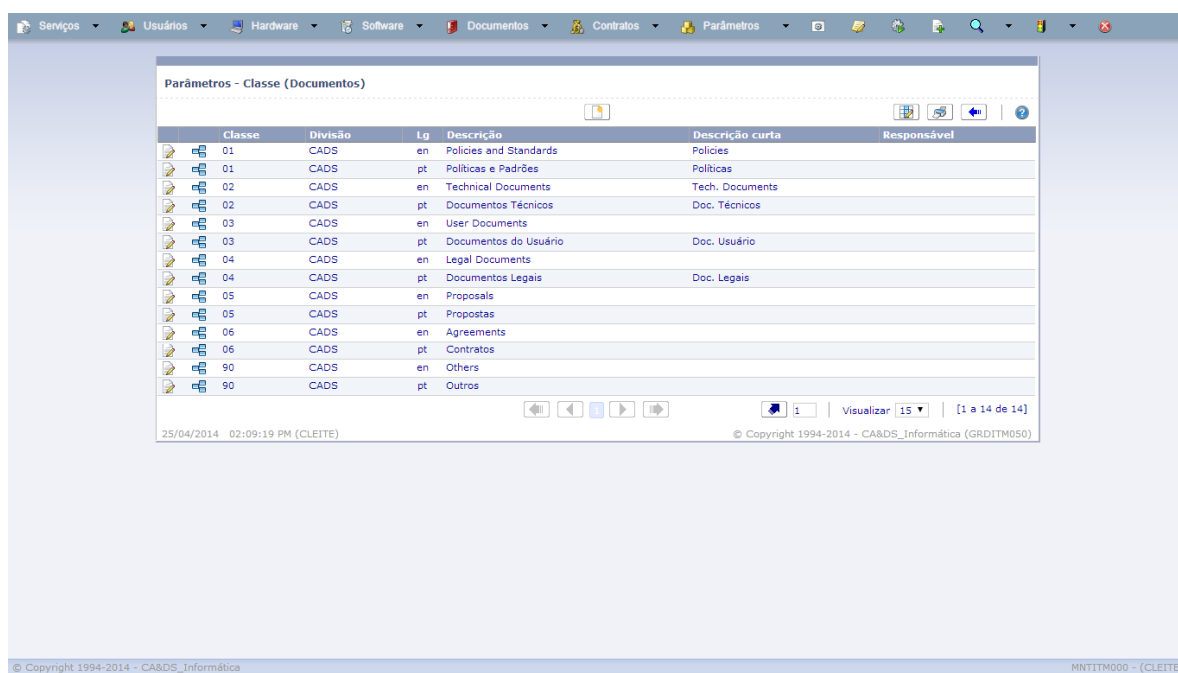
**Nota:**


- *Consulte o tópico “Web Site Relacionado” para verificar as Classes e Tipos reservadas para o controle de documentos relacionados com Web Sites.*

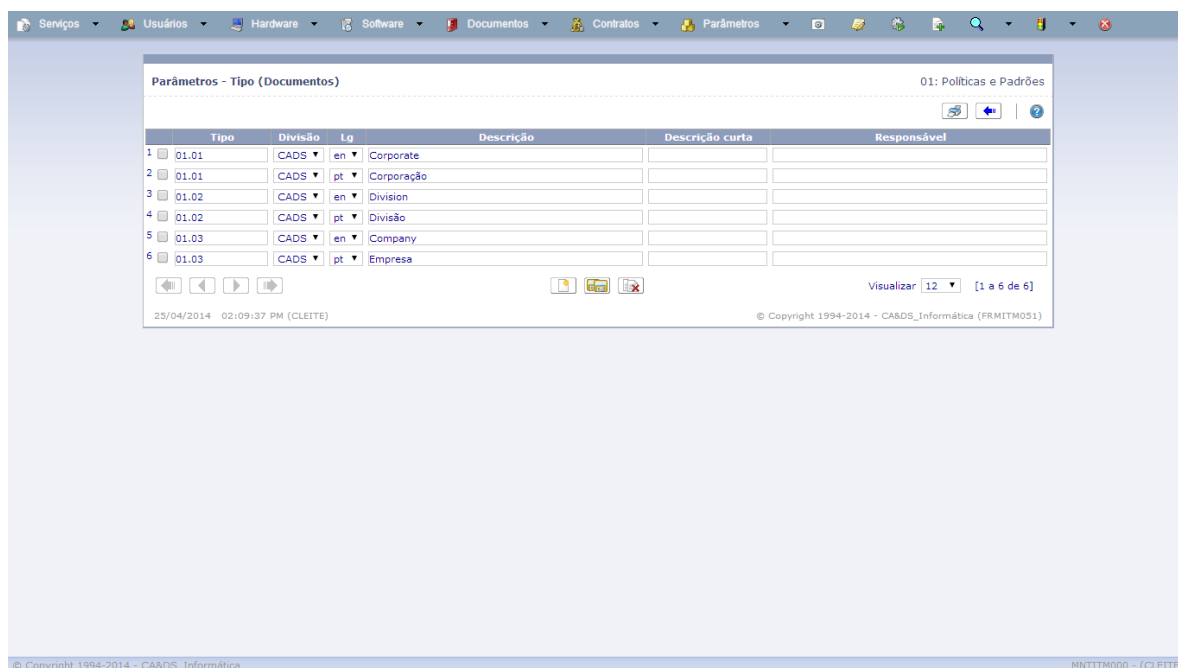
Para manutenção do parâmetro Classe/Tipo, siga as instruções abaixo:



Clique na opção "Parâmetros → Classe e Tipo" na barra de menu superior para abrir a página para manutenção no parâmetro Classe e selecione a "Classe de dados" "Documentos".



Para acessar os tipos relacionados com uma determinada classe, clique no botão  para a linha da classe desejada.

**Nota:**

- Defina cada Classe/Tipo para a divisão desejada ou deixe a divisão comum (0) quando o parâmetro puder ser utilizado por qualquer divisão.
- Utilize o campo "Descrição curta" para definir uma descrição abreviada que deverá ser exibida nos formulários de consulta com múltiplos registros.
- Defina o parâmetro para cada idioma em que o mesmo poderá ser utilizado.

**Classe e Tipo de Artigo**

Assim como os documentos, os artigos registrados na Base de Conhecimento também poderão ser classificados com uma Classe/Tipo.

Você poderá manter os parâmetros para Classe/Tipo de Artigo com base nos procedimentos acima, selecionando a classe de dados "Conhecimento" na página principal de manutenção.

**Listas de Usuários**

Uma Lista de Usuários para o CMD identificará os usuários responsáveis para manutenção do documento para que o suporte de primeiro nível possa identificar a equipe a ser acionada quando necessário.

**Nota:**

- Consulte o manual "Cadastro Mestre de Usuários" para maiores detalhes sobre a definição das listas de usuários.

## Status do Documento

Define o status do documento para o CMD.

O status é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "documentStatus".

**Nota:**

- *Valores acima de "800" indicam que o Documento está desabilitado para o CMD.*

## Status do Artigo

Define o status de um artigo publicado na Base de Conhecimento.

O status é comum para qualquer divisão do ITM e deverá ser definido nos valores válidos do dicionário de dados para o campo "knowledgeStatus".

**Nota:**

- *Valores acima de "800" indicam que o Artigo está desabilitado para o CMD.*

## CADASTRANDO UM DOCUMENTO

O CMD deverá ser o repositório dos documentos controlados por TI, contendo uma cópia dos mesmos, para relacionamento e consulta quando necessário.

Assim, recomendamos que o administrador CMD sempre considere uma cópia do documento no formato PDF para o catálogo e mantenha o documento original em um local seguro da sua rede.

### Cadastro Mestre de Documento (CMD)

The screenshot displays the 'Cadastro de Documentos' web application. The interface is divided into three tabs: 'Básico', 'Revisão', and 'Detalhe'. The 'Básico' tab is active, showing a form with the following fields:

- Código do documento**: CADS\_IT000
- Divisão**: CADS - Common Division
- Classe do documento**: 02 - Documentos Técnicos
- Tipo do documento**: 02.03 - Manuais Técnicos
- Descrição**: CADS-ITM - Visão Global
- Data de início**: dd/mm/aaaa
- Data de término**: dd/mm/aaaa
- Confidencial**:
- Número do documento Pai**: [Dropdown menu]
- Status**: 100 - Ativo
- Status RYG**: [Color-coded indicators]

An orange arrow points to the 'Confidencial' checkbox. The footer of the application shows the date '25/04/2014 02:40:16 PM (CLEITE)' and the copyright notice '© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM300)'.

Você poderá utilizar as abas disponíveis na parte superior da página para acessar o grupo de informações relacionadas com o CMD, conforme descrito abaixo:

#### Básico

Informações básicas relacionadas com o documento para identificação da divisão, classe, tipo, confidencialidade, status, etc.

Selecione o campo "Confidencial" quando desejar restringir a consulta do documento apenas para usuários autorizados. Nesse caso, quando algum usuário pesquisar o documento, o acesso somente será liberado se o mesmo possuir autoridade para manutenção (UPD) no CMD.

#### Revisão

Informações relacionadas com as revisões necessárias para o documento. Ente com a data da última revisão e o número de meses para que o CMD calcule a data da próxima revisão. Nesse caso, o campo "Data da próxima revisão" deverá ser deixado em branco.


A Lista de Usuários permite ao administrador CMD indicar os usuários responsáveis pela manutenção de controle do documento.

## Detalhe

Informações complementares para que o administrador CMD possa detalhar os objetivos para utilização do documento.

## Upload do Documento Relacionado

Após cadastrar o documento, o administrador CMD poderá fazer o upload do documento relacionado conforme exemplo abaixo:

Utilize o campo "Nome do documento" para localizar e selecionar o documento selecionado e clique no botão  para confirmar o upload.

Após salvar os dados do documento você já poderá clicar no link relacionado com o nome do mesmo para abrir e consultar o documento.

## Web Site Relacionado

Para que um documento do CMD seja relacionado com um determinado Web Site o administrador CMD deverá seguir os procedimentos abaixo:

A primeira forma de relacionar um Web Site com um documento é definir uma Classe com as três primeiras posições iguais a "WWW".

**Cadastro de Documentos**

Basicos Revisão Detalhe Solicitações

Código do documento \* GOV\_NFE

Divisão \* CADS - Common Division

Classe do documento \* WWW - Web Sites

Tipo do documento \* GOV - Governo

Descrição \* Portal NFe

Nome do documento \* www.nfe.fazenda.gov.br

Data de início \* dd/mm/aaaa

Data de término \* dd/mm/aaaa

Confidencial

Número do documento Pai \*

Status \* 100 - Ativo

Status RYG

25/04/2014 03:16:21 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM300)

Observe que para o exemplo acima, a Classe do documento (3 primeiros dígitos) está definida com "WWW" e o ITM disponibilizou para o "Nome do documento" um campo onde o administrador CMD poderá informar a URL de acesso para o Web Site.

Para acessar o Web Site, basta clicar no botão  disponibilizado ao lado do campo.

A segunda forma de relacionar um Web Site com um documento é definir o Tipo com o código ".5" a partir da terceira posição.

**Cadastro de Documentos**

Basicos Revisão Detalhe Solicitações

Código do documento \* SITE\_MICROSOFT

Divisão \* CADS - Common Division

Classe do documento \* 02 - Documentos Técnicos

Tipo do documento \* 02.50 - Sites para Uso Técnico

Descrição \* Portal Microsoft

Nome do documento \* www.microsoft.com

Data de início \* dd/mm/aaaa

Data de término \* dd/mm/aaaa

Confidencial

Número do documento Pai \*

Status \* 100 - Ativo


Status RYG

25/04/2014 03:21:35 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM300)

No exemplo acima, o Tipo do documento está definido com “.5” (3º e 4º Dígitos) para que o CMD possa disponibilizar o “Nome do documento” como URL.

## Procedimentos Relacionados

Você poderá utilizar os procedimentos relacionados para descrever, dentro do próprio CMD, procedimentos de utilização de um documento, instruções para acessar um Web Site, instruções operacionais, etc..

Para relacionar procedimentos com um determinado documento, basta clicar no botão  localizado na parte superior da página com os dados do documento.



Cadastro de Documentos - Procedimentos

CADS\_IT.1001 - Criação de conta de acesso para CADS-ITM

10 **Acessar o módulo CADS-ITM**  
Acesse o sistema CADS-ITM utilizando um usuário com direitos para manutenção no Cadastro Mestre de Usuários (CMU) e no Cadastro de Contas de Usuários (CCU).

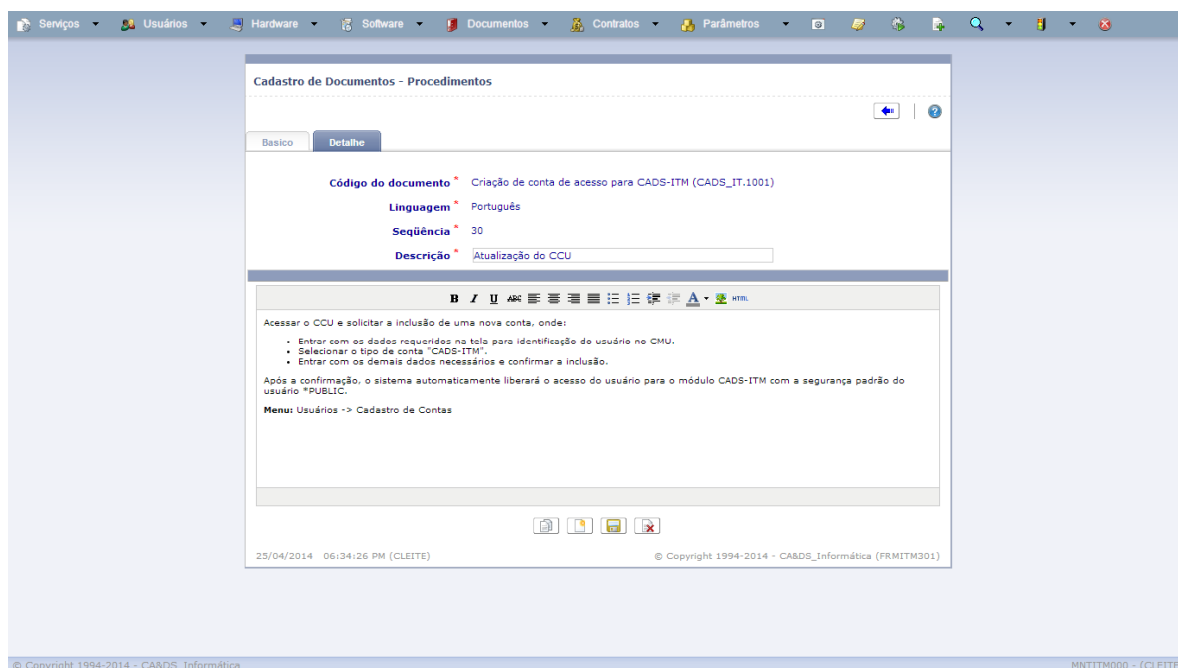
20 **Atualização do CMU**  
Caso o usuário não esteja cadastrado no CMU, proceder o cadastramento do mesmo antes de seguir para o próximo passo.  
**Menu:** Usuários -> Cadastro Mestre.

30 **Atualização do CCU**  
Acessar o CCU e solicitar a inclusão de uma nova conta, onde:  
• Entrar com os dados requeridos na tela para identificação do usuário no CMU.  
• Selecionar o tipo de conta "CADS-ITM".  
• Entrar com os demais dados necessários e confirmar a inclusão.  
Após a confirmação, o sistema automaticamente liberará o acesso do usuário para o módulo CADS-ITM com a segurança padrão do usuário \*PUBLIC.  
**Menu:** Usuários -> Cadastro de Contas

25/04/2014 06:31:34 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM301)

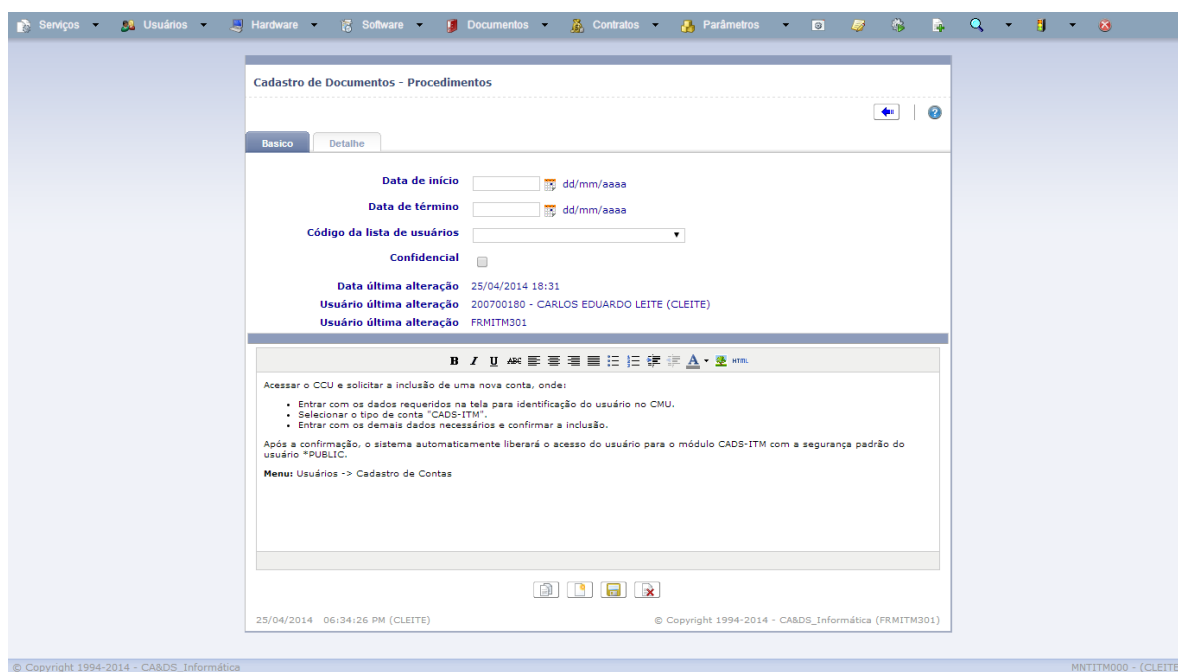
O Código e Descrição do documento selecionado serão exibidos no canto superior da página de seleção dos procedimentos.

Utilize os botões de manutenção para criar um novo registro ou alterar os dados de um registro existente.



A página para manutenção do procedimento possui recursos para edição do texto digitado que deverá ser definido para cada idioma em que o mesmo será utilizado.

Clique na aba “Detalhe” para complementar as informações do procedimento.



Você poderá definir um prazo de validade para o procedimento, uma lista de responsáveis ou até mesmo o indicador de confidencialidade.

Sempre que um procedimento estiver fora do seu prazo de validade (início e término), o mesmo será exibido na página de seleção com o texto “~~atualizado~~”, conforme o exemplo abaixo:

Cadastro de Documentos - Procedimentos CADS\_IT.1001 - Criação de conta de acesso para CADS-ITM

Seq	Texto
10	<b>Acessar o módulo CADS-ITM</b> Acesse o sistema CADS-ITM utilizando um usuário com direitos para manutenção no Cadastro Mestre de Usuários (CMU) e no Cadastro de Contas de Usuários (CCU).
20	<b>Atualização do CMU</b> Caso o usuário não esteja cadastrado no CMU, proceder o cadastramento do mesmo antes de seguir para o próximo passo. <b>Menu:</b> Usuários -> Cadastro Mestre.
30	<b>Atualização do CCU</b> Acessar o CCU e solicitar a inclusão de uma nova conta, onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar com os dados requeridos na tela para identificação de usuário no CMU;</li> <li>• Selecionar o tipo de conta "CADS-ITM";</li> <li>• Entrar com os demais dados necessários e confirmar a inclusão;</li> </ul> Após a confirmação, o sistema automaticamente liberará o acesso do usuário para o módulo CADS-ITM com a segurança padrão de usuário "PUBLIC". <b>Menu:</b> Usuários -> Cadastro de Contas

25/04/2014 06:38:51 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM301) MNTITM000 - (CLEITE)

Sempre que o procedimento for "Confidencial", o mesmo não será exibido para usuários que não sejam autorizados para manutenção no CMD (UPD), conforme o exemplo abaixo:

Cadastro de Documentos - Procedimentos CADS\_IT.1001 - Criação de conta de acesso para CADS-ITM

Seq	Texto
10	<b>Acessar o módulo CADS-ITM</b> Acesse o sistema CADS-ITM utilizando um usuário com direitos para manutenção no Cadastro Mestre de Usuários (CMU) e no Cadastro de Contas de Usuários (CCU).
20	<b>Atualização do CMU</b> Caso o usuário não esteja cadastrado no CMU, proceder o cadastramento do mesmo antes de seguir para o próximo passo. <b>Menu:</b> Usuários -> Cadastro Mestre.
30	(CONFIDENTIAL)

25/04/2014 06:45:21 PM (RPITALUGA) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM301) MNTITM000 - (RPITALUGA)

Após relacionar um procedimento com um documento, o indicador de procedimento ativo será exibido sempre que o documento for acessado.

**Cadastro de Documentos**

Procedimentos

Código do documento \* CADS\_IT.1001

Divisão \* CADS - Common Division

Classe do documento \* 02 - Documentos Técnicos

Tipo do documento \* 02.02 - Instruções Técnicas

Descrição \* Criação de conta de acesso para CADS-ITM

Nome do documento Escolher ficheiro Nenhum ficheiro selecionado

Data de início dd/mm/aaaa

Data de término dd/mm/aaaa

Confidencial

Número do documento Pai

Status \* 100 - Ativo

Status RYG

25/04/2014 06:48:24 PM (RPITALUGA) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM300)

Campo "Procedimentos" na página de manutenção do documento.

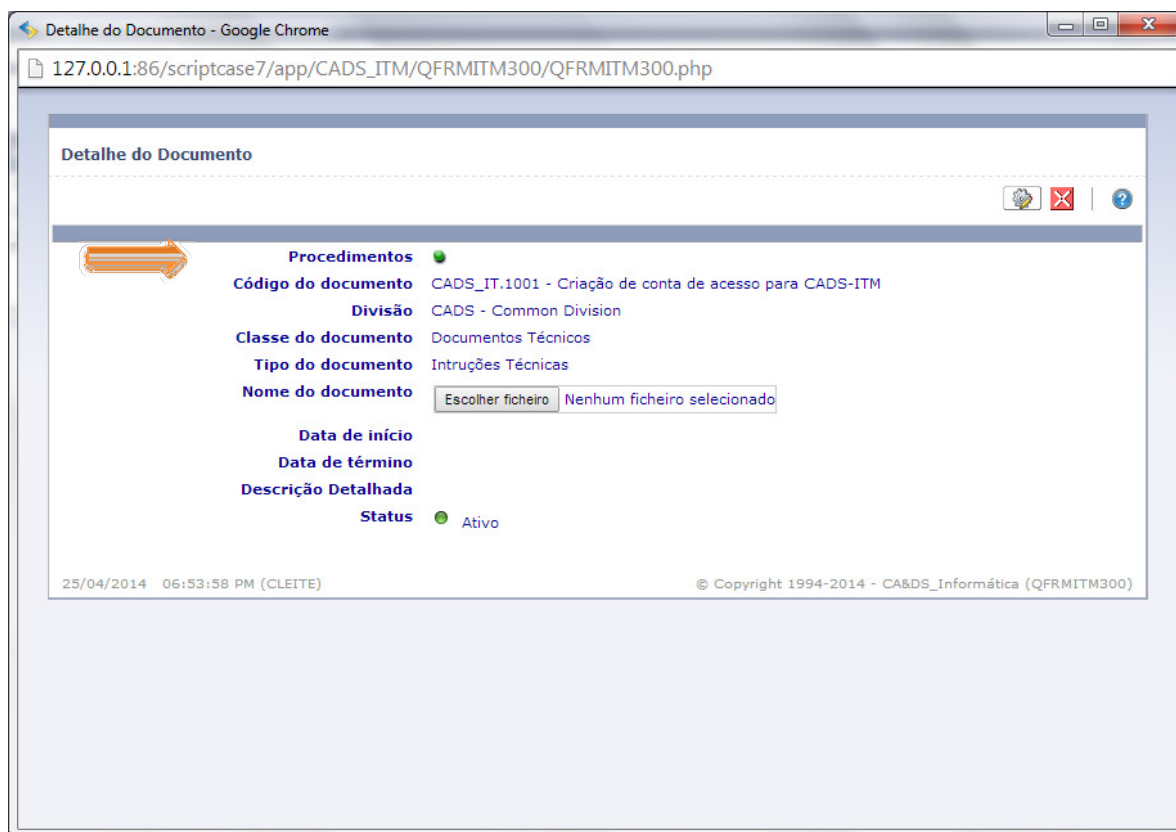
**Cadastro de Documentos**

Documento Busca rápida

P	Documento	Divisão	Classe	Tipo	Descrição	Data Início	Data Término	Próxima Revisão	Status
	2006100006_1	My IT	Propostas	Diversos	Tabela preços 2013 DI2S				Ativo
	AG.PMS-001	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção dos Relógios e Catracas PMS	02/06/2006			Ativo
	AG.PMS-002	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção do Software Ronda	02/06/2006			Ativo
	AG.PMS-002_1	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção do Software Ronda - Aditivo 1	04/08/2008			Ativo
	AG.PMS-002_2	My IT	Contratos	Diversos	Manutenção do Software Ronda - Aditivo 2	16/05/2012			Ativo
	AG.TECHAN-001	My IT	Contratos	Diversos	Comodato de Impressoras	19/10/2012			Ativo
	AG.TECHAN-002	My IT	Propostas	Diversos	Comodato de Impressoras - Proposta Valores	18/09/2012	03/02/2013		Ativo
	CADS_IT.1001	CADS	Doc. Técnicos	Instruções	Criação de conta de acesso para CADS-ITM				Ativo
	CADS_IT000	CADS	Doc. Técnicos	Manuais T.	CADS-ITM - Visão Global				Ativo
	ET.00000	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Gerenciamento IT Metalac - SOX				Em Revisão
	ET.00800	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Visão Global da Rede Metalac				Em Revisão
	ET.01002	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Manutenção e Desenvolvimento de Sistemas			01/06/2013	Em Revisão
	ET.02000	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	ITM - Administração de Usuários				Em Revisão
	ET.03032	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Política de Uso de Computadores e Internet			01/06/2013	Em Revisão
	ET.03033	My IT	Doc. Técnicos	Especificações	Manual de Conduta do Empregado			01/06/2013	Em Revisão

25/04/2014 06:50:41 PM (RPITALUGA) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM300)

Coluna "P" na página de seleção dos documentos para manutenção.

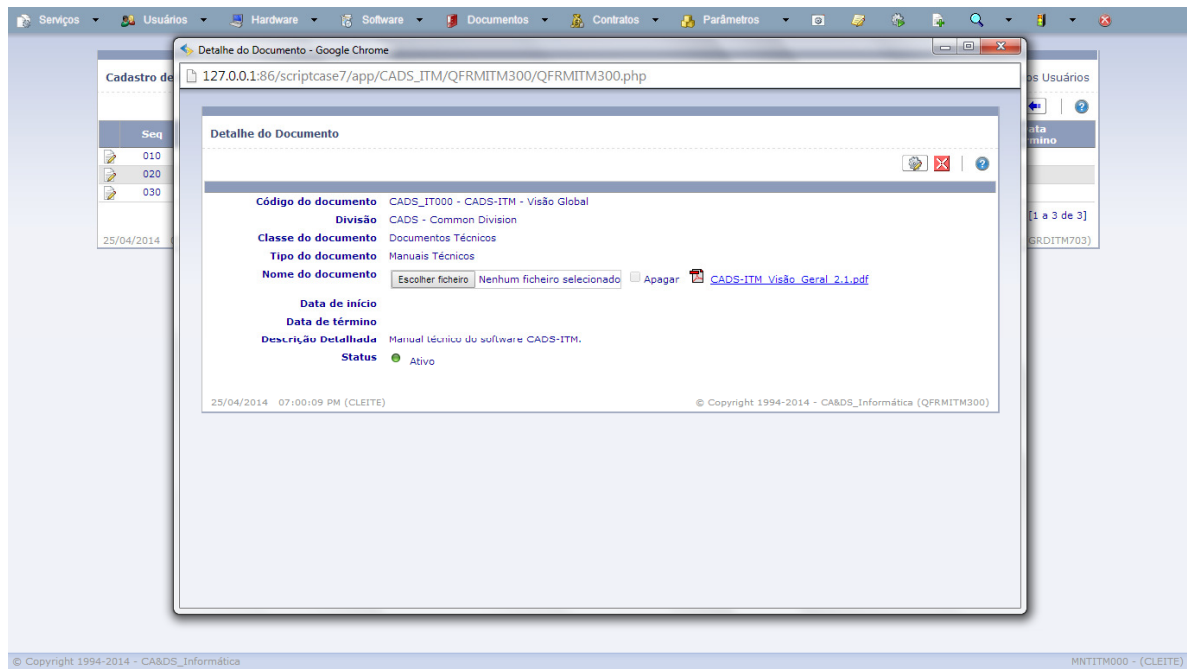


Na página de consulta dos dados do documento.

## Consultando Dados do Documento


Os módulos ITM que permitem o relacionamento com o catálogo de documentos disponibilizam um link de acesso para que o usuário possa acessar os dados do documento, URL do Web Site ou consultar os procedimentos relacionados.

A própria página de seleção dos documentos para manutenção possui um link de acesso relacionado com o código do documento para que você possa apenas consultar os dados.



Após clicar no link do documento, a página acima será disponibilizada para que você possa consultar os dados do documento, Web Site ou Procedimentos, conforme os campos disponibilizados na tela.

**Nota:**

- Após a consulta, fecha a página clicando no botão 

## BASE DE CONHECIMENTO (BC)

O controle de documentos do ITM possui uma forma rápida e eficiente para que os responsáveis de TI possam alimentar a Base de Conhecimento relacionada com a execução de serviços para os recursos e sistemas administrados.

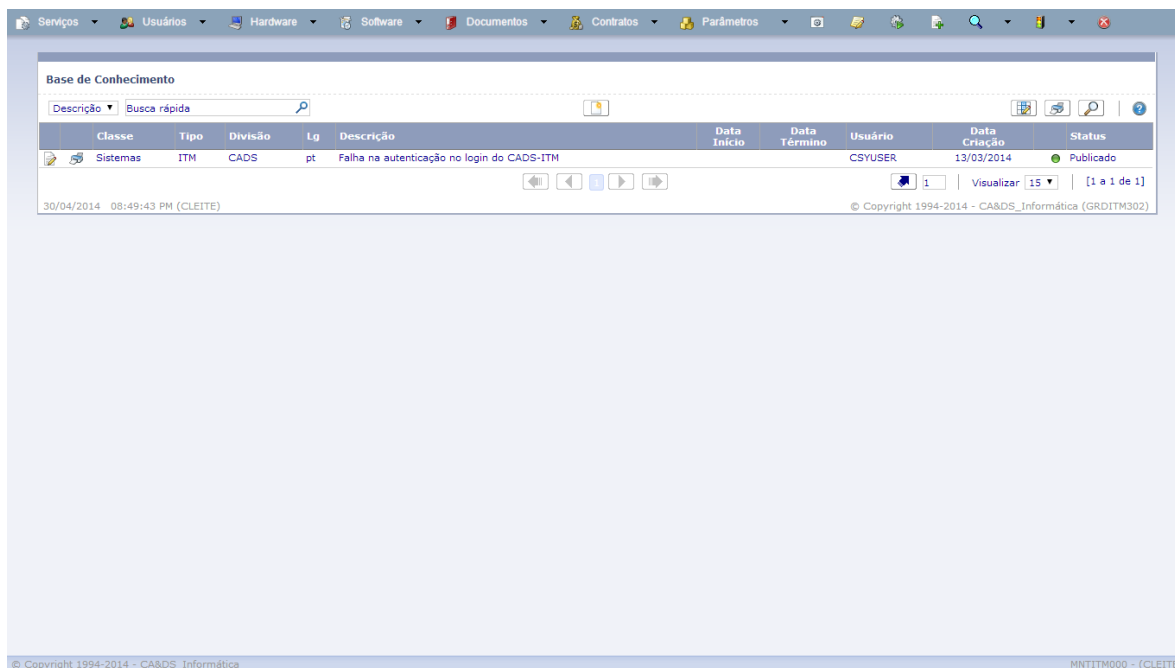
O desafio, no entanto é saber o que registrar como BC e o que registrar como documentos e procedimentos relacionados.

Usualmente, a BC deverá conter registros técnicos auxiliares para investigação e resolução de problemas, como por exemplo:

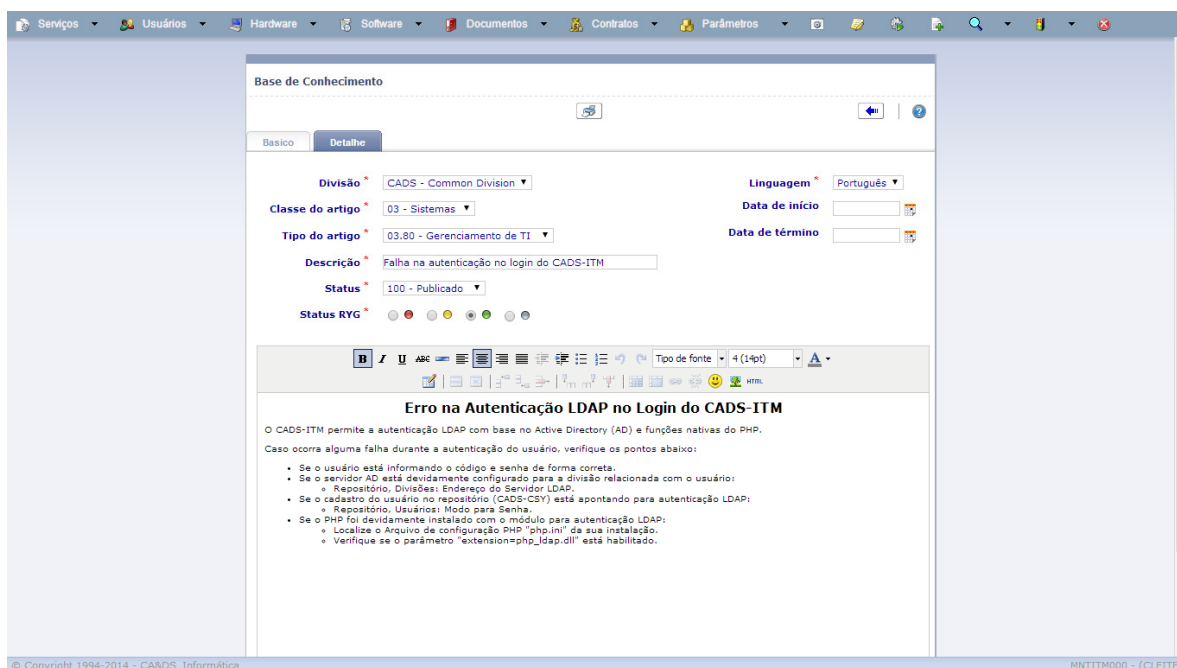
- Determinada falha ao acessar um Site de banco.
- Dicas para configuração de regras de segurança no firewall.
- Erro na contabilização de um determinado tipo de documento para o ERP.
- Falha no fechamento da folha de pagamento.

Tudo o que for relacionado com procedimentos para execução de rotinas operacionais deverá ser um documento catalogado e relacionado com o serviço correspondente.

### Cadastrando um Artigo



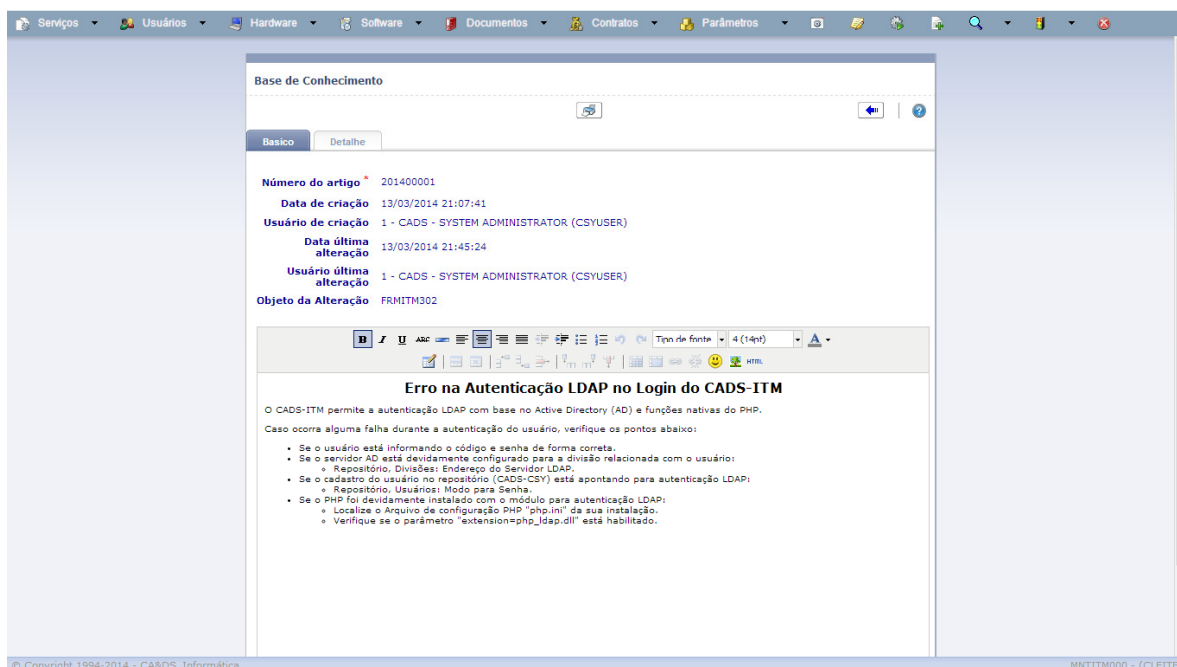
Clique na opção "Documentos → Base Conhecimento" na barra de menu superior para abrir a página acima e utilize os botões de manutenção para criar um novo registro ou atualizar os dados de um registro existente.




A página para manutenção do artigo possui recursos para edição do texto digitado que deverá ser definido para cada idioma em que o mesmo será publicado.

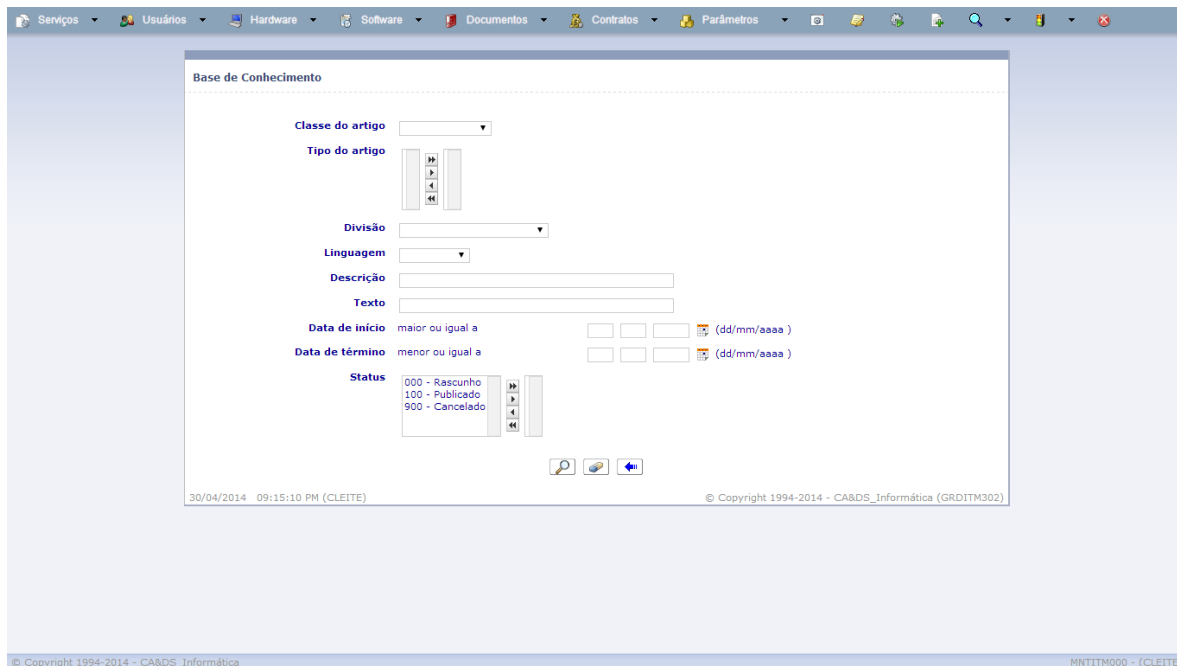
Procure organizar os seus artigos por Classe/Tipo para que os responsáveis técnicos de TI possam utilizar os argumentos de pesquisa necessários para encontrar um determinado artigo na BC.

Clique na aba "Detalhe" para consultar as informações da criação e atualização do artigo.



## Pesquisando um Artigo

Clique no botão  na página principal para estabelecer um filtro para consulta desejada.



Base de Conhecimento

Classe do artigo

Tipo do artigo

Divisão

Linguagem

Descrição

Texto

Data de início maior ou igual a  (dd/mm/aaaa)

Data de término menor ou igual a  (dd/mm/aaaa)


Status

30/04/2014 09:15:10 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM302)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)

O campo "Texto" permitirá a você consultar diretamente um determinado argumento que exista para os artigos publicados.

## Imprimindo um Artigo

Clique no botão  na página principal ou na página de manutenção do artigo para abrir a página que permite a impressão do artigo selecionado.



Base de Conhecimento

Descrição Falha na autenticação no login do CADS-ITM

Linguagem PT

Divisão CADS - Common Division

Data de início

Classe do artigo 03 - Sistemas

Data de término

Tipo do artigo 03.03 - Gerenciamento de TI

Código do usuário CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Data de criação 13/03/2014

Status 100 - Publicado

**Erro na Autenticação LDAP no Login do CADS-ITM**

O CADS-ITM permite a autenticação LDAP com base no Active Directory (AD) e funções nativas do PHP.



Caso ocorra alguma falha durante a autenticação do usuário, verifique os pontos abaixo:

- Se o usuário está informando o código e senha de forma correta.
- Se o servidor AD está devidamente configurado para a divisão relacionada com o usuário:
  - Repositório, Divisões: Endereço do Servidor LDAP.
- Se o cadastro do usuário no repositório (CADS-CSY) está apontando para autenticação LDAP:
  - Repositório, Usuários: Modo para Senha.
- Se o PHP foi devidamente instalado com o módulo para autenticação LDAP:
  - Localize o Arquivo de configuração PHP "php.ini" da sua instalação.
  - Verifique se o parâmetro "extension=php\_ldap.dll" está habilitado.

30/04/2014 09:22:09 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM302)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)

Na página com o formato para impressão, selecione o tipo de impressão desejada, sendo:

-  Permite a impressão no formato PDF.
-  Permite a impressão diretamente pelo browser.

## RELACIONAMENTOS ITM

---

Os documentos controlados pelo CMD poderão ser relacionados com outros componentes do sistema ITM conforme indicado abaixo.

### Serviços

Documentos relacionados com a documentação e instruções para execução dos serviços controlados.

→ Menu: Serviços, Cadastro Mestre

### Hardware

Documentos relacionados com a compra, configuração, operação, suporte, etc.

→ Menu: Hardware, Cadastro Mestre.

### Software

Documentos relacionados com a configuração, operação, suporte, etc.

→ Menu: Software, Cadastro Mestre.

### Licenças de Software

Documentos relacionados com a compra, configuração, operação, suporte, etc.

→ Menu: Software, Licenças.

### Contratos

Documentos relacionados com contratos, propostas, adendos, pagamentos, etc.

→ Menu: Contratos, Cadastro Mestre.

### Projeto

Documentos relacionados com definições do projeto.

→ Menu: Parâmetros, Projetos

## EXCLUSÃO DE DOCUMENTOS E PROCEDIMENTOS

---

Você poderá excluir documentos e procedimentos de duas formas:

→ Excluindo de forma definitiva o registro selecionado utilizando o botão  , quando disponível no formulário (autorizado para o seu usuário).

Quando a exclusão ocorrer via CMD, todos os procedimentos do documento serão excluídos automaticamente.

Quando a exclusão ocorrer via procedimento (página específica), apenas o registro selecionado será excluído.

Essa forma, no entanto não é a recomendada, pois, o registro de histórico do documento será perdido e se existir algum relacionamento com esse documento (Serviço, Hardware, Software, etc.) a exclusão não será permitida.

→ Excluindo de forma lógica o documento ou procedimento no CMD:

Nesse caso, você deverá selecionar o status com indicador de registro "desabilitado" e alterar o registro no CMD.

Utilize as datas de início e término para indicar o prazo de validade do documento.

Dessa forma, o registro permanecerá "ativo" no CMD, mas, logicamente será considerado "excluído" pelos demais módulos do sistema.

**Nota:**

- O Status acima de "800" é considerado como "Registro Excluído".
- O Status RYG (Red, Yellow, Green), será assumido com "O" (Apagado).

Caso seja necessário reativar o documento basta atualizar o status novamente no CMD.

Para procedimentos relacionados com o documento, você poderá utilizar as datas de início e término para indicar o prazo de validade dos mesmos.

**Nota:**

- Qualquer exclusão de CMD ou Procedimento somente deverá ser realizada com base em uma solicitação de serviços devidamente aprovada pelos responsáveis.

## HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

O ITM manterá o histórico de solicitações de serviços relacionados com documentos do CMD da seguinte forma:

→ Com base nos relacionamentos ITM realizados em Ações reportadas para o documento.

Na manutenção do CMD você poderá utilizar a aba "Solicitações" para consultar o histórico disponível.

**Cadastro de Documentos**

Basico | Revisão | Detalhe | **Solicitações**

**Procedimentos**

Código do documento \* CADS\_IT.1001

Divisão \* CADS - Common Division

Classe do documento \* 02 - Documentos Técnicos

Tipo do documento \* 02.02 - Instruções Técnicas

Descrição \* Criação de conta de acesso para CADS-ITM

Nome do documento [Escolher ficheiro] Nenhum ficheiro selecionado

Data de início [dd/mm/aaaa]

Data de término [dd/mm/aaaa]

Confidencial

Número do documento Pai [ ]

Status \* 100 - Ativo

Status RYG [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

03/05/2014 10:53:47 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM300)

**Cadastro de Documentos**

Basico | Revisão | Detalhe | **Solicitações**

Número	Descrição	Divisão	Usuário	Gerente	Responsável	Lista Usuários	Nível Resp.	Data Criação	Status
201301327	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	CLEITE	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0001	ITM	28/11/2013	Programação

03/05/2014 10:53:47 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM300)

## DOWNLOAD


O CMD permite o download no formato Excel para dados selecionados.

The screenshot shows a web application window titled "Cadastro de Documentos Ativos - Download". The interface contains several form fields and controls:

- Código do documento:** A text input field.
- Descrição:** A larger text input field.
- Divisão:** A dropdown menu.
- Classe do documento:** A dropdown menu.
- Tipo do documento:** A list box with navigation arrows.
- Data de início:** A date picker with the label "maior ou igual a" and format "(dd/mm/aaaa)".
- Data de término:** A date picker with the label "menor ou igual a" and format "(dd/mm/aaaa)".
- Data da próxima revisão:** A date picker with format "(dd/mm/aaaa)".
- Status:** A list box with options "100 - Ativo" and "101 - Em Revisão", and navigation arrows.

At the bottom of the window, there is a status bar with the text "03/05/2014 10:54:56 AM (CLEITE)" on the left and "© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (QGRDITM302)" on the right. The footer of the browser window shows "© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática" and "MNTITM000 - (CLEITE)".

Clique na opção "Documentos → Download → Cadastro Mestre" para abrir a página para download do CMD.

Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão  para realizar a consulta e aguarde a geração da planilha e siga as instruções da página para salvar o arquivo gerado.