

# CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

**Visão Geral**

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 -
O QUE GERENCIAR?.....	- 3 -
SOX & Políticas de Controle.....	- 3 -
PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS.....	- 4 -
USUÁRIOS.....	- 4 -
HARDWARE E SOFTWARE.....	- 4 -
CONTRATOS .....	- 5 -
PROJETOS .....	- 5 -
DOCUMENTOS .....	- 5 -
CONTROLE DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE TI .....	- 5 -
ACESSANDO E NAVEGANDO NO SISTEMA.....	- 7 -
LOGIN .....	- 7 -
Painel Principal para o Responsável de TI .....	- 8 -
Navegação e Seleção das Opções para Manutenção .....	- 9 -
Filtros para Seleção de Dados .....	- 11 -
Manutenção dos Dados.....	- 12 -
Manutenção dos Dados – Múltiplos Registros 1 .....	- 14 -
Manutenção dos Dados – Múltiplos Registros 2 .....	- 15 -
Exportação dos Dados.....	- 16 -
Páginas Abertas em Janelas.....	- 17 -
ACESSO PARA TI x USUÁRIOS.....	- 18 -
REPOSITÓRIO DE SOFTWARE .....	- 19 -
Dicionário de Dados .....	- 19 -
Objetos.....	- 19 -
Mensagens .....	- 19 -
Divisões.....	- 19 -
Aplicações.....	- 19 -
Parâmetros .....	- 19 -
Usuários.....	- 19 -
Próximos Números.....	- 20 -
LOG.....	- 20 -
Validador de Licença .....	- 20 -

## INTRODUÇÃO

---

O software para Gerenciamento de IT – ITM, foi projetado como uma ferramenta auxiliar para controle dos processos relacionados com a área da Tecnologia da Informação (TI).

Como qualquer outro departamento da empresa, TI deve ter um sistema capaz de auxiliar os seus colaboradores no gerenciamento e acompanhamento dos processos de sua responsabilidade.

O ITM está baseado em um Sistema de Gestão para TI aplicado por mais de 15 anos pela CA&DS\_Informática utilizando-se das práticas de mercado como SOX e ITIL, mapeando e gerenciando as atividades de TI a partir de um Portfólio de Serviços, permitindo a documentação, o controle e a extração de indicadores.

O foco principal dos módulos ITM é o relacionamento entre as informações gerenciadas e o repositório comum de todos os documentos da área de TI.

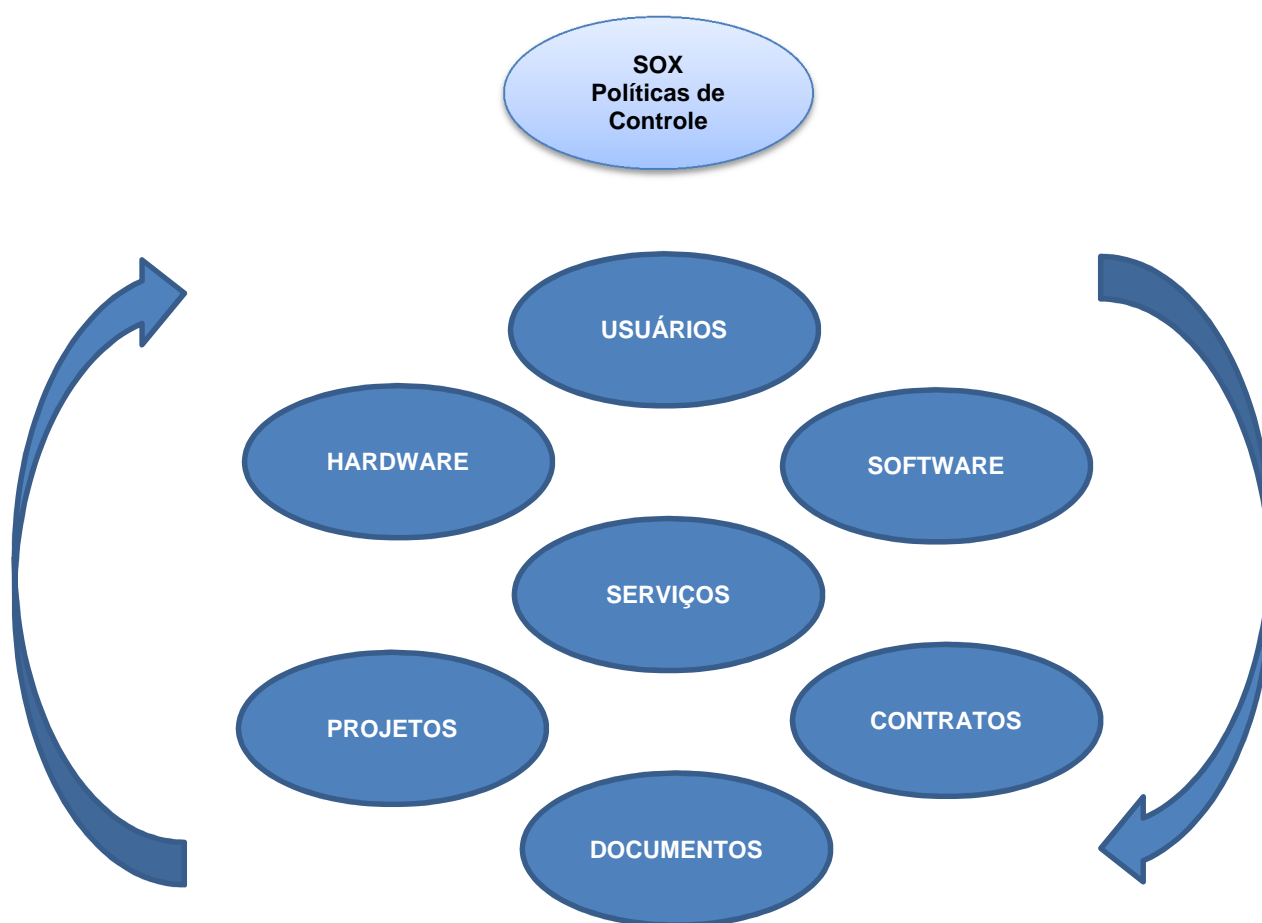
Totalmente acessado via Web, o sistema possui uma fácil navegação e integração entre as diversas páginas dos módulos disponíveis.

Não é um software para Service Desk, é mais que isso, é o controle completo do ciclo de serviços executados por TI.

Esse manual descreve os principais padrões adotados para navegação entre as páginas e os botões de confirmação das principais funções.

## O QUE GERENCIAR?

---



O ITM fornecerá uma base consistente para que a partir de um portfólio de serviços você possa gerenciar todos os recursos e sistemas administrados por TI de forma integrada e consistente.

### SOX & Políticas de Controle

- ✓ Quais as rotinas e trabalhos de TI?
- ✓ Quando essas rotinas são realizadas?
- ✓ Quem são os responsáveis por essas rotinas?
- ✓ Como essas rotinas são realizadas?
- ✓ Quais as políticas de segurança?
- ✓ Quais as políticas de gerenciamento de alterações?
- ✓ Quais as políticas de resolução de problemas?

Os módulos do ITM estão distribuídos para que você possa responder as perguntas acima com segurança e rapidez conforme descrito nos pontos abaixo.

## PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS

Módulo que permite o registro e controle de todas as rotinas operacionais e serviços não planejados executados por TI.

- ✓ Catálogo com todos os serviços disponibilizados e gerenciados por TI.
- ✓ Lista de aprovadores para encaminhamento antes da solicitação de serviços chegar em TI.
- ✓ Listas de responsáveis para monitoramento e nível de responsabilidade para execução.
- ✓ Documentação relacionada para atendimento.
- ✓ Dados requeridos para abertura da solicitação (chamado).
- ✓ Controles SOX relacionados com o Serviço e com as Ações reportadas.
- ✓ Serviços programados para solicitações automáticas (Schedule).
- ✓ Definições de Filas e Prioridades para execução.
- ✓ Ações padronizadas para atendimento com tempos previstos para execução.
- ✓ Ações padronizadas para reporte rápido (Check List).
- ✓ Ações padronizadas para aprovações adicionais durante o atendimento da solicitação.
- ✓ Relacionamento com recursos administrados por TI (Usuários, Hardware, Software, Contratos, Serviços, Documentos e Projetos).
- ✓ Controles de alterações por componente.
- ✓ Relacionamento com Ciclo de Negócios (Serviços entregues por TI x Recursos Relacionados).

## USUÁRIOS

Módulo que permite o registro e controle de todos os usuários e as contas de acesso aos recursos e sistemas administrados.

- ✓ Controle de todos os usuários administrados por TI.
- ✓ Controle de todas as contas de acesso relacionadas com cada usuário.
- ✓ Documentação do perfil de segurança configurado para cada conta de acesso.
- ✓ Identificação para contas administradas por TI e contas de utilização genérica.
- ✓ Documentação de senhas administradas por TI.
- ✓ Relacionamento com departamento e gerência para revisões e monitoramentos (Auditorias).
- ✓ Validação do cadastro para as contas relacionadas com Active Directory (AD).
- ✓ Apoio para serviços relacionados com criação, segurança e exclusão de usuários.

## HARDWARE E SOFTWARE

Módulo que permite o registro e controle de todos os ativos que dão suporte aos recursos e sistemas administrados.

- ✓ Controle de todos os equipamentos, softwares e sistemas administrados por TI.
- ✓ Níveis de criticidade para empresa e instalação para TI.
- ✓ Estrutura para relacionamento de Hardware x Hardware x Usuário.
- ✓ Estrutura para relacionamento de Software x Hardware ou Software x Usuário.
- ✓ Dados para identificar aquisição.
- ✓ Anexos e documentos relacionados.

- ✓ Definições técnicas do equipamento.
- ✓ Controle para Auditorias e Ciclos de Troca.
- ✓ Relacionamento com departamento e gerencia para revisões e monitoramentos.
- ✓ Validação do cadastro para os computadores relacionados com Active Directory (AD).
- ✓ Apoio para serviços relacionados com a gestão de hardware e software.
- ✓ Relacionamento com Ciclo de Negócios (Serviços entregues por TI x Recursos Relacionados).

## CONTRATOS

Módulo que permite o registro e controle de todos os contratos e gastos relacionados aos recursos e sistemas administrados.

- ✓ Controle de todos os contratos e compromissos de pagamentos gerenciados por TI.
- ✓ Previsão de pagamentos e pagamentos efetuados.
- ✓ Relacionamento com projetos executados por TI.
- ✓ Controle para períodos das revisões e reajustes.
- ✓ Relacionamento com departamento e gerencia para revisões e monitoramentos.

## PROJETOS

Módulo que permite o registro e controle dos projetos administrados por TI.

- ✓ Cadastro dos projetos em execução ou previstos para TI.
- ✓ Previsão dos gastos do projeto (Capitalizados ou Despesas).
- ✓ Relacionamento com recursos administrados por TI (Hardware, Software, Contratos, Serviços).
- ✓ Não é um módulo para gerenciar os projetos e sim para catalogar os projetos de TI.

## DOCUMENTOS

Módulo que permite o registro e controle de todos os documentos administrados por TI.

- ✓ 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).

## CONTROLE DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

Módulo que controla a execução de todos os serviços gerenciados e administrados por TI.

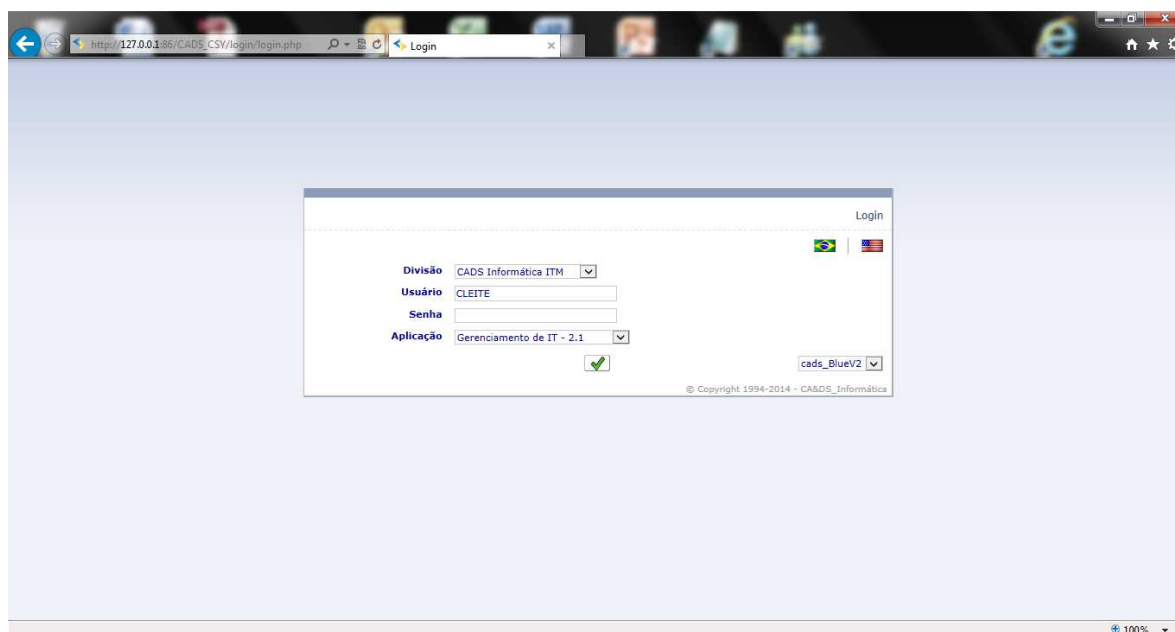
- ✓ Inclusão de solicitações pelo próprio usuário com base no portfólio de serviços.
- ✓ Geração de solicitações automáticas com base nos serviços programados.
- ✓ Fluxo de aprovação para encaminhamento das solicitações para TI.

- ✓ Distribuição dos serviços por Filas e Prioridades.
- ✓ Monitoramento pelos responsáveis e atendimento por nível de responsabilidade.
- ✓ Registro de ações padronizadas para execução dos serviços.
- ✓ Registro rápido para ações executadas (Check List).
- ✓ Controle dos tempos previstos e realizados.
- ✓ Aprovações adicionais para as ações reportadas.
- ✓ Envio de e-mail entre os envolvidos (usuário solicitante, responsável técnico, etc.).
- ✓ Anexos de documentos relacionados.
- ✓ Descritivos técnicos para pequenas alterações e/ou desenvolvimentos.
- ✓ Revisões e justificativas por gerente responsável.
- ✓ Revisões pelo comitê de TI.
- ✓ Relacionamento com recursos administrados por TI (Usuários, Hardware, Software, Contratos, Serviços, Documentos e Projetos).
- ✓ Controles de alterações por componente.
- ✓ Painel configurável para acompanhamento de solicitações pelos gestores responsáveis.

## ACESSANDO E NAVEGANDO NO SISTEMA

---

### LOGIN



A tela de Login será acionada sempre que o endereço abaixo for chamado:

[http://<server>/CADS\\_CSJ/login/login.php?divid=1&usrid=cleite&lngid=pt](http://<server>/CADS_CSJ/login/login.php?divid=1&usrid=cleite&lngid=pt)

Os parâmetros "divid", "usrid" e "lngid" são opcionais e poderão ser omitidos.

Entre com o usuário e senha da rede para acessar o painel principal para os responsáveis de TI.

**Nota:**

- *A autenticação para senha da rede (AD) dependerá das configurações locais do ITM e usuário utilizado para acesso.*

## Painel Principal para o Responsável de TI

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
<b>Crítica</b>												
		201300837	Projeto Restivar-MPP	My IT	Diversos	31/12/2013					HCHWARZ	Aguardando
		201301129	Exclusão de usuário	My IT	Manutenção	27/08/2013					TCH CLEITE	Aguardando
		201301320	Exclusão de usuários conforme revisão da Matriz	My IT	Diversos	10/10/2013					TCH CLEITE	Aguardando
	A	201301350	Atualização das horas frozen - Custo	My IT	Manutenção	15/10/2013					ITM AGONCALVES	A. Usuário
	M	201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Diversos	22/01/2013	M				MGIANOLLA	A. Orçamento
900	A	201400022	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	My IT	Manutenção	20/10/2014	A	25/06/2015	02/07/2015		NTA MGIANOLLA	A. Gerência
<b>Normal</b>												
900	B	201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	My IT	Administração						NTA CLEITE	Aguardando
900	B	201400015	Alteração de Memória e Disco	My IT	Configuração		A				NTA MGIANOLLA	Atendimento
900	B	201400018	Pagamento de contrato EDI	My IT	Contratos						NTA CLEITE	Aguardando
900	B	201400021	Descrição alterada	My IT	Manutenção		B				NTA CLEITE	Aguardando
900	B	201400024	Acesso para Manutenção Taxas Centro Custo 2	My IT	Manutenção	07/11/2014	B				NTA MGIANOLLA	Aguardando
<b>Programada</b>												
010	A	201400001	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	26/02/2014	A	17/02/2014	21/02/2014		ITM MGIANOLLA	Aprovação
900	B	201301387	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	Manutenção						ITM CLEITE	Atendimento
900	B	201400010	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	25/04/2014	M				ITM MGIANOLLA	Aguardando

09/07/2015 09:16:20 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2015 - CA&DS\_Informática (GRDITM721)

[ 1 a 14 de 14 ]

© Copyright 1994-2015 - CA&DS\_Informática MMTITM000 - (CLEITE)

Após a validação do usuário e senha, o painel principal para o responsável de TI será exibido considerando-se todas as solicitações de serviços de sua responsabilidade ou pendentes para o seu nível de responsabilidade.

Na parte superior da tela você poderá acessar o menu principal com os acessos disponíveis para cada módulo ITM e navegar entre eles conforme o seu nível de autoridade.

## Navegação e Seleção das Opções para Manutenção








The screenshot shows a web application window titled 'Cadastro de Hardware'. It features a search bar and a table with the following columns: Hardware, Divisão, Classe, Tipo, Modelo, Série, Fabricante, Nome Rede, Aquisição, Departamento, and Status. The table contains 17 rows of data. Below the table are navigation controls (back, forward, first, last, page numbers 1-5) and a 'Visualizar' dropdown menu set to 15, with a total of 810 records. The footer includes copyright information for CA&DS Informática (1994-2014) and the user 'MNTITM000 - (CLEITE)'. The browser's address bar shows '06/03/2014 09:53:06 PM (CLEITE)'.

Hardware	Divisão	Classe	Tipo	Modelo	Série	Fabricante	Nome Rede	Aquisição	Departamento	Status
00042	My IT	Diversos	Leitor	CM-265U	00005592	CIS			TESOU	Ativo
00072	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 5 03114	ITAUTEC				Ativo
00075	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 5 03104	ITAUTEC				Backup
00086	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 5 03805	ITAUTEC				Ativo
00088	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 5 02278	ITAUTEC				Backup
00186	My IT	Diversos	Foto	MAVICA MVC-FD73	78602	SONY		17/09/1999		Ativo
00188	My IT	Infra	Hub	OFCON TP4 3C16704	7XSVOE340F	3COM		04/10/1999	ESCCA	Ativo
00206	My IT	Diversos	Diversos	STANDARD 56K	22V7B2IAN5JR	USROBOTICS		27/07/2000		Ativo
00211	My IT	Infra	UPS	MANAGER II 1.2KVA	001530889	SMS		23/08/2000	P&D	Ativo
00214	My IT	Infra	UPS	PRESTIGE 650VA	BN372C0189	POWERWARE		20/03/1998		Ativo
00223	My IT	Diversos	Diversos	STANDARD 56K	22SBGC7AFOAG	USROBOTICS		05/12/2000		Backup
00250	My IT	Diversos	DVDRW	GCE-8160B	19ZD075809	LG		20/12/2001		Ativo
00251	My IT	Diversos	DVDRW	CED-8120B	1052B23349	LG		14/08/2001	P&D	Ativo
00255	My IT	Infra	Switch	SS3 3300 3C16980A	0100/KHMS5B11698	3COM		08/03/2002		Backup
00261	My IT	Infra	Media Converter	FT-702B	2100022(000)	PLANET		08/03/2002		Backup

O exemplo acima é o padrão utilizado pelo sistema para as páginas que permitem a seleção de registros para manutenção dos dados relacionados.

Você deverá utilizar os botões de navegação e/ou acionamento das funções conforme descrito abaixo.

	<p>Botões de controle para navegação entre as páginas dos registros pesquisados: Primeiro, Anterior, Próximo e Último.</p> <p>Entre os botões, você poderá selecionar um número da página específica para navegação.</p> <p>Note que no canto inferior direito você poderá selecionar a quantidade de registro exibidos em cada página no campo "Visualizar".</p>
	<p>Botão que permite ir diretamente para uma linha específica da consulta. A linha poderá ser informada no campo ao lado do botão.</p>
	<p>Botão para abrir a inclusão de um novo registro de dados.</p>
	<p>Botão para abrir a manutenção dos dados de um registro específico.</p>
	<p>Botão para selecionar as colunas a serem exibidas na página de consulta.</p>

	Botão para imprimir os dados da consulta.
	Botão para atualizar os dados da consulta com as últimas atualizações ocorridas.
	Botão para abrir a página de filtro da consulta com mais opções de seleção.
	Botão para abrir a página de ajuda para o formulário corrente.
	Botão para filtro "rápido" dos dados da consulta com base no campo selecionado e valor informado.
	<p>Botão para consultar o complemento dos dados de um determinado campo da página. Ao posicionar o mouse em cima do botão, a descrição complementar será exibida em uma "janela" auxiliar dentro da própria página como no exemplo abaixo.</p> 




**Nota:**

- *Nem todas as páginas do sistema possuem os botões de "filtro".*
- *Os botões para edição estarão disponíveis conforme a autoridade de acesso do usuário.*

## Filtros para Seleção de Dados

As páginas de "Filtro" devem ser utilizadas para seleção dos dados de uma consulta e/ou manutenção.

Você deverá utilizar os botões de navegação e/ou acionamento das funções conforme descrito abaixo.





	Botão para confirmar os dados selecionados para o "filtro" e acionar a consulta dos dados.
	Botão para "apagar" os dados selecionados para o "filtro". Volta a consulta em seu estado original de seleção.
	Retornar para tela anterior mantendo o "filtro" atual ativo.

## Manutenção dos Dados

O exemplo acima é o padrão utilizado pelo sistema para as páginas que permitem a manutenção dos dados relacionados com um determinado registro.

Você deverá utilizar os botões de navegação e/ou acionamento das funções conforme descrito abaixo.

	<p>Botões de controle para navegação entre os registros válidos para uma determinada chave selecionada: Primeiro, Anterior, Próximo e Último.</p>
	<p>Botão para copiar os dados de um registro para criação de um novo.</p>
	<p>Botão para abrir a inclusão de um novo registro.</p>
	<p>Botão para salvar os dados de um determinado registro.</p>
	<p>Botão para excluir os dados de um determinado registro. Quando selecionado, será solicitado uma confirmação para que a exclusão seja realizada.</p>

	Botão para confirmar a inclusão de um novo registro.
	Botão para encerrar a função de Inclusão e voltar para página anterior (disponível em algumas páginas do sistema).
	Botão para retornar para a página anterior sem executar a função selecionada.
	Botão para recarregar os dados da página com base no registro atual.

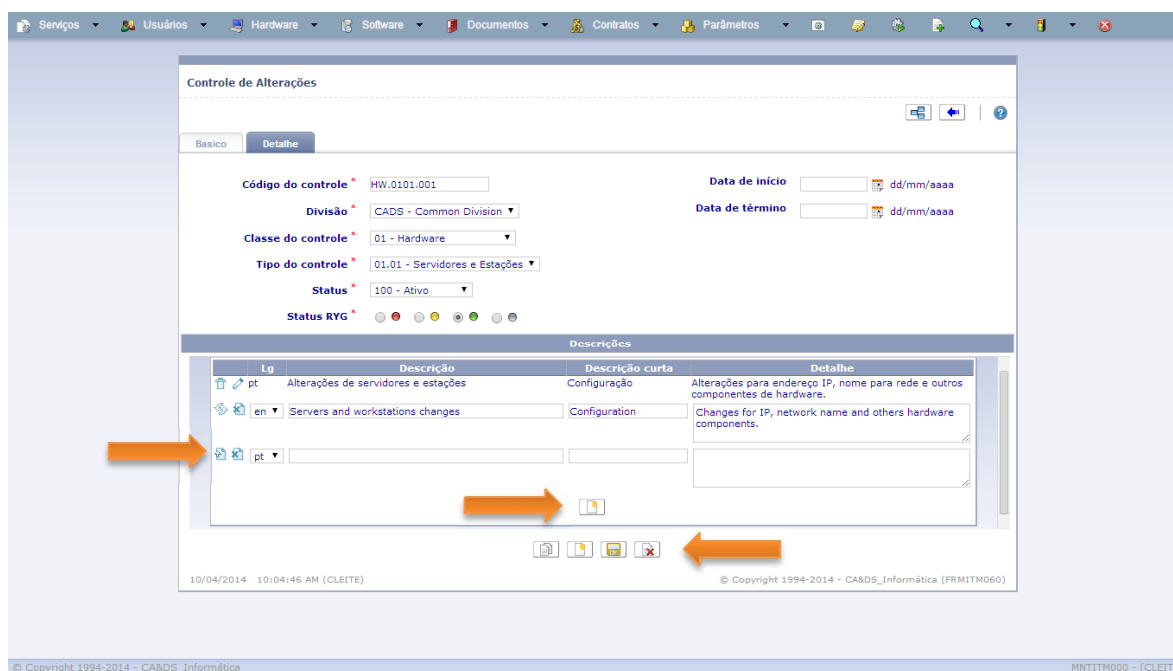
**Nota:**

- *Botões específicos do formulário serão sempre colocados no canto superior direito do formulário.*
- *Posicione o cursor no botão para consultar uma descrição (Hit) da função que será acionada.*

Algumas páginas possuem "Abas" na parte superior com dados adicionais do registro. As abas podem ser selecionadas com um "Clique" entre elas, onde, os dados informados até o momento não serão perdidos.







Após manter os dados do formulário e das abas relacionadas você deve confirmar a inclusão e/ou atualização conforme o botão correspondente.

## Manutenção dos Dados – Múltiplos Registros 1



Algumas páginas de manutenção permitem a manutenção simultânea do registro principal e de outros dados relacionados, como no exemplo acima, onde a página de manutenção do controle de alterações permite a manutenção das descrições relacionadas.

É importante você observar que os botões de controle da página principal são independentes dos botões dos dados dos registros relacionados.

	Botão para acionar a edição dos dados de uma linha específica.
	Botão para excluir os dados de uma linha específica. Quando selecionado, será solicitado uma confirmação para que a exclusão seja realizada.
	Botão para atualizar os dados de uma linha específica. Após clicar no botão para edição (ver acima) e alterar os dados desejados, clique nesse botão para confirmar a atualização da linha.
	Botão para confirmar a inclusão dos dados de uma linha específica (novo registro).
	Botão para fechar a edição de uma linha específica desprezando os dados alterados até o momento e mantendo as informações originais da linha.
	Botão para abrir a inclusão de uma nova linha de registro no grid.



## Manutenção dos Dados – Múltiplos Registros 2

	Lista Usuários	Lg	Divisão	Descrição	Tipo da Lista
1	<input type="checkbox"/> MTL-AP0006	en	CADS Informática ITM	User Manager, IT	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
2	<input type="checkbox"/> MTL-AP0006	pt	CADS Informática ITM	Gerente do Usuário, IT	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
3	<input checked="" type="checkbox"/> MTL-AP0007	en	CADS Informática ITM	User Manager, IT, Controller	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
4	<input type="checkbox"/> MTL-AP0007	pt	CADS Informática ITM	Gerente do Usuário, IT, Controller	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
5	<input type="checkbox"/> MTL-AP0008	en	CADS Informática ITM	IT Manager	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
6	<input type="checkbox"/> MTL-AP0008	pt	CADS Informática ITM	Gerente de IT	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
7	<input type="checkbox"/> MTL-AP0009	en	CADS Informática ITM	IT Manager, Controller	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
8	<input type="checkbox"/> MTL-AP0009	pt	CADS Informática ITM	Gerente de IT, Controller	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
9	<input type="checkbox"/> MTL-IT0000	en	CADS Informática ITM	Administration and Support	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R
10	<input type="checkbox"/> MTL-IT0000	pt	CADS Informática ITM	Administração e Suporte	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> R

O exemplo acima é o padrão utilizado pelo sistema para as páginas que permitem a manutenção dos dados de múltiplos registros simultaneamente.

Alguns botões são comuns conforme descrito no tópico “Manutenção de Dados”, porém, para esse tipo de página você deverá sempre “marcar” o registro desejado para manutenção na opção disponível ao lado do número da linha.



Sempre que alguma informação for alterada na linha o sistema “marcará” automaticamente a linha para alteração onde você deverá confirmar os dados com o botão “Salvar” (ver abaixo).

	Botão para salvar os dados de todos os registros selecionados.
	Botão para excluir os dados de todos os registros selecionados. Quando selecionado, será solicitado uma confirmação para que a exclusão seja realizada.

## Exportação dos Dados

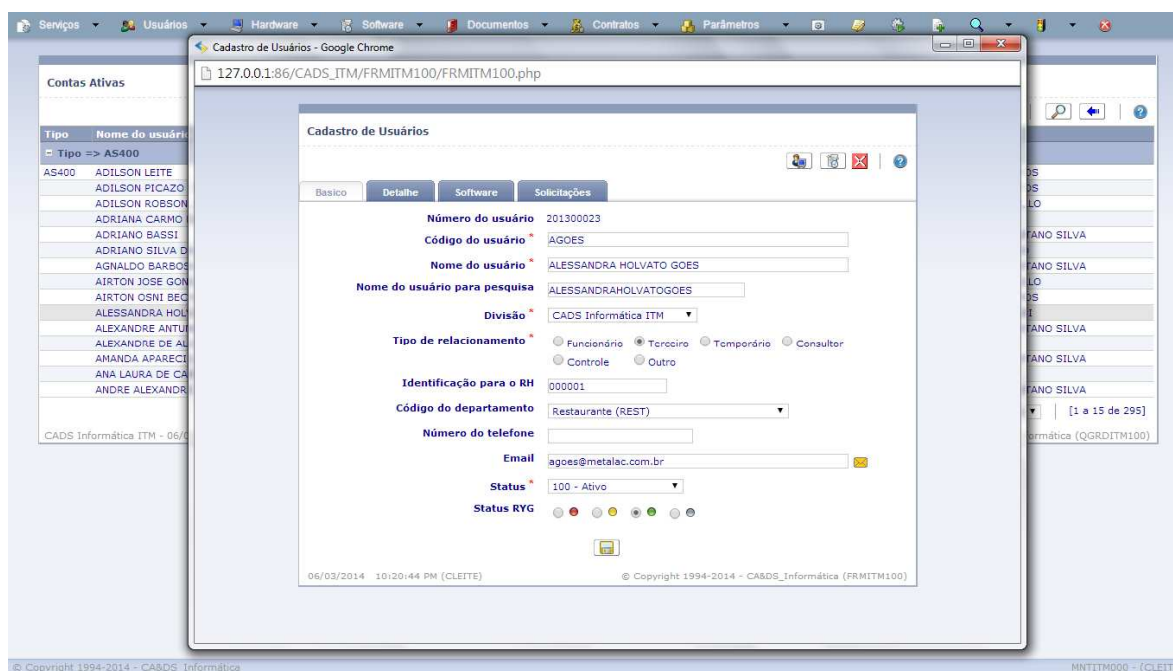
Hardware	Divisão	Modelo	Série	Fabricante	Nome Rede	Aquisição	Próxima Auditoria	Data Ciclo	Ciclo Troca	Usuário	Departamento	Gerente	Status
Classe: 02 - Estações de Trabalho													
Tipo: 02.01 - Microcomputador													
00411	My IT	INF MTPP+C-D 325	C02BQ01800169	ITAUTEC	BR-AS2-CONSOLE	23/06/2005		23/06/2011					Ativo
00538	My IT	OPTIPLEX GX620	HX9V3B1	DELL	BR-FISCAL	08/08/2006		08/08/2012		EPSILVA	FISC	AIRTON JOSE GONCALVES	Ativo
00359	My IT	OPTIPLEX 210L	9W02R81	DELL	BR-VMOLLETA	18/08/2006		31/01/2012		VMOLLETA	MONT	ADILSON ROBSON RAMOS	Ativo
00398	My IT	OPTIPLEX GX620	4M1KPC1	DELL	BR-TTBKP	16/03/2007		26/07/2013			TTERM	ADILSON ROBSON RAMOS	Backup
00626	My IT	OPTIPLEX 320	4B7DGD1	DELL	BR-MESILVA	13/08/2007		26/06/2013		MESILVA	MANUT	ADILSON ROBSON RAMOS	Ativo
00627	My IT	OPTIPLEX 320	8B7DGD1	DELL	BR-GAIOLA	13/08/2007		26/06/2013		GAIOLA	QUAL	MARCOS ANTONIO CAETANO SILVA	Ativo
00628	My IT	OPTIPLEX 320	8B7DGD1	DELL	BR-QUALIDADE	13/08/2007		26/07/2013		JPEREIRA	QUAL	MARCOS ANTONIO CAETANO SILVA	Ativo
00629	My IT	OPTIPLEX 320	6B7DGD1	DELL	BR-EXPEDICAO1	13/08/2007		26/06/2013		EXPED	EXPED	HERNANI SCHWARZ	Ativo
00631	My IT	OPTIPLEX 320	5B7DGD1	DELL	BR-CPEREIRA	13/08/2007		26/06/2013		CPEREIRA	SUPR	MAILDO APARECIDO DE PAIVA	Ativo
00645	My IT	OPTIPLEX 320	DWC4VD1	DELL	BR-SCANNERPC	16/10/2007		26/06/2013			CTB	AIRTON JOSE GONCALVES	Ativo
00657	My IT	OPTIPLEX 745	99R39F1	DELL	BR-ELETRICA	13/12/2007		29/07/2013		ALEITE	MANUT	ADILSON ROBSON RAMOS	Ativo
00664	My IT	OPTIPLEX 330	BWCCBG1	DELL	BR-TRATERM	16/05/2008		26/06/2013		EMOTA	TTERM	ADILSON ROBSON RAMOS	Ativo
00668	My IT	OPTIPLEX 330	DOB9MG1	DELL	BR-JRODRIGUES	18/06/2008		26/06/2013		JRODRIGUES	MONT	ADILSON ROBSON RAMOS	Ativo
00692	My IT	OPTIPLEX 330	8DL6TG1	DELL	BR-METALURGICOS	16/07/2008		16/07/2014		RFERREIRA	LBMT	MARCOS ANTONIO CAETANO SILVA	Ativo
00693	My IT	OPTIPLEX 330	7DL6TG1	DELL	BR-METALURGICO4	16/07/2008		16/07/2014		CVAZ	LBMT	MARCOS ANTONIO CAETANO SILVA	Ativo

Algumas páginas permitem a exportação dos dados para formatos específicos. Sempre que essa funcionalidade estiver ativa os botões serão colocados no canto superior direito conforme descrito abaixo:


	Botão para exportar os dados para uma planilha Excel.
	Botão para exportar os dados para um relatório PDF.

Após selecionar alguma exportação, siga as instruções da tela para abrir o arquivo gerado ou para salvar o mesmo em local específico.

## Páginas Abertas em Janelas



Algumas funções do sistema serão abertas em "Janelas" específicas para manutenção, seleção ou consulta de informações.

Sempre que isso ocorrer, a página correspondente deverá ser fechada pelo botão  (Close) inserido dentro da própria página.

### Nota:

- **Não utilize em "Janelas" o botão "Fechar" do navegador, pois, isso poderá prejudicar o ciclo de navegação das páginas do sistema.**

## ACESSO PARA TI x USUÁRIOS

O ITM possui duas visões de acesso distintas para o sistema, sendo:

- ✓ Responsáveis de TI pela execução e controle dos serviços.
- ✓ Usuários que solicitam serviços para TI.

Visão do usuário:

Número	Descrição	Divisão	Classe	Tipo	Data Criação	Data Solicitada	Responsável	Status
201400010	Alteração na tela de custo	My IT	Sistemas	Desenvolvimento	26/03/2014	25/04/2014		Aprovação
201400009	Problema com Equipamento: 538	My IT	Chamados	Hardware	26/03/2014	27/03/2014		Pendente
201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Sistemas	Desenvolvimento	12/02/2014	26/02/2014	CLEITE	Aguardando
201301159	Auditoria SOX - FY14 Q2	My IT	Chamados	Diversos	02/09/2013	03/09/2013	CLEITE	Atendimento
201300626	Autoridade no Infoger	My IT	Chamados	Diversos	08/05/2013	08/05/2013	CLEITE	Pendente
201300221	Inventário de MP	My IT	Chamados	Diversos	11/02/2013	18/03/2013	CLEITE	Atendimento
201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Chamados	Diversos	22/01/2013	22/01/2013	CLEITE	Programação

10/04/2014 10:35:27 AM (MGIANOLLA) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM001 - (MGIANOLLA)

O acesso para visão dos responsáveis de TI ou usuário deverá ser feita no Login da aplicação, sendo:

- ✓ Gerenciamento de IT → Para os responsáveis de TI.
- ✓ Solicitações de Serviços → Para os usuários.

**Nota:**

- *O acesso para as aplicações disponíveis dependerá da configuração de segurança feita pelo administrador do sistema.*

# REPOSITÓRIO DE SOFTWARE

---

O Repositório de Software documenta e controla os principais componentes utilizados para execução e configuração do ITM.

A manutenção de qualquer componente deverá ser realizada com apoio técnico da CA&DS\_Informática.

## Dicionário de Dados

Armazena todas as definições, descrições, help e valores permitidos dos campos de dados utilizados no sistema.

## Objetos

Armazena informações de todos os objetos utilizados pelo sistema (programas, tabelas, etc.) e configurações de segurança para acesso das funções relacionadas ao objeto.

## Mensagens

Definições de todas as mensagens utilizadas pelo sistema.

## Divisões

Configuração das divisões liberadas para o ambiente.

## Aplicações

Configuração das aplicações liberadas para o ambiente.

## Parâmetros

Dados de parâmetros utilizados pelo sistema.

## Usuários

Controle de usuários para Login no sistema.

**Próximos Números**

Controle para geração da chave única de tabelas de dados controladas pelo sistema.

**LOG**

LOG das principais atividades executadas pelo sistema.

**Validador de Licença**

Validador da licença instalada e utilizada no ambiente.