

GUIA DO USUÁRIO – C3S

Coordenação-Geral de Normas e Governança

ATENCIOSAMENTE



Sumário

OBJETIVO	2
PÚBLICO ALVO	2
PORTAL DE SERVIÇOS	2
CADASTRO	2
1º PASSO	2
2º PASSO	3
REGISTRO DE SOLICITAÇÃO NO PORTAL	3
1º PASSO	4
2º PASSO	4
3º PASSO	4
4º PASSO	5
ACOMPANHAR O STATUS DA SOLICITAÇÃO	6



OBJETIVO

Este guia tem o objetivo de orientar os usuários do portal de serviços e atendimento a respeito de suas funcionalidades e objetivos, a fim de promover sua utilização com eficácia e eficiência. A ênfase deste guia é “como” utilizá-lo e quais benefícios ele proporciona, informando suas funcionalidades por meio de explicações detalhadas.

PÚBLICO ALVO

Todas as pessoas que estão lotadas nos órgãos que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP ou tomam como referência os normativos e boas práticas do SISP.

PORTAL DE SERVIÇOS

É uma plataforma de governança corporativa inteligente que foi criada para facilitar a unificação de informações e padronizações na gestão da oferta dos serviços, respeitando as boas práticas descritas na biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

CADASTRO

1º PASSO

O acesso ao Portal de Serviços será possível por meio do link:

<https://portaldeservicos.planejamento.gov.br/citsmart/login/login.load>

Na tela inicial clique em “**Não tem acesso ao CITSmart?**”, conforme exemplo ilustrado na Figura abaixo, com realce na cor vermelha:



MINISTÉRIO DA ECONOMIA

 **PÁTRIA AMADA BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

[Esqueceu sua senha?](#)

[Não tem acesso ao CITSmart?](#)

[DÚVIDAS DE COMO USAR O PORTAL? \(Clique duas vezes\)](#)

2º PASSO

Preencha os campos indicados na tela e em seguida clique em **“Solicitar Acesso”**.

Solicitação de Acesso

(*) Campos obrigatórios

Nome *

Unidade *

Sexo *

CPF *

Telefone *

Email *

Login (Utilizar CPF) * Utilizar somente números

Senha * A senha deve conter no mínimo oito letras e pelo menos um número

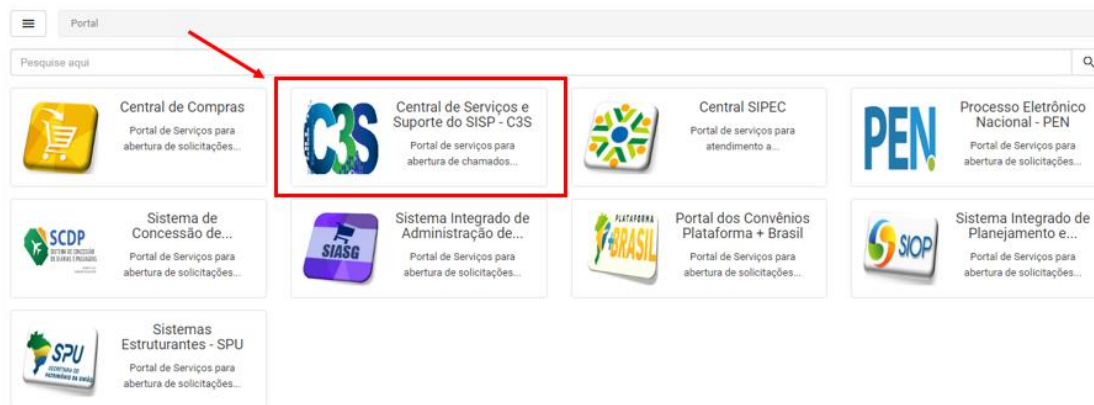
Digite novamente a senha *

Complete a operação + 4 = 5

REGISTRO DE SOLICITAÇÃO NO PORTAL

1º PASSO

Acesse a C3S e navegue pelos temas disponíveis no Portal.



2º PASSO

Escolha um dos temas disponíveis no Portal em conformidade com sua necessidade.



3º PASSO

Escolha uma das opções disponíveis no Tema que escolheu. No exemplo escolhemos o Tema Governança e Gestão de TIC e a opção EGD – Esclarecimento de Dúvidas.

Governança e Gestão de TIC
Para solicitações que dizem respeito à Governança de TIC.

Avaliar

Solicitações Conhecimentos

Análise de Documentos - ... Análise de Documentos - Governança	Adesão ao SISP - Esclarecimento de... Adesão ao SISP - Esclarecimento de Dúvidas	Autodiagnóstico - Esclarecimento de... Autodiagnóstico - Esclarecimento de Dúvidas	CCSISP - Esclarecimento de... CCSISP - Esclarecimento de Dúvidas
EGD - Esclarecimento de Dúvidas EGD - Esclarecimento de Dúvidas	Gestão de Projetos - Esclarecimento de... Gestão de Projetos - Esclarecimento de Dúvidas	Governança de TI - Esclarecimento de... Governança de TI - Esclarecimento de Dúvidas	Planejamento de TIC (PDTIC) - ... Planejamento de TIC (PDTIC) - Esclarecimento de Dúvidas
Portaria 19 - Esclarecimento de... Portaria 19 - Esclarecimento de Dúvidas	Adesão ao SISP - Sugestão / ... Adesão ao SISP - Sugestão / Reclamação	Autodiagnóstico - Sugestão / ... Autodiagnóstico - Sugestão / Reclamação	CCSISP - Sugestão / Reclamação CCSISP - Sugestão / Reclamação

4º PASSO

Após descrever sua solicitação, preencha as informações básicas e adicione anexo, caso deseje, e clique em **“Concluir”**.

EGD - Esclarecimento de Dúvidas
EGD - Esclarecimento de Dúvidas

Solicitação

Questionário Expandir

Prezado(a) usuário(a), informamos que para a conclusão do atendimento é necessário fornecer os dados essenciais (nome e órgão de lotação), sem os quais não será possível finalizar seu chamado. A ausência das informações citadas causará o cancelamento da solicitação.

Órgão de Lotação*

Preencha aqui as informações básicas solicitadas

Descrição*

Escreva aqui

Redija aqui sua solicitação

Insira aqui seu anexo caso deseje Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload.

Concluir ←

Após clicar em **“Concluir”**, sua solicitação será registrada e serão exibidas as informações referentes ao chamado conforme figura abaixo. Além de ser enviada uma mensagem de notificação ao seu e-mail.

Solicitações criadas

×

Número
20508

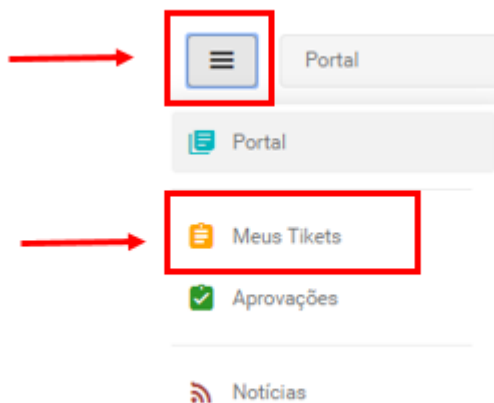
Prioridade
Alta

Data limite
09/08/2017 10:39

Fechar

ACOMPANHAR O STATUS DA SOLICITAÇÃO

Para acompanhar suas solicitações, clique no menu, ao lado superior esquerdo da tela conforme figura abaixo, em seguida clique em “**Meus Tikets**”.



Em seguida você terá acesso a todas as suas solicitações e ainda fazer filtros de pesquisa por: “**Situação**”, “**Ordenar Por**” buscando desde a data da criação até a status de andamento e colocá-las em “**Ordem**”.

Ou simplesmente utilizando o campo de “**Pesquisa**”, digitando direto o nome da solicitação ou pelo número da demanda.

Meus Tikets

Pesquisa		Situação		Ordenar Por		Ordem				
Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação		Em Andamento		Data/Hora Criação		DESC				
Ticket	Tipo	Serviço	Solicitação	Criada em	Tarefa	Grupo atual	Situação	SLA	Prazo limite	
930617	Requisição	Interoperabilidade	Catálogo de Serviço...	03/06/2019 18:50	Atender solicitação	3º Nivel - COTEC-SG...	Em Andamento	24:00	06/06/2019 12:00	
901403	Requisição	Governança de Dad...	Sugestão / Reclam...	30/05/2019 16:06	Atender solicitação	3º Nivel - CGPLA-S...	Em Andamento	24:00	04/06/2019 10:06	