



ATENDIMENTO TÉCNICO – CMTI

PROCEDIMENTOS PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE

O **HELPDESK** é a Central de Atendimento ao usuário que envolve ocorrências de Hardware, Softwares Básicos, Redes, e orientações gerais de utilização dos recursos de Tecnologia da Prefeitura de Porto Velho.

ABERTURA DE CHAMADO

- Para entrar em contato com a **Central**, utilize os seguintes meios:
- **Comunicador Spark: Grupo > CMTI- HELP-DESK**
- **Telefones (Ramais): 3901-3089 / 3901-3630/ 3901-2949**
- **Email: helpdesk@portovelho.ro.gov.br**
- **Local: Pessoalmente na Central;**

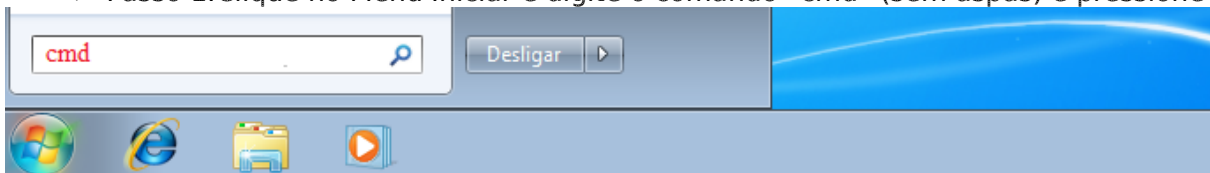
Um técnico da **HELPDESK** atenderá ao seu chamado, fará o registro e prestará o suporte buscando uma solução em **1º Nível e 2º Nível**, *utilizando ferramentas locais ou remotas, se for o caso.*

Ao efetuar a ligação para **HELPDESK**, tenha sempre em mãos os dados abaixo para proporcionar mais agilidade e rapidez:

- Nome (usuário, telefone, email e ramal);
- Identificação do equipamento (Patrimônio e/ou Nome da Estação);
- Ocorrência (Informe a sua necessidade).

Os atendentes farão o primeiro atendimento remotamente, por esse motivo ao entrar em contato tenha em mãos o **nome da máquina e o IP interno**, os quais podem ser encontrados das seguintes formas:

- Na área de trabalho, no canto superior direito; ou
- Passo 1. Clique no Menu Iniciar e digite o comando “cmd” (sem aspas) e pressione Enter;



Botão Iniciar do windows 7



Botão Iniciar do Windows 8 ou 10

Para Windows 8 e 10 clique no botão iniciar do windows e siga os Passos 1 e 2;

- Passo 2. Na janela a seguir, digite “ipconfig /all” (com espaço e sem aspas) e pressione Enter. O **Nome da Máquina** será exibido em “Nome do Host” e o **IP interno** em “Endereço IPv4”, conforme exemplo em anexo.



- Caso o atendimento remoto não tenha êxito, o chamado será encaminhado para um técnico que realizará o atendimento local;
- Quanto aos chamados mais complexos como: instalação de Sistema Operacional e Antivírus, entre outros, deverá ser solicitado por e-mail ou ofício para agendamento da equipe.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [versão 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

C:\Users\179110>ipconfig /all

Configuração de IP do Windows

Nome do host . . . . . : SAD-189430
Sufixo DNS primário . . . . . : PORTOVELHO.RO.GOV.BR
Tipo de nó . . . . . : híbrido
Roteamento de IP ativado . . . . . : não
Proxy WINS ativado . . . . . : não
Lista de pesquisa de sufixo DNS . . . . . : PORTOVELHO.RO.GOV.BR

Adaptador Ethernet Conexão local:

Sufixo DNS específico de conexão . . . . . : portovelho.ro.gov.br
Descrição . . . . . : Intel(R) Ethernet Connection I217-LM
Endereço Físico . . . . . : 34-64-A9-02-33-65
DHCP Habilitado . . . . . : Sim
Configuração Automática Habilitada . . . . . : Sim
Endereço IPv6 de link local . . . . . : fe80::ece8:2c06:7908:f033%11(Preferencial)
Endereço IPv4 . . . . . : 10.130.2.217(Preferencial)
Mascara de Sub-rede . . . . . : 255.255.0.0
Concessão Obtida . . . . . : segunda-feira, 20 de março de 2017 07:41:52
Concessão Expira . . . . . : segunda-feira, 20 de março de 2017 16:02:32
Gateway Padrão . . . . . : 10.130.1.1
Servidor DHCP . . . . . : 10.130.1.1
IAD de DHCPv6 . . . . . : 238314665
DUID de Cliente DHCPv6 . . . . . : 00-01-00-01-1D-BC-19-02-34-64-A9-02-33-65
Servidores DNS . . . . . : 10.101.1.4
10.105.1.4
NetBIOS em TcPip . . . . . : Habilitado

Adaptador de túnel isatap.portovelho.ro.gov.br:

Estado da mídia . . . . . : mídia desconectada
Sufixo DNS específico de conexão . . . . . : portovelho.ro.gov.br
Descrição . . . . . : Adaptador do Microsoft ISATAP
Endereço Físico . . . . . : 00-00-00-00-00-00-00-E0
DHCP Habilitado . . . . . : Não
Configuração Automática Habilitada . . . . . : Sim

C:\Users\179110>_
```

Passo 2. Nome da Máquina e IP Interno.