



# Manual Simplificado

## Redmine

### Abertura de Demandas

CGTI - DDIA



# Acessando o Sistema



Acesse o sistema pela URL:

## http://cfc.org.br/help-desk/

← ↻ https://cfc.org.br/help-desk/ 🔍 🔊 ☆ 📄 ⌵ 🗄️ 🌐 ⋮

 CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

🔍 buscar 🔍 🔒 🇧🇷 🇺🇸

Institucional Governança Conselhos Legislação Carta de Serviços Projetos e Programas Exames Quantos Somos Ouvidoria Imprensa **Licitações** **Serviços online**

Help Desk HOME | HELP DESK

Licitações – Geral  
Contratações relacionadas à Covid-19

O objetivo do sistema de Help Desk é estabelecer um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de Tecnologia de Informação do CFC. Todas as solicitações devem ser cadastradas no sistema abaixo. Isso permitirá o registro, acompanhamento e qualificação dos serviços prestados pela Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação.

### SUPORTE PARA SISTEMAS

**Demandas relacionadas a sistemas das áreas finalísticas do CFC:**

- Sistemas (SPW, CNAI, Domicílio Eletrônico, Decore, entre outros);
- Adaptações;
- Correções;
- Evoluções.

**Solicitar suporte para sistemas**

# Acessando o Sistema



- Clicar no botão Solicitar suporte para Sistemas

The screenshot shows the CFC Help Desk website. The browser address bar displays <https://cfc.org.br/help-desk/>. The page header includes the CFC logo and a search bar with the text "buscar". The navigation menu contains links for Institucional, Governança, Conselhos, Legislação, Carta de Serviços, Projetos e Programas, Exames, Quantos Somos, Ouvidoria, Imprensa, Licitações, and Serviços online. The "Serviços online" link is highlighted, and a dropdown menu shows "Licitações – Geral" and "Contratações relacionadas à Covid-19". The main content area is titled "Help Desk" and includes the text: "O objetivo do sistema de Help Desk é estabelecer um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de Tecnologia de Informação do CFC. Todas as solicitações devem ser cadastradas no sistema abaixo. Isso permitirá o registro, acompanhamento e qualificação dos serviços prestados pela Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação." Below this text is a section titled "SUPORTE PARA SISTEMAS" with the subtitle "Demandas relacionadas a sistemas das áreas finalísticas do CFC:". A list of services is provided: "Sistemas (SPW, CNAI, Domicílio Eletrônico, Decore, entre outros);", "Adaptações;", "Correções;", and "Evoluções." At the bottom of this section, a button labeled "Solicitar suporte para sistemas" is highlighted with a red border.

https://cfc.org.br/help-desk/

**CFC**  
CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

buscar

Institucional Governança Conselhos Legislação Carta de Serviços Projetos e Programas Exames Quantos Somos Ouvidoria Imprensa Licitações **Serviços online**

Help Desk  
HOME | HELP DESK

Licitações – Geral  
Contratações relacionadas à Covid-19

O objetivo do sistema de Help Desk é estabelecer um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de Tecnologia de Informação do CFC. Todas as solicitações devem ser cadastradas no sistema abaixo. Isso permitirá o registro, acompanhamento e qualificação dos serviços prestados pela Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação.

**SUPORTE PARA SISTEMAS**

Demandas relacionadas a sistemas das áreas finalísticas do CFC:

- Sistemas (SPW, CNAI, Domicílio Eletrônico, Decore, entre outros);
- Adaptações;
- Correções;
- Evoluções.

**Solicitar suporte para sistemas**

# Tela de Login do Sistema



Na tela de Login do sistema, o usuário digitará o login e a senha já cadastrados no sistema.

Obs. : Por padrão, deve ser utilizado o mesmo login e senha utilizados para acesso ao SEI (<https://sei.cfc.org.br>). Os cadastros são realizados via AD (Active Directory) dispensando a realização de novo cadastro por parte do usuário.

The screenshot shows the Redmine login interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'CFC - Redmine' on the left and 'Entrar Cadastre-se' on the right. Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Busca:' and a dropdown menu labeled 'Ir para o projeto...'. The main content area features a login form with the following elements:

- A label 'Usuário' above a text input field.
- A label 'Senha' above a text input field, with a link 'Perdi minha senha' to its right.
- An 'Entrar' button below the password field.

The login form is highlighted with a red border. At the bottom of the page, there is a footer that reads 'Powered by Redmine © 2006-2023 Jean-Philippe Lang'.

# Tela Inicial/Menu Projetos



- Ao realizar o Login, o sistema redireciona para a Página inicial do Redime
- O usuário deve clicar no menu “Projetos”, onde será aberta as demandas.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://redmine.cfc.org.br>. The navigation menu at the top includes 'Página inicial', 'Minha página', 'Projetos', 'Tarefas', and 'Ajuda'. The 'Projetos' menu item is highlighted with a red rectangular box. To the right of the menu, it says 'Acessando como: SuporteCGTI' with links for 'Minha conta' and 'Sair'. Below the menu is a search bar with the text 'Busca:' and a dropdown menu labeled 'Ir para o projeto...'. The main content area has the heading 'Página inicial' and a welcome message: 'Bem vindo ao Redmine do CFC.' Below this, there are three lines of text: 'Você pode acessar as demandas atribuídas para você no menu "Minha Página".', 'Você pode acessar os projetos que faz parte no menu "Projetos".', and 'Você pode ir direto às suas tarefas, clicando [aqui](#).' A horizontal line separates this from the final line of text: 'Se você precisa de suporte para os **sistemas SPW**, clique "[aqui](#)" para ver suas solicitações e realizar novas.'

# Tela Inicial/Menu Projetos



Após clicar em Projetos, o sistema direciona o usuário para tela que permite ter a visão geral dos sistemas que estão associados ao seu usuário/área negocial.

The screenshot shows the Redmine web application interface. The browser address bar displays <https://redmine.cfc.org.br/projects>. The navigation menu includes 'Página inicial', 'Minha página', 'Projetos', 'Tarefas', and 'Ajuda'. The user is logged in as 'SuporteCGTI'. The main header shows 'CFC - Redmine' and a search bar. The 'Projetos' menu is active, displaying a list of projects. The 'Suporte' project is highlighted with a red box. The project description is 'Projeto para solicitações de suporte e demandas de sistemas.'.

https://redmine.cfc.org.br/projects

Página inicial Minha página Projetos Tarefas Ajuda

Acessando como: SuporteCGTI Minha conta Sair

CFC - Redmine

Busca: Ir para o projeto...

Projetos Atividade Tarefas Catálogo de Serviços

### Projetos

▼ Filtros

Situação igual a ativo + Adicionar filtro

→ Opções

✓ Aplicar 🔄 Limpar 📄 Save consulta personalizada

**Suporte** 👤

Projeto para solicitações de suporte e demandas de sistemas.

👤 Meus projetos 📁 Meus marcadores

Exportar para Atom

# Projetos/Visão Geral



Após clicar no link do Sistema desejado, o usuário é direcionado para a tela que permite ter a visão geral do projeto.

No quadro esquerdo em tarefas, o usuário terá a visão de quantas tarefas estão abertas e fechadas para cada tipo de tarefa de todo o projeto, no quadro direito as informações de todos os participantes do projetos e no quadro direito inferior, algumas informações em forma de gráficos.

**Sistemas SPW** | Acessando como: matheus.cruz | Minha conta | Sair

Busca:  Sistemas SPW

**Visão geral** | Atividade | Tarefas | Tempo gasto | Calendário | Notícias | Documentos | Arquivos

**Visão geral** Adicionar marcador

Gestão de demandas do contrato unificado com a SPW.

- Serviço: Não

**Tarefas**

	Abertas	Fechadas	Total
Suporte SPW	11	0	11
Sustentação SPW	1	2	3
Evolução SPW	3	1	4

[Ver todas as tarefas](#) | [Resumo](#) | [Calendário](#)

**Registro de horas**

- Tempo estimado: 1:00 hora
- Tempo gasto: 0:00 hora

[Detalhes](#) | [Relatório](#)

**Membros**

Gerente: Fabiano Cruz, Tainara Carpalhoso Faturoto

Analista de Negócios/Requisitos: Analista de Negócios, Karem Laslie Cipriano Alves

Analista de Dados: Emanuelle Pereira Ribeiro

Demandante: Demandante Demandante, Matheus Cruz

Suporte: Gabriel dos Santos Pereira, Matheus Francisco Souza Duarte, Suporte Suporte, Suporte SPW

Analista CGD: Analista Comite

Analista SPW: Analista SPW

**Em andamento**

1 Tarefas vencidas

0 Tarefas de hoje

14 Próximas tarefas

**Situação das tarefas**

- Demanda Entregue
- Em Avaliação Comitê
- Concluída
- Homologada
- Em andamento
- Nova

Powered by Redmine © 2006-2023 Jean-Philippe Lang

# Tarefas



Após clicar em Tarefas, o sistema fornece uma maneira de visualizar e editar as tarefas abertas para um Projeto. Ela exibe por padrão as tarefas em aberto.

As tarefas são exibidas em ordem cronológica, começando da tarefa mais recente para a mais antiga.

The screenshot shows the Redmine CFC interface. The browser address bar displays <https://redmine.cfc.org.br/projects/sistemas-spw/issues>. The navigation menu includes 'Página inicial', 'Minha página', 'Projetos', 'Tarefas', and 'Ajuda'. The user is logged in as 'SuporteCGTI'. The main header shows 'Sistemas SPW' and a search bar. The 'Tarefas' tab is highlighted with a red box. Below the header, there are filter options for 'Situação' (set to 'Aberta') and 'Opções'. A table of tasks is displayed, sorted by date. The table has columns for selection, ID, Tipo, Situação, Prioridade, Título, Atribuído para, and Alterado em. The tasks listed are:

<input type="checkbox"/>	#	Tipo	Situação	Prioridade	Título	Atribuído para	Alterado em
<input type="checkbox"/>	3361	Suporte SPW	Nova	Normal	Alteração da situação cadastrais na consulta pública/nacional		20/05/2024 09:13
<input type="checkbox"/>	3360	Suporte SPW	Nova	Normal	Implementação de QR Code (PIX) no Boleto - Banco do Brasil - CRCAC		20/05/2024 09:05
<input type="checkbox"/>	3359	Suporte SPW	Nova	Normal	Erro no Chamador - Empresa Fides		20/05/2024 09:02
<input type="checkbox"/>	3358	Suporte SPW	Nova	Normal	Duplicação de parcelas		17/05/2024 17:23

On the right side, there is a sidebar with 'Consultas personalizadas' including 'Atividades do Mês', 'Demandas Abertas', 'Entregas Finalizadas', 'Relatório com Pontuação de Prioridades', and 'Relatório Mensal de Atividades'.

# Nova Tarefa (Demanda)



Para abrir uma tarefa, o usuário deve clicar no botão + do lado Menu Visão Geral, e em seguida clicar na opção Nova Tarefa.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://redmine.cfc.org.br/projects/suporte/issues>. The page title is "Suporte". The navigation bar includes "Página inicial", "Minha página", "Projetos", "Tarefas", and "Ajuda". The user is logged in as "SuporteCGTI". The main content area has tabs for "+ Visão geral", "Atividade", and "Tarefas". The "+ Visão geral" tab is highlighted with a red box. Below the tabs, there is a "Nova tarefa" button. The page also features a search bar, filter options (Situação: Aberta), and a sidebar with "Consultas personalizadas" including "Atividades do Mês", "Demandas Abertas", "Entregas Finalizadas", "Minhas Demandas", "Relatório com Pontuação de Prioridades", and "Relatório Mensal de Atividades".

# Nova Tarefa (Demanda)



O sistema direciona o usuário para tela que permite criar uma nova demanda, que será recepcionada pela Equipe de Suporte da CGTI e realizará sua triagem.

The screenshot shows the 'Nova tarefa' (New task) form in the Redmine system. The browser address bar shows the URL: <https://redmine.cfc.org.br/projects/suporte/issues/new>. The page header includes navigation links: 'Página inicial', 'Minha página', 'Projetos', 'Tarefas', and 'Ajuda'. The user is logged in as 'SuporteCGTI'. The main heading is 'Suporte' with a search bar containing 'Suporte'. Below the heading are tabs for 'Visão geral', 'Atividade', and 'Tarefas'. The form itself is titled 'Nova tarefa' and contains the following fields and sections:

- Título \***: A text input field.
- Descrição**: A rich text editor with a toolbar containing options for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), code (C), heading 1 (H1), heading 2 (H2), heading 3 (H3), bulleted list, numbered list, table, pre, and other icons.
- Situação \***: A dropdown menu set to 'Nova'.
- Prioridade \***: A dropdown menu set to 'Normal'.
- Demandante \***: A dropdown menu set to '--- Selecione ---'.
- Sistema \***: A dropdown menu set to '--- Selecione ---'.
- Arquivos**: A button labeled 'Escolher Arquivos' and a status message 'Nenhum arquivo escolhido (Tamanho máximo: 100 MB)'.
- GUT**: A section containing three dropdown menus: 'Gravidade', 'Urgência', and 'Tendência', all set to '--- Selecione ---'. Below them is the text 'GUT: 0'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Criar' and 'Criar e continuar'.

# Preenchimento da tarefa



**Título :** Descrever o objetivo da tarefa.

**Ex:** Corrigir o erro ao duplicar parcelas

**Incluir o campo** Nome do Cliente

https://redmine.cfc.org.br/projects/sistemas-spw/issues/new

Página inicial Minha página Projetos Tarefas Ajuda

Acessando como: SuporteCGTI Minha conta Sair

Sistemas SPW Busca: [ ] Sistemas SPW

+ Visão geral Atividade Tarefas Tempo gasto Calendário Notícias Documentos Arquivos

Nova tarefa

Título \* [ ]

Página inicial Minha página Projetos Tarefas Ajuda

Acessando como: SuporteCGTI Minha conta

Sistemas SPW Busca: [ ] Sistemas SPW

+ Visão geral Atividade Tarefas Tempo gasto Calendário Notícias Documentos Arquivos

Nova tarefa

Título \* Alterar situação cadastra

# Preenchimento da tarefa



Descrição: Detalhar o ocorrido

É necessário colocar o máximo de detalhes possíveis na descrição.

Página inicial Minha página Projetos Tarefas Ajuda Acessando como: SuporteCGTI Minha conta

## Sistemas SPW

Busca:  Sistemas SPW

+ Visão geral Atividade Tarefas Tempo gasto Calendário Notícias Documentos Arquivos

### Nova tarefa

Título \*

Descrição   **B** *I* U ~~S~~ **C** H1 H2 H3

Prezado,

Solicito as planilhas dos eventos 2010 / 4010 / 4020 (agregado e separado), bem como, a planilha dos pagamentos sem retenções referentes ao mês de abril/2024 para transmissão na plataforma EFD-REINF (e-cac) da Receita Federal.

Obs.: O prazo máximo para transmissão das informações solicitadas é até dia 15/05/2024, porém é prudente que essas planilhas sejam disponibilizadas até dia 10/05/2024, para evitar problemas de congestionamento no site da Receita Federal no momento da transmissão.

# Preenchimento da tarefa



1. Demandante: informar a área ou regional
2. Sistema SPW : escolher o sistema , caso não tenha o sistema , selecionar a opção OUTROS.

The screenshot shows the Redmine interface for creating a new issue. The browser address bar shows the URL: <https://redmine.cfc.org.br/projects/sistemas-spw/issues/new>. The page title is "Sistemas SPW". The user is logged in as "SuporteCGTI". The issue title is "Reabertura do mês de abril no SFI". The description is "Prezado, Solicito reabertura do mês de abril no Sistema Financeiro. Dúvidas estou à disposição." The issue status is "Nova" and the priority is "Alta". The GUT (Gravity, Urgency, Tendency) values are 2, 2, and 4 respectively, resulting in a GUT of 16. The requester is "CFC-DEFIN" and the system is "Sistema financeiro". There are no files attached.

**Título \*** Reabertura do mês de abril no SFI

**Descrição** **Editar** **Pré-visualizar** **B** **I** **U** **C** **H1** **H2** **H3** **pre** **↔** **📎** **📧** **📧**

Prezado,  
Solicito reabertura do mês de abril no Sistema Financeiro.  
Dúvidas estou à disposição.

**Situação \*** Nova **GUT**

**Prioridade \*** Alta

**Gravidade** 2

**Urgência** 2

**Tendência** 4

**GUT: 16**

**Demandante \*** CFC-DEFIN

**Sistema \*** Sistema financeiro

**Arquivos** Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido (Tamanho máximo: 100 MB)

**Criar** **Criar e continuar**

# Preenchimento da tarefa

## GUT



https://redmine.cfc.org.br/projects/sistemas-spw/issues/new

Página inicial Minha página Projetos Tarefas Ajuda Acessando como: SuporteCGTI Minha conta Sair

### Sistemas SPW

Busca:  Sistemas SPW

Visão geral Atividade Tarefas Tempo gasto Calendário Notícias Documentos Arquivos

#### Nova tarefa

**Título \*** Reabertura do mês de abril no SFI

**Descrição**   **B** *I* U ~~S~~ **C** H1 H2 H3

Prezado,  
Solicito reabertura do mês de abril no Sistema Financeiro.  
Dúvidas estou à disposição.

**Situação \*** Nova

**Prioridade \*** Alta

**Demandante \*** CFC-DEFIN

**Sistema \*** Sistema financeiro

**Arquivos**  Nenhum arquivo escolhido (Tamanho máximo: 100 MB)

**GUT**

Gravidade	2	<input type="button" value="v"/>
Urgência	2	<input type="button" value="v"/>
Tendência	4	<input type="button" value="v"/>

**GUT: 16**

**GUT** : identificar e priorizar tarefas e/ou problemas.



### **Gravidade**

- 1.Sem gravidade;
- 2.Pouco grave;
- 3.Grave;
- 4.Muito grave;
- 5.Extremamente grave.

### **Urgência**

- 1.Pode esperar;
- 2.Pouco urgente;
- 3.Urgente, merece atenção no curto prazo;
- 4.Muito urgente;
- 5.Necessidade de ação imediata.

### **Tendência**

- 1.Não irá mudar;
- 2.Irá piorar a longo prazo;
- 3.Irá piorar a médio prazo;
- 4.Irá piorar a curto prazo;
- 5.Irá piorar rapidamente.



# Acompanhamento das demandas



Na tela de tarefas, é possível acompanhar o andamento de sua demanda, ao clicar no número da demanda, o sistema o direciona para a tela que exibe o status atual e os andamentos.

#	Tipo	Situação	Prioridade	Título	Atribuído para	Alterado em
2996	Suporte SPW	Nova	Urgente	Migração da Hospedagem dos serviços web do CRCES		08/05/2024 10:37

**Sustentação SPW #2996** ABERTA

**Migração da Hospedagem dos serviços web do CRCES**

Adicionado por Matheus Cruz 12 minutos atrás. Atualizado 2 minutos atrás.

<b>Situação:</b>	Em produção	<b>Início:</b>	08/05/2024
<b>Prioridade:</b>	Urgente	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Suporte CGTI	<b>Aprovado CGD:</b>	
<b>Conselho Demandante:</b>	CRCES	<b>HSTs Estimadas:</b>	
<b>Sistema SPW:</b>	Sistemas gerenciais - web	<b>Atribuição:</b>	SPW
<b>Demanda SPW:</b>	2024/123456		

**Descrição**

Realizar a migração dos serviços web do Servidor A para o Servidor B

**Consultas personalizadas**

- Atividades do Mês
- Demandas Abertas
- Entregas Finalizadas
- Minhas Demandas
- Relatório com Pontuação de Prioridades
- Relatório Mensal de Atividades

**Observadores (3)**

- Analista SPW
- Matheus Cruz
- Suporte CGTI

# Acompanhamento das demandas



O histórico e notas inseridas na demanda através da interação de outros usuários com a demanda, estão localizados na parte inferior da página.

🏠 Página inicial 📄 Minha página 📁 Projetos 📅 Tarefas 🆘 Ajuda

Acessando como: matheus.cruz Minha conta Sair

Sistemas SPW

Busca:  Sistemas SPW

+ Visão geral Atividade Tarefas Tempo gasto Calendário Notícias Documentos Arquivos

✓ Alterado com sucesso.

### Sustentação SPW #2996 FECHADA

[Editar](#) [Parar de observar](#) [Copiar](#) ...

#### Migração da Hospedagem dos serviços web do CRCES

Adicionado por **Matheus Cruz** 21 minutos atrás. Atualizado **menos de um minuto** atrás.

« Anterior | 1/16 | Próximo »

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	08/05/2024
<b>Prioridade:</b>	Urgente	<b>Data prevista:</b>	08/05/2024
<b>Atribuído para:</b>	Suporte CGTI		
<b>Conselho Demandante:</b>	CRCES	<b>Aprovado CGD:</b>	
<b>Sistema SPW:</b>	Sistemas gerenciais - web	<b>HSTs Estimadas:</b>	
<b>Demanda SPW:</b>	2024/123456	<b>Atribuição:</b>	SPW

**Descrição** [Responder](#)

Realizar a migração dos serviços web do Servidor A para o Servidor B

[Editar](#) [Parar de observar](#) [Copiar](#) ...

Histórico **Notas** Campos alterados

- Atualizado por **Matheus Cruz** há **menos de um minuto** [...](#) #5
  - Data prevista ajustado para 08/05/2024
  - Situação alterado de *Em produção* para *Concluída*

Demanda concluída!
- Atualizado por **Suporte CGTI** há **11 minutos** [...](#) #4
  - Situação alterado de *Demanda Entregue* para *Em produção*

Demanda realizada pelo fornecedor, favor validar e encerrar.
- Atualizado por **Analista SPW** há **14 minutos** [...](#) #3
  - Situação alterado de *Em andamento* para *Demanda Entregue*

Migração Realizada com sucesso.
- Atualizado por **Suporte CGTI** há **15 minutos** [...](#) #2

# Tipos de Demandas



Após a realização da triagem, pela equipe de suporte da CGTI, as demandas podem ter seu “Tipo” alterado para coincidir com a necessidade a ser tratada, conforme tabela abaixo.

Tipo de Demanda	Descrição
Suporte	Demandas relacionadas à dúvidas operacionais.
Sustentação	Demandas relacionadas à correção de erros nas aplicações, bancos de dados e ou servidores (quando de responsabilidade do CFC).
Evolução	Demandas relacionadas à melhorias em funcionalidades ou novas funcionalidades.

## **Suporte para abertura das tarefas**

**CHAMADOS CGTI  
RAMAL: 636**



**Muito obrigada.  
Dúvidas estamos a disposição**

