



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

GUIA PARA USUÁRIOS (válido até 31/01/2010)

O presente guia tem por finalidade prover aos usuários da Prefeitura uma ajuda na obtenção de suporte junto a área de TI. Para tal, alguns procedimentos operacionais são informados neste guia para os usuários, contemplando os seguintes assuntos:

Senhas | Email | E-doc e e-proc | Rádio e Internet | Proxy

1- Instruções Básicas para senhas

No momento, existem 04 modelos de senhas na Prefeitura Municipal de Bauru, sendo elas:

- a) **Senhas integradas ao AD** que são senhas únicas para diversos sistemas. Estas senhas dão acesso aos seguintes serviços: Internet, Spark, E-mail e TS (Terminal Service) usando uma senha apenas.

A composição destas senhas é no formato de 08 caracteres, sendo o primeiro uma letra em caixa alta (maiúscula) e os demais uma mescla de letras e números. **Exemplo: T2987pm@**

Atenção: Esta senha é criptografada, portanto uma vez cadastrada não há outra maneira de recuperar o acesso a não ser criando nova senha.

O setor responsável por liberar este acesso é a área de TI, ramais 1180 e 1065

- b) **Senhas do e-doc e e-proc** somente servem para o sistema via web (usando o navegador), são senhas que a composição fica a critério do usuário. O usuário pode alterar sua senha a qualquer momento.

O setor responsável por liberar este acesso é a área de TI, ramais 1180 e 1065

- c) **Senhas de abertura de chamado** (Helpdesk) são senhas com no mínimo 06 caracteres. Em breve esta senha será unificada com o AD, mas por enquanto na página do helpdesk **não é necessário** digitar senha, apenas o login do usuário.

O setor responsável por liberar este acesso é a área de Helpdesk, email evan@bauru.sp.gov.br



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

d) **Senhas de acesso a Governança, Sigmun, Saúde** são senhas específicas, a liberação e composição variam.

O setor responsável por liberar este acesso é a área de TI, ramais 1180 e 1065 em conjunto com responsáveis dos setores.

IMPORTANTE: Nenhuma senha é alterada pela área de TI sem a anuência do usuário, pois **todo pedido de alteração de senha deve ser realizado por escrito** (email). O usuário deve manter (se for o caso) a anotação de suas senhas em local seguro e **nunca compartilhar** sua senha com outro usuário. Novos usuários também somente terão o acesso e senha liberados após solicitação por escrito.

2 – Erros comuns no envio de emails:

a) O usuário recebe uma mensagem no Outlook durante o envio da mensagem, alertando-o com a seguinte mensagem: **“O endereço de email rejeitado foi xxxx@xx.nn.bb”** Neste caso verifique se escreveu CORRETAMENTE o email do destinatário e envie novamente o email.

Atenção na grafia dos domínios já constatamos os seguintes erros: gmail rotimail

b) O usuário enviou o email pelo Outlook ou pelo webmail e minutos depois recebeu o seguinte email contendo no campo Assunto a frase **“Undelivered Mail Returned to Sender”**. Isso significa que o usuário não existe mais ou o email foi digitado incorretamente. Verifique o email ou se possível use outra forma de contato com a pessoa e anote o email correto.

c) **Anexos:** A maioria dos provedores (UOL, Terra, Hotmail) limitam o tamanho máximo (alguns em 20MB) do anexo que o destinatário pode receber. **Isso não é um erro** no servidor de email da Prefeitura e sim uma limitação destes serviços. Apesar de internamente o email da Prefeitura aceitar até 30MB pode ser que ao enviar a pessoas fora do domínio @bauru.sp.gov.br o provedor desta pessoa recuse a mensagem.

d) **Caixa de entrada cheia:** Os usuários devem ficar atento ao limite máximo de armazenagem, basta consultar o webmail (<http://webmail.bauru.sp.gov.br>) a percentagem escrita após a palavra **Utilização** confira na imagem abaixo:



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

3 – Erros comuns no e-doc e-proc:

O sistema de e-doc e e-proc obedece uma regra de prazos. Estas regras foram estipuladas para manter o fluxo de trabalho. Veja as situações nas quais o usuário pode ter o sistema travado.

a) Sistema está travado e não consegue efetuar movimentações

Orientar o usuário a verificar se há pendências. O sistema pode travar devido a diversos motivos.

- Não recebe algum **processo** há mais de **5 dias**

Ir no link Processo Movimentação → Receber

47944/2009 10:24

» Expediente 10:24:26 Processo Consultar

✓ N° Processo	Data	Saída	Destino	Gestor	Situação	Ação
---------------	------	-------	---------	--------	----------	------

Total de Processos recebidos: 0

Página 1 []

Administrador dos Sistemas

Trânsito com 5 dias

- Processo Movimentação
 - Receber**
 - Enviar
 - M-Interna
 - Arquivo Interno
 - Solicitação ?
- e-Processo Cadastro
 - Processo novo
 - Antigo - Novo
 - Alterar
 - Apensado/Juntado
 - Novo Gabinete
- Processo Consulta
 - Completo
 - Interno



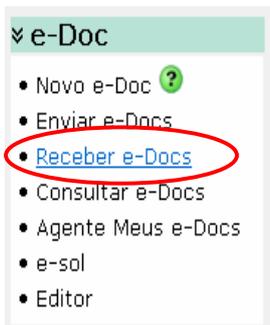
Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

- Não recebe **e-doc** há mais de 5 dias

Ir no link E-Doc → Receber E-doc



b) Enviou processo há **mais de 10 dias** e a pessoa não deu aceite

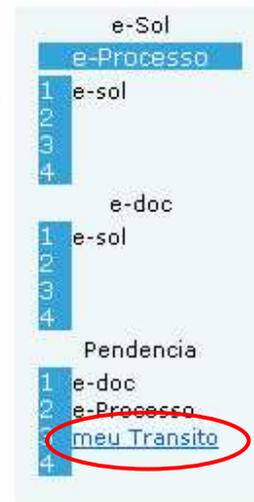
Ir na página principal do sistema de processo (ícone da casinha). Do lado direito, verificar o link "Meu transito"

COOTIC

Agente Público: Administrador dos Sistemas- Bom Trabalho



Comunicados



22/11/2008 Atendimento de URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Comunicamos aos servidores que o atendimento de URGÊNCIA E EMERGÊNCIA da BENEPLAN será realizado pelo HOSPITAL PRONTOCOR (Rua Antônio Alves 17-26 - Centro - Tel: 4009-3232)

O atendimento será 24hs, todos os dias da semana, a partir de 22/11/08.

Departamento de Avaliação Funcional

Secretaria Municipal de Administração

Diretora.: Priscila Arruda Sato

"A melhor maneira de melhorar o padrão de vida está em melhorar o padrão de pensamento"



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

Vai aparecer uma lista com os processos que foram enviados e estão em transito

» Expediente 10:28:22 Processo <input type="text"/>							Consultar
✓ Nº	Processo	Data	Saída	Destino	Gestor	Situação	Ação
1	7226/2009	17/02/2009	COOTIC	FUNPREV	administrador	Transito	

Total de Processos recebidos: 1

Página 1 [1]

Listar meus processos

Em transito Interno	Meus processos de hoje	Governo Indireto	Aceite	Cancelados NOVO	Local Todos		
Em transito Externo	Todos meus processos		Enviado				Imprimir Meio Ambiente



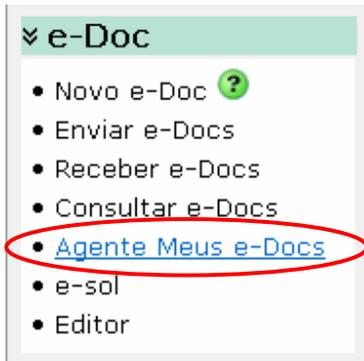
Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

c) Enviou e-doc há mais **de 10 dias** e a pessoa não da aceite

E-doc → Agente meus e-docs → Em transito.



»Meus e-Docs Consultar

Nº e-Doc	Data	Saída	Destino	Agente	Situação	Ação
----------	------	-------	---------	--------	----------	------

Total de e-Docs : 0

Página 1 [/]

Lista de meus e-Docs

Em transito NOVO	Meus e-Docs de hoje	Mov hoje	NOVO	Cancelados	Local Todos
Em transito Externo NOVO	Todos meus e-Docs	Mov todos	NOVO	Governo Indireto	

* **Em Transito - Sem os processos em transito externos. Sugestão Rita Alves Administração**

* **Em Transito externo - Sugestão Rita Alves Administração**

ATENÇÃO É possível verificar os e-docs enviados que ainda não foram dados aceite



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

d) Há solicitação pendente com **mais de 5 dias**

Link: Processo Movimentação → Solicitação

- [Enviar](#)
- [M-Interna](#)
- [Arquivo Interno](#)
- [Solicitação ?](#)
- [e-Processo Cadastro](#)
- [Processo novo](#)
- [Antigo](#)
- [Apensado/Juntado](#)
- [Processo Consulta](#)
- [Completo](#)
- [Interno](#)
- [Proc Agente Público](#)

VIVIANE LOPES PEREIRA, Preciso deste Processo 26741/2009 que se encontra nesta origem - Finanças		marelisakitani	
»2	Solicitacao de Processo CONSULTA	26741/2009	DEPARTAMENTO DE COMUNICACAO E DOCUMENTACAO 2009-12-16 10:20:00
VIVIANE LOPES PEREIRA, Preciso deste Processo 41928/2009 que se encontra nesta origem - Finanças		saritabarros	
»3	Solicitacao de Processo Solicitacao	41928/2009	Divisão de Compras Saúde 2009-12-18 11:21:07

Total solicitacao Cadastrados: 3

Página 1 [1]



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

4 Rádios:

Os problemas mais comuns com o equipamento de rádio são causados por falta de energia acidental ou desligamento do circuito. A área de TI irá fazer algumas perguntas ao usuário, veja um guia para orientá-lo visualmente para obter estas informações:

Verificar se o disjuntor está ligado (posição para cima):





Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

Observe também se o rádio apresenta a luz acesa da direita acesa (power) e a da esquerda piscando (eth):





Prefeitura Municipal de Bauru

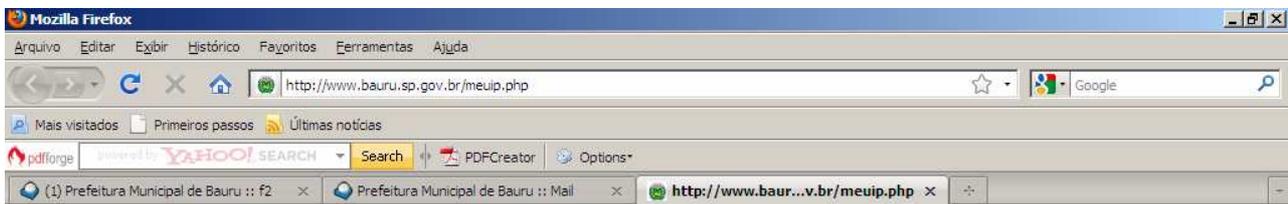
Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

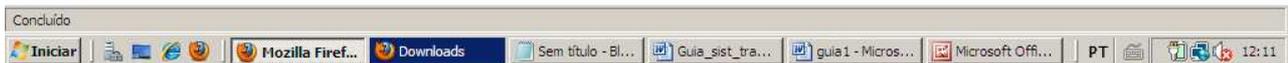
5 – Ip e internet:

Quando for necessário, o suporte irá pedir que **informe o IP de sua máquina**. Há duas formas de obter isso:

a) **Primeira forma de obter o IP:** Abra o navegador (Firefox ou Internet Explorer) digite o endereço www.bauru.sp.gov.br/meuip.php



Seu endereço IP é 172.16.45.11



Pronto, o IP que você precisa informar ao suporte, aparecerá no navegador



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

b) Segunda forma de obter o endereço IP:

No computador, proceda com os seguintes passos:

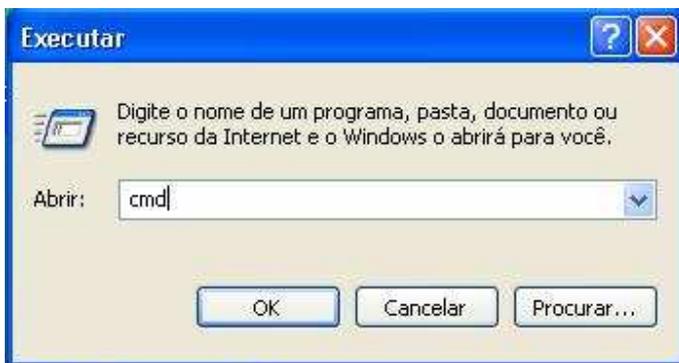
- clique em Iniciar



- clique em Executar



- digite na caixa de texto a palavra cmd



- na tela com fundo preto, digite o comando ipconfig



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [versão 5.1.2600]
(C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.
C:\Documents and Settings\anaconceicao>ipconfig
```

- retorne ao suporte o endereço IP que irá aparecer

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [versão 5.1.2600]
(C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.
C:\Documents and Settings\anaconceicao>ipconfig

Configuração de IP do Windows

Adaptador Ethernet Conexão local:

    Sufixo DNS específico de conexão . . : prefbauru.local
    Endereço IP . . . . . : 172.16.45.14
    Máscara de sub-rede . . . . . : 255.255.255.0
    Gateway padrão. . . . . : 172.16.45.1

C:\Documents and Settings\anaconceicao>_
```



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

PROXY: Para verificar se seu navegador já está usando o Proxy realize os seguintes passos, não esquecendo que a senha da Internet é a mesma do email, Spark,AD e TS:

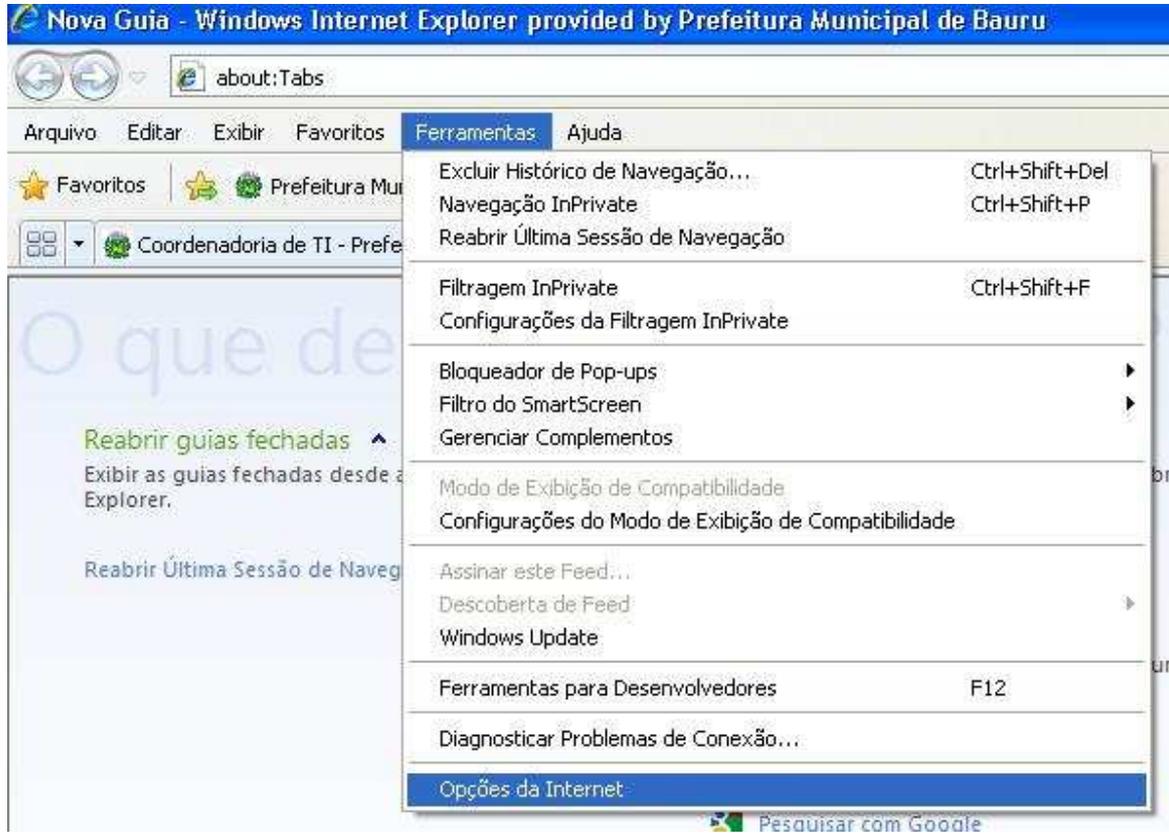
- a) Internet Explorer
 - clique em Ferramentas



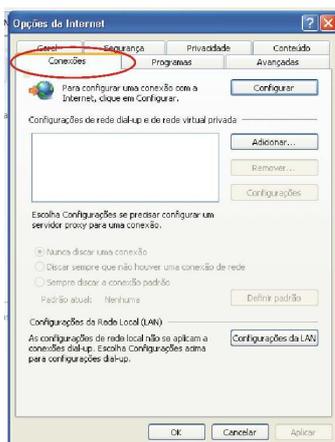
Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319



- clique em opções da internet
- clique na aba Conexões



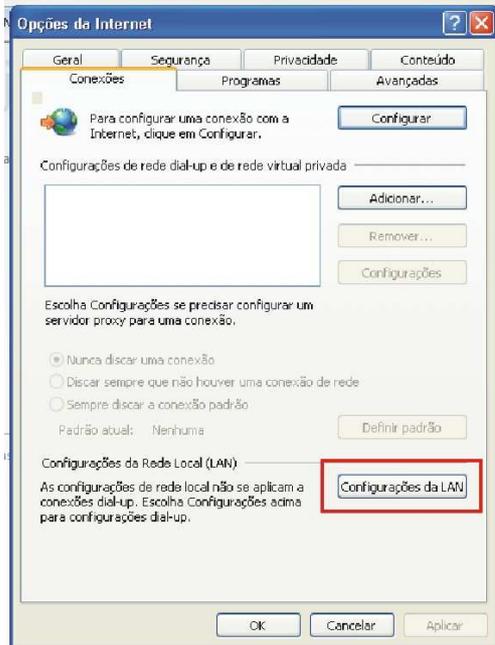
- clique no botão configurações da lan



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319



b) Firefox

- clique em Ferramentas

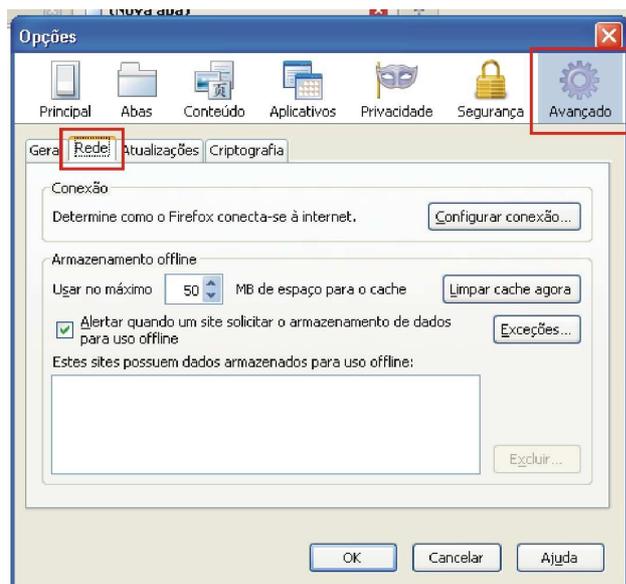
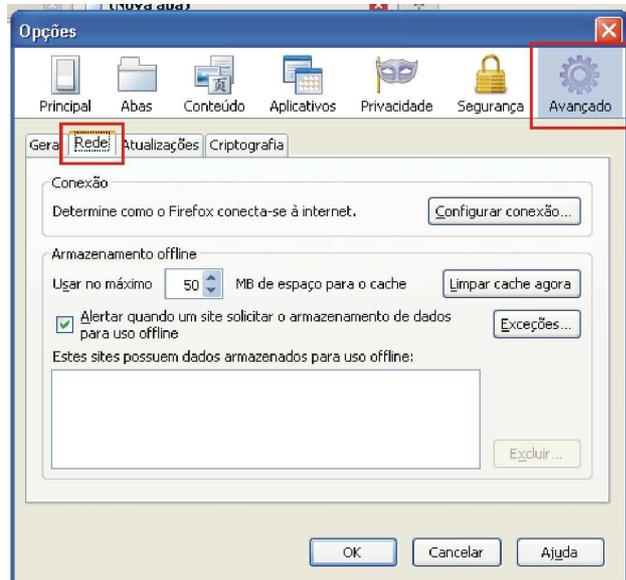


- clique em opções

- clique no botão Avançado



Prefeitura Municipal de Bauru
Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59
Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319



- clique na aba Rede



Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

- clique no botão Configurar Conexão



- confira os parâmetros:





Prefeitura Municipal de Bauru

Praça das Cerejeiras, n.º 1 - 59

Fone (014) 3235-1010 - Fax (014) 3223-3319

Relembramos que este guia tem por finalidade auxiliar o usuário a qualificar qual tipo de problema vem enfrentando e buscar o suporte na área correta.

Para tanto, salientamos que:

- a) Problemas de hardware (micro,mouse,teclado,monitor,impressora) e instalação de Office, antivírus obter apoio junto ao setor de helpdesk.via abertura de chamado pelo site (<http://suporte.bauru.sp.gov.br/>)
- b) Problemas com e-doc, e-proc, e-alvará, sistema de habite-se,PSS,sistema de atendimento, COOTIC,e-site atendimento nos ramais 1180 e 1065 (Adriana Venturini e Ana Lígia)
- c) Problemas de conexão(internet,rádios,rede),Funcate, Governança,SIGIPM,nobreak, energia do datacenter, servidores ramal 1180 Marcelo Moreno.

Agradecemos a leitura do Guia, e esperamos ajudá-los da melhor forma possível,

Ana Lígia Conceição

Marcelo Moreno

Bauru, 22 de dezembro de 2009