

**NSSA
 Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 1 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

Processo: ITSM TRATATIVA CHAMADOS (REQ/INC) Versão: 0.1

OBJETIVO

Orientar as pessoas "responsáveis" pela tratativa de chamados do S4SP – Sistema de Gestão da Saúde através da ferramenta de gestão de serviços de TI, ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, de como interagir.

EXECUTANTE

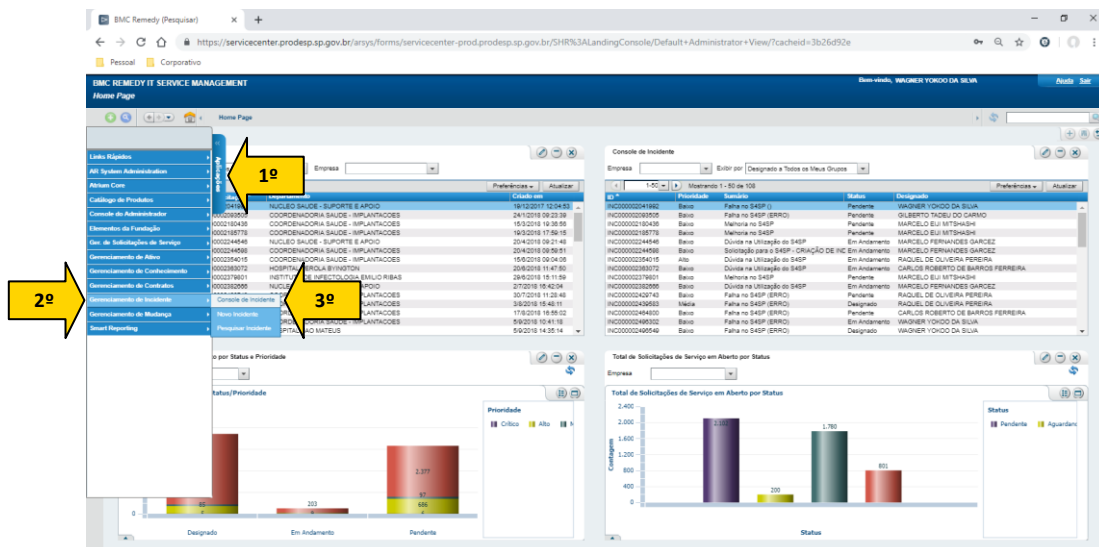
Usuários (técnicos) que utilizam o S4SP – Sistema de Gestão da Saúde e que possuem perfil de solucionador no sistema ITSM – Gerenciamento de Serviços de TI.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Equipamento Desktop com acesso a Internet, Java 1.6.45 (32 e/ou 64 bits), acesso a Internet e/ou Link Intragov e login de acesso ao ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI através do link "<https://servicecenter.prodesp.sp.gov.br/arsys>".

PRINCIPAIS PASSOS (somente para quem tem perfil de solucionador)




- Efetuar login no ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;
- Na tela principal, conforme imagem a seguir:



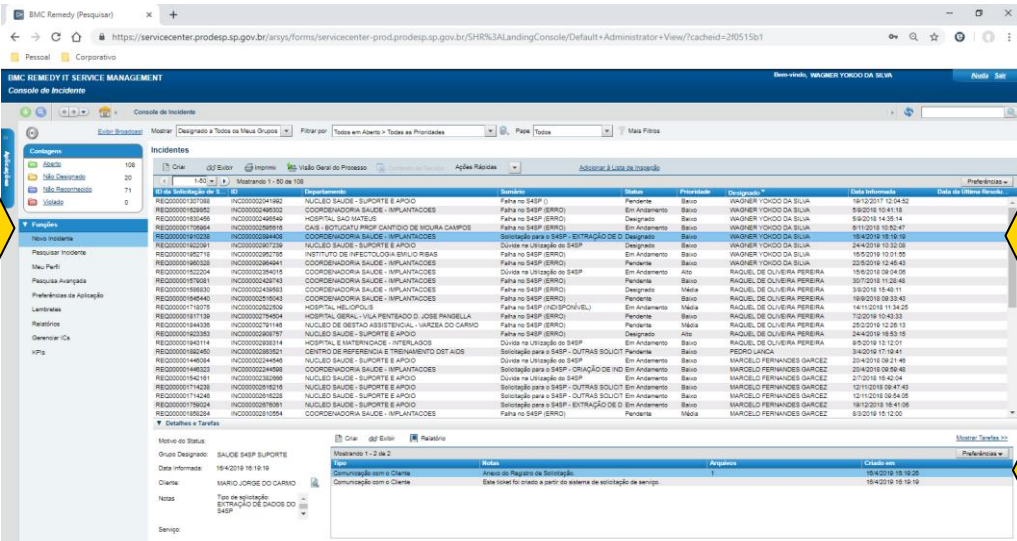
ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--


NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio


Página(s): 2 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019


- 
 1º Clicar no menu suspenso “**Aplicações**” na figura anterior e localizar o item “**Gerenciamento de Incidente**”.
- 
 2º Posicionar o mouse no item “**Gerenciamento de Incidentes**” na figura anterior, será aberto um submenu.
- 
 3º Clicar no item em “**Console de Incidente**” na figura anterior.




- Após clicar na opção de menu “**Console de Incidente**”, será carregada a tela conforme imagem a seguir:



1º 

2º 

3º 

- 
 1º Em “**Funções**”, na figura anterior será utilizada a opção “**Pesquisar Incidente**” para pesquisar chamados pelo número da Requisição “**REQ**” ou o número do Incidente “**INC**”.
- 
 2º Em “**Incidentes**”, na figura anterior são listados os Incidentes/chamados em aberto.
- 
 3º Em “**Detalhes e Tarefa**”, na figura anterior é exibida uma pré-visualização das interações nos Incidentes “**INC**”/Chamados.

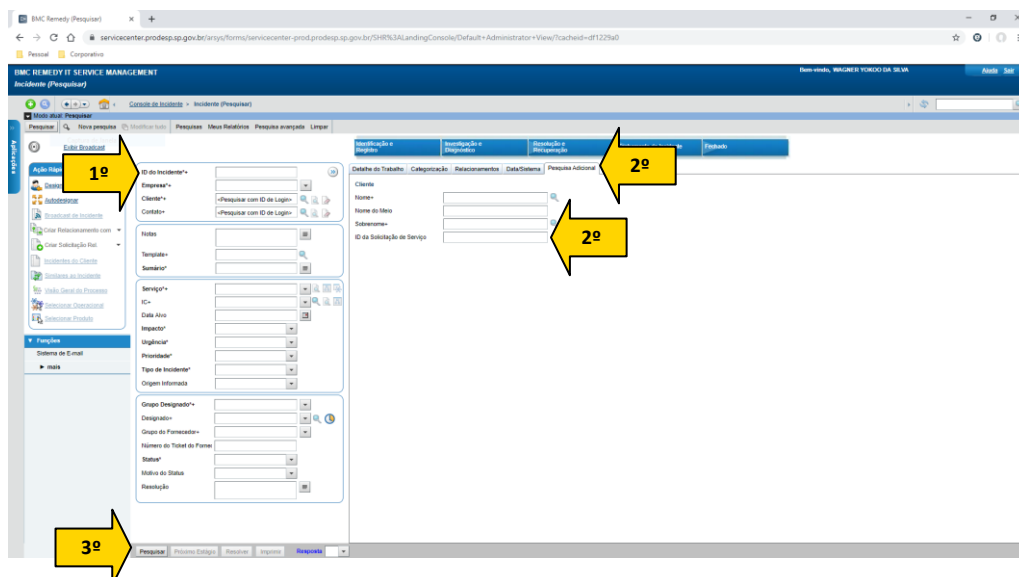
- Existem duas formas de entrar no Incidente “**INC**”/Chamado para realizar a tratativa dentro do mesmo:




ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 3 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

- A 1ª e mais simples é navegar na área “Incidente” conforme lista da imagem anterior e realizar duplo clique em cima do incidente a ser tratado;
- A 2ª e pelo menu “Funções” na opção “Pesquisar Incidente” será carregada a tela conforme imagem a seguir:



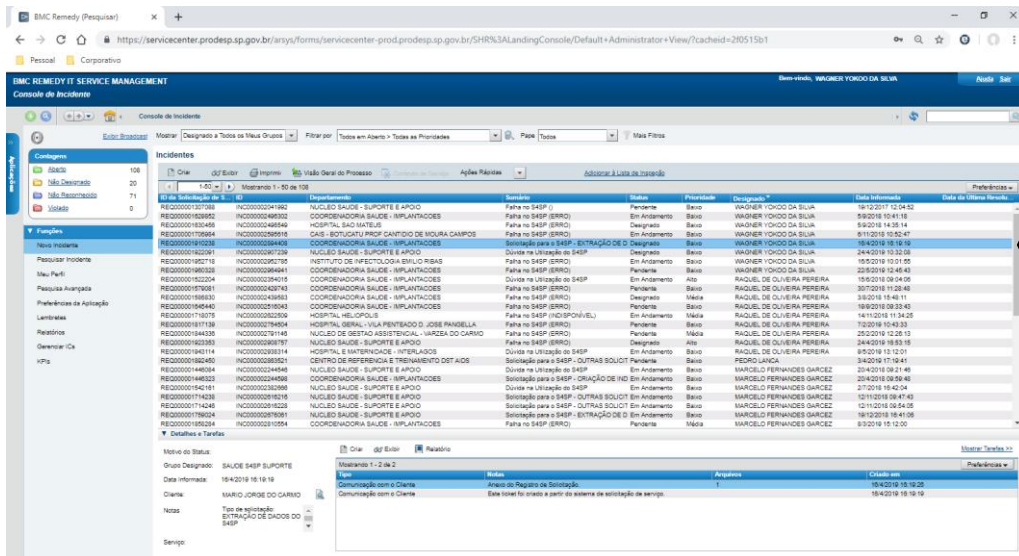
	Se possuir o número do Incidente “INC”, basta digitar no campo “ ID do Incidente ” da figura anterior.
	Se possuir o número da Requisição “REQ”, basta ir à aba “ Pesquisa Adicional ” e digitar no campo “ ID da Solicitação de Serviço ” da figura anterior.
	Após digitar o número do Incidente “INC” ou o número da Requisição “REQ” em seus respectivos campos, basta clicar no botão “ Pesquisar ” da imagem anterior.

- Após localizar o incidente, podemos observar que o número da requisição “REQ”, o número do Incidente “INC”, status, quem está tratando e data de abertura, além do resumo das últimas interações são listados, conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

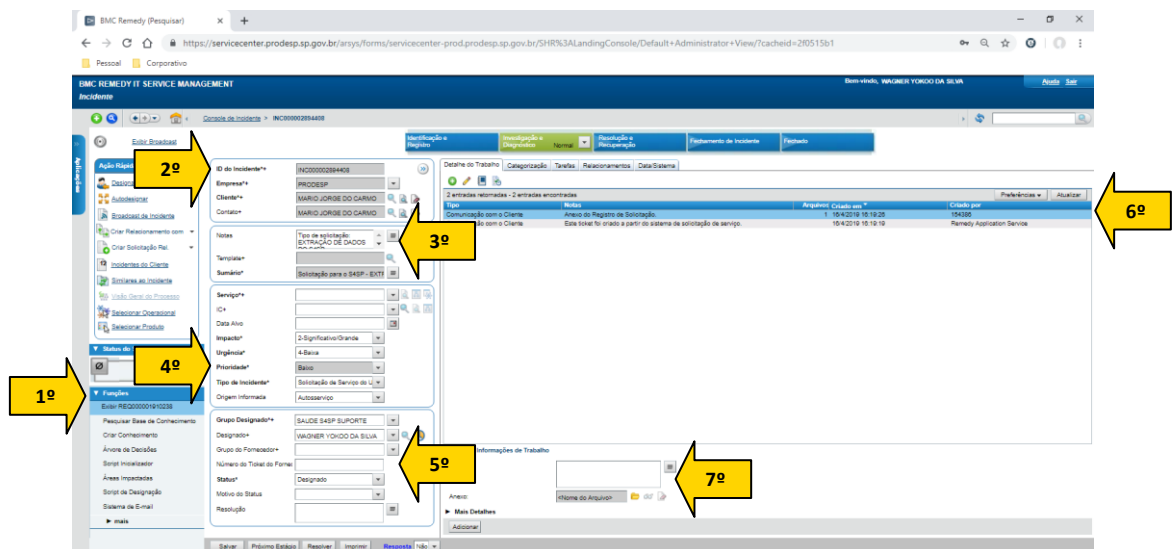
NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 4 / 17
Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
Data Elaboração: 25/04/2019










1º Localizando o chamado a ser tratado, basta dar um duplo clique em cima do mesmo conforme destacado na figura anterior.

- Ao realizar o passo anterior será carregada a tela para tratativa do Incidente "INC"/Chamado, conforme imagem a seguir:



**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 5 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

	<p>No menu "Funções" será utilizada a primeira opção "Exibir REQ...", para ter a mesma visão do solicitante e as interações como ele as vê e a opção "Sistema de E-mail", que é utilizada como uma forma de interação com o solicitante; <i>por exemplo: para solicitar alguma informação adicional, para informar de um solução paliativa e até a definitiva (as funcionalidades deste campo serão explanados mais adiante).</i></p>
	<p>Neste bloco de dados é listado o número do Incidente "INC" e o nome do solicitante que abriu a requisição "REQ".</p>
	<p>Neste bloco de dados temos o campo "Notas" e o texto que aparece neste campo é o mesmo que o solicitante digitou ao abrir a requisição "REQ", ou seja, é um resumo do problema que está sendo tratado.</p>
	<p>Neste bloco de dados, a prioridade do Incidente "INC", será alterada somente em casos extremos e pela coordenadoria/gerencia, para que seja realizada a primeira tratativa e/ou solução se possível e na seqüência pode ser alterada para prioridade normal.</p>
	<p>Neste bloco de dados, é utilizado o campo "Designado+" para assumir ou passar a responsabilidade da tratativa do Incidente "INC"; e o campo "Status" que segue com os status mais utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designado → chamado foi destinado a um possível solucionador ou grupo solucionador; • Em Andamento → chamado foi assumido por um possível solucionador e está em tratativa; • Pendente → deve ser utilizado o status em conjunto com o campo abaixo "Motivo do Status", para indicar a pendência com o solicitante, fornecedor, etc.; esse status bloqueia o Incidente "INC" e/ou Requisição "REQ" e não permite que o solicitante cancele o mesmo; • Resolvido → deve ser utilizado o status em conjunto com o campo abaixo "Motivo do Status", selecionando a opção "Nenhuma Outra Ação Requerida", assim que for atribuída a solução definitiva até o presente momento do Incidente "INC" e/ou Requisição "REQ".
	<p>Nesta área estão as interações (tratativas, solicitações, soluções paliativas e definitivas) listadas com o ID do solucionador e/ou solicitante e respectiva data e hora do registro. Para melhor visualização, basta dar um duplo clique na linha que será aberta uma janela com a descrição completa da tratativa abordada.</p>
	<p>Nesta área, será realizado o registro da interação (tratativas, solicitações, soluções paliativas e definitivas) do Incidente "INC"/Chamado, utilizando o bloco com visualização completa ao clicar em "Mais Detalhes" (processo está detalhado mais a frente neste documento).</p>

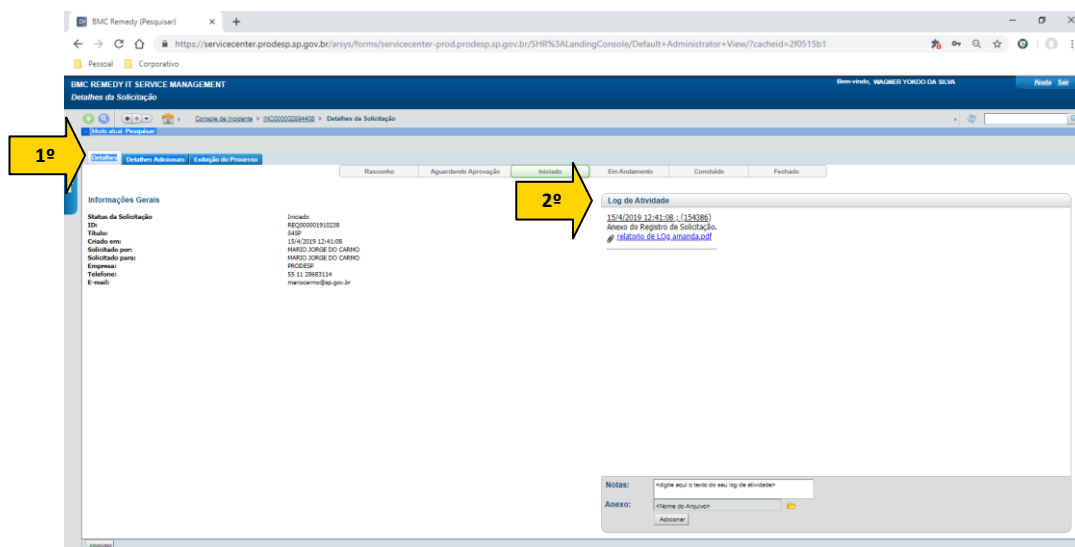
- A seguir os processos estão mais detalhados;



ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 6 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

- Após conhecer as particularidades da tela de tratativa do Incidente "INC"/Chamado, vamos seguir com o 1º processo: "Exibir REQ...", conforme imagem a seguir:

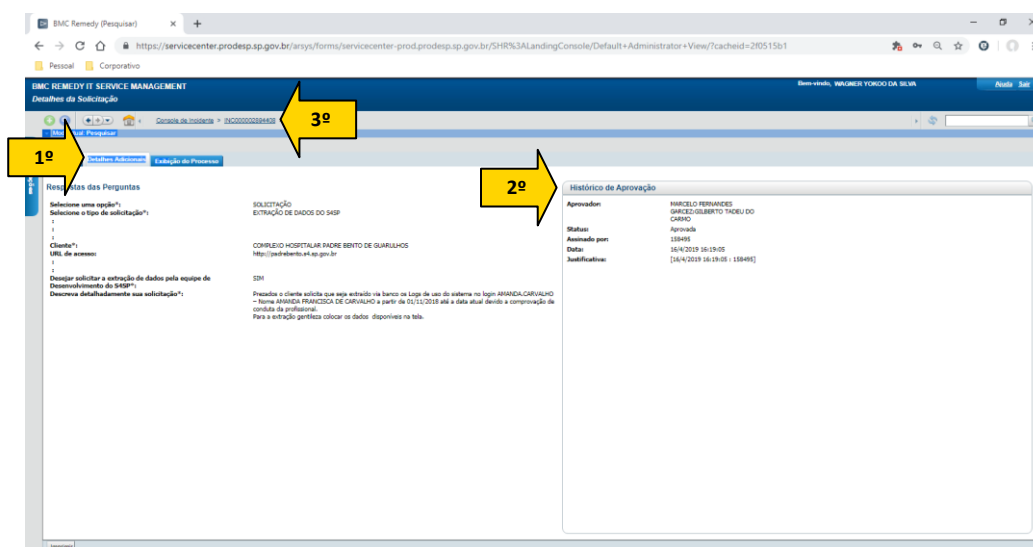





	<p>Na aba "Detalhes", são exibidos: o número da Requisição "REQ", data e hora da solicitação e os dados do solicitante.</p>
	<p>Ainda na aba "Detalhes" do lado direito, o sistema lista os "Log's de Atividades", onde aparecem as interações entre o solicitante e o possível solucionador (nós como solucionadores devemos sempre colocar o registro como "PÚBLICO" para que o solicitante visualize nesta tela as informações inseridas da tela de tratativa do Incidente "INC"/Chamado, maiores detalhes sobre esse processo estão a seguir neste mesmo documento).</p> <p>É extremamente importante neste primeiro contato / interação com o solicitante, encontrar o anexo do passo a passo para reprodução incidente em ambiente de protótipo do fornecedor (Incor), conforme template (modelo), disponíveis na WIKI:</p> <p><u>ITSM/SGDS Abertura de Chamados</u> http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-sigla_hospital-itsm_qlpi_id-titulo_ou_erro_v1.1.pptx <u>POP - ITSM Abertura de Chamados (REQ/INC)</u> http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:pop-nssa_s4-itsmri-0001-itsm_abertura_chamado_req_inc.pdf</p> <p>A descrição passo a passo do problema agiliza o entendimento, a reprodução e conseqüentemente a solução do mesmo; por isso, caso não exista tal documento anexo, utilizar o texto do carimbo INFORMAÇÕES INCOMPLETAS (sem o passo a passo), referenciado mais a diante neste mesmo documento.</p>

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 7 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

- Nesta mesma janela temos a aba “**Detalhes Adicionais**” conforme imagem a seguir:



	Na aba “ Detalhes Adicionais ” ,temos as informações preenchidas no questionário de abertura da Requisição “REQ” com um uma descrição detalhada da solicitação.
	Ainda na aba “Detalhes Adicionais” ,do lado direito, o sistema lista o “ Histórico de Aprovação ”, caso a Requisição “REQ” trate de uma solicitação (como extração de dados, criação de indicadores, melhoria, novas funcionalidades, etc.), exibindo o aprovador, a data e hora da aprovação ou não aprovação e a justificativa. No caso de uma Requisição “REQ” que não necessite aprovação, esse quadro ficará em branco.
	Para retornar à tela de tratativa do Incidente “INC” e realizar o atendimento, inserindo interação para o solicitante acompanhar, basta clicar no número do Incidente “INC” que se encontra na parte superior da tela.

- Como solucionadores, buscamos sempre pela maior quantidade de informação disponível/inserida na Requisição “REQ” criada pelo solicitante. Após verificar as informações conforme imagens anteriores ,deve ser realizada a tratativa, inserindo informações na tela de tratativa de incidentes “INC”.
- Tendo o conhecimento do fluxo/processo do suporte, **para realizar tratativa dos erros (bug), melhoria, ou qualquer atividade que envolva desenvolvimento e altere o produto é obrigatória autorização do fornecedor (INCOR).**

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 8 / 17
Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
Data Elaboração: 25/04/2019

- Essa autorização pelo fornecedor do sistema exige provar que no ambiente de protótipo deles (Incor), através do link (somente equipe de suporte e desenvolvimento) http://10.65.110.131:8888/forms/frmservlet?config=si3_protot, o erro (bug) ocorra também, pois, caso contrário, o Incor entende como falha na parametrização e/ou na utilização da funcionalidade do sistema.
- Baseado nessas premissas acima é de extrema importância/obrigatoriedade a inserção de documentação que demonstre o passo a passo realizado pelo solicitante na utilização da funcionalidade do sistema, que deve ser confeccionada com base no template (modelo), disponíveis na WIKI:
ITSM/SGDS Abertura de Chamados
http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-sigla_hospital-itsm_glpi_id-titulo_ou_erro_v1.1.pptx
POP - ITSM Abertura de Chamados (REQ/INC)
http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:pop-nssa_s4-itsmri-0001-itsm_abertura_chamado_req_inc.pdf

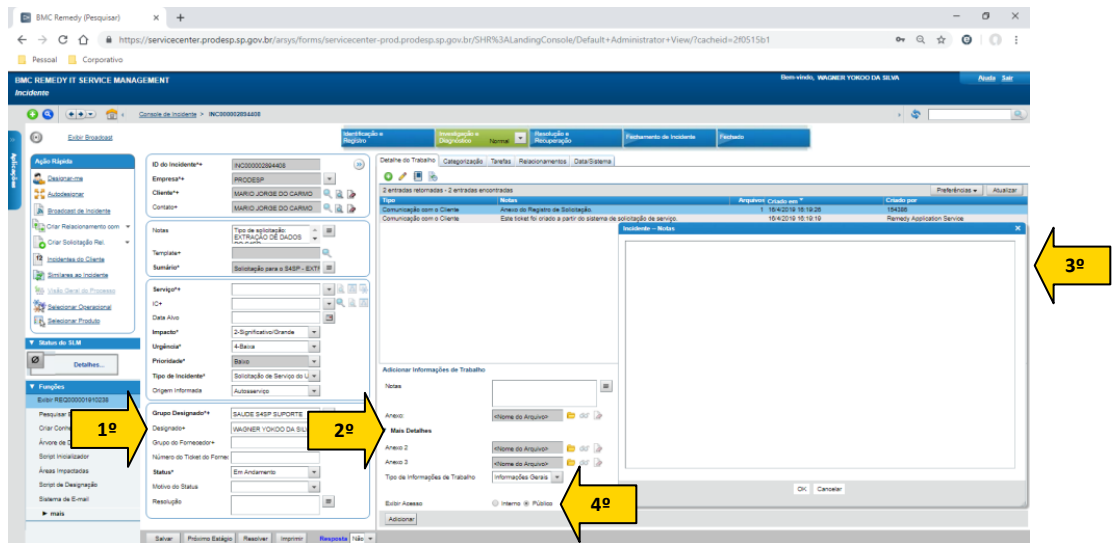
Tratativa Requisição “REQ”/Chamado com Documentação Incompleta

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--


**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 9 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019


- Uma vez que não existe padronização na parametrização dos ambientes em produção; e com intuito de agilizar o processo do suporte em atender de forma mais rápida, assertiva e eficiente; deve-se adotar o seguinte processo:**
 - Caso o pré-requisito acima referente a documento passo a passo não tenham sido inserido, o procedimento adotado é copiar o carimbo **"INFORMAÇÕES INCOMPLETAS (SEM O PASSO A PASSO)"**, encontrado em: http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-matriz_sistemas_de_chamados_v1.2.xlsx
- Na tela para tratativa do Incidente "INC"/Chamado, para este caso de falta de documentação, informações incompletas e detalhes que fazem a diferença na utilização do fluxo adotado na instituição, seguir as instruções conforme imagem a seguir:



- | | |
|----|---|
| 1º | Assumir o chamado, procurando no campo "Designado+" o seu nome e selecionar para que fique fixo no respectivo campo. |
| 2º | Na seqüência, clicar na opção "Mais Detalhes" , para que o sistema exiba os campos de controle da interação com o solicitante; |

- | | |
|----|--|
| 3º | No campo "Notas" ao clicar no  ícone, o campo será expandido tornando mais confortável à digitação, neste caso basta colar o texto a seguir: |
|----|--|

NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio	Página(s):	10 / 17
	Código:	NSSA_S4-ITSMRI-0002
	Data Elaboração:	25/04/2019

	<p> DATA: ID ITSM: (REQ/INC) ID SGDS (OS): TESTADO POR: AMBIENTE (URL): </p> <p> <i>Prezado Cliente, dando continuidade as melhorias no processo de recebimento / processamento de chamados e visando a implementação de níveis de serviço, solicitamos sua colaboração para que primordialmente a abertura siga o modelo de "Abertura de Chamados".</i> </p> <p> <i>O chamado está sendo encerrado, por não conter informações essenciais para reprodução do problema e/ou tratativa do mesmo, anexo "Abertura Chamado.zip" com informações necessárias e um modelo do passo a passo a ser construído para um melhor entendimento e tratativa da solicitação, com intuito de agilizar o entendimento do incidente reportado.</i> </p> <p> <i>A mesma documentação pode ser encontrada no link http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/doku.php?id=s4sp:pop, basta copiar e colocar no seu navegador para efetuar o download.</i> </p>
	<p> Nunca se esqueça de, antes de finalizar clicando no botão "Adicionar", selecionar a opção "PÚBLICO" no item "Exibir Acesso", para que o solicitante visualize a interação do solucionador em sua tela de requisição na área "Log de Atividade", podendo assim acompanhar o andamento da solicitação. </p>

- No texto inserido há menção sobre um arquivo anexo com o título "**Abertura Chamado.zip**", esse arquivo é a compactação em formato ZIP de dois arquivos disponíveis para download na WIKI:

POP - ITSM Abertura de Chamados (REQ/INC)

http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:pop-nssa_s4-itsmri-0001-itsm_abertura_chamado_req_inc.pdf

ITSM/SGDS Abertura de Chamados

http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-sigla_hospital-itsm_qlpi_id-titulo_ou_erro_v1.1.pptx

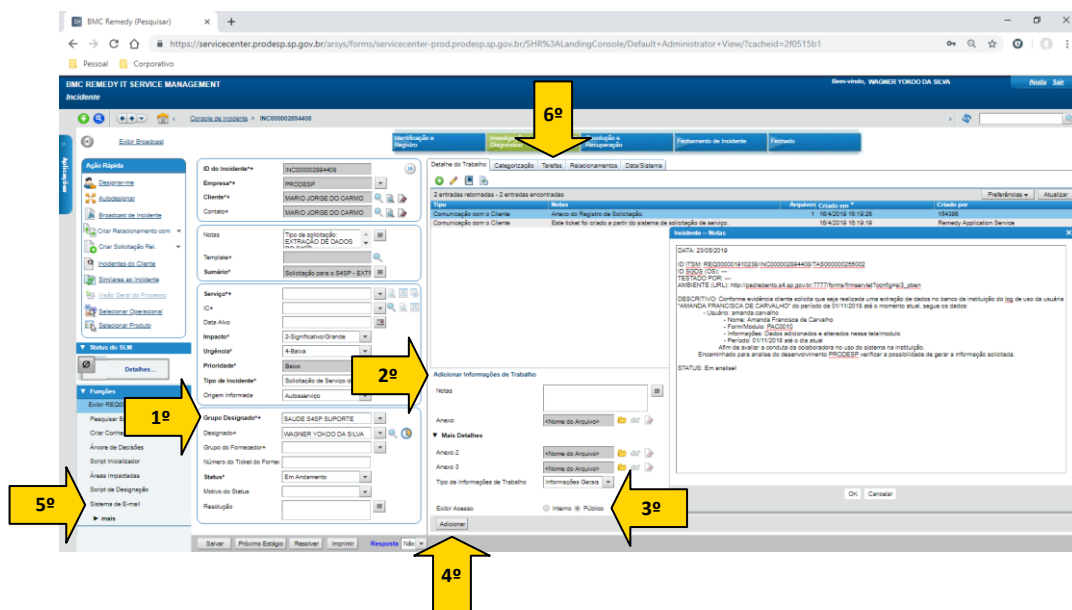
Tratativa Requisição "REQ"/Chamado com Documentação Completa


ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 11 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

- Partindo da premissa que todos os pré-requisitos foram atendidos, o chamado contém todos os dados essenciais para análise e a documentação do passo a passo anexa para reprodução do problema da solicitação em ambiente do fornecedor (Incor), o processo segue o mesmo fluxo com interações adicionais.
- Na tela para tratativa do Incidente "INC" / chamado, conforme imagem a seguir:



1º	Assumir o chamado, procurando no campo " Designado+ " o seu nome e selecionar para que fique fixo no respectivo campo.
2º	<p>Na seqüência, clicar na opção "Mais Detalhes", para que o sistema exiba os campos de controle da interação;</p> <p>No campo "Notas" ao clicar no  ícone, o campo será expandido tornando mais confortável à digitação, a fim de criar uma melhor interação entre solucionadores foi adotada uma metodologia de carimbos na tratativa, esses encontrados na WIKI em:</p> <p>ITSM/SGDS . Carimbos Status dos Chamados http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-matriz_sistemas_de_chamados_v1.2.xlsx</p> <p>O carimbo a ser utilizado varia com a situação atual do fluxo a ser seguido e deve ser utilizado analisando caso a caso.</p>

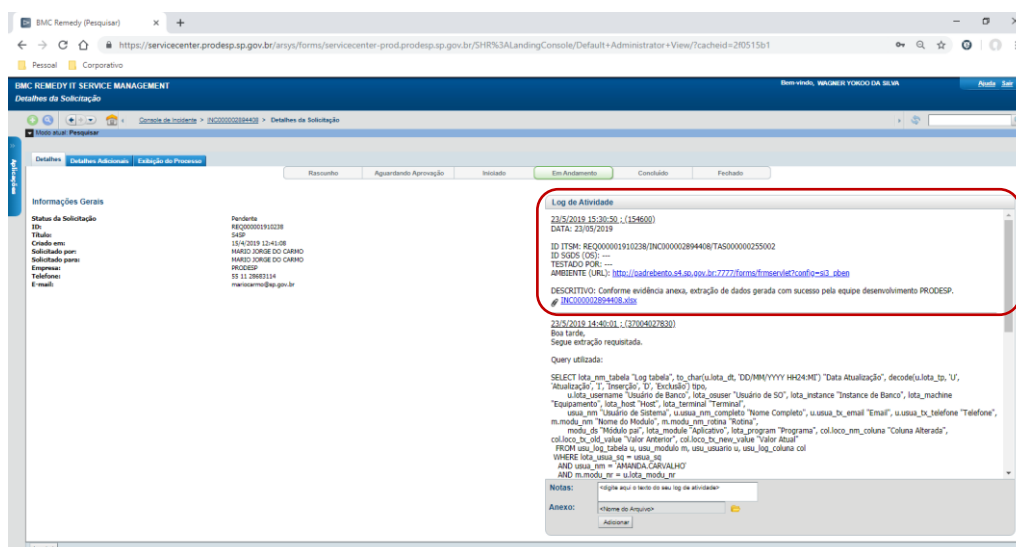
3º	Nunca esqueça que antes de finalizar clicando no botão "Adicionar" na opção " Exibir Acesso " sempre marque " PÚBLICO ", para que o solicitante visualize a
----	---

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

<p>NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio</p>	Página(s): 12 / 17
	Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
	Data Elaboração: 25/04/2019

	interação do solucionador em sua tela de requisição na área “Log de Atividade” , podendo assim acompanhar o andamento da solicitação.
4º	Para finalizar a interação e enviar ao solicitante a informação parcial/definitiva referente à Requisição “REQ” aberta, basta clicar no botão “Adicionar” .
5º	Outra forma de interagir com o solicitante é através da opção “Sistema de E-mail” que está detalhada mais a frente neste mesmo documento.
6º	A aba “TAREFA” é de vital importância quando há necessidade de uma análise mais aprofundada pela equipe de desenvolvimento, bem como também para solicitações de correção para a mesma, está opção encontra-se na WIKI em: POP - ITSM Abertura de Tarefa (TAS) http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:pop-nssa_s4-itsmt-0001-itsm_abertura_tarefa_tas.pdf

- Após adicionar a interação do solucionador com a opção **“PUBLICO”** selecionada, o solicitante terá a seguinte visão em sua tela de requisição no quadro **“Log de Atividade”**:

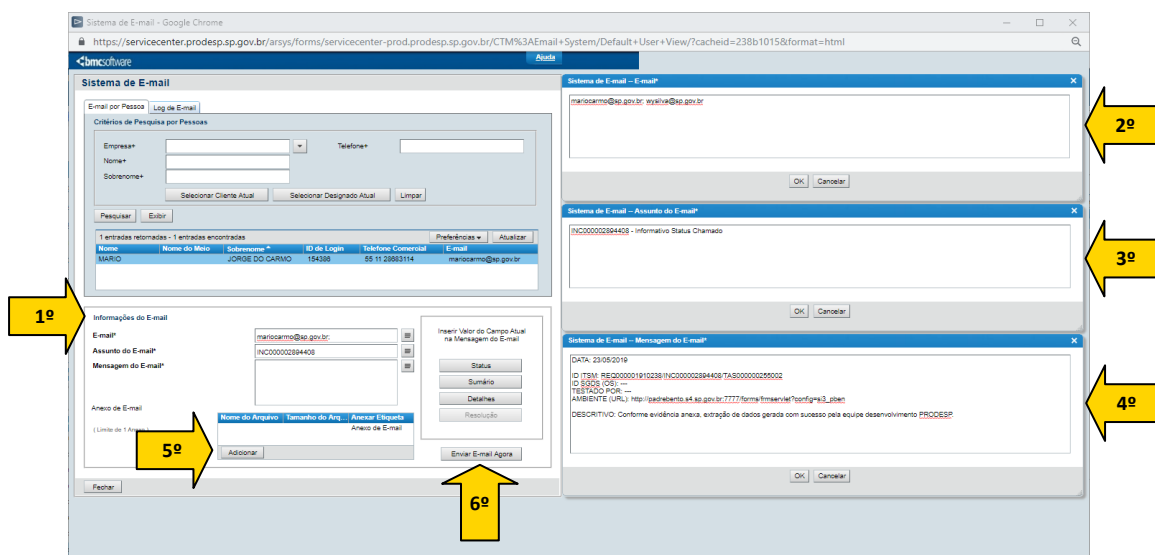





- Outra forma de interagir com o solicitante é através do **“Sistema de Email”** citado no 5º (quinto) item acima, conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 13 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019



<p>1º</p>	<p>É muito simples a utilização desta tela e permite interagir com o solicitante com o benefício de enviar um “E-mail” para o mesmo de forma automática pelo sistema, detalharemos a seguir os itens do bloco “Informações do E-mail”.</p>
<p>2º</p>	<p>No campo “E-mail” ao clicar no  ícone, o campo será expandido tornando mais confortável à digitação; como o próprio nome sugere, permite inserir e-mails dos envolvidos no problema/melhoria citados na Requisição “REQ”/Chamado (para facilitar já trás o e-mail do solicitante preenchido), permitindo adicionar outros e-mails separando por “,” (virgula).</p>
<p>3º</p>	<p>No campo “Assunto do E-mail” ao clicar no  ícone, o campo será expandido tornando mais confortável à digitação; como o próprio nome sugere trata-se do texto que irá aparecer no campo assunto do e-mail que o solicitante irá receber. Importante: no campo “Assunto do Email”, <u>NUNCA APAGAR o N° pré-preenchido “INC”</u>, pois caso o solicitante responda o e-mail que recebeu, o sistema não irá entender como interação e não irá adicionar automaticamente no “Histórico de Log” da Requisição “REQ” e nem na tela de tratativa de Incidente “INC” a resposta. O máximo que pode ser feito é inserir um espaço após o nº da “INC” e escrever um texto sugestivo e resumido que normalmente é “Informativo Status Chamado”, que é para o solicitante entender que deve acompanhar a evolução de sua Requisição “REQ”/Chamado.</p>
<p>4º</p>	<p>No campo “Mensagem do E-mail” ao clicar no  ícone, o campo será expandido tornando mais confortável à digitação; como o próprio nome sugere trata-se do que será exibido no corpo do e-mail que o solicitante irá receber. Importante seguir o padrão de carimbos que se encontra na WIKI em:</p>

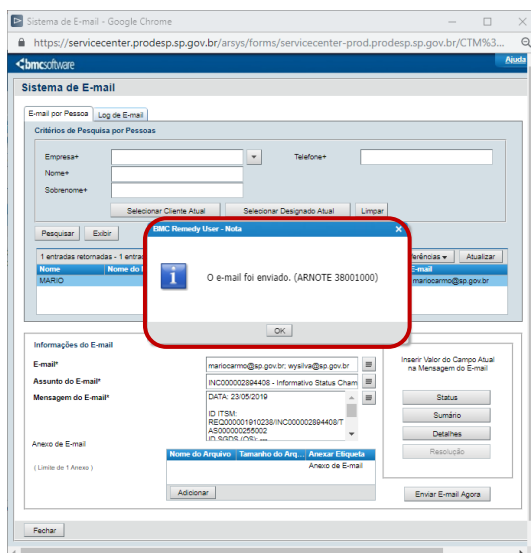
<p> ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva </p>	<p> VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi </p>	<p> APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez </p>
--	---	---

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 14 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

	<p> ITSM/SGDS Carimbo Status dos Chamados http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-matriz_sistemas_de_chamados_v1.2.xlsx Escolher o “carimbo” que melhor se ajuste ao assunto tratado na Requisição “REQ”/Incidente “INC”/Chamado, de forma que fique bem claro entre ambas a partes, e caso algum outro solucionador necessite dar continuidade no atendimento às informações sendo inseridas de forma padronizada, permite que a localização e entendimento do problema se dê forma mais rápida e efetiva. </p>
<p>5º</p>	<p> No grupo de dados “Anexo de E-mail” ao clicar no botão “ADICIONAR” será aberta uma nova janela com o botão “Escolher Arquivo”, que abre a janela Explorer do Sistema Operacional para navegação e seleção do arquivo (evidência, passo a passo, extração de dados, etc) a ser anexado ao e-mail, que será enviado e adicionalmente criará uma interação na tela de tratativa de Incidente “INC” na aba “Detalhes do Trabalho”. </p>
<p>6º</p>	<p> Após inserir as informações de “E-mail” dos envolvidos, “Assunto do E-mail” sem remover o “INC”, “Mensagem do E-mail” utilizando texto com base na formatação dos “carimbos” e o “Anexo de E-mail” evidências/instruções, o envio do e-mail se dá acionando o botão “Enviar E-mail Agora”. </p>

- Caso todo o processo anterior tenha sido seguido, será apresentando mensagem “**O e-mail foi enviado.**”, conforme imagem a seguir:

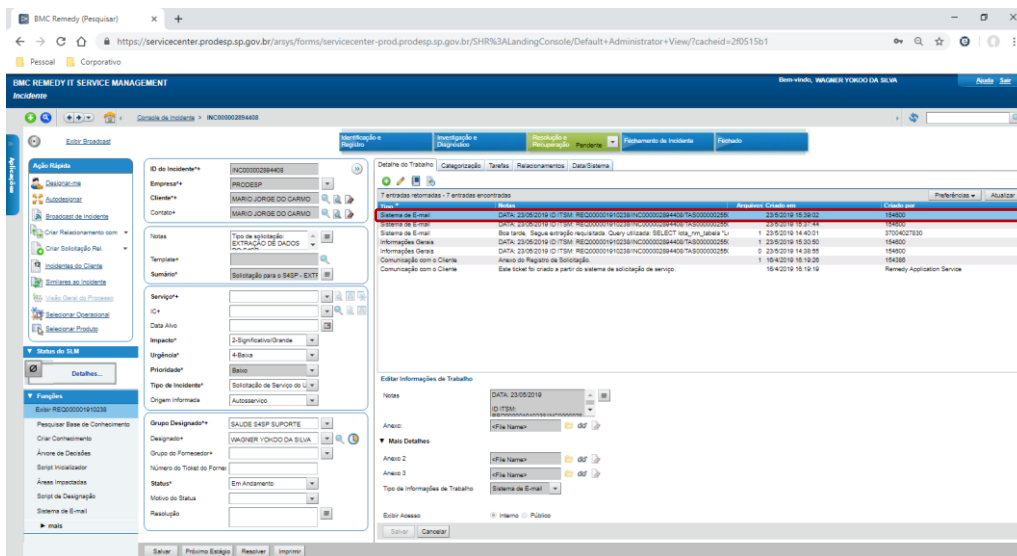


ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

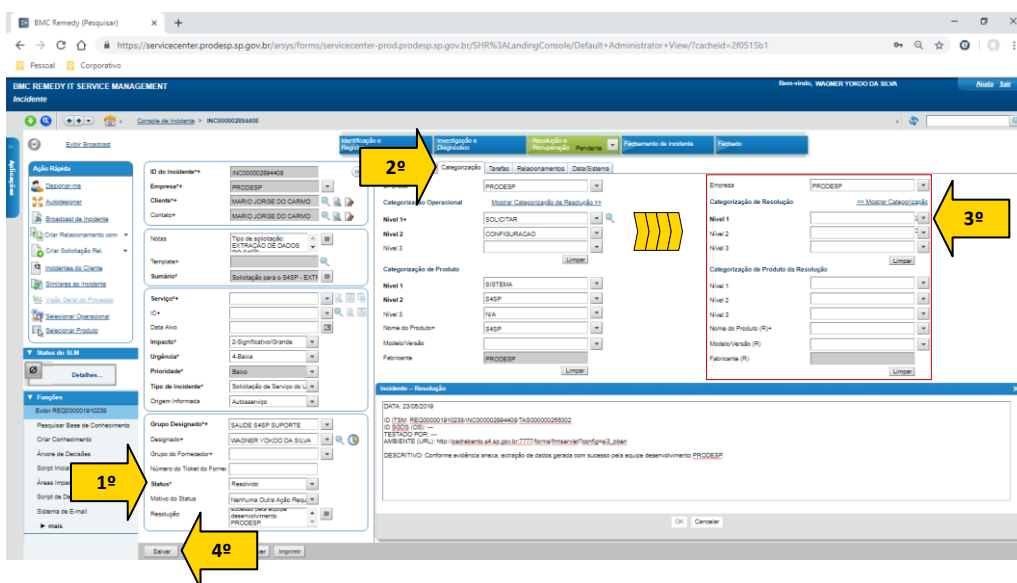
NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s):	15 / 17
Código:	NSSA_S4-ITSMRI-0002
Data Elaboração:	25/04/2019

- Após o processo de e-mail ou de interação na tela de tratativa de Incidente "INC", será inserida uma linha de interação na aba "Detalhes do Trabalho", conforme imagem a seguir:







- Após todas as interações necessárias para solução do problema, o que resta é realizar o encerramento da Requisição "REQ"/Incidente "INC"/Chamado, conforme processo/imagem a seguir:



**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 16 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

	<p>Neste bloco de dados, para encerrar o processo vamos utilizar os campos “Status”, “Motivo do Status” e “Resolução”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O campo “Status” deve ser preenchido com o valor “Resolvido”; • O campo “Motivo do Status” deve ser preenchido com o valor “Nenhuma Outra Ação Requerida”; • O campo “Resolução” deve ser preenchido com informações respeitando a metodologia de “Carimbos”, disponível na WIKI conforme já mencionado neste documento.
	<p>Para encerrar a Requisição “REQ”/Incidente “INC”/Chamado, o sistema exige que seja categorizada a solução. Isso serve para fins estatísticos, onde informações chaves de abertura x informações corretas de encerramento permitem que seja avaliado se os chamados estão sendo abertos e fechados corretamente.</p>
	<p>Ainda na aba Categorização, após o primeiro campo, que não devemos alterar, clicar no link “Mostrar Categorização de Resolução”. Na sequencia, os campos estarão disponíveis para preenchimento, e basicamente devemos preencher no bloco de dados “Categorização de Resolução” o primeiro campo “Nível 1”, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Causa Cliente”, deve ser utilizado quando a problema reportado na Requisição “REQ”/Incidente “INC” /Chamado for identificado pelo solucionador com origem sendo do próprio solicitante (ex. parametrização indevida, utilização errada do processo, etc.); • “Causa Fornecedor”, deve ser utilizado quando o problema reportado na Requisição “REQ”/Incidente “INC”/Chamado for identificado pelo solucionador como origem sendo do fornecedor “Incor” (ex. erro no sistema, melhoria, etc.); • “Causa Prodesp”, deve ser utilizado quando o problema reportado na Requisição “REQ”/Incidente “INC”/Chamado for identificado pelo solucionador como origem sendo da “Prodesp” (ex. erro de DNS que não seja local, indisponibilidade da aplicação ou banco, etc.).
	<p>Após inserir as informações de “Categorização” e preenchido corretamente os campos de encerramento do chamado, basta clicar no botão “Salvar”.</p>

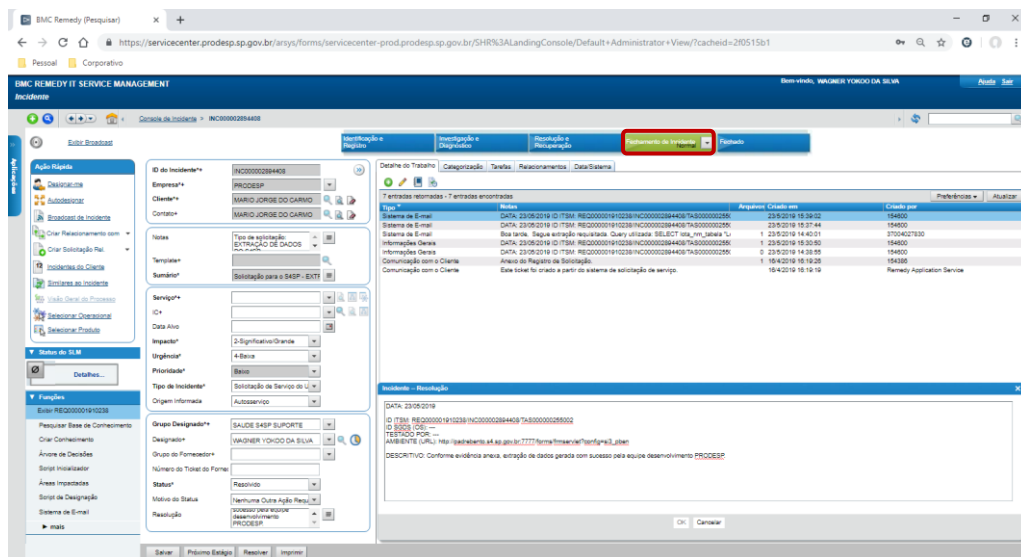
- Após realizar todos os passos do documento, no atendimento ao chamado:
 - Assumir o chamado;
 - Interagir com o solicitante, seja em busca de informações ou fornecendo informações;
 - Abrir tarefa (tratado em outra documentação disponível na WIKI);
 - Interação com a equipe de desenvolvimento, sempre reportando ao solicitante;

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 17 / 17
 Código: NSSA_S4-ITSMRI-0002
 Data Elaboração: 25/04/2019

- Interação com o solicitante que pode ser uma única vez ou varias, utilizando a tela de tratativa do Incidente "INC" ou o sistema de e-mail;
- E por fim, ao encerrarmos o chamado, teremos a confirmação conforme imagem a seguir:



- Chamado em progresso com status **"Fechamento de Incidente"**, que automaticamente será alterado pelo próprio sistema para **"Fechado"** posteriormente.

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--