

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 1 / 5
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0002
 Data Elaboração: 09/12/2019

PROCESSO:
ITSM TRATATIVA TAREFA (TAS)

Versão:
0.1

OBJETIVO

Orientar as pessoas "responsáveis" pela tratativa de tarefas 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

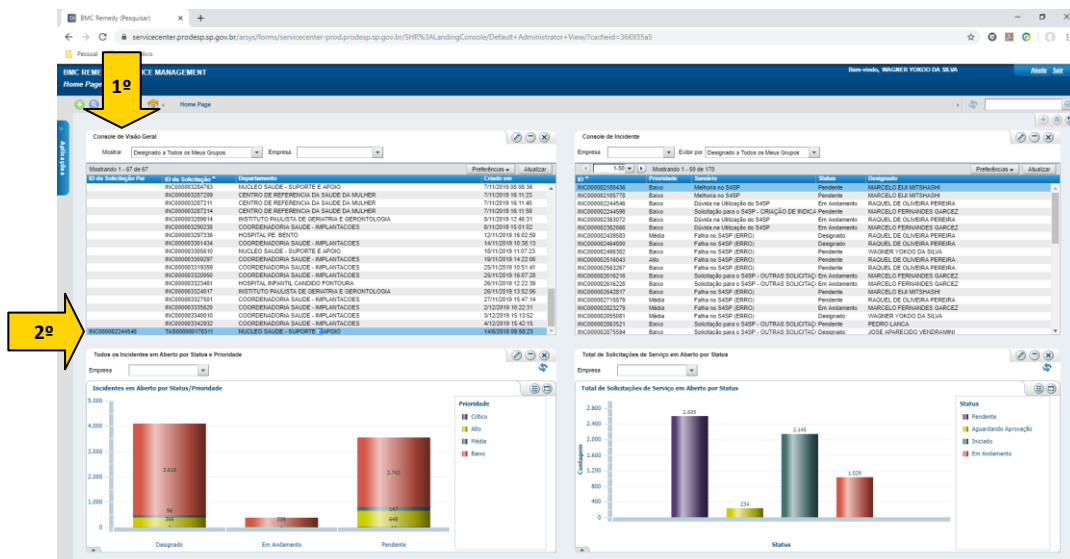
Usuários (técnicos) que utilizam o S4SP – Sistema de Gestão da Saúde e que possuem perfil de solucionador no sistema ITSM – Gerenciamento de Serviços de TI.

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:



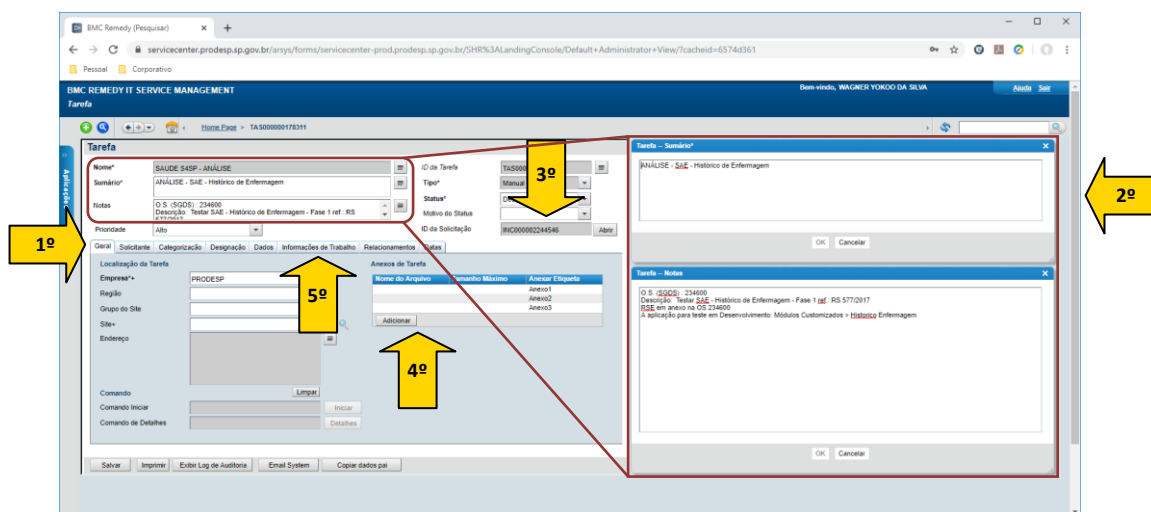
ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--


NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 2 / 5
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0002
 Data Elaboração: 09/12/2019

- 1º** O painel "**Controle de Visão Geral**" é o único lugar onde é possível visualizar se existe uma **Tarefa (TAS)** aguardando tratativa, pois a ferramenta de gestão de serviços de TI, ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI não possui modulo de gerenciamento exclusivo para tarefas, sendo estas integradas ao modulo de **incidente (INC)**.
- 2º** Caso exista uma **tarefa (TAS)** designada ao possível solucionador, esta será exibida no painel "**Controle de Visão Geral**" conforme a imagem. Para localizá-la, será necessário navegar utilizando a barra de rolagem e para selecioná-la basta realizar um duplo clique na linha da **tarefa (TAS)** a ser tratada.

- Ao realizar o duplo clique na **Tarefa (TAS)** será carregada a tela de tratativa conforme imagem a seguir:



- 1º** A janela é carregada na aba "**Geral**", que será utilizada somente para visualizar as evidencias como veremos a seguir.
- 2º** No bloco de dados da tarefa, nos campos "**Sumário**" e "**Notas**", ao clicar no ícone , será aberta uma janela com os campos expandidos, tornando mais confortável a leitura da solicitação.
- 3º** O campo "**ID da Solicitação**" pode ser utilizado para visualizar o histórico da requisição (REQ)/ incidente (INC)/ chamado, para isto basta clicar no botão "**Abrir**" e navegar na telas conforme POP, disponível na WIKI:
POP - ITSM Tratativa de Chamados (REQ/INC)
http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:pop-nssa_s4-itsmri-0002-itsm_tratativa_chamado_req_inc.pdf

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

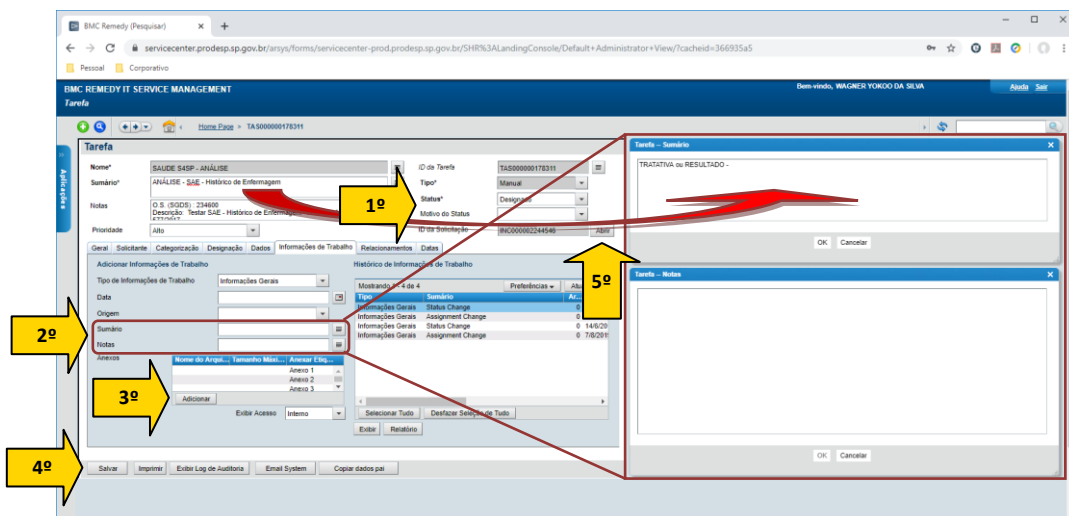
Página(s): 3 / 5
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0002
 Data Elaboração: 09/12/2019


- 4º** Como mencionado anteriormente na aba “**Geral**”, vamos utilizar o campo “**Anexo da Tarefa**”, para visualizar a evidência anexa, que deve seguir o template (modelo) disponível na WIKI:

ITSM/SGDS Abertura de Chamados

http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:templat_e-sigla_hospital-itsm_glpi_ic-titulo_ou_erro_v1.1.pptx
- 5º** Após preenchimento dos campos seguindo as etapas anteriores, clicar na aba “**Informações de Trabalho**”.

- Ao clicar na aba “**Informações de Trabalho**”, será carregada uma janela conforme imagem a seguir:



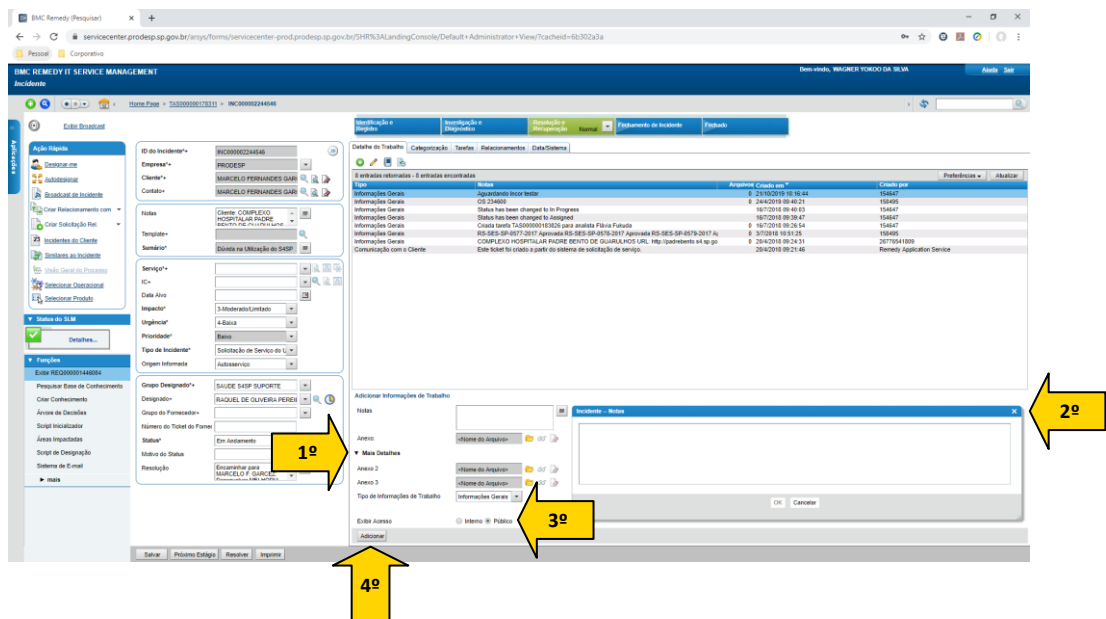
- 1º** No campo “**Status**” deve ser atribuído um dos seguintes valores:
 - Designado** → quando o possível solucionador já estiver definido;
 - Em Andamento** → durante o processo de atendimento (análise/desenvolvimento/testes);
 - Fechado** → quando concluir a tratativa, seja respondendo uma análise ou uma possível solução da solicitação.**Obs.: Nesse caso, o sistema atribui automaticamente o valor “Sucesso” no campo “Motivo do Status”.**
- 2º** No bloco de dados “**Adicionar Informações de Trabalho**”, nos campos “**Sumário**” e “**Notas**”, ao clicar no ícone , será aberta uma janela com os campos expandidos, tornando mais confortável a digitação, sendo:
 - Sumário** → Copiar o mesmo valor do campo “**Sumário**” do bloco de dados da tarefa colocando na frente “**Tratativa ou Resultado -** “.


**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 4 / 5
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0002
 Data Elaboração: 09/12/2019

	<ul style="list-style-type: none"> • Notas → Inserir o descritivo da análise ou possível tratativa da solicitação.
3º	Em anexos , caso a análise ou possível solução gere evidências, as mesmas devem ser anexadas aqui nesta área.
4º	Após preenchimento dos campos seguindo as etapas anteriores, clicar no botão "Salvar" .
5º	Após "Salvar" , basta clicar no botão "Abrir" para registrar a interação junto ao solicitante "REQ" e ao analista de suporte "INC" .

- Após clicar no botão **"Abrir"**, será carregada janela (Tratativa de Incidente) conforme imagem a seguir:




1º	Na seqüência, clicar na opção "Mais Detalhes" , para que o sistema exiba os campos de controle da interação;
2º	No campo "Notas" , ao clicar no ícone  , o campo será expandido tornando mais confortável a digitação. A fim de criar uma melhor interação entre solucionadores foi adotada uma metodologia de carimbos na tratativa, esses encontrados na WIKI em:

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

**NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 5 / 5
 Código: NSSA_S4-ITSMT-0002
 Data Elaboração: 09/12/2019

	<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 O carimbo a ser utilizado varia com a situação atual do fluxo a ser seguido e deve ser utilizado analisando caso a caso. </p>
	<p> Nunca se esqueça de marcar a opção "PÚBLICO" em "Exibir Acesso", antes de finalizar clicando no botão "Adicionar", 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>
	<p> Para finalizar a interação e enviar ao solicitante e ao possível solucionador a informação parcial/definitiva referente Requisição "REQ", basta clicar no botão "Adicionar". </p>

- Após clicar no botão "**Adicionar**", o processo de tratativa da tarefa está finalizado.

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