

**NSSA**  
**Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s):

1 / 9

Código:

NSSA\_S4-SGDSO-0001

Data Elaboração:

01/06/2018

**Processo:**

**SGDS ABERTURA ORDEM DE SERVIÇO**

**Versão:**

**0.1**

## **OBJETIVO**

Orientar as pessoas "responsáveis" pela abertura e gestão das solicitações de serviço no SGDS – Sistema de Gerenciamento de Serviço do Incor – Instituto do Coração, de como o fazer.

## **EXECUTANTE**

Técnicos e analistas que suportam demandas dos usuários finais que utilizam o S4SP – Sistema de Gestão da Saúde.

## **RECURSOS NECESSÁRIOS**

- Equipamento Desktop com acesso a Internet
- Java 1.6.45 (32 e/ou 64 bits)
- Acesso a Internet e/ou Link Intragov
- Regras de Firewall liberadas para rede do Incor – (10.65.110.70:8888) e
- Login de acesso ao SGDS – Sistema de Gerenciamento de Serviço através
- Link "[http://10.65.110.70:8888/pls/apex/f?p=105:LOGIN\\_DESKTOP](http://10.65.110.70:8888/pls/apex/f?p=105:LOGIN_DESKTOP)".

**ELABORADO POR:**

Wagner Yokoo Silva

**VERIFICADO POR:**

Raquel de Oliveira Pereira

**APROVADO POR:**

Marcelo Fernandes Garcez

**NSSA**  
**Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s):

2 / 9

Código:

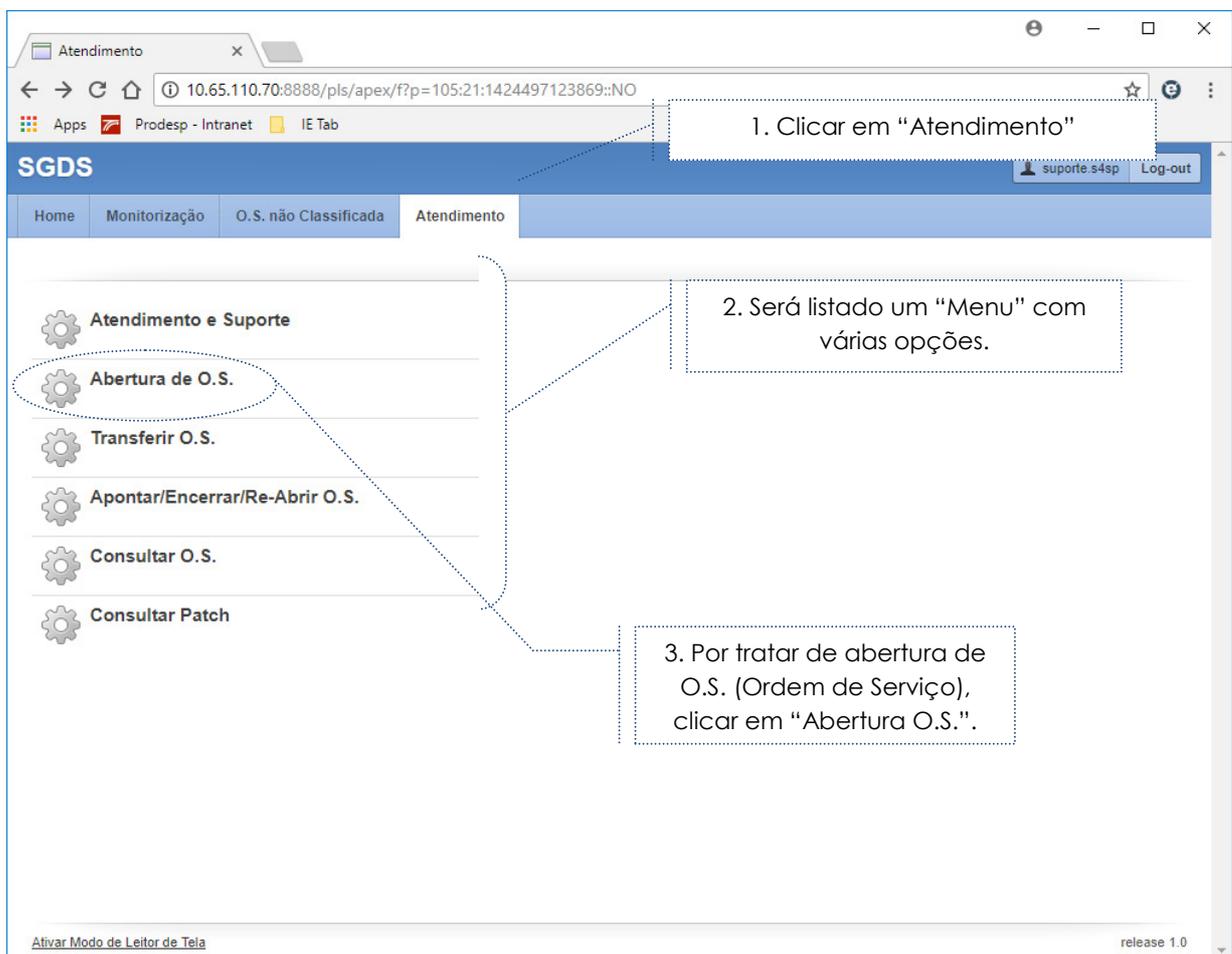
NSSA\_S4-SGDSO-0001

Data Elaboração:

01/06/2018

## PRINCIPAIS PASSOS

- Efetuar login no SGDS – Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Na tela principal, conforme imagem a seguir:



- Após clicar na opção "Abertura O.S.";
- Será carregada uma nova tela com campos a serem preenchidos, são os blocos:
  - ✓ Problema
  - ✓ Dados Complementares

O bloco "Prazos" **não** é necessário preencher

ELABORADO POR:

Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:

Raquel de Oliveira Pereira

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

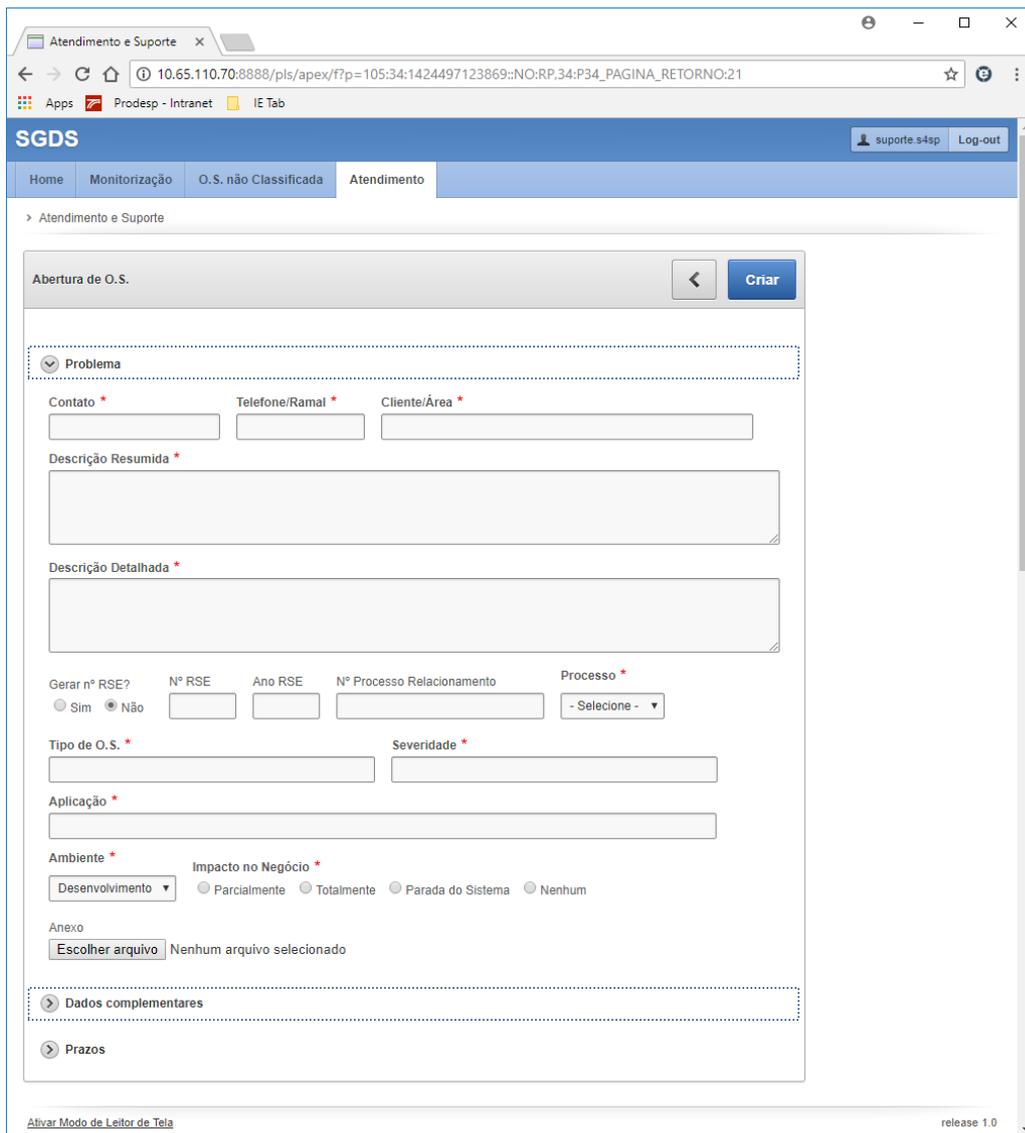
**NSSA**  
**Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 3 / 9

Código: NSSA\_S4-SGDSO-0001

Data Elaboração: 01/06/2018

Segue modelo abaixo:



Abertura de O.S.

Problema

Contato \*  Telefone/Ramal \*  Cliente/Área \*

Descrição Resumida \*

Descrição Detalhada \*

Gerar nº RSE?  Sim  Não

Nº RSE  Ano RSE  Nº Processo Relacionamento  Processo \*

Tipo de O.S. \*  Severidade \*

Aplicação \*

Ambiente \*  Impacto no Negócio \*  Parcialmente  Totalmente  Parada do Sistema  Nenhum

Anexo  Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Dados complementares

Prazos

- A nova tela apresenta vários campos, preencher esses campos referente ao bloco de dados "PROBLEMA", seguindo o padrão de informações da tabela abaixo (campos destacados são obrigatórios):

<b>ELABORADO POR:</b> Wagner Yokoo Silva	<b>VERIFICADO POR:</b> Raquel de Oliveira Pereira	<b>APROVADO POR:</b> Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

<b>NSSA</b> <b>Núcleo Saúde Suporte e Apoio</b>	Página(s): 4 / 9
	Código: NSSA_S4-SGDSO-0001
	Data Elaboração: 01/06/2018

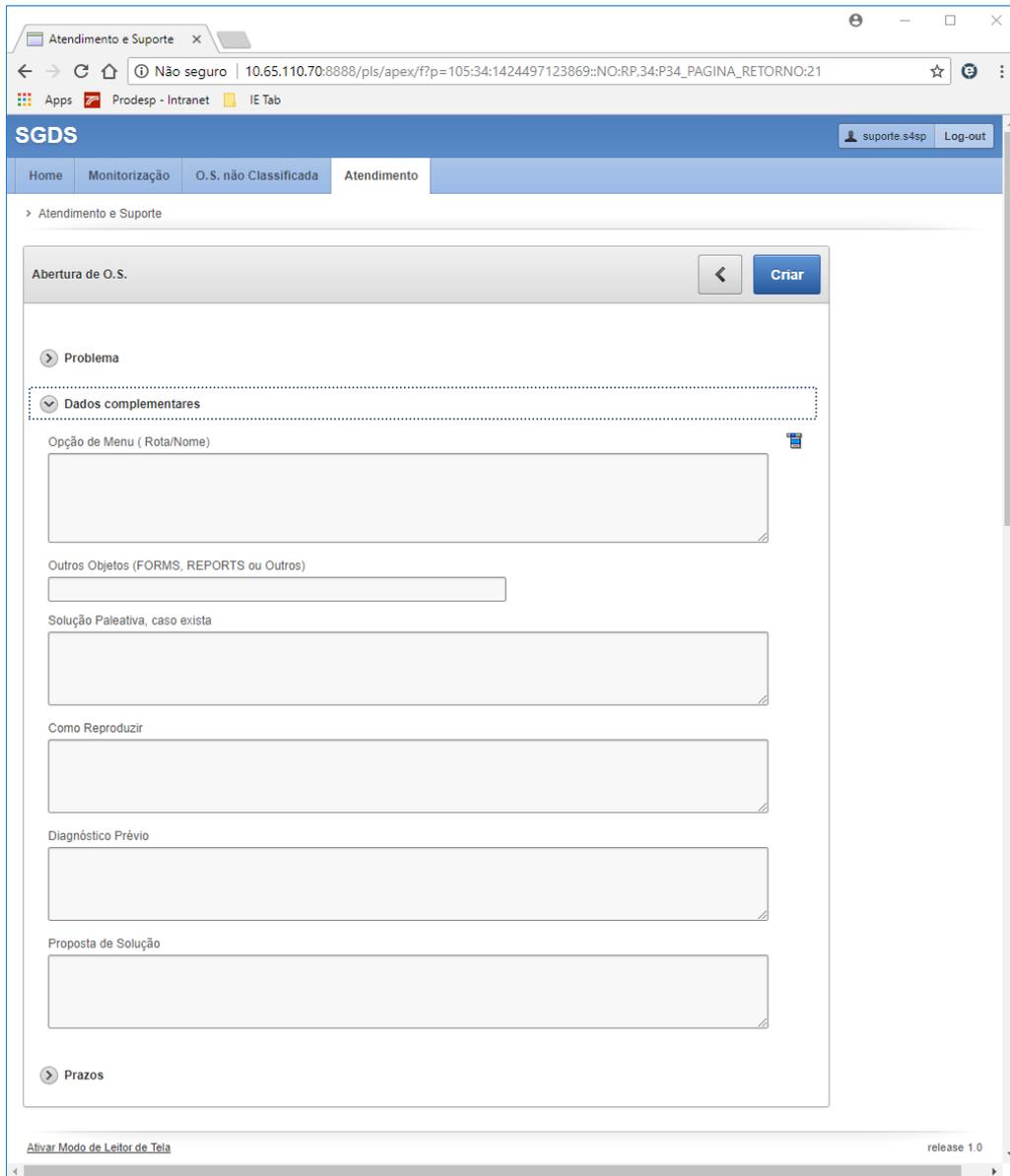
Contato		Telefone/Ramal		Cliente/Área	
Inserir: Seu Nome / Nome Coordenador Suporte		Inserir: Seu Telefone Contato		Na Lista Selecionar: "PRODESP – PRODESP"	
Descrição Resumida					
Inserir de forma sucinta uma descrição, como o título sugere "resumida" do problema.					
Descrição Detalhada					
Inserir de forma sucinta uma descrição como o título sugere "detalhada" do problema, complementar com informações relevantes ao que foi inserido no campo anterior.					
Gerar nº RSE?	Nº RSE	ANO RSE	Nº Processo Relacionamento		Processo
<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não					Na Lista Selecionar: "GP"
Tipo de O.S.			Severidade		
Na Lista Selecionar: "BUG" ou "Melhoria"			Na Lista Selecionar: "20 – Alta" ou "30 – Média"		
Aplicação					
Na Lista Selecionar: A tela/módulo que mais se aproxima do item que está apresentando o problema.					
Ambiente	Impacto no Negócio (Selecionar o que mais se adéqua a situação)				
Na Lista Selecionar: "PRODUÇÃO"	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> Totalmente	<input type="radio"/> Parada do Sistema	<input type="radio"/> Nenhum	
Anexo					
<input type="button" value="Escolher Arquivo"/>		Nenhum arquivo selecionado (anexar arquivo seguindo "modelo de reprodução do problema ou melhoria", conforme instruções no final deste documento).			

<b>ELABORADO POR:</b> Wagner Yokoo Silva	<b>VERIFICADO POR:</b> Raquel de Oliveira Pereira	<b>APROVADO POR:</b> Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 5 / 9  
Código: NSSA\_S4-SGDSO-0001  
Data Elaboração: 01/06/2018

- Na mesma tela expandir o bloco de dados "Dados Complementares", conforme imagem a seguir:



The screenshot shows a web browser window displaying the 'SGDS' application. The page title is 'Atendimento e Suporte'. The main navigation bar includes 'Home', 'Monitorização', 'O.S. não Classificada', and 'Atendimento'. The current page is 'Atendimento e Suporte'. The main content area is titled 'Abertura de O.S.' and contains a form with several sections: 'Problema', 'Dados complementares' (expanded), 'Opção de Menu ( Rota/Nome)', 'Outros Objetos (FORMS, REPORTS ou Outros)', 'Solução Paleativa, caso exista', 'Como Reproduzir', 'Diagnóstico Prévio', 'Proposta de Solução', and 'Prazos'. The 'Dados complementares' section is expanded, showing a large text area for input. The browser address bar shows the URL: '10.65.110.70:8888/pls/apex/f?p=105:34:1424497123869::NO:RP,34:P34\_PAGINA\_RETORNO:21'. The browser status bar at the bottom indicates 'Ativar Modo de Leitor de Tela' and 'release 1.0'.

**ELABORADO POR:**  
Wagner Yokoo Silva

**VERIFICADO POR:**  
Raquel de Oliveira Pereira

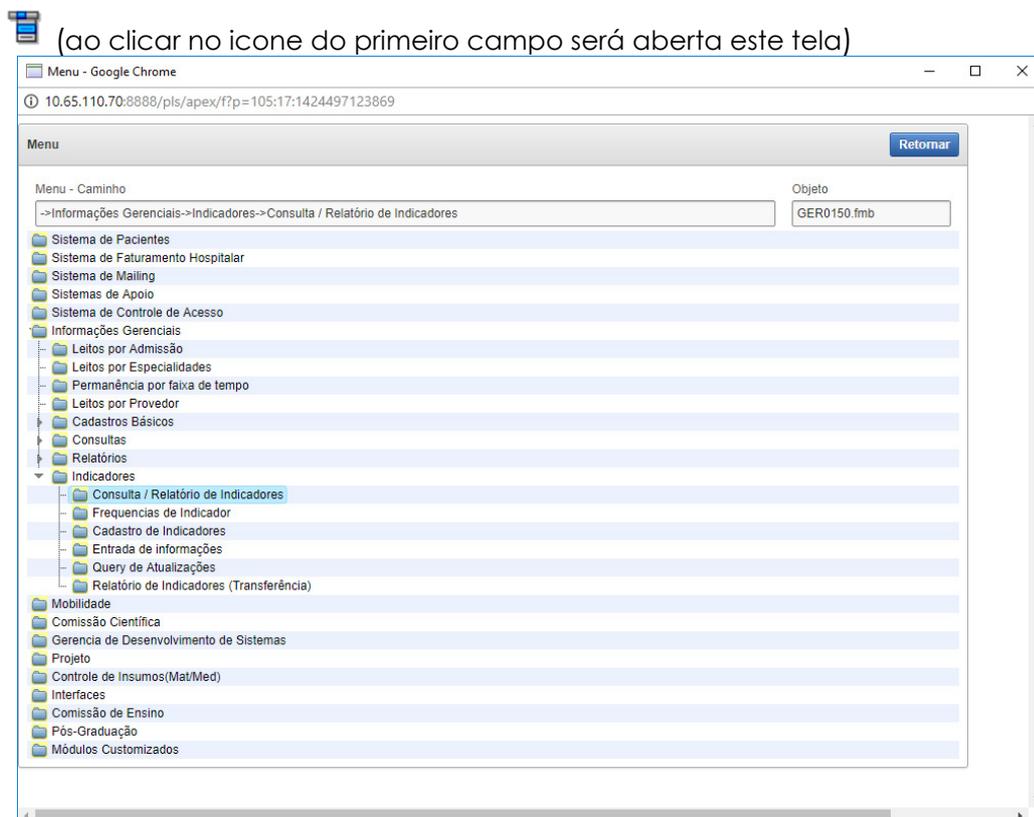
**APROVADO POR:**  
Marcelo Fernandes Garcez

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 6 / 9  
 Código: NSSA\_S4-SGDSO-0001  
 Data Elaboração: 01/06/2018

- A tela apresenta vários campos, preencher esses campos referente ao bloco de dados "Dados Complementares", seguindo o padrão de informações da tabela abaixo (campos destacados são obrigatórios):

<b>Opção de Menu (Rota/Nome)</b>
Ao lado direito do campo, clicar no ícone  que será aberta uma nova janela com todas as telas/módulos e respectivos forms do SI <sup>3</sup> - Sistema Integrado de Informações institucionais (imagem ilustrativa na seqüência da tabela), onde deve ser selecionada a tela/módulo e respectivo forms que está envolvido no incidente/melhoria a ser tratado, se necessário repetir o processo até contemplar todas telas/módulos.
<b>Outros Objetos (FORMS; REPORTS ou OUTROS)</b>
Copiar o form do campo anterior que encontra-se entre parênteses e complementar se necessário com outros forms ou reports envolvidos.
<b>Solução Paliativa, caso exista</b>
<b>Como Reproduzir</b>
Inserir o passo a passo de como reproduzir o incidente /melhoria, caso o solicitante tenha seguido as boas práticas e adotado o uso do "modelo de reprodução do problema ou melhoria" (página 9), basta copiar os passos seqüenciais inseridos neste documento.
<b>Diagnóstico Prévio</b>
<b>Proposta de Solução</b>



<b>ELABORADO POR:</b> Wagner Yokoo Silva	<b>VERIFICADO POR:</b> Raquel de Oliveira Pereira	<b>APROVADO POR:</b> Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

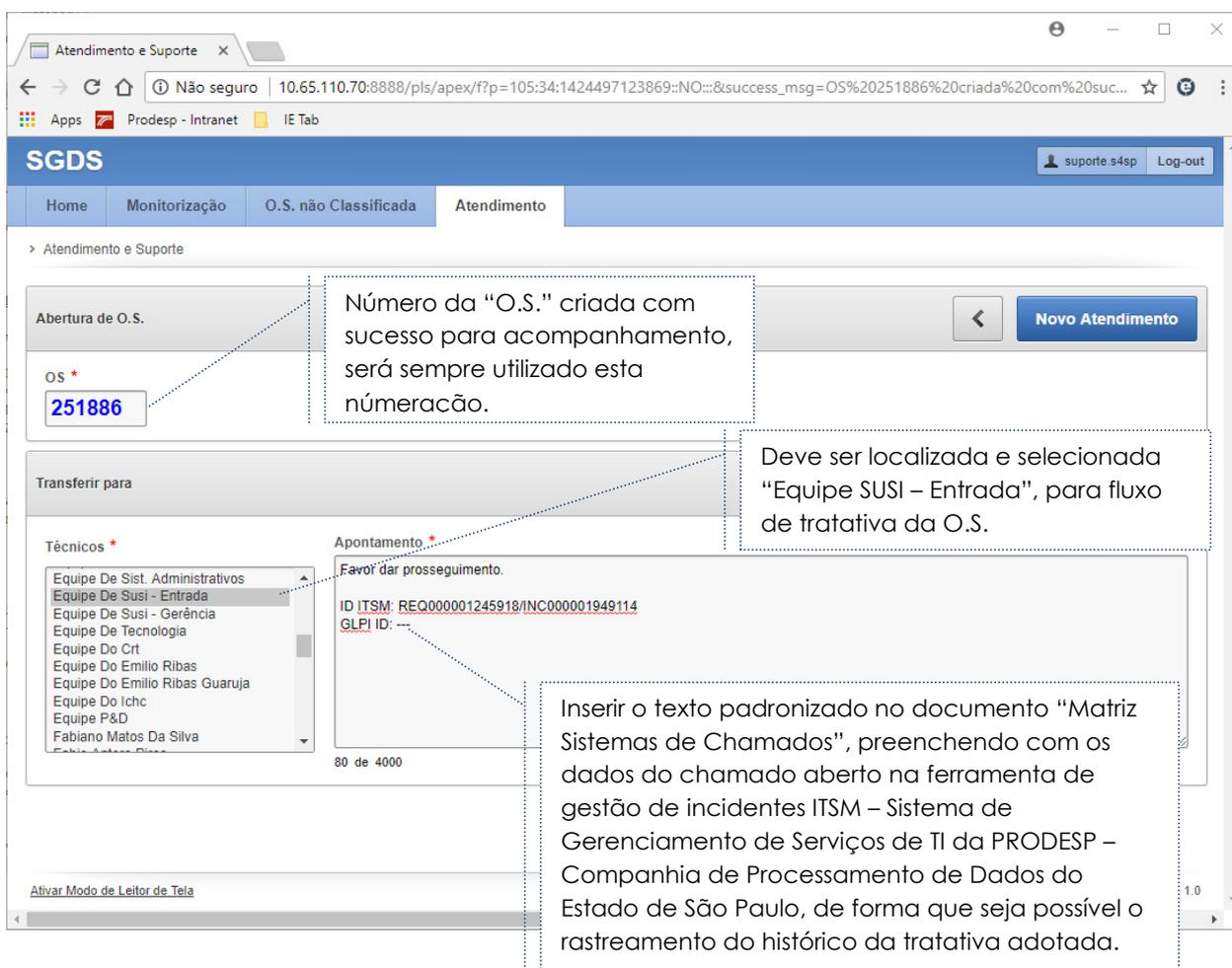
**NSSA**  
**Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 7 / 9

Código: NSSA\_S4-SGDSO-0001

Data Elaboração: 01/06/2018

- Concluído os passos anteriores, basta clicar no botão “Criar” no canto superior direito.
- Será carregada uma nova tela com o número da O.S. gerada e alguns campos para serem preenchidos, conforme imagem a seguir:



**Abertura de O.S.**

OS \*  
251886

Número da “O.S.” criada com sucesso para acompanhamento, será sempre utilizado esta numeração.

**Transferir para**

Técnicos \*

- Equipe De Sist. Administrativos
- Equipe De Susi - Entrada
- Equipe De Susi - Gerência
- Equipe De Tecnologia
- Equipe Do Crt
- Equipe Do Emilio Ribas
- Equipe Do Emilio Ribas Guarujá
- Equipe Do Ichn
- Equipe P&D
- Fabiano Matos Da Silva

Apontamento \*

Favor dar prosseguimento.

ID ITSM: [REQ000001245918/INC000001949114](#)

GLPI ID:

Deve ser localizada e selecionada “Equipe SUSI – Entrada”, para fluxo de tratativa da O.S.

Inserir o texto padronizado no documento “Matriz Sistemas de Chamados”, preenchendo com os dados do chamado aberto na ferramenta de gestão de incidentes ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI da PRODESP – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo, de forma que seja possível o rastreamento do histórico da tratativa adotada.

- Após seguir os passos da figura acima, basta clicar no botão “Transferir” para finalizar o processo de abertura da O.S. no SGDS – Sistema de Gerenciamento de Serviço, o sistema irá exibir uma mensagem informando que a O.S. foi transferida com sucesso.

<b>ELABORADO POR:</b> Wagner Yokoo Silva	<b>VERIFICADO POR:</b> Raquel de Oliveira Pereira	<b>APROVADO POR:</b> Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s):

8 / 9

Código:

NSSA\_S4-SGDSO-0001

Data Elaboração:

01/06/2018

**MODELO REPRODUÇÃO DO PROBLEMA OU MELHORIA**

- O documento que visa padrão e facilidade na reprodução da solicitação reportada em ambientes de Desenvolvimento/Protótipo/Teste/Homologação, é um simples documento montado em PowerPoint, de forma detalhada com um passo a passo, bem simples, sucinto e objetivo, como segue o exemplo nas imagens a seguir:



**I. Dados Gerais**

**Caminho:** Sistema de Pacientes → Controle de Relatórios Médicos  
→ Solicitações de Relatórios Médicos / Nova solicitação  
→ Cadastro Básico de Relatórios Médicos

**Modulo / Form:** → 1115 / RME0020  
→ 1114 / RME0010

Informar o caminho completo do "Item de Menu / Tela / Funcionalidade" do S4SP.

Informar o "Módulo / Form" referente ao "Item de Menu / Tela / Funcionalidade" do S4SP.

ELABORADO POR:

Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:

Raquel de Oliveira Pereira

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

**NSSA**  
**Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 9 / 9

Código: NSSA\_S4-SGDSO-0001

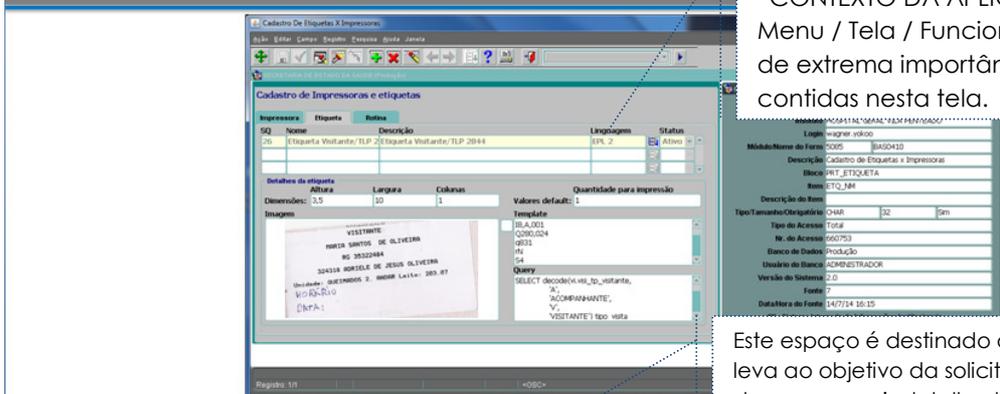
Data Elaboração: 01/06/2018

**2. Detalhamento (prints e explicação sobre a solicitação).**  
**I. Histórico do Processo (Query e Template com erro)**

Cliente reporta que ao desativar "Tipos Principais" na aba "Tipo de Solicitação" da tela "Tipos Secundários" não é inserida a data término. Desta forma o Relatório Médico cadastrado contém "MEDICOS", sem a possibilidade de selecioná-los.

De forma sucinta e objetiva relatar o Histórico do Processo referente "Dúvida, Solicitação, Melhoria, Problema" e o impacto gerado na instituição.

Nunca esquecer, de colocar o PRINT do "CONTEXTO DA APLICAÇÃO" do "Item de Menu / Tela / Funcionalidade" do S4SP, é de extrema importância as informações contidas nesta tela.



1. Entrar no item de menu "CADASTRO DE EIQUETAS x IMPRESSORAS";
2. Clicar na aba "Etiquetas";
3. Visualizar a etiqueta "ETIQUETA VISITANTE/ELP..."
4. Verificar o Template ou Query
5. Apresentou erro ou problema tal....

Este espaço é destinado ao passo a passo que leva ao objetivo da solicitação, neste caso deve ser o mais detalhado e objetivo. Caso não seja o suficiente duplique o slide e continue no seguinte, caso a solicitação contenha mais de um(a) "Item de Menu / Tela / Funcionalidade" do S4SP multiplique os slides e siga com o passo a passo até alcançar o objetivo da solicitação (mesmo que fique com 10, 20, 30 ...slides).

- Seguindo os passos acima detalhados, basta acompanhar pelo ITSM, interagindo quando necessário pela própria ferramenta, em muitos casos o técnico que estará tratando a solicitação, solicita novas informações ou mesmo coloca a solução solicitando o teste.

<b>ELABORADO POR:</b> Wagner Yokoo Silva	<b>VERIFICADO POR:</b> Raquel de Oliveira Pereira	<b>APROVADO POR:</b> Marcelo Fernandes Garcez
---	--	--