
	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
xxx.xxx-I-00x-N1	SISTEMA DE CONTINGÊNCIA - 0800	1 / 5
Classificação Uso Restrito		

Histórico das Revisões:

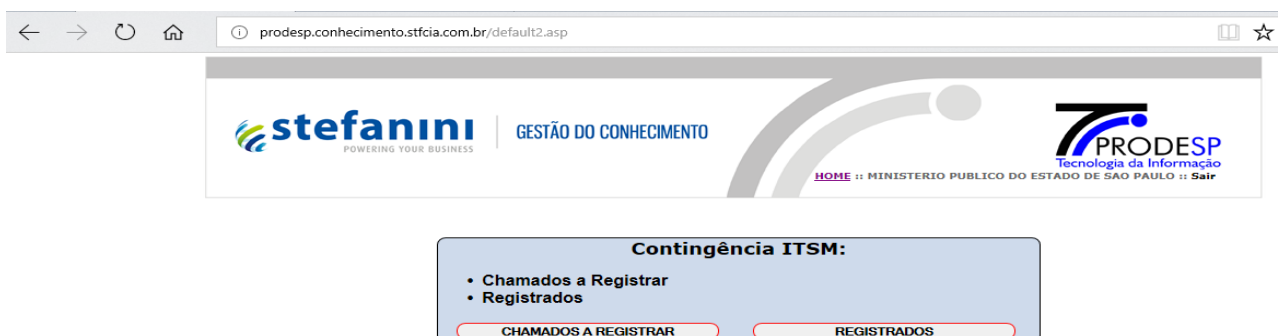
Rev. Nr.	Data	Descrição
00	26/02/19	Emissão inicial



Procedimentos:

1- Acesse a intranet do Helpdesk Prodesp (0800) através do endereço <http://prodesp.conhecimento.stfcia.com.br/default.asp>



2- Após a autenticação do login/senha, será exibida a seguinte tela:



	<h1>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</h1>	
xxx.xxx-I-00x-N1	<h2>SISTEMA DE CONTINGÊNCIA - 0800</h2>	2 / 5
Classificação Uso Restrito		

3- Se houver chamado na contingência será exibido um popup após a autenticação:



Lista de Contingências em aberto - Microsoft Edge

prodesp.conhecimento.stfcia.com.br/default2.asp

stefanini | GESTÃO DO CONHECIMENTO

PRODESP Tecnologia da Informação

HOME :: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SAO PAULO :: Sair

prodesp.conhecimento.stfcia.com.br/contingencia_moebius_lista_abertos_alerta.asp

SISTEMA DE CONTINGÊNCIA DE CHAMADOS

Nº Ocorrência	Data	Usuário	Órgão	Cidade	Grupo Resp.
13274	25/02/2019 15:55:56	EMERSON MAKOTO NISHISHIMA	MINISTERIO PUBLICO	MOGI DAS CRUZES	SUORTE NÍVEL 2

REGISTRADOS

- Linhas azuis são os chamados abertos que não estão sendo tratados pelo 2º nível.
- Linhas cinzas são os chamados abertos que já estão sendo tratados pelo 2º nível.
- Clique na linha (amarela ou cinza) para visualizar os detalhes do chamado.

Fechar

4- Feche o popup e clique na opção “Chamados a Registrar”:



stefanini | GESTÃO DO CONHECIMENTO

PRODESP Tecnologia da Informação

HOME :: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SAO PAULO :: Sair

Contingência ITSM:

- Chamados a Registrar
- Registrados

CHAMADOS A REGISTRAR REGISTRADOS

5- Em seguida clique em cima do chamado que deseja atuar:



stefanini | GESTÃO DO CONHECIMENTO

PRODESP Tecnologia da Informação



HOME :: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SAO PAULO :: Sair

SISTEMA DE CONTINGENCIA DE CHAMADOS

Nº Ocorrência	Data	Usuário	Órgão	Cidade	Grupo Resp.	Analista 2º Nível	Analista
13274	25/02/2019 15:55:56	EMERSON MAKOTO NISHISHIMA	MINISTERIO PUBLICO	MOGI DAS CRUZES	SUORTE NÍVEL 2		Davidson Atila Calau

- Linhas azuis são os chamados abertos que não estão sendo tratados pelo 2º nível.
- Linhas cinzas são os chamados abertos que já estão sendo tratados pelo 2º nível.
- Clique na linha (amarela ou cinza) para visualizar os detalhes do chamado.

Voltar

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
xxx.xxx-I-00x-N1	SISTEMA DE CONTINGÊNCIA - 0800	3 / 5
Classificação Uso Restrito		



6- Será exibido um formulário com todas as informações (dados do solicitante / telefone / descrição do incidente ou solicitação), clique em **“Tratar chamado”** caso queira dar andamento no chamado:

Grupo solução	SUPORTE NÍVEL 2
Usuário	EMERSON MAKOTO NISISHIMA
Órgão	MINISTERIO PUBLICO
Cidade	MOGI DAS CRUZES
Bairro	-
Endereço	CANDIDO XAVIER DE ALMEIDA E SOUZA 159 - SL 129
Complemento	-
CEP	-
DDD1	11
Telefone1	47272778
E-mail	-
Horário atendimento	8:00 AS 17:00
DDD2	11
Telefone2	47261910
Descrição	INFORMA QUE AO ACESSAR A REDE DO MINISTERIO PUBLICO APARECE A CONTA EXPIROU LOGIN DE ACESSO:EMERSONNISISHIMA BP MICRO:MP164538
Data	25/02/2019 15:55:56
Analista	Davidson Atila Calau
Solução	

TRATAR CHAMADO



7- O responsável Nível 2 será atribuído ao chamado de contingência e iniciará as tratativas do chamado:

	<h1>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</h1>	
xxx.xxx-I-00x-N1	SISTEMA DE CONTINGÊNCIA - 0800	4 / 5
Classificação Uso Restrito		

Grupo solução	SUPORTE NÍVEL 2
Usuário	EMERSON MAKOTO NISISHIMA
Órgão	MINISTERIO PUBLICO
Cidade	MOGI DAS CRUZES
Bairro	-
Endereço	CANDIDO XAVIER DE ALMEIDA E SOUZA 159 - SL 129
Complemento	-
CEP	-
DDD1	11
Telefone1	47272778
E-mail	-
Horário atendimento	8:00 AS 17:00
DDD2	11
Telefone2	47261910
Descrição	INFORMA QUE AO ACESSAR A REDE DO MINISTERIO PUBLICO APARECE A CONTA EXPIROU LOGIN DE ACESSO:EMERSONNISISHIMA BP MICRO:MP164538
Data	25/02/2019 15:55:56
Analista	Davidson Atila Calau
Solução	

Responsável Nivel2: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SAO PAULO

- O analista do 2º nível que desejar tratar o chamado deve clicar no botão "Tratar chamado". Neste momento seu nome aparece como "Responsável Nivel2".


GESTÃO DO CONHECIMENTO


HOME :: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SAO PAULO :: Sair

SISTEMA DE CONTINGÊNCIA DE CHAMADOS



Nº Ocorrência	Data	Usuário	Órgão	Cidade	Grupo Resp.	Analista 2º Nível	Analista
33274	25/02/2019 15:55:56	EMERSON MAKOTO NISISHIMA	MINISTERIO PUBLICO	MOGI DAS CRUZES	SUPORTE NÍVEL 2	MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SAO PAULO	Davidson Atila Calau

- Linhas azuis são os chamados abertos que não estão sendo tratados pelo 2º nível.
- Linhas cinzas são os chamados abertos que já estão sendo tratados pelo 2º nível.
- Clique na linha (amarela ou cinza) para visualizar os detalhes do chamado.

[Voltar](#)
HOME :: SAIR

Importante:

Assim que o acesso ao sistema for normalizado, os técnicos do 0800Prodesp registrarão o chamado no sistema ITSM informando o número da ocorrência (contingência) na descrição do chamado, em seguida o número do chamado gerado no ITSM será inserido no sistema de contingência.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
xxx.xxx-I-00x-N1	SISTEMA DE CONTINGÊNCIA - 0800	5 / 5
Classificação Uso Restrito		

Nº Ocorrência	Data	Usuário	Órgão	Cidade	Grupo Resp.	Analista 2º Nível	Analista
13274	25/02/2019 15:55:56	EMERSON MAKOTO NISISHIMA	MINISTERIO PUBLICO	MOGI DAS CRUZES	SUORTE NÍVEL 2		Davidson Atik Calau

8- Para pesquisar os chamados já registrados, clique na opção “**Registrados**”, preencha a “**Data Inicial**” e “**Data Final**” em seguida clique no botão “**Enviar**”:

Data Inicial:

Data Final:

Nº Ocorrência	Nº ITSM	Usuário	Órgão	Data
13274	1846025	EMERSON MAKOTO NISISHIMA	MINISTERIO PUBLICO	25/02/2019 15:55:56

FIM DA INSTRUÇÃO