

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

Página(s): 1 / 9  
 Código: NSSA\_S4-ITSMRI-0001  
 Data Elaboração: 17/05/2018

**Processo:**

**ITSM ABERTURA CHAMADOS (REQ/INC)**

**Versão:**

**0.1**

**OBJETIVO**

Orientar os responsáveis pela abertura 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.

**EXECUTANTE**

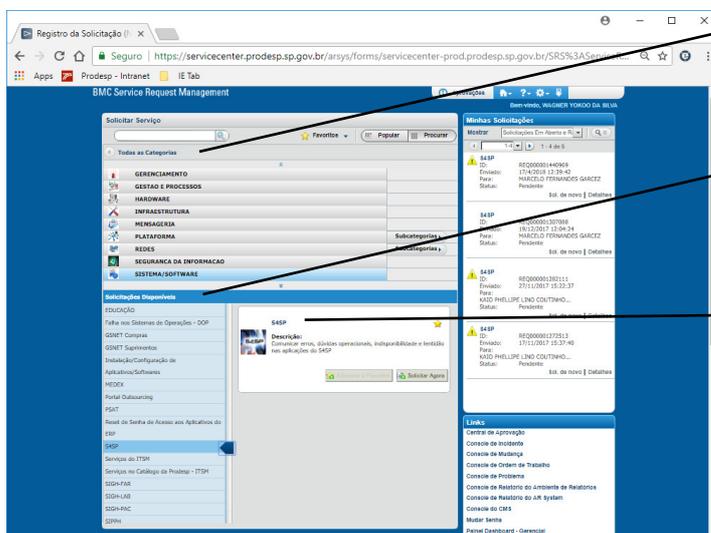
Usuários (administrativos, operacionais e técnicos) que utilizam o S4SP – Sistema de Gestão da Saúde.

**RECURSOS NECESSÁRIOS**

Equipamento Desktop com acesso a Internet, Java 1.6.45 (32 e/ou 64 bits), acesso a Internet e/ou Link Intragov 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**

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



Em "**Todas as Categorias**" localizar e Selecionar o item de menu "**SISTEMA / SOFTWARE**".

Em "**Solicitações Disponíveis**" localizar e Selecionar o item de menu "**S4SP**".

Será carregado o item "**S4SP**", para facilitar em futuras ações clicar em "**Adicionar a Favoritos**".

**ELABORADO POR:**

Wagner Yokoo Silva

**VERIFICADO POR:**

Marcelo Eiji Mitshashi

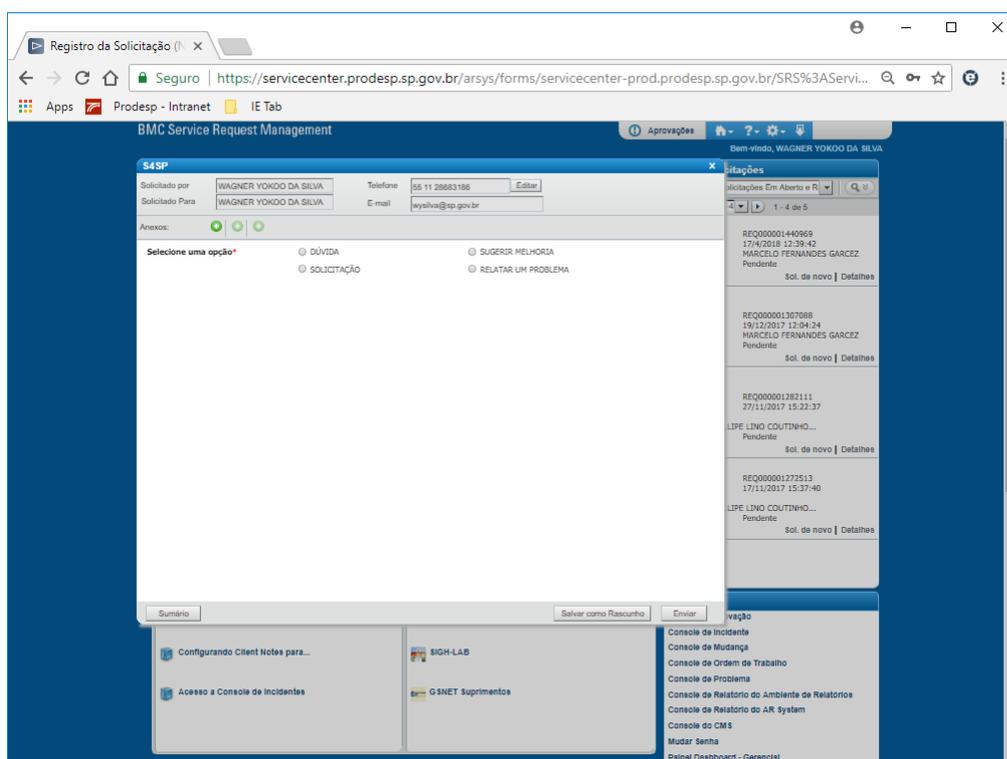
**APROVADO POR:**

Marcelo Fernandes Garcez

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 2 / 9  
Código: NSSA\_S4-ITSMRI-0001  
Data Elaboração: 17/05/2018

- Após realizar a inserção do item de menu "S4SP" nos Favoritos para facilitar futuras solicitações, ainda na mesma tela clicar no botão "Solicitar Agora";
- Será carregada uma nova tela, conforme imagem a seguir:

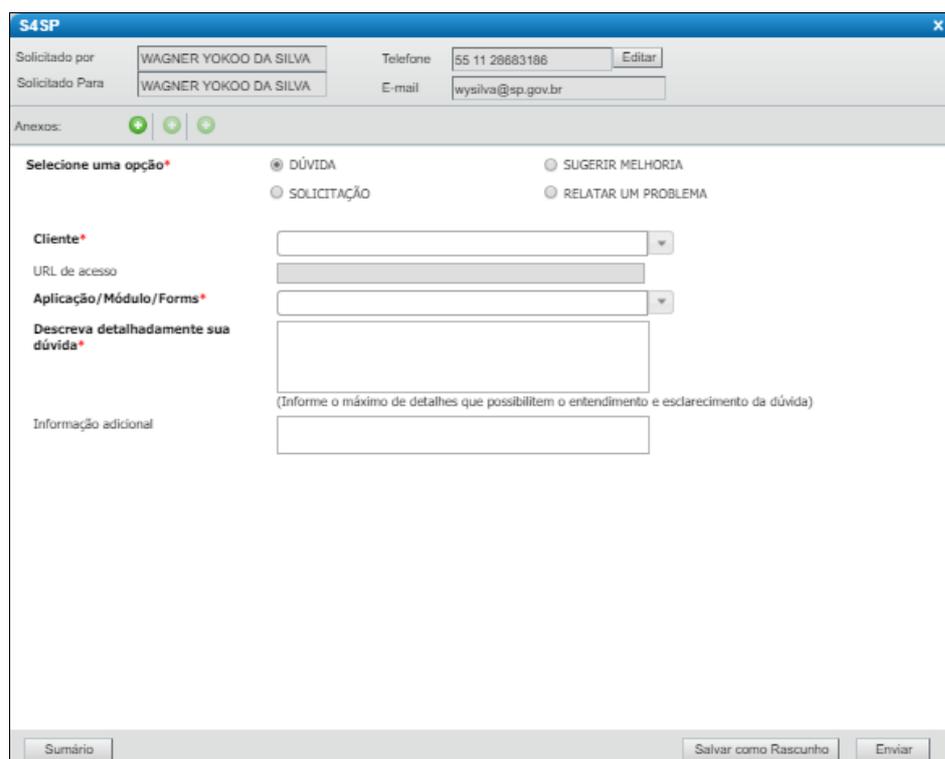


- Com 04 (quatro) opções de solicitação (abertura de chamados), optar pela mais adequada à necessidade/problema:
  - DÚVIDA;
  - SOLICITAÇÃO;
  - SUGERIR MELHORIA;
  - RELATAR UM PROBLEMA.

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 3 / 9  
Código: NSSA\_S4-ITSMRI-0001  
Data Elaboração: 17/05/2018

- Opção “**DÚVIDA**” deve ser utilizada para esclarecimentos no uso de uma funcionalidade do sistema, e/ou parametrização, e/ou configuração, preencher os campos de forma sucinta e objetiva (imagem a seguir):



- É extremamente importante ler instruções da tela e informar os dados corretamente. Para facilitar, alguns campos já possuem informações pré carregadas. São elas:
  - Cliente (instituições que possuem S4SP em uso);
  - URL de Acesso (é carregada automaticamente);
  - Aplicação/Modulo/Forms (tela / funcionalidade do S4SP);
  - Descreva Detalhadamente Sua Dúvida;
  - Informação Adicional (caso não seja suficiente o espaço do campo acima, esse campo pode ser utilizado para complementar a solicitação).
- Uma imagem é mais importante que 1000 (mil) palavras. Neste caso, como sugestão, existe a opção de anexar um documento “padronizado” encontrado no [link](http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:temp) (<http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:temp>)

ELABORADO POR:

Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:

Marcelo Eiji Mitshashi

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

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

Página(s):	4 / 9
Código:	NSSA_S4-ITSMRI-0001
Data Elaboração:	17/05/2018

[ate-sigla\\_hospital-itsm\\_glpi\\_id-titulo\\_ou\\_erro.pptx](#)). Ao final, foi disponibilizado um modelo de preenchimento. Adequar à solicitação em questão.

- Opção "**SOLICITAÇÕES**" segue o mesmo princípio da tela anterior, adequando as informações da solicitação aos campos disponibilizados as opções oferecidas, são elas:
  - ALTERAÇÃO/CRIAÇÃO DE ETIQUETAS;
  - CADASTRO DE IMPRESSORAS NO CUPS;
  - CRIAÇÃO DE INDICADORES;
  - DESBLOQUEIO/RESET DE SENHA.
- Reforçando, é extremamente importante ler instruções da tela e informar os dados corretamente. Para facilitar, alguns campos já possuem informações pré carregadas;
- Não esquecendo, uma imagem é mais importante que 1000 (mil) palavras. Neste caso, como sugestão, existe a opção de anexar um documento "padronizado" encontrado no link ([http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:temp\\_ate-sigla\\_hospital-itsm\\_glpi\\_id-titulo\\_ou\\_erro.pptx](http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:temp_ate-sigla_hospital-itsm_glpi_id-titulo_ou_erro.pptx)). Ao final, foi disponibilizado um modelo de preenchimento. Adequar à solicitação em questão.
- Opção "**SUGERIR MELHORIA**" segue o mesmo princípio das telas anteriores, adequando as informações da solicitação aos campos disponibilizados;
- Reforçando, é extremamente importante ler instruções da tela e informar os dados corretamente, para facilitar alguns campos já possuem informações pré carregadas;
- Não esquecendo, uma imagem é mais importante que 1000 (mil) palavras. Neste caso, como sugestão, existe a opção de anexar um documento "padronizado" encontrado no link ([http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:temp\\_ate-sigla\\_hospital-itsm\\_glpi\\_id-titulo\\_ou\\_erro.pptx](http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:temp_ate-sigla_hospital-itsm_glpi_id-titulo_ou_erro.pptx)). Ao final, foi disponibilizado um modelo de preenchimento. Adequar à solicitação em questão. Este item em especial, requer uma atenção maior para que não fique pendente de interação, assim que concluir o envio desta solicitação, recomenda-se entrar em contato com a pessoa responsável pela instituição solicitante a entrar no ITSM, efetuando a análise e sequencialmente tome uma das ações:
  - APROVAÇÃO, em caso de estar de acordo e atender as necessidades da instituição;
  - REPROVAR, em caso de não estar de acordo, ou atender parcialmente as necessidades da instituição, a fim de permitir a correção pelo solicitante para nova tentativa de aprovação.

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

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

Página(s): 5 / 9  
Código: NSSA\_S4-ITSMRI-0001  
Data Elaboração: 17/05/2018

- Opção “**RELATAR UM PROBLEMA**” segue o mesmo princípio da tela anterior, adequando as informações da solicitação aos campos disponibilizados as opções oferecidas, são elas:
  - ERRO;
  - LENTIDÃO;
  - INDIPONIVEL.
- Reforçando, é extremamente importante ler instruções da tela e informar os dados corretamente, para facilitar alguns campos já possuem informações pré-carregadas;
- Não esquecendo, uma imagem é mais importante que 1000 (mil) palavras. Neste caso, como sugestão, existe a opção de anexar um documento “padronizado” encontrado no link ([http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-sigla\\_hospital-itsm\\_glpi\\_id-titulo\\_ou\\_erro.pptx](http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-sigla_hospital-itsm_glpi_id-titulo_ou_erro.pptx)). Ao final, foi disponibilizado um modelo de preenchimento. Adequar à solicitação em questão.

ELABORADO POR:

Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:

Marcelo Eiji Mitshashi

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s):

6 / 9

Código:

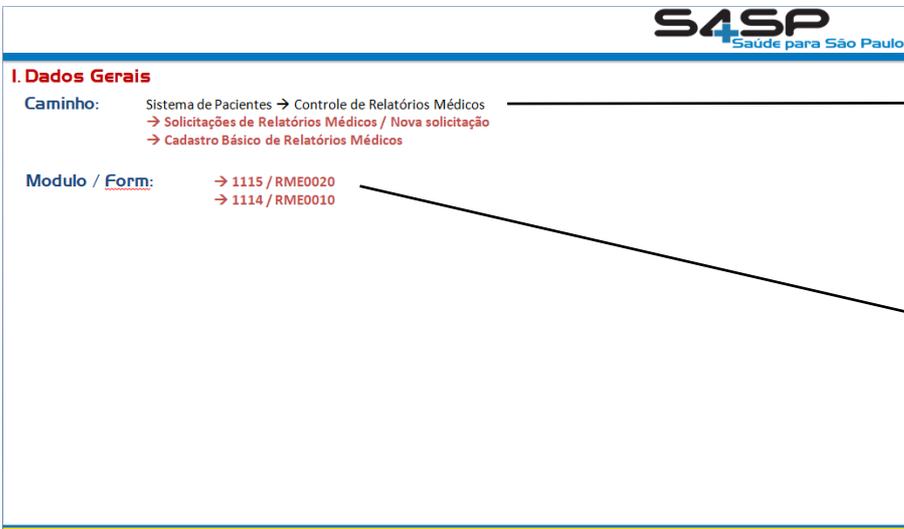
NSSA\_S4-ITSMRI-0001

Data Elaboração:

17/05/2018

**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:



**S4SP**  
Saúde para São Paulo

**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:

Marcelo Eiji Mitshashi

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

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

Página(s): 7 / 9  
Código: NSSA\_S4-ITSMRI-0001  
Data Elaboração: 17/05/2018

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

Cliente reporta que ao desativar "Tipos Principais" na aba "Tipo de Solicitação" da tela "CADASTRO BÁSICO DE RELATÓRIOS MÉDICOS", no bloco de dados "Tipos Secundários" não é inserida a data término. Desta forma o Relatório Médico cadastrado continua sendo exibido para uso na tela "SOLICITAÇÕES DE RELATÓRIOS MÉDICOS", sem a possibilidade de selecioná-los.

1. Entrar no item de menu "CADASTRO DE ETIQUETAS 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...

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.

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).

Nos casos de ocorrência de mensagem de erro no rodapé da janela do sistema, anexar um arquivo com um print screen da tela inteira.

**2. Detalhamento (prints e explicação sobre a solicitação).**  
**1. Histórico do Processo (Transfere Conta Para Faturamento - SUS)**

Erro ao processar conta de paciente

FRM-40735: o trigger POST-QUERY levantou a exceção ORA-4062 não-tratada.

Nos casos de ocorrência de mensagem de erro no rodapé da janela do sistema, anexar um arquivo com um print screen da tela inteira.

**NSSA  
Núcleo Saúde Suporte e Apoio**

Página(s): 8 / 9  
 Código: NSSA\_S4-ITSMRI-0001  
 Data Elaboração: 17/05/2018

Quando o problema está num relatório, anexar um arquivo com a página inteira desse relatório, sem cortar o rodapé, onde aparece o nome do relatório.



**EMPRESA DE TREINAMENTO  
INSTITUTO DE TREINAMENTO**

---

Período de referência: 01/06/2018 à 30/06/2018

ÁREA: PS PRONTO SOCORRO

PROFISSIONAL: FERNANDO APARECIDO BARBOSA RIBEIRO CRM/SP 0967

ITEM	CON	GOV	PAR	OUT	TOTAL	LIB.
CONSULTA DE MÉDICO CLINICO	0	1	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GERAL:</b>						
<b>CONSOLIDADO</b>						
ITEM	CON	GOV	PAR	OUT	TOTAL	LIB.
CONSULTA DE MÉDICO CLINICO	0	1	0	0	1	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

REG0020R

19/06/2018 - 11:45 1 / 1

Nome do Relatório

- Seguindo os passos acima detalhados, basta acompanhar pelo ITSM, interagindo quando necessário pela própria ferramenta, em muitos casos o

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

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

Página(s):

9 / 9

Código:

NSSA\_S4-ITSMRI-0001

Data Elaboração:

17/05/2018

técnico que estará tratando a solicitação, solicita novas informações ou mesmo coloca a solução solicitando o teste.

**ELABORADO POR:**

Wagner Yokoo Silva

**VERIFICADO POR:**

Marcelo Eiji Mitshashi

**APROVADO POR:**

Marcelo Fernandes Garcez