

# CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

**Cadastro Mestre de Solicitações de Serviços (CMSS)**

Versão 2.1



---

As informações contidas neste manual, ou, em qualquer documentação da CA&DS\_Informática, são confidenciais e representam sigilo comercial com direitos exclusivos da CA&DS\_Informática. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, distribuída ou transmitida sem autorização prévia por escrito. Este manual está sujeito a alterações sem notificação prévia e não constitui uma obrigação por parte da CA&DS\_Informática. O Software descrito neste manual é comercializado sob um contrato de licença, e, só poderá ser utilizado conforme os termos do contrato.

---

**© CA&DS - Comércio, Assessoria e Desenvolvimento de Sistemas LTDA., 1994 – 2014.  
Todos os Direitos Reservados**

---

## Conteúdo

INTRODUÇÃO .....	- 2 -
CADASTRO MESTRE DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS (CMSS) .....	- 3 -
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PELO RESPONSÁVEL .....	- 5 -
Usuário x Nível Responsabilidade x Divisões .....	- 5 -
Status de Execução para Solicitação de Serviços .....	- 6 -
Filas para Execução dos Serviços .....	- 8 -
Gerando a Solicitação de Serviços para um Serviço Pendente .....	- 9 -
Aceite de uma Solicitação de Serviços Pendente .....	- 10 -
Alterando uma Solicitação de Serviços .....	- 15 -
Reportando uma Solicitação de Serviços .....	- 20 -
Ações .....	- 20 -
Check List Report .....	- 24 -
Descrição Técnica .....	- 26 -
Anexos .....	- 28 -
Envio de e-mail .....	- 28 -
AÇÕES PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS .....	- 31 -
Incluindo uma Ação adicional .....	- 31 -
Solicitando uma Aprovação para a Ação Reportada .....	- 31 -
Detalhes da Ação Reportada .....	- 33 -
Relacionamentos ITM .....	- 34 -
Acessando os Recursos ITM no Reporte da Ação .....	- 36 -
Reportando o Controle de Alteração para a Ação .....	- 41 -
MINHAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS .....	- 44 -
MINHAS APROVAÇÕES .....	- 45 -
APROVAÇÕES PENDENTES .....	- 46 -
Alterando um Aprovador .....	- 46 -
Notificando o Aprovador via e-mail .....	- 47 -
Notificando Todos os Aprovadores .....	- 47 -
EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (RECURSO) .....	- 49 -
ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS .....	- 51 -
Definindo os Códigos de Acompanhamento .....	- 51 -
Adicionando Solicitações de Serviços para Acompanhamento .....	- 52 -
Trabalhando com o Acompanhamento de Serviços .....	- 53 -
REVISÃO DA GERÊNCIA E/OU DO COMITÊ .....	- 55 -
Lista das Solicitações em Revisão .....	- 55 -
Transferência da Gerência para TI .....	- 55 -
Transferência pelo Responsável .....	- 56 -
MANUTENÇÃO DIRETA NO CMSS .....	- 58 -
LIMPEZA AUTOMÁTICA DO CMSS .....	- 59 -
PESQUISAS E DOWNLOAD .....	- 61 -
Detalhes da Solicitação de Serviços .....	- 61 -
Cadastro Mestre de Solicitações de Serviços (CMSS) .....	- 63 -
Execução de Serviços - Ações .....	- 66 -
Check List Report .....	- 68 -
Download .....	- 71 -

## INTRODUÇÃO

---

O módulo para controle de solicitações de serviços do software para Gerenciamento de IT – ITM permite o registro e controle de todas as solicitações de serviços relacionadas com os recursos e sistemas administrados por TI.

Cada solicitação de serviços (chamado) será gerada com base no portfólio de serviços (CMS) e controlada pelos responsáveis de TI conforme o nível de responsabilidade dentro de uma hierarquia definida.

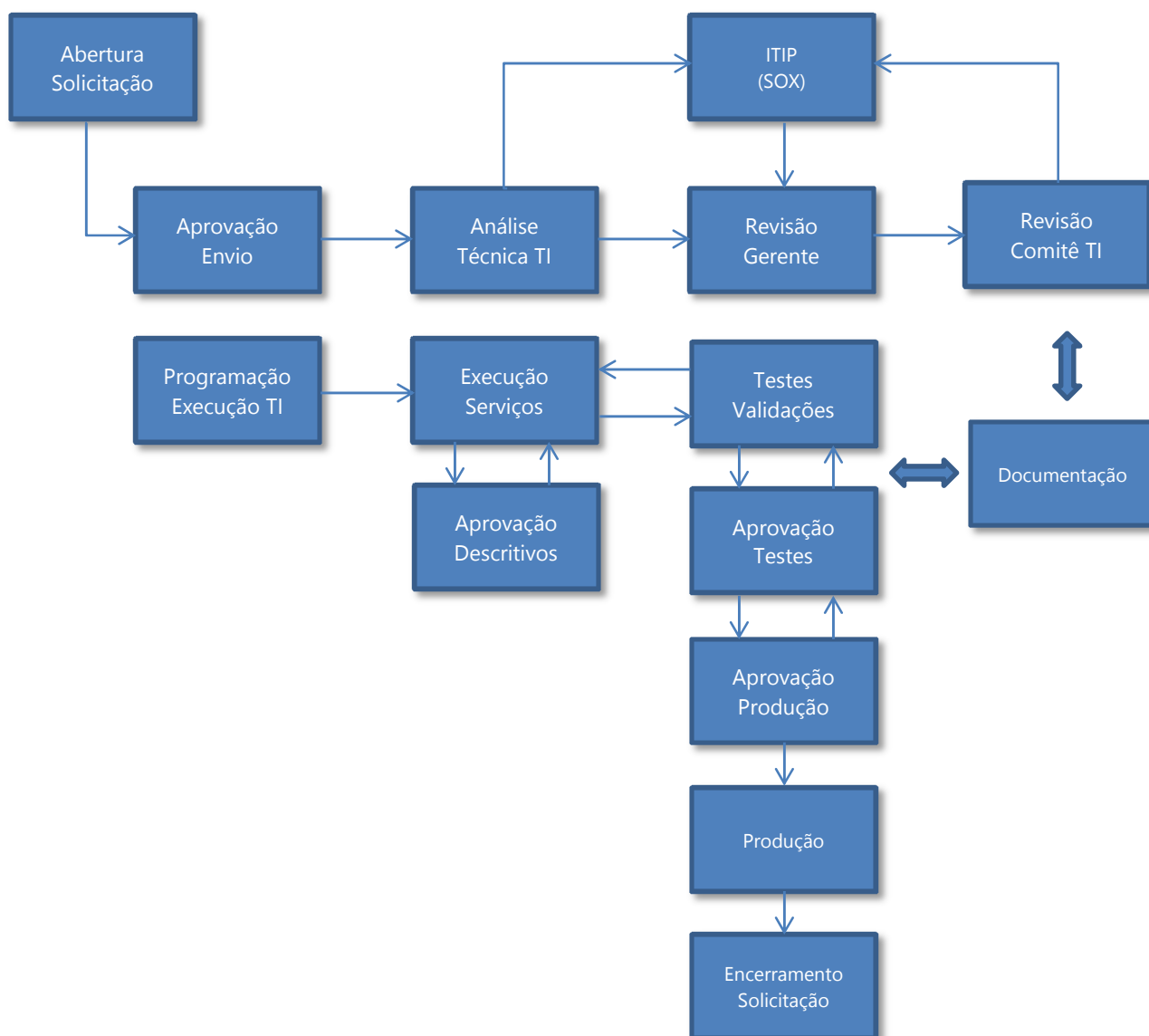
Os responsáveis pelas solicitações de serviços deverão interagir e reportar os trabalhos realizados com base nas Ações padrões definidas no CMS.

O usuário solicitante poderá acompanhar e interagir de forma rápida e direta com o responsável pela solicitação de serviços utilizando-se dos recursos disponíveis no ITM.

Esse manual descreve os principais conceitos e parâmetros para que você possa reportar e controlar as suas solicitações de serviços da melhor forma possível.

## CADASTRO MESTRE DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS (CMSS)

O Cadastro Mestre de Solicitações de Serviços (CMSS) permite a criação e manutenção de todas as Solicitações de Serviços (Chamados) relacionadas com os recursos e sistemas administrados por TI, bem como, o registro dos trabalhos realizados para a execução desses serviços.



O CMSS tem como funcionalidades:

- ✓ Inclusão de solicitações pelo próprio usuário com base no portfólio de serviços.
- ✓ Geração de solicitações automáticas com base nos serviços programados.
- ✓ Fluxo de aprovação para encaminhamento das solicitações para TI.
- ✓ Distribuição dos serviços por Filas e Prioridades.
- ✓ Monitoramento pelos responsáveis e atendimento por nível de responsabilidade.
- ✓ Registro de ações padronizadas para execução dos serviços.


- ✓ Registro rápido para ações executadas (Check List).
- ✓ Controle dos tempos previstos e realizados.
- ✓ Aprovações adicionais para as ações reportadas.
- ✓ Envio de e-mail entre os envolvidos (usuário solicitante, responsável técnico, etc.).
- ✓ Anexos de documentos relacionados.
- ✓ Descritivos técnicos para pequenas alterações e/ou desenvolvimentos.
- ✓ Revisões e justificativas por gerente responsável.
- ✓ Revisões pelo comitê de TI.
- ✓ Relacionamento com recursos administrados por TI (Usuários, Hardware, Software, Contratos, Serviços, Documentos e Projetos).
- ✓ Controles de alterações por componente.
- ✓ Painel configurável para acompanhamento de solicitações pelos gestores responsáveis.

Para manutenção do CMSS, siga as instruções abaixo:

	Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
<b>Crítica</b>													
			201300837	Projeto Reactivar MRP	My IT	Diversos	31/12/2013					HSCWARZ	Aguardando
			201301129	Exclusão de usuário	My IT	Manutenção	27/09/2013					TCH CLEITE	Aguardando
			201301338	Exclusão de usuários conforme revisão da Matriz	My IT	Diversos	10/10/2013					TCH CLEITE	Aguardando
	A		201301350	Atualização das horas frozen - Custo	My IT	Manutenção	15/10/2013					ITM AGONCALVES	A. Usuário
	M		201300109	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Diversos	22/01/2013	M				MGIANOLLA	A. Orçamento
	900	A	201400022	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	My IT	Manutenção	20/10/2014	A	25/06/2015	02/07/2015		NTA MGIANOLLA	A. Gerência
<b>Normal</b>													
	900	B	201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	My IT	Administração						NTA CLEITE	Aguardando
	900	B	201400015	Alteração de Memória e Disco	My IT	Configuração		A				NTA MGIANOLLA	Atendimento
	900	B	201400018	Pagamento de contrato EDI	My IT	Contratos						NTA CLEITE	Aguardando
	900	B	201400021	Descrição alterada	My IT	Manutenção		B				NTA CLEITE	Aguardando
	900	B	201400024	Acesso para Manutenção Taxas Centro Custo 2	My IT	Manutenção	07/11/2014	B				NTA MGIANOLLA	Aguardando
<b>Programada</b>													
	010	A	201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	26/02/2014	A	17/02/2014	21/02/2014		ITM MGIANOLLA	Aprovação
	900	B	201301382	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	Manutenção						ITM CLEITE	Atendimento
	900	B	201400010	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	25/04/2014	M				ITM MGIANOLLA	Aguardando

Após validar o seu usuário/senha, a página de execução de serviços será disponibilizada para que você possa interagir com o CMSS.

Você também poderá clicar no botão  da barra de menu superior para abrir a página acima.

A página acima está parametrizada para atualização automática das informações a cada 1 minuto, mas, você poderá utilizar-se do botão  caso deseje uma atualização antes do intervalo programado.

## EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PELO RESPONSÁVEL

Os serviços do CMSS serão direcionados ao seu usuário conforme as definições do portfólio de serviços (CMS) e o seu nível de responsabilidade para cada serviço definido.

O acesso principal no CMSS para as solicitações de serviços sob sua responsabilidade será através da página "Execução de Serviços" que será exibida considerando-se as "Filas" de execução definidas pelo administrador do CMS.

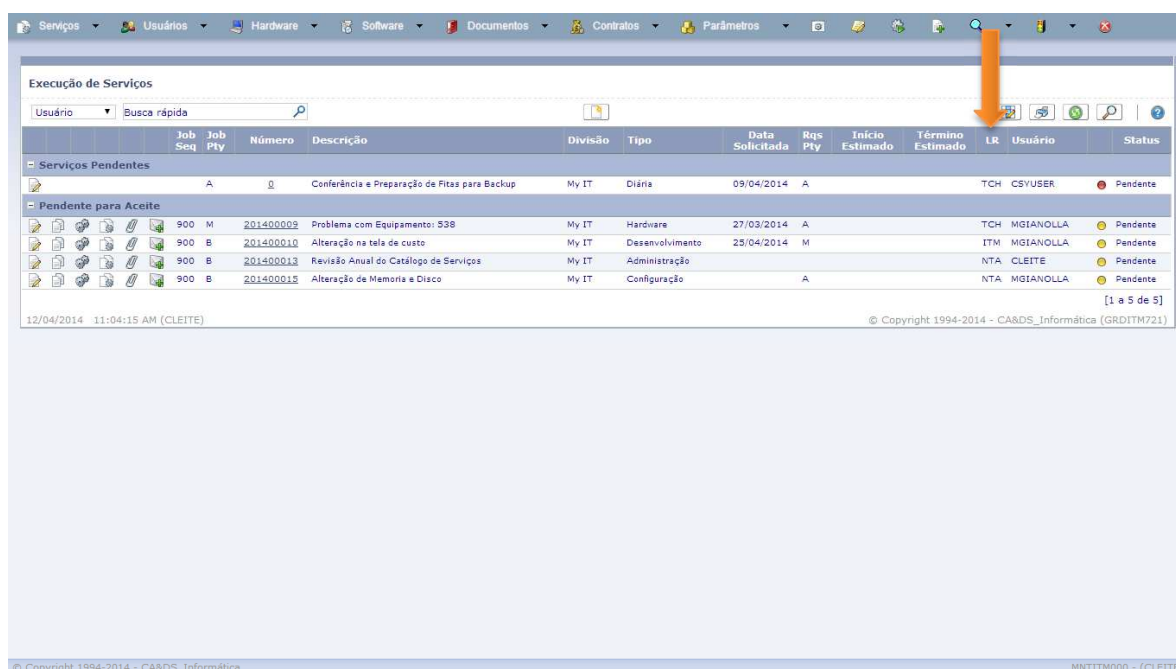
Na prática, você deverá atender as suas solicitações de serviços observando a classificação das "Filas" de execução. Dessa forma, é importante o entendimento de alguns conceitos do CMSS conforme explicado e exemplificado nos próximos tópicos desse manual.

### Usuário x Nível Responsabilidade x Divisões

As solicitações de serviços não assinaladas para um responsável específico serão exibidas na página para Execução de Serviços, considerando-se:

- ➔ A Lista de Responsáveis da solicitação de serviços do CMSS.
- ➔ O Nível de Responsabilidade da solicitação de serviços do CMSS.
- ➔ O Nível de Responsabilidade dos Usuários da Lista x Nível do CMSS.
- ➔ A Divisão da solicitação de serviços do CMSS x Divisões autorizadas para o responsável.

É importante que você observe o nível de responsabilidade assinalado para a solicitação de serviços no acompanhamento das solicitações de serviços não assinaladas, como por exemplo:



Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
- Serviços Pendentes												
	A	0	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	Diária	09/04/2014	A			TCH	CSVUSER	Pendente
- Pendente para Aceite												
900	M	201400009	Problema com Equipamento: S38	My IT	Hardware	27/03/2014	A			TCH	MGIANOLLA	Pendente
900	B	201400010	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	25/04/2014	M			ITM	MGIANOLLA	Pendente
900	B	201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	My IT	Administração					NTA	CLEITE	Pendente
900	B	201400015	Alteração de Memória e Disco	My IT	Configuração		A			NTA	MGIANOLLA	Pendente

Vamos considerar o seguinte nível de responsabilidade configurado para o CMSS:

Nível	Descrição	Abreviação
0	Todos os níveis	ALL
10	IT - Corporação	ITC
11	IT - Divisão	ITD
20	Diretor Presidente	PLM
21	Controler	CTL
30	Gerência do Usuário	USM
31	Gerência de RH	HRM
32	Gerência de IT	ITM
40	Administrador de SOX	SOX
50	Administrador de Redes	NTA
51	Administrador de Sistemas	SYA
60	Suporte Técnico	TCH
90	Operadores e Programadores	OPG

No exemplo acima, temos as seguintes solicitações não assinaladas por nenhum responsável:

Fila	Número	Descrição	LR	Nível
Serviços Pendentes	0	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	TCH	Suporte Técnico
Pendentes para Aceite	201400009	Problema com Equipamento: 538	TCH	Suporte Técnico
	201400010	Alteração na tela de custo	ITM	Gerente de IT
	201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	NTA	Administrador de Redes
	201400015	Alteração de Memória e Disco	NTA	Administrador de Redes

Se você estiver em uma hierarquia de nível de responsabilidade menor ou igual 32 (Gerência de TI), estará vendo na página de Execução de serviços todas as solicitações do exemplo acima.

Para o nível 60 (Suporte Técnico) apenas os "Serviços Pendentes" e a solicitação 201400009 serão exibidas.

Para o nível 50 (Administrador de Redes) todas as solicitações, exceto a solicitação 201400010 serão exibidas.

Assim, ao acompanhar as solicitações de serviços pendentes você deverá observar o nível de responsabilidade exigido, na coluna "LR" da página, para selecionar as que realmente são de sua responsabilidade ou para cobrar uma ação dos demais responsáveis dentro da hierarquia.

Um responsável acima do nível de hierarquia exigido para execução dos serviços poderá assinalar a solicitação de serviços para o seu usuário sempre que necessário e tomar as providências necessárias, como por exemplo, transferir a mesma para outro usuário fora da hierarquia exigida.

## Status de Execução para Solicitação de Serviços

Todo o fluxo de controle do CMSS é realizado pelo Status de execução da solicitação de serviços, sendo:

Status	Descrição	Próxima Ação
000	Em aprovação	Encaminhar para TI ou Cancelar
100	Pendente para Aceite	Assinalar responsável, planejar os trabalhos, iniciar execução.
101	Revisão do Gerente	Encaminhar para TI.
102	Revisão do Comitê	Encaminhar para TI.
200	Aguardando	Planejamento, Reporte das Ações, Encerramento, Transferências (Usuário, Gerência, Comitê) ou Cancelamento.
201	Em atendimento	
202	Em programação	
210	Aguardando técnico	
301	Aguardando Orçamento	
302	Aguardando Fornecedor	
303	Aguardando Usuário	
304	Aguardando Gerência	
305	Aguardando Definições	
599	Encerrar	
800	Encerrada	
900	Cancelada	
901	Reprovada	
999	Excluída	

Os status assinalados em **destaque** indicam que o ciclo de ação e responsabilidade está com TI, ou seja, algum responsável deverá atuar diretamente na ação planejada para a solicitação de serviços.

O Administrador do CMSS poderá complementar os valores para o status de execução selecionando o campo "executionStatus" no Dicionário de Dados.

**Nota:**

- Utilizar os valores de 2nn até 3nn.
- Não excluir os valores 000, 1nn, 8nn e 9nn.

Assim, podemos resumir o fluxo de atendimento da solicitação de serviços da seguinte forma:

Ação	Status	Condição
Abertura da solicitação de serviços	000	Se existir um fluxo de aprovação para encaminhamento.
Abertura da solicitação de serviços	100	Se não existir fluxo de aprovação para encaminhamento, ou, Ser aprovada por todos os responsáveis
Revisão do Gerente	101	Após o responsável realizar a análise técnica e transferir para revisão do gerente responsável.
Revisão do Comitê	102	Após o responsável realizar a análise técnica e transferir para revisão do comitê de TI.
Aceite da Solicitação por TI	200	Se não iniciar os trabalhos.
Início dos trabalhos pelo Responsável	201	Se iniciar os trabalhos
Atualização do Status de Execução	2nn 3nn	Conforme andamento dos trabalhos pelo responsável.
Encerramento da solicitação	800	Após o responsável concluir o reporte de todas as Ações planejadas.
Cancelamento da solicitação	900	Se cancelada pelo responsável.
Reprovada pelo responsável	901	Se reprovada no encaminhamento.

## Filas para Execução dos Serviços

As Filas para execução serão definidas pelo administrador do CMS com base na prioridade de execução desejada para cada serviço do CMSS, algumas Filas, no entanto, são comuns para o CMSS conforme o evento que está sendo controlado, sendo:

### Serviços Pendentes

Sempre que existir um serviço pendente programado no CMS o mesmo será exibido na Fila de "Serviços Pendentes" com o número da solicitação 0, indicando que a solicitação de serviços deverá ser gerada pelo responsável (ver abaixo).

### Pendente para Aceite

Sempre que existir uma solicitação de serviços não assinalada para nenhum responsável, ou, transferida para o seu usuário, a mesma será exibida na fila "Pendente para Aceite" e deverá ter o eu aceite para que os trabalhos possam ser reportados (ver abaixo).

Após o aceite, a solicitação será transferida para a Fila determinada pelo administrador CMS.

### **Em Aprovação**

Sempre que existir uma solicitação de serviços não assinalada para nenhum responsável e em processo de aprovação para encaminhamento, a mesma será exibida na Fila "Em Aprovação". Nesse caso, após a aprovação de todos os usuários necessários a solicitação será transferida para a Fila "Pendente para Aceite".

### **Pendentes para Encerrar**

Sempre que existir uma solicitação encerrada por outro usuário, mas, que deverá ter o encerramento definitivo pelo seu usuário, a mesma será exibida na Fila "Pendentes para Encerrar". Nesse caso, você deverá executar o encerramento definitivo da solicitação (ver abaixo).

Para que a solicitação seja transferida para o seu usuário e incluída na Fila "Pendentes para Encerrar", você deverá ser o usuário responsável pelo Tipo da solicitação de serviços no CMS (Ver detalhes no manual do Cadastro Mestre de Serviços).

### **Crítica, Normal, Programada**

Sempre que existir uma solicitação assinalada para o seu usuário e já aceita por você, a mesma será exibida na fila determinada pelo administrador CMS. Nesse caso, você deverá executar os trabalhos necessários conforme as prioridades definidas e reportar as ações correspondentes.

#### **Nota:**

- *As Filas para Execução de solicitações assinaladas ao usuário serão definidas pelo administrador CMS conforme as necessidades do seu ambiente de TI.*
- *As solicitações assinaladas para o seu usuário não serão mais exibidas nas Filas "Serviços Pendentes" e "Pendentes para Aceite".*

## **Gerando a Solicitação de Serviços para um Serviço Pendente**

Sempre que você for o responsável pela execução de um determinado serviço pendente deverá solicitar a geração da solicitação de serviços conforme os procedimentos abaixo:

Clique no botão  da linha correspondente para gerar a solicitação de serviços.

**Nova Solicitação de Serviços**

**Número da solicitação**

**Código do serviço** RA.0101.001: Conferência e Preparação de Fitas para Backup (01/01.01)

**Descrição** Conferência e Preparação de Fitas para Backup

**Descrição Detalhada** Conferência do último backup realizado com base na análise do resultados das rotinas executadas (Logs, e-mails, etc).  
Preparação das Fitas para realização do próximo backup com base na programação de backup.  
Armazenamento das Fitas utilizadas em local seguro (Fitoteca).

**Data solicitada** 08/04/2014 dd/mm/aaaa


**Código do usuário** CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYSUSER)



**Prioridade solicitada**  Baixa  Média  Alta

**Código do hardware**

**Solicitação Pai**

08/04/2014 11:29:32 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMTM716)


Clique no botão  para confirmar a geração da solicitação de serviços e note que o número gerado será exibido no campo "Número da solicitação".

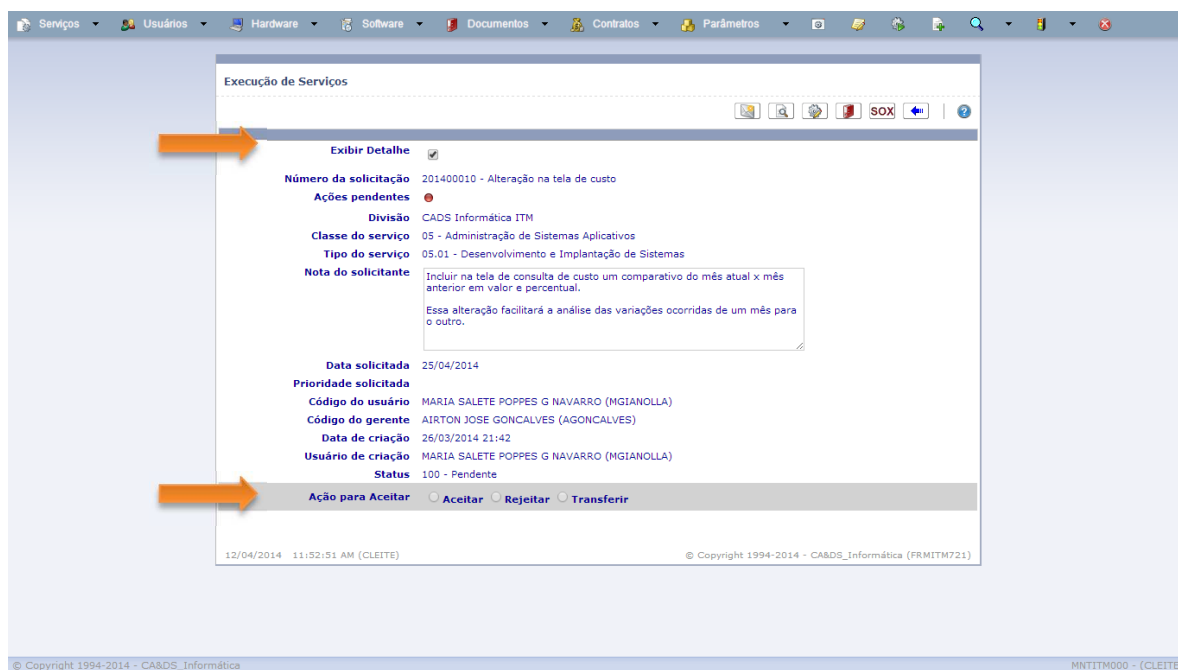
Após gerar a solicitação de serviços, clique no botão  para retornar, ou, novamente no botão  do menu superior para voltar a página com as suas solicitações.

A solicitação de serviços gerada será exibida na fila de execução determinada pelo administrador CMS e a partir desse ponto, você deverá reportar a execução dos serviços relacionados (ver abaixo).

## Aceite de uma Solicitação de Serviços Pendente

O aceite de uma solicitação de serviços pendente indica para o CMSS que você concorda e está apto para execução dos serviços relacionados.

Clique no botão  da linha correspondente para confirmar o aceite da solicitação de serviços.



Exibir Detalhe	Utilize essa opção para exibir ou ocultar os detalhes da solicitação na página.
Ação para Aceitar	<p>Selecione a Ação desejada para Aceite ou não da solicitação, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aceitar</b></li> </ul> <p>Indica para o CMSS que você concorda e que está apto para execução dos serviços relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rejeitar</b></li> </ul> <p>Indica para o CMSS que você não concorda com a solicitação de serviços. Nesse caso, a solicitação será rejeitada/cancelada e o solicitante avisado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transferir</b></li> </ul> <p>Indica para o CMSS que você não irá executar os serviços relacionados e que estará transferindo a responsabilidade para outro usuário. Nesse caso, o usuário assinalado deverá seguir os mesmos procedimentos para aceite.</p>

## Aceitar

Ao selecionar a opção para Aceitar, os campos relacionados à execução dos serviços serão disponibilizados para que você possa confirmar a opção.

**Nota:**

- A opção para Aceitar será sempre sugerida para uma solicitação de serviços pendentes, você poderá alternar a opção selecionando as opções disponíveis na barra de ação.
- Os campos assinalados com (\*) serão liberados apenas para usuários autorizados (Ver Ajuda da página (FRMITM721)).

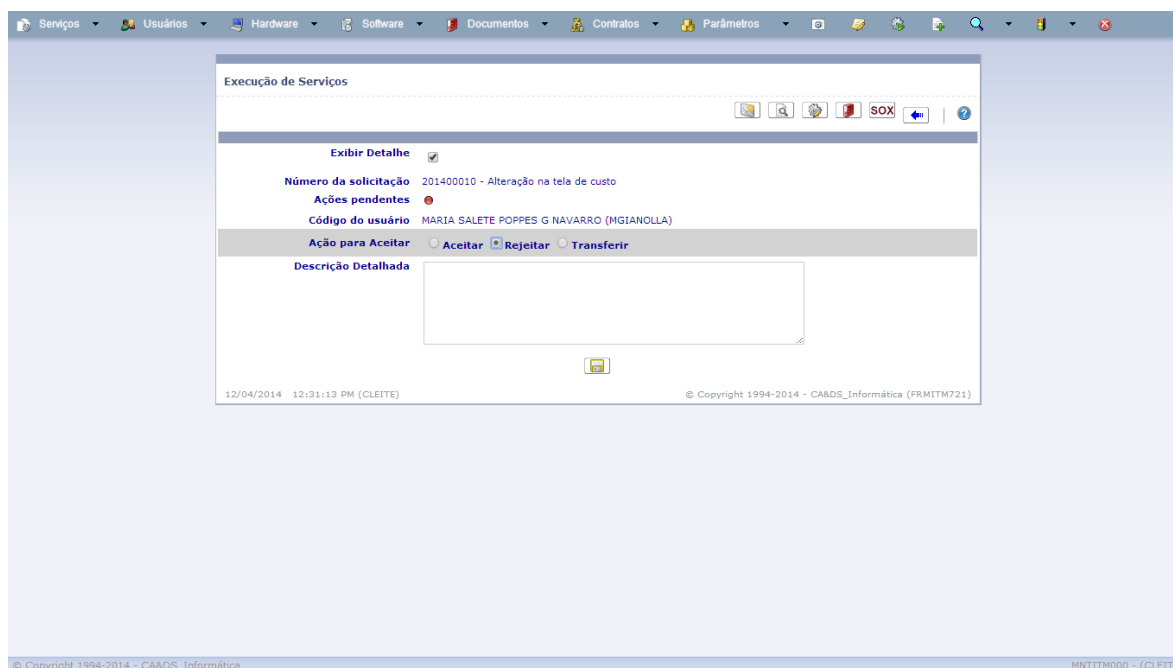
Fila para execução (*)	Permite direcionar a solicitação para uma Fila de execução específica, sendo sugerida a fila determinada no CMS.
Sequência de execução (*)	Determina a sequência de execução do serviço dentro da fila selecionada. Na geração da solicitação a sequência será assumida com 900.
Prioridade para execução (*)	Determina a prioridade para execução dentro da Fila e Sequência.
Data estimada para início (*)	Permite ao responsável programar a data estimada para início do atendimento da solicitação.
Data estimada para término (*)	Permite ao responsável programar a data estimada para término do atendimento da solicitação.
Tempo estimado (*)	

	<p>Permite ao responsável estimar um tempo total (em horas) para o atendimento da solicitação. Será sugerido com base no CMS.</p> <p>Informe o tempo estimado no formato "hhh:mm" (digite o caracter ":" para informar os minutos).</p>
Código do hardware	<p>Quando o atendimento estiver relacionado a um hardware específico, como por exemplo, quebra de um micro, o responsável poderá relacionar o código do mesmo já no momento do aceite, ou, conferir/corrigir o código informado na abertura da solicitação de serviços.</p>
Descrição	<p>Permite que o responsável altere a descrição resumida da solicitação de serviços quando achar necessário complementar a informação para um melhor controle da sua lista de serviços para execução.</p>
Iniciar trabalhos	<p>Selecione a opção para informar ao CMSS que os trabalhos serão iniciados imediatamente após confirmar o aceite. Nesse caso, o status da solicitação será atualizado com "201 – Atendimento", caso contrário, será atualizado com "200 – Aguardando".</p>

Após confirmar os dados, clique no botão  para salvar e confirmar o aceite.

A partir desse ponto, a solicitação será disponibilizada na fila de execução determinada e retirada da fila "Pendente para Aceite" de todos os responsáveis conforme o nível de hierarquia.

### Rejeitar



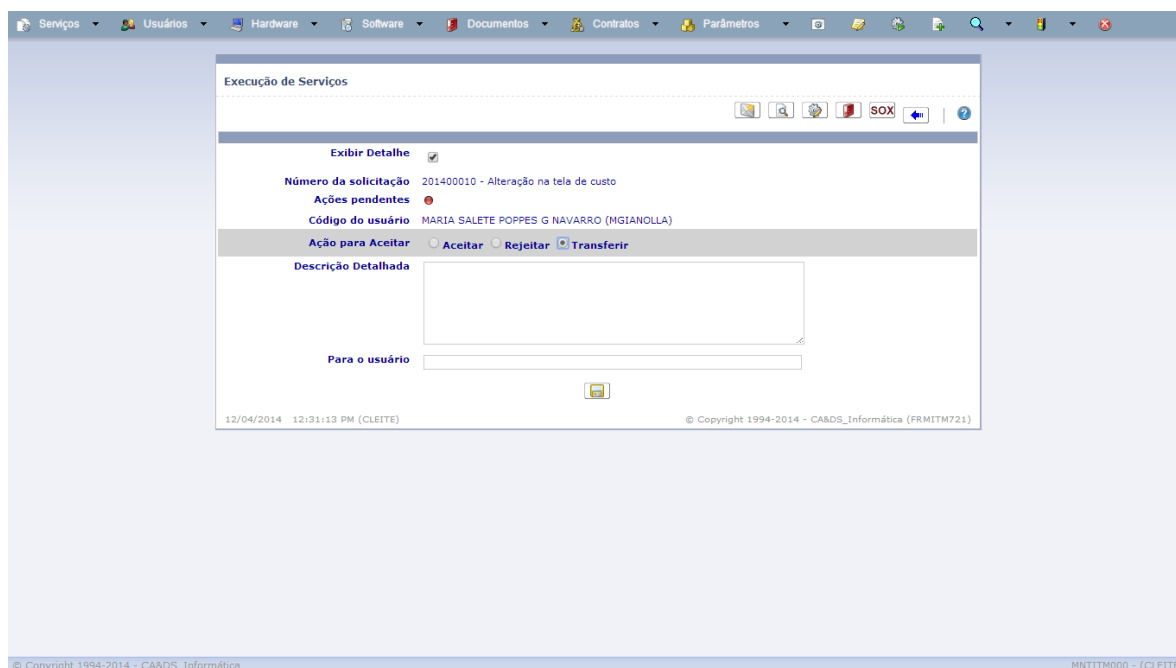
Ao selecionar a opção para Rejeitar, o campo com a “Descrição Detalhada” será disponibilizado para que você possa descrever o motivo da rejeição confirmar a opção.

Após descrever o motivo, clique no botão  para salvar e confirmar a rejeição.

A partir desse ponto, a solicitação será rejeitada e retirada da fila “Pendente para Aceite” de todos os responsáveis conforme o nível de hierarquia.

O usuário solicitante será notificado do motivo, via e-mail, conforme a descrição informada.

## Transferir



Ao selecionar a opção para Transferir, os campos com a “Descrição Detalhada” e o “Para o usuário” serão disponibilizados para que você possa descrever o motivo da transferência, selecionar o novo responsável e confirmar a transferência.


Após descrever o motivo, clique no botão  para salvar e confirmar a transferência.

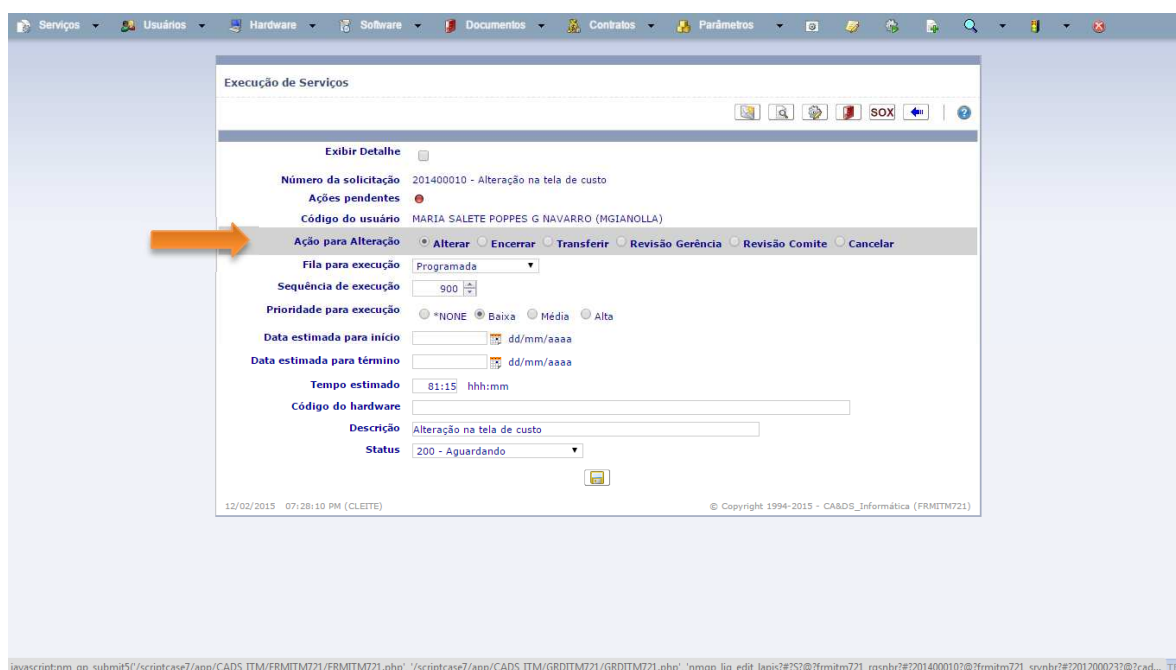
A partir desse ponto, a solicitação será mantida na fila “Pendente para Aceite”, mas, assinalada para o usuário selecionado, dessa forma, será retirada da fila “Pendente para Aceite” de todos os responsáveis conforme o nível de hierarquia.

## Alterando uma Solicitação de Serviços

O responsável assinalado para execução dos serviços relacionados com uma solicitação poderá alterar os dados da mesma conforme o seu nível de autoridade (\*) sempre que:

- Desejar atualizar o status de execução dos serviços para o CMSS.
- Desejar atualizar as informações relacionadas ao planejamento de execução dos serviços.
- Desejar encerrar a solicitação após execução de todos os serviços relacionados.
- Desejar transferir a solicitação para outro usuário responsável.
- Desejar transferir a solicitação para análise da Gerência ou Comitê (\*).
- Desejar cancelar o atendimento da solicitação (\*).

Clique no botão  da linha correspondente para selecionar a solicitação desejada para alteração.



Selecione a “Ação para Alteração” desejada para que os campos relacionados sejam disponibilizados na página.

#### Nota:

- A opção para Alterar será sempre sugerida para uma solicitação de serviços de sua responsabilidade e com ações pendentes para execução (indicador vermelho).
- A opção para Encerrar será sempre sugerida para uma solicitação de serviços de sua responsabilidade e sem ações pendentes para execução (indicador verde).

Após entrar com os dados, clique no botão  para confirmar a alteração desejada.

#### Alterar

Utilize essa opção para alterar os dados da programação de execução ou o status da solicitação de serviços, permitindo assim, que o usuário solicitante possa acompanhar a previsão e andamento da sua solicitação.

Sempre que você alterar a data estimada para início/término ou o status de execução da solicitação, o ITM enviará um e-mail notificando o usuário solicitante conforme exemplo abaixo:

Para	<e-mail do usuário solicitante>
Assunto	ITM: 201500012 - Alteração da Solicitação
Mensagem	201500012 - Alteração na tela de custo

	<p>Data estimada para início: 2015-07-13 Data estimada para término: 2015-07-31</p> <p>Status: 210 - Aguardando Técnico</p> <p><a href="http://127.0.0.1:88/scriptcase/app/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php?cads_navMenu=MNTITM010&amp;cads_navDivision=1&amp;cads_navUser=MGIANOLLA">http://127.0.0.1:88/scriptcase/app/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php?cads_navMenu=MNTITM010&amp;cads_navDivision=1&amp;cads_navUser=MGIANOLLA</a></p> <p>(Copyright) 1994-2015 - CA&amp;DS_Informática: TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.</p>
--	--



**Nota:**

- *Procure sempre atualizar a previsão para execução dos trabalhos e o status de execução para que o usuário seja notificado via e-mail e possa acompanhar o atendimento da sua solicitação de serviços.*

**Encerrar**

Após reportar todas as Ações para a solicitação de serviços, utilize essa opção para encerrar o entendimento da mesma.

Observe na página o campo "Ações pendentes", onde:

- ➔ Se estiver com a indicação , a solicitação não poderá ser encerrada. Nesse caso, volte e reporte todas as Ações relacionadas.
- ➔ Se estiver com a indicação , a solicitação poderá ser encerrada.

**Transferir**

Utilize essa opção quando desejar transferir a responsabilidade da solicitação de serviços para outro usuário.

Informe na Descrição Detalhada o motivo da transferência para que o mesmo seja exibido ao novo usuário no momento do aceite da solicitação.

Execução de Serviços

Exibir Detalhe

Número da solicitação 201400009 - Problema com Equipamento: 538

Ações pendentes

Divisão CAD\$ Informática ITM

Classe do serviço 02 - Administração de Problemas e Chamados de Usuários

Tipo do serviço 02.01 - Hardware

Nota do solicitante  
Identificação do Hardware: 538 / Micro de Custos  
O micro está apresentando lentidão na utilização prejudicando a execução dos trabalhos.  
Impacto no negócio: Atraso na entrega dos relatórios financeiros.

Data solicitada 27/03/2014

Prioridade solicitada

Código do usuário MARIA SALETE POPPES G NAVARRO (MGIANOLLA)

Código do gerente AIRTON JOSE GONCALVES (AGONCALVES)

Data de criação 26/03/2014 21:21

Usuário de criação MARIA SALETE POPPES G NAVARRO (MGIANOLLA)

Status 100 - Pendente

Nota para transferência **Favor avaliar o problema e as alternativas que podemos adotar. Renato.**

Ação para Aceitar  Aceitar  Rejeitar  Transferir

Fila para execução Normal

Sequência de execução 900

Prioridade para execução Média

Data estimada para início

© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (BGARRE)

A Descrição Detalhada informada pelo responsável no momento da transferência será enviada por e-mail ao novo responsável e também será exibida, conforme o exemplo acima, no processo de Aceite pelo novo responsável.

### Revisão Gerência

Utilize essa opção quando desejar transferir a solicitação para que o gerente responsável possa realizar a revisão e justificar a solicitação de serviços.

Informe a Descrição Detalhada com o motivo da revisão, Indique o nível de dificuldade para execução e uma Nota técnica considerando os principais impactos para atendimento da solicitação de serviços.

### Revisão Comitê

Utilize essa opção quando desejar transferir a solicitação para que o comitê de TI possa realizar a revisão e justificar a solicitação de serviços.

Utilize os mesmos processos para Revisão da Gerência.

### Cancelar

Utilize essa opção para cancelar uma solicitação de serviços e todas as suas Ações pendentes para execução.

Informe na Descrição Detalhada o motivo do cancelamento para que o solicitante seja notificado via e-mail.

### Nota:





- *A Descrição Detalhada para qualquer ação de alteração, conforme descrito acima, será enviada por e-mail para o usuário afetado (solicitante ou novo responsável) e também será salva como uma Ação da própria solicitação de serviços.*



## Reportando uma Solicitação de Serviços

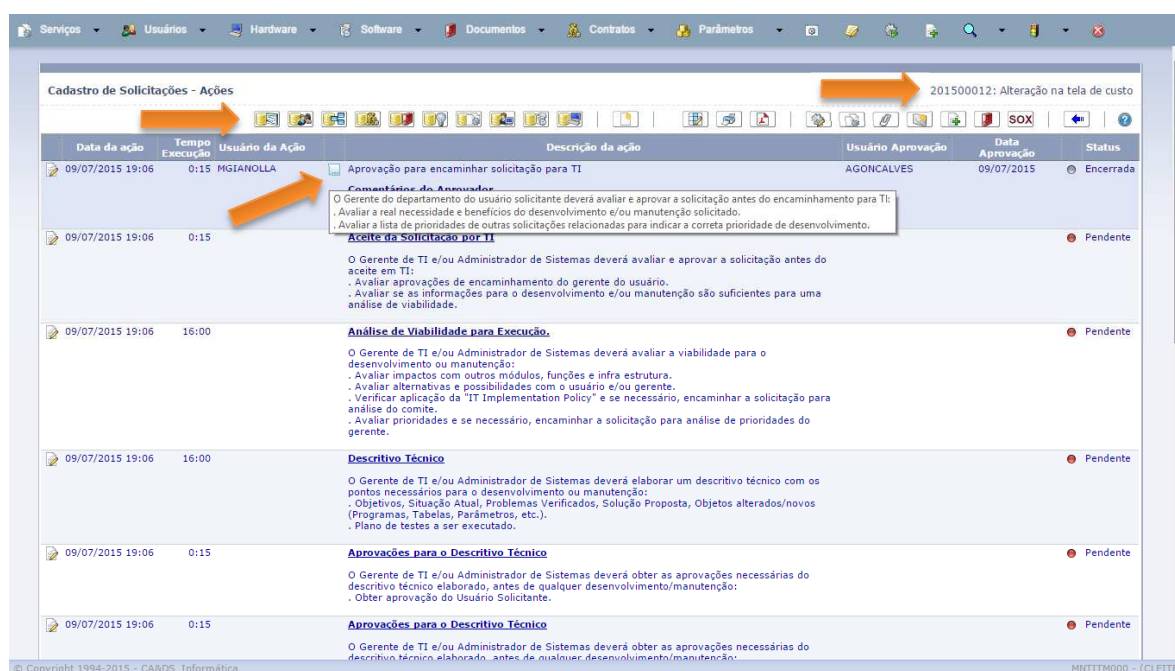
A base para uma boa gestão de TI é o reporte e documentação de todos os procedimentos executados para um determinado serviço, dessa forma, o responsável pela execução dos serviços de uma determinada solicitação deverá saber como reportar essas ações no ITM.

O CMSS possui quatro funções básicas para que o responsável possa reportar os trabalhos executados que podem ser acessadas na página principal de Execução de Serviços para cada solicitação, sendo:

-  → Ações.
-  → Descrição Técnica.
-  → Anexos.
-  → Envio de e-mail.

### Ações

As Ações padrões definidas no CMS serão copiadas para a solicitação de serviços gerada no CMSS e deverão ser reportadas pelo usuário responsável:




Data da ação	Tempo Execução	Usuário da Ação	Descrição da ação	Usuário Aprovação	Data Aprovação	Status
09/07/2015 19:06	0:15	MGIANOLLA	Aprovação para encaminhar solicitação para TI	AGONCALVES	09/07/2015	Encerrada
09/07/2015 19:06	0:15		<b>Comentários de Anúncios</b> O Gerente do departamento do usuário solicitante deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do encaminhamento para TI: - Avaliar a real necessidade e benefícios do desenvolvimento e/ou manutenção solicitado. - Avaliar a lista de prioridades de outras solicitações relacionadas para indicar a correta prioridade de desenvolvimento.			Pendente
09/07/2015 19:06	16:00		<b>Aceite da Solicitação por TI</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do aceite em TI: - Avaliar aprovações de encaminhamento do gerente do usuário. - Avaliar se as informações para o desenvolvimento e/ou manutenção são suficientes para uma análise de viabilidade.			Pendente
09/07/2015 19:06	16:00		<b>Análise de Viabilidade para Execução.</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá avaliar a viabilidade para o desenvolvimento ou manutenção: - Avaliar impactos com outros módulos, funções e infra estrutura. - Avaliar alternativas e possibilidades com o usuário e/ou gerente. - Verificar aplicação da "IT Implementation Policy" e se necessário, encaminhar a solicitação para análise do comite. - Avaliar prioridades e se necessário, encaminhar a solicitação para análise de prioridades do gerente.			Pendente
09/07/2015 19:06	16:00		<b>Descritivo Técnico</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá elaborar um descritivo técnico com os pontos necessários para o desenvolvimento ou manutenção: - Objetivos, Situação Atual, Problemas Verificados, Solução Proposta, Objetos alterados/novos (Programas, Tabelas, Parâmetros, etc). - Plano de testes a ser executado.			Pendente
09/07/2015 19:06	0:15		<b>Aprovações para o Descritivo Técnico</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as aprovações necessárias do descritivo técnico elaborado, antes de qualquer desenvolvimento/manutenção: - Obter aprovação do Usuário Solicitante.			Pendente
09/07/2015 19:06	0:15		<b>Aprovações para o Descritivo Técnico</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as aprovações necessárias do descritivo técnico elaborado, antes de qualquer desenvolvimento/manutenção:			Pendente


Observe no canto superior da página com as Ações relacionadas o número e a descrição da solicitação selecionada.

O reporte de uma ação padrão ou a inclusão de uma ação adicional dependerá do nível de autoridade do usuário e do status corrente da solicitação selecionada.


Data da ação	Data e hora em que a ação foi reportada pelo responsável.
--------------	---

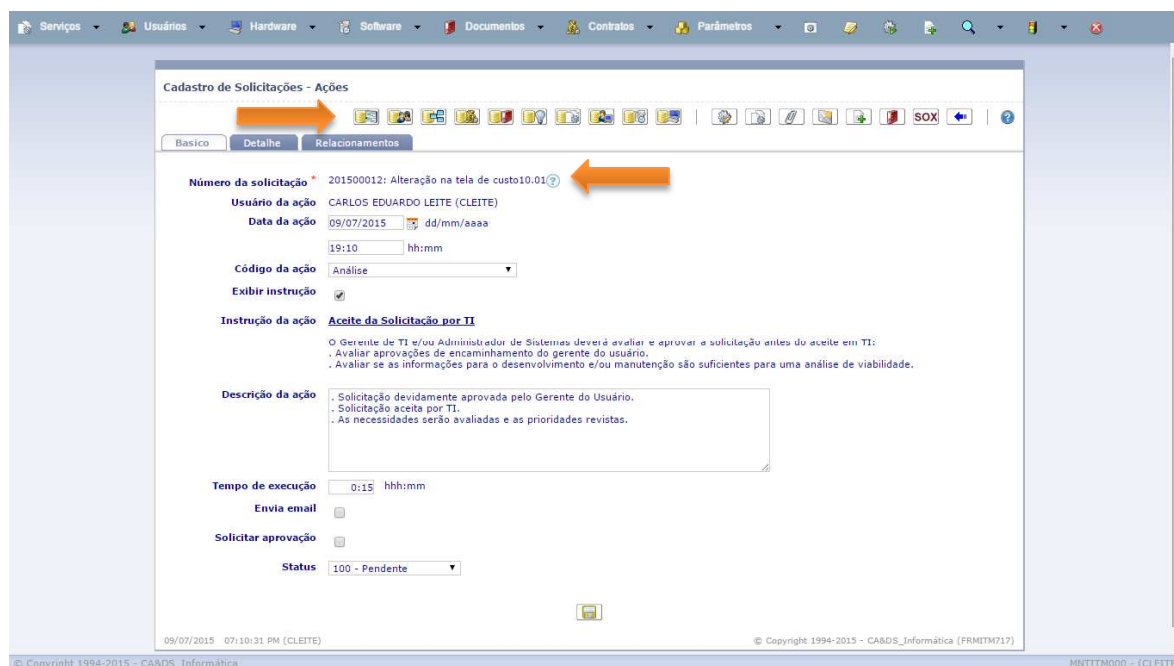
	Ações "Pendentes" serão consideradas para a Data e Hora em que a solicitação de serviços foi gerada.
Tempo de execução	Tempo de execução reportado para ação (hora e minutos).
Usuário da Ação	Usuário responsável que reportou a Ação para o CMSS.  Para as aprovações de encaminhamento, o usuário da Ação será o próprio usuário solicitante.
Descrição da Ação	Contém a descrição da Ação reportada pelo responsável.  Para ações "Pendentes", será exibida a instrução de execução com base no CMS.  Para ações "Reportadas" pelo responsável, você poderá posicionar o mouse no botão  para consultar a instrução de execução com base no CMS.  Para ações com aprovação de encaminhamento, serão exibidas a instrução de execução com base no CMS e os comentários do aprovador.
Usuário Aprovação	Usuário que aprovou a Ação relacionada.
Data Aprovação	Data em que a aprovação foi realizada.


Na parte superior da página com as Ações relacionadas você encontrará vários botões que permitem acessar informações relacionadas ao serviço sendo executado, bem como, os principais módulos ITM.

O botão  permite acessar a página principal para alteração dos dados da solicitação de serviços (FRMITM721).

O acesso aos módulos ITM será liberado conforme o nível de autoridade do usuário para a página FRMITM717 (para maiores detalhes, consulte o Help da página).

Para reportar uma ação pendente, clique no botão  da ação desejada.




Observe o correto preenchimento dos dados e depois clique no botão  para salvar.

Usuário da ação	Será assumido com base no seu usuário.
Data da ação	<p>Para o reporte de uma ação pendente ou para a inclusão de uma nova ação, serão sugeridas a data e hora corrente.</p> <p>Informe a data e hora em que você iniciou/realizou os trabalhos para a Ação.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A hora não corresponde ao tempo gasto para execução dos trabalhos que deverá ser informado no campo "Tempo de execução".</i></li> </ul>
Código da ação	Código relacionado com a ação executada para os trabalhos realizados.
Exibir instrução	Selecione para que as instruções do CMS, referentes a execução da ação, sejam exibidas.
Descrição da ação	<p>Entre com um descritivo claro dos trabalhos realizados para a ação reportada.</p> <p>Para ações padrões do CMS uma descrição poderá ser sugerida no reporte da ação.</p>

Tempo de execução	Informe o tempo total, no formato "hh:mm" (digite o caracter ":" para informar os minutos), gasto para executar a ação.  O tempo gasto será totalizado no CMSS (Tempo total realizado).
Envia email	Selecione para que a descrição reportada seja enviada por e-mail ao usuário solicitante.
Solicitar aprovação	Selecione quando desejar selecionar um usuário para aprovar a ação reportada (ver tópico abaixo).
Status	Selecione o Status relacionado com a ação reportada.

Na parte superior da página para reporte da ação você encontrará vários botões que permitem acessar informações relacionadas ao serviço sendo executado, bem como, os principais módulos ITM.

O acesso aos módulos ITM será liberado conforme o nível de autoridade do usuário para a página FRMITM717 (para maiores detalhes, consulte o Help da página).

Posicione o mouse no botão  , disponível após o número de descrição resumida da solicitação de serviços, para consultar a descrição detalhada da mesma.




#### Nota:

- **Antes de acessar qualquer função adicional, salve os dados corrente para não perder as informações digitadas.**
- Acessar os módulos ITM via os botões da página permitirão que os mesmos sejam abertos em um "frame (janela)", sem abandonar a função atual.
- Posicione o mouse nos botões para verificar o texto de ajuda (hit) de cada um.
- Uma Ação "Pendente" poderá ser reportada apenas pelo usuário responsável.
- Qualquer usuário, devidamente autorizado para a página de manutenção, poderá incluir uma Ação para reporte adicional de serviços executados.

The screenshot displays a software interface with a menu bar at the top (Serviços, Usuários, Hardware, Software, Documentos, Contratos, Parâmetros) and a list of tasks below. The tasks are as follows:

Data e Hora	Tempo	Título	Status
09/07/2015 19:06	8:00	<b>Manual do Usuário</b> O Administrador de Sistemas deverá elaborar, se necessário, a documentação complementar para o Usuário Final: Manual do Usuário com os Procedimentos. Help On-Line. Nota: O Descritivo Técnico poderá conter a documentação necessária.	Pendente
09/07/2015 19:06	8:00	<b>Teste, Validação e Aprovação</b> O Usuário solicitante deverá testar e validar o desenvolvimento ou manutenção no ambiente de testes conforme plano estabelecido. Realizar os testes necessários. Documentar (anexos) os testes realizados. Obter aprovação do Usuário para os testes realizados. Se necessário, repetir a etapa de desenvolvimento e testes.	Pendente
09/07/2015 19:06	0:15	<b>Aprovação para Atualizar Produção</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as seguintes aprovações antes da atualização do ambiente de produção: Gerente do Usuário Solicitante.	Pendente
09/07/2015 19:06	0:15	<b>Aprovação para Atualizar Produção</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as seguintes aprovações antes da atualização do ambiente de produção: Controler (SOX).	Pendente
09/07/2015 19:06	8:00	<b>Atualização do Ambiente de Produção</b> O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá atualizar o ambiente de produção conforme plano estabelecido: Avaliar método de recuperação (Se necessário). Avaliar necessidade de backup dos dados atuais. Transferir alterações para Produção. Acompanhar os primeiros processos realizados após atualização.	Pendente
09/07/2015 19:10	0:15 CLEITE	Solicitação devidamente aprovada pelo Gerente do Usuário. Solicitação aceita por TI. As necessidades serão avaliadas e as prioridades revistas.	Encerrada

An orange arrow points to the 'Encerrada' status of the last task. The interface also shows navigation buttons and a footer with copyright information: '© Copyright 1994-2015 - CA&DS\_Informática (GRDITM717)' and 'MNTITM000 - (CLEITE)'.

Note que após o encerramento (reporte) da ação, a instrução para execução não será mais exibida na página principal e sim o reporte realizado pelo responsável. Para consultar a instrução, posicione o mouse no botão  disponível para a linha.

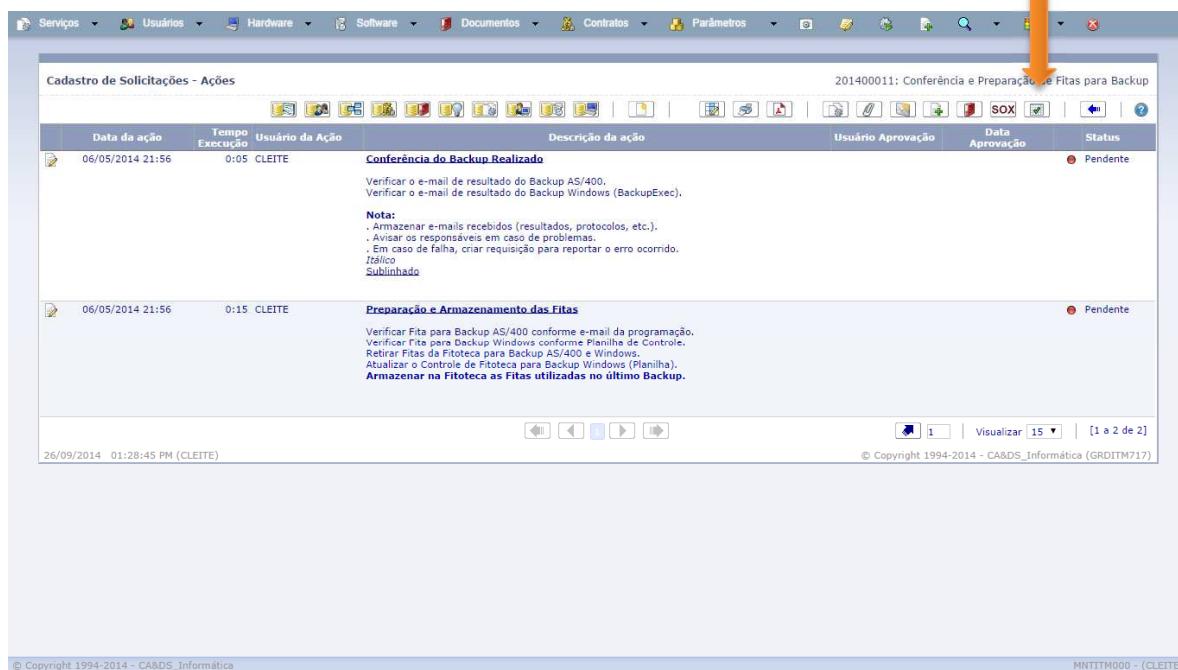
Após o reporte, você poderá selecionar a ação para manutenção dos dados quando necessário, portanto, para manter o usuário solicitante atualizado, é importante que você sempre reporte a ação em que está trabalhando e qual o status da mesma.

Você também poderá editar uma ação reportada para selecionar a opção "Envia email" novamente para reenviar a informação reportada. Nesse caso, selecione o campo "Envia email" e salve os dados novamente.

## Check List Report

O CMSS possibilita o apontamento rápido de ações denominado "Check List Report" com base nas definições feitas pelo administrador do CMS para as Ações reportadas (Status positivo/negativo).


Sempre que essa opção estiver ativa para as Ações, o botão para apontamento via "Check List Report" será disponibilizado na página principal para reporte das ações relacionadas.

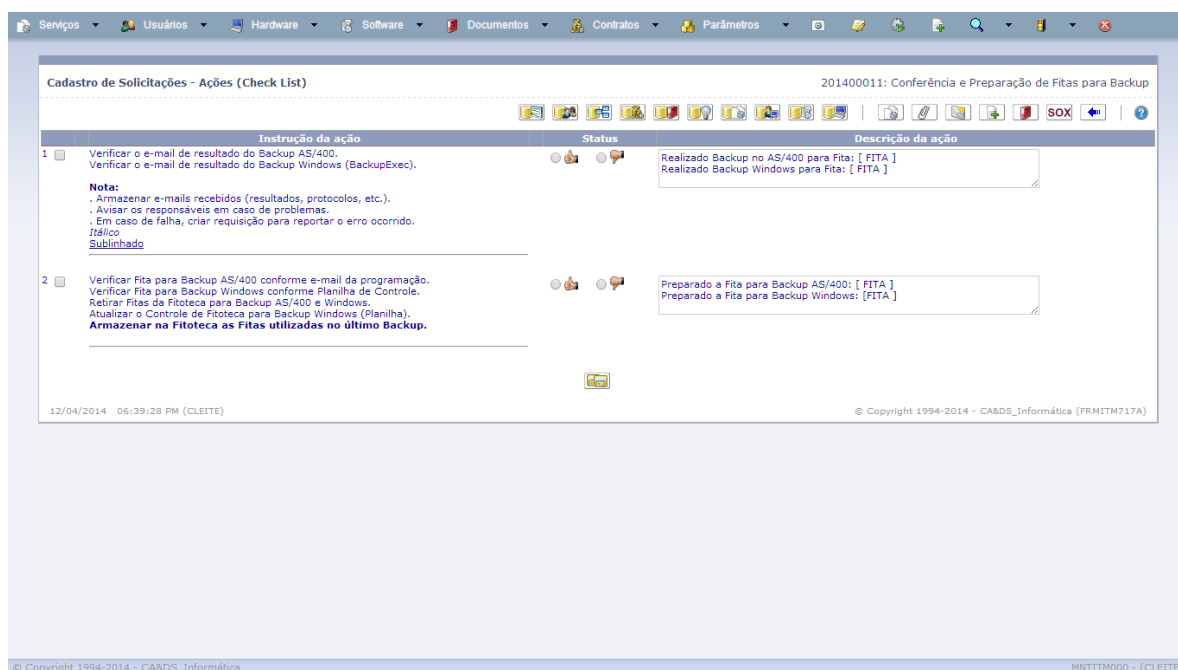


**Cadastro de Solicitações - Ações** 201400011: Conferência e Preparação de Fitas para Backup

Data da ação	Tempo Execução	Usuário da Ação	Descrição da ação	Usuário Aprovação	Data Aprovação	Status
06/05/2014 21:56	0:05	CLEITE	<b>Conferência do Backup Realizado</b> Verificar o e-mail de resultado do Backup AS/400. Verificar o e-mail de resultado do Backup Windows (BackupExec). <b>Nota:</b> · Armazenar e-mails recebidos (resultados, protocolos, etc.). · Avisar os responsáveis em caso de problemas. · Em caso de falha, criar requisição para reportar o erro ocorrido. <i>Itálico</i> <u>Sublinhado</u>			Pendente
06/05/2014 21:56	0:15	CLEITE	<b>Preparação e Armazenamento das Fitas</b> Verificar Fita para Backup AS/400 conforme e-mail da programação. Verificar Fita para Backup Windows conforme Planilha de Controle. Retirar Fitas da Fitoteca para Backup AS/400 e Windows. Atualizar o Controle de Fitoteca para Backup Windows (Planilha). <b>Armazenar na Fitoteca as Fitas utilizadas no último Backup.</b>			Pendente

26/09/2014 01:28:45 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)


Clique no botão  localizado no canto superior da página para ativar a opção.



**Cadastro de Solicitações - Ações (Check List)** 201400011: Conferência e Preparação de Fitas para Backup

Instrução da ação	Status	Descrição da ação
1 <input type="checkbox"/> Verificar o e-mail de resultado do Backup AS/400. Verificar o e-mail de resultado do Backup Windows (BackupExec). <b>Nota:</b> · Armazenar e-mails recebidos (resultados, protocolos, etc.). · Avisar os responsáveis em caso de problemas. · Em caso de falha, criar requisição para reportar o erro ocorrido. <i>Itálico</i> <u>Sublinhado</u>	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	Realizado Backup no AS/400 para Fita: [ FITA ] Realizado Backup Windows para Fita: [ FITA ]
2 <input type="checkbox"/> Verificar Fita para Backup AS/400 conforme e-mail da programação. Verificar Fita para Backup Windows conforme Planilha de Controle. Retirar Fitas da Fitoteca para Backup AS/400 e Windows. Atualizar o Controle de Fitoteca para Backup Windows (Planilha). <b>Armazenar na Fitoteca as Fitas utilizadas no último Backup.</b>	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	Preparado a Fita para Backup AS/400: [ FITA ] Preparado a Fita para Backup Windows: [ FITA ]

12/04/2014 06:39:28 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717A) MNTITM000 - (CLEITE)

Selecione o status desejado para cada ação disponível, entre com a descrição da ação e clique no botão  para salvar os dados informados.

Na parte superior da página para reporte da ação você encontrará vários botões que permitem acessar informações relacionadas ao serviço sendo executado, bem como, os principais módulos ITM.

O acesso aos módulos ITM será liberado conforme o nível de autoridade do usuário para a página FRMITM717 (para maiores detalhes, consulte o Help da página).

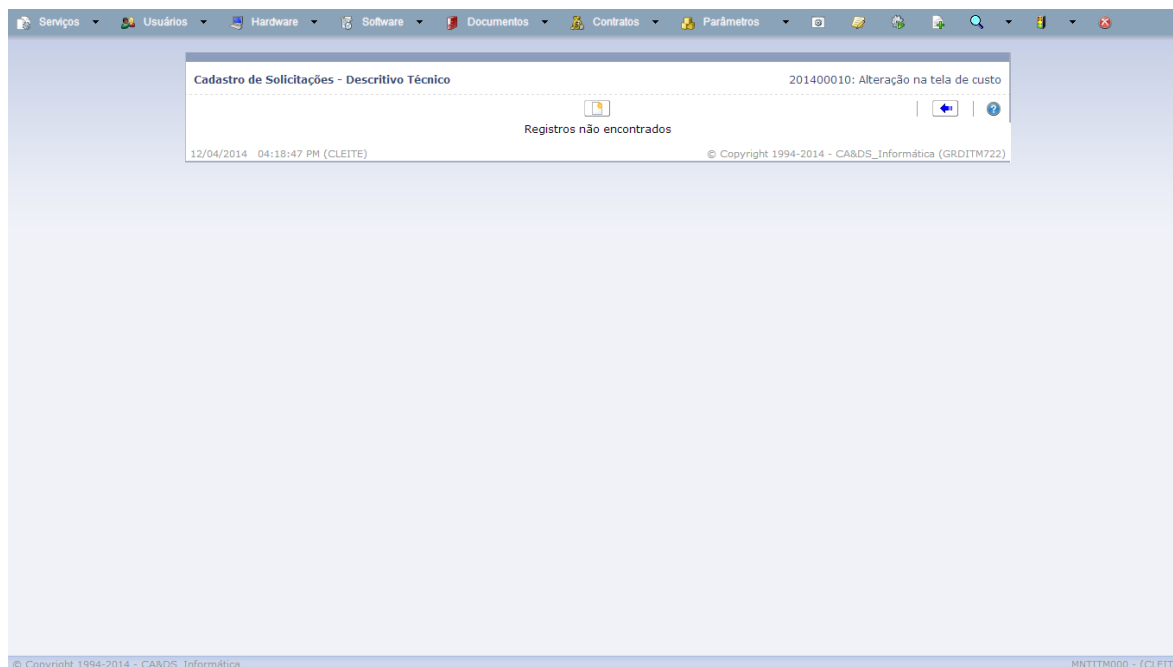
**Nota:**

- Antes de acessar qualquer função adicional, salve os dados corrente para não perder as informações digitadas.
- Acessar os módulos ITM via os botões da página permitirão que os mesmos sejam abertos em um "frame (janela)", sem abandonar a função atual.
- Posicione o mouse nos botões para verificar o texto de ajuda (hit) de cada um.
- Uma Ação "Pendente" poderá ser reportada apenas pelo usuário responsável.
- A função para "Check List Report" não permite o apontamento do tempo gasto na execução, nesse caso, o tempo será assumido com base na definição do CMS. Se necessário, execute o apontamento da forma tradicional (ver acima) para reportar o tempo gasto.


## Descrição Técnica

A descrição técnica permitirá ao responsável descrever de forma rápida um descritivo técnico para o atendimento da solicitação de serviços, considerando-se:

- Objetivos
- Situação Atual
- Problemas Verificados
- Solução Proposta
- Observações
- Repositório (Objetos Alterados)
- Plano de Testes
- Autores



Clique no botão  para inclusão de um novo descritivo.

Entre com os dados para o texto “Objetivos” e clique no botão .

A partir desse ponto, navegue e atualize os demais textos conforme as suas necessidades para documentação técnica.

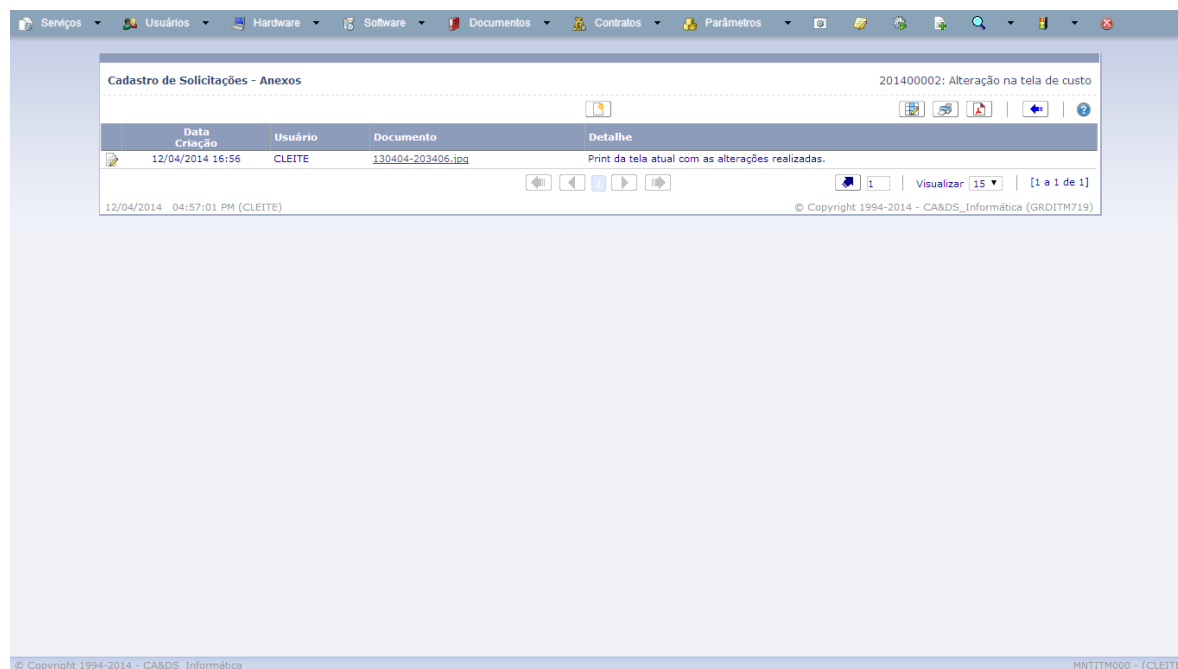
Descrição	Texto
<b>Objetivos</b>	Melhorias na consulta do custo padrão do produto.
<b>Situação Atual</b>	A tela de consulta do custo standard exibe os dados do mês corrente de do mês anterior.
<b>Problemas Verificados</b>	Para calcular a variação ocorrida o usuário necessita fazer a conta manualmente.
<b>Solução Proposta</b>	Incluir uma coluna na tela com o cálculo da variação, em %, ocorrida no mês corrente em relação ao mês anterior.
<b>Observações</b>	O calculo será arredondado com 3 decimais.
<b>Repositório (Objetos Alterados)</b>	Programas: - CTC0010 - Consulta do Custo Standard.
<b>Plano de Testes</b>	Consultar o custo de um produto para vários meses e avaliar se o cálculo da variação está correto.
<b>Autores (Data/Nome)</b>	12/04/2014 - CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE).

**Nota:**

- *O descritivo técnico poderá ser atualizado apenas pelo usuário responsável.*
- *É recomendado apenas para pequenas alterações.*
- *Você também poderá definir o descritivo técnico em um documento e anexar o mesmo na solicitação de serviços.*

## Anexos

Você poderá adicionar anexos para a solicitação de serviços conforme as necessidades específicas de cada serviço executado, como por exemplo, um print do erro verificado pelo usuário solicitante.



### Nota:

- *A data e hora serão assumidas com base na data corrente de cadastro do anexo.*
- *O usuário ser assumido com base no usuário que criar o anexo.*
- *Qualquer usuário, devidamente autorizado para a página de manutenção, poderá incluir um anexo para a solicitação de serviços.*

## Envio de e-mail

Um ponto forte da execução de serviços pelo CMSS é a comunicação rápida com o solicitante que poderá acompanhar pelo seu ambiente específico (ver Manual do Usuário) o andamento das suas solicitações de serviços.

O CMSS também envia e-mail em diversos pontos do sistema conforme a ação executada, mas, quando necessário, você também poderá enviar e-mail ao usuário e manter esse e-mail junto com o histórico das ações reportadas.

Serviços ▾ Usuários ▾ Hardware ▾ Software ▾ Documentos ▾ Contratos ▾ Parâmetros ▾

**Cadastro de Solicitações - Envio de E-mail**

**Número da solicitação** ITM: 201400002 - Alteração na tela de custo

**Do usuário** CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE)  
cleite@metalac.com.br

**Para o usuário** MARIA SALETE POPPES G NAVARRO (MGIANOLLA)  
mgianolla@metalac.com.br

**Enviar cópia**

AIRTON JOSE GONCALVES (AGONCALVES)  
agoncalves@metalac.com.br

**Assunto** ITM: 201400002 - Alteração na tela de custo

**Mensagem**

12/04/2014 05:02:35 PM (CLEITE)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM725)


© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)

Ao selecionar o envio do e-mail, o sistema automaticamente assumirá o usuário emissor como sendo o responsável e sugerirá os demais campos:

- Para o usuário
- Enviar cópia
- Assunto
- Com base no solicitante.
- Com base no gerente solicitante.
- Número e descrição da solicitação.

Para enviar a cópia você deverá selecionar o campo correspondente.

Se desejar "trocar" os usuários sugeridos, basta selecionar, nos devidos, campos os novos usuários para envio.

Após entrar com a Mensagem, clique no botão  para confirmar o envio.

Você receberá um aviso que a mensagem foi enviada e uma cópia da mesma no seu e-mail.

Um registro automático, com os dados da mensagem, será realizado para as Ações da solicitação de serviços, conforme o exemplo abaixo.

Serviços Usuários Hardware Software Documentos Contratos Parâmetros

### Cadastro de Solicitações - Ações

Basicos Detalhes Relacionamento

**Número da solicitação** \* 201400002: Alteração na tela de custo10.01

**Usuário da ação** CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE)

**Data da ação** 12/04/2014 dd/mm/aaaa

17:08 hh:mm

**Código da ação** Email

**Descrição da ação**  
Para o usuário: mgianolla@metalac.com.br  
Enviar cópia:  
Assunto: ITM: 201400002 - Alteração na tela de custo  
Favor avaliar e aprovar o descritivo técnico para que eu possa seguir com as alterações solicitadas.

**Tempo de execução** hh:mm

**Envia email**

**Status** 800 - Encerrada

12/04/2014 05:09:08 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717)


© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)


## AÇÕES PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

No tópico "Reportando uma Solicitação de Serviços" abordamos o reporte básico de ações padrões sugerido pelo CMS, agora, vamos abordar alguns aspectos adicionais que permitirão ao responsável utilizar todos os recursos disponíveis no CMSS para o registro das ações executadas.

### Incluindo uma Ação adicional

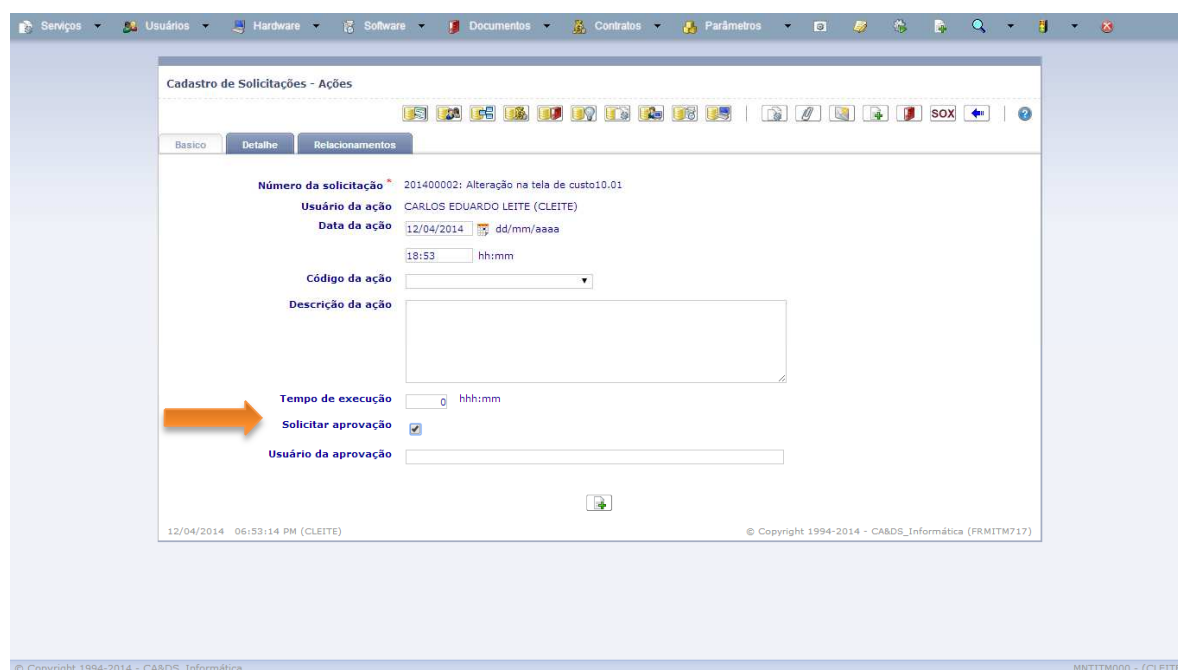
Em qualquer momento, durante o atendimento da solicitação de serviços, você poderá incluir uma ação adicional para reportar qualquer serviço executado.

Para tanto, basta clicar no botão  disponível na página principal de manutenção das Ações relacionadas com uma solicitação de serviços.

Entre com os dados desejados e clique no botão  para confirmar a inclusão.

### Solicitando uma Aprovação para a Ação Reportada

Qualquer ação reportada no CMSS poderá ter uma aprovação adicional, seja ela prevista pelas definições do CMS, ou, solicitada pela análise do responsável pela execução dos serviços.



Cadastro de Solicitações - Ações

Basicos Detalhe Relacionamentos

Número da solicitação\* 201400002: Alteração na tela de custo10.01

Usuário da ação CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE)

Data da ação 12/04/2014 dd/mm/aaaa

18:53 hh:mm

Código da ação

Descrição da ação

Tempo de execução 0 hh:mm

Solicitar aprovação

Usuário da aprovação

12/04/2014 06:53:14 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717) MNTITM000 - (CLEITE)

Sempre que uma ação necessitar de aprovação, você deverá selecionar o campo "Solicitar aprovação" para que o ITM disponibilize na página o campo para que você selecione o usuário que deverá executar a aprovação.

Depois, basta selecionar o usuário desejado para aprovação e salvar os dados para que o ITM execute o processo de solicitação de aprovação adicional.

Você também pode utilizar o “Código da ação” para facilitar a solicitação da aprovação adicional conforme os valores válidos definidos pelo CMS (Ver detalhes no manual do CMS).

The screenshot displays the 'Cadastro de Solicitações - Ações' window. The 'Número da solicitação' is 201400002, with a description 'Alteração na tela de custo10.01'. The 'Usuário da ação' is CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE). The 'Data da ação' is 12/04/2014. The 'Código da ação' is 'Aprovação do Solicitante'. The 'Descrição da ação' is 'Favor avaliar e aprovar o descritivo técnico para atendimento da solicitação.'. The 'Tempo de execução' is 0:15. The 'Solicitar aprovação' checkbox is checked. The 'Usuário da aprovação' is MARIA SALETE POPPES G NAVARRO (MGIANOLLA). The interface includes a menu bar at the top with options like 'Serviços', 'Usuários', 'Hardware', 'Software', 'Documentos', 'Contratos', and 'Parâmetros'. The bottom of the window shows the date and time '12/04/2014 06:54:53 PM (CLEITE)' and a copyright notice '© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717)'.

No exemplo acima, foi selecionado a ação para “Aprovação do solicitante” e quando o campo “Solicitar aprovação” foi selecionado, o ITM selecionou automaticamente o usuário solicitante como sendo o aprovador da ação.

Verifique os valores válidos no campo “Código da ação”, relacionados com aprovações já direcionadas repetindo o processo acima para cada opção existente, ou então, solicite uma lista válida para o administrador CMS.

Após confirmar a aprovação adicional para um Ação reportada, os seguintes passos serão executados pelo ITM:

- ➔ O Status da ação será atualizado para “Em aprovação”.
- ➔ O Status de execução da solicitação de serviços será atualizado para “000 – Em aprovação”.
- ➔ O usuário selecionado para aprovação será notificado via e-mail que existe uma aprovação pendente para ser realizada.

A partir desse momento você poderá continuar reportando as ações da solicitação de serviços, mas, não poderá alterar nenhuma informação (alterar, encerrar, transferir, etc.), enquanto o usuário não aprovar ou reprovar a ação reportada.

Após a aprovação/reprovação pelo usuário selecionado, os seguintes passos serão executados pelo ITM:

- ➔ O Status da ação será atualizado com base na aprovação/reprovação do usuário.

- ➔ O Status de execução da solicitação de serviços será atualizado para o status anterior ao da solicitação de aprovação (último status).
- ➔ O usuário responsável será notificado via e-mail da ação tomada pelo aprovador.



Data	Horário	Usuário	Título	Status
12/02/2014 15:13	0:15		<b>Aprovação para Atualizar Produção</b>	Pendente
O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as seguintes aprovações antes da atualização do ambiente de produção: · Controler (SOX).				
12/02/2014 15:13	8:00		<b>Atualização do Ambiente de Produção</b>	Pendente
O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá atualizar o ambiente de produção conforme plano estabelecido: · Avaliar método de recuperação (Se necessário). · Avaliar necessidade de backup dos dados atuais. · Transferir Alterações para Produção. · Acompanhar os primeiros processos realizados após atualização.				
13/02/2014 08:08	1:00	CLEITE	Reunião para levantamento das necessidades iniciais.	Encerrada
12/04/2014 15:56	0:15	CLEITE	· Solicitação devidamente aprovada pelo Gerente do Usuário. · Solicitação aceita por TI. · As necessidades serão avaliadas e as prioridades revistas.	Encerrada
12/04/2014 16:48	0:10	BGARRE	Contato com o usuário para ver se tudo está OK.	Encerrada
12/04/2014 17:08		CLEITE	Para o usuário: mgianolla@metalac.com.br Enviar cópia:  Assunto: ITM: 201400002 - Alteração na tela de custo  Favor avaliar e aprovar o descritivo técnico para que eu possa seguir com as alterações solicitadas.  Carlos	Encerrada
12/04/2014 18:48	0:10	CLEITE	A solicitação é simples e viável para ser realizada.	Encerrada
12/04/2014 18:48	0:15	CLEITE	· Descritivo técnico elaborado.	Encerrada
12/04/2014 18:54	0:15	CLEITE	<b>Aprovações para o Descritivo Técnico</b> MGIANOLLA	Aprovação
O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as aprovações necessárias do descritivo técnico elaborado, antes de qualquer desenvolvimento/manutenção: · Obter aprovação do Usuário Solicitante.				
12/04/2014 19:10	0:15	CLEITE	<b>Aprovações para o Descritivo Técnico</b> AGONCALVES	Aprovação
O Gerente de TI e/ou Administrador de Sistemas deverá obter as aprovações necessárias do descritivo técnico elaborado, antes de qualquer desenvolvimento/manutenção: · Obter aprovação do Controler (SOX).				

No exemplo acima, temos duas ações distintas sendo aprovadas ao mesmo tempo.

#### Nota:

- A reprovação de uma ação não significa o "Cancelamento" da solicitação de serviços como no processo de aprovação para encaminhamento.
- O responsável deverá seguir a execução dos trabalhos conforme o resultado final da aprovação realizada pelo usuário selecionado.
- O responsável poderá solicitar múltiplas aprovações adicionais ao mesmo tempo para as ações existentes (mais de uma ação em aprovação ao mesmo tempo).

## Detalhes da Ação Reportada

Na aba "Detalhe" do reporte da ação, o responsável poderá complementar alguns campos conforme instruções do CMS para a ação.

**Cadastro de Solicitações - Ações**

Relacionamentos

Número da ação de execução: 140000034

Classe contábil: [dropdown]

Moeda:  NONE  R\$  USM  USP

Valor do pagamento: [input]

Controle crítico SOX: 503 - Alterações são Validadas em Ambiente de Testes [dropdown]

Número da ação: 49 Desenvolvimento e/ou Manutenção

12/04/2014 07:13:12 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717)

Você poderá, por exemplo, complementar o valor gasto pela visita técnica de um determinado equipamento.

O detalhe ainda permite ao responsável definir qual o controle SOX suportado pela ação reportada.

## Relacionamentos ITM

Uma Ação reportada permite o relacionamento com todos os recursos administrados pelo ITM conforme os campos disponíveis na aba "Relacionamentos".

**Cadastro de Solicitações - Ações**

Relacionamentos

Código do usuário: [input]

Código do hardware: [input]

Código do software: [input]

Licença do software: [input]

Código do serviço: [input]

Código do projeto: [input]

Código do documento: [input]

Código do contrato: [input]

Código do fornecedor: [input]

Código do departamento: [dropdown]

Código do controle: [dropdown]

12/04/2014 07:13:12 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717)

Você poderá utilizar o relacionamento ITM quando tiver certeza que a ação estará sendo executada para um recurso específico, como por exemplo, a criação de uma nova conta de usuário para acessar os sistemas da empresa. Após cadastrar o novo usuário no módulo Usuário do ITM, você poderá relacionar o mesmo com a ação reportada.

O relacionamento ITM permitirá que os recursos e sistemas administrados sejam relacionados com as respectivas solicitações de serviços que deram origem para execução de algum serviço.

Os módulos ITM possuem sempre uma forma para consultar os dados relacionados com as solicitações de serviços, conforme o exemplo abaixo para o módulo Usuários do ITM:

Cadastro de Solicitações - Ações

Relacionamentos

Código do usuário: PAULA CRISTINA PIRES DE CAMARGO (PCAMARGO)

Código do hardware:

Código do software:

Licença do software:

Código do serviço:

Código do projeto:

Código do documento:

Código do contrato:

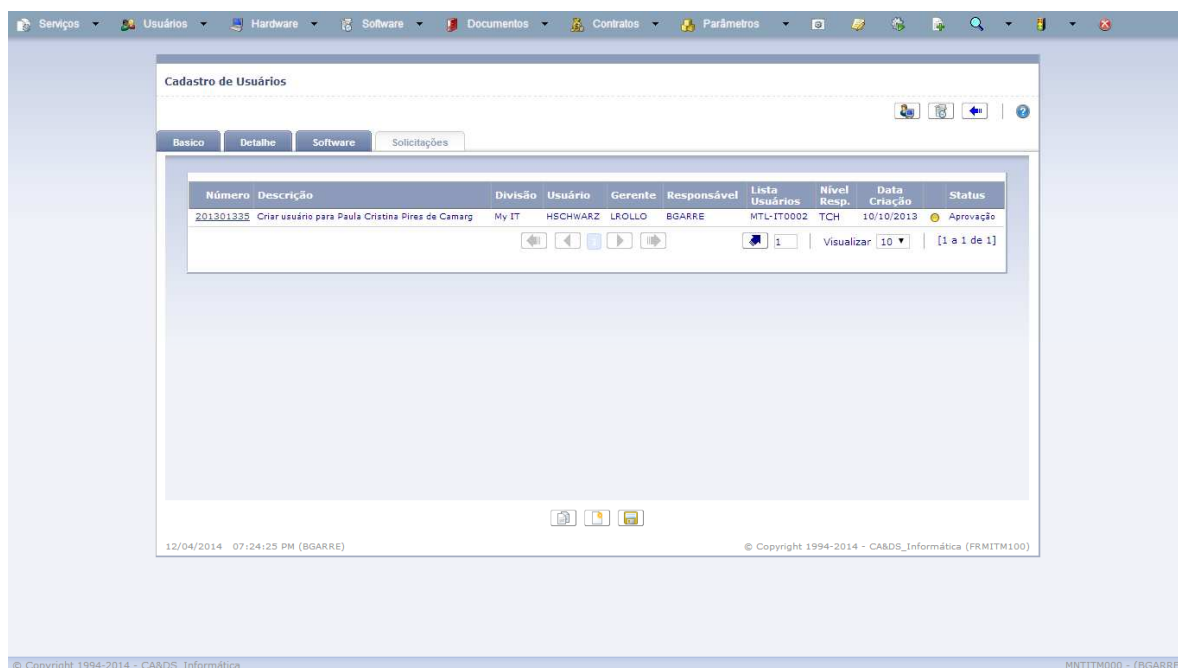
Código do fornecedor:

Código do departamento:

Código do controle:

12/04/2014 07:26:24 PM (BGARRE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717)

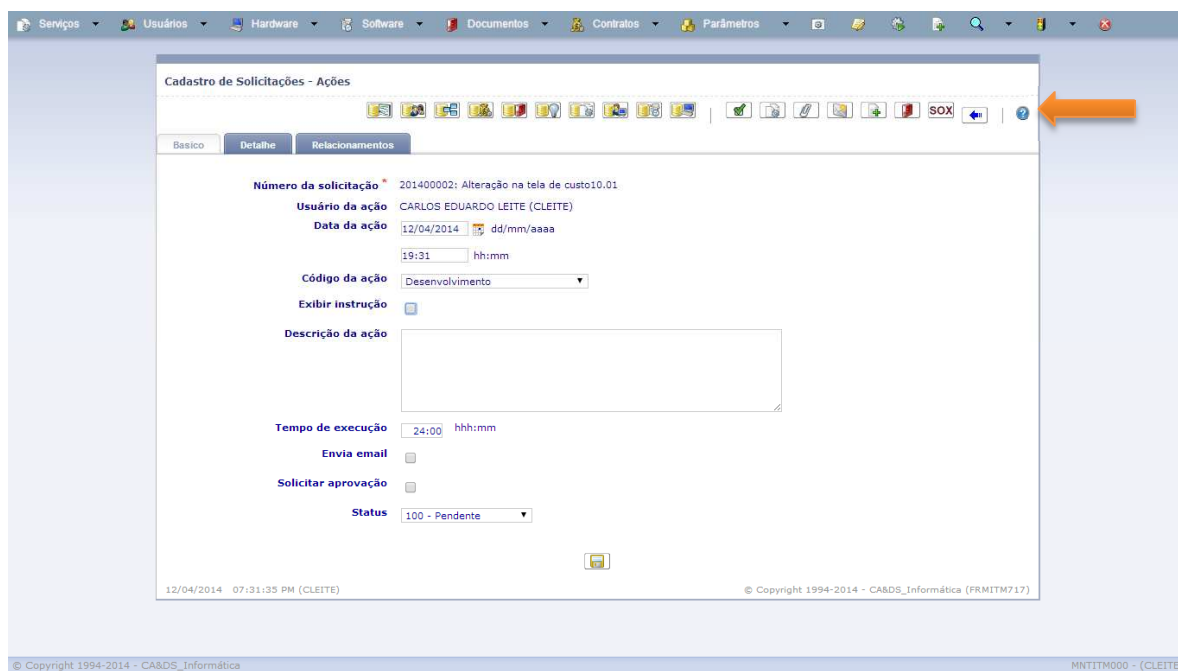
O usuário PCAMARGO foi relacionado na ação de serviços que criou o acesso para os sistemas da empresa.













No cadastro do usuário, no módulo Usuários do ITM, a aba “Solicitações” passou a exibir a solicitação de serviços onde o usuário PCAMARGO foi relacionado.

## Acessando os Recursos ITM no Reporte da Ação

Durante o reporte de uma ação para serviços executados, o responsável poderá navegar pelos recursos ITM, ou, pelas informações do CMS e CMSS.

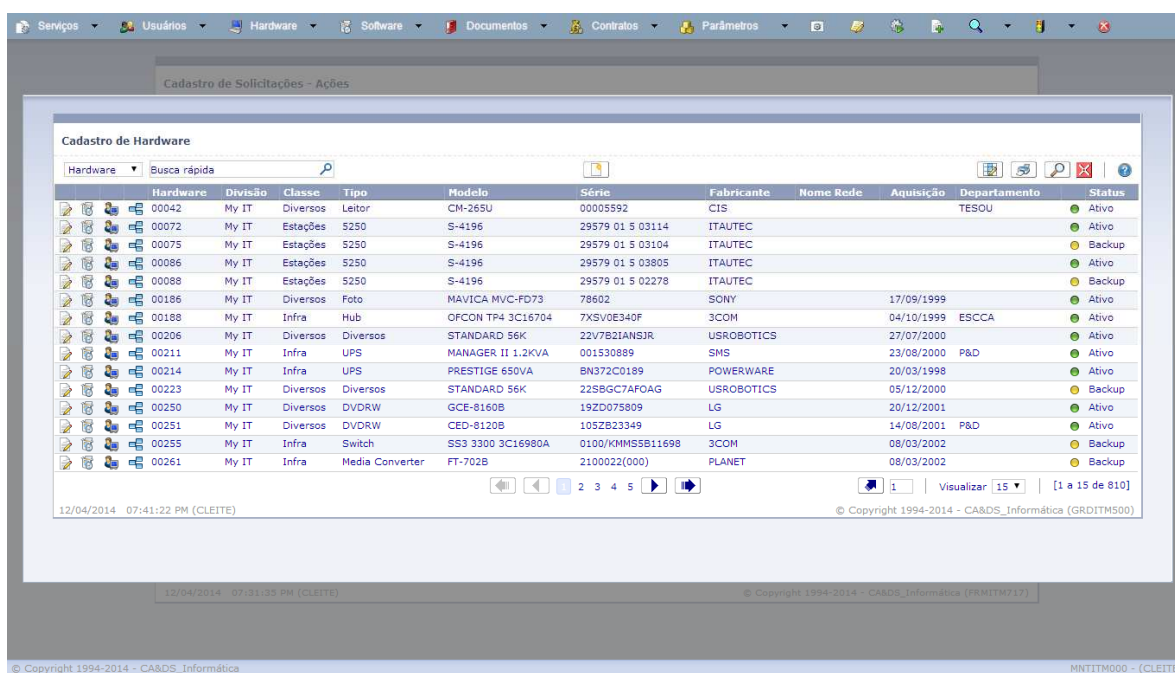


Na parte superior da página você poderá observar os botões disponíveis para acesso, onde temos da esquerda para direita:

-  → Permite acessar o controle de projetos.
-  → Permite acessar o controle de fornecedores.
-  → Permite acessar o controle de departamentos.
-  → Permite acessar o controle de contratos.
-  → Permite acessar o controle de documentos.
-  → Permite acessar a base de conhecimentos.
-  → Permite acessar o controle de serviços.
-  → Permite acessar o controle de usuários.
-  → Permite acessar o controle de software.
-  → Permite acessar o controle de hardware.


Os botões acima serão liberados conforme segurança do usuário para página de reporte da ação (ver Help da página para mais detalhes) e também para o módulo acessado. Assim, não adiantará liberar o botão de acesso se o usuário não possuir autoridade para o módulo.

Veja por exemplo a abertura do controle de hardware ao clicar no botão .









Hardware	Divisão	Classe	Tipo	Modelo	Série	Fabricante	Nome Rede	Aquisição	Departamento	Status
00042	My IT	Diversos	Lêtor	CM-265U	00005592	CIS			TESOU	Ativo
00072	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 S 03114	ITAUTEC				Ativo
00075	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 S 03104	ITAUTEC				Backup
00086	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 S 03805	ITAUTEC				Ativo
00088	My IT	Estações	S250	S-4196	29579 01 S 02278	ITAUTEC				Backup
00186	My IT	Diversos	Foto	MAVICA MVC-FD73	78602	SONY		17/09/1999		Ativo
00188	My IT	Infra	Hub	OFCON TP4 3C16704	7XSVOE340F	3COM		04/10/1999	ESCCA	Ativo
00206	My IT	Diversos	Diversos	STANDARD 56K	22V782IANSJR	USROBOTICS		27/07/2000		Ativo
00211	My IT	Infra	UPS	MANAGER II 1.2KVA	001530889	SMS		23/08/2000	P&D	Ativo
00214	My IT	Infra	UPS	PRESTIGE 650VA	BN372C0189	POWERWARE		20/03/1998		Ativo
00223	My IT	Diversos	Diversos	STANDARD 56K	22SBGC7AFOAG	USROBOTICS		05/12/2000		Backup
00250	My IT	Diversos	DVDRW	GCE-8160B	19ZD075809	LG		20/12/2001		Ativo
00251	My IT	Diversos	DVDRW	CED-8120B	105ZB23349	LG		14/08/2001	P&D	Ativo
00255	My IT	Infra	Switch	SS3 3300 3C16980A	0100/KHMS5B11698	3COM		08/03/2002		Backup
00261	My IT	Infra	Media Converter	FT-702B	2100022(000)	PLANET		08/03/2002		Backup

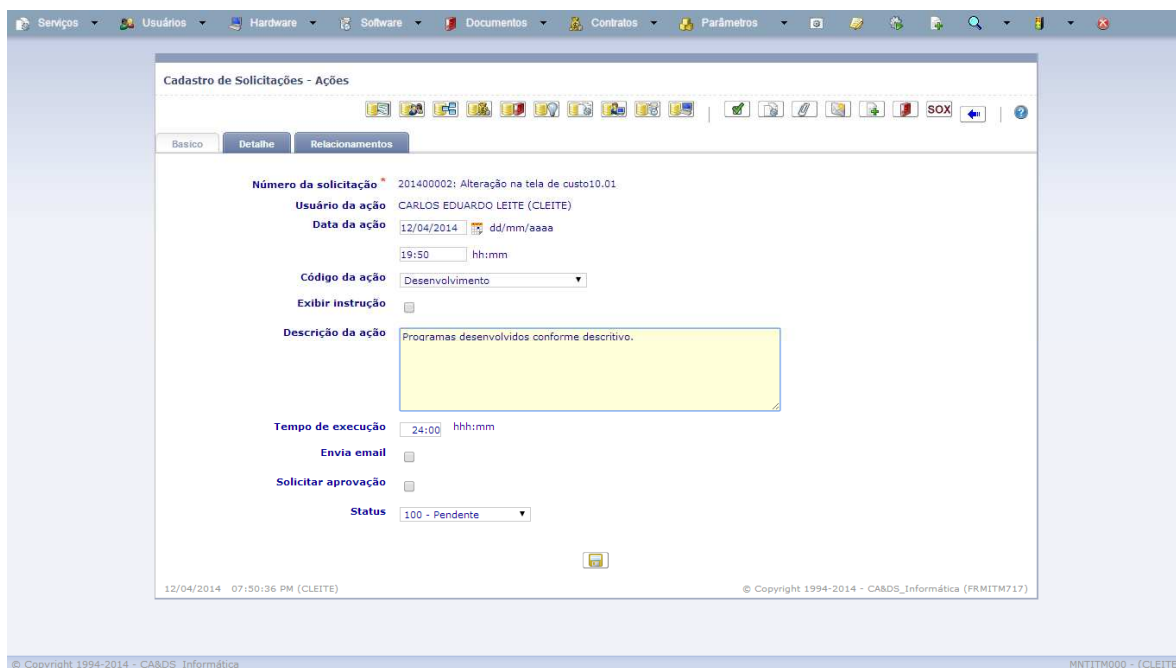
O controle será aberto em um "frame" (janela), mantendo a função de reporte da Ação ativa em um segundo plano.


Após fechar o controle aberto clicando no botão  o ITM retornará para a página de reporte da ação mantendo os dados informados até o momento.


-  → Permite acessar as funções para reporte do controle de alterações.

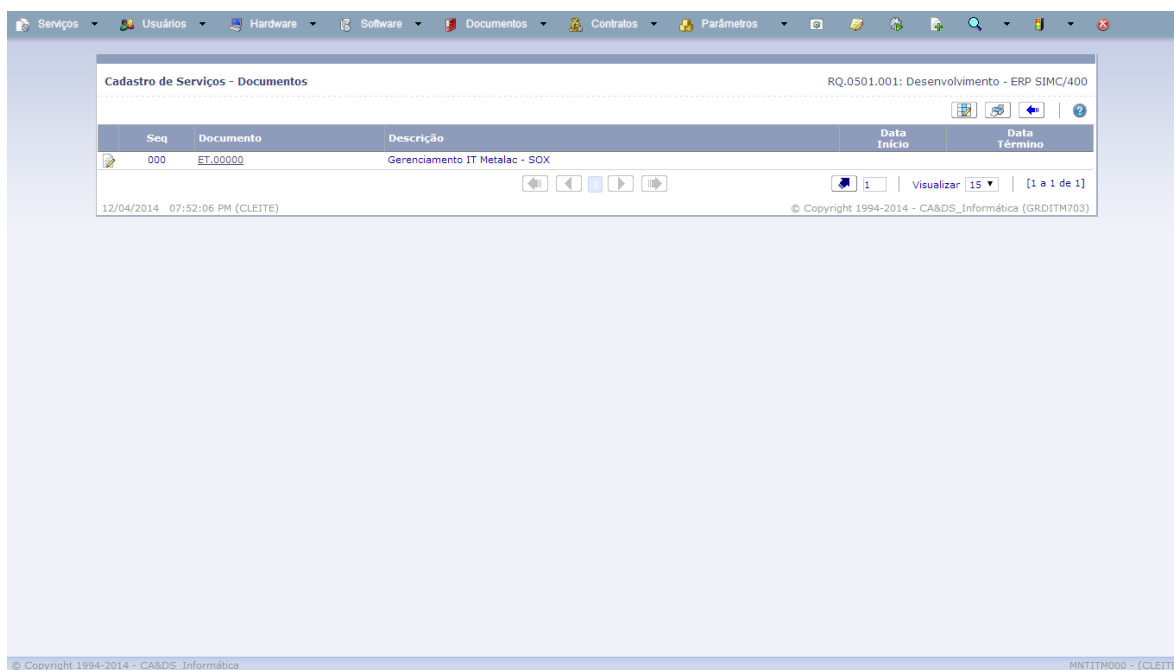
-  → Permite acessar o descritivo técnico da solicitação.
-  → Permite acessar os anexos da solicitação.
-  → Permite abrir a página para envio de e-mail relacionado com a solicitação.
-  → Permite abrir a página para inclusão de uma nova solicitação de serviços.
-  → Permite abrir a página com os documentos do CMS.
-  → Permite abrir a página com os controles SOX do CMS.


Os botões acima abrirão a página correspondente dentro do mesmo plano, ou seja, no retorno as informações não salvas do reporte da ação serão perdidas, veja no exemplo abaixo:

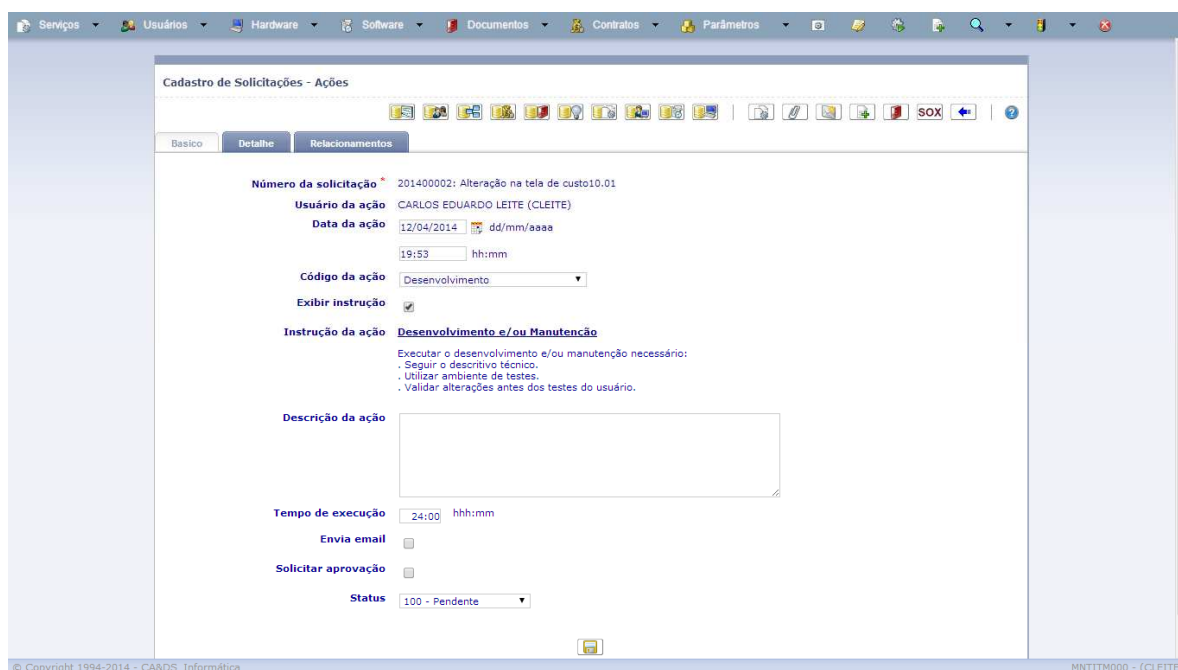



A Descrição da ação foi digitada, mas, o botão  não foi acionado até o momento.


O responsável clica no botão  para abrir os documentos do CMS e a página abaixo será exibida.



Após consultar os documentos, o responsável clica no botão  para retornar e a página de reporte da ação será recarregada sem a descrição informada anteriormente.



Para evitar esse tipo de problema sempre clique no botão  do reporte da ação antes de acionar qualquer função adicional.

Um ponto para destaque das funcionalidades acima é o botão  que permitirá ao responsável abrir uma nova solicitação de serviços "relacionada" com a solicitação atual.

Imagine que no atendimento de uma solicitação de serviços o responsável tem que solicitar para o suporte técnico a instalação de uma nova versão do Office.

Ele poderá reportar a ação com a necessidade e incluir uma nova solicitação de serviços, conforme o exemplo abaixo:

**Nova Solicitação de Serviços**

Número da solicitação

Divisão \* CADS Informática ITM

Classe do serviço \* 10 - Administração de Ativos - Software

Tipo do serviço \* 10.02 - Alteração de Configuração

Código do serviço \* RQ.1002.101: Atualização de Versão - Software Licenciado (10/10.02)

Descrição  
Atualizar versão do OFFICE

Descrição Detalhada  
Favor atualizar a versão do OFFICE para 2010 no micro de custos para que a planilha de importação dos dados possa funcionar.

Data solicitada 15/04/2014 dd/mm/aaaa

Código do usuário CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE)

Prioridade solicitada  Baixa  Média  Alta

Código do hardware 00538 (OPTIPLEX GX620 / HX9V3B1 / DELL)

Solicitação Pai 201400002: Alteração na tela de custo10.01

12/04/2014 07:57:51 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM716)

Note que a solicitação de serviços corrente foi sugerida como "Solicitação pai" para a nova solicitação.

**Cadastro de Solicitações**

Basicos | Detalhe | Programação | Justificativa | Relacionamentos

Número	Descrição	Divisão	Classe	Tipo	Usuário	Gerente	Responsável	Status
201400017	Atualizar versão do OFFICE	My IT	Software	Configuração	CLEITE	CLEITE		Aprovação

12/04/2014 08:01:08 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM715)

Após a inclusão, se você consultar a aba "Relacionamentos" nos detalhes da solicitação de serviços original poderá visualizar a solicitação relacionada e o seu respectivo status.

## Reportando o Controle de Alteração para a Ação

Cadastro de Solicitações - Ações

Basicos | Detalhe | Relacionamentos

Código do usuário

Código do hardware

Código do software

Licença do software

Código do serviço

Código do projeto

Código do documento


Código do contrato

Código do fornecedor

Código do departamento

Código do controle

13/04/2014 07:44:49 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM717)

Sempre que existir um controle de alteração definido para a ação, relacionado no campo “Código do controle”, o botão  estará disponível na parte superior da página para que você possa clicar e reportar os componentes do controle conforme o exemplo abaixo.

Cadastro de Solicitações - Controle de Alterações 201400009: Problema com Equipamento: 538 (140000141)

Seq	Controle	Componente	Nota Técnica	Descrição	Detalhe
1	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Memória	Alterações na configuração de memória.		
2	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Disco	Alterações na configuração do disco.		
3	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Processador	Alterações na configuração do processador.		
4	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Endereço IP	Alterações no endereço IP.		
5	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Nome para rede	Alterações no nome para rede.		
6	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Diversos	Alterações em outros componentes do hardware.		


13/04/2014 07:48:34 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM726)

Quando não existir nenhum componente reportado para a ação, o CMSS carregará todos os componentes do controle informado para que o responsável possa reportar os mesmos.

Você poderá excluir os componentes não alterados e reportar os componentes alterados conforme os trabalhos executados.

Seq	Controle	Componente	Nota Técnica	Descrição	Detalhe
1	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Memória	Alterações na configuração de memória.	Alterado de 2GB para 4GB	Incluído novo pente de memória de 2GB para melhora do desempenho do micro.
2	Alterações de servidores e estações (HW.0101.001)	Disco	Alterações na configuração do disco.	Alterado de 128GB para 512GB	Alterado o HD para aumentar a capacidade de armazenamento do micro.

No exemplo acima, foram reportados para o controle apenas dois componentes (memória e disco) e os demais foram excluídos.

Você também poderá incluir outros componentes, clicando no botão  para acionar a página de inclusão.

**Nota:**

- Consulte o manual do CMS para mais detalhes sobre a definição de um controle de alteração.

Os componentes reportados para os controles de alterações poderão ser consultados nos detalhes da solicitação de serviços, aba "Alterações", conforme o exemplo abaixo.

Serviços | Usuários | Hardware | Software | Documentos | Contratos | Parâmetros

### Cadastro de Solicitações

Basicos | Detalhe | Programação | Justificativa | Relacionamentos | Alterações

Seq	Controle	Componente	Descrição	Detalhe
10	Alterações de servidores e estações	Memória	Alterado de 2GB para 4GB	Incluiu novo pente de memória de 2GB para melhora do desempenho do micro.
20		Disco	Alterado de 128GB para 512GB	Alterado o HD para aumentar a capacidade de armazenamento do micro.

14/04/2014 03:52:32 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM715)


© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)

## MINHAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

---

O responsável de TI que acessar o ITM para a aplicação "Gerenciamento de IT" na tela de Login também poderá ser um solicitante de serviços para outros usuários do sistema, como por exemplo:

- ➔ O Administrador de redes poderá abrir solicitações para sua equipe atualizar a versão de um determinado software.
- ➔ O Administrador de sistemas poderá abrir solicitações para sua equipe executar a análise de um determinado processo.
- ➔ O Gerente de TI poderá abrir solicitações para que sua equipe revise a documentação de um determinado sistema.

Você poderá clicar na opção  (Minhas Solicitações) disponível na barra de menu superior para acessar as suas solicitações de serviços.

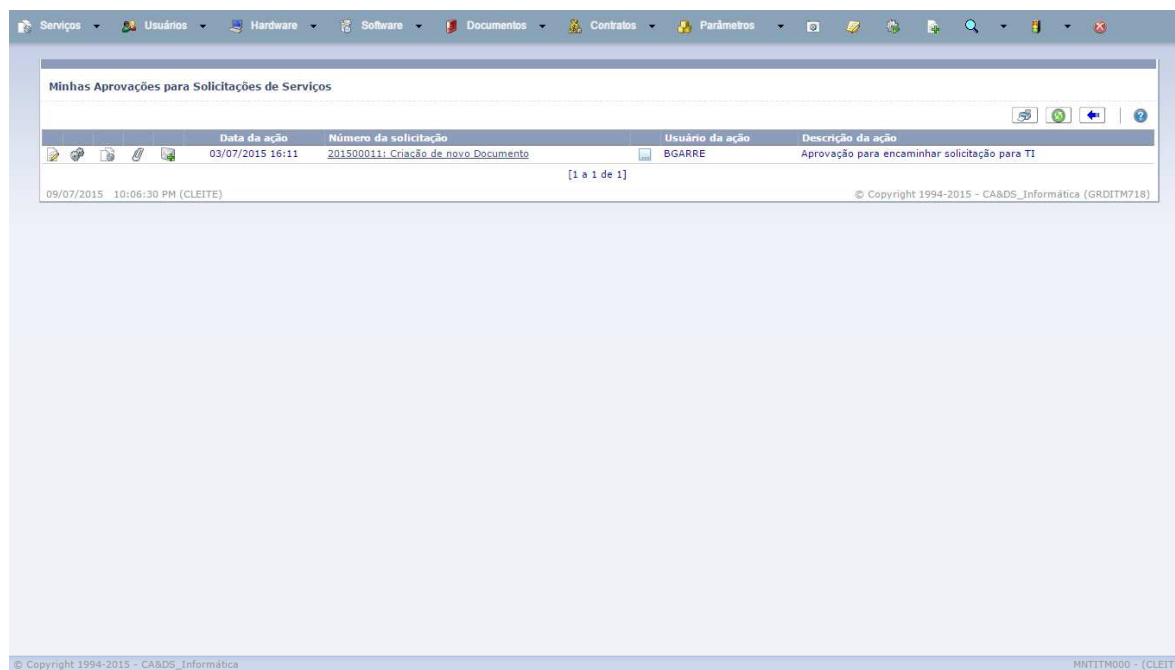
**Nota:**


- *Consulte o Manual do Usuário para maiores detalhes sobre a abertura e acompanhamento de solicitações de serviços.*

## MINHAS APROVAÇÕES

O Fluxo de aprovações do CMSS poderá ser direcionado para qualquer usuário do sistema, TI ou não TI, assim, o controle será executado da seguinte forma.

Ao acessar o ITM, caso exista alguma solicitação pendente para o seu usuário, a página abaixo será exibida para que você possa executar a aprovação/reprovação.



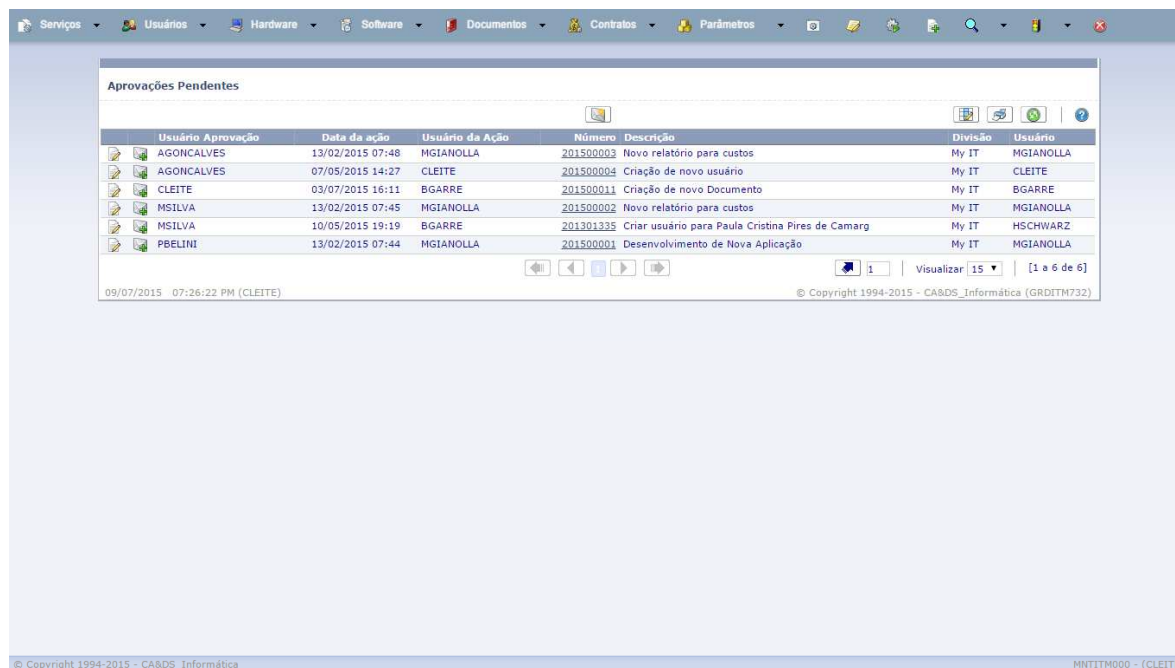
Você também poderá clicar na opção  (Minhas aprovações) na barra do menu superior para abrir a página acima a qualquer momento.

### Nota:

- Consulte o Manual do Usuário para maiores detalhes sobre a aprovação de solicitações de serviços.

## APROVAÇÕES PENDENTES


O Administrador do CMSS poderá acompanhar e gerenciar as aprovações pendentes das solicitações de serviços em andamento.

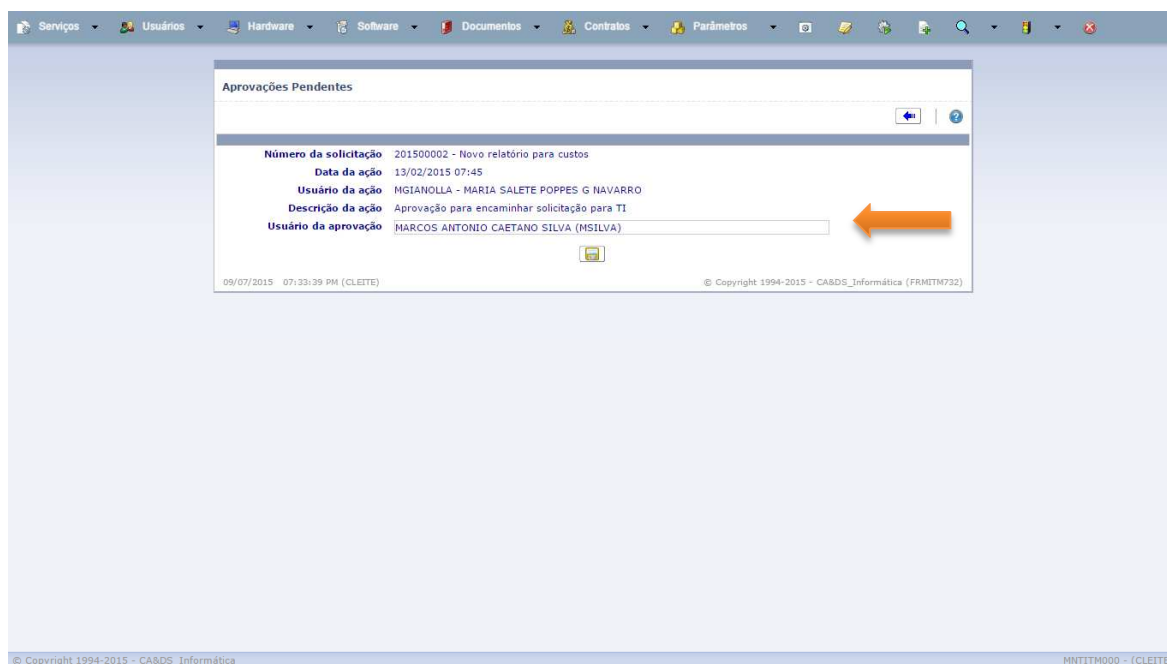



Usuário Aprovação	Data da ação	Usuário da Ação	Número	Descrição	Divisão	Usuário
AGONCALVES	13/02/2015 07:48	MGIANOLLA	201500003	Novo relatório para custos	My IT	MGIANOLLA
AGONCALVES	07/05/2015 14:27	CLEITE	201500004	Criação de novo usuário	My IT	CLEITE
CLEITE	03/07/2015 16:11	BGARRE	201500011	Criação de novo Documento	My IT	BGARRE
MSILVA	13/02/2015 07:45	MGIANOLLA	201500002	Novo relatório para custos	My IT	MGIANOLLA
MSILVA	10/05/2015 19:19	BGARRE	201301335	Criar usuário para Paula Cristina Pires de Camarg	My IT	HSCHWARZ
PBELINI	13/02/2015 07:44	MGIANOLLA	201500001	Desenvolvimento de Nova Aplicação	My IT	MGIANOLLA

Clique na opção "Serviços → Solicitações → Aprovações Pendentes" para abrir a página com as solicitações de serviços (ações) pendentes para aprovação.

### Alterando um Aprovador

Sempre que for necessário alterar um determinado aprovador para uma solicitação de serviços/ação, clique no botão  para a solicitação/ação desejada.




Selecione o novo aprovador e clique no botão  para salvar os dados alterados.

O novo aprovador receberá o e-mail padrão do ITM notificando a solicitação da aprovação.

#### Nota:

- Apenas usuários autorizados para a página FRMITM732 poderão alterar um aprovador.
- O log de atividades da solicitação de serviços será atualizado para registro da alteração efetuada.

## Notificando o Aprovador via e-mail


Clique no botão  para a solicitação/ação desejada.

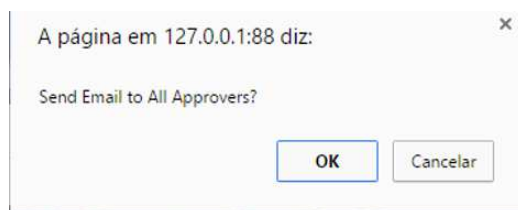
A página padrão para envio de e-mail (FRMITM725) relacionado com a solicitação de serviços será acionada com o e-mail do aprovador correspondente.

Entre com o texto desejado e confirme o envio do e-mail conforme instruções da página.

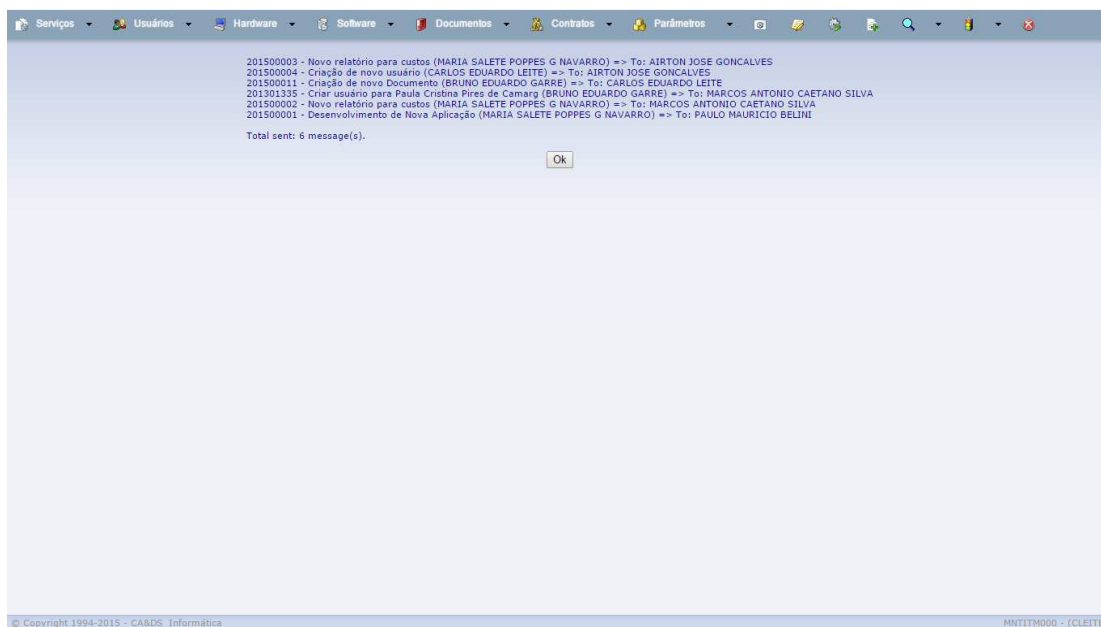
## Notificando Todos os Aprovadores

Você poderá reenviar o e-mail padrão do ITM para notificação e aprovação pendente para todas as solicitações/ações pendentes da página.


Clique no botão  disponível no centro da parte superior da página.



Clique no botão "OK" da mensagem de confirmação para envio do e-mail.

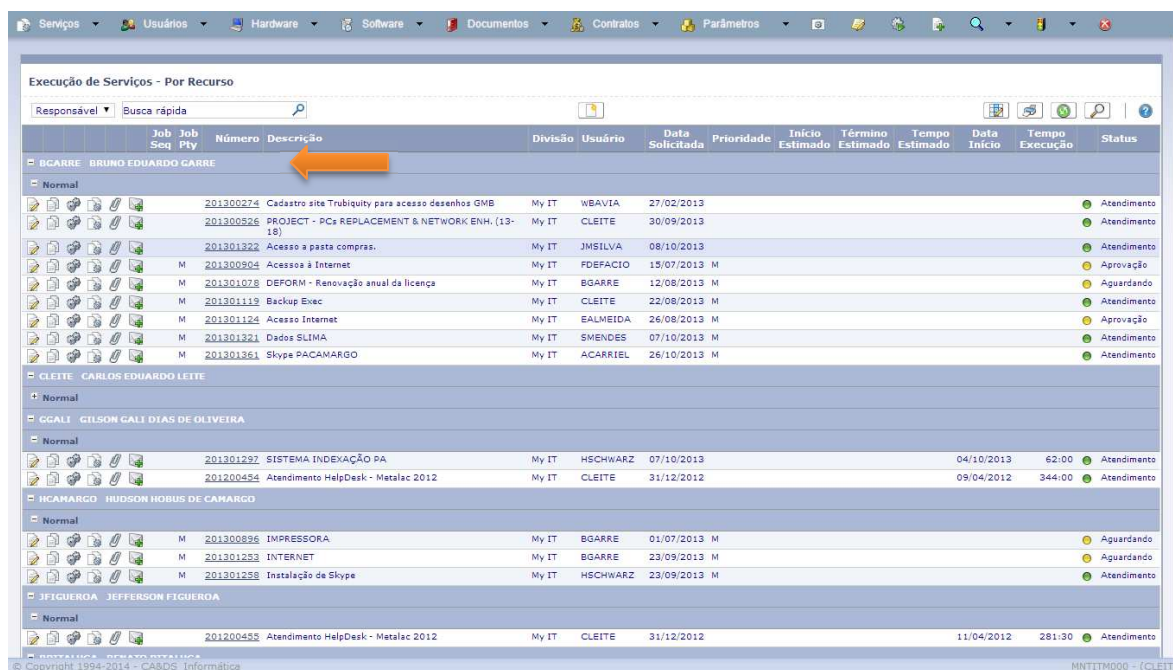


Um resumo com a lista das solicitações/ações consideradas para envio do e-mail será exibido após o envio do e-mail de solicitação de aprovação para cada solicitação/ação/aprovador existente.

Clique no botão  para retornar para a página principal.

## EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (RECURSO)

A Execução de Serviços (Recurso) permitirá aos responsáveis acompanhar e interagir com as solicitações de serviços em andamento para a sua hierarquia de responsabilidade.



Clique na opção "Serviços → Solicitações → Execução de Serviços (Recurso)" para abrir a página de Execução de Serviços com base no seu nível de responsabilidade em relação aos recursos.

Nível	Descrição	Abreviação
0	Todos os níveis	ALL
10	IT - Corporação	ITC
11	IT - Divisão	ITD
20	Diretor Presidente	PLM
21	Controler	CTL
30	Gerência do Usuário	USM
31	Gerência de RH	HRM
32	Gerência de IT	ITM
40	Administrador de SOX	SOX
50	Administrador de Redes	NTA
51	Administrador de Sistemas	SYA
60	Suporte Técnico	TCH
90	Operadores e Programadores	OPG

No exemplo acima, se o seu nível é a Gerência de TI (50), você estará acessando todas as solicitações dos níveis 50, 51, 60 e 90.

### Nota:


- As funcionalidades da página são as mesmas descritas no tópico "Execução dos Serviços pelo Responsável".

- *Utilize essa função para gerenciar o seu time de atendimento, acompanhar os status, definir prioridades, executar o planejamento para execução, etc.*
- *Se necessário, você poderá transferir ou cancelar qualquer solicitação incluída para o seu nível de responsabilidade.*
- *Solicitações das filas "Serviços Pendentes" e "Pendentes para Aceite" não serão exibidas nessa página.*

## ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS

O CMSS permite aos responsáveis uma forma configurável para o acompanhamento das solicitações de serviços em andamento.

	Número	Descrição	Usuário	Seq	Início Estimado	Término Estimado	Descrição da ação	Última Revisão	Status
PRB - Problemas Não Planejados									
	201301241	INTERNET ISSUE - BR-ZSCALER	BGARRE	010			Aguardando retorno da matriz EUA.	13/04/2014	Aguardando
	201301242	INTERNET ISSUE - PROXY	BGARRE	010			Aguardando retorno da matriz EUA.	13/04/2014	Aguardando
URG - Prioridade Solicitada									
	201301281	Acumulados programas Ford	JFIGUEROA	010			- Definidos os ajustes necessários. - Aguardando definições do usuário para cálculo do acumulado.	13/04/2014	Aguardando Definições
	201400002	Alteração na tela de custo	CLEITE	010	17/02/2014	21/02/2014	Aguardando aprovações para produção.	13/04/2014	Em aprovação
MES - Programação do Mês									
	201300221	Inventário de MP	CLEITE	010				13/04/2014	Em atendimento
	201301297	SISTEMA INDEXAÇÃO DA	GGALI	010				13/04/2014	Em atendimento

Clique na opção  "Consultas → Acompanhamento de Serviços" para abrir a página de acompanhamento de serviços.

Por ser uma página configurável, ao abrir pela primeira vez, você não encontrará nenhum registro disponível para a mesma.

A ideia é que você alimente a página com as solicitações de serviços que deseja acompanhar dentro de uma sequência lógica estabelecida.

Você poderá observar o status corrente de cada solicitação em acompanhamento, acessar as Ações relacionadas, consultar os detalhes e registrar observações do acompanhamento realizado.

Siga os procedimentos abaixo para configurar o seu acompanhamento de solicitações.

### Definindo os Códigos de Acompanhamento



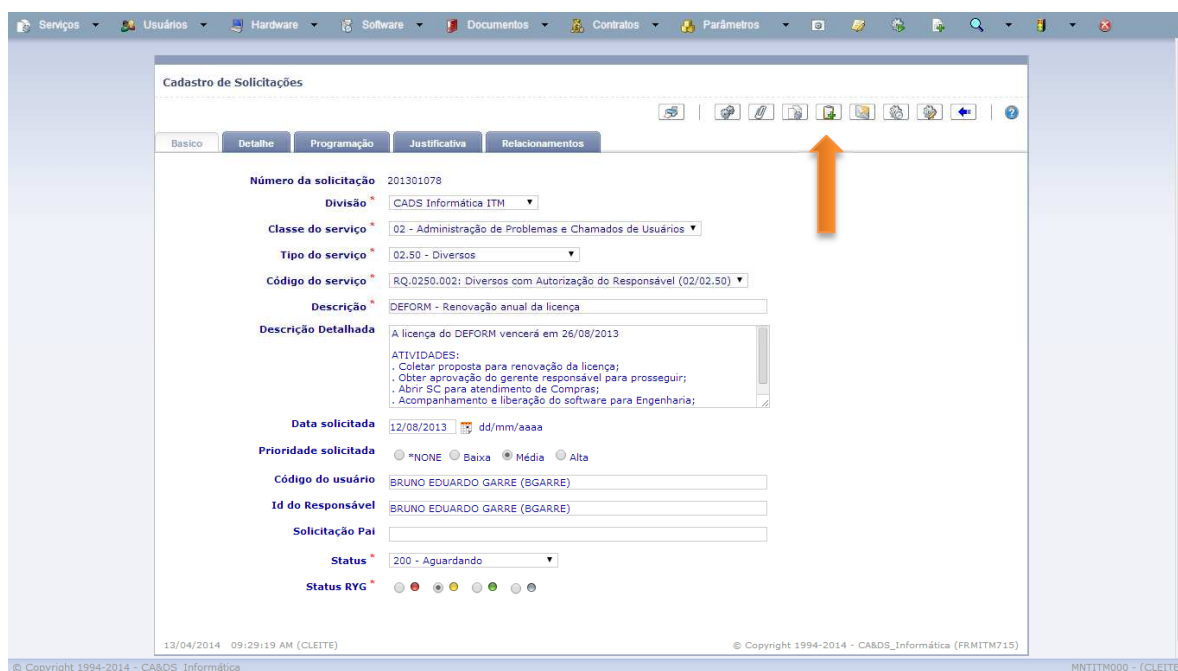
Clique na opção “Parâmetros → Serviços → Código do Acompanhamento” para abrir a página de manutenção nos Códigos de Acompanhamento.


Defina os códigos desejados e a prioridade (ordem) em que os mesmos deverão ser exibidos na página de acompanhamento de serviços.

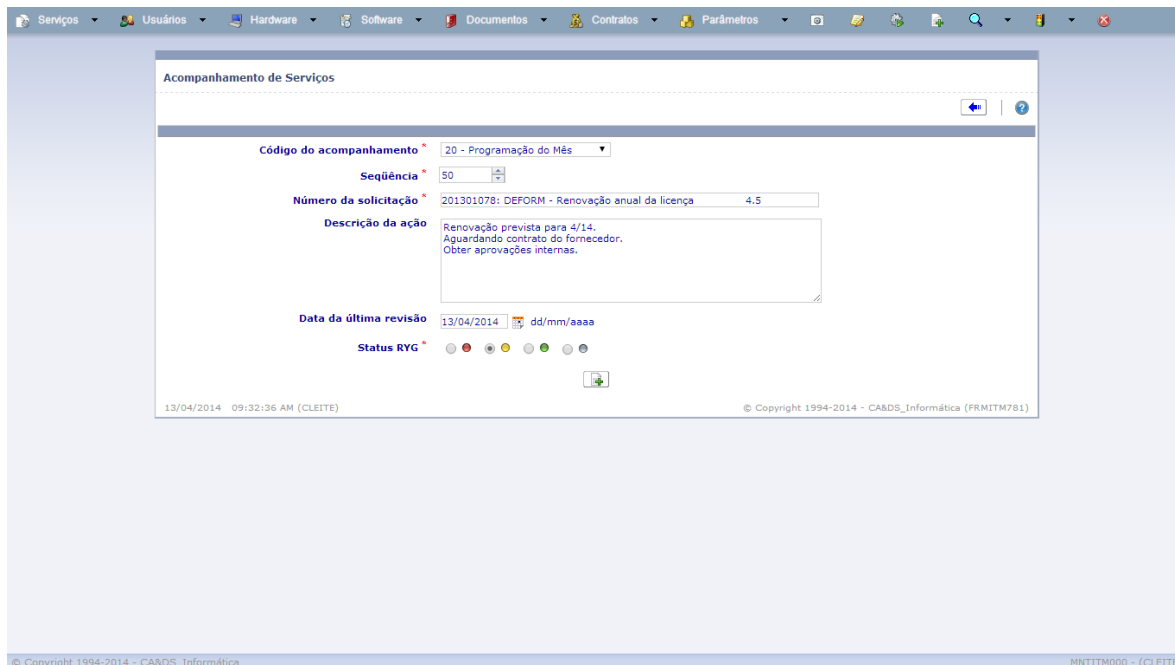
**Nota:**

- Os códigos definidos serão exclusivos para o seu usuário.

## Adicionando Solicitações de Serviços para Acompanhamento




Sempre que consultar os detalhes de uma solicitação de serviços, você poderá utilizar o botão  (Add follow-up), disponível na parte superior da página, para adicionar a solicitação na sua relação de acompanhamentos.



Ao clicar no botão, a página acima será aberta para que você possa confirmar a inclusão, onde:


- ➔ Selecione o "Código de acompanhamento" desejado para a sua lista.
- ➔ Defina a seqüência dentro da lista.
- ➔ Entre com um texto e data para sua revisão.
- ➔ Confirme o status RYG da sua revisão.

Após confirmar a inclusão, o ITM retornará automaticamente para tela de consulta dos detalhes da solicitação e o botão  não estará mais disponível, indicando assim, que a solicitação de serviços está na sua lista de acompanhamentos.


**Nota:**

- A página para consulta dos detalhes da solicitação de serviços poderá ser acessada em vários pontos do sistema, normalmente, com um "link" definido no próprio número da solicitação de serviços.

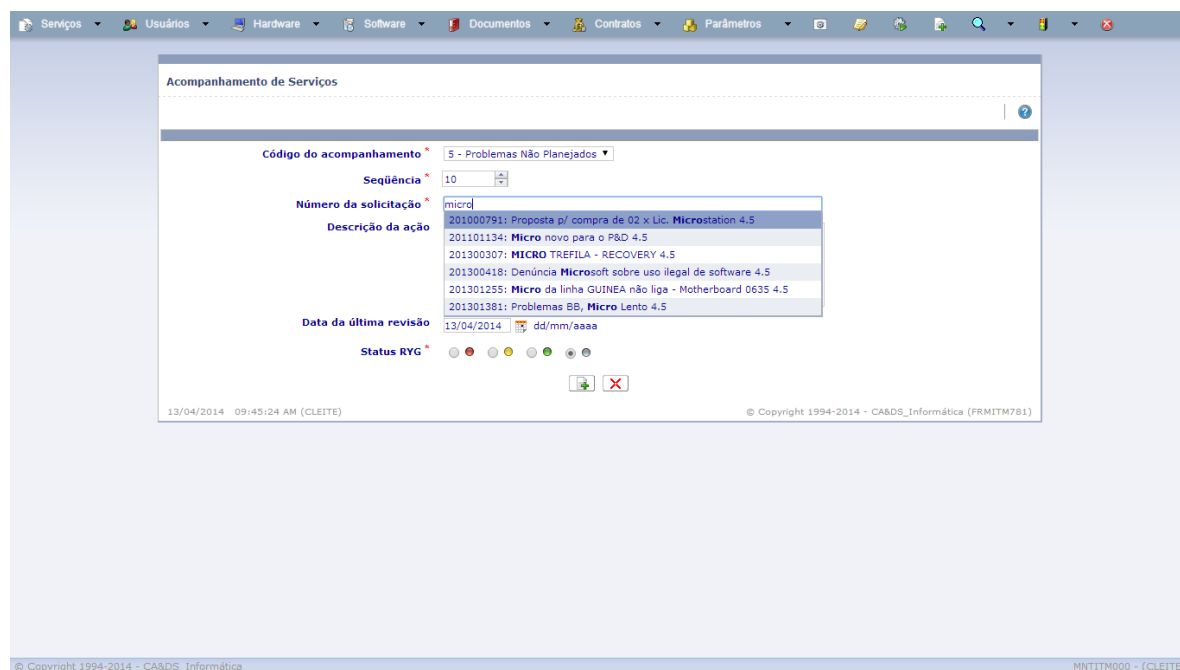
## Trabalhando com o Acompanhamento de Serviços

Ao clicar na opção  "Consultas → Acompanhamento de Serviços" e abrir página de acompanhamento de serviços você poderá não só consultar os seus acompanhamentos, mas, interagir com os dados conforme descrito abaixo.

### Inclusão


Para incluir diretamente um acompanhamento sem passar pela página de consulta dos detalhes da solicitação, basta clicar no botão  disponível na parte superior da página.


Nesse caso, você deverá informar no campo “Número da solicitação” o número da solicitação desejada para inclusão.



Observe que o campo permite uma consulta/seleção por parte do número ou da descrição da solicitação.

## Alteração

Para alterar os dados de um acompanhamento, clique no botão  da linha desejada na página principal.

Se desejar excluir o acompanhamento da sua lista, basta clicar no botão  e confirmar a exclusão.

## Nota:

- *O Encerramento da solicitação de serviços pelo responsável não implicará na exclusão automática da sua lista de acompanhamentos.*
- *Utilize o acompanhamento como uma ferramenta diária para acompanhar o seu planejamento de execução de serviços, anotando sempre a última revisão realizada com o seu time.*

## REVISÃO DA GERÊNCIA E/OU DO COMITÊ

No tópico “Execução dos Serviços pelo Responsável” abordamos a transferência de solicitações para revisão da gerência ou revisão do comitê.

Uma vez transferida, a solicitação deixará de aparecer nas filas de atendimento de TI até que sejam incluídas novamente.

Nos pontos abaixo abordaremos como acompanhar ou transferir as solicitações de serviços transferidas para avaliação da gerência e/ou do comitê.

### Lista das Solicitações em Revisão

Utilize a pesquisa do CMSS (ver tópico abaixo) para obter a lista das solicitações em revisão.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema CMSS, especificamente a tela de consulta de solicitações. O formulário contém os seguintes campos e opções:

- Número da solicitação:** Campo de texto.
- Descrição:** Campo de texto.
- Divisão:** Menu suspenso.
- Classe do serviço:** Menu suspenso.
- Tipo do serviço:** Botões de navegação (setas).
- Status:** Lista de opções com setas de navegação. As opções visíveis são: 000 - Em aprovação, 100 - Pendente, 101 - Revisão Gerente, 102 - Revisão Comitê, 103 - Revisão Comitê ITP, 200 - Aguardando, 201 - Em atendimento.
- Data de criação:** Campos para dia, mês e ano, com ícone de calendário e formato (dd/mm/aaaa).
- Data de término:** Campos para dia, mês e ano, com ícone de calendário e formato (dd/mm/aaaa).

Na parte inferior da tela, há um botão "Mais Filtro" e uma barra de status com o texto "13/04/2014 11:03:45 AM (CLEITE)" e "© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (QGRDITM715)".

Selecione o Status “101” ou “102” para filtrar a pesquisa do CMSS.

### Transferência da Gerência para TI

Uma vez revisada pelo gerente, a solicitação poderá ser encaminhada por ele novamente para TI, onde, o fluxo de execução será inicializado novamente (ver tópicos acima).

#### Nota:

- Consulte o Manual do Usuário para mais detalhes sobre a revisão do gerente.

## Transferência pelo Responsável

O CMSS permitirá que o responsável de TI, devidamente autorizado, possa transferir solicitações em revisão da gerência e/ou comitê para o fluxo de execução novamente, conforme os procedimentos abaixo.

Acesse a opção de Execução de Serviços por Recurso (ver acima) e filtre as solicitações para os status "101" e "102".

Execução de Serviços - Por Recurso

Job Queue: 000-Serviços Pendentes, 001-Pendente para Aceite, 002-Rotinas Operacionais, 010-Crítica, 050-Normal

Divisão: [dropdown]

Classe do serviço: [dropdown]

Tipo do serviço: [dropdown]

Data solicitada: [dd/mm/aaaa]

Data estimada para início: [dd/mm/aaaa]

Código do usuário: [input]

Id do Responsável: [input]

Status: 000 - Em aprovação, 100 - Pendente, 101 - Revisão Gerente, 102 - Revisão Comitê, 103 - Revisão Comitê ITP


13/04/2014 11:10:59 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITH724)

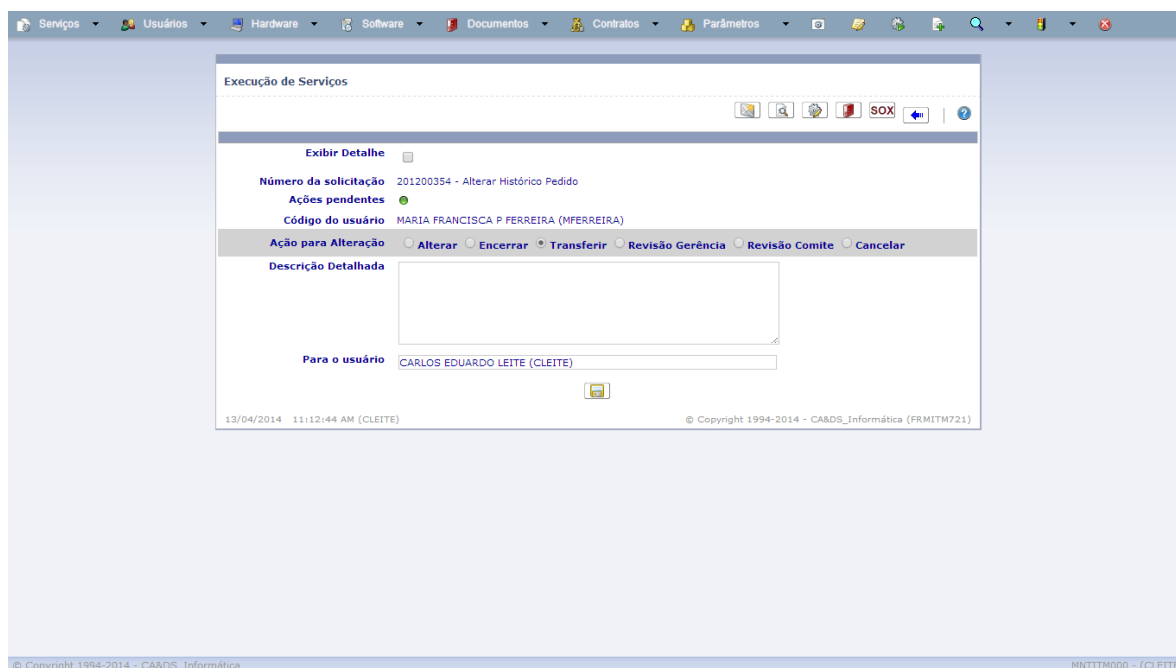
Execução de Serviços - Por Recurso

Responsável: [dropdown] Busca rápida [input]

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Usuário	Data Solicitada	Prioridade	Início Estimado	Término Estimado	Tempo Estimado	Data Início	Tempo Execução	Status
CLEITE CARLOS EDUARDO LEITE													
Programada													
200	A	201301229	Adequação da aplicação do CDA	My IT	PSANTOS	30/09/2013	A			0:40			R. Gerente
900	B	201101442	Incluir preço do pedido no recibo.	My IT	MFERRERA	17/10/2011	M			0:13			R. Gerente
CSYUSER CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR													
Programada													
900	B	201200354	Alterar Histórico Pedido	My IT	MFERRERA	19/03/2012	A			0:13			R. Gerente
900	B	201200505	Mtg na Rejeição de Nf. Portaria	My IT	MFERRERA	19/04/2012	M			0:40			R. Gerente
900	B	201300182	Bloqueio CLTR/PS/CP/FO	My IT	MFERRERA	04/02/2013	A			0:53			R. Gerente
900	B	201301150	Tela de pesquisa FO/CL	My IT	MFERRERA	30/08/2013	B			0:13			R. Gerente
900	B	201301261	Informação CDA	My IT	MFERRERA	24/09/2013	B			0:13			R. Gerente

13/04/2014 11:11:44 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITH724)

Na página com as solicitações, clique no botão  para a solicitação desejada.



Execução de Serviços

Exibir Detalhe

Número da solicitação 201200354 - Alterar Histórico Pedido

Ações pendentes ●

Código do usuário MARIA FRANCISCA P FERREIRA (MFERREIRA)


Ação para Alteração  Alterar  Encerrar  Transferir  Revisão Gerência  Revisão Comite  Cancelar

Descrição Detalhada

Para o usuário CARLOS EDUARDO LEITE (CLEITE)

13/04/2014 11:12:44 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (FRMITM721)

Selecione a "Ação para Alteração" como "Transferência" e informe o usuário responsável para a solicitação.

Após informar os dados, clique no botão  para confirmar.

A partir desse ponto, o CMSS colocará novamente a solicitação no fluxo de execução com status "100 – Pendente para Aceite".

## MANUTENÇÃO DIRETA NO CMSS

O administrador do CMSS, devidamente autorizado, poderá realizar a manutenção direta nos dados da solicitação de serviços.

Número	Descrição	Divisão	Classe	Tipo	Usuário	Gerente	Responsável	Lista Usuários	LR	Data Solicitada	Início Estimado	Status
201400017	Atualizar versão do OFFICE	My IT	Software	Configuração	CLEITE	CLEITE		MTL-IT0000	NTA	15/04/2014		Aprovação
201400016	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	Operação	Diária	CSYUSER	CLEITE	CLEITE			12/04/2014		Encerrar
201400015	Alteração de Memória e Disco	My IT	Hardware	Configuração	MGIANOLLA	CLEITE		MTL-IT0000	NTA			Pendente
201400014	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	My IT	Segurança	Manutenção	MGIANOLLA	AGONCALVES		MTL-IT0000	NTA			Aprovação
201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	My IT	Operação	Administração	CLEITE	CLEITE		MTL-IT0000	NTA			Pendente
201400012	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	My IT	Segurança	Manutenção	MGIANOLLA	AGONCALVES		MTL-IT0000	NTA			Aprovação
201400011	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	Operação	Diária	CSYUSER	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	08/04/2014		Atendimento
201400010	Alteração na tela de custo	My IT	Sistemas	Desenvolvimento	MGIANOLLA	AGONCALVES	CLEITE	MTL-IT0001	ITM	25/04/2014		Aguardando
201400009	Problema com Equipamento: 538	My IT	Chamados	Hardware	MGIANOLLA	AGONCALVES	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	27/03/2014		Aguardando
201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Sistemas	Desenvolvimento	MGIANOLLA	AGONCALVES	CLEITE	MTL-IT0001	ITM	26/02/2014	17/02/2014	Aprovação
201301387	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	Sistemas	Manutenção	CLEITE	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0001	ITM			Programação
201301386	Efetuar gravação do arquivo morto em cd	My IT	Chamados	Diversos	DFIDELIS	MPAIVA	CLEITE	MTL-IT0000	NTA	22/10/2013		Aprovação
201301385	Aumento de memória no Outlook	My IT	Chamados	Diversos	ACARRIEL	HSCHWARZ	BGARRE	MTL-IT0002	TCH	30/10/2013		Aprovação
201301384	Restore do SIGLA	My IT	Chamados	Diversos	AFERREIRA	AGONCALVES				23/10/2013		Pendente
201301383	LOG de segurança de acesso do ERP	My IT	Chamados	Diversos	CSYUSER	CLEITE				22/10/2013		Pendente

Clique na opção "Serviços → Solicitações → Cadastro Mestre" para que a página com as solicitações de serviços do CMSS sejam exibidas.

Você poderá utilizar as funções básicas de manutenção para interagir e alterar a solicitação de serviços desejada, mas, recomenda-se que isso seja feito apenas em situações específicas para ajustes de falhas ou problemas.

## LIMPEZA AUTOMÁTICA DO CMSS

As solicitações de serviços armazenadas no CMSS poderão ser incluídas na rotina de limpeza automática do ITM para que sejam excluídas do sistema após o encerramento/cancelamento e o prazo determinado para arquivo.

Para definir a limpeza automática o administrador CMSS deverá observar os pontos abaixo:

→ Parametrizar no Cadastro Mestre de Serviços (CMS).

Definir no CMS o número de meses para arquivo do serviço relacionado. Dessa forma, o número de meses definido, será sempre copiado para todas as solicitações de serviços geradas no CMSS com base no serviço relacionado.

→ Observar o número de meses para arquivo no próprio CMSS para a solicitação de serviços.

The screenshot shows the 'Cadastro de Solicitações' form with the following fields and values:

- Código do serviço: JS.0101.001
- Código do hardware: [Empty]
- Fila para execução: Programada
- Seqüência de execução: 900
- Prioridade para execução:  NONE  Baixa  Média  Alta
- Data estimada para início: 09/05/2015 07:00
- Data estimada para término: 09/05/2015 09:30
- Tempo estimado: 2:30
- Data de início: [Empty]
- Data de término: [Empty]
- Tempo de execução: 0
- Dias em aberto: [Empty]
- Classe contábil: [Empty]
- Moeda:  NONE  R\$  USM  USP
- Valor estimado: [Empty]
- Valor do pagamento: [Empty]
- Meses para arquivo: 12 (highlighted with an orange circle)

No exemplo acima, o número de 12 do campo "Meses para arquivo" para solicitação de serviços no CMSS foi gerado com base na definição de "Meses para arquivo" do CMS relacionado ("JS.0101.001").

### Nota:

- Alterações realizadas no CMS para o campo "Meses para arquivo" não serão refletidas no CMSS para solicitações de serviços já existentes, apenas as novas solicitações de serviços, geradas a partir da alteração serão afetadas.
- Alterações realizadas no CMSS para o campo "Meses para arquivo" de uma determinada solicitação de serviços afetará apenas a solicitação de serviços alterada.
- Se não existir definições de meses para o campo "Meses para arquivo", a solicitação de serviços não será considerada para a rotina de limpeza automática.

A data para limpeza automática será definida sempre para o 1º dia do mês calculado com base na data de encerramento + 1 mês, por exemplo:

- ⇒ Data encerramento: 09/07/2015
- ⇒ Meses para arquivo: 3 meses
- ⇒ Data para limpeza automática: 01/11/2015 (a partir da data)

→ Ativar o serviço de limpeza automática do ITM.

Verifique a "View SQL" CleanupServiceExecution para avaliar as regras de exclusão.

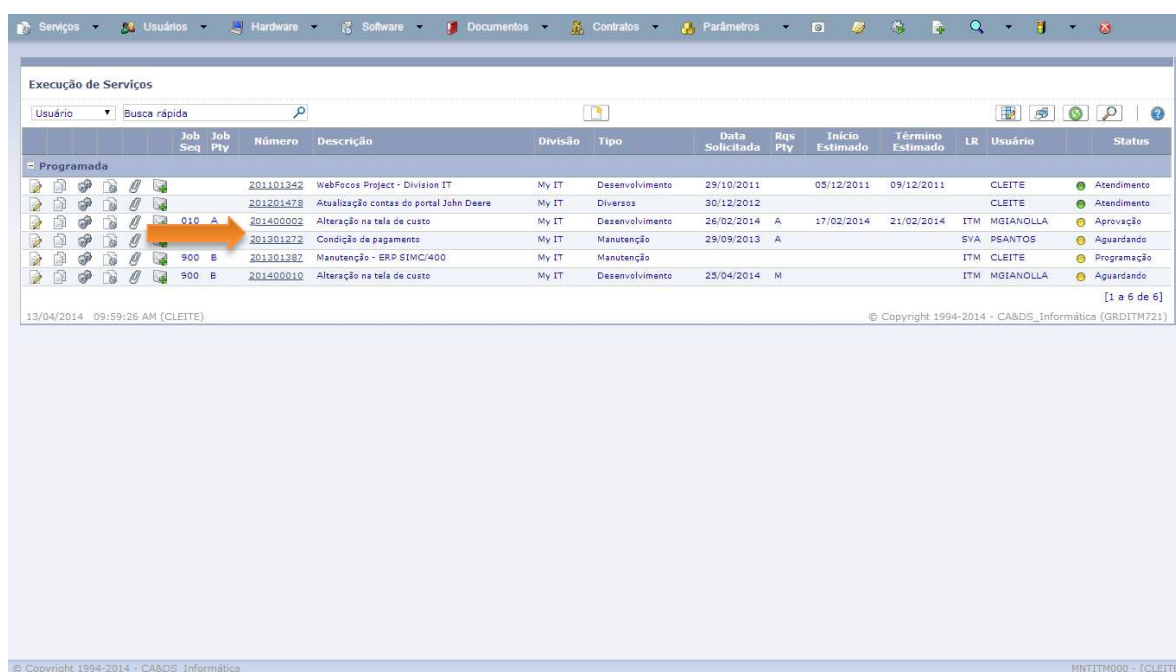
Consulte o manual "CADS-ITM Configurações Avançadas" para maiores detalhes.

## PESQUISAS E DOWLOAD

O CMSS oferece várias opções para pesquisar as solicitações de serviços em andamento ou já finalizadas que podem ser acessadas via a barra de menu superior ou através dos links disponibilizados na páginas do sistema.

### Detalhes da Solicitação de Serviços

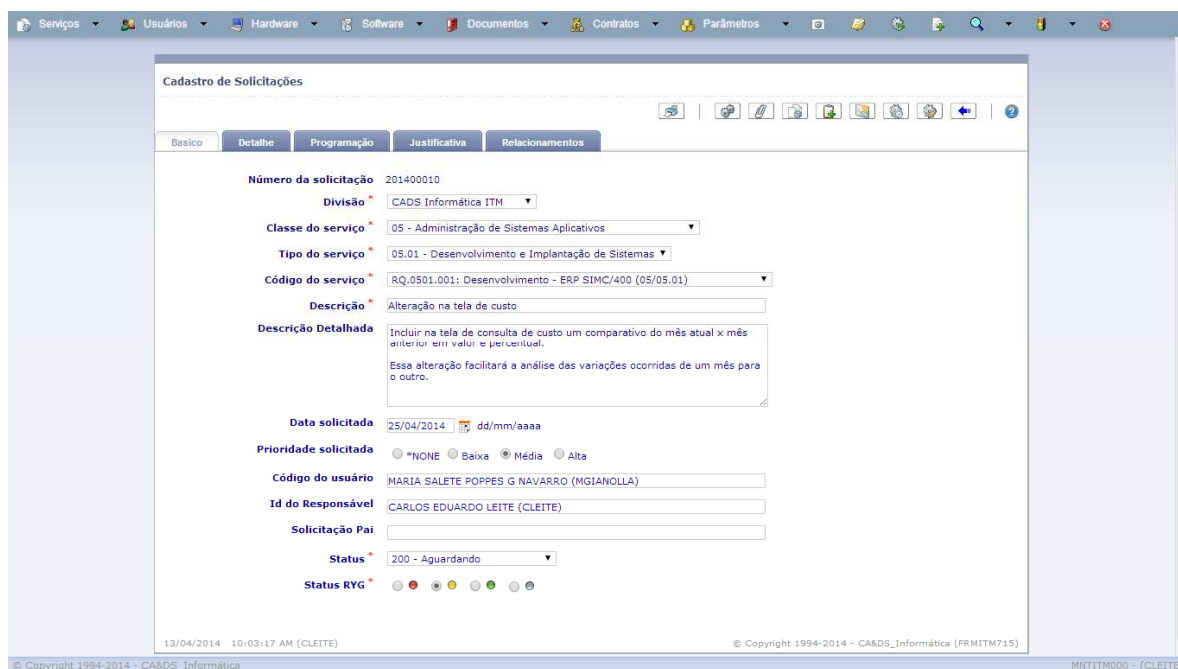
Sempre que o número da solicitação de serviços for colocado com um link na página, você poderá acionar a consulta dos detalhes da solicitação de serviços.



The screenshot displays the 'Execução de Serviços' (Service Execution) interface. At the top, there is a navigation menu with options: Serviços, Usuários, Hardware, Software, Documentos, Contratos, and Parâmetros. Below the menu is a search bar labeled 'Busca rápida' and a 'Usuário' dropdown. The main area contains a table with the following columns: Job Seq, Job Pty, Número, Descrição, Divisão, Tipo, Data Solicitada, Rqs Pty, Início Estimado, Término Estimado, LR, Usuário, and Status. The table lists several service requests, with the third row (Job Seq: 010, Job Pty: A, Número: 201400002) highlighted by an orange arrow. The status of this request is 'Aprovação'. The footer of the interface shows the date and time '13/04/2014 09:59:26 AM (CLEITE)' and the copyright notice '© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITH721)'. The user 'MNTITM000 - (CLEITE)' is also visible in the bottom right corner.


Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
		201101342	WebFocos Project - Division IT	My IT	Desenvolvimento	29/10/2011		05/12/2011	09/12/2011		CLEITE	Atendimento
		201201478	Atualização contas do portal John Deere	My IT	Diversos	30/12/2012					CLEITE	Atendimento
010	A	201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	26/02/2014	A	17/02/2014	21/02/2014	ITM	MIGIANOLLA	Aprovação
		201301272	Condição de pagamento	My IT	Manutenção	29/09/2013	A				SVA PSANTOS	Aguardando
900	B	201301387	Manutenção - ERP SIMC/400	My IT	Manutenção						ITM CLEITE	Programação
900	B	201400010	Alteração na tela de custo	My IT	Desenvolvimento	25/04/2014	M				ITM MIGIANOLLA	Aguardando

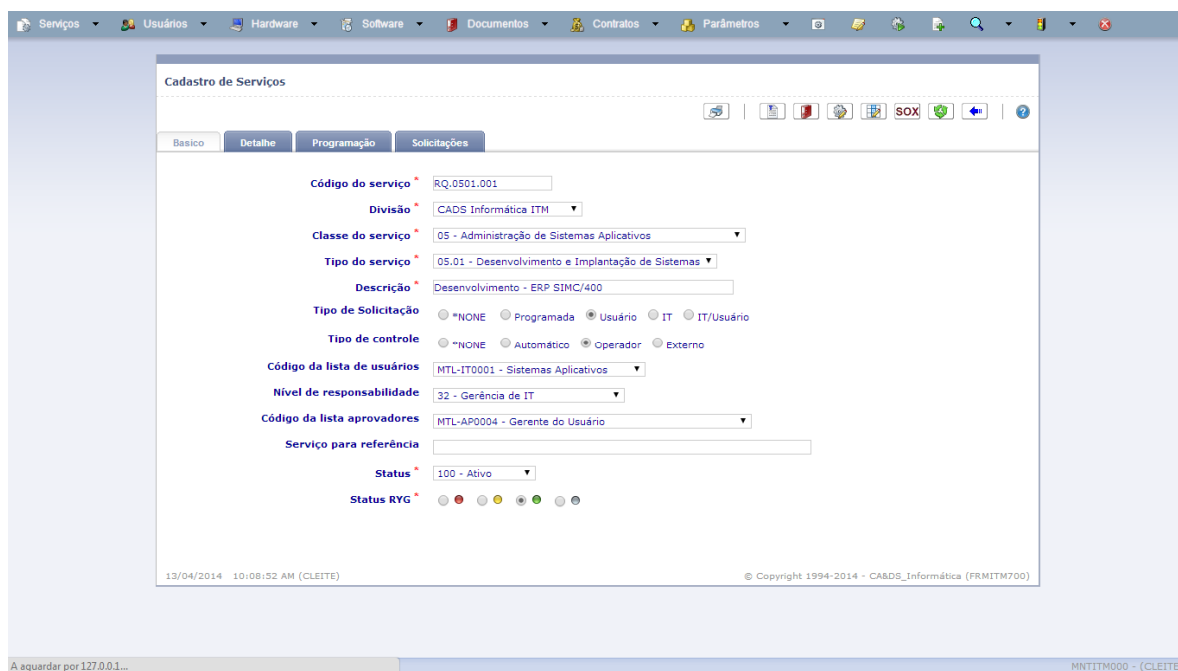
Basta clicar no número da solicitação para consultar os detalhes.




Você poderá navegar pelas “abas” para consultar as informações disponíveis ou selecionar os botões na parte superior da página para acessar as informações relacionadas.

### Detalhes do Serviço (CMS)

Clique no botão  para consultar as definições do serviço no CMS.



## Log da Solicitação


Clique no botão  para avaliar o Log de eventos da solicitação de serviços.

Cadastro de Solicitações - Ações						201400010: Alteração na tela de custo
Data da ação	Tempo Execução	Usuário da Ação	Descrição da ação	Usuário Aprovação	Data Aprovação	Status
11/04/2014 09:58		AGONCALVES	Solicitação Aprovada (FRMITM718): . Número do usuário: 200700207 . Número: 140000683 . Status: 800			Encerrada
12/04/2014 12:43		CLEITE	Aceite da Solicitação (FRMITM721): . Fila para execução: SCHED -> SCHED; . Sequência de execução: 900 -> 900; . Prioridade para execução: 90 -> 90; . Data estimada para início: -> ; . Data estimada para término: -> ; . Tempo estimado: 81.15 -> 81.15; . Número do hardware: -> 0; . Status: 100 -> 200			Encerrada

13/04/2014 10:04:54 AM (CLEITE) [ 1 a 2 de 2 ]

© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (GRDITM717)

Os eventos registrados permitirão ao administrador CMSS rastrear a data, hora e usuário que realizou algum processo para a solicitação de serviços.

Após consultar os eventos, clique no botão  para fechar a página.

## Cadastro Mestre de Solicitações de Serviços (CMSS)

Pesquisa que permite ao responsável avaliar os dados do CMSS.

Consulta Cadastro de Solicitações

Número da solicitação

Descrição

Divisão

Classe do serviço

Tipo do serviço

Status

- 000 - Em aprovação
- 100 - Pendente
- 101 - Revisão Gerente
- 102 - Revisão Comite
- 103 - Revisão Comite ITP
- 200 - Aguardando
- 201 - Em atendimento

Data de criação    (dd/mm/aaaa)

Data de término    (dd/mm/aaaa)

Mais Filtro

13/04/2014 10:11:16 AM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (QGRDITM715)

Clique na opção “Serviços → Pesquisas → Cadastro Mestre Solicitações”, ou, “Consultas → Execução de Serviços”, para abrir a página para consulta do CMSS.

Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão para realizar a consulta.


Note que o botão (Mais Filtro) permite a exibição de mais campos para o filtro da consulta.

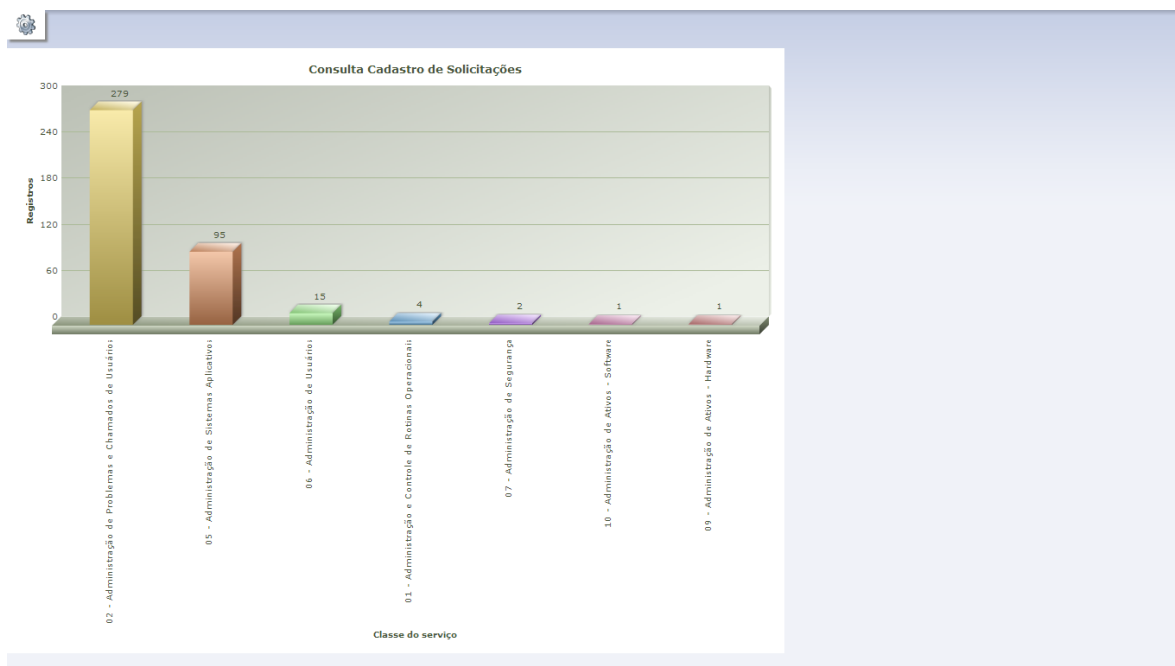
Resumo	Registros
01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais	3
01.01 - Rotinas Diárias	1
01.90 - Monitoramento e Revisões	1
Total	4
02 - Administração de Problemas e Chamados de Usuários	2
02.01 - Hardware	277
02.50 - Diversos	279
Total	279
05 - Administração de Sistemas Aplicativos	21
05.01 - Desenvolvimento e Implantação de Sistemas	69
05.02 - Manutenção de Sistemas	5
05.50 - Geração de Queries e Extração de Dados	95
Total	15
06 - Administração de Usuários	15
06.01 - Manutenção de Usuários	15
Total	2
07 - Administração de Segurança	2
07.01 - Manutenção de Segurança	1
09.02 - Alteração de Configuração	1
Total	1
09 - Administração de Ativos - Hardware	1
10.02 - Alteração de Configuração	1
Total	1
10 - Administração de Ativos - Software	1
Total	397


© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)

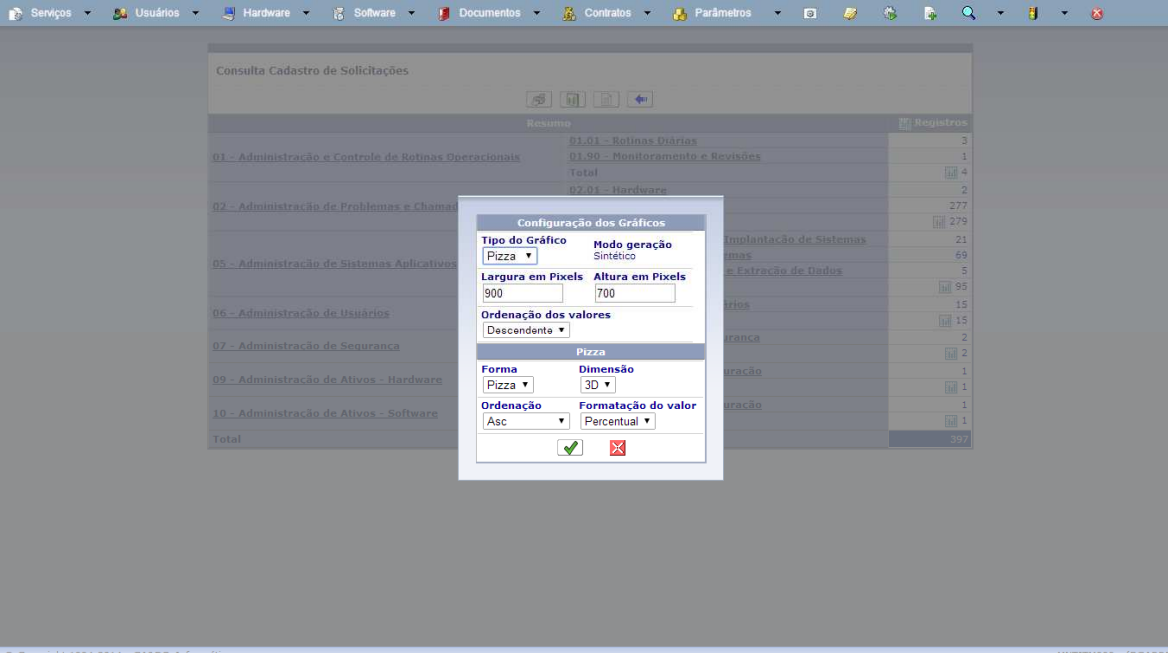
O resultado da consulta será exibido em um formato “resumo” totalizando o número de solicitações encontradas para cada Classe/Tipo dos dados selecionados para o filtro estabelecido na página anterior.

## Gráficos

Clique no botão , disponível nos níveis do total para abrir o gráfico relacionado.



Utilize o botão  da página resumo para definir as configurações do gráfico.



**Configuração dos Gráficos**

Tipo do Gráfico: Pizza  
 Modo geração: Sintético

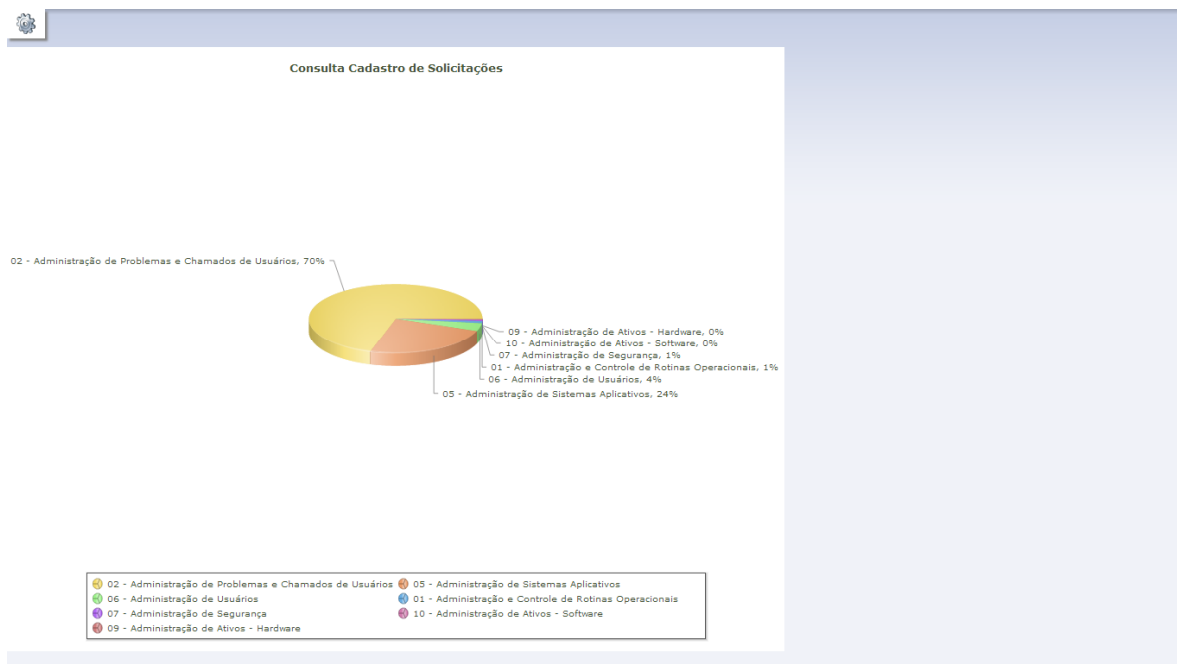
Largura em Pixels: 800  
 Altura em Pixels: 700

Ordenação dos valores: Descendente

Forma: Pizza  
 Dimensão: 3D

Ordenação: Asc  
 Formatação do valor: Percentual

© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (BGARRE)



### Detalhe


O detalhe dos registros selecionados poderá ser consultado ao clicar no botão da página resumo, que nesse caso, exibirá todos os registros, ou, no link disponibilizado para cada linha de total para que seja aberto apenas o detalhe da Classe/Tipo selecionado.

Número	Descrição	Divisão	Usuário	Gerente	Responsável	Lista Usuários	LR	Data Solicitada	Início Estimado	Término Estimado	Data Início	Data Término	Data Criação	Status
<b>Classe: 01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais</b>														
<b>Tipo: 01.01 - Rotinas Diárias</b>														
201400003	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	CSYUSER	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	19/02/2014			19/02/2014		19/02/2014	Cancelada
201400011	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	CSYUSER	CLEITE	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	08/04/2014			08/04/2014	08/04/2014	08/04/2014	Atendimento
201400016	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	My IT	CSYUSER	CLEITE	CLEITE			12/04/2014			12/04/2014	12/04/2014	12/04/2014	Encerrar
<b>Tipo: 01.00 - Monitoramento e Revisões</b>														
201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços	My IT	CLEITE	CLEITE		MTL-IT0000	NTA						11/04/2014	Pendente
<b>Classe: 02 - Administração de Problemas e Chamados de Usuários</b>														
<b>Tipo: 02.01 - Hardware</b>														
201400008	Problema com Equipamento: (Número)	My IT	MIGIANOLLA	AGONCALVES		MTL-IT0000	TCH						26/02/2014	Cancelada
201400002	Problema com Equipamento: 338	My IT	MIGIANOLLA	AGONCALVES	CLEITE	MTL-IT0000	TCH	27/03/2014			13/04/2014	13/04/2014	26/03/2014	Aguardando
<b>Tipo: 02.50 - Diversos</b>														
200200777	Melhorias Internas - CPD	My IT	CLEITE	CLEITE	CSYUSER			31/12/2003			31/12/2003	31/05/2002		R. Comite
200401828	Revisar documento PCC c/ normas para TI	My IT	CLEITE	CLEITE	CSYUSER			30/04/2004			30/04/2004	30/04/2004	15/03/2004	R. Comite
200701429	Nf. de devolução com mais de uma nf. referencia	My IT	MFERREIRA	AGONCALVES	CSYUSER			04/10/2007			11/12/2007	11/12/2007	04/10/2007	R. ITIP
200800463	Flag p/ ret. de impostos	My IT	MFERREIRA	AGONCALVES	CSYUSER			27/03/2008					27/03/2008	R. ITIP
200900092	Descritivo com procedimentos para cadastro geral	My IT	CLEITE	CLEITE	SLIMA			31/01/2009					15/01/2009	Encerrada
200900131	Revisão do cadastro geral para o SPED	My IT	CLEITE	CLEITE	SLIMA			31/03/2009					20/01/2009	Encerrada
200900154	permitir alterações nos pedidos de compra	My IT	MPAIVA	LROLLO	CSYUSER			26/01/2009					22/01/2009	R. ITIP
200900239	Carga dos dados para SPED contábil	My IT	CLEITE	CLEITE	SLIMA			13/02/2009					05/02/2009	Cancelada
200900319	Restaurar os dados do Valdir Delgado	My IT	PCAMPOS	MSILVA	EMANENTE			19/02/2009					17/02/2009	Reprovada

### Execução de Serviços - Ações

Pesquisa que permite ao responsável pesquisar as ações executadas para as solicitações de serviços do CMSS.

Clique na opção  "Consultas → Execução de Serviços - Ações", para abrir a página para consulta das Ações do CMSS.

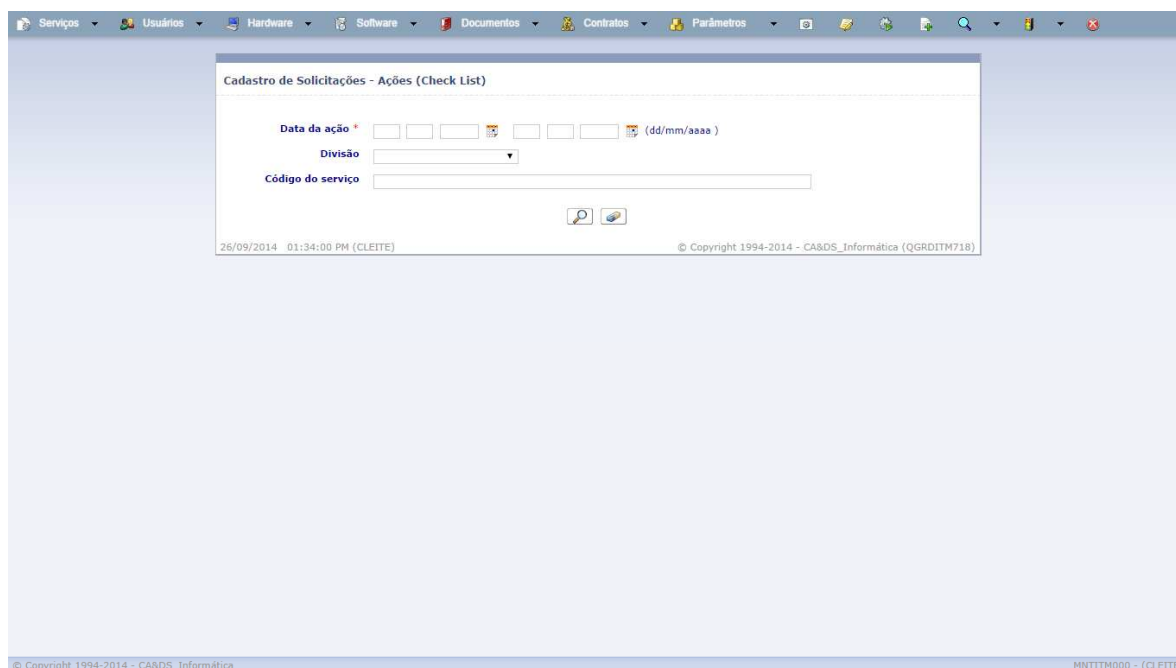
Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão  para realizar a consulta.

Note que o botão  (Mais Filtro) permite a exibição de mais campos para o filtro da consulta.


Data da ação	Ação	Tempo Execução	Usuário da Ação	Número	Descrição	Descrição da ação	Usuário Aprovação	Status
08/04/2014	ANL	0:15	CLEITE	201400010	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	Preparado a Fita para Backup AS/400: [ FITA ] Preparado a Fita para Backup Windows: [ FITA ]		Sucesso
08/04/2014	ANL	0:05	CLEITE	201400011	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	Realizado Backup no AS/400 para Fita: [ FITA ] Realizado Backup Windows para Fita: [ FITA ]		Sucesso
11/04/2014	APP		MGIANOLLA	201400012	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	Aprovação para encaminhar solicitação para TI	AGONCALVES	Em aprovação
11/04/2014	ANL		CLEITE	201400013	Revisão Anual do Catálogo de Serviços			Encerrada
<b>Relacionamentos:</b>								
SRVCTL: RA.0101.001: Conferência e Preparação de Fitas para Backup (01/01.01)								
11/04/2014	APP	0:15	MGIANOLLA	201400014	Liberação de Acesso para Sistemas Aplicativos	Aprovação para encaminhar solicitação para TI	AGONCALVES	Em aprovação
<b>Comentários do aprovador</b> Aprovado								

## Check List Report

Pesquisa que permite ao responsável pesquisar as ações reportadas como “Check List Report” para as solicitações de serviços do CMSS.



Clique na opção  “Consultas → Check List Report”, para abrir a página para consulta das Ações do CMSS.

Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão  para realizar a consulta.

Note que o botão  (Mais Filtro) permite a exibição de mais campos para o filtro da consulta.

Resumo	Reportado	Falha	Sucesso
RA.0101.001 - Conferência e Preparação de Fitas para Backup	2	0	2
20 - Conferência do Backup Realizado	1	0	1
30 - Preparação e Armazenamento das Fitas	1	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Você poderá observar os totais reportados no modo "Check List Report" para cada ação selecionada, sendo:

Reportado	Total das Ações reportadas com status "850" ou "899".
Falha	Total das Ações reportadas com status "899".
Sucesso	Total das Ações reportadas com status "850".

Utilize os botões/Links disponíveis na página para detalhar as Solicitações de Serviços reportadas.

Serviços ▾ Usuários ▾ Hardware ▾ Software ▾ Documentos ▾ Contratos ▾ Parâmetros ▾

### Cadastro de Solicitações - Ações (Check List)

Serviço	Descrição	Seq	Instrução da ação	Data da ação	Divisão	Número	Usuário da Ação	Reportado	Sucesso	Falha
RA.0101.001	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	20	Conferência do Backup Realizado	12/04/2014 15:14	My IT	201400016	RPITALUGA	1	1	
Total 20 - Conferência do Backup Realizado										
								1	1	0
RA.0101.001	Conferência e Preparação de Fitas para Backup	30	Preparação e Armazenamento das Fitas	12/04/2014 15:14	My IT	201400016	RPITALUGA	1	1	
Total 30 - Preparação e Armazenamento das Fitas										
								1	1	0
Total RA.0101.001 - Conferência e Preparação de Fitas para Backup										
								2	2	0
Total Geral										
								2	2	0

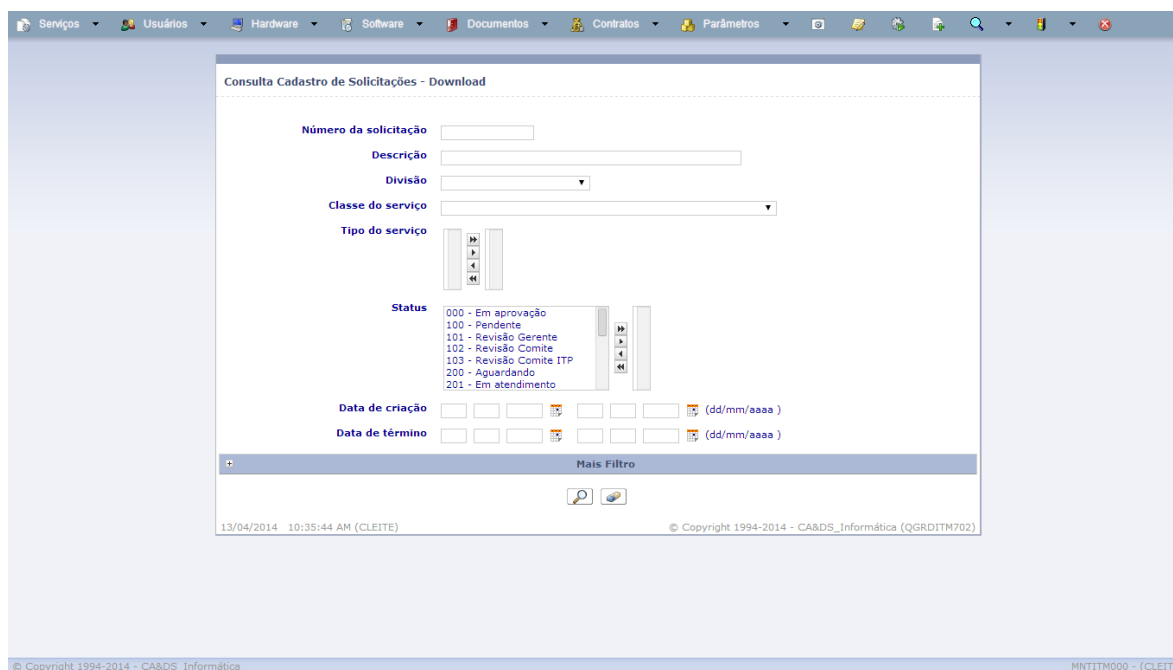
26/09/2014 01:43:15 PM (CLEITE) © Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática (QGRDITM718)

Visualizar 15 [1 de 2]


© Copyright 1994-2014 - CA&DS\_Informática MNTITM000 - (CLEITE)


## Download

O CMSS permite o download no formato Excel para dados selecionados.



Clique na opção “Serviços → Download → Cadastro Mestre Solicitações” para abrir a página para download do CMSS.

Entre com o filtro desejado para seleção dos dados e clique no botão  para realizar a consulta.

Note que o botão  (Mais Filtro) permite a exibição de mais campos para o filtro da consulta.

Aguarde a geração da planilha e siga as instruções da página para salvar o arquivo gerado.