

CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

Manual do Usuário

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 -
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PARA TI	- 3 -
Quando abrir uma solicitação de serviços?	- 3 -
Como devo agir com Sistemas de Terceiros?	- 3 -
Como a minha solicitação será atendida?	- 4 -
Fluxo Global para Atendimento das Solicitações de Serviços	- 6 -
ACESSANDO E NAVEGANDO NO SISTEMA	- 7 -
LOGIN	- 7 -
Menu Principal	- 8 -
INCLUIR NOVA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	- 9 -
MINHAS SOLICITAÇÕES	- 12 -
Consultando os detalhes de uma solicitação	- 13 -
Alteração da sua Solicitação de Serviços	- 14 -
Como alterar a descrição detalhada de uma solicitação?	- 15 -
Como cancelar uma solicitação que não está mais pendente?	- 15 -
MINHAS SOLICITAÇÕES (GERENTE)	- 16 -
Alteração da sua Solicitação de Serviços	- 17 -
MINHAS APROVAÇÕES	- 19 -
Aprovando ou Reprovando uma solicitação de serviços	- 21 -
SOX IT	- 23 -

INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação está presente em vários componentes da empresa, seja na forma de sistemas aplicativos, computadores, infraestrutura de rede e outros ativos que fazem parte das atividades diárias dos usuários.

O gerenciamento e administração eficiente desses recursos permite a execução de tarefas com maior produtividade e conseqüentemente com maiores ganhos para empresa.

Quanto maior a disponibilidade dos recursos de TI para que os usuários possam executar as suas tarefas, menor será o custo de realização dessas tarefas.

Para auxiliar no gerenciamento e administração dos recursos de TI, a CA&DS_Informática desenvolveu e utiliza-se de um sistema prático, rápido e eficiente de solicitações de serviços.

Nesse manual, você encontrará um guia prático para utilização do sistema ITM (IT Manager) para se comunicar com o departamento de TI e acompanhar a execução dos trabalhos para as suas solicitações de serviços.

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PARA TI

O departamento de TI é o responsável pelo gerenciamento e administração de todos os recursos de tecnologia existentes na empresa e também o principal prestador de serviços para garantir a interação do usuário final com esses recursos.

Essa interação entre TI x Usuários x Recursos deve ser controlada e gerenciada mediante solicitações de serviços, onde o usuário deverá registrar o que deseja e TI por sua vez deverá registrar todos os procedimentos executados para atender a solicitação do usuário.

Dessa forma, podemos documentar e controlar tudo que é feito no ambiente de tecnologia da empresa, seja a instalação de um novo computador, a alteração de configuração de algum recurso utilizado ou até mesmo a implantação completa de um novo sistema.

Quando abrir uma solicitação de serviços?

Sempre que você necessitar a atuação de TI para algum recurso de tecnologia utilizado por você ou pelo seu departamento isso deverá ser feito via solicitação de serviços, como por exemplo:

- ✓ Criação de um novo usuário para acesso aos sistemas da empresa.
- ✓ Exclusão de um usuário para acesso aos sistemas da empresa.
- ✓ Segurança de acesso para algum sistema da empresa.
- ✓ Instalação de um software em seu computador.
- ✓ Compra de um novo computador ou impressora.
- ✓ Alterações em funções existentes nos sistemas da empresa.
- ✓ Desenvolvimento de novas funções para os sistemas da empresa.
- ✓ Necessidade de um novo sistema para controle das suas atividades.
- ✓ Dúvidas ou treinamento para utilização dos recursos de tecnologia (hardware, software, etc.).
- ✓ Problemas com algum hardware ou software.
- ✓ Avaliação de hardware ou software.
- ✓ Sugestões.
- ✓ Etc.

Para facilitar a comunicação entre o usuário final e TI, existe no sistema ITM um catálogo de serviços oferecidos por TI que irá lhe auxiliar no momento de abrir uma solicitação de serviços.

Como devo agir com Sistemas de Terceiros?

Sistemas de Terceiros são sistemas instalados no ambiente da empresa e que possuem um contrato de manutenção para atendimento aos usuários em caso de dúvidas, erros verificados ou até mesmo para atualização de versões.

Sempre que houver necessidade de reportar um erro ou sanear uma dúvida operacional, você poderá abrir um chamado e entrar em contato diretamente com a empresa responsável, mas, quando necessitar de alguma atuação técnica, como, por exemplo, a instalação de uma correção para o

software, você deverá abrir uma solicitação de serviços para TI para que esse processo seja executado e acompanhado por um técnico responsável.

Como a minha solicitação será atendida?

Devemos sempre lembrar que TI presta serviços para toda empresa e não para um usuário ou departamento específico e como qualquer departamento de produção possui as suas limitações de recursos físicos (servidores, computadores, impressoras, etc.), sistemas e humanos (técnicos). Assim, o atendimento das solicitações de serviços deverá estar relacionado sempre com o impacto x benefício que isso agregará aos negócios da empresa.

As solicitações de serviços para TI são classificadas e priorizadas em um primeiro momento pelo próprio catálogo de serviços e posteriormente pelos responsáveis de TI para avaliação do impacto em relação aos negócios, como por exemplo:

- ➔ Uma solicitação de serviços relacionada a um problema que impede a entrada de pedido de venda terá prioridade em relação à solicitação de serviço para criação de um novo usuário para o departamento de compras.

Basicamente, o catálogo de serviços de TI se encarregará de direcionar as solicitações de serviços ao responsável de TI, portanto, é fundamental que você abra as solicitações de serviços selecionando o tipo de serviço correto em relação ao que você realmente deseja:

- ➔ Segurança de acesso para os sistemas da empresa?
- ➔ Compra de novo hardware ou software?
- ➔ Instalação de um software que a empresa já utiliza em seu computador?
- ➔ Problemas com hardware?
- ➔ Problemas com software?
- ➔ Desenvolvimento ou manutenção de funções nos sistemas da empresa?
- ➔ Dúvidas?

Conforme a seleção do tipo de serviço uma rota de aprovação será definida para que a solicitação gerada seja encaminhada para TI e/ou técnico responsável, por exemplo, na abertura de uma solicitação de segurança para criação de um novo usuário, a seguinte rota de aprovação será definida:

- ✓ O Gerente do departamento do usuário que gerar a solicitação.
- ✓ O Gerente de RH.
- ✓ O Gerente de TI.
- ✓ O Administrador SOX.
- ✓ O Controler.

Já as solicitações de problemas com um determinado sistema aplicativo serão encaminhadas diretamente ao técnico responsável para que o mesmo possa avaliar o impacto e ações necessárias. Após a avaliação, um escalonamento de atendimento será realizado conforme as necessidades.

As solicitações fora do escopo operacional de TI ou fora do planejamento atual, como por exemplo, melhoria em sistema aplicativo, compra de um novo software ou hardware, etc., serão tratadas da seguinte forma:

- ✓ Deverá existir uma aprovação inicial do gerente do departamento.
- ✓ O Gerente de TI e/ou técnico responsável deverá avaliar a possibilidade ou não do atendimento.
- ✓ O Gerente de TI e/ou técnico responsável deverá estimar o esforço e custo para atendimento.
- ✓ O Gerente do usuário deverá justificar a necessidade, considerando-se itens como redução de pessoal, redução de custo, aumento de produtividade, etc.
- ✓ O Gerente do usuário deverá classificar a solicitação com base na lista de solicitações existentes para sua área.
- ✓ O Comitê de Tecnologia de empresa deverá avaliar as solicitações existentes e autorizar os trabalhos para TI, bem como, definir as prioridades necessárias.
- ✓ TI deverá executar e gerenciar a execução dos trabalhos para atendimento das solicitações de serviços relacionadas pelos gerentes de departamento e comitê de tecnologia da empresa.

Assim, podemos resumir que suas solicitações de serviços serão atendidas por TI conforme a origem e necessidade:

➔ Rotinas Operacionais, relacionadas com o dia a dia da empresa:

Solicitações que podem passar por fluxo de aprovações, mas, que serão atendidas conforme a análise de impacto x disponibilidade dos recursos de TI, como por exemplo:

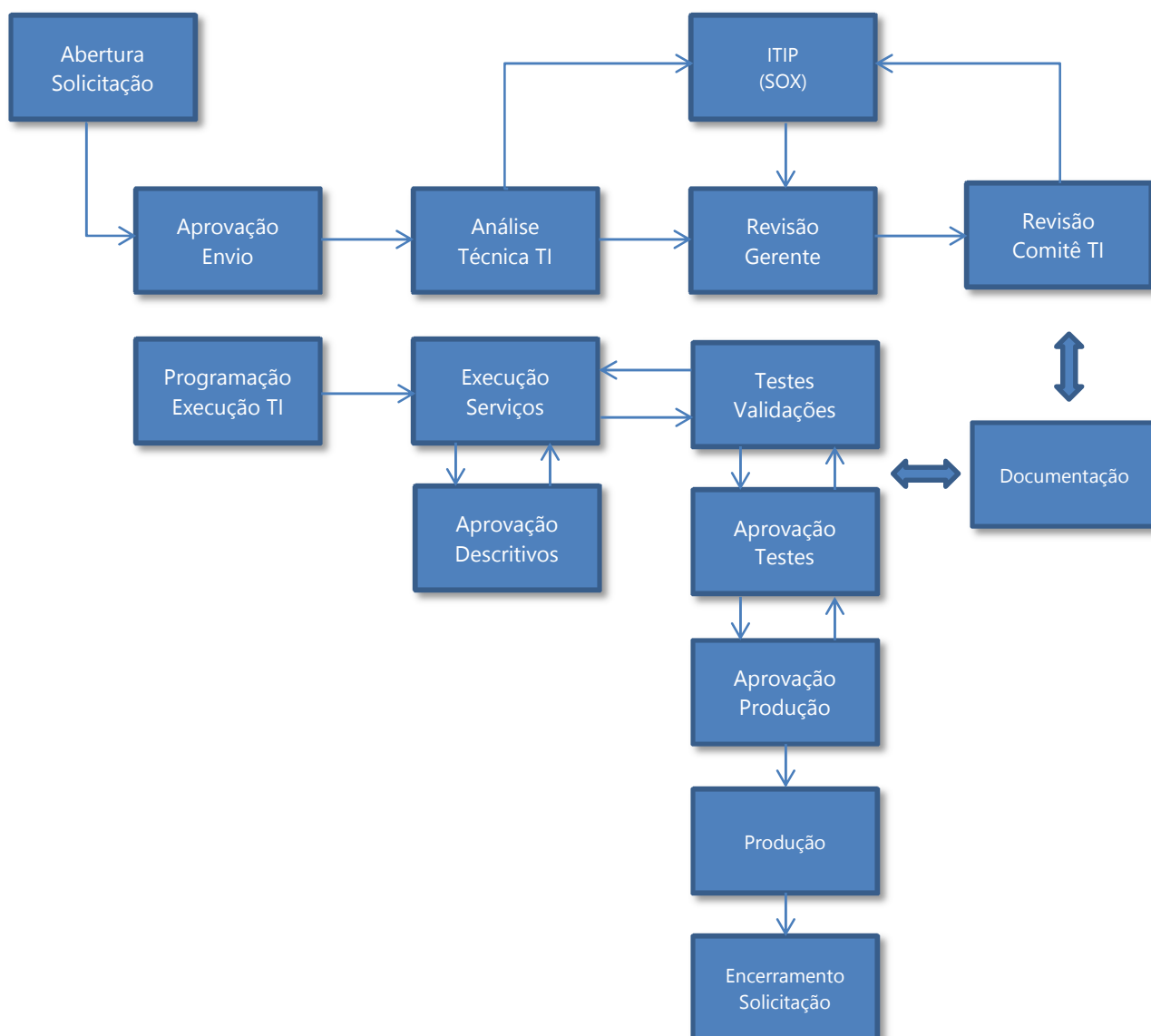
- ✓ Problemas com hardware ou software diversos.
- ✓ Problemas com e-mail ou acesso a Internet.
- ✓ Problemas com algum sistema administrativo utilizado pela empresa.
- ✓ Criação de um novo usuário para acesso aos sistemas da empresa.
- ✓ Segurança de acesso para sistemas ou recursos.
- ✓ Ajustes legais exigidos pelo Governo, Clientes, etc.
- ✓ Dúvidas para utilização de algum recurso de TI.

➔ Investimentos planejados com base no plano de TI da empresa:

Solicitações que passam por um fluxo de aprovações e análise de impactos, devem ser justificadas e priorizadas pelo gerente do departamento, podem ser classificadas e autorizadas pelo comitê de TI.

- ✓ Compra e um novo hardware, software ou sistemas administrativos.
- ✓ Melhorias e desenvolvimento em funções dos sistemas utilizados pela empresa.
- ✓ Ajustes legais exigidos pelo Governo, Clientes, etc.
- ✓ Atualização de versões para software e/ou sistemas utilizados.

Fluxo Global para Atendimento das Solicitações de Serviços



O fluxo acima representa todas as etapas relacionadas com o atendimento de uma solicitação de serviços que serão executadas conforme o tipo da solicitação em atendimento.

Para cada processo do fluxo acima, você poderá acompanhar o status e o responsável pelo atendimento da sua solicitação de serviços, interagindo de forma rápida e imediata quando necessário.

ACESSANDO E NAVEGANDO NO SISTEMA

LOGIN

Utilize-se do atalho disponibilizado por TI na sua área de trabalho para abrir a tela de LOGIN do sistema.

Login

Divisão: CADS Informática ITM

Usuário: [highlighted]

Senha: [input field]

Aplicação: Solicitações de Serviços - TI - 2.1

✓

cads_BlueV2

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática

Informe o seu usuário e senha da rede para ter acesso ao sistema.

Nota:

- A Divisão deverá ser a empresa relacionada com o seu usuário.
- A Senha deverá ser a senha da rede, ou, a senha interna do ITM conforme a configuração do usuário utilizado.
- A Aplicação deverá ser "Solicitações de Serviços – TI – 2.1".

Menu Principal

Número	Descrição	Divisão	Classe	Tipo	Data Criação	Data Solicitada	Responsável	Status
201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Sistemas	Desenvolvimento	12/02/2014	26/02/2014	CLEITE	Aguardando
201301159	Auditoria SOX - FY14 Q2	My IT	Chamados	Diversos	02/09/2013	03/09/2013	CLEITE	Atendimento
201300626	Autoridade no Infogger	My IT	Chamados	Diversos	08/05/2013	08/05/2013	CLEITE	Pendente
201300221	Inventário de MP	My IT	Chamados	Diversos	11/02/2013	18/03/2013	CLEITE	Atendimento
201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Chamados	Diversos	22/01/2013	22/01/2013	CLEITE	Programação


Após validar o seu usuário/senha, o menu principal do sistema será disponibilizado com a aplicação inicial sendo direcionada da seguinte forma:

- ➔ Se você possuir aprovação pendente para alguma solicitação, a página para aprovação será exibida.
- ➔ Caso contrário, a página com as suas solicitações será exibida.

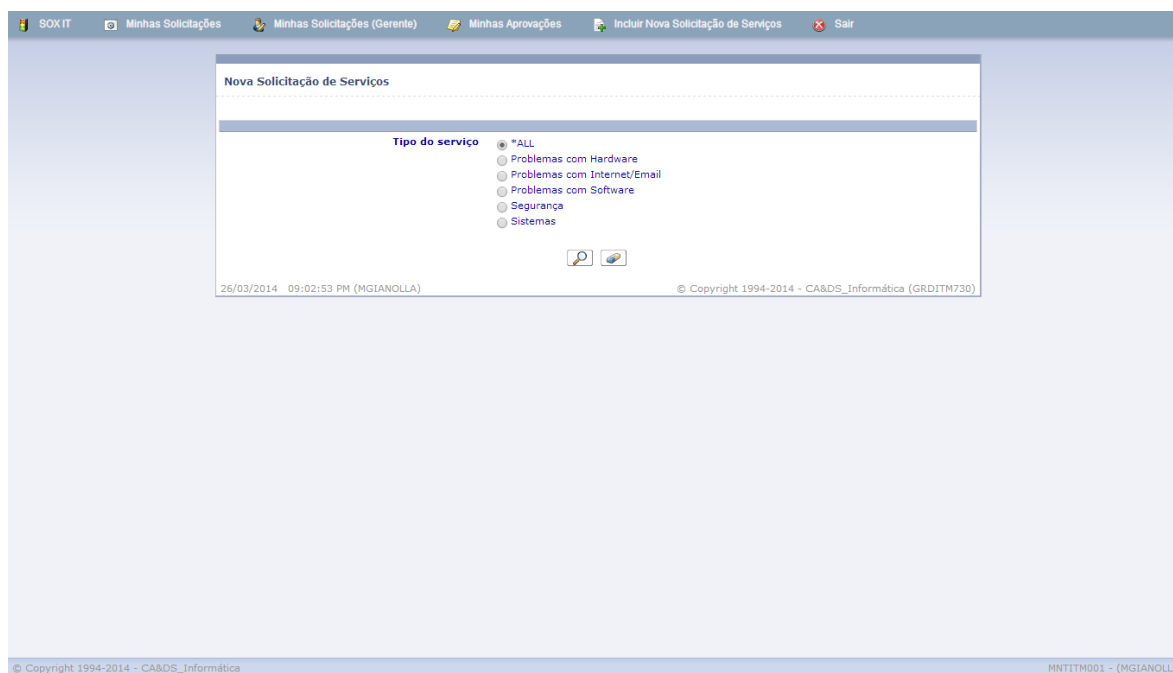
As funções disponíveis no sistema ITM podem ser acessadas a qualquer momento pela barra de menu localizada na parte superior da página.

Na parte inferior, no canto direito, serão exibidos o nome do menu e o código do usuário corrente, ativo para o sistema.

A navegação entre as funções do ITM é simples e ágil, bastando você clicar na opção desejada, disponível na barra de menu.

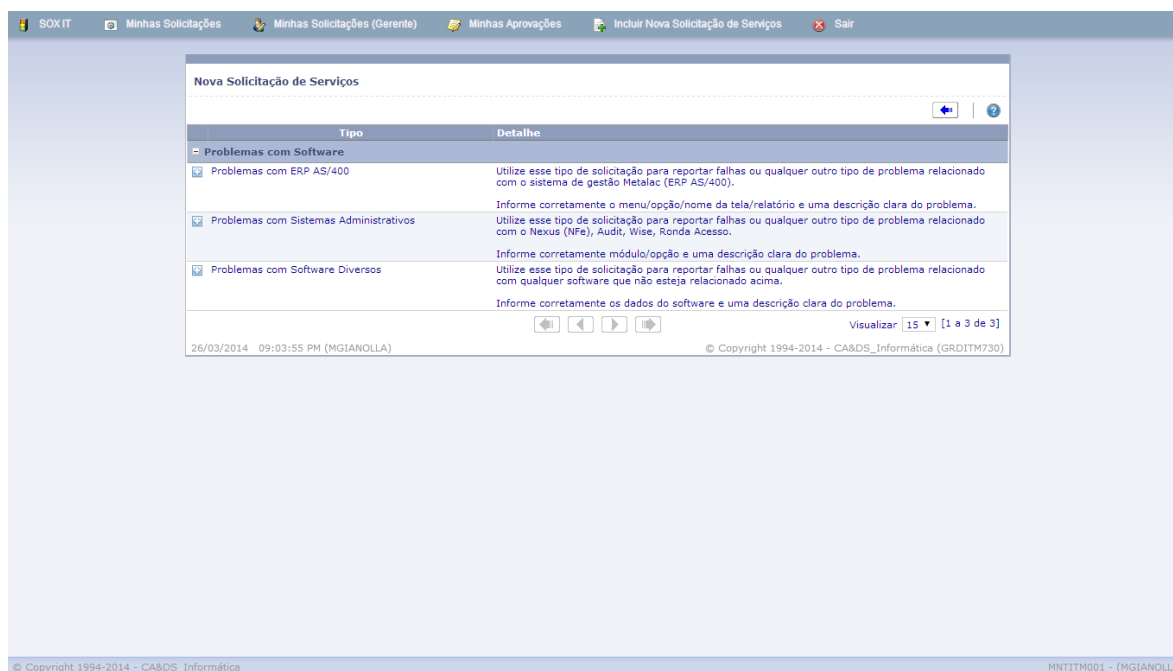
Utilize sempre o botão  para obter ajuda em relação às funcionalidades da página em que tiver acessando.

INCLUIR NOVA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS




Clique na opção “Incluir Nova Solicitação de Serviços” na barra de menu superior para abrir a página com os tipos de serviços disponíveis no catálogo de serviços do sistema ITM e selecione corretamente o tipo desejado conforme a sua necessidade.

Ao selecionar o tipo, o sistema automaticamente avançará para a próxima página.



Verifique atentamente cada solicitação de serviço disponível e selecione a que mais se aproximar da sua necessidade.

Após selecionar o serviço, preencha os dados necessários conforme os campos disponíveis na página e clique no botão  para confirmar a inclusão da solicitação de serviços.

Observe corretamente o preenchimento dos campos "Descrição" e "Descrição detalhada" que serão sugeridos pelo serviço selecionado, mas, devem ser complementados por você conforme a necessidade de abertura da solicitação de serviços, onde:

<p>Descrição (*)</p>	<p>Informe uma descrição "resumida" que identifique o motivo da abertura da solicitação, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Problema no equipamento: <número do seu equipamento> ➔ Problema no software: <nome do software> ➔ Criação de novo usuário para <nome do departamento> ➔ Novo relatório para o sistema <nome do sistema>
<p>Descrição detalhada (*)</p>	<p>Detalhe o motivo de abertura da solicitação e forneça dados para que TI possa avaliar o seu pedido.</p> <p>Para problemas, deixe claro o impacto nos negócios e as alternativas adotadas.</p> <p>Para investimentos, deixe claro o motivo e quais os benefícios esperados.</p> <p>Para segurança, informe o sistema, menu, opção, pasta da rede e a autoridade desejada (Inclusão, Alteração, Exclusão ou Consulta), etc.</p> <p>Para desenvolvimento e manutenção de sistemas, descreva a sua necessidade, motivos, ganhos, etc.</p>
<p>Data solicitada</p>	<p>Entre com a data desejada para atendimento, ou, deixe em branco se não houver uma data específica.</p>

Código do usuário	O sistema irá sugerir o usuário corrente, mas, você poderá abrir solicitações em nome de outro usuário alterando esse campo. Nesse caso, entre, no próprio campo, com o nome ou código do usuário para pesquisar e selecionar os usuários disponíveis.
Prioridade solicitada	Entre com a prioridade que você deseja para atendimento da solicitação, levando-se sempre em conta o impacto e o motivo da abertura da solicitação para suas atividades.
Código do hardware	Para solicitações que envolvem algum hardware, entre, no próprio campo, com o número do mesmo para pesquisar e selecionar o hardware desejado.
Solicitação pai	Entre com o número da solicitação principal para gerar uma solicitação dependente, como por exemplo, uma solicitação complementar de segurança para uma solicitação já existente de criação de usuário.

(*) Campos obrigatórios para abertura de uma solicitação de serviços.

SOX IT Minhas Solicitações Minhas Solicitações (Gerente) Minhas Aprovações Incluir Nova Solicitação de Serviços Sair

Nova Solicitação de Serviços

Número da solicitação: 201400009

Código do serviço: RQ.0201.001: Problemas com Hardware - Micros/Notebooks (02/02.01)

Descrição: Problema com Equipamento: 538

Descrição Detalhada: 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 dd/mm/aaaa

Código do usuário: MARIA SALETE POPPES G NAVARRO (MGIANOLLA)


Prioridade solicitada: Baixa Média Alta

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

Solicitação Pai: _____

26/03/2014 09:21:56 PM (MGIANOLLA) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM716)

Após confirmar os dados, um número será atribuído para solicitação de serviços e a mesma encaminhada para TI.

Clique no botão  para retornar à página anterior ou selecione uma opção na barra de menu superior.

Nota:

- A abertura de solicitações de serviços também poderá ocorrer com base em formulários customizados pela CA&DS_Informática, específicos para o cliente.

MINHAS SOLICITAÇÕES

Número	Descrição	Divisão	Classe	Tipo	Data Criação	Data Solicitada	Responsável	Status
201400009	Problema com Equipamento: 538	My IT	Chamados	Hardware	26/03/2014	27/03/2014		Pendente
201400002	Alteração na tela de custo	My IT	Sistemas	Desenvolvimento	12/02/2014	26/02/2014	CLEITE	Aguardando
201301159	Auditoria SOX - FY14 Q2	My IT	Chamados	Diversos	02/09/2013	03/09/2013	CLEITE	Atendimento
201300626	Autoridade no Infogger	My IT	Chamados	Diversos	08/05/2013	08/05/2013	CLEITE	Pendente
201300221	Inventário de MP	My IT	Chamados	Diversos	11/02/2013	18/03/2013	CLEITE	Atendimento
201300108	Falha para gerar o Daily Cost automaticamente	My IT	Chamados	Diversos	22/01/2013	22/01/2013	CLEITE	Programação



A página acima poderá ser acessada pela opção “ Minhas Solicitações” na barra de menu superior.




Utilize essa página como ponto principal para acompanhar o atendimento das suas solicitações de serviços ou para interagir com TI em relação as mesmas.

Por padrão, apenas as solicitações em aberto serão exibidas a menos que não exista nenhuma solicitação em aberto ou algum “filtro” de consulta esteja ativado.





Observe que para cada linha de detalhe existe um conjunto de opções ao lado esquerdo e a indicação do status atual da solicitação ao lado direito.

Algumas opções poderão ser executadas conforme o status da solicitação, como por exemplo, uma solicitação não poderá ser alterada após o seu atendimento.

	Permite abrir a página de alteração de algumas informações da sua solicitação de serviços, quando a mesma ainda estiver em aberto.
	<p>Copie os dados para inclusão de uma nova solicitação.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Opção útil quando a sua solicitação for rejeitada por falta de descritivo. Você pode copiar os dados e complementar as informações em uma nova solicitação.

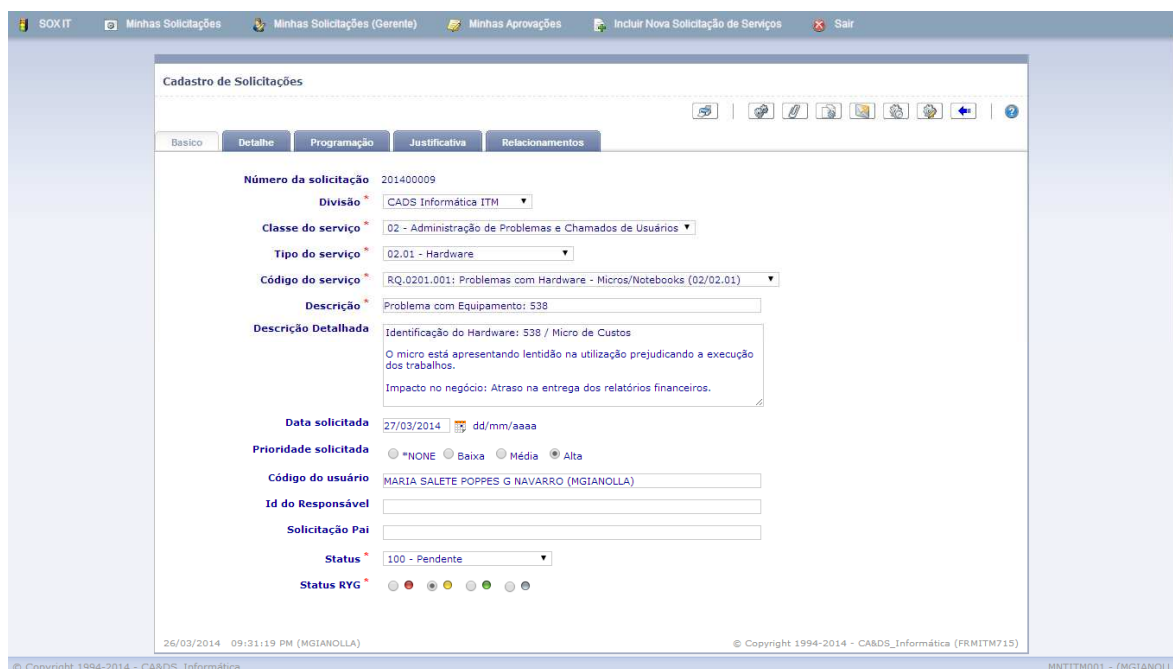
	<p>Permite abrir a página para que você possa consultar as ações relacionadas com a sua solicitação de serviços. As ações correspondem aos trabalhos relacionados com a sua solicitação de serviços e o status correspondente (Encerrado, Pendente, Em aprovação, etc).</p> <p>Normalmente as ações são reportadas/incluídas pelos técnicos responsáveis, mas, você também poderá interagir e reportar uma ação para a sua solicitação de serviços, como por exemplo, deixar registrado que você efetuou os testes de uma alteração de sistemas.</p>
	<p>Permite abrir a página com os documentos anexos a solicitação de serviços.</p> <p>Sempre que necessário relacionar algum documento com a sua solicitação de serviços, utilize essa opção ao invés de enviar por e-mail.</p>
	<p>Permite abrir a página para envio de e-mail ao responsável, com cópia para o gerente (opcional) relacionado a solicitação de serviços.</p> <p>O e-mail será enviado via Outlook, mas, uma cópia será armazenada como uma ação da solicitação de serviço.</p>

Observe a sinalização gráfica do status para cada solicitação de serviços:

	<p>Indica que a solicitação está aguardando alguma ação (aprovação, revisão gerente, comitê, fornecedor, análise de TI, etc.).</p>
	<p>Indica que a solicitação está em atendimento (ações em execução).</p>
	<p>Indica que a solicitação está encerrada.</p>
	<p>Indica que a solicitação está cancelada.</p>

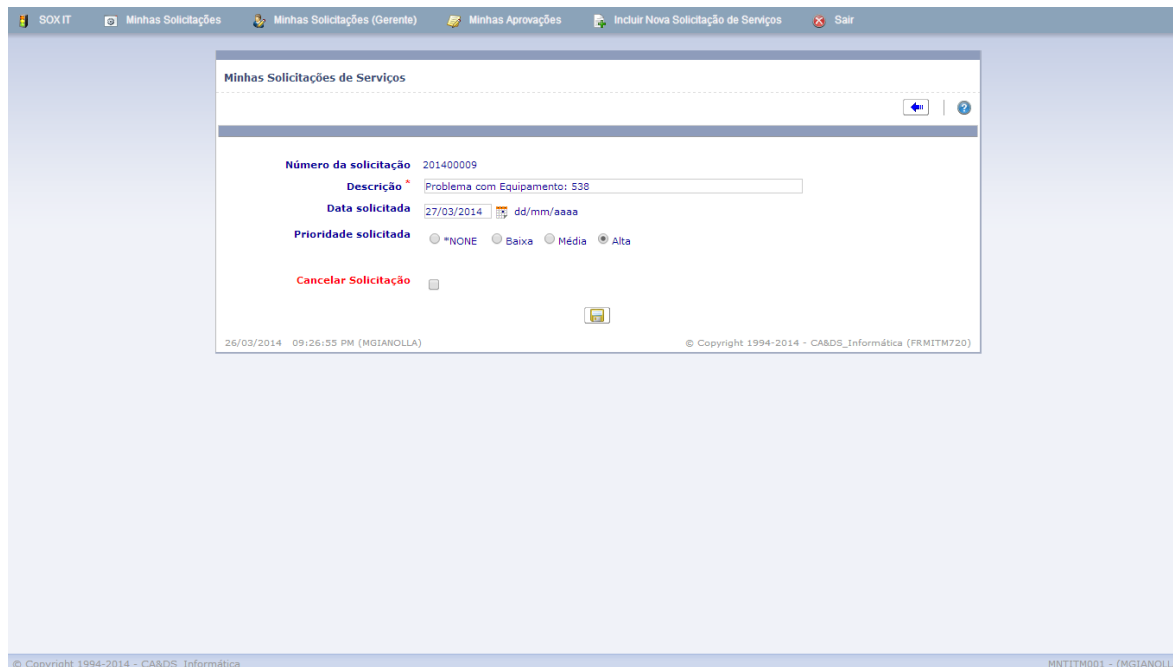
Consultando os detalhes de uma solicitação


Clique no número da solicitação de serviços para que os detalhes sejam exibidos.



Utilize as "Abas" disponíveis e os botões superiores na tela para consultar todas as informações relacionadas com a sua solicitação de serviços.

Alteração da sua Solicitação de Serviços



Após gerar uma solicitação de serviços você poderá alterar alguns dados selecionando a opção  na linha de detalhe da página principal "Minhas Solicitações de Serviços".

A atualização, no entanto somente poderá ser realizada para solicitações em aberto e o "Cancelamento" somente será permitido para solicitações que ainda não foram confirmadas e recebidas por TI (Pendente).

Como alterar a descrição detalhada de uma solicitação?

Após confirmar a abertura da solicitação o sistema não permite que a descrição detalhada seja alterada por uma questão de segurança e confiabilidade.

Imagine que você solicitou a liberação de segurança para consulta de uma pasta da rede e após aprovação do responsável alterou a descrição para "alteração". É por esse motivo que a descrição detalhada não pode ser alterada, ou seja, para manter a integridade de todo o fluxo de aprovação e execução dos trabalhos da solicitação.

Assim, caso seja necessário essa alteração você deverá cancelar a solicitação e abrir uma nova com os dados corrigidos.

Como cancelar uma solicitação que não está mais pendente?

Após o recebimento da solicitação por TI a sua solicitação sairá do status "Pendente" e não poderá mais ser cancelada por você, nesse caso, envie um e-mail para o responsável e solicite o cancelamento para que você possa efetuar as correções necessárias.

MINHAS SOLICITAÇÕES (GERENTE)

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Usuário	Data Solicitada	Rqs Pty	Responsável	Início Estimado	Término Estimado	Status
B		201201302	Impossibilidade de acesso ao aplicativo de banco	My IT	PSANTOS	30/10/2012		BGARRE			Pendente
B		201301232	Comunicado Bosch preenchimento Tags no XML	My IT	SMENDES	30/09/2013		JFIGUEIROA	14/10/2013	18/10/2013	Pendente
M		201300526	Autoridade no Infoger	My IT	MGIANOLLA	08/05/2013	M	CLEITE			Pendente
M		201301130	Alterações no ERP p/ atender a NT2013_005 da NFe	My IT	SMENDES	03/02/2014	M	GGALI			Pendente
M		201301369	Parametrização compras Imobilizado	My IT	SMENDES	24/10/2013	M	CLEITE			Pendente
M		201301377	NF48702 Fosfer	My IT	MPFERREIRA	21/10/2013	M	CLEITE			Pendente
M		201301380	Comunicado Benteler	My IT	MPFERREIRA	21/10/2013	M	CLEITE			Pendente
M		201301381	Problemas BB, Micro Lento	My IT	PSANTOS	21/10/2013	M	HCAMARGO			Pendente
M		201301384	Restore do SIGLA	My IT	MPFERREIRA	23/10/2013	M	CLEITE			Pendente
400	A	201301229	Adequação da aplicação do LDA	My IT	PSANIUS	30/09/2013	A	CLEITE			R. Gerente
900	M	201400009	Problema com Equipamento: 538	My IT	MGIANOLLA	27/03/2014	A				Pendente
900	B	201101442	Incluir preço do pedido no recebo.	My IT	MPFERREIRA	17/10/2011	M	CSYUSER			R. Gerente
900	B	201200354	Incluir Histórico Pedido	My IT	MPFERREIRA	19/03/2012	A	CSYUSER			R. Gerente
900	B	201200505	Msg na Rejeição de NF. Portaria	My IT	MPFERREIRA	19/04/2012	M	CSYUSER			R. Gerente
900	B	201300182	Bloqueio CL/TR/FS/CP/FO	My IT	MPFERREIRA	04/02/2013	A	CSYUSER			R. Gerente
900	B	201301150	Tela de pesquisa FO/CL	My IT	MPFERREIRA	30/08/2013	B	CSYUSER			R. Gerente
900	B	201301261	Informação CDA	My IT	MPFERREIRA	24/09/2013	B	CSYUSER			R. Gerente

A página acima poderá ser acessada pela opção "👤 Minhas Solicitações (Gerente)" na barra de menu superior.

Utilize essa página como ponto principal para acompanhar o atendimento das solicitações de serviços sob a sua Gerência e também para efetuar as revisões de justificativas e prioridades ou cancelar a solicitação.

Todas as solicitações fora do escopo planejado por TI devem ser justificadas e revisadas pelo Gerente responsável, onde:

- ➔ TI deverá fazer uma análise inicial de viabilidade e encaminhar a solicitação para revisão do Gerente.
- ➔ O Gerente deverá justificar a solicitação, avaliar investimentos, revisar as prioridades e encaminhar de volta para TI.
- ➔ TI classificará a solicitação para atendimento ou para revisão do comitê.

Por padrão, apenas as solicitações com os status abaixo serão exibidas quando não existir nenhum "filtro" de consulta ativado.

- ✓ 000 – Em aprovação (para Encaminhamento para TI).
- ✓ 100 – Pendente para aceite em TI.
- ✓ 101 – Pendente para revisão do gerente.
- ✓ 102 – Pendente para revisão do comitê de TI.
- ✓ 103 – Pendente para revisão do comitê de TI (ITIP → IT Implementation Policy).

As solicitações serão exibidas pela sequência de execução (Job Seq), prioridade (Job Pty) e número da solicitação conforme as definições atribuídas pelo próprio Gerente.


Observe que para cada linha de detalhe existe um conjunto de opções ao lado esquerdo e a indicação do status atual da solicitação ao lado direito.

O cancelamento será permitido apenas para as solicitações “pendentes” (ver tópico acima). Para cancelar, selecione a opção de alteração da solicitação desejada e siga as instruções da próxima página.

Nota:


- Consulte o tópico “Minhas Solicitações” para avaliar a funcionalidade de cada opção disponível.

Alteração da sua Solicitação de Serviços

Você poderá revisar a solicitação de serviços selecionando a opção  na linha de detalhe da página principal “Minhas Solicitações de Serviços - Gerente”.


Os dados serão exibidos em 5 camadas na página, sendo:

1. Dados básicos da solicitação.
2. Descrição detalhada da solicitação.
3. Análise de TI (Nota técnica, nível de dificuldade, etc.).
4. Revisões e justificativas do Gerente responsável.
5. Senha para atualização e botão de confirmação.

Utilize o botão  para esconder ou exibir cada camada da página, facilitando assim a análise dos dados.

A senha e o botão para “Salvar” somente serão liberados quando o status da solicitação permitir a atualização, solicitações já aceitas por TI ou encerradas não poderão ser alteradas.

Ao lado da senha, o campo “Enviar para TI” será disponibilizado quando o status for “101 – Revisão do Gerente”, nesse caso, selecione a opção quando desejar transferir novamente a solicitação para TI.

Para salvar os dados, informe a sua senha e cliente no botão  .

É importante que você revise todos os campos para justificar a solicitação de serviços, principalmente, as solicitações que serão encaminhadas para análise do comitê de TI.

A sequência de execução das suas solicitações deverá ser definida com base na revisão dos seguintes campos:

- Sequencia de execução.

Utilize o intervalo de 0 até 999 para indicar a sequência, sendo a prioridade definida da menor para a maior sequencia.

Por padrão, todas as solicitações são geradas com sequência 900.

- Prioridade para execução

Utilize os valores disponíveis para classificar a prioridade dentro da sequencia (Baixa, Média e Alta).

Sempre que a opção **"Cancelar solicitação"** estiver disponível na página, indicará que a solicitação de serviços selecionada pode ser cancelada pelo gerente responsável (status "pendente"). Quando necessário cancelar uma solicitação, proceda da seguinte forma:

- Selecione a opção "Cancelar solicitação" (dar um clique no campo).
- Entre com o texto justificando o cancelamento.
- Confirme a sua senha.
- Clique no botão salvar.

O usuário solicitante será avisado via e-mail do cancelamento efetuado, recebendo o texto informado na justificativa.

MINHAS APROVAÇÕES

Solicitações de serviços para TI poderão requerer aprovações eletrônicas para que a sua execução seja autorizada.

A aprovação poderá ser solicitada para que a solicitação de serviços seja encaminhada para TI, como por exemplo a criação de uma nova conta de acesso de usuário, ou, durante o processo de execução pelo responsável de TI, como por exemplo, a aprovação para atualizar uma alteração de sistemas em produção.

Data da ação	Número da solicitação	Usuário da ação	Descrição da ação
13/02/2015 07:48	201500003: Novo relatório para custos	MGIANOLLA	Aprovação para encaminhar solicitação para TI Aprovações para Encaminhamento da Solicitação O Gerente do departamento do usuário solicitante deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do encaminhamento para TI: <ul style="list-style-type: none"> · 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.
07/05/2015 14:27	201500004: Criação de novo usuário	CLEITE	Aprovação para encaminhar solicitação para TI Aprovações para Encaminhamento da Solicitação O Gerente do departamento do usuário solicitante deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do encaminhamento para TI: <ul style="list-style-type: none"> · Avaliar os dados do usuário (Nome, Telefone, Departamento, etc.). · Avaliar se os acessos e direitos solicitados estão de acordo com as funções do usuário.
09/07/2015 21:52	201500013: Novo relatório para análise custo std	MGIANOLLA	Aprovação para encaminhar solicitação para TI Aprovações para Encaminhamento da Solicitação O Gerente do departamento do usuário solicitante deverá avaliar e aprovar a solicitação antes do encaminhamento para TI: <ul style="list-style-type: none"> · 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.

A página acima poderá ser acessada pela opção " Minhas Aprovações" na barra de menu superior.


Sempre que você acessar o sistema e existir alguma aprovação pendente, a página será exibida automaticamente.





Na coluna "Descrição da ação" você poderá observar o descritivo de solicitação da aprovação e as instruções relacionadas para a aprovação.

Nota:


- A instrução de aprovação será exibida quando a ação estiver relacionada com um serviço padrão correspondente ao catálogo de serviços de TI.
- Aprovações adicionais poderão ser solicitadas sem uma instrução específica.

Para cada solicitação/ação que necessitar da sua aprovação, você poderá executar algumas ações clicando nos botões disponíveis, onde:

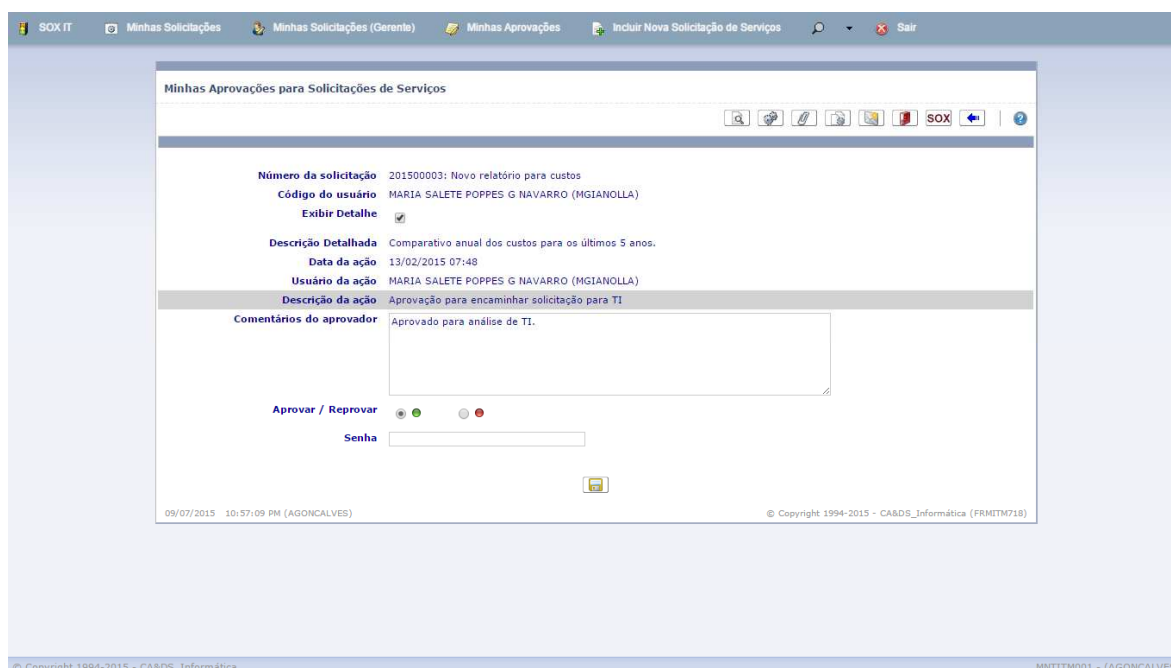
	Editar o registro para confirmar a aprovação e/ou reprovação.
---	---


	Permite abrir a página com as ações reportadas para a solicitação de serviços e também as aprovações já realizadas (outros aprovadores).
	Permite abrir a página com o descritivo técnico da solicitação de serviços.
	Permite abrir a página com os anexos (documentos) da solicitação de serviços.
	Permite abrir a página para enviar e-mail ao responsável da solicitação de serviços.

Observe atentamente os dados da solicitação de serviços antes da aprovação, onde:

Data da ação	Contém a data e hora que a aprovação foi solicitada.
Número da solicitação	Contém o número e a descrição resumida da solicitação de serviços. Posicione o mouse no botão  para consultar os detalhes da descrição da solicitação de serviços. Clique no link disponibilizado para poder consultar todos os detalhes disponíveis da solicitação de serviços.
Usuário da ação	Contém o Id do usuário que solicitou a aprovação.
Descrição da ação	Contém o descritivo de solicitação da aprovação e as instruções relacionadas para a aprovação.

Aprovando ou Reprovando uma solicitação de serviços











Você poderá Aprovar ou Reprovar uma ação da solicitação de serviços selecionando a opção  na linha de detalhe da página principal "Minhas Aprovações".

Os dados serão exibidos em 3 camadas na página, sendo:

1. Dados básicos da solicitação.
2. Descrição detalhada da ação da solicitação (o que está sendo aprovado).
3. Dados do aprovador (comentários e opções).

Na parte superior da tela, utilize os botões para avaliar detalhes da solicitação de serviços, onde:

	Permite abrir a página para consultar todos os detalhes da solicitação de serviços.
	Permite abrir a página com as ações reportadas para a solicitação de serviços e também as aprovações já realizadas (outros aprovadores).
	Permite abrir a página com os anexos (documentos) da solicitação de serviços.
	Permite abrir a página com o descritivo técnico da solicitação de serviços.

	Permite abrir a página para enviar e-mail ao responsável da solicitação de serviços.
	Permite abrir a página com os documentos relacionados para execução dos serviços.
	Permite abrir a página com os controles SOX relacionados para execução dos serviços.
	Voltar para a página anterior.

Utilize os botões acima para avaliar os detalhes antes de aprovar a ação, como por exemplo, consultar o descritivo técnico de um alteração antes de aprovar o mesmo para desenvolvimento.



O campo "Exibir Detalhe" permite esconder ou exibir os detalhes da solicitação, facilitando assim a análise dos dados.


Utilize o campo "Comentários do aprovador" para incluir os seus comentários em relação a ação tomada (Aprovar ou Reprovar).

Nota:

- *O comentário do aprovador poderá ser sugerido pelo sistema para ações padrões.*

Utilize o campo "Aprovar / Reprovar" para selecionar a opção/ação desejada, sendo:

- A opção  indica que a ação será aprovada.
- A opção  indica que a ação será reprovada.

Para confirmar a opção, entre com a senha e clique no botão  para salvar os dados.

SOX IT

SOX	Detalhe
500	Existe Controle de Alteração Documentado/Divulgado <i>A documented change control process is communicated to all IT Staff. The process covers all changes for applications and systems including new development, maintenance, and emergency fixes. Any updates to the process are authorized by IT management.</i>
501	Gerente Usuário Aprova Solicitações de Alterações <i>User management approves change requests for applications and systems before they are accepted by the IT department.</i>
502	Gerente IT Aprova Solicitações de Alterações <i>The IT Manager or a designated IT employee approves all changes for applications and systems prior to deploying the change to production.</i>
503	Alterações são Validadas em Ambiente de Testes <i>Application and systems changes are made in a test environment (or other appropriate non-production environment), where applicable, prior to deploying the change to production.</i>
504	Gerente IT Valida Solic./Alterações p/ Produção <i>The IT Manager or a designated IT employee ensures application or system changes are consistent with the user's request before deploying the change to production.</i>
505	Equipe Desenvolvimento não Altera Dados Produção <i>Development Staff (or those performing development duties) is prevented from changing production data or has all production data activity logged and verified by designated management.</i>
506	Aplicações Críticas Geram LOG das Atividades <i>Critical applications and systems are configured to log specified activity. The logs and/or other notifications are reviewed by designated personnel as deemed necessary and corrective action is promptly taken as deemed necessary.</i>
507	Adm. de IT são Notificados para Falhas Ocorridas <i>Designated IT personnel receive a notification (via pager, e-mail, etc.) when an application or system issue occurs (i.e., batch processing job does not successfully execute) and take appropriate action to resolve the issue in a timely manner.</i>
508	Existem Processos para Monitorar Problemas/Solução <i>A formal process exists for monitoring and tracking application issues, system issues and resolutions, all of which are communicated to IT personnel via a helpdesk tracking ticket or equivalent communication and monitoring tool.</i>
509	Existe Política de Segurança Documentada/Divulgada <i>A documented security policy exists and has been communicated to all IT personnel. The policy covers adds/deletes/changes of users, acceptable use of the systems, application rights and administration rights.</i>
510	Gerente Usuário Aprova Segurança Solicitada <i>Department management approves network, application and system access rights for all users, which are then granted under the direction of the IT Manager or designated IT employee. A user's access rights are deleted, disabled or changed based upon approval by the relevant department manager, notification by HR of the employee's separation from the company, or due to a change in job duties, as appropriate.</i>
511	TI Executa Reconciliação Trimestral de Usuários <i>IT Manager or designated employee performs a quarterly reconciliation of active employees to applications</i>

A página acima poderá ser acessada pela opção "  SOX IT" na barra de menu superior.

Utilize a página para verificar e acompanhar todas as políticas de TI relacionadas com a SOX e que são aplicadas no controle de execução dos serviços disponibilizados.