



# Manual do Usuário

## Módulo Serviços

## **Índice**

<b>1</b>	<b>Apresentação inicial .....</b>	<b>3</b>
1.1	Projeto SIGA.....	3
1.2	Módulo Serviços .....	3
1.3	Conceitos do projeto .....	3
<b>2</b>	<b>Acesso ao Sistema .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Menu Solicitação.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Abertura de uma nova Solicitação de Serviço .....</b>	<b>5</b>
4.1	Aba Solicitação.....	6
4.1.1	Preenchimento dos campos.....	7
4.2	Aba Informações Adicionais.....	11
4.2.1	Preenchimento dos campos.....	11
4.3	Aba Priorização .....	12
4.3.1	Preenchimento dos campos:.....	12
4.4	Aba Criar com Situação “Fechado” .....	13
4.5	Aba Arquivos Anexados .....	14
<b>5</b>	<b>Pesquisa as Solicitações de Serviços .....</b>	<b>15</b>
5.1	Preenchimento dos campos .....	15

## 1 Apresentação inicial

### 1.1 Projeto SIGA

O SIGA (Sistema Integrado de Gestão Administrativa) contempla um conjunto de medidas e melhores práticas para o aperfeiçoamento da atuação da Área de Administração desta Seccional, pela otimização e visão sistêmica dos processos de trabalho, promovendo maior agilidade e melhor qualidade dos serviços, melhor aproveitamento dos recursos humanos e diminuição do estresse.

Esta solução prevê análise e otimização dos processos de trabalho; implantação de um sistema de informática que atenda aos requisitos funcionais levantados; capacitação das equipes; e manutenção de um processo de melhoria contínua.

### 1.2 Módulo Serviços

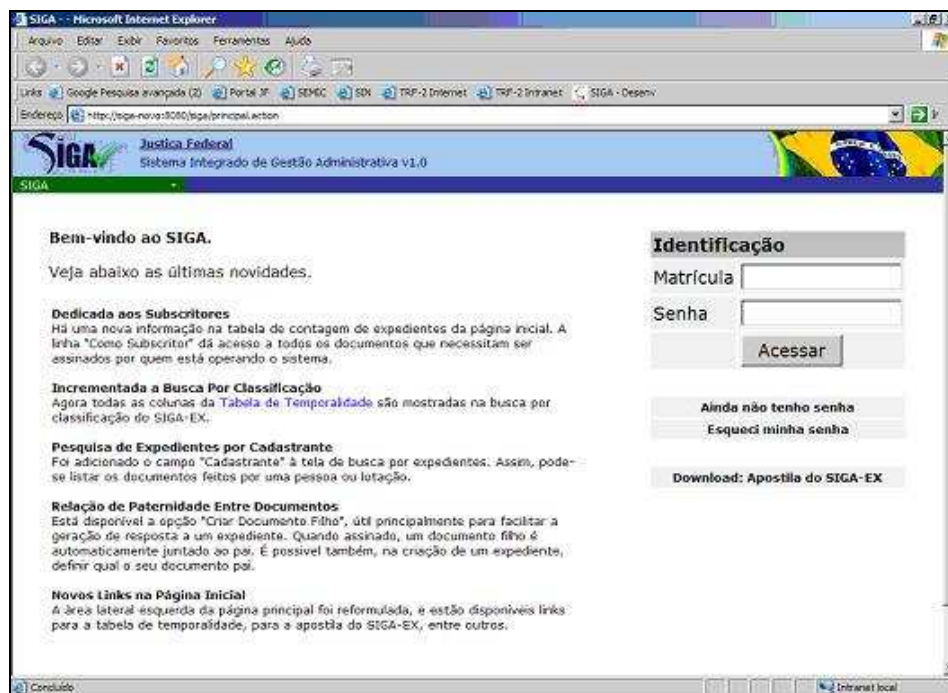
O SIGA-Serviços tem como objetivo automatizar os procedimentos operacionais referentes à solicitação da prestação de serviços pela Área Administrativa da SJRJ e pelos terceirizados, possibilitando a gerência e distribuição de tarefas, estatísticas de atendimento, cobrança junto às áreas de atendimento, viabilização de procedimentos preventivos, compartilhamento de conhecimento e levantamentos de dados para a análise de riscos.

### 1.3 Conceitos do projeto

- **Itens de Configuração:** um Item de Configuração representa os recursos existentes para apoio ao fornecimento de serviços. Cada Item de Configuração possui uma identificação institucional única, categoria, relacionamentos e atributos. Contempla: equipamentos (hardware), sistemas (software) e documentação. Exemplos: Computador, Sistemas de Informática e Telefone; (Hardware, Software e Documentação);
- **Serviços:** Representação das ações oferecidas através do sistema pelas Equipes Atendentes. Um Serviço pode ser vinculado a vários Itens de Configuração;
- **Solicitação de serviço:** é um conjunto de informações que definem e registram no sistema uma solicitação dos usuários. Uma Solicitação de Serviço é uma instância de um Processo de Atendimento.

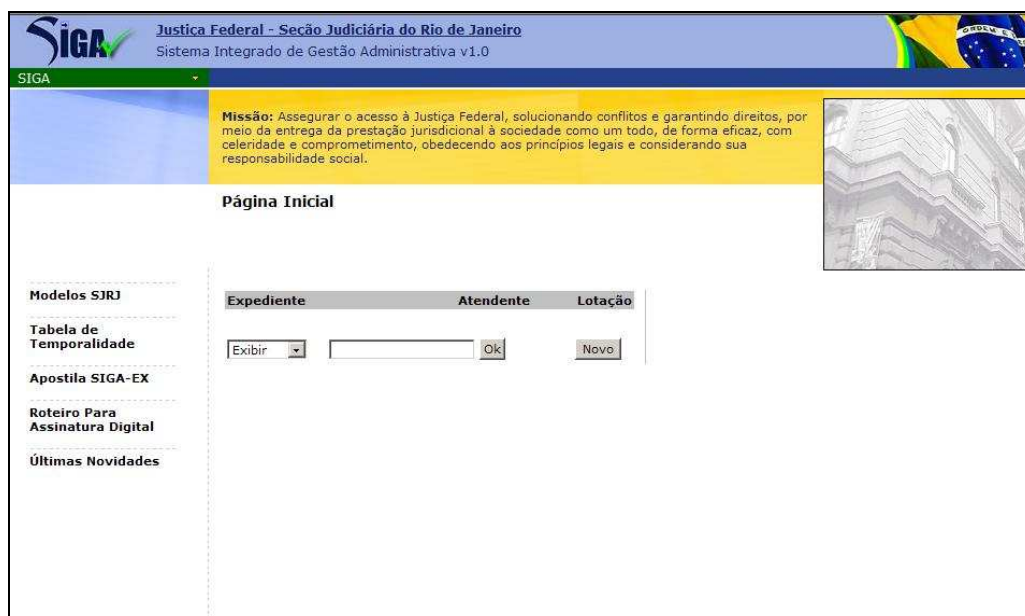
## 2 Acesso ao Sistema

Para acesso ao sistema, deve-se abrir o navegador (ex.: Internet Explorer) e digitar o endereço <http://siga/siga>. Será exibida a tela onde se digita o nome de usuário e a senha, clicando “acessar”.

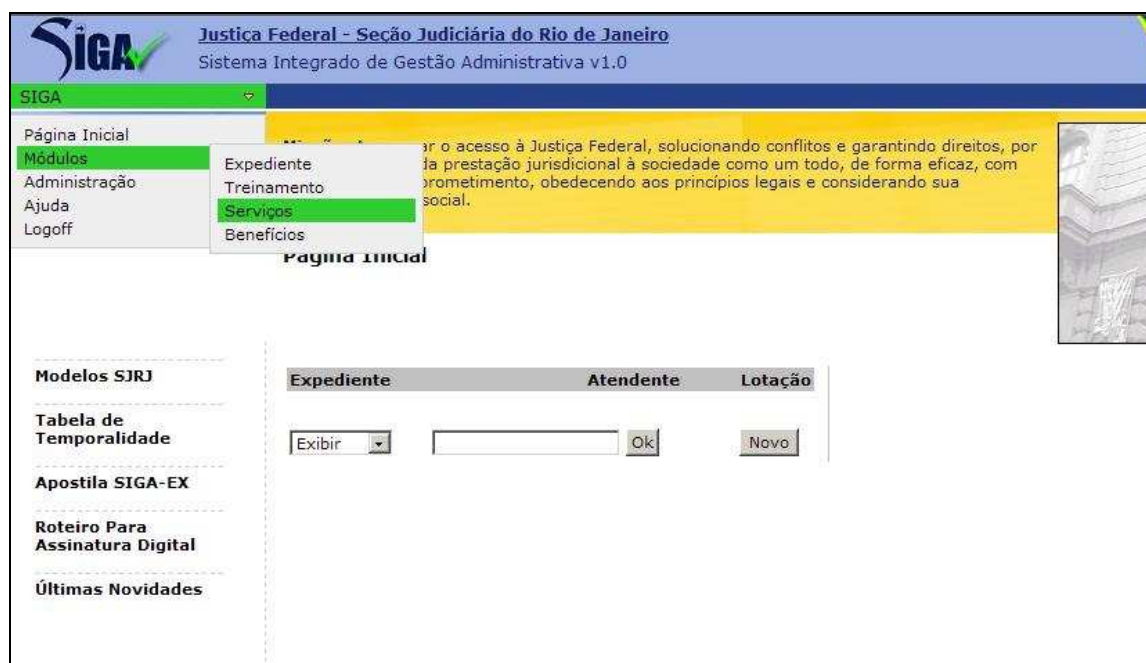


A identificação do usuário é a composição das letras referentes ao órgão com a matrícula. Por exemplo, para um servidor da SJRJ que possua a matrícula 22000, a identificação será RJ22000.

Após o login, o usuário é direcionado para a tela inicial, conforme a figura abaixo:



Através do menu principal SIGA, localizado no topo esquerdo da tela, o usuário deve escolher opção Módulos e em seguida a opção Serviços conforme figura abaixo:



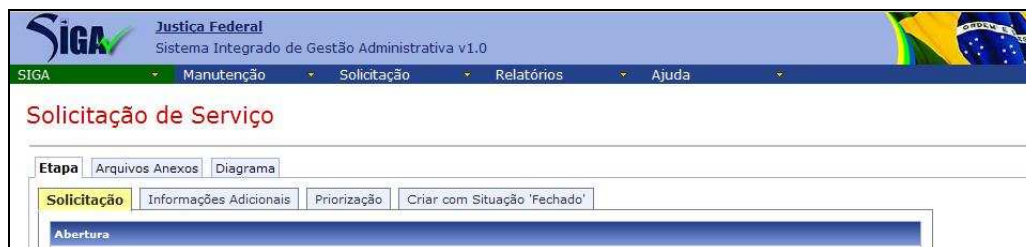
### 3 Menu Solicitação

O menu Solicitação disponibiliza as funcionalidades que serão utilizadas para a abertura e acompanhamento do atendimento das Solicitações de Serviços.



### 4 Abertura de uma nova Solicitação de Serviço

Através do Menu Solicitação, escolher a opção Nova. Esta opção disponibiliza o formulário para preenchimento da Solicitação de Serviços. O formulário está dividido em abas com as seguintes funcionalidades:



- **Etapas:** Permite ao cadastrante informar os dados da Solicitação.
  - **Solicitação:** Apresenta os campos da solicitação que deverão ser preenchidos pelo cadastrante.
  - **Informações Adicionais:** Disponibiliza os campos para informações adicionais de contato: telefone adicional, e-mail adicional, etc.
  - **Priorização:** O cadastrante define a prioridade da solicitação em função do GUT (gravidade, urgência e tendência).
  - **Criar com situação Fechado:** Permite que um cadastrante preencha uma solicitação com a situação Fechada. Será utilizada para registrar um atendimento que já foi resolvido, porém necessita do registro.
- **Arquivos Anexos:** Permite que o cadastrante anexe arquivos à solicitação.
- **Diagrama:** Mostra o diagrama da rede que está sendo utilizada pela.

#### 4.1 Aba Solicitação

Selecionando a aba SOLICITAÇÃO, serão mostrados os campos da solicitação como na figura abaixo:

#### 4.1.1 Preenchimento dos campos

- **Solicitante** (obrigatório): indicação da pessoa que fez a requisição para a abertura da Solicitação de Serviço. A identificação do Solicitante pode ser feita das seguintes formas:

a) Informar a matrícula e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Se a matrícula for válida será mostrado o nome referente à matrícula digitada juntamente com a equipe à qual a matrícula pertence.

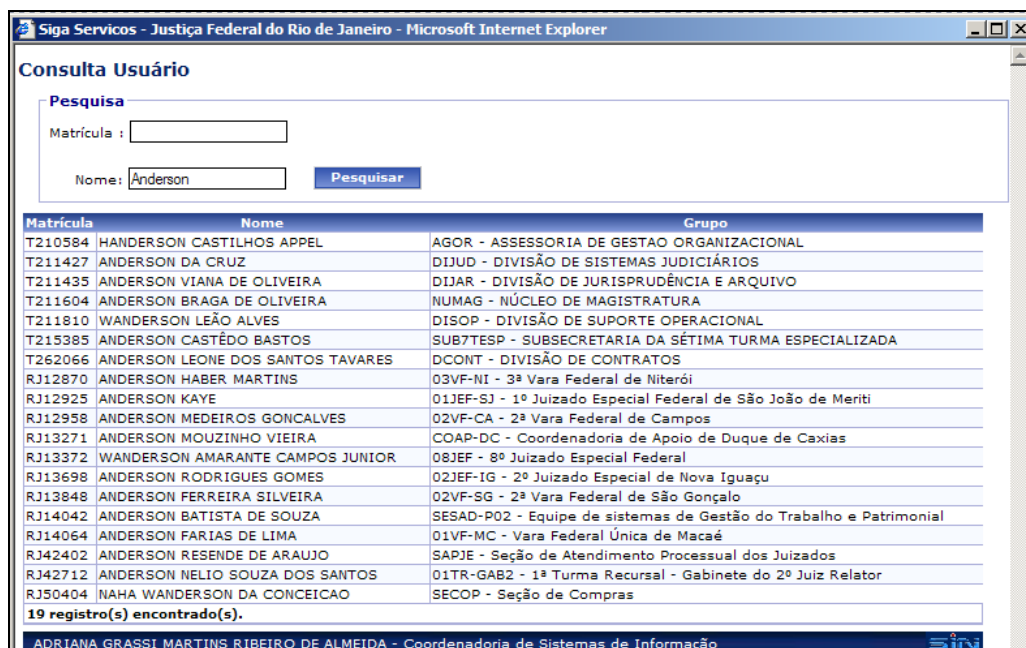


b) Informar o nome/parte do nome e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Caso exista somente um registro com o nome informado, serão mostrados a matrícula e o nome do solicitante.



Se existir mais de um registro com o nome informado, será aberta uma janela com a relação de nomes encontrados. Selecionar o nome, clicando no campo matrícula, e em seguida clique no botão OK.





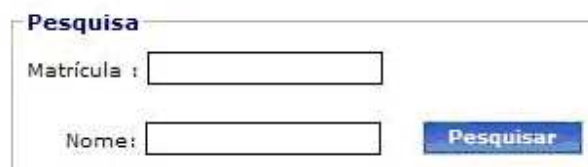
Matrícula	Nome	Grupo
T210584	HANDERSON CASTILHOS APPEL	AGOR - ASSESSORIA DE GESTAO ORGANIZACIONAL
T211427	ANDERSON DA CRUZ	DIJUD - DIVISÃO DE SISTEMAS JUDICIÁRIOS
T211435	ANDERSON VIANA DE OLIVEIRA	DIJAR - DIVISÃO DE JURISPRUDÊNCIA E ARQUIVO
T211604	ANDERSON BRAGA DE OLIVEIRA	NUMAG - NÚCLEO DE MAGISTRATURA
T211810	WANDERSON LEÃO ALVES	DISOP - DIVISÃO DE SUPORTE OPERACIONAL
T215385	ANDERSON CASTÉDO BASTOS	SUB7TESP - SUBSECRETARIA DA SÉTIMA TURMA ESPECIALIZADA
T262066	ANDERSON LEONE DOS SANTOS TAVARES	DCONT - DIVISÃO DE CONTRATOS
RJ12870	ANDERSON HABER MARTINS	03VF-NI - 3ª Vara Federal de Niterói
RJ12925	ANDERSON KAYE	01JEF-SJ - 1º Juizado Especial Federal de São João de Meriti
RJ12958	ANDERSON MEDEIROS GONCALVES	02VF-CA - 2ª Vara Federal de Campos
RJ13271	ANDERSON MOUZINHO VIEIRA	COAP-DC - Coordenadoria de Apoio de Duque de Caxias
RJ13372	WANDERSON AMARANTE CAMPOS JUNIOR	08JEF - 8º Juizado Especial Federal
RJ13698	ANDERSON RODRIGUES GOMES	02JEF-IG - 2º Juizado Especial de Nova Iguaçu
RJ13848	ANDERSON FERREIRA SILVEIRA	02VF-SG - 2ª Vara Federal de São Gonçalo
RJ14042	ANDERSON BATISTA DE SOUZA	SESAD-P02 - Equipe de sistemas de Gestão do Trabalho e Patrimonial
RJ14064	ANDERSON FARIAS DE LIMA	01VF-MC - Vara Federal Única de Macaé
RJ42402	ANDERSON RESENDE DE ARAUJO	SAPJE - Seção de Atendimento Processual dos Juizados
RJ42712	ANDERSON NELIO SOUZA DOS SANTOS	01TR-GAB2 - 1ª Turma Recursal - Gabinete do 2º Juiz Relator
RJ50404	NAHA WANDERSON DA CONCEICAO	SECOF - Seção de Compras

19 registro(s) encontrado(s).

ADRIANA GRASSI MARTINS RIBEIRO DE ALMEIDA - Coordenadoria de Sistemas de Informação

c) Fazer um clique no botão "...". Será aberta a janela Consulta Usuário. Digitar o nome/parte do nome ou a matrícula e clicar no botão Pesquisar. Selecionar o usuário e clicar no botão OK.

### Consulta Usuário



- **Equipe Solicitante** (obrigatório): no caso do solicitante realizar a solicitação em nome de uma equipe que não seja sua unidade organizacional, deve ser pressionado o botão "..." para a seleção. Será mostrada a tela "Consulta Equipe" com as equipes que o solicitante participa. O usuário deve selecionar a equipe fazendo um clique sobre o respectivo nome.
- **Item de Configuração** (opcional): é o objeto sobre o qual será feito o serviço. A seleção do Item de Configuração pode ser feita das seguintes formas:
  - a) Informar o código e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Se o código for válido será mostrado o nome do Item de Configuração;
  - b) Informar a descrição ou parte da descrição do item de configuração e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Se existir somente um registro com o nome informado, serão mostrados o código e nome do item. Se existir mais de um registro com o nome informado, será aberta uma janela com a relação de itens encontrados. Nesta tela o usuário poderá pesquisar digitando a descrição do item de configuração ou selecionar o item de configuração diretamente. Para efetivar a escolha, clicar no botão "OK";
  - c) Fazer um clique no botão "...". Será aberta a janela Listagem de Itens de Configuração. Digitar a descrição ou parte da descrição do item e clicar no botão Pesquisar. Após a exibição, selecionar o item e clicar no botão "OK".



- **Serviço** (obrigatório): representa o serviço relacionado ao item de configuração escolhido. A seleção do Serviço do Solicitante pode ser feita das seguintes formas:

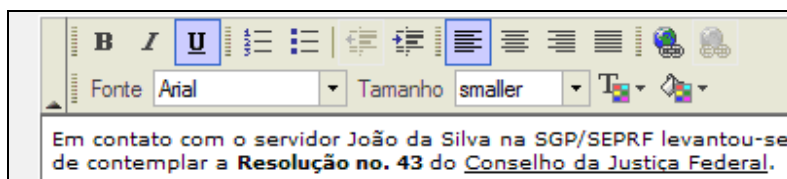
a) Informar o código e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Se o código for válido será mostrado código e nome do Serviço;

b) Informar a descrição ou parte da descrição do Serviço e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Se existir somente um registro com o nome informado, serão mostrados o código e nome do Serviço. Se existir mais de um registro com o nome informado, será aberta uma janela com a Listagem de Serviços encontrados. Nesta tela o usuário poderá pesquisar digitando o nome do serviço ou selecionar o Serviço diretamente. Para efetivar a escolha, clicar no botão “OK”;

c) Faça um clique no botão “...”. Será aberta a janela Listagem de Serviços. Nesta tela o usuário poderá pesquisar digitando o nome do serviço ou selecionar o Serviço diretamente. Para efetivar a escolha, clicar no botão “OK”.

- **Dicas:** são informações fornecidas, de forma automática, pelo sistema, que estão associadas ao serviço ou ao item de configuração. O solicitante deve verificar o conteúdo das Dicas antes de enviar a Solicitação.

- **Descrição** (obrigatório): o usuário deve descrever detalhadamente o motivo da solicitação. O sistema disponibiliza várias ferramentas de edição: negrito, inclinado, sublinhado, tipo e tamanho da fonte, etc.



- **Forma de acompanhamento:** informar como o solicitante deseja acompanhar a solicitação. O acompanhamento é feito através de envio de correio eletrônico. O usuário poderá escolher as seguintes opções:
  - Fechamento da Solicitação: O correio eletrônico é enviado no Fechamento da Solicitação.
  - Início das Etapas: O correio eletrônico é enviado no início de cada etapa da Solicitação e também no Fechamento da Solicitação.
  - Todos os andamentos: O correio eletrônico é enviado no início de cada etapa, nos andamentos da Solicitação, quando um arquivo é anexado e no fechamento da Solicitação.

- **Botão Gravar:** encerra o preenchimento da solicitação e a envia para a próxima etapa.

## 4.2 Aba Informações Adicionais

Na aba Informações Adicionais são registradas as informações adicionais para contato com o solicitante.

### 4.2.1 Preenchimento dos campos

- **Telefone Principal e Telefone Adicional:** preencher com o telefone que deseja estabelecer contato.
- **E-mail Adicional:** preencher com o endereço do e-mail que deseja estabelecer contato.
- **Horário de contato adicional:** preencher com o horário que deseja estabelecer contato.

- **Contato adicional:** preencher com o nome da pessoa que estará disponível para acompanhar o atendimento.
- **Agendamento:** se o solicitante deseja agendar uma data para o envio da solicitação, deverá preencher uma data no formato DD/MM/AAAA (dia, mês e ano) ou fazer um clique no calendário abaixo e selecionar a data.

The screenshot shows a web form with the following fields: 'E-mail Adicional', 'Horário de Contato', 'Contato Adicional', 'Agendar Abertura' (with a calendar icon), and 'Origem\*' (with a dropdown menu showing 'E-MAIL'). A calendar window titled 'Calendar - M...' is open, showing the month of March 2009. The date 13 is highlighted. Below the form, there is a link: 'Clique aqui para voltar a aba de Solicitação'.

- **Origem:** selecionar, na lista, a origem do atendimento.

### 4.3 Aba Priorização

Nesta aba o solicitante define as prioridades que deseja para a sua solicitação. A prioridade é definida por 3 índices: Gravidade, Urgência e Tendência.

#### 4.3.1 Preenchimento dos campos:

- **Gravidade (opcional):** na lista apresentada, selecionar o nível de gravidade da solicitação.

The screenshot shows the 'Solicitação de Serviço' form with the 'Priorização' tab selected. The 'Gravidade' dropdown menu is open, showing the following options: 'SEM GRAVIDADE', 'POUCO GRAVE', 'GRAVE', 'MUITO GRAVE', and 'OS PREJUÍZOS OU DIFICULDADES SÃO EXTREMAMENTE GRAVES'. The 'Urgência' and 'Tendência' dropdowns are also visible. A link at the bottom says 'Clique aqui para voltar a aba de Solicitação'.

- **Urgência (opcional):** na lista apresentada, selecionar o nível de urgência da solicitação.

The screenshot shows the 'Solicitação de Serviço' form with the 'Priorização' tab selected. The 'Urgência' dropdown menu is open, showing the following options: 'NÃO TEM PRESSA', 'PODE ESPERAR UM POUCO', 'O MAIS CEDO POSSÍVEL', 'COM ALGUMA URGÊNCIA', and 'É NECESSÁRIA UMA AÇÃO IMEDIATA'. The 'Gravidade' and 'Tendência' dropdowns are also visible. A link at the bottom says 'Clique aqui para voltar a aba de Solicitação'.

- **Tendência** (opcional): na lista apresentada, selecionar o nível de tendência da solicitação.

**Solicitação de Serviço**

Etapa: Arquivos Anexos Diagrama

Solicitação Informações Adicionais **Priorização** Criar com Situação 'Fechado'

**Priorização**

Gravidade -- escolha um --

Urgência -- escolha um --

Tendência -- escolha um --

-- escolha um --  
 NÃO VAI PIORAR OU PODE ATÉ MELHORAR  
 VAI PIORAR A LONGO PRAZO  
 VAI PIORAR EM MÉDIO PRAZO  
 VAI PIORAR EM CURTO PRAZO  
 SE NADA FOR FEITO, O AGRAVAMENTO DA SITUAÇÃO SERÁ IMEDIATO

Clique aqui

#### 4.4 Aba Criar com Situação “Fechado”

Esta aba permite que um solicitante preencha uma solicitação com a situação de Fechado. Será utilizada para registrar um atendimento que já foi resolvido, porém necessita do registro. Neste caso, a justificativa é obrigatória.

**Solicitação de Serviço**

Etapa: Arquivos Anexos Diagrama

Solicitação Informações Adicionais Priorização **Criar com Situação 'Fechado'**

**Criar com Situação 'Fechado'**

Criar solicitação com situação 'Fechado' ☒

Justificativa

A justificativa deve ser preenchida

Clique aqui para voltar a aba de Solicitação



## 4.5 Aba Arquivos Anexados

Possibilita a anexação de arquivos em qualquer formato. O usuário deverá realizar os seguintes procedimentos:

- Escrever a localização do arquivo ou clicar no botão “Procurar”.



- Caso seja necessário colocar uma observação, como por exemplo, o motivo da anexação do arquivo, preencher o campo “Descrição”.

- Para anexar o arquivo selecionado, aperte o botão “Salvar Arquivo”.

Caso seja necessário adicionar outros arquivos à solicitação, repetir os procedimentos acima.



## 5 Pesquisa as Solicitações de Serviços

Através do Menu Solicitação, escolher a opção Pesquisa. Esta opção disponibiliza o formulário que permite o usuário pesquisar solicitações.



Para fazer uma pesquisa, o usuário deve digitar os dados desejados e clicar no botão Pesquisar. O botão Limpar apagará os campos já digitados.

### 5.1 Preenchimento dos campos

- **Número da Solicitação:** retorna a solicitação cujo número foi digitado.
- **Período de Abertura:** retorna as solicitações que foram cadastradas no período informado. As datas devem ser digitadas no formato DD/MM/AAAA.
- **Cadastrante, Equipe Cadastrante, Solicitante, Equipe Solicitante:** retorna as solicitações com o cadastrante, equipe cadastrante, solicitante e equipe solicitante informados. Nesses campos o usuário pode digitar o nome/parte do nome e clicar na tecla <ENTER> ou na tecla <TAB>. Se existir somente um registro com o nome informado, será mostrada a descrição correspondente. Se existir mais de um registro com o nome informado, será aberta uma janela com os registros encontrados. Selecionar um e clicar no botão "OK".



- **Item de Configuração:** retorna as solicitações que possuem o item de configuração informado. Se o campo “Hierarquia” estiver marcado, a pesquisa retornará as solicitações referentes ao item de configuração informado e também aos itens de configuração que estão abaixo na hierarquia do item de configuração informado.

ID	Nome
697	DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA
699	.....DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS
701	.....PEÇAS DIGITAIS / ELETRÔNICAS
706	.....APRESENTAÇÃO MULTIMÍDIA
742	.....CD E DVD
741	.....FOTO
700	.....PEÇAS E PROCESSOS DIGITALIZADOS
722	.....PEÇAS IMPRESSAS
718	.....ADESIVO
704	.....AGENDA
720	.....APOSTILA
723	.....BANNER
702	.....BLOCO
724	.....CALENDÁRIO
719	.....CAPA
725	.....CARTÃO DE ESTACIONAMENTO
717	.....CARTÃO DE VISITA
726	.....CARTAZ
727	.....CARTEIRA FUNCIONAL
728	.....CARTILHA

- **Serviço:** retorna as solicitações que possuem o serviço informado. Se o campo “Hierarquia” estiver marcado, a pesquisa retornará as solicitações referentes ao serviço informado e também aos serviços que estão abaixo na hierarquia do serviço informado.

ID	Serviço
552	.....SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS
532	.....CRIAR NOVO RELATÓRIO OU CONSULTA
540	.....MANUTENIR A ESTRUTURA DE DADOS
541	.....MIGRAR E INTEGRAR SOFTWARE
553	.....SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA DE SOFTWARE
543	.....CORRIGIR LENTIDÃO DE SOFTWARE
544	.....CORRIGIR INDISPONIBILIDADE DE SOFTWARE
550	.....INSTALAR SOFTWARE NOS SERVIDORES
554	.....SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
533	.....DESENVOLVER PROJETO DE SOFTWARE
535	.....IMPLANTAR SOFTWARE EXTERNO
537	.....MANUTENIR CORRETIVAMENTE SOFTWARE
538	.....MANUTENIR ADAPTATIVAMENTE SOFTWARE
539	.....MANUTENIR EVOLUTIVAMENTE SOFTWARE
548	.....CONFIGURAR PARÂMETROS FUNCIONAIS DE SOFTWARE
555	.....SERVIÇOS DE CONTROLE DE ACESSO AOS SISTEMAS
545	.....FORNECER SUPORTE A USUÁRIOS DE SOFTWARE
547	.....CADASTRAR ACESSO DE USUÁRIOS

- **Situação:** retorna as solicitações com a situação informada.
- **Lista de prioridade:** retorna as solicitações que estão na lista de prioridades informada.