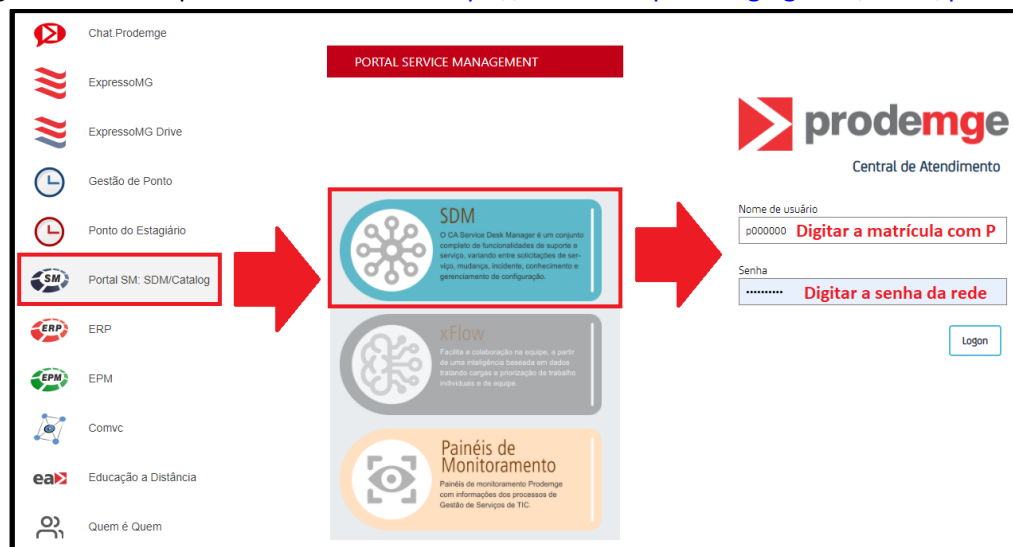


Como visualizar, criar, anexar documentos, transferir e finalizar ocorrências no SDM

1 – Visualizar ou Pesquisar OCR's

- a) Acessar o SDM (Service Desk Manager ou Gestão Central de Serviços) através do link disponível na intranet da Prodemge e logar. Link direto para acesso ao SDM: <https://www.sdm.prodemge.gov.br/CAisd/pdmweb.exe>



- b) Clicar em **Ocorrências** para abrir o submenu e em seguida selecionar uma das opções disponíveis:

Abertas por mim: OCR's que foram abertas por você.

Aberta: OCR's são abertas por pessoas do mesmo grupo ou área que você pertence.

Em andamento por mim / Em andamento pelos meus grupos: OCR's armazenadas temporariamente enquanto estão sendo preenchidas e editadas.

Resolvida: OCR's finalizadas e resolvidas. Após um tempo, elas são arquivadas e desaparecem desse local. Para visualizar uma que não esteja mais aqui é necessário fazer a pesquisa pelo número da OCR.

As ocorrências são listadas por ordem de data mais recente. Para visualizar o conteúdo basta clicar no número da OCR.

Ocorrência	Status	Organização	Resumo	Responsável	Grupo	Tarefas Pendentes	Categoria
OCR607307	Aberta	PRODEMGE	Acesso FTP		Gerência de Impressão Digital	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Data Center.Administração de Segurança(Adseg).Permissão para Usuário de FTP
OCR602892	Aberta	PRODEMGE	RENOVAÇÃO - ME-216/2017 - GENOA	Luiz Soares, Ricardo	Gerência de Impressão Digital	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Contrato-Fornecedor.Renovação contratual
OCR596441	Aberta	PRODEMGE	Encerramento contratual - CF-154/20 - MANIA DE FESTAS	Luiz Soares, Ricardo	Gerência de Impressão Digital	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Contrato-Fornecedor.Encerramento contratual
OCR586776	Aberta	PRODEMGE	SDAKE531 - 6299		Equipe de Impressão	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Operações.Execução de Fases - CRLV
OCR586681	Aberta	PRODEMGE	SDAKE531 - 6298		Equipe de Impressão	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Operações.Execução de Fases - CRLV
OCR586679	Aberta	PRODEMGE	SDAKE531 - 6297		Equipe de Impressão	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Operações.Execução de Fases - CRLV
OCR586678	Aberta	PRODEMGE	SDAKE531 - 6296		Equipe de Impressão	Não possui fluxo de tarefas	Serviços Internos.Operações.Execução de Fases - CRLV

- c) Se não encontrar uma ocorrência listada em uma das opções citadas anteriormente, selecionar a opção de pesquisa **Ocorrência** no campo de busca localizado no canto superior direito da página, digitar a abreviatura **OCR** seguida do **número da ocorrência** e clicar em **Ir**.

prodemge CA Service Desk Manager

Ocorrência Ir

Siqueira, Fernando Efetuar logoff Atualizar nível 3 Definir função

Service Desk Conhecimento Calendário de mudanças

Arquivo Exibir Pesquisar Janela Ajuda

Gerenciador de filas em 21/01/2021 15:56:02

Atualizar contagem

Atualização automática em 15:57:01

Gerenciador de filas Alt+X

- Ocorrências
 - Abertas por mim (2)
 - Aberta (16)
 - Em andamento por mim (0)
 - Em andamento pelos meus grupos (0)
 - Aguardando terceiros (0)
 - Resolvida (1)
- Incidentes
- Problemas
- Solicitações

Anúncios

Selecionar a opção Ocorrência

Digitar OCR seguido do número da ocorrência que deseja visualizar ou pesquisar.

Exemplo: OCR123456

- d) Caso o sistema encontre uma OCR informada, ela será aberta em uma nova janela. O histórico pode ser consultado acessando a aba **Logs > ATIVIDADES**

Detalhes

Produto	Posição	Função do usuário final	Em	Motivo
Método de geração de relatório	Responsável	Grupo	11/01/2021 13:22:20	
	Lara Da Conceicao, Sormani	Gerência de Impressão Digital	Nº de serviço	Data do serviço
Necessário para	Data/hora de retorno do chamado	Causa raiz	Ticket de sistema externo	

Informações resumidas

Resumo da ocorrência

Gravação de CD

Descrição da ocorrência

Solicito a gravação EM CD do arquivo MICROFIC.TXT disponível em G:\gravação_cd.

Data de abertura 11/01/2021 13:22:20

Data da resolução

Data de fechamento

Grupo em que a ocorrência se encontra

1. ATIVIDADES

2. LOG DE EVENTOS

3. AUTOMAÇÃO DE SUPORTE

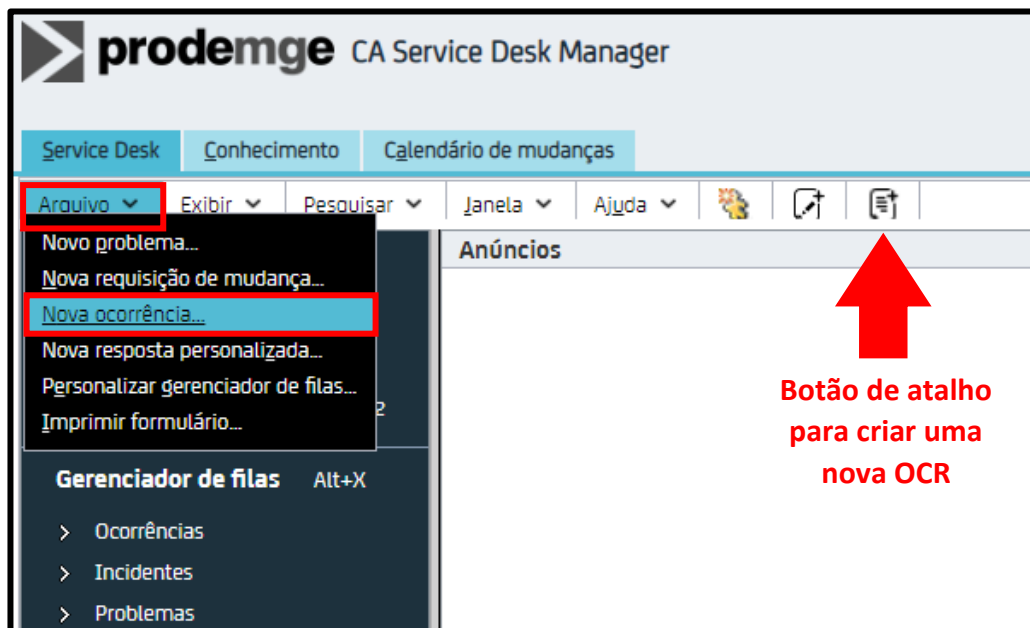
Lista de logs de atividades da ocorrência

Pesquisar Mostrar filtro Limpar filtro(\$) Exportar

Expandir tudo (\$)	Tipo	Criado por	Em	Tempo gasto	Descrição
1-13 de 13	Transferir	Antonio	12/01/2021 09:15:45	00:00:23	Dvd entregue.
	Registrar solução	Antonio	12/01/2021 09:15:33	00:00:09	Dvd gravado.
	Atualizar status	Antonio	12/01/2021 09:15:27	00:00:04	Status alterado de 'Aberta' para 'Em andamento'.
	Registrar comentário	Antonio	12/01/2021 09:15:12	00:00:13	Dvd gravado e entregue na GIM.
	Transferir	Jose	11/01/2021 14:30:44	00:01:02	Favor atender.
					Grato.

2 – Criar uma nova OCR

- a) Clicar em **Arquivo > Nova ocorrência** ou diretamente no botão “**Criar ocorrência**”.



- b) Preencher os campos destacados na figura abaixo e ao finalizar, clicar em **Salvar** no menu superior direito.

The screenshot shows the 'Criar ocorrência' form in the prodemge CA Service Desk Manager. The form is titled 'Criar ocorrência OCR607363'. The annotations are as follows:

- 1**: Solicitante * (Campo para %sobrenome)
- 2**: Categoria * (Campo para %categoria)
- 3**: Título da Ocorrência (Campo para o título da ocorrência)
- 4**: Descrição da ocorrência * (Campo para descrever o problema ou motivo)
- 5**: Dependendo da "Categoria" informada anteriormente, serão abertos diferentes campos na aba "PROPRIEDADES". Os campos marcados com asterisco (*) precisarão ser preenchidos.
- 6**: A aba "ANEXOS" permite anexar arquivos
- 7**: Salvar após preencher todos os campos

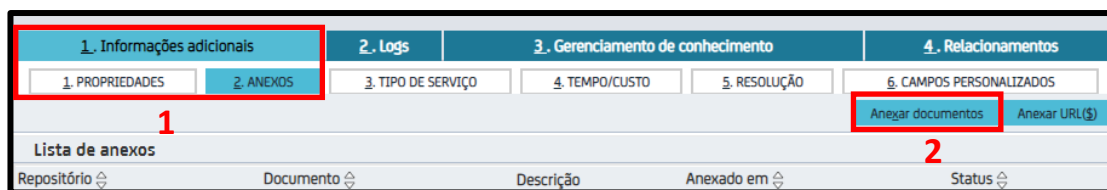
Other annotations include:

- Número da OCR criado automaticamente pelo sistema (pointing to the OCR number)
- Alterar se necessário (pointing to the Prioridade field)

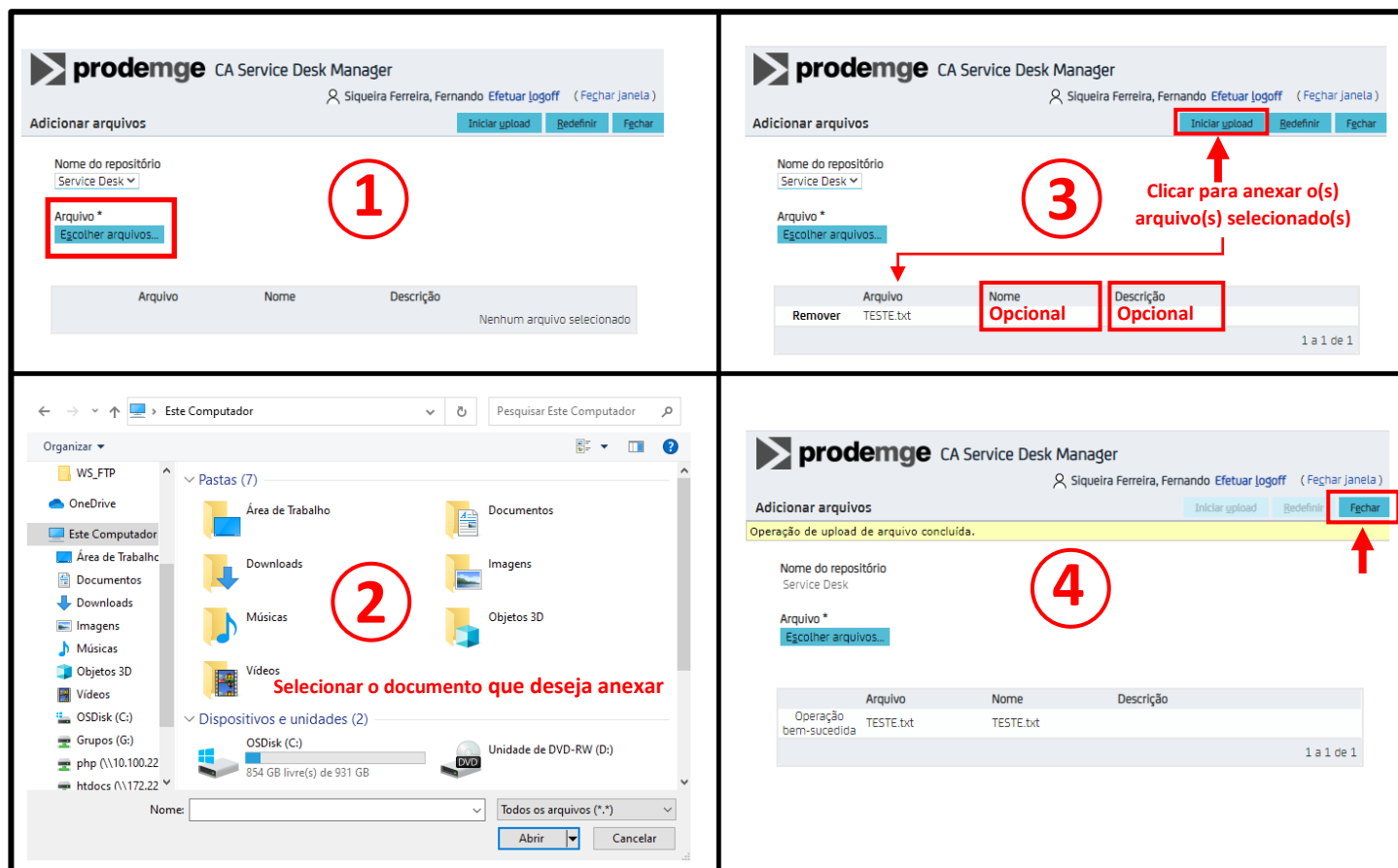
The form includes fields for Solicitante, Categoria, Título, Descri o, and various details like Produto, Método de gera o de relatório, N cess rio para, Data/hora de retorno do chamado, Causa raiz, and Ticket de sistema externo. It also has a section for 'Informações resumidas' with a timer and a 'Salvar' button.

3 - Anexar documentos na OCR

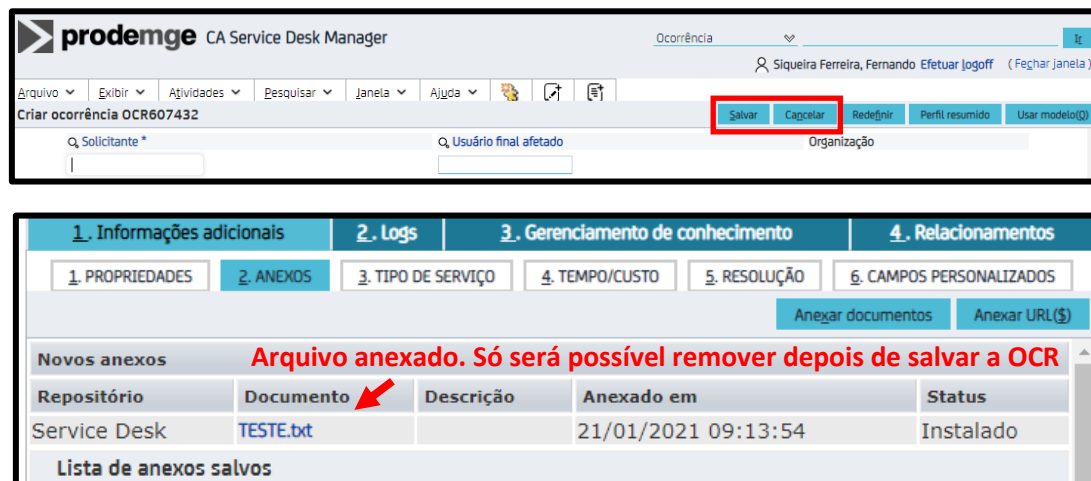
- a) Dentro do item **Informações adicionais**, clicar em: **ANEXOS > Anexar documentos**



- b) Clicar em **Escolher arquivos...** > “Selecionar o(s) arquivo(s) que deseja anexar” > Caso necessário, pode-se dar um nome e uma descrição para o documento que será anexado bastando preencher os campos **Nome** e **Descrição** antes de clicar no botão **Iniciar upload** > **Iniciar upload** > **Fechar**



- c) Após anexar um arquivo, só será possível excluir ou substituir o mesmo depois de **Salvar** a OCR e então editá-la. Uma alternativa para excluir um arquivo anexado por engano é cancelar a ocorrência em questão e criar outra. Para isso, basta clicar no botão **Cancelar** do menu superior direito e criar uma nova OCR anexando o arquivo correto.



4 – Transferir uma OCR

- a) Clicar no número ocorrência que deseja transferir para visualizar o seu conteúdo > **Atividades** > **Transferir...**

The screenshot shows the 'prodemge CA Service Desk Manager' interface. The top navigation bar includes 'Arquivo', 'Exibir', 'Atividades', 'Ações', 'Pesquisar', 'Relatórios', 'Janela', and 'Ajuda'. The 'Atividades' dropdown menu is open, showing options: 'Atualizar status...', 'Retorno de chamado...', 'Pesquisar...', 'Registrar comentário...', 'Solução...', 'Transferir...', 'Escalonar...', and 'Notificar manualmente...'. The 'Transferir...' option is highlighted with a red box. The background shows details for occurrence 'OCR595142'.

- b) Apagar o nome do grupo que consta no campo **Novo Grupo**, digitar % seguido do nome do grupo para o qual deseja transferir, preencher se necessário o campo **Descrição do usuário** com alguma informação complementar e **Salvar**.

The screenshot shows the 'Transferir ocorrência OCR595142' form in the 'prodemge CA Service Desk Manager' interface. The 'Salvar' button is highlighted with a red box. The form contains fields for 'Número da ocorrência', 'Resumo da ocorrência', 'Grupo atual', 'Responsável atual', 'Novo grupo', 'Novo responsável', 'Tempo gasto', 'Data da atividade', 'Marca de data e hora', and 'Interno?'. The 'Novo grupo' field is highlighted with a red box and contains the text '%nome do novo grupo'. The 'Descrição do usuário' field is also highlighted with a red box and contains the text 'Adicionar alguma informação complementar se for necessário'.

- c) Após esses passos, a OCR pertencerá ao novo grupo que foi informado no campo **Novo Grupo** e não irá mais aparecer na sua lista de ocorrências caso você não faça parte do novo grupo.

5 – Finalizar (fechar) uma OCR

- a) Clicar no número ocorrência que deseja finalizar (fechar) para visualizar o seu conteúdo > **Editar**

prodemge CA Service Desk Manager Ocorrência

Siqueira Ferreira, Fernando **Efetuar logoff** (Fechar janela)

Arquivo Exibir Atividades Ações Pesquisar Relatórios Janela Ajuda

OCR606289 - Detalhes da ocorrência

Editar Perfil resumido

Solicitante Siqueira Ferreira, Fernando	Usuário final afetado Siqueira Ferreira, Fernando	Organização PRODEMGE
Categoria Serviços Internos.Data Center.Gravação-Cópia de CD-DVD	Status Em andamento	Prioridade Nenhuma

Detalhes

Produto	Posição	Função do usuário final	Em	Motivo
			11/01/2021 13:22:20	
Método de geração de relatório	Responsável Lara Da Conceicao, Sormani	Grupo Gerência de Impressão Digital	Nº de serviço	Data do serviço
Necessário para	Data/hora de retorno do chamado	Causa raiz	Ticket de sistema externo	

Informações resumidas

- b) Se o campo “Responsável” estiver em branco, adicionar seu nome (%sobrenome);
Se o campo **Status** estiver definido como **Aberta**, alterar para **Em andamento Padrão** ou **Resolvida**, de acordo com a situação e **Salvar**.

prodemge CA Service Desk Manager Ocorrência

Arquivo Exibir Atividades Ações Pesquisar Janela Ajuda

OCR586681 - Atualizar ocorrência

Q Solicitante * Lara Da Conceicao, Sormani

Q Usuário final afetado Lara Da Conceicao, Sormani

Q Categoria * Serviços Internos.Operar

Status * Aberta

Detalhes

Produto	Posição	Função do usuário final
<vazio>		<vazio>
Método de geração de relatório	Q Responsável	Q Grupo *
<vazio>		Equipe de Impressão
Necessário para	Data/hora de retorno do chamado	Causa raiz
	<vazio>	

prodemge CA Service Desk Manager Ocorrência

Arquivo Exibir Atividades Ações Pesquisar Janela Ajuda

OCR586681 - Atualizar ocorrência

Q Solicitante * Lara Da Conceicao, Sormani

Q Usuário final afetado Lara Da Conceicao, Sormani

Q Categoria * Serviços Internos.Operar

Status * Em andamento (Padrão)

Detalhes

Produto	Posição	Função do usuário final
<vazio>		<vazio>
Método de geração de relatório	Q Responsável * %seu nome	Q Grupo *
<vazio>		Equipe de Impressão
Necessário para	Data/hora de retorno do chamado	Causa raiz
	<vazio>	

Observação: Se for necessário incluir alguma informação referente a mudança de status como por exemplo “*Demanda concluída com sucesso*”, “*Execução realizada com êxito*” e etc, clicar em **Atividades > Atualizar status > Alterar o Novo Status** e preencher o campo **Descrição do usuário**

prodemge CA Service Desk Manager

Arquivo Exibir Atividades Ações Pesquisar

OCR606289 - Detalhes

Solicitante Siqueira Ferreira, Fernando

Categoria Serviços Internos.Data Center.Gravação-Cópia de CD-DVD

Detalhes

Produto

Método de geração de relatório Responsável

prodemge CA Service Desk Manager Ocorrência

Siqueira Ferreira, Fernando **Efetuar logoff** (Fechar janela)

Arquivo Exibir Pesquisar Janela Ajuda

Ocorrência de mudança de status OCR606289

Salvar Cancelar Redefinir

Número da ocorrência OCR606289

Resumo da ocorrência Gravação de CD

Status atual Resolvida

Resolvida

Tempo gasto

Data da atividade 25/01/2021 16:10:43

Marca de data e hora 25/01/2021 16:10:43

Interno? ☒

Descrição do usuário

Verificação ortográfica Enviar conhecimento

- c) Uma ocorrência definida como **Resolvida** será automaticamente **Fechada** pelo sistema e sairá da lista, só sendo possível visualizá-la se pesquisar pelo número.

prodemge CA Service Desk Manager

Service Desk | Conhecimento | Calendário de mudanças

Arquivo | Exibir | Pesquisar | Relatórios | Janela | Ajuda

Gerenciador de filas em 25/01/2021 15:56:01
Atualizar contagem
Atualização automática em 15:57:00

Gerenciador de filas Alt+X
Ocorrências
Abertas por mim (2)

Lista de ocorrências Após algum tempo o sistema automaticamente definirá o status como FECHADA

Expandir tudo (\$)

Ocorrência	Status	Organização	Resumo	Responsável	Grupo
OCR606289	Resolvida	PRODEMGE	Gravação de CD	Lara Da Conceicao, Sormani	Gerência de Impressão Digital
OCR595142	Em andamento	PRODEMGE	Polícia Civil CRLV Setembro 2020	Carolina Barroso Machado, Anna	Assessoria de Negócios

Expandir tudo (\$)

- d) As possíveis etapas percorridas por uma ocorrência antes dela ser **Fechada** pelo sistema são:

Aberta

- Aberta
- Cancelada
- Em andamento (Padrão)

Em andamento

- Aguardando terceiros
- Cancelada
- Em andamento
- Resolvida (Padrão)

Resolvida

- Aberta
- Fechada (Padrão)
- Resolvida