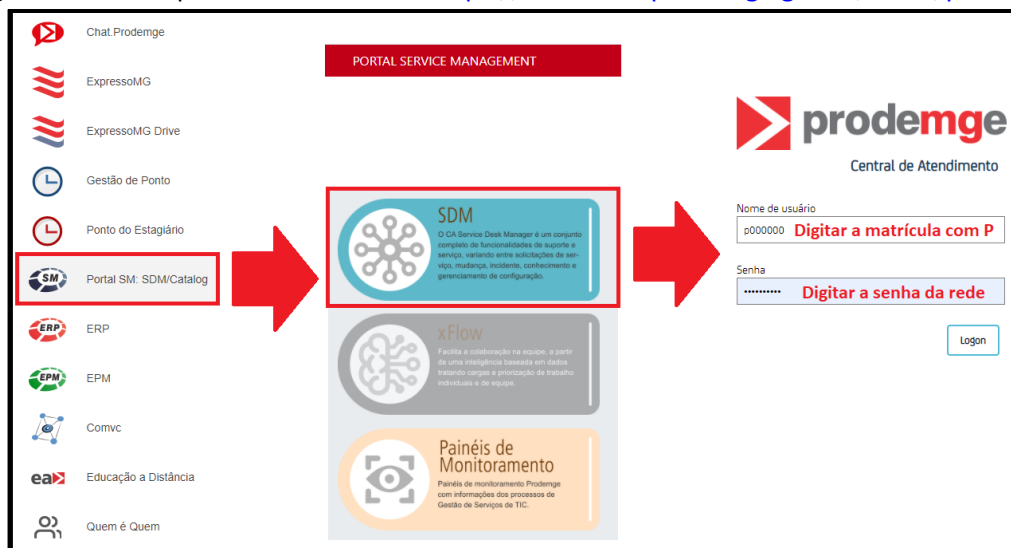


Solicitações do SDM

- 1) 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>



- 2) Clicar em **Solicitações > Aguardando atendimento** e selecionar uma **Solicitação** em aberto.

Nas outras etapas são listadas:

Em atendimento por mim: Solicitações que você está atendendo.

Em atendimento pelos meus grupos: Solicitações atendidas por pessoas do mesmo grupo ou área que você pertence.

Aguardando terceiros: Solicitações em estado temporário aguardando atendimento externo.

Mudança pendente: Solicitações com algum impedimento.

As **Solicitações** são exibidas por ordem de data mais recente. Para visualizar o conteúdo de alguma, basta clicar no seu número.

Nº da solicitação	Item de configuração	Resumo	Prioridade	Categoria	Organização
INP2063387		-[[IMPRESSAO, ENVELOPAMENTO DE DAE - SETOR ARRECADACAO - ...	Nenhuma	Data Center.Impressão de Documentos.Cadastrar Impressora no CA-VIEW	PRODEMGE
INP2062660		-[[Impressão e Envelopamento de Cartas MAI_JUN_2021]]-	Nenhuma	Data Center.Impressão de Documentos.Solicitação de Impressão	IPSEMG

- 3) Caso não encontre uma **Solicitação** numa das etapas citadas anteriormente, selecionar a opção de pesquisa **Solicitação** no campo de busca localizado no canto superior direito da página, digitar a abreviatura **INP** seguida do **número da solicitação** e clicar em **Ir**.

Selecionar a opção Solicitação

Digitar **INP** seguido do **número da Solicitação** que deseja visualizar ou pesquisar.

Exemplo: INP123456

- 4) As **Solicitações** que frequentemente chegam para a GIM são:

- Impressão e envelopamento de Cartas de Cadastro do IPSEMG (arquivos em formato PDF anexados ao e-mail);
- Impressão e envelopamento de DAE do IPSEMG (arquivos chegam no host FTP KYOTO);
- Impressão e envelopamento de Cartas eventuais Diversas do IPSEMG;
- Impressão e envelopamento de testes de um novo serviço.

Após a impressão, transferir a **Solicitação** e também os documentos impressos para o setor de ENVELOPAMENTO.

Os procedimentos e etapas percorridas por uma **Solicitação** são semelhantes aos de uma **Ocorrência**, diferenciando apenas nos nomes das etapas.

