



**(# 05)**  
**INSTRUÇÃO DE TRABALHO**

Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

---

TÍTULO:	IT – Manual de Procedimentos – SIGSC
APLICAÇÃO:	Demonstrar os procedimentos para acompanhamento de requisição de mudanças oriundas a integração RTC/SIGSC.
CÓDIGO DA INSTRUÇÃO DE TRABALHO:	Não se aplica
VIGÊNCIA:	01/10/2015
UNIDADE GESTORA:	CETEC64
PROCESSO DE VINCULAÇÃO:	Gerência de Mudança
PÚBLICO ALVO:	PEDES
ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR:	Não se aplica
RELAÇÃO COM MANUAIS NORMATIVOS:	Não se aplica
REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA:	Não se aplica
DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA:	Não se aplica
SISTEMAS/SOFTWARES RELACIONADOS COM ESTA IT:	SIGSC
INSTRUÇÕES DE TRABALHO REVOGADAS:	Não se aplica
ATENDIMENTO/ENCAMINHAMENTO DE DÚVIDAS:	Frente de Processo – Gerência de Mudança – Coordenação de Mudança do projeto GSC

Histórico de revisões

Versão	Data	Alteração
1.0	29/09/2015	Primeira publicação do documento



(# 05)  
**INSTRUÇÃO DE TRABALHO**

Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

---

## Sumário

<b>1</b>	<b>FINALIDADE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONSIDERAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>PARÂMETROS PARA CADASTRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ACESSO AO SISTEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>PESQUISANDO A MUDANÇA.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>ACOMPANHANDO A TAREFA.....</b>	<b>9</b>



## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

---

#### 1 Finalidade

Esta instrução de trabalho tem a finalidade de apresentar a interface do Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA – SIGSC e orientar todos passos necessários para o acompanhamento de requisições de Mudanças.

#### 2 Considerações Gerais

Para realizar o acompanhamento das requisições de Mudanças integradas RTC/SIGSC na ferramenta SIGSC, deverá ser previamente solicitado o cadastramento do usuário<sup>1</sup> na ferramenta.

##### 2.1 Parâmetros para cadastramento.

- Perfil igual ou superior a Infrastructure change view

#### 3 Acesso ao Sistema

Para acesso à ferramenta digite o endereço <http://sigsc.caixa> no navegador de internet. Será apresentada a tela de login conforme abaixo:

SIGSC - Sistema de Gerenciamento de Serviço CAIXA



Nesta tela informe "Nome de Usuário" com usuário de rede (ex.: c999999 ou p8080808) e **Senha**.

---

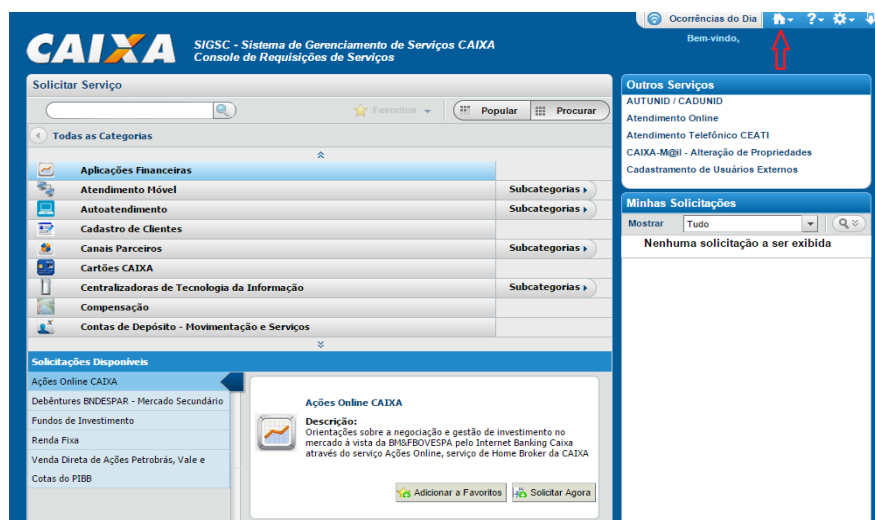
<sup>1</sup> Para acessar o SIGSC o usuário deverá estar cadastrado na base de usuários do software. Caso o usuário não tenha perfil cadastrado, deve-se solicitar para o Coordenador e Gerente de Mudança através de e-mail.  
Vigência 12.2014



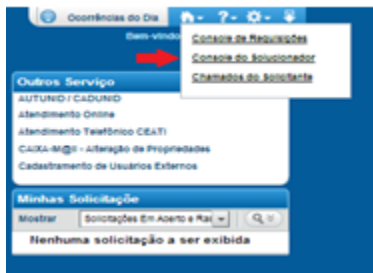
## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

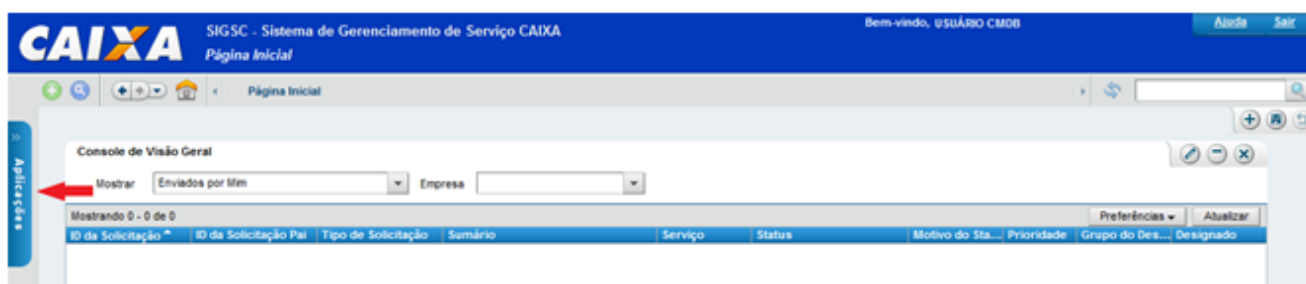
Será apresentada a tela principal do SIGSC – Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA.



Para acessar à console do módulo de Gerenciamento de Mudanças, clique em Home indicado pela seta > Console do Solucionador.



Será apresentada a tela principal do Console do Solucionador: **Página Inicial**



clique na aba Aplicações conforme indicado.



## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

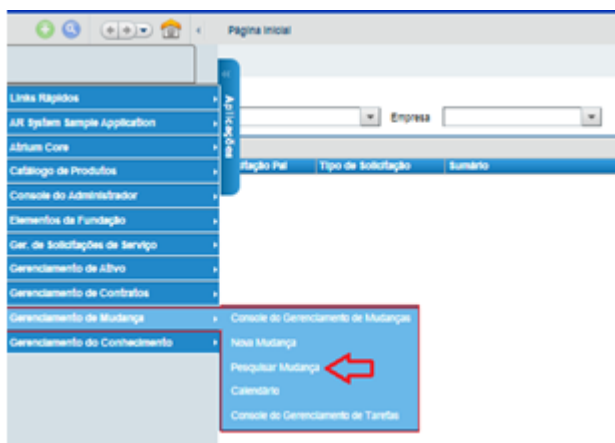
Na aba Aplicações selecione a opção Gerenciamento de Mudança.



Selecione a o opção:

- Pesquisar Mudança

Conforme exibido na Imagem a seguir:



Será Apresentada a tela **Mudança de infraestrutura (pesquisar)** conforme imagem a seguir.



## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

#### 4 Pesquisando a Mudança

Para realizar a pesquisa é necessário informar o **ID da mudança** gerado no momento da integração Ex: (CRQ0000000XXXXX)

E clicar em **Pesquisar** na borda inferior da tela.



## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

Será apresentada a tela principal da Mudança

CAIXA SIGSC - Sistema de Gerenciamento de Serviço CAIXA  
Mudança de Infraestrutura

Bem-vindo, Ajuda Sair

CRQ000000089300

Excluir Broadcast

Aplicar e Autorizar Plano e Agendamento normal Implementar Finalizado

**Ação Rápida**

- Autodesignar
- Broadcast de Mudança
- Simulador de Impacto
- Criar Relacionamento com
- Criar solicitação rel.
- Visualizar Geral do Processo
- Selecionar Operacional
- Selecionar Produto
- Solicitação para
- Excluir Catálogo

**Status do SLIM**

Detalhes...

**Funções**

- Copiar Mudança
- Excluir Relatório de Risco
- Áreas Impactadas
- Detecção de Colisão
- Gerenciar ICs
- Sistema de E-mail
- Mais

**ID da Mudança\*** CRQ000000089300

**Grupo do Coordenador\*** Pronto Operações

**Coordenador de Mudança\***

**Localização da Mudança** TMS-CETEC

**Serviço\***

**Template\***

**Sumário\*** TESTE CANCELADA

**Notas\*** TESTE CANCELADA

**Classe\*** Normal

**Motivo da Mudança\*** Nova Funcionalidade

**Data Alvo\*** 30/9/2015 12:00:00

**Impacto\*** 4-Menor/Localizado

**Urgência\*** 3-Média

**Prioridade\*** Baixo

**Nível de Risco\*** Nível de Risco 1

**Status\*** Planejamento em Andamento

**Motivo do Status\***

**Grupo do Gerente\*** Pronto Operações

**Gerente de Mudança\***

**Grupo do Fornecedor\***

**Nº do Ticket do Fornecedor\***

**Detalhe do Trabalho** | Categorização | Tarefas | Relacionamentos | Data/Sistema | Informações Adicionais

3 entradas retornadas - 3 entradas encontradas

Id	Notas	Arquivos Criados em	Criado por
Informações Gerais	Transição de Status: Recurso -> Solicitação de Autorização -> Solicito	29/9/2015 10:46:10	Remedy Application Service
Informações Gerais	This ticket was created from the external request system	29/9/2015 10:46:10	Remedy Application Service
Justificativa de Não Teste	TESTE	29/9/2015 10:46:10	Remedy Application Service

**Adicionar Informações de Trabalho**

Notas

Anexo: <Nome do Arquivo> [Upload Icon]

**Mais Detalhes**

Adicionar

Próxima Fase de Aprovação: Aprovação para Implantar

Mostrar Pendente

0 entradas retornadas - 0 entradas encontradas

Status da Aprovação	Aprovações	Nome	Assinatura Alternativa	Nome da Função
---------------------	------------	------	------------------------	----------------

Excluir Notificações Adicionar Aprovar Rejeitar

Salvar Próximo Estágio Imprimir

As informações primárias necessárias para o acompanhamento da requisição de Mudanças estão disponíveis nos campos **Detalhe de Trabalho** e no campo **Tarefas** na parte superior da tela.

Detalhe do Trabalho | Categorização | Tarefas | Relacionamentos | Data/Sistema | Informações Adicionais

Excluir Notificações Adicionar Aprovar Rejeitar



## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

A aba **Detalhe de Trabalho** possibilita acompanhar todas as ações que foram tomadas na mudança além de possibilitar a inserção de **Notas**.

Tipo	Notas	Arquivos	Criado em	Criado por
Informações Gerais	Transição de Status: Rascunho > Solicitação de Autorização > Solici		29/9/2015 10:48:10	Remedy Application Service
Informações Gerais	This ticket was created from the external request system		29/9/2015 10:48:10	Remedy Application Service
Justificativa de Não Teste	TESTE		29/9/2015 10:48:10	Remedy Application Service

Adicionar Informações de Trabalho

Notas:

Anexo:

**Mais Detalhes**

←

Próxima Fase de Aprovação:

0 entradas retornadas - 0 entradas encontradas

Status da Aprovação	Aprovaadores	Nome	Assinatura Alternativa	Nome da Função
---------------------	--------------	------	------------------------	----------------

Para exibir o detalhamento basta clicar sobre **informações gerais** conforme imagem a seguir e navegar na informação clicado no local indicado pela seta.

Tipo	Notas	Arquivos	Criado em	Criado por
Informações Gerais	Transição de Status: Rascunho > Solicitação de Autoriz		28/9/2015 14:40:42	Remedy Application Service
Informações Gerais	This ticket was created from the external request syster		28/9/2015 14:40:42	Remedy Application Service

**Editar Informações de Trabalho**

Notas:

Anexo:

**Mais Detalhes**

Anexo 2:

Anexo 3:

Tipo de Informações de Trabalho:

Bloqueado: ☒ Sim ☐ Não

Exibir Acesso: ☒ Interno ☐ Público





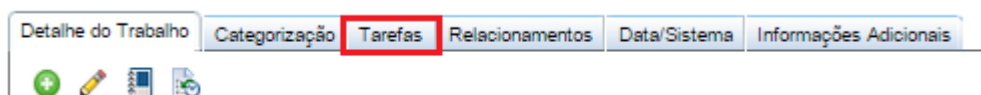
## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

**IMPORTANTE:** A aba Detalhes de Trabalho pode conter informações importantes para a execução da demanda, com a solicitação de informações complementares e pendências.

#### 5 Acompanhando a Tarefa

Para acompanhar a evolução de um tarefa necessário clicar no local em destaque.



Realizando esta ação serão listadas as tarefas da mudança e o campo **informações de Trabalho da Tarefa Selecionada** que contém todas as ações que foram efetuadas na tarefa conforme tela a baixo.

The screenshot shows the 'Tarefas' tab in the system. The top navigation bar has 'Tarefas' highlighted. Below it, a table lists tasks. The first task is highlighted with a red box:

Tipo	Nome	ID	Instância	Sequência	Status	Motivo do Status
Tarefa	Aplicações - Unix / Solaris	TAS000001252741		1	Em Andamento	

Below the table, there are buttons: 'Exibir', 'Cancelar', 'Relacionar', 'Relacionamentos', and 'Exibir Fluxo'. The 'Relacionar' button is highlighted with a red arrow. Below this, the 'Informações de Trabalho da Tarefa Selecionada' section is shown, which contains a table of work information:

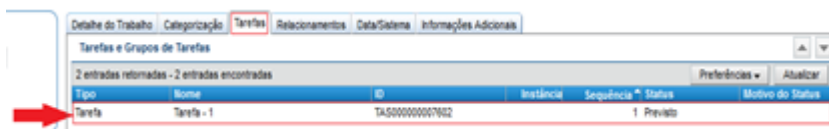
Tipo	Sumário	Arq...	Data	Origem	Bloqueado	Criado em	Criado por
Informações Gerais	Para atendimento - 29/09	0	28/9/2015 15:32:57		Sim	28/9/2015 15:32:57	C090699
Informações Gerais	Catálogo Efetuado - FBN04810	0	29/9/2015 16:20:49		Sim	29/9/2015 16:20:49	P759087

At the bottom left, there is an 'Exibir' button highlighted with a red arrow.

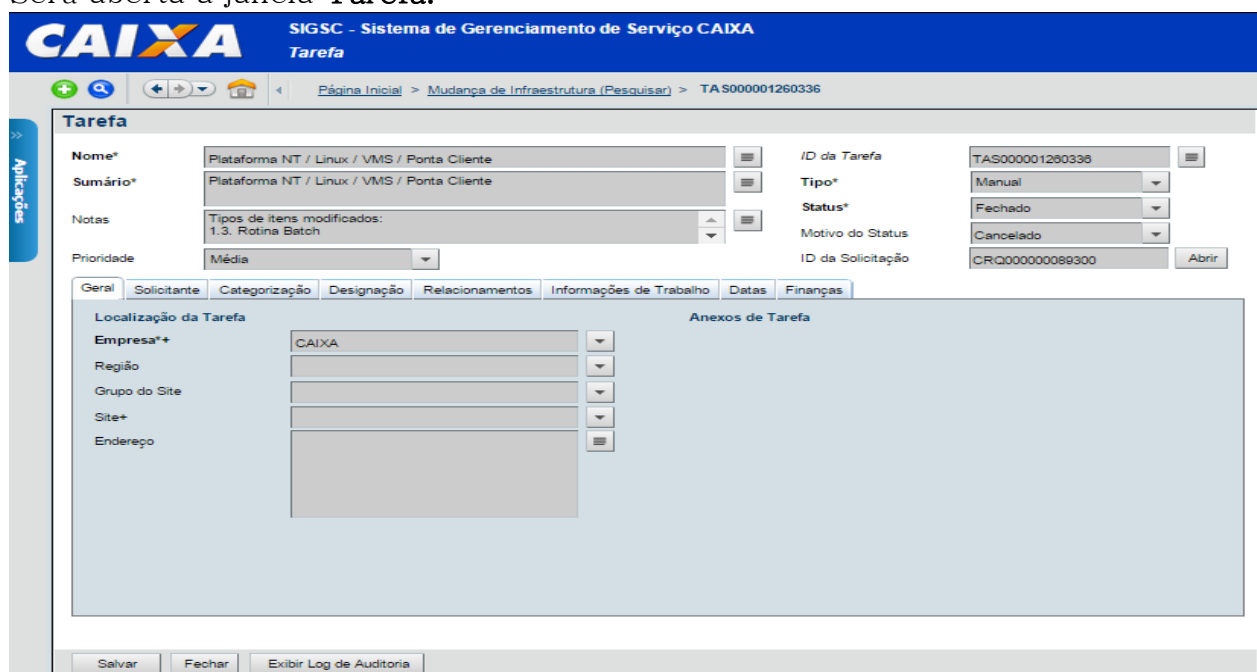
## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

Para visualizar e acompanhar a uma tarefa clique sobre ela 2X.



Será aberta a janela **Tarefa**.



Campo [Notas ]

- **Notas** Pode conter informações relevantes a realização da tarefa, são as instruções para a execução da tarefa.

Aba **Informações de trabalho**

- Exibe os campos [Histórico de informações de Trabalho]

Campo **Histórico de informações de Trabalho** < Exibe um histórico detalhado das ações realizadas na tarefa conforme exemplificado na tela a seguir, para visualizar basta clicar sobre a informação e clicar em exibir



## (# 05) INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### Acompanhamento de Mudanças no SIGSC

The screenshot shows the CAIXA SIGSC interface. The 'Tarefa' form is displayed with the following details:

- Nome\*:** Tarefa-01
- Sumário\*:** Deploy do SIASL
- Notas:** Deploy do SIASL (highlighted with a red box)
- Prioridade:** Média
- SLM Status:** Details...
- ID da Tarefa:** TAS000000350411
- Tipo\*:** Manual
- Status\*:** Fechado
- Motivo do Status:** Sucesso
- ID da Solicitação:** CRQ000000035402

The 'Informações de Trabalho' tab is selected, showing a table with the following data:

Tipo	Sumário	Ar...	Data
Informações Gerais	Demanda atendida	0	28/1/20

The 'Exibir' button is highlighted with a red arrow.

Realizando esta ação será apresentado a tela com as informações sobre o andamento da tarefa.

The screenshot shows the 'Informações de Trabalho' form in Google Chrome. The form displays the following details:

- Tipo de Informações de Trabalho\*:** Informações Gerais
- Data:** 28/1/2015 13:12:19
- Origem:**
- Sumário\*:** Demanda atendida
- Notas:** Realizada implantação em produção com https (highlighted with a red box)
- Bloqueado\*:** Sim
- Exibir Acesso\*:** Interno
- Anexos:** Anexo1, Anexo2, Anexo3
- Criado por\*:** P739878
- Criado em\*:** 28/1/2015 13:12:19

The 'Exibir' button is highlighted with a red arrow.

Para visualização completa das informações clicar no local indicado pela seta.