

Guia rápido de Abertura de chamados de falhas e de solicitação de serviços

22/07/2024



Controle de alterações do documento

Histórico de Versões			
Versão	Data	Resumo das alterações	Autor
V1.0	22/07/2024	Versão Inicial	Natanael Felipe dos Santos
V1.0	31/07/2024	Revisão do documento	Rodrigo Sena de Oliveira

1 - Introdução	4
2. Abertura de chamados.....	4
2.1 Abertura de solicitação de serviço – Banco de Dados	4
2.2 Abertura de solicitação de serviços - Oracle.....	6
2.3 Abertura de solicitação de serviços - SQL Server.....	12
2.4 Abertura de solicitação de serviço Infraestrutura	17
2.5 Abertura de chamado de falha de banco de dados - Oracle	20
2.6 Abertura de chamado de falha de infraestrutura	24
2.7 Documentação de Apoio	26

1. Introdução

Esse documento visa mostrar passo a passo de como realizar uma abertura de falha/chamado de serviço Utilizando a ferramenta Service manager (HP), o objetivo é demonstrar um exemplo claro e objetivo simples que pode ser aplicado e utilizado para as principais opções mais usadas em ambientes de homologação, pré-produção ou produção, porem caso de dúvidas ou falta de acesso acionar o time do CATI para suporte na abertura de chamados ligar no número **0800 778 7226**.

2. Abertura de chamados

2.1 Abertura de solicitação de serviço – Banco de Dados

Importante antes de abrir um chamado de banco de dados seja Oracle ou SQLSEVER é obrigatório ter a informação do ambiente que se refere DEV, PRE-HMOLOG, HMOLOG, PRE-PROD ou PROD, nome da base: (CORPH0, CORPHME, CORPS0, CORPRE, CORPP0, CORPCON), e usuário que esta sendo utilizado exemplo: TRON2000, SSR , CONSULTA etc.

Ao acessar o link abaixo, terá acesso ao site onde poderá realizar a abertura de chamados necessários de acordo com as necessidades e informações corretas.

Link:

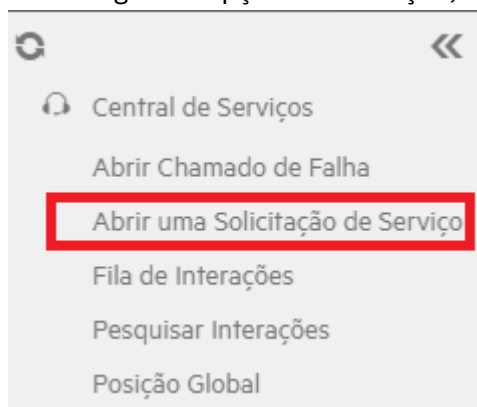
<https://app.mapfre.com/smbbex/index.do>

Carregando a página será direcionado para a tela como demonstra a imagem abaixo, onde será necessário clicar sobre a opção “Central de serviços”

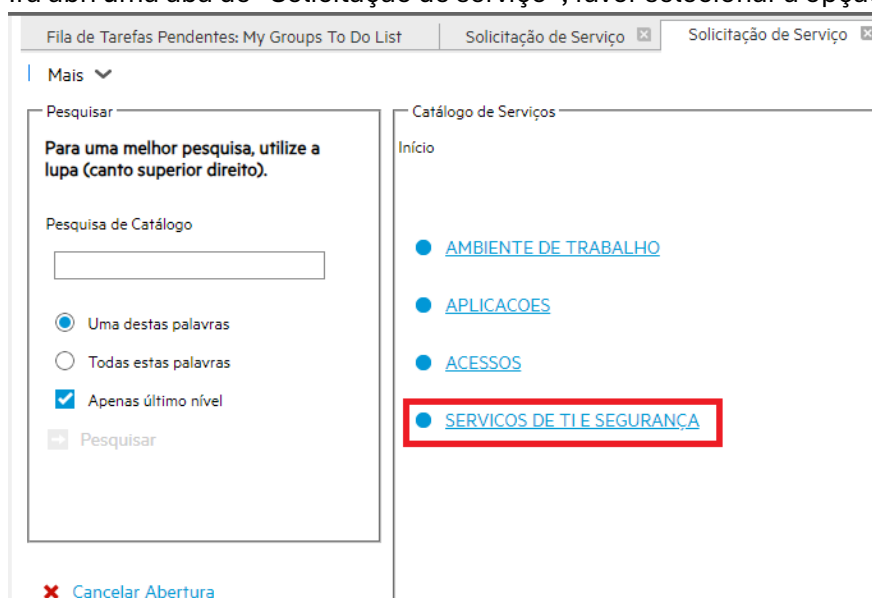
The screenshot shows the Service Manager interface. On the left, a sidebar menu has 'Central de Serviços' highlighted with a red box. The main content area is titled 'Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List'. Below this, there's a table of pending tasks. The table has columns: ID, Módulo, Status, Título, Hora de..., Next Br..., Prioridade, Grupo, Fase, Designa..., Nível 3, and Nível 4. The table contains several rows of task data, including IDs like C005889, C006001, IM04514, T000330, T000331, T019312, T019320, T019328, C005496, C005644, and C005681.

ID	Módulo	Status	Título	Hora de...	Next Br...	Priorida...	Grupo	Fase	Designa...	Nível 3	Nível 4
C005889	Change	reopened	426223: ...	04/07/24...	04/07/24...	30/08/24...	1 - Criti...	BR_TS_T...	Integration	RGAAVE...	
C006001	Change	initial	Criar amb...	11/07/24...	11/07/24...	15/07/24...	1 - Criti...	BR_TS_SL...	Integration	KSMEL...	
IM04514	Incident	Assign	APONTA...	22/07/24...	22/07/24...	23/07/24...	1 - Criti...	BR_TS_N...	Categoriz...	MAPFRE ...	MAPFRE ...
T000330	Change T...	Cancelado	[Prj AGIL...	09/01/18...	24/07/17...		1 - Criti...	BR_TS_T...	Active		
T000331	Change T...	Cancelado	[Prj AGIL...	09/01/18...	24/07/17...		1 - Criti...	BR_TS_T...	Active	JCURY@B...	
T019312	Change T...	Ready	CMDB Up...	10/07/24...	10/07/24...		1 - Criti...	BR_TS_N...	Active		
T019320	Change T...	Em And...	Instalação...	12/07/24...	12/07/24...	12/07/24...	1 - Criti...	BR_TS_SL...	Active	KSMEL...	
T019328	Change T...	Ready	Criar amb...	12/07/24...	12/07/24...		1 - Criti...	BR_TS_SL...	Active		
C005496	Change	initial	[ACCENT...	29/01/24...	29/01/24...	29/12/24...	2 - Alta	BR_TS_N...	Integration	VHFERE...	
C005644	Change	initial	[Control...	25/06/24...	25/06/24...	31/07/24...	2 - Alta	BR_TS_SL...	Risk and L...	WGPJUNI...	
C005681	Change	reopened	425522 ~	26/06/24...	26/06/24...	23/08/24...	2 - Alta	BR_TS_SL...	Integration	ESESANT...	

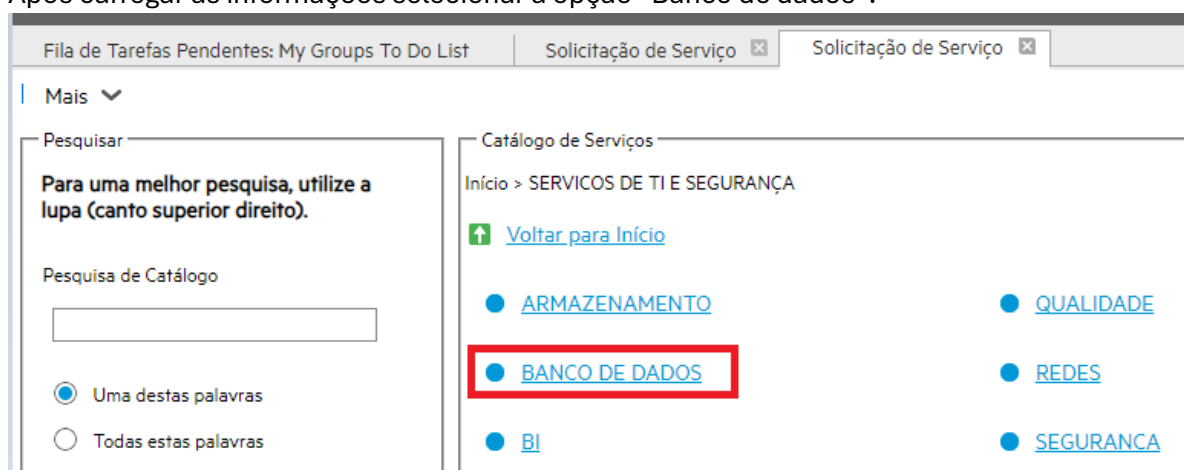
Abrirá algumas opções de serviços, favor selecionar a opção “Abrir uma solicitação de serviço”:



Ira abri uma aba de “Solicitação de serviço”, favor selecionar a opção “Serviços de T.I e Segurança”:



Após carregar as informações selecionar a opção “Banco de dados”:



Acessando entrará na fila de banco de dados, e poderemos ter algumas opções como demonstrara abaixo:



Mostraremos abaixo exemplo de duas possibilidades de solicitação de serviços para Banco de dados.

2.2 Abertura de solicitação de serviços - Oracle

Importante antes de abrir um chamado de banco de dados seja Oracle ou SQLSEVER é obrigatório ter a informação do ambiente que se refere DEV, PRE-HMOLOG, HMOLOG, PRE-PROD ou PROD, nome da base: (CORPH0, CORPHME, CORPS0, CORPRE, CORPP0, CORPCON), e usuário que está sendo utilizado exemplo: TRON2000, SSR , CONSULTA etc.

Ao acessar o link abaixo, terá acesso ao site onde poderá realizar a abertura de chamados necessários de acordo com as necessidades e informações corretas.

Link:

<https://app.mapfre.com/smbbex/index.do>

Carregando a página será direcionado para a tela como demonstra a imagem abaixo, onde será necessário clicar sobre a opção “Central de serviços”

SERVICE MANAGER

Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List

Atualizar | Mais ▾

Tarefas Pendentes

Fila: Tarefas Pendentes Exibição: My Groups To Do List

ID	Módulo	Status	Título	Hora de...	Hora de...	Next Br...	Priorida...	Grupo	Fase	Designa...	Nível 3	Nível 4
C005889...	Change	reopened	426223: ...	04/07/24...	04/07/24...	30/08/24...	1 - Crític...	BR_TS_T...	Integration	RGAAVE...		
C006001...	Change	initial	Criar amb...	11/07/24...	11/07/24...	15/07/24...	1 - Crític...	BR_TS_SL...	Integration	KSMELO...		
IM04514...	Incident	Assign	APONTA...	22/07/24...	22/07/24...	23/07/24...	1 - Crític...	BR_TS_N...	Categoriz...		MAPFRE ...	MAPFRE ...
T000330...	Change T...	Cancelado	[Prj AGIL...		09/01/18...	24/07/17...	1 - Crític...	BR_TS_T...	Active			
T000331...	Change T...	Cancelado	[Prj AGIL...		09/01/18...	24/07/17...	1 - Crític...	BR_TS_T...	Active	JCURY@B...		
T019312...	Change T...	Ready	CMDB Up...	10/07/24...	10/07/24...		1 - Crític...	BR_TS_N...	Active			
T019320...	Change T...	Em And...	Instalação...	12/07/24...	12/07/24...	12/07/24...	1 - Crític...	BR_TS_SL...	Active	KSMELO...		
T019328...	Change T...	Ready	Criar amb...	12/07/24...	12/07/24...		1 - Crític...	BR_TS_SL...	Active			
C005496...	Change	initial	[ACCENT...	29/01/24...	29/01/24...	29/12/24...	2 - Alta	BR_TS_N...	Integration	VHFERRE...		
C005644...	Change	initial	[Control...	25/06/24...	25/06/24...	31/07/24...	2 - Alta	BR_TS_SL...	Risk and L...	WGPJUNI...		
C005681...	Change	reopened	425522 -...	26/06/24...	26/06/24...	23/08/24...	2 - Alta	BR_TS_SL...	Integration	ESESANT...		

Abrirá algumas opções de serviços, favor selecionar a opção “Abrir uma solicitação de serviço”:

Central de Serviços

- Abrir Chamado de Falha
- Abrir uma Solicitação de Serviço**
- Fila de Interações
- Pesquisar Interações
- Posição Global

Irá abri uma aba de “**Solicitação de serviço**”, favor selecionar a opção “**Serviços de T.I e Segurança**”:

Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List | Solicitação de Serviço | Solicitação de Serviço

Mais ▾

Pesquisar

Para uma melhor pesquisa, utilize a lupa (canto superior direito).

Pesquisa de Catálogo

☒ Uma destas palavras
☐ Todas estas palavras
☒ Apenas último nível

Pesquisar

[Cancelar Abertura](#)

Catálogo de Serviços

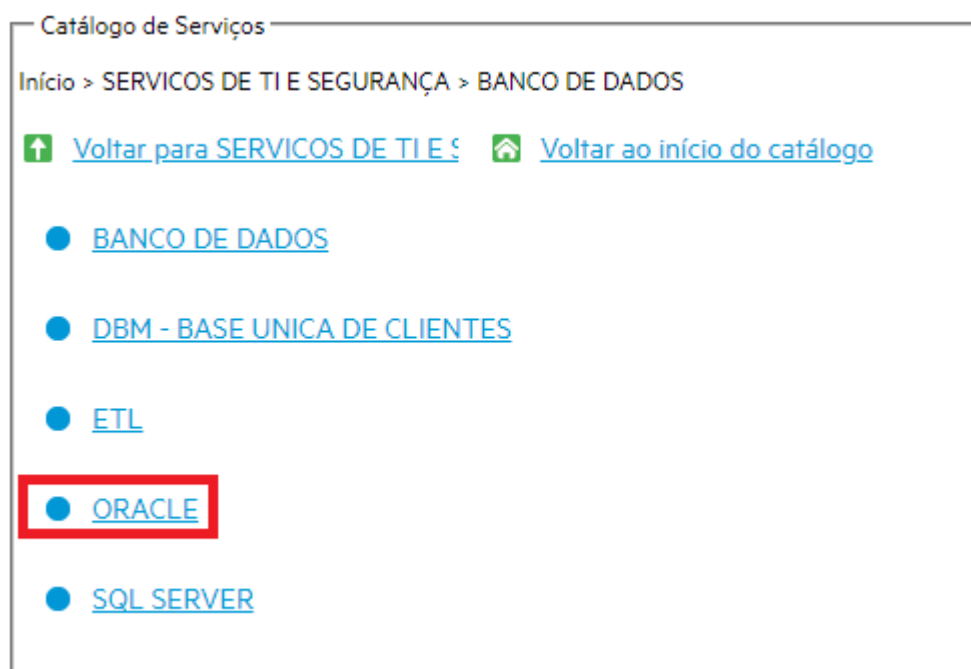
Início

- [AMBIENTE DE TRABALHO](#)
- [APLICACOES](#)
- [ACESSOS](#)
- **[SERVICOS DE T.I E SEGURANÇA](#)**

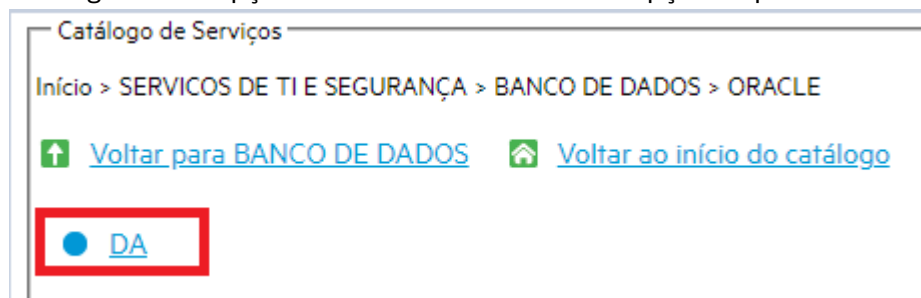
Após carregar as informações selecionar a opção “Banco de dados”:



Será necessário selecionar a opção “Oracle”.

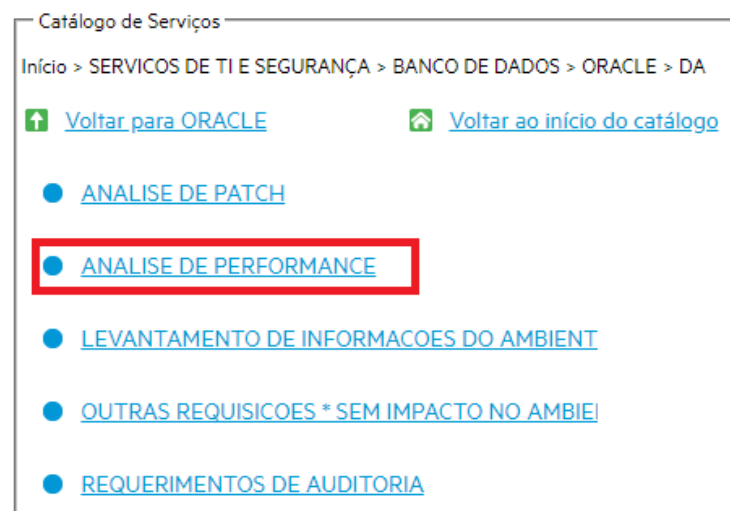


Em seguida nas opções abaixo selecione a única opção disponível.



Irá carregar as opções para atendimento da equipe de DA. selecionar a opção de acordo com a necessidade.

Ex.: “Análise de Performance”



Logo em seguida irá carregar a tela com as opções de “Continuar” e “Voltar ao catálogo”, selecionar a opção “Continuar”.



Irá carregar a página para o preenchimento de algumas informações como na imagem abaixo:


Digite ou selecione todas as informações necessárias.

Informe o motivo desta Solicitação

Título: *

Descrição: *

Impacto do Usuário: * ▼

Necessário em: 

Unidade de Negócio/Canal de Venda * ▼

Na imagem acima podemos observar que temos alguns requisitos de informação que são obrigatórios os que contém o * em vermelho.

Que são eles:

- Título: Deverá preencher com o assunto do chamado
- Descrição: Deverá ser preenchido com o detalhamento do problema ou falha, toda e qualquer informação que seja de forma útil que possa ser de ajuda para solucionar o erro.
- Impacto do Usuário: Teremos 4 opções, selecionar de acordo com a gravidade do impacto causado.
 - 4- Usuário: Quando afeta somente um usuário.
 - 3- Diversos usuário: Quando problema ou solicitação afeta mais de um usuário.
 - 2- Local /Depto: Quando o problema ou solicitação afeta uma ou mais de uma área (Departamento).
 - 1- Empresa: Quando o problema ou solicitação é crítico e impacta a companhia.
- Unidade de Negócio/ canal de venda: Time responsável pela abertura do chamado. (Ex: **AUTO, VIDA, SEG. GERAIS**)

Ao rolar a tela para baixo, teremos a opção “Informações adicionais”, nela será possível realizar o anexo de arquivos e imagens relacionados ao assunto do chamado como demonstra imagem

abaixo. (Item não obrigatório, mas não menos importante para auxiliar no atendimento).

Informações Adicionais

Anexos:

Adicionar Arquivos...

Você pode colar a captura de tela aqui

O tamanho máximo de um anexo é: 20480 KB
51200 KB livres / 51200 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho...	Anexado por	Dados Anex...	Downlo...	Remover
Você pode arrastar os arquivos para upload para esta área.						

☐ Download X Remover

É possível anexar arquivos das seguintes extensões: 7z, bmp, doc, docx, eml, gif, jpeg, jpg, msg, odt, pdf, png, rar, xls, xlsx e zip

Anexo de arquivo:

Para se anexar o arquivo desejado favor seguir os seguintes passos.

Selecionar o botão “Adicionar arquivos” e em seguida abra um pop-up para anexar o documento necessário.

Informações Adicionais

Anexos:

Adicionar Arquivos...

Você pode colar a captura de tela aqui

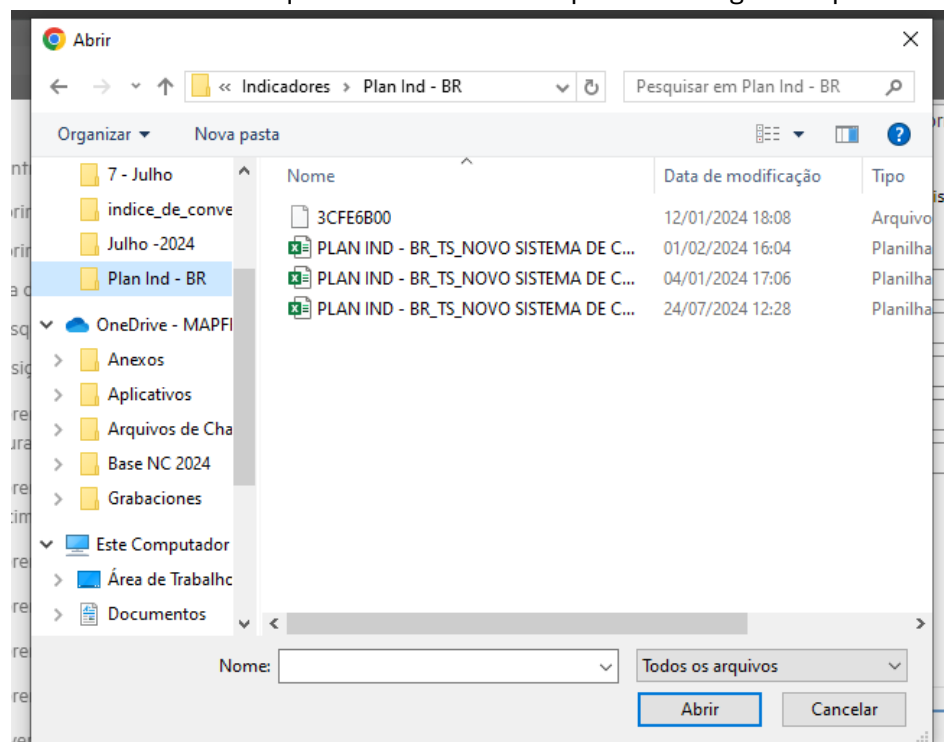
O tamanho máximo de um anexo é: 20480 KB
51200 KB livres / 51200 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho...	Anexado por	Dados Anex...	Downlo...
Você pode arrastar os arquivos para upload para esta área.					

☐ Download X Remover

É possível anexar arquivos das seguintes extensões: 7z, bmp, doc, docx, eml, gif, jpeg, jpg, msg, odt, pdf,

Basta selecionar o arquivo e clicar em abrir que irá carregar o arquivo.



2.3 Abertura de solicitação de serviços - SQL Server

Selecionar a opção de SQL Server.

Catálogo de Serviços

Início > SERVICOS DE TI E SEGURANÇA > BANCO DE DADOS

 [Voltar para SERVICOS DE TI E SEGURANÇA](#)  [Voltar ao início do catálogo](#)

- ☒ [BANCO DE DADOS](#)
- ☐ [DBM - BASE UNICA DE CLIENTES](#)
- ☐ [ETL](#)
- ☐ [ORACLE](#)
- ☒ [SQL SERVER](#)

Em seguida selecionar a opção “DA”

Catálogo de Serviços

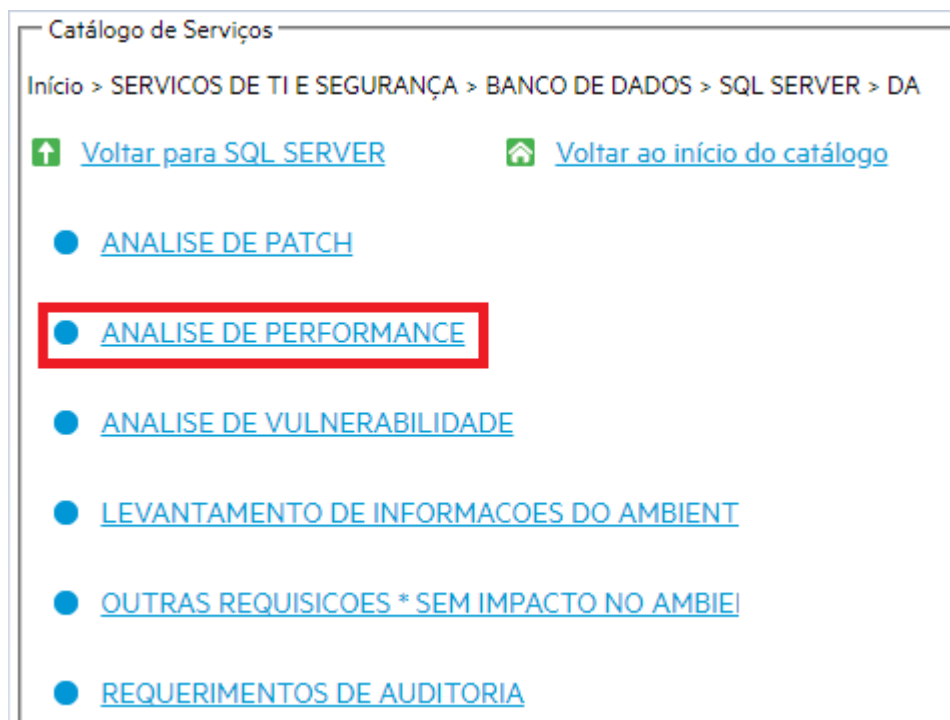
Início > SERVICOS DE TI E SEGURANÇA > BANCO DE DADOS > SQL SERVER

 [Voltar para BANCO DE DADOS](#)  [Voltar ao início do catálogo](#)

- ☒ [DA](#)

Logo após carregar a fila do DA com algumas informações selecionar a opção de acordo com a necessidade.

Ex: Análise de performance



Logo em seguida irá carregar a tela com as opções de “Continuar” e “Voltar ao catálogo”, selecionar a opção “Continuar”.



Irá carregar a página para o preenchimento de algumas informações como na imagem abaixo:

Digite ou selecione todas as informações necessárias.

Informe o motivo desta Solicitação

Título: *

Descrição: *

Impacto do Usuário: * ▼

Necessário em:

Unidade de Negócio/Canal de Venda * ▼

Na imagem podemos observar que temos alguns requisitos de informação que são obrigatórios os que contém o * em vermelho.

Que são eles:

- Título: Deverá preencher com o assunto do chamado
- Descrição: Deverá ser preenchido com o detalhamento do problema ou falha, toda e qualquer informação que seja de forma útil que possa ser de ajuda para solucionar o erro.
- Impacto do Usuário: Teremos 4 opções, selecionar de acordo com a gravidade do impacto causado.

4- Usuário: Quando afeta somente um usuário.

3- Diversos usuário: Quando problema ou solicitação afeta mais de um usuário.

2- Local /Depto: Quando o problema ou solicitação afeta uma ou mais de uma área (Departamento).

1- Empresa: Quando o problema ou solicitação é crítico e impacta a companhia.

- Unidade de Negócio/ canal de venda: Time responsável pela abertura do chamado. (Ex: **AUTO, VIDA, SEG. GERAIS**)

Ao rolar a tela para baixo, teremos a opção “Informações adicionais”, nela será possível realizar o anexo de arquivos e imagens relacionados ao assunto do chamado como demonstra imagem abaixo. (Item não obrigatório, mas não menos importante para auxiliar no atendimento).

Informações Adicionais

Anexos:

Adicionar Arquivos...

Você pode colar a captura de tela aqui

O tamanho máximo de um anexo é: 20480 KB

51200 KB livres / 51200 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho...	Anexado por	Dados Anex...	Downlo...	Remover
Você pode arrastar os arquivos para upload para esta área.						
<input type="checkbox"/>	Download					Remover

É possível anexar arquivos das seguintes extensões: 7z, bmp, doc, docx, eml, gif, jpeg, jpg, msg, odt, pdf, png, rar, xls, xlsx e zip

Anexo de arquivo:

Para se anexar o arquivo desejado favor seguir os seguintes passos.

Selecionar o botão “Adicionar arquivos” e em seguida irá abrir um pop-up para anexar o documento necessário.

Informações Adicionais

Anexos:

Você pode colar a captura de tela aqui

O tamanho máximo de um anexo é: **20480 KB**

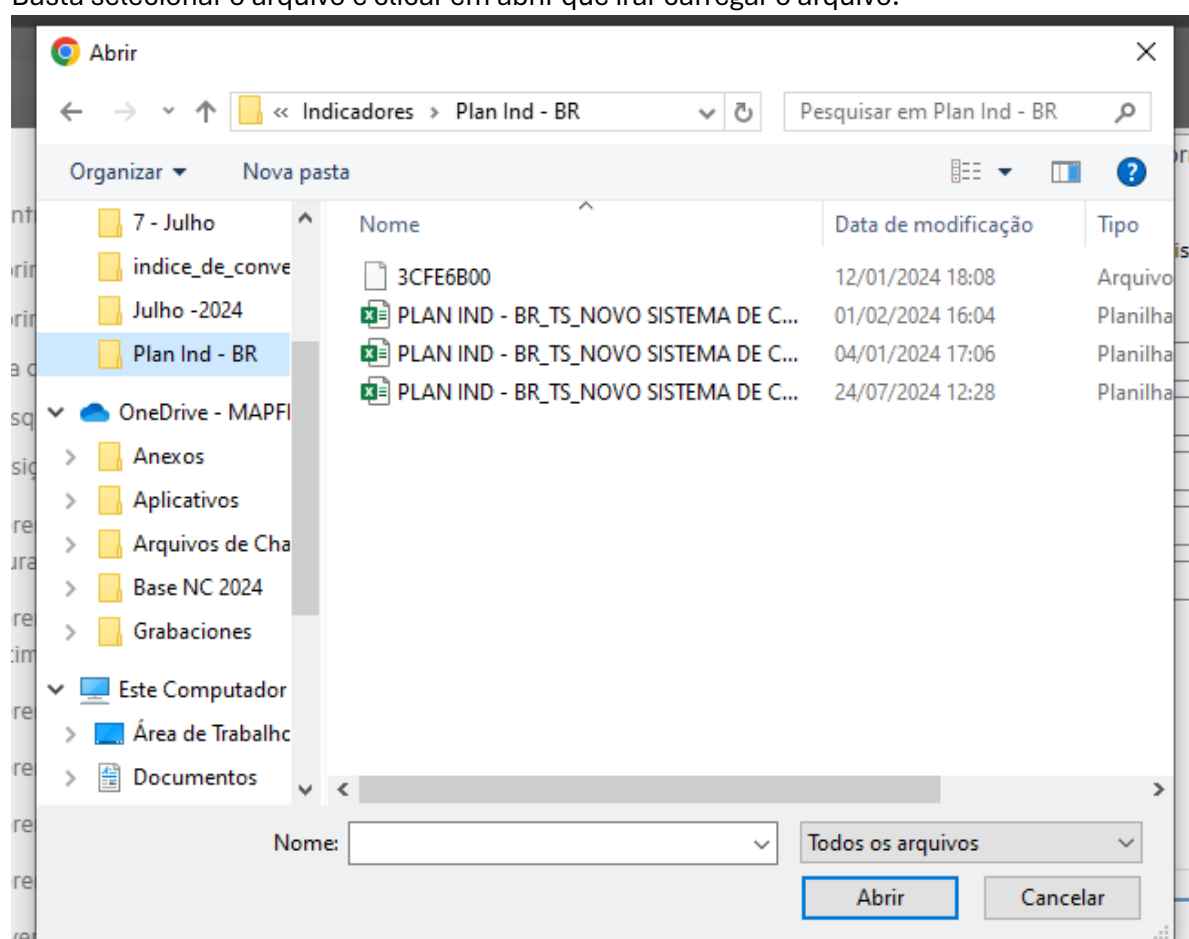
Adicionar Arquivos... 51200 KB livres / 51200 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho...	Anexado por	Dados Anex...	Downlo...
Você pode arrastar os arquivos para upload para esta área.					

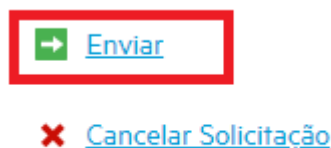
☐ Download ☐ Remover

É possível anexar arquivos das seguintes extensões: 7z, bmp, doc, docx, eml, gif, jpeg, jpg, msg, odt, pdf,

Basta selecionar o arquivo e clicar em abrir que irá carregar o arquivo.



Após anexar o arquivo, favor selecionar a opção enviar para poder finalizar a abertura do chamado e gerar o número SD.



2.4 Abertura de solicitação de serviço Infraestrutura

Ao acessar o link abaixo, terá acesso ao site onde poderá realizar a abertura de chamados necessários de acordo com as necessidades e informações corretas.

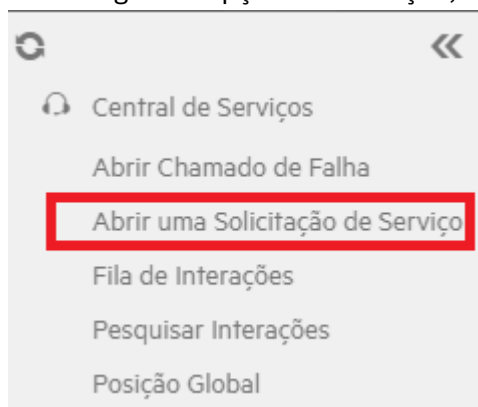
Link:

<https://app.mapfre.com/smbbex/index.do>

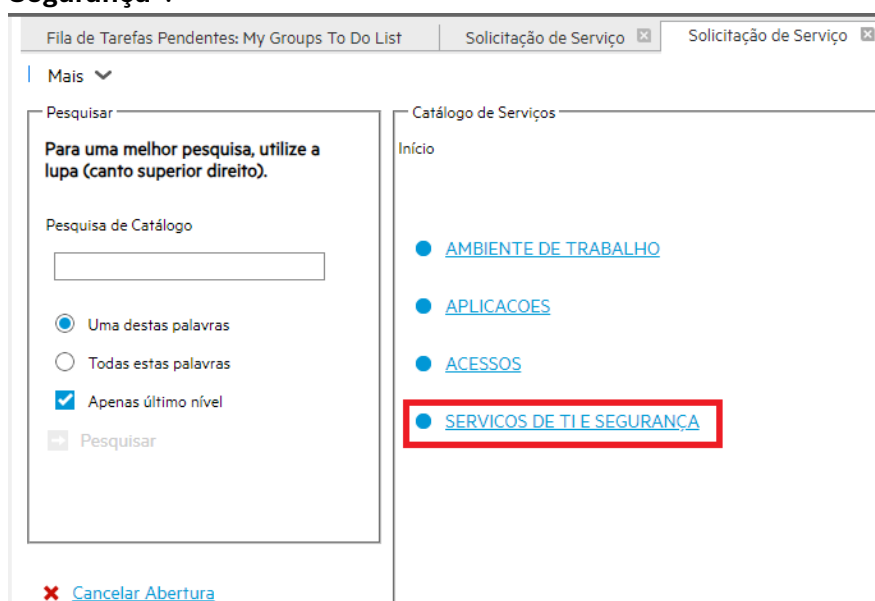
Carregando a página será direcionado para a tela como demonstra a imagem abaixo, onde será necessário clicar sobre a opção “Central de serviços”

ID	Módulo	Status	Título	Hora de...	Hora de...	Next Br...	Priorida...	Grupo	Fase	Designa...	Nível 3	Nível 4
C005889...	Change	reopened	426223: ...	04/07/24...	04/07/24...	30/08/24...	1 - Criti...	BR_TS_T...	Integration	RGAAVE...		
C006001...	Change	initial	Criar amb...	11/07/24...	11/07/24...	15/07/24...	1 - Criti...	BR_TS_SL...	Integration	KSMELO...		
IM04514...	Incident	Assign	APONTA...	22/07/24...	22/07/24...	23/07/24...	1 - Criti...	BR_TS_N...	Categoriz...		MAPFRE ...	MAPFRE ...
T000330...	Change T...	Cancelado	[Prj AGIL...		09/01/18...	24/07/17...	1 - Criti...	BR_TS_T...	Active			
T000331...	Change T...	Cancelado	[Prj AGIL...		09/01/18...	24/07/17...	1 - Criti...	BR_TS_T...	Active	JCURY@B...		
T019312...	Change T...	Ready	CMDB Up...	10/07/24...	10/07/24...		1 - Criti...	BR_TS_N...	Active			
T019320...	Change T...	Em And...	Instalação...	12/07/24...	12/07/24...	12/07/24...	1 - Criti...	BR_TS_SL...	Active	KSMELO...		
T019328...	Change T...	Ready	Criar amb...	12/07/24...	12/07/24...		1 - Criti...	BR_TS_SL...	Active			
C005496...	Change	initial	[ACCENT...	29/01/24...	29/01/24...	29/12/24...	2 - Alta	BR_TS_N...	Integration	VHFERRE...		
C005644...	Change	initial	[Control...	25/06/24...	25/06/24...	31/07/24...	2 - Alta	BR_TS_SL...	Risk and I...	WGPJUNI...		
C005681...	Change	reopened	425522 -	26/06/24...	26/06/24...	23/08/24...	2 - Alta	BR_TS_SL...	Integration	ESESANT...		

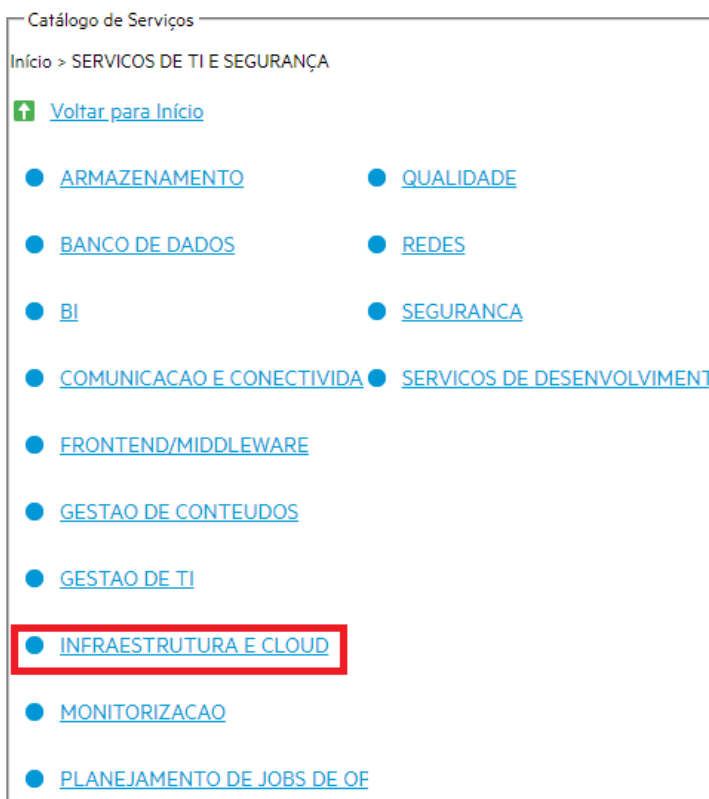
Abrirá algumas opções de serviços, favor seleccionar a opção “Abrir uma solicitação de serviço”:



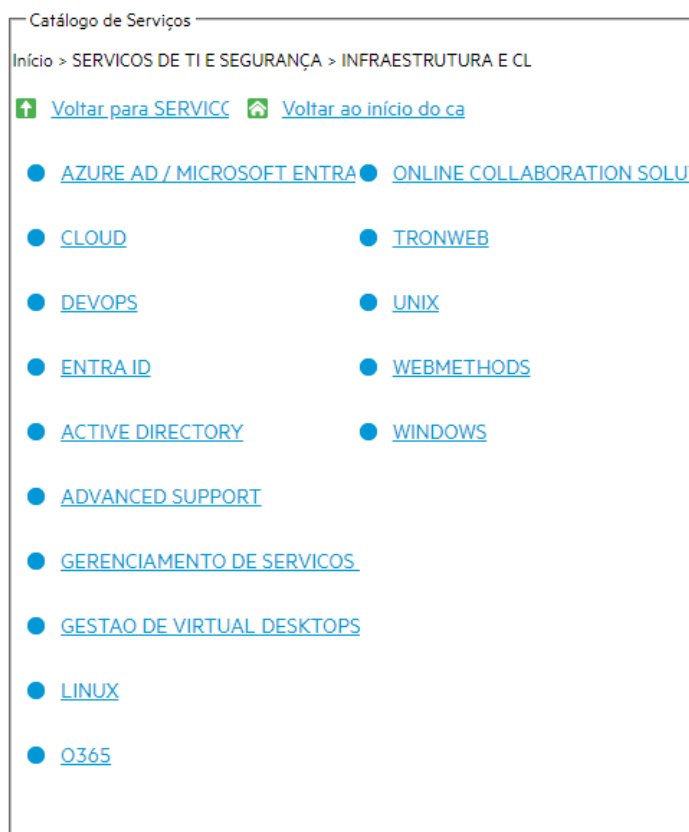
Irá abrir uma aba de “**Solicitação de serviço**”, favor seleccionar a opção “**Serviços de T.I e Segurança**”:



Em seguida carregará algumas opções, favor seleccionar a fila de “Infraestrutura e cloud”



Após selecionar a opção de Infraestrutura e cloud, carregara algumas opções, favor seguir de acordo com a necessidade desejada.



Após selecionar as opções necessária, basta seguir como foi demonstrado anteriormente até finalizar a abertura do chamado e gerar o número SD.

2.5 Abertura de chamado de falha de banco de dados - Oracle

Importante antes de abrir um chamado de banco de dados seja Oracle ou SQLSEVER é obrigatório ter a informação do ambiente que se refere DEV, PRE-HMOLOG, HMOLOG, PRE-PROD ou PROD, nome da base: (CORPH0, CORPHME, CORPS0, CORPRE, CORPP0, CORPCON) , e usuário que está sendo utilizado exemplo: TRON2000, SSR , CONSULTA etc.

Ao acessar o link abaixo, terá acesso ao site onde poderá realizar a abertura de chamados necessários de acordo com as necessidades e informações corretas.

Link:

<https://app.mapfre.com/smbbex/index.do>

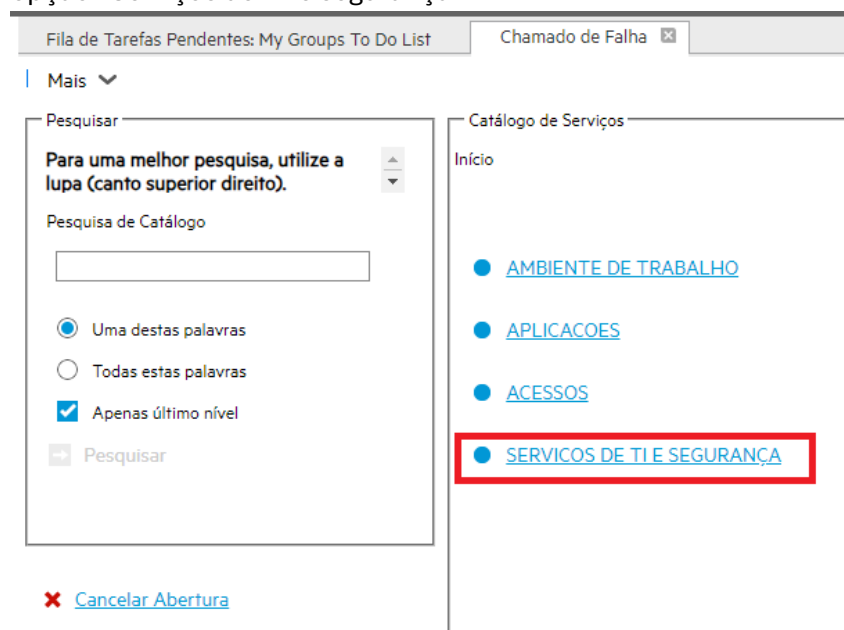
Carregando a página será direcionado para a tela como demonstra a imagem abaixo, onde será necessário clicar sobre a opção “Central de serviços”

The screenshot shows the MAPFRE Service Manager web application. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Central de Serviços (highlighted), Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Requisições, and Diversos. The main content area is titled 'Tarefas Pendentes' and shows a table of pending tasks. The table has columns for ID, Módulo, Status, Título, Hora de..., Next Br..., Prioridade, Grupo, Fase, Designa..., and Nível. The first row shows a task with ID C005889, Módulo Change, Status reopened, and Título 426223: ...

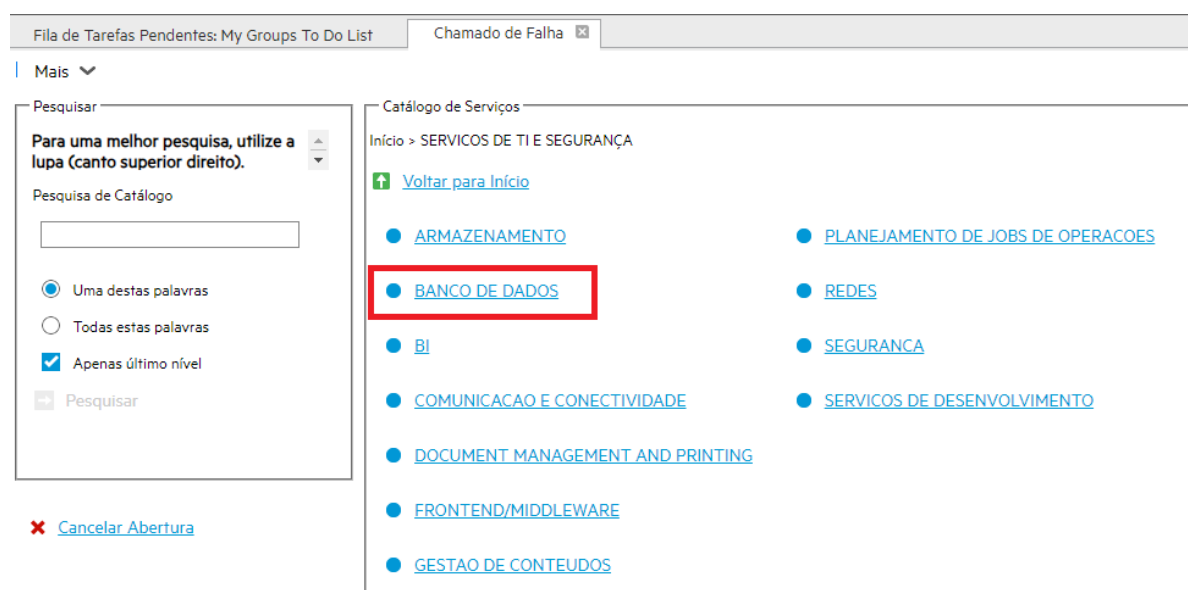
Abrirá algumas opções de serviços, favor selecionar a opção “Abrir chamado de falha”:

The screenshot shows the MAPFRE Service Manager web application. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Central de Serviços, Abrir Chamado de Falha (highlighted in a red box), Abrir uma Solicitação de Serviço, Fila de Interações, Pesquisar Interações, Posição Global, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Conhecimento, and Gerenciamento de Incidentes. The main content area is titled 'Tarefas Pendentes' and shows a table of pending tasks. The table has columns for ID, Módulo, Status, Título, Hora de..., and Hora de... The first row shows a task with ID C005889, Módulo Change, Status reopened, and Título 426223: ...

Em seguida será apresentada uma aba de chamado de falha com algumas opções, favor selecionar a opção “Serviços de T.I e segurança”:



Após aparecer as informações conforme demonstrado abaixo, selecionar opção “Banco de dados”:



Será direcionado para a área de chamados relacionados a “banco de dados”:

Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List

Chamado de Falha

Mais

Pesquisar

Para uma melhor pesquisa, utilize a lupa (canto superior direito).

Pesquisa de Catálogo

☒ Uma destas palavras

☐ Todas estas palavras

☒ Apenas último nível

Catálogo de Serviços

Início > SERVICOS DE TI E SEGURANÇA > BANCO DE DADOS

Voltar para SERVICOS DE TI E S

Voltar ao início do catálogo

BANCO DE DADOS

Favor selecionar a opção desejada.

Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List

Chamado de Falha

Solicitação de Serviço

Mais

Pesquisar

Para uma melhor pesquisa, utilize a lupa (canto superior direito).

Pesquisa de Catálogo

☒ Uma destas palavras

☐ Todas estas palavras

☒ Apenas último nível

Pesquisar

Catálogo de Serviços

Início > SERVICOS DE TI E SEGURANÇA > BANCO DE DADOS > BANCO DE DADOS

Voltar para BANCO DE DADOS

Voltar ao início do catálogo

BANCO DE DADOS INDISPONIVEL

DESCOMPILACAO OBJETOS BD

FALHA COM AGENTES (MONITORACAO, LANDESI

FALHA DE ACESSO BANCO DE DADOS

FALHA DE BACKUP BD

FALHA DE ESPACO BD

FALHA DO LISTENER

GDOC APPLICATION FAILURE (TEMP)

LENTIDAO BANCO DE DADOS

Cancelar Abertura

2.6 Abertura de chamado de falha de infraestrutura

Importante antes de abrir um chamado de infraestrutura é obrigatório ter a informação do ambiente que se refere DEV, PRE-HMOLOG, HOMOLOG, PRE-PROD ou PROD. Informar passo a passo que está sendo executado e informar o caminho completo que está sendo acessado link, atalho, IP, servidor de acesso e prints e descrição com o problema.

Ao acessar o link abaixo, terá acesso ao site onde poderá realizar a abertura de chamados necessários de acordo com as necessidades e informações corretas.

Link:

<https://app.mapfre.com/smbbex/index.do>

Carregando a página será direcionado para a tela como demonstra a imagem abaixo, onde será necessário clicar sobre a opção “Central de serviços”

The screenshot shows the SERVICE MANAGER interface. The sidebar on the left contains a menu with 'Central de Serviços' highlighted. The main area displays 'Tarefas Pendentes' (Pending Tasks) with a table of tasks. The table has columns: ID, Módulo, Status, Título, Hora de..., Next Br..., Prioridade, Grupo, Fase, Designa..., and Nível 3. The table lists several tasks, including 'C005889...', 'C006001...', 'IM04514...', 'T000330...', 'T000331...', 'T019312...', 'T019320...', 'T019328...', 'C005496...', 'C005644...', and 'C005681...'.

Abrirá algumas opções de serviços, favor selecionar a opção “Abrir chamado de falha”:

The screenshot shows the SERVICE MANAGER interface. The sidebar on the left contains a menu with 'Abrir Chamado de Falha' highlighted. The main area displays 'Tarefas Pendentes' (Pending Tasks) with a table of tasks. The table has columns: ID, Módulo, Status, Título, Hora de..., and Hora de. The table lists several tasks, including 'C005889...', 'C006001...', and 'IM04514...'.

Em seguida será apresentada uma aba de chamado de falha com algumas opções, favor selecionar a opção “Serviços de T.I e segurança”:

Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List Chamado de Falha

Mais

Pesquisar

Para uma melhor pesquisa, utilize a lupa (canto superior direito).

Pesquisa de Catálogo

☒ Uma destas palavras

☐ Todas estas palavras

☒ Apenas último nível

☒ AMBIENTE DE TRABALHO

☒ APLICACOES

☒ ACESSOS

☒ **SERVICOS DE TI E SEGURANÇA**

☒ Cancelar Abertura

Após aparecer as informações conforme demonstrado abaixo, selecionar uma das opções relacionadas a infraestrutura desejada “**Infraestrutura e Cloud, redes, comunicação e conectividade, armazenamento**” a depender da necessidade e tipo de problema apresentado. Em caso de dúvidas ligar no CATI para suporte.

Fila de Tarefas Pendentes: My Groups To Do List Solicitação de Serviço

Mais

Pesquisar

Para uma melhor pesquisa, utilize a lupa (canto superior direito).

Pesquisa de Catálogo

☒ Uma destas palavras

☐ Todas estas palavras

☒ Apenas último nível

☒ Cancelar Abertura

Catálogo de Serviços

Início > SERVICOS DE TI E SEGURANÇA

☒ **ARMazenamento**

☒ BANCO DE DADOS

☒ BI

☒ COMUNICACAO E CONECTIVIDADE

☒ FRONTEND/MIDDLEWARE

☒ GESTAO DE CONTEUDOS

☒ GESTAO DE TI

☒ **INFRAESTRUTURA E CLOUD**

☒ MONITORIZACAO

☒ PLANEJAMENTO DE JOBS DE OPERACOES

☒ QUALIDADE

☒ REDES

☒ SEGURANCA

☒ SERVICOS DE DESENVOLVIMENTO

2.7 Documentação de Apoio

[Vídeo com treinamento completo sobre HP – Realizado dia 02/04/2024](#)

[Abertura de mudanças](#)