



Workflow & Service Management

CONTENTS

1. Modelagem de dados do ticket	7
2. Introdução	10
2.1. Porque usar o 4biz Workflow & SM?	10
3. Visão Geral	14
3.1. Elementos Principais	15
3.1.1. Workflow	15
3.1.2. Serviços	16
3.1.3. Entidades	17
4. Gerenciamento de Workflows	18
4.1. Introdução ao Workflow do 4biz Oxygen	18
4.1.1. Benefícios do Workflow	23
4.2. Criar um Workflow	28
4.2.1. Conceitos Básicos	32
4.2.2. Elementos do Fluxo	35
4.2.3. Criar um fluxo de trabalho	43
4.2.4. Organizar Fluxo com Pool e Swimlanes	44
4.2.5. Modelagem de processo	46
4.2.6. Configurar Tarefa de Usuário	47
4.2.7. Controlar sequência com Gateway	49
4.2.8. Adicionar notificação	50
4.2.9. Expressões	52
4.2.10. Construir expressões	53
4.3. Navegação e Visualização de Fluxo	54
5. Service Management	57
5.1. Gerenciamento de Desempenho e Capacidade	57
5.1.1. Registrar Tipo de Indicador de Capacidade	58
5.1.2. Importar Dados de Indicador de Capacidade	59
5.2. Monitoração e Gerenciamento de Evento	60
5.2.1. A Central de Eventos	61
5.2.2. Encerrar Ocorrência de um Evento	63
5.2.3. Cadastrar Conexão Event Monitor	64
5.2.4. Cadastrar Gerente Inventory	65
5.2.5. Pesquisar Evento	69
5.2.6. Visualizar um Evento	70
5.2.7. Menu Interno do Gerenciamento de Eventos	71
5.2.8. Cadastrar Auditoria de Evento	72
5.2.9. Encerrar Ocorrência e Ações de um Evento	73
5.2.10. Criar uma Mudança a partir de um Evento	74
5.2.11. Criar um Problema a partir de um Evento	75
5.2.12. Criar Ticket a partir de um Evento	76
5.2.13. Cadastrar Evento de Notificação	77
5.2.14. Cadastrar Gerente Genérico Zabbix	78
5.2.15. Cadastrar Gerente Zabbix	79
5.2.16. Cadastrar Horário	80
5.2.17. Cadastrar Destinatário da Notificação	81
5.2.18. Cadastrar Categoria de Ocorrência	82
5.2.19. Cadastrar Gerente Genérico Nagios	83
5.2.20. Cadastrar Gerente Nagios	84
5.2.21. Cadastrar Gerente Global	85
5.2.22. Cadastrar Conexão Nagios/Zabbix	87
5.2.23. Configurar Conexão Inventory	88
5.2.24. Cadastrar Modelo de EPL	90
5.3. Gerenciamento de Força de Trabalho e Talento	91
5.3.1. Navegação	92
5.3.1.1. ROI Gestão de Pessoas	93
5.3.1.2. Busca Avançada	94
5.3.1.3. Gestão de Talentos	95
5.3.1.3.1. Educação	95
5.3.1.3.2. T&D	98

5.3.1.3.3. Conhecimento	101
5.3.1.3.4. Certificados	104
5.3.1.3.5. Experiência	107
5.3.1.3.6. Perfil	110
5.3.1.4. Competências	116
5.3.1.5. Organização	118
5.3.1.6. Dashboard	128
5.4. Habilitação de Mudança	129
5.4.1. A Área de Trabalho de Mudanças	130
5.4.2. Cadastrar uma Justificativa de Mudança	133
5.4.3. Relatórios Adicionais de uma Mudança	134
5.4.4. Aprovar uma Mudança	135
5.4.5. Atividades da Fase de Planejamento da Mudança	136
5.4.6. Encerrar a Mudança	137
5.4.7. Cadastrar o Plano de Reversão da Mudança	139
5.4.8. Relacionar Itens à Mudança	140
5.4.9. Suspender uma Mudança	146
5.4.10. Cadastrar uma Mudança via Template	147
5.4.11. Cadastrar ou Editar uma Mudança	149
5.4.11.1. Alertas ao executar uma Mudança	158
5.4.12. Cadastrar as Ocorrências da Mudança	160
5.4.13. Calendário	161
5.4.14. Criar um Portfólio de Mudança	163
5.4.15. Cadastrar um Template de Mudança	167
5.4.16. Cancelar uma Mudança	168
5.4.17. Auditar uma Habilitação de Mudança	169
5.4.18. Pesquisa Avançada de Mudanças Encerradas	170
5.5. Gerenciamento de Problema	171
5.5.1. A Área de Trabalho de Problemas	172
5.5.2. Auditar um Problema	174
5.5.3. Gerar Relatórios - Gerência de Problemas	175
5.5.4. Cadastrar Justificativa de Problema	179
5.5.5. Agendar Atividades de Problemas	180
5.5.6. Cadastrar as Ocorrências do Problema	181
5.5.7. Relacionar Itens ao Problema	182
5.5.8. Suspender um Problema	184
5.5.9. Executar um Problema	185
5.5.10. Cancelar um Problema	189
5.5.11. Pesquisa Avançada de Problemas	190
5.5.12. Cadastrar um Problema	192
5.5.13. Criar um Portfólio de Problema	194
5.6. Gerenciamento de Requisição de Serviço	196
5.6.1. Área de Trabalho da Central de Serviços	197
5.6.1.1. Criar um Ticket - Incidente ou Requisição de Serviço	203
5.6.1.1.1. Criar e Visualizar Sub-ticket	214
5.6.1.2. Classificação Automática de Sigilo em Tickets	217
5.6.1.3. Captura de Incidente ou Requisição de Serviço	218
5.6.1.4. Cancelar um Ticket	224
5.6.1.5. Delegar um Ticket	225
5.6.1.6. Validar e Encerrar o Ticket	227
5.6.1.7. Auditar um Ticket	229
5.6.1.8. Direcionar o Ticket	230
5.6.1.9. Reclassificar o Ticket	231
5.6.1.10. Aprovar um Ticket	233
5.6.1.11. Vincular outras Funcionalidades ao Ticket	235
5.6.1.12. Visualizar Kanban no Ticket	236
5.6.1.13. Cadastrar Ticket Relacionado	239
5.6.1.14. Reativar um Ticket Suspenso	241
5.6.1.15. Imprimir um Ticket	242
5.6.1.16. Cadastrar Incidente de Requisição via Template	243
5.6.1.17. Suspender um Ticket	244
5.6.1.18. Verificar Meus Tickets	245

5.6.1.19. Reabrir um Ticket	246
5.6.1.20. Pesquisar Ticket no Modo Avançado	247
5.6.1.21. Localizar um Ticket	249
5.6.2. Escalonamento Hierárquico no Atendimento	250
5.6.2.1. Criar Regra de Escalonamento	251
5.6.3. Criar Modelo de Incidente	254
5.6.4. Notificar via E-mail Ticket Delegado	255
5.6.5. Criar um Ticket automaticamente a partir do Recebimento de um E-mail	256
5.6.6. Como Criar e, em seguida, Encerrar um Ticket	259
5.6.7. Como Relacionar Grupo ao Contrato	260
5.6.8. Configurar Aprovação de Ticket via E-mail	261
5.6.9. Criar Modelo de Template de Incidente, Requisição e Procedimento	263
5.6.10. Configurar Permissão de Acesso do Gerenciamento de Requisições/Incidentes	264
5.6.11. Como Relacionar Unidade ao Contrato?	265
5.6.12. Filtragem de Práticas Unificadas	266
5.6.13. Analisar Tendências de Solicitações de Serviço	268
5.6.14. Analisar Tendência de Eventos	270
5.6.15. Cadastrar a Execução do Ticket	271
5.6.16. Atender com Suporte Remoto	272
5.6.17. Alterar o SLA de um Ticket	273
5.6.18. Gerenciar Equipes com Kanban	274
5.6.19. Cadastrar Origem de Ticket	275
5.6.20. Agendar Atividade de Ticket	277
5.6.21. Suspende Reativar Múltiplos Tickets/ Problemas	278
5.6.22. Cadastrar Ocorrências referente ao Ticket	283
5.6.23. Captura de Incidente ou Requisição de Serviço	284
5.7. Gerenciamento de Liberação	290
5.7.1. Auditar uma Liberação	291
5.7.2. Criar um Portfólio de Liberação	292
5.7.3. Cadastrar uma Liberação	294
5.7.4. Executar uma Liberação	299
5.7.4.1. Envio de Pesquisa de Satisfação após o Encerramento de Liberação	301
5.7.5. Reabrir uma Liberação	302
5.7.6. Atividades da Fase de Planejamento da Liberação	303
5.7.7. Cadastrar a Justificativa de Liberação	304
5.7.8. A Área de Trabalho da Gerência de Liberação	305
5.7.9. Atividades da Fase de Implantação da Liberação	306
5.7.10. Cancelar a Liberação	307
5.7.11. Cadastrar Ocorrências de Liberação	308
5.7.12. Relacionar Informações à Liberação	309
5.7.13. Suspende a Liberação	310
5.7.14. Pesquisa Avançada de Liberações Encerradas	311
5.8. Gerenciamento de Continuidade de Serviço	312
5.9. Gerenciamento Financeiro de Serviço	313
5.9.1. Cálculo de Custos Financeiros	314
5.9.2. Cadastrar Item Financeiro	320
5.9.3. Categoria de Item Financeiro	324
5.9.4. Relatório Financeiro	325
5.9.5. Cadastrar Ciclo Financeiro	327
5.10. Gerenciamento de Ativos de TI	329
5.10.1. Criar Tipo de Relacionamento IC	330
5.10.2. Criar Conexão com o Servidor de Acesso Remoto	331
5.10.3. Alterar Grupo de Item de Configuração	332
5.10.4. Verificar o Histórico do Item de Configuração	333
5.10.5. Analisar o Impacto do Item de Configuração	334
5.10.6. Verificar Processos relacionados ao Item de Configuração	335
5.10.7. Registrar Custo por hora de Indisponibilidade	336
5.10.8. Relacionar o Item de Configuração a um Serviço	337
5.10.9. Excluir Grupo de Item de Configuração	338
5.10.10. Vincular o Calendário ao Grupo de Item de Configuração	339
5.10.11. Vincular Atributos de Demanda ao IC	340
5.10.12. Exportar CMDB	341

5.10.13. Vincular o Acordo de Nível de Serviço ao Grupo CI	342
5.10.14. Cadastrar Item de Configuração	343
5.10.15. Ver o Mapa de Relacionamento de um Item de Configuração (IC)	350
5.10.16. Verificar o Status de Execução do Inventário de IC	352
5.10.17. Pesquisar Item de Configuração (IC)	353
5.10.18. Alterar os Dados do Item de Configuração	354
5.10.19. Registrar Grupo de Itens de Configuração	355
5.10.20. SLA automático por IC	356
5.11. Gerenciamento de Conhecimento	365
5.11.1. Criar Conhecimento	366
5.11.1.1. Modelo de Conhecimento	374
5.11.2. Configurar Acesso Externo ao Portal do Conhecimento	377
5.11.3. Refinar Pesquisas no Portal de Conhecimento	378
5.11.4. Cadastrar Categoria de Imagem	379
5.11.5. Cadastrar Assunto	380
5.11.6. Notificar Responsável da Expiração de Conhecimento	381
5.11.7. Cadastrar Sinônimo	382
5.11.8. Armazenar Imagens na Galeria	383
5.11.9. Criar Pasta	384
5.11.10. Exibir e Pesquisar pelas Tags no Portal do Conhecimento	386
5.11.11. Indexar Conhecimentos	387
5.12. Gerenciamento de Portfólio e Catálogo	388
5.12.1. Gerenciamento de Portfólio	389
5.12.2. Matriz de Prioridade	401
5.12.3. Modelo de Comentários	404
5.12.4. Cadastro de produto	406
5.12.5. Permissão de Acesso ao Catálogo	410
5.12.6. Cadastrar Processo de Negócio	411
5.12.7. Cadastrar Causa de Incidentes	412
5.12.8. Cadastrar um Cliente	413
5.12.9. Cadastrar uma Empresa	414
5.12.10. Cadastrar um Contrato	415
5.12.11. Cadastrar Notícias	417
5.12.12. Cadastrar Categoria de Notícias	418
5.12.13. Cadastrar Fornecedor	419
5.12.14. Cadastrar Justificativa de Solicitação	420
5.12.15. Cadastrar Pesquisa de Satisfação	421
5.12.16. Cadastrar Condição de Operação	423
5.12.17. Cadastrar Tipo de Serviço	424
5.12.18. Cadastrar Categoria de Solução de Incidentes	425
5.12.19. Implementar Forma de Envio de E-mail para Ticket Reclassificado	426
5.12.20. Cadastrar Habilidade/Recurso	427
5.12.21. Cadastrar Template de Serviço	428
5.12.22. Definir a Permissão de Acesso às Funcionalidades do Gerenciamento de Portfólio	429
5.12.23. Criar Categoria de Serviço	430
5.12.24. Configurar Atributos de Serviço	431
5.12.25. Criar Portfólio	440
5.12.26. Vincular as Atividades ao Contrato do Serviço	444
5.12.27. Manutenção de Portfólio de Serviço	446
5.12.28. Funil de Serviços	450
5.12.29. Cadastrar um Serviço	452
5.12.30. Cadastrar Atividade de Serviço	456
5.12.31. Gerenciar Minhas Solicitações pelo Smart Portal	461
5.12.32. Verificar Auditoria de Serviços	462
5.12.33. Configurar Atributos do Contrato do Serviço	463
5.13. Gerenciamento de Configuração de Serviço	464
5.13.1. Cadastrar Lista Negra de Software	465
5.13.2. Registrar o Valor Financeiro do IC	466
5.13.3. Cadastrar Mídia Definitiva	467
5.13.4. Cadastrar Característica	468
5.13.5. Coletar Dados de Hardware a partir de MIBs (SNMP)	469
5.13.6. Cadastrar Tipo de Relacionamento de IC	471

5.13.7. Criar Conexão com o Servidor de Acesso Remoto	472
5.13.8. Alterar Grupo de Item de Configuração	473
5.13.9. Verificar Itens de Configuração Capturados pelo Inventory (agente)	474
5.13.10. Verificar Histórico de Item de Configuração	475
5.13.11. Realizar Análise de Impacto do Item de Configuração	477
5.13.12. Verificar Práticas Relacionadas a um Item de Configuração	478
5.13.13. Registrar Custo por Hora de Indisponibilidade	479
5.13.14. Relacionar Item de Configuração a um Serviço	480
5.13.15. Excluir Grupo de Item de Configuração	481
5.13.16. Vincular Calendário ao Grupo de Item de Configuração	482
5.13.17. Vincular Atributos de Demanda ao IC	483
5.13.18. Exportar CMDB	484
5.13.19. Vincular Acordo de Nível de Serviço ao Grupo de IC	486
5.13.20. Cadastrar Item de Configuração	487
5.13.21. Ver Mapa de Relacionamento de um IC	506
5.13.22. Verificar Status de Execução do Inventário de IC	508
5.13.23. Pesquisar Item de Configuração	509
5.13.24. Alterar Dados do Item de Configuração	510
5.13.25. Cadastrar Grupo de Item de Configuração	511
5.13.26. Cadastrar Tipo de Item de Configuração	512
5.14. Gerenciamento de Nível de Serviço	514
5.14.1. Criar Tempo de Atendimento (SLA)	515
5.14.2. Plano de Melhoria	520
5.14.3. Requisito de Nível de Serviço	523
5.14.4. Avaliação de Fornecedor	525
5.14.5. Avaliação de SLA	526
5.14.6. Acordo de Nível de Serviço	527
5.14.7. Avaliação de Contrato	531
5.15. Gerenciamento de Demanda	532
5.15.1. Importar Dados de Atributo de Demanda	533
5.15.2. Cadastrar Atributo de Demanda	534
5.16. Gerenciamento de Disponibilidade	535
5.16.1. Tempo de Serviço	536
5.16.2. Verificar a Disponibilidade de Serviço	537
5.16.3. Verificar Disponibilidade de Grupo de Disponibilidade	538
5.16.4. Verificar Disponibilidade de Grupo de IC	539
5.16.5. Verificar Processo de Disponibilidade	540
5.16.6. Cadastrar Grupo de Disponibilidade	542

1. Modelagem de dados do ticket

Este documento tem como objetivo clarificar os campos chave referentes aos diversos campos presentes nos tickets, para facilitar a consulta em sistemas de gerenciamento de bancos de dados.

Existem diversas entidades e objetos presentes no sistema, e seus relacionamentos podem se tornar confusos, como os tickets muitas vezes recebem suas informações de entidades que não são óbvias à princípio.

Tabela

A tabela a seguir descreve os campos do ticket, as respectivas chaves do banco de dados, o tipo de dado e o objeto do banco de dados:

Campo do ticket	Tipo de dado	Descrição	Campo chave	Objeto
ID	integer	ID do ticket	ss.idsolicitacaoservico	
Serviço	string	Nome do serviço	serv.nomeservico	
Tipo	string	Tipo do ticket	tds.classificacao	
Requisição/incidente		Se é requisição ou incidente		
Solicitante	string	Nome do solicitante	solí.nome	
Criador	string	Nome do criador do ticket	criador.nome	
Data/hora abertura	timestamp	Data de abertura do ticket		
Sequencia_Reabertura	integer	Número de vezes que o ticket foi reaberto	ss.segreabertura	
Data/hora_captura	timestamp	Data de captura do ticket	ss.datahoracaptura	
Tempo Captura		Tempo até o ticket ser capturado		
Prazo Captura(SLA)		Prazo para o ticket ser capturado após abertura		
Tempo Atend.		Tempo máximo para atendimento		
Situação		Situação do ticket	ss.idstatus	
Data/hora limite	timestamp	Data máxima para atendimento		
Grupo	string	Grupo para onde o ticket foi direcionado	gr_exec.nome	
Data/hora encerramento	timestamp	Data em que o ticket foi encerrado		
Responsável atual	string	Nome do responsável atual	tecnico.nome	
Origem do contato	string	Local de onde o ticket foi originado		
Data e hora da suspensão	timestamp	Data da suspensão do ticket		
Data e hora da reativação	timestamp	Data da reativação do ticket		
Impacto		Impacto do ticket	ss.impacto	
Urgência		Urgência do ticket	ss.urgencia	
Contrato	string	Contrato vinculado ao ticket	c.numero	
SLA		Tempo do SLA		
Prioridade	integer	Prioridade do ticket	ss.idprioridade	
Tempo de atraso do SLA		Tempo em que o ticket passou do limite máximo do SLA		
Dentro SLA	bool	Se ticket está ou não dentro do SLA		
Tempo de atendimento		Tempo entre a captura e encerramento do ticket		

SQL

SQL

```
select ss.idsolicitacaoservico, portf.nomeapresentacao portfolio, serv.nomeservico servico, ativ.nomeservico atividade, tds.classifi
    soli.nome solicitante, criador.nome criador, ss.datahorasolicitacao datahoraabertura, ss.segreabertura, ss.datahoracaptura, ss.t
    ss.prazocapturahh, ss.prazocapturamm, ss.tempoatendimentohh, ss.tempoatendimentomm,
    ss.idstatus situacao, ss.datahoralimite, gr_exec.nome grupo_executor, --grupo capturado
    ss.datahorafim, tecnico.nome responsavelatual,
    orig.descricao origem_contato, ss.datahorasuspensao, ss.datahorareativacao,
    ss.impacto, ss.urgencia, c.numero numero_contrato,
    ss.prazohh, ss.prazomm, ss.idprioridade, ss.tempoatrasohh, ss.tempoatrasomm,
CASE itsm.f_sla_noprazo(ss.idstatus, ss.situacaosla, ss.datahoralimite, ss.datahorasuspensaosla, ss.prazohh,
    ss.prazomm, ss.tempoatendimentohh, ss.tempoatendimentomm)
WHEN 'S'::text THEN 'SLA no prazo'::text
ELSE 'SLA rompido'::text
END status_sla,
    ss.tempoatendimentohh,
    ss.tempoatendimentomm
from solicitacaoservico ss join servicocontrato sc on ss.idservicocontrato = sc.idservicocontrato
    join servico ativ on sc.idservico = ativ.idservico
    join servicoautorelacionamento sa on sa.idservico = ativ.idservico
    join servico serv on sa.idservicorelacionado = serv.idservico
    join portfolioservico portf on ativ.idportfolioservico = portf.idportfolioservico
    join tipodemandaservico tds on ss.idtipodemandaservico = tds.idtipodemandaservico
    join empregados soli on ss.idsolicitante = soli.idempregado
    join usuario criador on ss.idresponsavel = criador.idusuario
    join execucaosolicitacao e on ss.idsolicitacaoservico = e.idsolicitacaoservico
    join bpm_itemtrabalhofluxo it on e.idinstanciafluxo = it.idinstancia --É possível existir mais de uma tar
    join contratos c on sc.idcontrato = c.idcontrato
    left join grupo gr_exec on it.executor_group_id = gr_exec.idgrupo
    left join usuario tecnico on it.idresponsavelatual = tecnico.idusuario
    left join origematendimento orig on ss.idorigem = orig.idorigem
where it.active = 1 and
(sc.datafim is null or sc.datafim >= CURRENT_TIMESTAMP) and (sc.deleted is null or sc.deleted<>'S')
order by ss.idsolicitacaoservico desc
```

2. Introdução

2.1. Porque usar o 4biz Workflow & SM?

A **Oxygen Workflow & Service Management**, é uma **plataforma 100% web** Alto Impacto para Transformação Digital, que pode ser acessado por computadores, tablets e celulares.

Por meio dos portais de relacionamento, otimizamos a experiência de clientes e colaboradores. Além disso, por meio do **Workflow Digital Inteligente** conectamos times para uma maior colaboração centrada no cliente, gerando assim os benefícios de:

- Melhoria progressiva e interativa;
- Simplicidade na execução;
- Praticidade;
- Alinhamento; e
- Agilidade.

A gestão de ativos é onde temos o nosso CMDB, ele está na mesma interface que os demais processos e podem ser acessados por eles também.

Após efetuar o login, a plataforma apresenta uma tela principal onde existe um menu de aplicações. As aplicações são apresentadas de acordo com a configuração do ambiente e de acordo com o perfil de segurança do usuário.

Ecossistema é um conjunto de recursos que trabalham integrados e que aceleram e simplificam o processo de Transformação Digital, trazendo produtividade acima de 500% podendo chegar a 1000% dependendo do caso, tudo isso comparado ao processo tradicional de desenvolvimento de software.

Compatibilidade com Navegadores

A plataforma oferece uma interface totalmente virtual em HTML5 através do browser, e é compatível com os seguintes navegadores:

- Edge (versão 93)
- Chrome (versão 93)
- Mozilla (versão 88)
- Opera
- Vivaldi
- Safari
- Entre outros navegadores baseados em Chromium.

O Oxygen também é uma plataforma Multitenant, sendo possível a criação de diversas instâncias independentes, com acessos e configurações distintos. Um dos seus principais diferenciais é a capacidade de ser utilizado tanto em modelo SaaS quanto dentro da própria infraestrutura do cliente, permitindo assim mais flexibilidade conforme necessidade do negócio.

A plataforma contém requisitos de acessibilidade de acordo com o padrão internacional WCAG 2.0 Level A (Web Content Accessibility Guidelines) da W3C.

História do Oxygen Workflow & SM

A **Oxygen Workflow & SM** é um produto que teve sua construção inicial para atender as necessidades do ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI), principalmente para o cumprimento dos requisitos da ITIL, pregado pela instituição **Pink Elephant**, através da certificação **PinkVerify**.

Atualmente, o **Oxygen Workflow & Service Management** atende as práticas certificadas **PinkVerify** e **PeopleCert**. E por não ser uma plataforma modular permite que o cliente utilize das melhores práticas da gestão de serviços e da ITIL em um único produto, já possui todos os processos interconectados e mantendo-os em uma base unificada.

- Workflow Digital;
- Gestão de Tickets (incidentes e requisições);
- Portfólio de Catálogo e Serviços;
- Base de Conhecimento;
- Mudança;
- CMDB;
- Centro de Experiência;
- Entre outras

O público atual da **Oxygen Workflow & SM (Service Management)** são empresas com departamentos de TI, bem como com as necessidades da solução ITSM para administrar suas TIs.

Quais as possibilidades de uso?

Há *cases* de gestão de serviços com práticas automatizadas em diversas áreas, como:

- **Educação**
- **Compras**
- **Viagem**
- **Recursos humanos:** solicitação de pessoal, treinamento, etc.
- **Departamento pessoal:** solicitação de benefícios, férias, folha de pagamento, esclarecimentos, etc.
- **Jurídico:** elaboração e análise de contratos, apoio, etc.
- **Atendimento em campo:** troca de equipamentos, execução de reparos e manutenção, etc.
- **Comunicação**
- **Marketing**, entre outros.

Sobre ITIL

A ITIL, do inglês *Information Technology Infrastructure Library* ou, em português, *Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação*, é o padrão de referência para o gerenciamento de projetos de TI mais aceitos mundialmente.

A estrutura da ITIL foi proposta pela CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) e seu propósito era desenvolver métodos e padrões dentro dos departamentos do governo britânico, com o objetivo de melhorar as práticas internas.

A ITIL é uma estrutura que recomenda as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI e fornece recursos para atender à norma ISO/IEC 20000, incorporando as melhores recomendações contidas no CMMI, PMBOK, COBIT, Six Sigma e ISO 20000.

Por isso, seguindo as melhores práticas de gestão de serviços, com base na biblioteca de melhores práticas da ITIL, o **Oxygen Workflow & SM** possui nativamente **22 práticas automatizadas**. São eles:

1. **Gerenciamento de Disponibilidade**
2. **Gerenciamento de Desempenho e Capacidade**
3. **Habilitação de Mudança**
4. **Gerenciamento de Implantação**
5. **Gerenciamento de Incidente**
6. **Gerenciamento de Infraestrutura e Plataforma**
7. **Gerenciamento de Ativos de TI**
8. **Gerenciamento do Conhecimento**
9. **Monitoração e Gerenciamento de Evento**
10. **Gerenciamento de Portfólio**
11. **Gerenciamento de Problema**
12. **Gerenciamento de Projeto**
13. **Gerenciamento de Liberação**
14. **Gerenciamento de Catálogo de Serviço**
15. **Gerenciamento de Configuração de Serviço**
16. **Gerenciamento de Continuidade de Serviço**
17. **Central de Serviço**
18. **Gerenciamento Financeiro de Serviço**
19. **Gerenciamento de Nível de Serviço**
20. **Gerenciamento de Requisição de Serviço**
21. **Validação e Teste de Serviço**
22. **Gerenciamento de Força de Trabalho e Talento**

Chatbot

O Chatbot também foi iniciada e representa a **Inteligência Artificial** do **Oxygen Workflow & SM**, responsável por promover a integração e o aprendizado de máquina com conhecimento. A IA também faz atendimentos via chat e chatbot para diversas requisições.

Lowcode

O **Lowcode** é um produto 100% pronto e muito poderoso, adequado no **Oxygen Workflow & SM**, que permite a construção de novas funcionalidades, aplicações e integrações com a plataforma. É muito próximo dos produtos RPA (automação de processos de robótica), contudo, traz diferentes possibilidades, como a integração natural com a estrutura de Service Management (SLAs, conhecimento, portfólio, tickets, portal de serviços, entre outros).

Além disso, entendemos que os conceitos de Service Management são muito poderosos e podem ir além da TI, permitindo ganhos interessantes para as unidades de negócio.

Evolução

A principal mudança introduzida no ano passado foi o foco nos processos de negócios para além da TI, ou seja, **Enterprise Service Management**, prova disso é a adaptação da declaração de serviço que se tornou Conexão de práticas, entregando experiências.

Esta decisão foi baseada na capacidade do nosso Workflow de se adaptar às várias necessidades do negócio, e no **Lowcode**, permitindo a construção de novas entradas de dados e possibilidades de integração. Também criamos, no ano de 2018, os produtos **CE - Centro de Experiências**. Este produto é voltado para a criação de um construtor de espaço de trabalho digital.

A plataforma contém requisitos de acessibilidade de acordo com o padrão internacional WCAG 2.0 Level A (Web Content Accessibility Guidelines) da W3C.

3. Visão Geral

3.1. Elementos Principais

3.1.1. Workflow

Fluxos são representações visuais de algo que se move continuamente. Assim, fluxos podem ser usados para representar graficamente um processo ou qualquer ação. Eles podem ser materializados em um papel (documento físico) ou em uma ferramenta eletrônica. Na Oxygen, a funcionalidade de Workflow tem a finalidade de modelar seus objetivos de negócio, descrevendo os passos que precisam ser executados para atingir esses objetivos através de um fluxo digital inteligente. É possível criar fluxos de trabalho para auxiliar na gestão de serviços, problemas, mudanças, liberações, ações de continuidade, requisições de viagens e compras. Sendo assim, o fluxo de trabalho possui interação com os principais processos da Oxygen, existindo também a opção de adicionar subprocessos, abrindo outros serviços através de um principal.

Os fluxos de trabalho automatizados dão vida às atividades do sistema, proporcionando que as atividades da sua organização sejam digitalizadas e automatizadas. Assim, você pode criar fluxos com controle de tarefas, adicionar notificações, subprocessos e estabelecer comunicação direta com outras aplicações, como é o caso do Lowcode – que é um framework para a geração de aplicações.

O desenho dos fluxos podem representar diversas necessidades, sendo possível adicionar tarefas paralelas, sequenciais, ações de decisão através de gateways e adições de regras de negócio com scripts e expressões, além de diversas outras integrações nativas da solução.

Você vai perceber que tarefas do dia a dia, como realizar um pedido, registrar um ticket, aprovar uma solicitação podem ser feitas de forma rápida e inteligente, evitando o desperdício de tempo. Os fluxos da Oxygen te ajudam a materializar seus processos de negócio em uma visão sistêmica em que você tem total controle do que acontece.

A solução possui workflows padrões que podem ser reutilizados, editados ou exportados para outro ambiente. Alguns desses workflows atendem aos processos certificados pela **Pink Verify**.

3.1.2. Serviços

3.1.3. Entidades

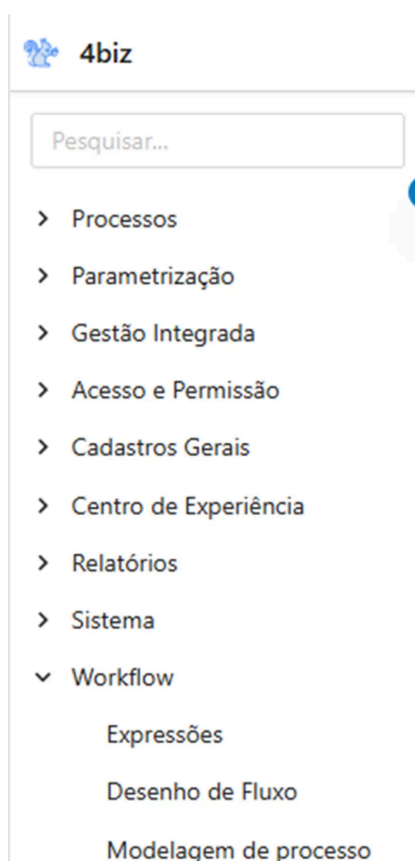
4. Gerenciamento de Workflows

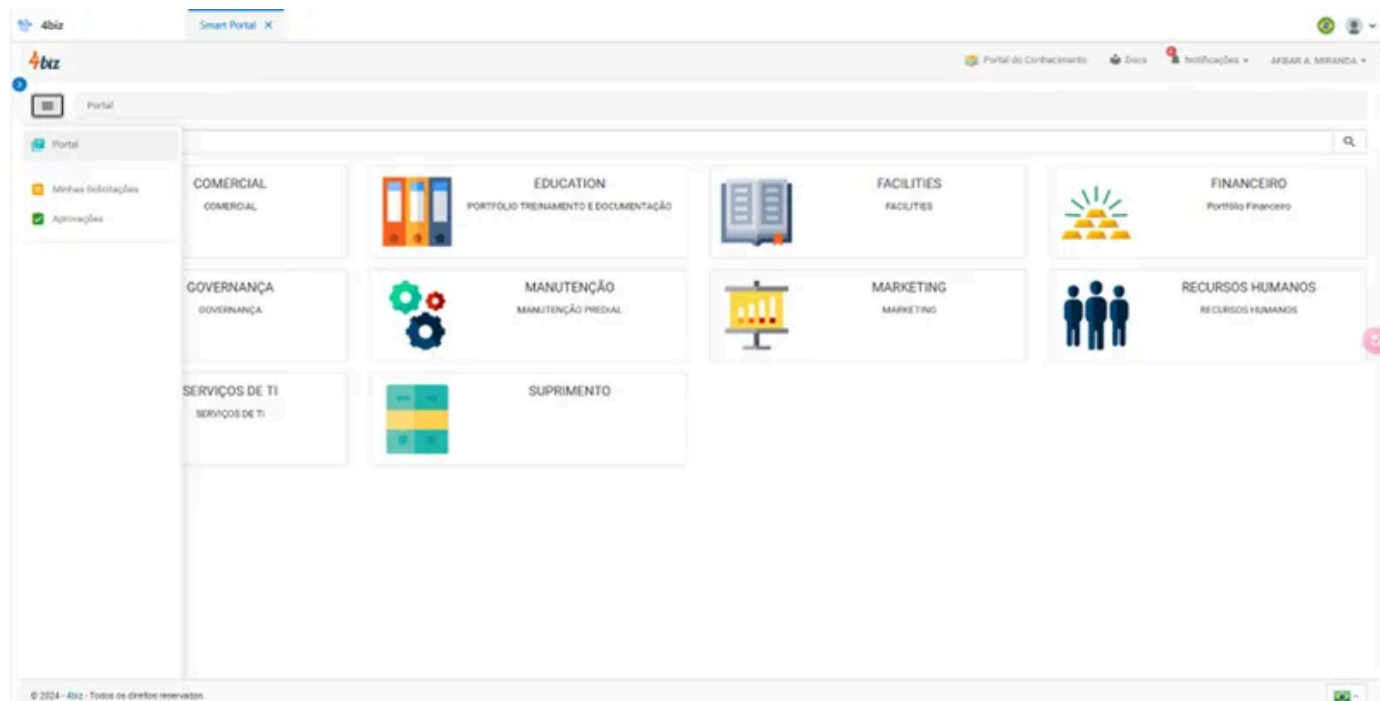
4.1. Introdução ao Workflow do 4biz Oxygen

Conhecer a funcionalidade de fluxo

Antes de qualquer coisa você precisa se familiarizar com os conceitos básicos, regras de negócio e interface de utilização. A visualização da funcionalidade do menu da Oxygen depende de permissões atribuídas a um perfil de acesso, verifique se você tem essa permissão. Caso não tenha esse acesso liberado um administrador pode conceder esse acesso.

Para saber se seu perfil tem essa permissão, acesse o menu lateral superior à esquerda da tela, e verifique se a primeira opção de acesso é o Menu principal **Workflow**;





Padrão do sistema

- 1: Criar um Fluxo de Trabalho;
- 2: Construir Expressões;
- 3: Modelagem de processos;

Integração Lowcode

- 4: Fluxo de Integração;
- 5: Regras de negócio;
- 6: Processo de Negócio;

NOTA: Estes itens só estarão disponíveis quando a aplicação Lowcode estiver habilitada em sua instância;

Caso já tenha esse acesso, basta clicar e selecionar a opção de **Desenho de fluxo** para que seja possível visualizar a tela de gerenciamento.

Tela de Gerenciamento de Fluxo

Na tela de gerenciamento de fluxo você poderá: Criar um novo Fluxo, Editar, exportar e excluir

Nome	Descrição	Processo	Versão	Data de início	Ações
deploy_release	[DR] Deploy Release		1.0	08/06/2018	
LiberacaoDeployv3.0.0.0	LiberacaoDeploy - v 3.0.0.0		1.0	04/06/2019	v1.0 - 08/06/2018

Mostrando 1 a 2 de 2 itens

1: **Novo** - clicar para iniciar um novo projeto de fluxo;

2: **Campo de busca** - buscar um fluxo pelo nome ou parte dele;

3: **Editar** - clicar para editar um fluxo já existente, sendo possível escolher qual versão será editada;

4: **Exportar** - gera um documento exportável no formato JSON;

5: **Excluir** - clicar para remover um fluxo;

Nota: Todos os tickets abertos são vinculados a um fluxo de trabalho, e o mesmo, pode ser visualizado seu andamento no ícone de fluxo disponibilizado na listagem de tickets.

Criar e Editar um Fluxo

Ao clicar no botão **"Novo"** ou **"Editar"** você é direcionado para a interface de criação/edição do Fluxo de trabalho que é composta por duas abas, a aba de **Dados de Fluxo** onde informará dados da identificação e a aba **Diagrama** onde é possível desenhar o fluxo.

A criação de fluxos de trabalho possui suporte a modelagem visual no modelo *drag-and-drop*, o que dispensa a codificação em linguagem de programação e permite a modelagem em ambiente 100% web.

Em um novo fluxo você encontra quatro botões com funções de **importar**, **gravar**, **limpar** e **voltar**, você poderá importar um fluxo (exportando anteriormente no formato JSON).



Caso se trate da edição de um fluxo já existente os botões são modificados, acrescentando a opção de **Gerar Documentação** e trocando **Importar** por **Gravar**.

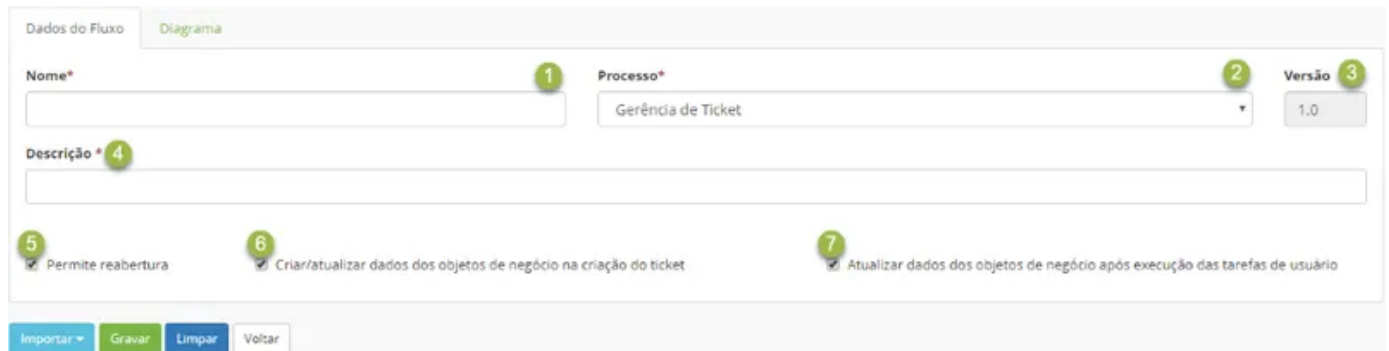


Quando se edita um fluxo, ao gravar é apresentada uma opção de gravar na mesma versão ou criar uma nova. Caso seja gravada na mesma versão, todos os fluxos abertos (tickets em andamento) serão alterados por conta da versão. Caso seja gravado uma nova versão, o fluxo só será executado a partir de um novo registro de ticket.

A ferramenta é compatível com o padrão de notação e modelagem BPMN (Business Process Model and Notation) versão 2.0, sendo possível a importação e exportação nesse formato.

Aba Dados do Fluxo

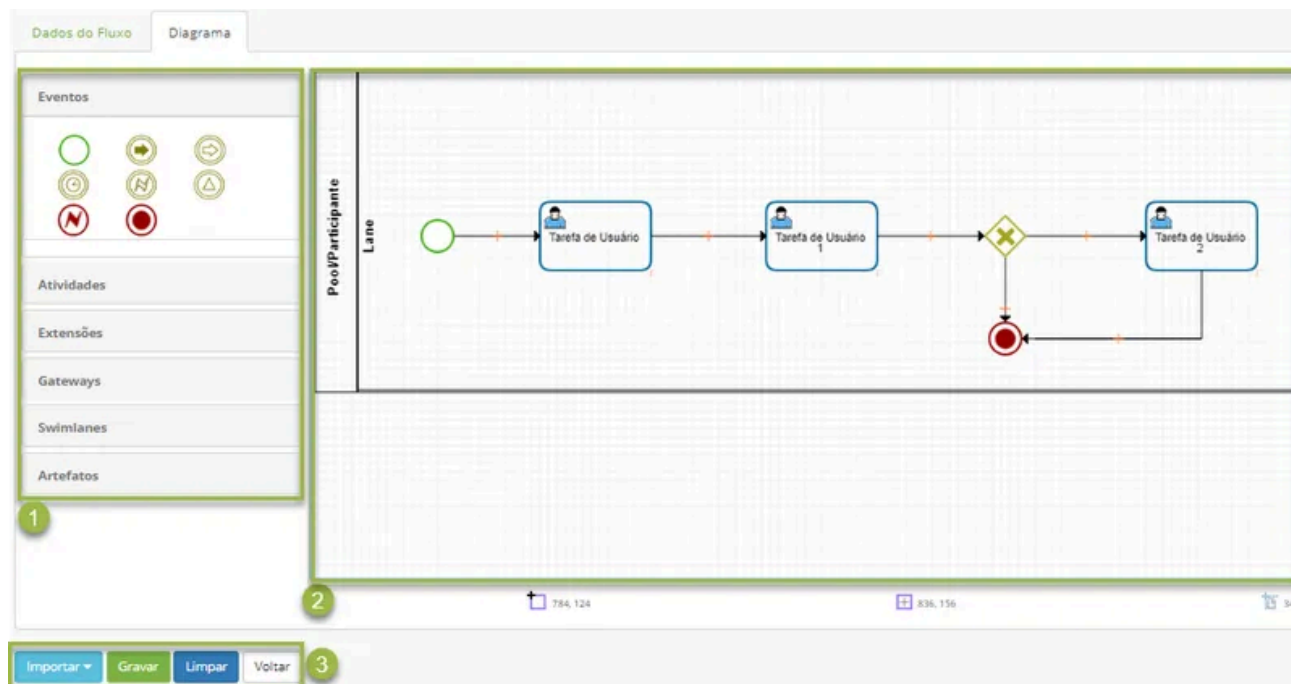
Dados do Fluxo é uma aba para identificação do fluxo, onde é possível estruturar nomes para melhor experiência:



- 1: **Nome** – Atribuir um nome para identificação do fluxo, para poder identificá-lo em caso de vinculação ou atribuição;
- 2: **Processo** – Atribuir ao fluxo um processo dentre todos que se encontram na Oxygen, para que seja melhor definido e identificado;
- 3: **Versão** – Visualizador da versão em que o fluxo aberto no momento se encontra;
- 4: **Descrição** – Atribuir uma descrição a respeito do fluxo para fácil entendimento;
- 5: **Permitir reabertura** – Opção para permitir que as atividades que estão vinculadas a esse fluxo tenham a possibilidade de serem reabertas independentemente das configurações de grupo;
- 6: **Criar/atualizar dados dos objetos de negócio na criação do ticket** – Opção que permite que seja criado ou atualizado os dados de objetos de negócio configurados na nossa linguagem Lowcode no momento de criação de um ticket;
- 7: **Atualizar dados dos objetos de negócio após execução das tarefas de usuário** – Opção que permite atualizar os objetos de negócio criado durante a execução das tarefas de usuário.

Aba Diagrama

Na aba **diagrama** encontramos diversos Elementos para a construção do fluxo agrupados em **Eventos, Atividades, Extensões, Gateways, Swimlanes e Artefatos**, são diversos componentes para uma melhor construção e interação de fluxo de trabalho. Abaixo temos um exemplo de um fluxo sendo criado.



1: **Elementos** – São conjuntos de itens/ferramentas para serem usadas no desenho do fluxo como explicado nos no item Conceitos Básicos;

2: **Área de Desenho** – local para desenho e construção do fluxo de trabalho;

Aba Documentação

Na aba Documentação você poderá gerar um documento com todas as informações do fluxo desenhado – a descrição dos elementos utilizados no fluxo de trabalho e os documentos vinculados ao fluxo – sendo possível exportá-lo para PDF.

E agora, o que devo fazer?

Agora você pode criar um fluxo de trabalho, pense em uma necessidade de negócio e nos atores envolvidos. Veja nossa documentação, ela vai te ajudar nessa jornada.

4.1.1. Benefícios do Workflow

Estabilidade dos Fluxos

A plataforma assegura que todos os fluxos de trabalho já iniciados permaneçam estáveis e não sejam impactados por atualizações ou modificações em versões futuras desses fluxos.

Isso significa que:

- Quando um ticket é criado com base em um fluxo de trabalho vigente, ele seguirá integralmente esse fluxo até o fim de sua execução, independentemente de novas versões que venham a ser publicadas posteriormente.
- Caso seja necessário utilizar uma versão mais atualizada de um fluxo, é preciso criar um novo ticket, que será automaticamente vinculado à nova versão do processo.
- Tickets existentes não migram automaticamente entre versões de fluxo, garantindo consistência, rastreabilidade e segurança nas ações já iniciadas.

Além disso, em situações em que houver reclassificação de atividade, a plataforma permite a reavaliação do fluxo aplicado, seguindo as regras de transição previamente definidas.

Isso garante que nenhuma atividade em andamento será interrompida ou alterada de forma inesperada, preservando a lógica e os resultados do processo originalmente iniciado.

Publicação de Fluxos: Da Homologação à Produção

A plataforma permite que os fluxos de trabalho desenvolvidos e testados no ambiente de homologação sejam transferidos diretamente para o ambiente de produção, de forma simples e segura. Todo esse processo é realizado sem a necessidade de ferramentas externas ou manuais técnicos.

Esse recurso oferece:

- Agilidade na publicação de fluxos validados;
- Segurança na transferência, com controle de versão e integridade do conteúdo;
- Autonomia para equipes funcionais e técnicas, sem dependência de recursos de terceiros.

Importante: O processo de promoção de fluxo garante que as regras modeladas e testadas sejam replicadas fielmente no ambiente produtivo.

Anexos em Processos: Documentos, Mídias e Evidências

Durante a execução dos processos na plataforma, os usuários podem anexar arquivos diretamente aos registros, conforme o modelo do fluxo de trabalho. São aceitos:

- Imagens
- Áudios
- Vídeos
- Documentos em geral (PDF, Word, Excel, etc.)

Esses anexos ficam vinculados às etapas específicas do processo, conforme configurado no fluxo de negócio, permitindo a inclusão de evidências, validações, ou documentação complementar ao longo da execução.

Isso facilita o rastreamento, a auditoria e o enriquecimento das informações, tudo dentro da própria plataforma.

Etapas de Aprovação Manual em Fluxos de Processo

A plataforma permite a criação de etapas de aprovação humana dentro dos fluxos de processos de negócio. Essas etapas são configuradas diretamente durante o desenho do fluxo, como parte das tarefas de usuário.

Com esse recurso, é possível:

- Inserir pontos de decisão manuais no processo, exigindo que usuários ou grupos autorizados realizem uma aprovação antes do avanço do fluxo.
- Definir regras específicas de aprovação, como: aprovação única, aprovação por maioria, aprovação por todos os membros do grupo, entre outras lógicas configuráveis.
- Direcionar tarefas automaticamente para os responsáveis pela aprovação, com notificações e prazos definidos.

Essa funcionalidade é essencial para fluxos que exigem controle humano em etapas sensíveis, como:

- Validação de documentos;
- Aprovação de solicitações;
- Avaliação de mudanças;
- Revisões gerenciais.

Benefício principal: Garante que o processo só avance após a validação adequada, respeitando regras e responsabilidades previamente definidas na modelagem do fluxo.

Controle de Tempo nas Etapas e no Fluxo Completo

Durante a modelagem dos fluxos de processo, a plataforma permite que você defina tempos de execução esperados para:

- Cada etapa individual do fluxo (como tarefas, aprovações, validações);
- O processo como um todo, considerando o tempo total de vida útil do fluxo.

Esses tempos podem ser utilizados para controle de SLA (acordos de nível de serviço), geração de alertas e monitoramento de performance.

Benefício: Com isso, é possível garantir o cumprimento de prazos, identificar gargalos operacionais e oferecer previsibilidade na execução dos processos.

Exportação de Fluxos entre Ambientes

A plataforma oferece a funcionalidade de exportar fluxos de processos de negócio criados em um ambiente (como Desenvolvimento ou Homologação) e importá-los facilmente em outro (incluindo Produção).

Esse processo é realizado de forma prática, mantendo:

- A estrutura do fluxo (etapas, regras, condições, integrações);
- Versões, configurações e metadados essenciais.

Diferencial: Não é necessário refazer o fluxo em cada ambiente, economizando tempo e evitando inconsistências entre versões.

Gatilhos Externos (Integrações Passivas)

A plataforma permite configurar gatilhos externos — também conhecidos como ações passivas — que escutam eventos de outros sistemas e, ao serem acionados, disparam automaticamente atividades dentro do fluxo de processo.

Exemplos de uso:

- Um sistema externo envia uma notificação que ativa uma etapa do fluxo;
- Uma integração de API atualiza o status de um ticket e dispara um novo caminho no processo;
- Um evento de webhook inicia um subprocesso.

Resultado: Isso permite que os processos da plataforma se conectem facilmente a sistemas legados, ERPs, CRMs ou qualquer outra aplicação, mantendo os fluxos integrados e automatizados.

Fila de Atendimento Pessoal com Prazos

A plataforma disponibiliza uma fila de atendimento personalizada, onde cada usuário pode visualizar, de forma clara e organizada, todos os tickets ou casos de processo que foram direcionados a ele.

Essa visualização inclui:

- Identificação do ticket e o fluxo de trabalho ao qual ele pertence;
- Etapa atual do processo em que o ticket se encontra;
- Prazo de atendimento (tempo restante ou vencido), conforme definido na modelagem do fluxo.

Essa funcionalidade oferece:

- Prioridade visual para atividades urgentes ou próximas do vencimento;
- Clareza sobre o contexto, permitindo ao usuário entender o processo como um todo antes de agir;
- Gestão eficiente do tempo, com foco nas tarefas que realmente exigem sua atuação.

Diferencial: Ao acessar a fila, o usuário tem total visibilidade do status de cada item e pode tomar decisões com base em prazos, responsabilidades e progressão do fluxo.

Envio Automático de E-mails com Templates Personalizados

A plataforma permite o envio automático de e-mails de relacionamento, disparados a partir de eventos definidos nos fluxos de processo. Esses e-mails podem ser configurados com templates personalizados, oferecendo uma comunicação clara, alinhada com a identidade da instituição.

Exemplos de uso:

- Notificações de andamento ou conclusão de processos;
- Convites para aprovações ou revisões;
- Confirmação de recebimento de solicitações.

Vantagem: Garante uma comunicação padronizada, proativa e personalizada com os usuários.

Visão Completa do Relacionamento com a Instituição

Usuários internos e externos podem fazer login na plataforma e acessar uma visão completa do seu ciclo de relacionamento com a instituição. A interface apresenta todos os processos em que o usuário está envolvido, desde que ele tenha permissão de visualização.

Essa visão inclui:

- Histórico de interações;
- Situação atual de processos;
- Documentos e registros associados.

Objetivo: Transparência total, permitindo que o usuário acompanhe seu histórico e andamento de forma autônoma.

Repetição de Atividades Dentro de um Processo

A plataforma permite configurar fluxos com atividades que podem ser executadas mais de uma vez, sempre que necessário ao longo do processo. Essa repetição é possível por meio de laços de repetição ou outras estruturas de controle dentro da modelagem do fluxo.

Situações típicas:

- Solicitações recorrentes dentro de um mesmo processo;
- Revisões múltiplas antes da conclusão;
- Ciclos de coleta de dados que se repetem até aprovação.

Flexibilidade: Permite processos dinâmicos e adaptáveis a diferentes cenários operacionais.

Inclusão de Arquivos em Atividades de Processo

Durante a execução de qualquer atividade dentro de um processo, a plataforma permite ao usuário anexar um ou mais arquivos, diretamente no contexto da tarefa.

Arquivos suportados:

- Documentos (PDF, DOCX, XLSX)
- Imagens
- Vídeos e áudios

Esses arquivos ficam registrados no histórico da atividade e podem ser consultados a qualquer momento, conforme as permissões do fluxo.

Resultado: Maior riqueza de informação no processo e registro completo das evidências necessárias.

Automação Inteligente com Workflow Cognitivo

A plataforma oferece suporte a Workflow Cognitivo, permitindo a aplicação de machine learning para automatizar decisões e sugerir caminhos dentro dos fluxos de processos de negócio.

Exemplos de uso:

- Sugestão automática de responsáveis com base em histórico de atendimento;

- Priorização de tickets de acordo com padrões de comportamento detectados;
- Classificação inteligente de solicitações.

Vantagem: Os fluxos se tornam mais inteligentes ao longo do tempo, otimizando a tomada de decisão e reduzindo a necessidade de intervenção manual em tarefas repetitivas

Tipos de Início de Processos

A plataforma permite iniciar processos de duas formas:

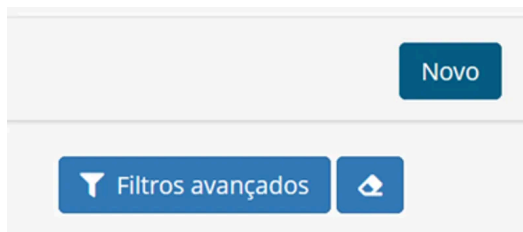
- **Manual**
 - Solicitações internas;
 - Registros operacionais;
 - Demandas sob demanda.
- **Automático**
 - Um sistema ERP aciona um processo após uma compra aprovada;
 - Um fluxo de atendimento é iniciado automaticamente ao receber uma mensagem por API.

Flexibilidade: Atende tanto processos sob demanda quanto automações baseadas em eventos externos.

4.2. Criar um Workflow

Criando um fluxo

Para criar um fluxo, clique no botão **novo** que se encontra no canto superior direito do painel.



Ao clicar em novo a janela de desenho de fluxo se abrirá. Na primeira aba, **desenho de fluxo**, temos o campo **nome**, onde se coloca o nome do novo fluxo, o campo **processo**, onde se escolhe a qual processo pertence este fluxo, a **versão**, que nos permite escolher em qual versão estamos trabalhando, neste caso, por ser um fluxo novo, será a versão 1.0.

Temos o campo **descrição**, na parte inferior da tela nós temos algumas **opções**, que são autoexplicativas, elas são ativadas ao serem marcadas e desativadas ao serem desmarcadas. Na parte inferior temos **os botões**, também autoexplicativos, de **importar**, **gravar**, **limpar** e **voltar**.

Para criar o fluxo, basta preencher os **campos** e clicar na aba **Diagrama**. O fluxo precisa de um desenho para ser salvo. Isto é feito na aba **Diagrama**. Veremos como fazer isto mais adiante.

A imagem mostra a interface de criação de um fluxo. No topo, há duas abas: 'Dados do Fluxo' (ativa) e 'Diagrama'. O formulário contém os seguintes campos: 'Nome*' (campo de texto), 'Processo*' (menu suspenso com 'Gerência de Requisição/Incidente' selecionado), 'Versão' (botão com '1.0'), 'Descrição*' (campo de texto grande), e três opções de configuração com checkboxes: 'Permite reabertura', 'Criar/atualizar dados dos objetos de negócio na criação', e 'Atualizar dados dos objetos de negócio após execução das tarefas de usuário'. À direita, há um campo 'Timeout de Scripts (segundos)*' com o valor '0'. Na base do formulário, há uma barra com os botões 'Importar', 'Gravar', 'Limpar' e 'Voltar'.

Ao clicar na aba diagrama a tela abaixo abrirá. Nela nós temos um menu e uma tela de desenho do lado direito.



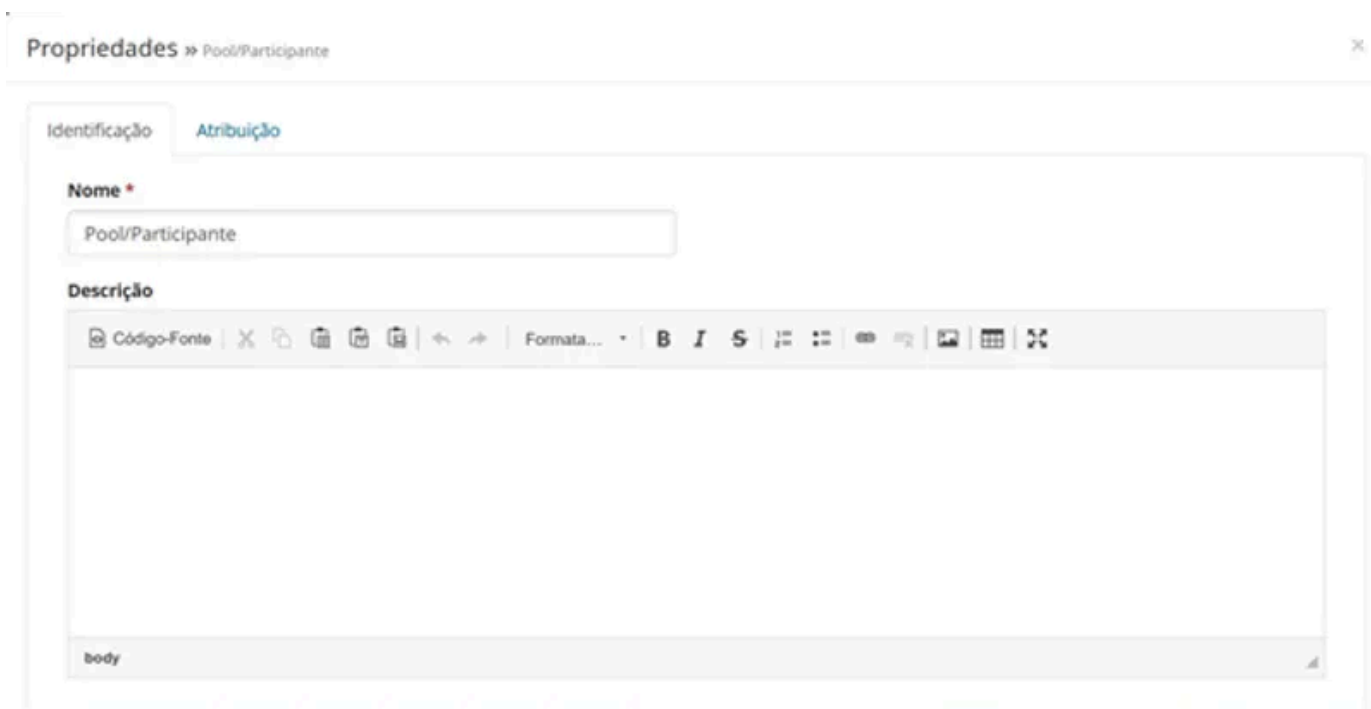
Para detalhes sobre a tela de diagrama, veja [Elementos do Fluxo](#)

Criando um fluxo do zero

Para criar um fluxo, inicie puxando uma pool para a tela de desenho do fluxo (caso deseje, senão puxe o elemento desejado direto para a tela de desenho). Ao colocar a pool na tela de desenho a tela abaixo aparecerá.

Na guia identificação, dê um nome, para a identificação da pool e uma descrição, caso deseje. Depois, clique na guia atribuição.

Lembrando que os itens obrigatório tem um asterisco * vermelho e já vem preenchidos previamente. Isso quer dizer que é possível pular esta etapa na hora da criação.



Na guia atribuição, selecione o Tipo de destinatário, que serve para selecionar se será para grupo ou usuário específico.

Selecione o Tipo de atribuição, que serve para definir se a atribuição será de execução ou de acompanhamento.

No campo Grupo, insira um grupo ou um usuário.

O campo Expressão serve para buscar por uma expressão já cadastrada previamente.

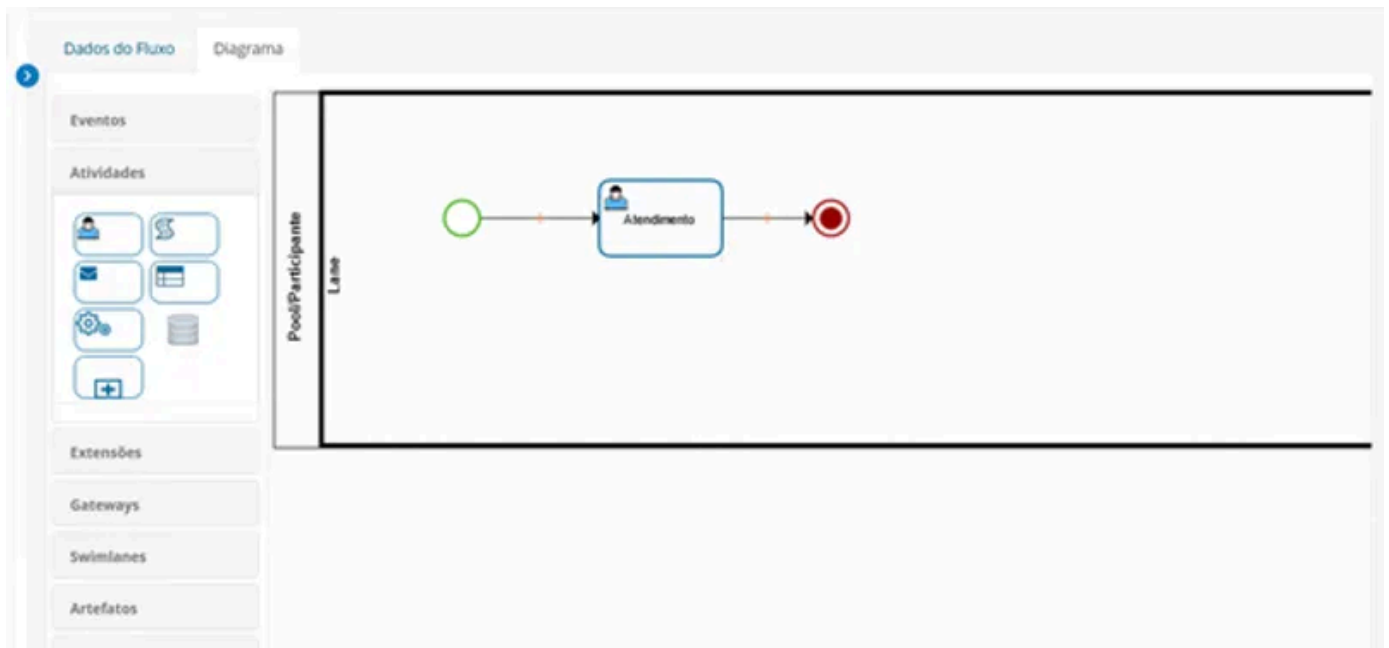
Lembrando que os itens obrigatório tem um asterisco * vermelho e já vem preenchidos previamente. Isso quer dizer que é possível pular esta etapa na hora da criação.

Após inserir a Pool, puxe uma swimlane para dentro da pool. Os campos de preenchimento são os mesmos da pool, já vistos acima. Após puxar a Pool e inserir uma swimlane a tela de desenho de fluxo se apresentará como abaixo.



Para os próximos passos, escolha os elementos que satisfazem a necessidade do seu fluxo, lembrando sempre que é preciso ter um evento de fim, e pelo menos um de fim. Entre um e outro as possibilidades são infinitas.

Como um exemplo básico, na figura abaixo, apresentamos um fluxo com um evento de início, uma atividade de usuário (um atendimento) e um evento de fim.



4.2.1. Conceitos Básicos

Os Fluxos do **Oxygen** podem ser desenhados utilizando uma vasta quantidade de elementos que estão disponíveis, abaixo está descrito os elementos bem como as suas características e propriedades. Os fluxos da **Oxygen** são totalmente integrados aos processos de Incidente, Requisição, Problema, Liberação e Mudança.

Elementos do Fluxo

Elementos é a nomenclatura utilizada para agrupar os componentes que você pode utilizar na criação de um fluxo, eles são distribuídos da seguinte forma: **Eventos**, **Atividades**, **Extensões**, **Gateways**, **Swimlanes**, **Artefatos** e **Componentes Dinâmicos**.

Para entender melhor o que se encontra em cada grupo de Elementos e cada funcionalidade dos componentes verifique os itens abaixo.

Eventos

Eventos são componentes utilizados para representar acontecimentos em um fluxo, podem representar a espera de que um fato aconteça para iniciar ou prosseguir a execução de uma atividade ou pode representar o início ou o término de um fluxo.

Ícone	Descrição
Start event Oxygen	• Evento de Início – elemento que dá início ao fluxo;
send event Oxygen	• Evento Intermediário de Envio – permite enviar o controle de uma atividade do usuário para outra atividade.
catch event Oxygen	• Evento Intermediário de Captura – permite receber o controle que foi enviado.
time event Oxygen	• Evento Intermediário do Temporizador – são eventos acionados por tempo definido e relacionados a uma Expressão Cron, pode ser utilizado como evento inicial ou intermediário. Um uso frequente para este evento está nos serviços Batch.
end event Oxygen	• Evento de Fim – elemento que identifica o fim do fluxo.

Atividades

Os componentes de atividades são representação do que será feito no fluxo.

Ícone	Descrição
user task Oxygen	• Tarefa de Usuário - é usada para modelar o trabalho que precisa ser feito por uma ação humana.
message Oxygen	• Envio de Mensagem - E-mail - é usada para "enviar" e-mails automaticamente para um ou mais usuários ou grupo (s) atribuídos a esta tarefa.
service task Oxygen	• Tarefa de Serviço - ESI - é uma solução "Bus Service" que permite criar fluxos de integração e interfaces entre soluções, bancos de dados, arquivos e / ou serviços existentes em um ambiente de computação.
subprocess Oxygen	• Subprocessos - Permite a criação de solicitações ou incidentes ITSM, relacionados ou não à solicitação do workflow que está sendo executado.

Extensões

Os componentes de extensão integram o fluxo e com o usuário de forma prática e direta.

Ícone	Descrição
REST Oxygen	• Comunicação REST - é uma conexão com serviços da Web acessando e passando parâmetros com o métodos GET ou POST.
notification Oxygen	• Notificação - usada para enviar notificação durante o processo de um ou mais usuários ou grupo atribuídos a ela.

Gateways

Os Gateways são componentes responsáveis por controlar iterações do fluxo, criando caminhos no mapeamento do processo em uma mesma sequência de atividades, um gateway é conectado ao fluxo através de fluxo de sequência.

São representados visualmente por um losango. O símbolo interno do losango identifica a interpretação da lógica do componente.

Ícone	Descrição
Inclusivo Oxygen	• Gateway Inclusivo - divide o fluxo do processo em um ou mais fluxos. Ao dividir, um ou mais ramos são ativados. Todas as ramificações de entrada ativas devem ser concluídas antes da mesclagem.
paralelo Oxygen	• Gateway Paralelo - Símbolo paralelo - Difere de outros gateways porque não depende de condições ou eventos. Em vez disso, os gateways paralelos são usados para representar duas tarefas simultâneas em um fluxo de negócios.
exclusivo Oxygen	• Gateway Exclusivo - baseado na condição, divide o fluxo em um ou mais caminhos mutuamente exclusivos. Ao dividir, ele roteia o fluxo de sequência para exatamente um dos ramos de saída. Ao mesclar, ele aguarda que uma ramificação de entrada seja concluída antes de acionar o fluxo de saída.

Swimlanes

Ícone	Descrição
Pool Oxygen	• Pool/Participante - Uma Pool é a representação gráfica de um contexto de workflow. Também age como uma "lane". É um recipiente gráfico para particionar um conjunto de Atividades.
lane Oxygen	• Lane - Uma Lane é uma subpartição dentro de um processo, às vezes dentro de um pool, e vai estender todo o comprimento do processo. As lanes são usadas para organizar e categorizar as Atividades.

Artefatos

Ícone	Descrição
	• Notas de Texto - Representar uma informação relevante ao modelo ou a elementos individuais dentro do processo.

Componentes dinâmicos

Componentes Dinâmicos são elementos criados pelo usuário que permite realizar uma atividade diferente das padrões do sistema.

Para utilizá-lo é preciso criar um **Componente Dinâmico** e configurá-lo para ser utilizado da maneira desejada, para isso acesse nossa documentação.

Fluxo de integração

O fluxo de integração é um fluxo paralelo ao fluxo de trabalho padrão do sistema que utiliza elementos diferentes como criar uma conexão com banco de dados e funcionalidades diretamente programadas dentro do fluxo, entre outros elementos diferentes dos que foram mencionadas acima.

A aba de **Fluxo de Integração** dentro do fluxo padrão tem como funcionalidade apenas criar um vínculo de um fluxo para o outro, para saber mais a respeito do fluxo de integração acesse nossa documentação.

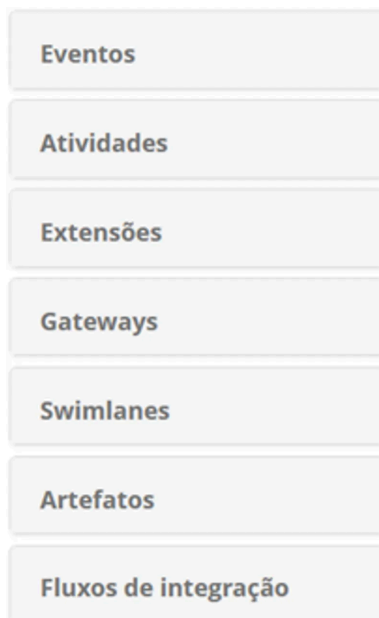
E agora, o que devo fazer?

Agora você pode criar um fluxo de trabalho, pense em uma necessidade de negócio e nos atores envolvidos. Veja nossa documentação, ela vai te ajudar nessa jornada.

4.2.2. Elementos do Fluxo

Detalhando a Tela de Diagrama

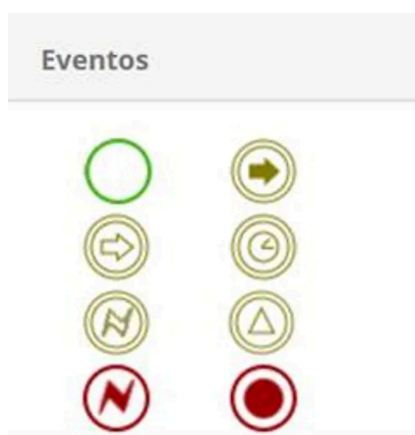
Abaixo, temos o menu que se encontra na tela de diagrama. Nele temos diversas opções. O objetivo deste manual não é detalhar cada item que tem dentro de cada um desses menus. Te apresentaremos os principais itens para a criação do fluxo.



Eventos

Os eventos são o início, o meio e o fim de um fluxo de trabalho, é obrigatório que um fluxo tenha uma única entrada e pelo menos uma saída, podendo ter mais de uma.

Clicando no menu **eventos**, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.



Abaixo, está o nome de cada um dos eventos disponíveis. Ao passar o mouse por cima de cada um deles no menu eventos, o nome correspondente aparecerá na tela.



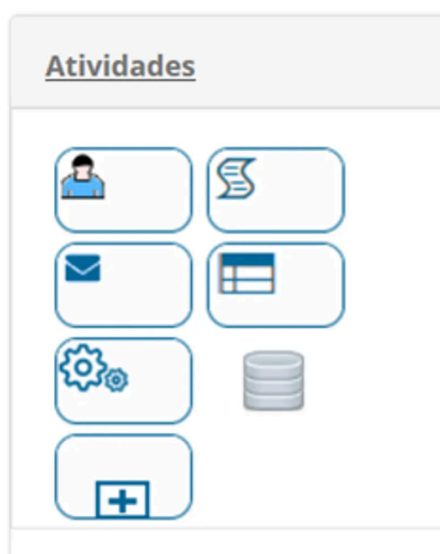
- Evento de início – Dá início ao fluxo
- Evento de fim – é o evento que finaliza o fluxo
- Evento intermediário de envio de link – Direciona para um ponto específico de uma etapa do fluxo.
- Evento intermediário de captura de link – Ponto específico a qual o Envio de Link foi direcionado, Sempre vai ser utilizado com o envio de link. É como se fosse um buraco de minhoca onde você entra em um lugar e sai em outro.
- Evento Intermediário do Temporizador – São eventos que são acionados por um tempo definido por uma expressão Cron dentro do Sistema. É como se fosse uma configuração de rotina de backup, que o backup roda de tanto em tanto tempo.

Os dois últimos eventos serão explicados em outro documento: Evento Intermediário de Captura de Sinal e Evento de Finalização com Erro.

Atividades

As atividades são os componentes mais importantes e complexos do fluxo de trabalho, elas representam o trabalho feito pelo responsável, dentro dessas atividades você vai definir o que o fluxo deve fazer.

Clicando no menu atividades, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.



Abaixo está o nome de cada uma das atividades disponíveis. Ao passar o mouse por cima de cada um deles no menu atividades (Figura 11), o nome correspondente aparecerá na tela.

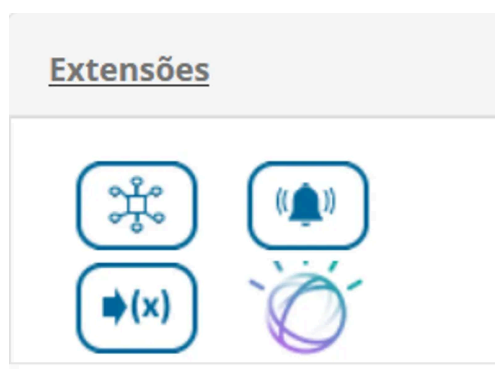


- Tarefa de Usuário – Ação/Atividade que alguém irá desempenhar.
- Tarefa Script – Realiza a atividade configurada em forma de script.
- Envio de Mensagem - E-mail – Envio automático de e-mail.
- Subprocesso – Conecta outro fluxo ao fluxo principal.
- Business Rule Task – Conecta a Regra de negócio ao fluxo.
- Tarefa de Serviço – ESI – Vincula um componente de integração com sistemas no fluxo de trabalho. Por exemplo, você tem um Sistema que marca viagem na companhia aérea, você pode ter um fluxo no Oxygen para solicitações de viagem que ao ser aprovada faz inserção desta informação no outro Sistema.
- Transação de Banco de Dados (Low Code) – Realiza uma conexão ao banco de dados vinculado ao Low Code.

Extensões

As extensões são literalmente extensões para o fluxo de trabalho.

Clicando no menu extensões, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.



Abaixo, está o nome de cada uma das extensões disponíveis. Ao passar o mouse por cima de cada um deles no menu extensões, o nome correspondente aparecerá na tela.

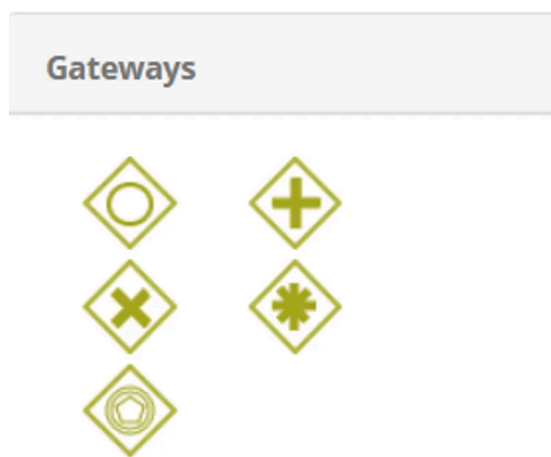


- Comunicação REST – é um objeto para conexão de Web Services.
- Notificação – Envio automático de notificação que envia notificação dentro do Sistema.
- Conversação Watson – Comunicação do chatbot da IBM
- Atribuição de Variável – Treinamento de desenvolvimento.

Gateways

Os gateways são os guias dos fluxos, com eles podemos definir qual caminho seguir, e qual funcionalidade cada caminho vai exercer.

Clicando no menu extensões, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.



Abaixo, está o nome de cada uma dos gateways disponíveis. Ao passar o mouse por cima de cada um deles no menu gateways, o nome correspondente aparecerá na tela.



- Gateway Inclusivo – Todos os caminhos vinculados a ele devem ser percorridos para de conectarem e avançarem o fluxo.
- Gateway Exclusivos – Vai estar conectado 1 ou mais caminhos e exige que você escolha apenas um deles para seguir.
- Gateway Paralelo – São usados para representar duas ou mais tarefas simultâneas.
- Gateway Complexo – Agrupa as funcionalidades dos gateways Inclusivos, Exclusivo e paralelo em um só.

É uma possibilidade usar somente Gateways complexos, já que eles fazem tudo que os outros fazem. Porém, isso pode dificultar a leitura e compreensão do fluxo. Use-os com cautela.

- Gateway Baseado em Evento – é utilizado para bifurcar o fluxo do processo baseado em um evento que ocorreram logo após o fluxo chegar ao gateway.

Por exemplo: um fluxo tem um prazo de 3 dias para que um evento ocorra, se o evento ocorrer o fluxo segue caminho, se o prazo expirar o fluxo se encerra, então a decisão do caminho é baseada no evento que ocorreu.

É possível criar um fluxo sem o gateway, mas ele será um fluxo sequencial, ou seja, não terá opção de negar ou aprovar, ou de retornar uma atividade, será um fluxo que segue continuamente do início ao fim. Um ticket só de ida, começou vai até o final.

Swimlanes

As swimlanes, como o nome sugere, são raias. Um fluxo de trabalho tem início com as pools (piscinas) e as swimlanes (raias), que é a forma mais fácil e prática de organizar o seu fluxo. A pool é usada para o fluxo inteiro.

Exemplo: Um fluxo que tenha apenas um executante (nadador), não precisa de mais de uma raia, basta uma piscina de raia única. Já um fluxo que vai ter diversos executantes (nadadores), para uma melhor organização, execução e visualização, cada executante deve estar na sua raia separada, porém, todos dentro da mesma piscina, já que estão todos trabalhando dentro do mesmo fluxo.

Nota: É possível a criação do fluxo direto na tela de diagrama sem o uso da pool ou da swimlane, porém, usar estes recursos causa uma melhor visualização gráfica e controle do fluxo. Aqui fica a critério de quem estiver criando o desenho do fluxo. **É importante salientar que ao usar estes recursos, para abrir a propriedade de um elemento específico (geralmente uma tarefa), que se encontre dentro da pool ou da swimlane, será preciso dar dois cliques exatamente em cima do elemento. Porque senão as propriedades que aparecerão na tela serão da pool ou da swimlane e não do elemento desejado. E isso pode confundir o analista que estiver mexendo no fluxo.**

Regra: Ao realizar uma atribuição em um Pool de recursos, automaticamente os elementos herdarão as configurações. A hierarquia de atribuições é definida da seguinte forma:

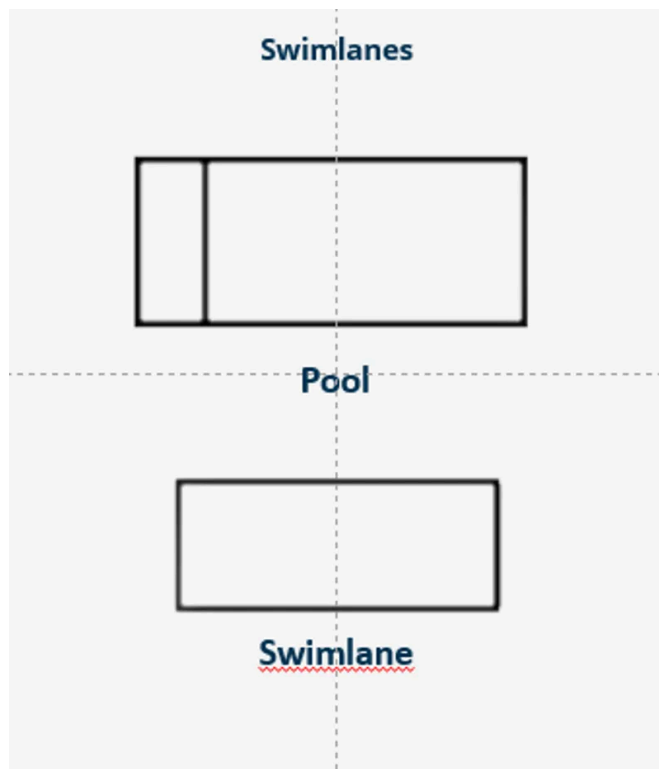
1. Pool;
2. Swimlanes;
3. Tarefa de usuário e Notificações (E-mail/Sistema);

Qualquer atribuição realizada localmente, fará com que a atribuição hierárquica seja "Ignorada".

Clicando no menu Swimlanes, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.



Abaixo, está o nome de cada uma das itens do menu Swimlanes disponíveis. Ao passar o mouse por cima de cada um deles no menu Swimlanes, o nome correspondente aparecerá na tela.



- Pool – É o espaço para o desenho do fluxo, em que agrupa todas as swimlanes.
- Swimlanes – Agrupam as atividades de cada área ou papel responsável.

Artefatos

No menu artefatos, temos apenas um elemento que é a anotação de texto.

Clicando no menu Artefatos, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.



Notas de Texto - Representar uma informação relevante ao modelo ou a elementos individuais dentro do processo.

Fluxos de integração

O fluxo de integração é um fluxo paralelo ao fluxo de trabalho padrão do sistema que utiliza elementos diferentes como criar uma conexão com banco de dados e funcionalidades diretamente programadas dentro fluxo, entre outros elementos diferentes dos que foram mencionadas acima. Estes fluxos se tornam elementos reutilizáveis para qualquer outro fluxo de trabalho padrão do sistema

A aba de Fluxo de Integração dentro do fluxo padrão tem como funcionalidade apenas criar um vínculo de um fluxo para o outro.

Clicando no menu Fluxos de integração, serão exibidos os itens pertencentes a este menu.

Fluxos de integração

-  AliceBalanco
-  Ambima TPF
-  Amplis
-  Anbima Selic
-  ARES
-  Arquitetura
-  Bloomberg
- 

4.2.3. Criar um fluxo de trabalho

É possível criar fluxos de trabalho que melhor se adequam a realidade do usuário, personalizando os cenários de cada organização.

Procedimento

1. Acessar o menu principal `Workflow > Desenho de fluxo` ;
2. Clicar no botão **"Novo"**;
3. Na aba "Dados do Fluxo" é necessário preencher os dados obrigatórios: nomear o fluxo (seu identificador interno, deve ser informado sem espaço, acentos e caracteres especiais); o processo a que está vinculado (o fluxo estará visível apenas para o processo a que está vinculado) e a opção para permitir a reabertura de um serviço independentemente das configurações de grupo. Também é possível visualizar qual versão o fluxo se encontra. Na aba existe também o campo "Timeout de Scripts (segundos): Campo Obrigatório aonde deverá ser informado os segundos conforme a regra. A partir da versão 9.2.0.0 o sistema interrompe a execução de um script Rhino de um fluxo CITSmart ou Lowcode que demore mais que o tempo definido no atributo "Timeout de Scripts (segundos)". O valor default desse atributo pode ser configurado no parâmetro HINO_TIMEOUT_EXCECUTION (em segundos) do arquivo APPLICATION.INI. Caso o parâmetro não esteja configurado no arquivo, o sistema assume o valor default de 90 segundos. Os fluxos existentes antes na instalação da nova versão foram inicializados com o valor 90 segundos.
4. Na aba "Diagrama" é apresentada a ferramenta para desenhar o fluxo inserindo os elementos que representam o cenário pretendido. Para tanto, basta clicar no elemento e arrastá-lo para a área de desenho. Ao fazer isso, será exibida uma tela para definir as propriedades. Devemos levar em consideração que sempre um fluxo começa com o elemento "Evento Início" e termina com o elemento "Evento Fim".
5. As propriedades de um elemento podem ser definidas ao clicar duas vezes no elemento e em seguida no ícone apresentado ao lado do mesmo (ícone de propriedades). Defina os dados desta propriedade ao informar os dados necessários em cada uma das abas da tela de propriedade. Aqui também é liberado vincular um conhecimento ao fluxo na aba "Base de conhecimento" e implementar funcionalidades no fluxo sobre a atividade ao clicar na aba "Interface";
6. Além disso, a funcionalidade admite importar fluxos ao clicar no botão "Importar". Poderá importar no formato "JSON" ou "XML".
7. Após definir o fluxo, clicar no botão "Gravar" para efetuar a operação.

4.2.4. Organizar Fluxo com Pool e Swimlanes

Ao construir um Fluxo na Oxygen é uma boa prática prezar pela organização. Neste sentido, o uso de Pools e Swimlanes ajudam muito no entendimento de um diagrama

Pool - Representa o contexto do fluxo de trabalho, pode atribuir um diagrama (como um todo) para um grupo ou pessoa.

Swimlanes - Agrupam tarefas por executante. São utilizadas para aplicar uma atribuição global – para usuários/grupos interessados. A atribuição é aplicável à Tarefas de Usuário e Notificações (e-mail/sistema).

Antes de Começar

Defina os atores do fluxo e tarefas, também é recomendado que os dados solicitados na aba “**Dados do Fluxo**” estejam preenchidos.

Procedimento

1. Editar um Fluxo;
2. Clicar na aba “Diagrama”;
3. Definir a Pool

a. Para utilizar uma Pool basta clicar no ícone de “Pool” ou “Lane” (situado na barra de ferramentas), clicar, segurar e arrastá-la para a área de desenho (espaço quadriculado à direita) e clique duas vezes para configurá-la. Clique em “Adicionar” para atribuir o grupo ou o usuário;

1. Definir Swimlanes para executantes do Fluxo
 - Para utilizar uma Swimlane basta segurar e arrastar para dentro da Pool já adicionada na área de desenho, não contendo limites de Swimlanes dentro de uma Pool;

As propriedades tanto de uma Pool quanto de uma Swimlane são compostas por:

- **Identificação**
 - **Nome** – para identificação da Pool;
 - **Descrição** – para descrição;
- **Atribuição**
 - **Tipo Destinatário** – selecionar se será para grupo ou usuário específico;
 - **Tipo Atribuição** – definir se a atribuição será de execução ou de acompanhamento;
 - **Grupo** – Inserir o grupo/usuário;
 - **Ou Expressão** – buscar por expressão já cadastrada previamente;

!!! Regra

Text

Ao realizar uma atribuição em um Pool de recursos, automaticamente os elementos herdarão as configurações. A hierarquia de atribuição

1. Pool;
2. Swimlanes;
3. Tarefa de usuário e Notificações (E-mail/Sistema);

Qualquer atribuição realizada localmente, fará com que a atribuição hierárquica seja "Ignorada".

O que fazer a seguir

Configure as atividades de usuário que deseja utilizar e adicione outros elementos em seu fluxo.

4.2.5. Modelagem de processo

A modelagem de fluxo de trabalho compreende as atividades de entendimento e desenho dos processos, que pode ser realizado utilizando metodologias e melhores práticas de trabalho, como por exemplo o BPMN.

A funcionalidade de fluxo foi construída trazendo elementos, que por essência, são semelhantes aos da notação BPMN, isto facilita na construção e entendimento dos fluxos.

Esta funcionalidade é uma boa alternativa para a criação de fluxos de trabalho no padrão BPMN (***Business Process Model and Notation***) diretamente da sua instância **Oxygen**. Além disso é possível exportá-los ou até mesmo importa um fluxo construído em outra ferramenta.

Procedimento

1. Acessar o menu principal `workflow > Modelagem de processo` ;
2. Clicar no botão "**Novo**";
3. Nomear e desenhar o processo baseando nos modelos BPMN;
4. Clicar no botão "**Gravar**".

4.2.6. Configurar Tarefa de Usuário

Após dar início a construção de um fluxo de trabalho é necessário entender como configurar uma tarefa de usuário para que sua experiência no momento de construir seja tão prática quando no momento que o usuário final utilizar o fluxo.

Antes de Começar

- ☒ No mínimo, você precisará ter um fluxo sendo registrado pois não é possível salvar o fluxo caso ele não tenha um evento de entrada e um de saída;
- ☒ Para que isso aconteça é necessário que entre os dois eventos tenha uma tarefa para que seja possível o usuário interagir com o fluxo de alguma forma.

Procedimentos para configurar a Tarefa de Usuário

1. Abrir ou construir um Fluxo;
2. Clicar na aba "Diagrama";
3. Para criar uma Tarefa de Usuário clique em Atividades para abrir as opções de atividades;
4. Selecione **Tarefa de Usuário** clicando e arrastando para a área de desenho;

Com um clique duplo em cima da atividade abrirá as seguintes propriedades:

- **Identificação**
 - **Nome** – da tarefa de usuário;
 - **Descrição** – para detalhar a tarefa do usuário;
 - **Identificador** – é uma sigla única para tarefa, serve para codificar Rhino e para formulário do Lowcode;
 - **Contabilizar SLA** – definir se "sim" ou "não" (o status "SLA Suspensa" aparecerá na interface de gestão de ticket);
 - **Percentual de execução** – campo informativo da quantidade que essa tarefa do fluxo tem em todo o fluxo;
 - **É uma tarefa de aprovação?** – definir se "sim" ou "não";
- **Atribuição**
 - **Tipo Destinatário** – selecionar se será para grupo ou usuário específico;
 - **Tipo Atribuição** – definir se a atribuição será de execução ou de acompanhamento. No campo Tipo de atribuição indica quem pode executar ou só acompanhar.
 - **Grupo** – selecionar o grupo/usuário;
 - **Ou Expressão** – buscar por expressão já cadastrada previamente ou criar novas expressões. As expressões são regras de negócio criadas para poder trazer qual grupo será atribuído. Com isso pode-se criar diversas regras de negócio, como por exemplo, se um campo está preenchido atribui para um grupo se não atribui para outro, se um chamado foi aberto por uma pessoa manda para um grupo de supervisores ou manda para um grupo de atendimento especial, etc.
 - **No campo Tipo de atribuição** indica quem pode executar ou só acompanhar
- **Ações do usuário**
 - **Selecione a ação do cadastro** – buscar por ação já cadastrada previamente;
 - **Botão de limpar** – permite apagar o que foi escrito;
 - **Botão de construção** – permite construir uma nova ação ou expressão;

- **Ações de entrada**
 - **Construir expressão** – definir uma expressão diretamente;
 - **Selecionar a ação do cadastro** – buscar por ação já cadastrada previamente;
 - **Ações de saída**
 - **Construir expressão** – definir uma expressão diretamente;
 - **Selecionar a ação do cadastro** – buscar por ação já cadastrada previamente;
 - **Interface**
 - **Tipo de interação:**
 - **Definido no portfólio** – é possível que um template de ticket (questionário ou formulário) apareça pontualmente em um estado do fluxo, utilizando o que foi configurado no atributo de serviço "Atividade" (requisição/incidente) - campos: "Template CRIAÇÃO" e "Template acompanhamento": "Template CRIAÇÃO" e "Template acompanhamento".
 - **Formulário padrão** – do sistema;
 - **Formulário Lowcode** – possui um identificador para chamar o fluxo disparado por este formulário;
 - **Base de conhecimento**
 - **Vincular base de conhecimento** – permite vincular uma base já existente;
1. Para realizar uma conexão com outro elemento do fluxo, clique uma vez no item que deseja conectar, aparecerá quatro pontos quadrados na cor laranja em volta do item, selecione a direção que deseja e arraste o ponto laranja para o item que deseja que seja realizado a conexão;
 2. Para utilizar a conexão da melhor forma é necessário configurá-la, para isso utilize o símbolo "+" que se encontra na cor laranja em cima da linha de conexão e com um duplo clique abra as seguintes propriedades:
 - **Nome** – para identificação na linha de conexão;
 - **Condição** – utiliza uma função que dá a devida condição para a linha;
 - **Ação** – utiliza uma ação específica para a finalidade da linha;
 - **Estado** – é uma expressão que gera um status para a atividade;

E agora, o que devo fazer?

Agora é necessário definir se será necessário o uso dos Gateways para a construção do seu fluxo, para saber melhor como utiliza-los acesse o documento – Controlar sequência com Gateway

4.2.7. Controlar sequência com Gateway

Os Gateways são elementos responsáveis por controlar iterações do fluxo criando caminhos alternativos ou paralelos no processo, criando um gateway é possível adicionar possíveis exceções conhecidos do negocio para que os caminhos sejam melhores definidos dando oportunidade para que a tarefa aconteça em caminhos diferentes do que sempre acontecem.

O que preciso para começar?

- ☒ Para começar a utilizar os Gateways é necessário saber qual tipo de gateway você precisa usar, para saber melhor sobre os gateways é possível visualizar em – Conceitos Básicos
- ☒ Após escolhido qual o melhor gateway para utilizar em seu fluxo aprenda a seguir como complementar seu fluxo com os Gateways;

Aprenda a utilizar Gateways no fluxo de trabalho

Caso seu fluxo esteja sendo feito siga os passos, mas se estiver precisando editar um fluxo já existente para adicionar um gateway basta escolher um Fluxo e clicar em **"Editar"** para abrir novamente a tela de desenho do fluxo;

1. Clique na aba **"Diagrama"**;
2. Para utilizar um Gateway, clique na opção **Gateways** no menu lateral esquerdo;
3. Após selecionar um tipo de Gateway desejado, arraste-o para a área de desenho do fluxo, clique sobre a atividade e conecte-a ao Gateway;
4. Para configurar a direção que o usuário deve seguir utilize **funções/expressões** dentro da aba **Ações de usuário** nas propriedades da atividade **"Tarefa de Usuário"**;
5. E para que a direção nas conexões que ligam a outras atividades seja identificada corretamente, utilize a **Condição** dentro das propriedades de **Conexão**;

E agora, o que devo fazer?

Para ter um contato maior com o usuário que abriu o chamado ou até mesmo manter informado outros grupos ou usuário, utilize notificações (e-mail) para intensificar essa interação do fluxo com o usuário.

4.2.8. Adicionar notificação

As notificações são formas de ter uma maior interação com o usuário, podendo informar o que está sendo feito até o momento, ou solicitando alguma informação a mais ou o que for de necessário para o Técnico ter do usuário, isso fica a critério de quem está construindo o fluxo e o que for útil para ele.

O que devo fazer para começar

Para utilizar as notificações é preciso entender que existem dois meios para realizar o envio automático ou manual, sendo, envio de mensagem por e-mail e envio de notificação de sistema, para facilitar a construção de um envio de mensagem é possível construir templates de e-mail e notificação para que a mesma mensagem possa ser utilizada em diversos fluxos, para saber como criar um template aprenda com nossa documentação – Construção de templates de notificação – **Construção de templates de E-mail**

Aprenda a configurar notificações no sistema

Envio de Mensagem – E-mail

O envio de mensagem por e-mail é uma forma fácil de enviar uma mensagem bem estruturada para o usuário final, podendo ser planejadas de duas formas, uma delas é utilizando os templates de e-mail como mencionado anteriormente, que facilita a configuração em diversos fluxos com a mesma mensagem, a outra forma é escrevendo direto no sistema enviando uma mensagem um pouco mais simples e única para aquele momento específico do fluxo;

1. Para criar uma notificação por e-mail clique em **"Envio de Mensagem – E-mail"** na aba de **Atividades** no menu lateral esquerdo e arraste para a tela de desenho;
2. Com o duplo clique abra as propriedades de envio de mensagem e acesse a aba **Destinatário** para configurar quem receberá mensagem;
 - **Tipo destinatário** – Selecione entre Grupo ou Usuário;
 - **Grupo** – em caso de grupo insira o nome do grupo que deseja ser notificado;
 - **Usuário** – em caso de usuário insira o nome do usuário que deseja ser notificado;
 - **Expressão** – Selecione uma expressão de sistema que deseja que seja o destinatário; Data/hora de envio - agenda o momento que a notificação deverá ser enviada.
 - Data/hora final - desabilita a notificação.
 - **Adicionar** – Clique em adicionar para que o destinatário selecionado seja adicionado ao envio da mensagem;
3. Em seguida na aba **Mensagem** selecione o template de e-mail caso exista um template já criado, ou escreva uma mensagem em **Texto do e-mail**.

Envio de notificação de Sistema

O envio de notificação de sistema tem como funcionalidade enviar uma mensagem dentro do sistema para que o usuário interno possa ver sem ter que abrir o e-mail, é utilizado geralmente para informações rápidas e simples, mas é possível utilizá-la de diversas formas diferentes com grandes ou pequenas informações;

1. Para criar uma notificação de sistema para os usuários internos, é necessário selecionar o item Notificação na aba de **Extensões** no menu lateral esquerdo, selecionando a ferramenta arraste para a tela de desenho e conecte com a atividade desejada;
2. Com o duplo clique abra as propriedades de envio de mensagem e acesse a aba **Destinatário** para configurar quem receberá mensagem;

3. Em seguida na aba **Configuração** selecione o template de notificação que foi previamente criado no sistema, configure o prazo do Alerta e marque a opção se deseja que exija confirmação ou não.

E agora, o que devo fazer?

Para melhor construção do seu fluxo de trabalho utilize os links para envio e captura;

Para melhorar a construção do seu fluxo de trabalho utilize os links de envio e captura para deixa-lo mais completo e diversificado possibilitando outras escolhas de caminhos – USAR EVENTOS DE LINK'S

4.2.9. Expressões

Expressões são recursos utilizados nos fluxos do sistema para permitir a construção de diversos cenários, além disso, expressões também podem ser usadas para configurar diferentes estados de um fluxo de atendimento.

As expressões também permitem alterar SLAs, prioridades e entre outras carecterísticas de um atendimento.

4.2.10. Construir expressões

Esta funcionalidade pode ser utilizada para criar regras de negócio que serão associadas ao Fluxo.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como, incluir, alterar e excluir expressões.

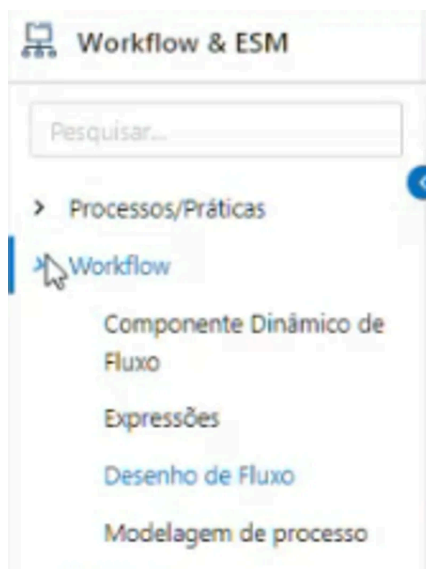
Procedimento

1. Acesse a funcionalidade através do menu principal `Workflow > Expressões` ;
2. Para importar expressões de outros sistemas, clique no botão "**Importar**";
3. Para exportar expressões de outros sistemas, clique no botão "**Exportar**";
4. Clique no botão "**Novo**" e selecionar o tipo de expressão;
5. Cada tipo de expressão abre uma tela com campos diferentes;
6. Clique em "**Gravar**".

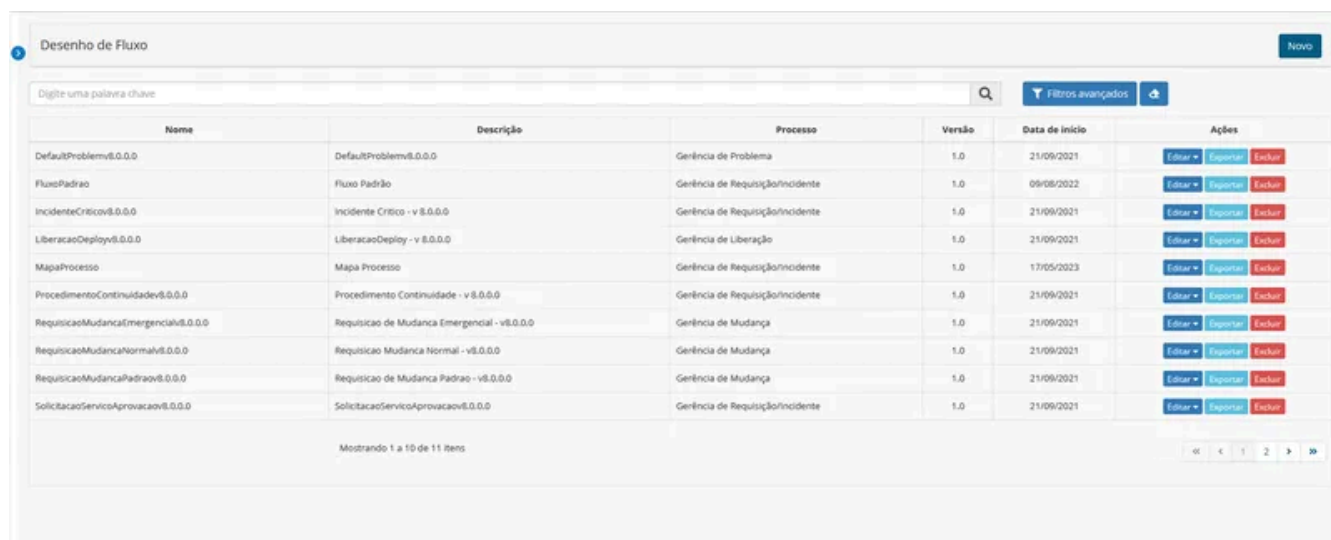
4.3. Navegação e Visualização de Fluxo

✓ Acessando o Painel de Fluxo

Para acessar o painel de **desenho de fluxo**, dentro **do menu da aplicação Workflow & ESM**, clique em **Workflow**, depois clique em **Desenho de fluxo**.



O **painel de desenho de fluxo** se abrirá

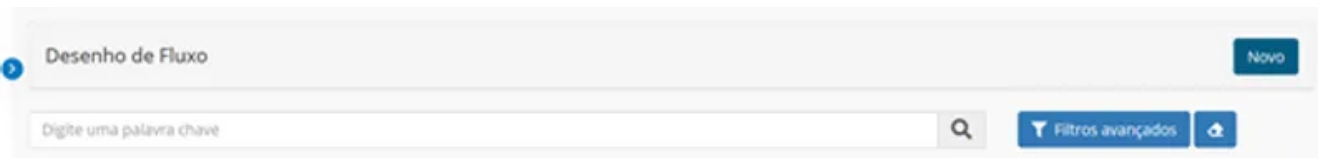


Nome	Descrição	Processo	Versão	Data de início	Ações
DefaultProblemv8.0.0.0	DefaultProblemv8.0.0.0	Gerência de Problema	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
FluxoPadrao	Fluxo Padrão	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	09/08/2022	Editar Exportar Excluir
IncidenteCriticoV8.0.0.0	Incidente Critico - v 8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
LiberacaoDeployv8.0.0.0	LiberacaoDeploy - v 8.0.0.0	Gerência de Liberação	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
MapaProcesso	Mapa Processo	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	17/05/2023	Editar Exportar Excluir
ProcedimentoContinuidadev8.0.0.0	Procedimento Continuidade - v 8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
RequisicaoMudancaEmergencialv8.0.0.0	Requisicao de Mudanca Emergencial - v8.0.0.0	Gerência de Mudança	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
RequisicaoMudancaNormalv8.0.0.0	Requisicao Mudanca Normal - v8.0.0.0	Gerência de Mudança	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
RequisicaoMudancaPadraov8.0.0.0	Requisicao de Mudanca Padrao - v8.0.0.0	Gerência de Mudança	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
SolicitacaoServicoAprovacaov8.0.0.0	SolicitacaoServicoAprovacaov8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir

Mostrando 1 a 10 de 11 itens

✓ Detalhando a visualização do painel

Na parte superior do painel, existe a **barra de pesquisa**, onde se pode pesquisar por um fluxo específico. A direita da barra de pesquisa, existe o botão de **filtros avançados**, onde se pode filtrar a pesquisa, ao seu lado temos o botão de **borracha**, que serve para apagar o filtro aplicado na pesquisa. E, no canto superior direito tem o botão **novo**, onde, ao clicar, é possível criar um fluxo.



Nas três primeiras colunas, temos na primeira coluna o **Nome**, onde aparecem os fluxos existentes, organizados por ordem alfabética, na segunda coluna a **descrição**, onde aparece a descrição que foi dada ao criar o fluxo e na terceira coluna temos o **processo**, que apresenta a qual processo o fluxo pertence, opção que é escolhida no momento da criação do fluxo.

Nome	Descrição	Processo
DefaultProblemv8.0.0.0	DefaultProblemv8.0.0.0	Gerência de Problema
FluxoPadrao	Fluxo Padrão	Gerência de Requisição/Incidente
IncidenteCritico8.0.0.0	Incidente Critico - v 8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente
LiberacaoDeploy8.0.0.0	LiberacaoDeploy - v 8.0.0.0	Gerência de Liberação
MapaProcesso	Mapa Processo	Gerência de Requisição/Incidente
ProcedimentoContinuidadev8.0.0.0	Procedimento Continuidade - v 8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente
RequisicaoMudancaEmergencialv8.0.0.0	Requisicao de Mudanca Emergencial - v8.0.0.0	Gerência de Mudança
RequisicaoMudancaNormalv8.0.0.0	Requisicao Mudanca Normal - v8.0.0.0	Gerência de Mudança

Nas três últimas colunas, temos na quarta coluna, a **versão do fluxo**, na quinta coluna, a **data de início**, que é a data que o fluxo foi criado e na última coluna, **ações**, temos os botões de ações do fluxo. Clicando no botão **editar**, aparecem as versões do fluxo, para editar a mesma, basta clicar nela. O botão **exportar**, permite exportar o fluxo. Ao ser clicado, ele exportará automaticamente um arquivo do tipo JSON. Por fim, o botão **excluir** que exclui o fluxo.

Versão	Data de início	Ações
1.0	21/09/2021	Editar ▼ExportarExcluir
1.0	09/08/2022	v1.0 - 21/09/2021
1.0	21/09/2021	Editar ▼ExportarExcluir
1.0	21/09/2021	Editar ▼ExportarExcluir
1.0	17/05/2023	Editar ▼ExportarExcluir

5. Service Management

5.1. Gerenciamento de Desempenho e Capacidade

Apresentação

Segundo a ITIL, a capacidade pode ser definida como **"O rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TI pode entregar.** Para alguns tipos de IC, a capacidade pode ser o tamanho ou o volume – por exemplo, uma unidade de disco."

Por outro lado, o **Gerenciamento de Capacidade** pode ser compreendido como **"O processo responsável por garantir que a capacidade dos serviços de TI e a infraestrutura de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho,** acordados de maneira oportuna e eficaz em custo."

O **Gerenciamento de Desempenho e Capacidade** considera todos os recursos necessários para entregar um serviço de TI e trata do atendimento das necessidades de capacidade e desempenho, tanto atuais como futuras do negócio.

5.1.1. Registrar Tipo de Indicador de Capacidade

Essa funcionalidade tem como objetivo **manter tipos de indicadores de capacidade**.

Antes de Começar

É necessário ter definido:

- ☒ A permissão de acesso às funcionalidades do Gerenciamento de Capacidade; e
- ☒ Ter permissão de uso da funcionalidade.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio do menu principal **Práticas > Gerenciamento de Desempenho e Capacidade > Tipo de Indicador de Capacidade** ;
2. O sistema apresentará uma tela com os **tipos de Indicadores de Capacidade** registrados e um filtro com **Nome, Categoria e Status**;
3. O usuário pode selecionar a opção "**Novo**", para criar um novo tipo de indicador de capacidade, ou, para cada tipo listado, o usuário poderá selecionar as ações:
 - **Editar** – para alterar o Tipo de Capacidade;
 - **Excluir** – para excluir o tipo de capacidade.
4. Informe os dados e ações;

Campos

Campo	Descrição
Nome (*)	Nome do tipo de indicador de capacidade
Categoria (*)	Escolha uma das categorias predefinidas
Status (*)	Indica disponibilidade de uso (Ativo/Inativo)

(*) Indica campos obrigatórios.

Ações

Ação	Descrição
Salvar	Criar/Alterar tipo de indicador de capacidade.
Limpar	Retorne os campos para o padrão.
Pesquisar	Retornar à lista anterior de tipos de indicadores de capacidade

5.1.2. Importar Dados de Indicador de Capacidade

Esta funcionalidade tem o objetivo de **importar dados de indicadores de capacidade/performance**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal `Práticas > Gerenciamento de Desempenho e Capacidade > Indicadores de Capacidade/Performance` ;
2. Clique na aba **Importar Dados**;
3. Serão apresentados os modelos de arquivos, para orientar na forma e ordem em que os dados deverão aparecer no arquivo;
4. Antes de selecionar o arquivo, verifique se este está de acordo com o modelo (leve em consideração os formatos .xls, .xlsx, .xml ou .csv);
5. Aperte em **"Escolher arquivo"** para anexar;
6. Por fim, clique em **"Enviar"**.

5.2. Monitoração e Gerenciamento de Evento

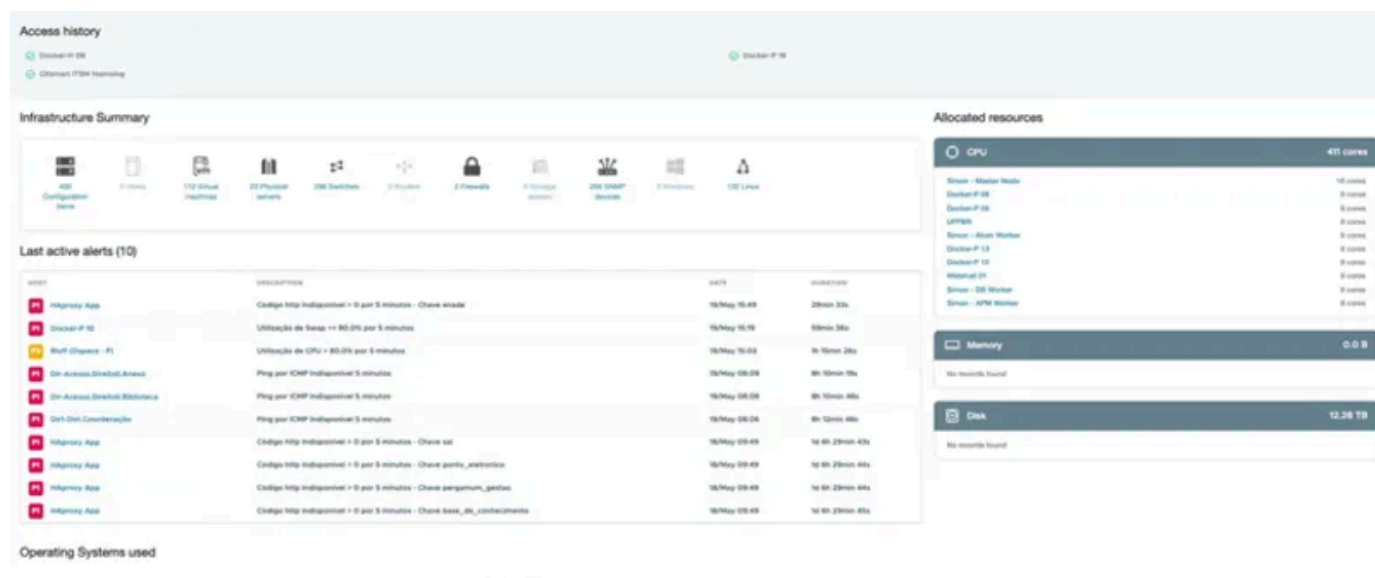
Apresentação

Segundo a ITIL, a **Monitoração e Gerenciamento de Eventos** é "O processo responsável por gerenciar eventos durante o seu ciclo de vida. O gerenciamento de evento é uma das principais atividades de operações de TI."

Por outro lado, evento é definido como "Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes".

Esta funcionalidade tem como objetivo **apresentar algumas funções disponíveis para a Monitoração e Gerenciamento de Evento**.

Além disso, a plataforma registra toda a informação dos ativos e gera um relatório de acesso sobre os componentes monitorados.



5.2.1. A Central de Eventos

Esta funcionalidade tem como objetivo **apresentar algumas funcionalidades para o gerenciamento de eventos**, permitindo visualizar gráficos, acompanhar o monitoramento e pesquisar ocorrência de eventos.

- **Gráficos;**
- **Gerenciamento;**
- **Pesquisa.**

Antes de Começar

Para ter acesso a todas as possibilidades de visualização das opções de um evento, é preciso:

- ✓ Ter um servidor com aplicação **EVM** e **Mongo** funcional e comunicável com o **ITSM**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;
2. Buque pelo evento e ação desejados.
3. No lado esquerdo da tela, embaixo da área de pesquisa, ao lado de "**Gerenciamento de eventos**", você pode selecionar visualizar os eventos no Gerenciador de eventos ou ver os gráficos dos eventos.

Existem 5 gráficos disponíveis e veremos cada um deles.

Gráfico de Comparação por Tipos de Evento

Este gráfico apresenta a análise de tendências e a comparação por período (definido no item de pesquisa, no ícone de lupa) de eventos ocorridos com os status: **Information, Warning, Exception, Up, Down e Unknown**.

Quantidade de Ocorrências por Tipos de Evento

As informações apresentadas estão relacionadas à distribuição de eventos em um gráfico de anel. Ao clicar na parte que você deseja ver, um balão com o número de eventos ocorridos aparecerá.

Quantidade de Ocorrências por Ferramentas

A apresentação deste gráfico refere-se à integração com ferramentas de monitoramento interno e externo, além do número de eventos gerados pela origem.

Quantidade de Ocorrências por Item de Configuração

O gráfico apresenta o número de eventos que ocorreram em cada item de configuração, dividido por status: **Information, Warning, Exception, Up e Down**. O número exibido nos indicadores de status refere-se ao número de eventos ocorridos em cada IC.

Ao clicar no indicador, ele apresenta todos os eventos que ocorreram com seu **ID exclusivo, status (classificação), origem (ferramenta) e data/hora**.

Quantidade de ocorrências por serviço

As informações do gráfico apresentam o número de eventos ocorridos por serviço e divididos por status: **Information, Warning, Exception, Up** e **Down**. O número exibido nos indicadores de status refere-se ao número de eventos ocorridos em cada serviço.

Ao clicar no indicador, ele apresenta todos os eventos que ocorreram com seu **ID exclusivo, status (classificação), origem (ferramenta) e data/hora**.

Criar Evento

Os eventos serão criados na plataforma através da integração com ferramentas de monitoramento internas e externas.

O evento capturado será classificado (**Information, Warning ou Exception**). Este será criado com o status logado e, de acordo com as ações automáticas, poderá ser criado um incidente, um problema ou uma notificação.

Se uma ação automática for acionada, o evento terá o status alterado de **logado** para em **execução** até que seja resolvido ou arquivado.

5.2.2. Encerrar Ocorrência de um Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo **encerrar a ocorrência de um evento**.

Antes de Começar

☒ A funcionalidade requer o registro de um evento previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;
2. Clique sobre o evento escolhido e, em seguida, no botão "**Encerrar ocorrência**";
3. Clique em "**Sim**" para a pergunta de confirmação de encerramento.

5.2.3. Cadastrar Conexão Event Monitor

Esta funcionalidade tem como objetivo **cadastrar todas as propriedades referentes à conexão do Oxygen Event Monitor**, de acordo com o IP e com a porta onde está instalado o **Jboss** do **Oxygen Event Monitor (EVM)**.

Para isso, a ferramenta disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir as propriedades referentes à conexão do Oxygen Event Monitor**.

Antes de Começar

- ☒ A configuração da funcionalidade requer um servidor com aplicação EVM; e
- ☒ Mongo funcional e comunicável com o ITSM.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Conexões > Event Monitor** ;
2. Na aba **Cadastro de Conexão do Oxygen Event Monitor**, preencha os campos disponibilizados;
3. Clique no botão **"Testar Conexão"**;
4. Por fim, clique no botão **"Gravar"**.

5.2.4. Cadastrar Gerente Inventory

O objetivo desta funcionalidade é **cadastrar e manter os gerentes que serão responsáveis pelas ocorrências de eventos** capturadas a partir do **Oxygen Inventory**.

Permite ao **usuário informar de quanto em quanto tempo o Gerente será processado, quais os itens de configuração que ele irá gerenciar, os checks que serão aplicados e as ações a serem tomadas automaticamente.**

Esta ferramenta disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir um gerente Inventory.**

Você sabia?

As ações automáticas são fluxos de trabalho, relacionados ao processo, para facilitar a resolução de eventos. As configurações das ações automáticas serão descritas mais adiante neste documento e devem ser usadas de acordo com cada tipo de classificação do evento/item de configuração.

Antes de Começar

Para cadastrar o gerente Inventory, é necessário:

- ☒ Cadastrar previamente a conexão do **Oxygen Event Monitor**, o **horário**, a **categoria de ocorrência**, a **ação automática**; e
- ☒ A **conexão do Oxygen Inventory**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Inventory > Gerente Inventory** ;
2. Preencha os campos disponibilizados nas guias **(Pesquisar/Cadastrar)** e ações;

Função	Descrição
Adicionar	Adicionar Gerentes às grids
Gravar	Salvar os Gerentes
Excluir	Excluir o gerente editado
Limpar	Limpar todos os campos do formulário

Pesquisar

3. Selecione o filtro para procurar:

Filtro	Descrição
Nome	Nome para pesquisar
Grid	Grid com o resultado da pesquisa

Cadastrar

Dados Básicos

4. Preencha os Dados Básicos:

Campos de dados
Nome (*): Nome da conexão
Conexão Inventory: Fonte de dados de monitoramento provenientes de ferramentas externas ou internas

Dados Agendador

Campos de dados
Ativar/Desativar correção
Tempo para encerramento de evento

 **Nota:** A função de correção automática é usada para obter eventos e fechar automaticamente incidentes relacionados a eles. A correção automática depende do valor do campo "**Tempo para encerramento de evento**", que significa o intervalo de tempo para verificar se há novos eventos.

Tipo de Configuração para os Itens de Configuração

Campos de dados
Tipo de configuração (configuração específica, configuração geral)

Item de Configuração Pai

Campos de dados
Item de configuração pai
Grupo de categoria de ocorrência
Categoria de ocorrência
Gerar ocorrências de up? (Sim/Não)
Ação para up (somente registrar evento)
Urgência (Baixa/Média/Alta)
Impacto (Baixo/Médio/Alto)
Gerar ocorrências de down (Sim/Não)
Ação para down (somente registrar evento)
Urgência (Baixa/Média/Alta)
Impacto (Baixo/Médio/Alto)

Item de Configuração Filho ou Tipo de Item de Configuração

Campos de dados
Tipo de configuração (item de configuração filho/tipo item de configuração)
Item de configuração filho
Check
Grupo de categoria de ocorrência
Categoria de ocorrência
Gerar ocorrências de information? (Sim/Não)
Condição para information
Ação para information
Urgência (Alta/Média/Baixa)
Impacto (Alto/Médio/Baixo)
Gerar ocorrências de warning? (Sim/Não)
Condição para warning
Ação para warning
Urgência (Alta/Média/Baixa)
Impacto (Alto/Médio/Baixo)
Gerar ocorrências de exception? (Sim/Não)
Condição para exception
Ação para exception
Urgência (Alta/Média/Baixa)
Impacto (Alto/Médio/Baixo)
Item de configuração filho
Tipo item de configuração
Check
Grupo de categoria de ocorrência
Categoria de ocorrência
Gerar ocorrência de Information? (Sim/Não)
EPL - Information
EPL - Warning
EPL - Exception
Ações

(*) Indica campos obrigatórios.

 Você sabia?

Para cada bloco de informações (Item de Configuração Pai, Item de Configuração Filho ou Tipo de Item de Configuração), a configuração a seguir tem o mesmo significado e valores:

- **Ação** (Criar incidente, problema, mudança ou enviar notificação, Impacto e Urgência para definir a prioridade/crítica).

Enquanto houver um evento registrado ou em execução para um serviço ou IC e ocorrerem novos incidentes, a ferramenta não duplicará o evento principal. Os incidentes adicionais serão vinculados ao principal. Se o evento principal for recebido, um novo será criado.

5. Preencha os campos disponíveis em cada área;

6. Os campos de preenchimento serão alterados conforme o tipo de configuração escolhido:

- **Configuração Específica:** permite criar regras específicas para um único item de configuração. Essas regras serão aplicadas quando o item de configuração estiver sendo inventariado;
- **Configurações Gerais:** permite criar regras para todos os itens de configuração. Essas regras serão aplicadas quando o item de configuração estiver sendo inventariado.

7. Informe os dados necessários e clique em "**Adicionar**";

8. Clique em "**Gravar**".

5.2.5. Pesquisar Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo a **localização de um evento dentro da tela de Gerenciamento de Eventos**.

Antes de Começar

Para realizar a localização das informações, é necessário:

- ✓ Ter o registro de um evento coletado pela ferramenta de monitoração.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;
2. Clique no campo descrito como "**Pesquise aqui**" e digite a informação (pode ser o ID da ocorrência, o nome de um *host* ou nome da ferramenta de monitoração) para uma pesquisa rápida;

 **Nota:** A busca por status facilita a busca de ferramentas para arquivar registros encerrados.

3. Clique no ícone simbolizado pela seta para baixo, dentro do campo de pesquisa, para uma pesquisa avançada e utilize os filtros disponíveis;
4. Preencha os filtros, conforme a necessidade, e clique no botão simbolizado por uma lupa ().

5.2.6. Visualizar um Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo **visualizar as informações contidas no registro de um evento**.

Antes de Começar

Para visualizar as informações, é necessário:

- ✓ Ter o registro de um evento coletado pela ferramenta de monitoração.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;

2. O usuário poderá filtrar os eventos por:

- **Ferramenta:** Nagios, Zabbix, Inventory, Global, Negócio;
- **Classificação:** Information, Warning, Exception, Up, Down e Unknown;
- **Status:** Registrado, Encerrado e Em andamento;
- Host
- Gerenciado
- Data inicial
- Data final

A ferramenta ainda facilita a classificação dos eventos por **tipo** e **ações necessárias**.

Por exemplo: filtrando eventos como alertas de information (tarefa em lote concluída no prazo), alertas de warning, alertas de exception.

3. O sistema criará uma grid com todos os eventos (**Encerrados/Registrados/Em andamento**) com as seguintes informações:

- ID da ocorrência.
- Classificação.
- Ferramenta.
- Data/Hora.
- Categoria.
- Host.
- Gerenciado.
- Prioridade.
- Status

4. Clique no evento desejado e depois no botão **"Abrir"**.

5.2.7. Menu Interno do Gerenciamento de Eventos

Esta funcionalidade tem por objetivo **demonstrar as demais funcionalidades das informações contidas no registro de um evento.**

Antes de Começar

✓ Para visualizar as informações, é necessário ter o evento cadastrado.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal `Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento` ;
2. Clique sobre o evento escolhido e, em seguida, no botão "**Abrir**";
3. Aperte no ícone do menu, localizado no canto superior esquerdo da tela;
4. Clique no botão "**Ações**";
5. Aperte no botão "**Executar**" e uma nova tela será apresentada (mostra e disponibiliza a requisição/incidente para executá-lo normalmente. Por exemplo: encerrar, capturar, etc.);
6. Clique no botão "**Ocorrências relacionadas**" e estas serão exibidas;
7. Por fim, clique no botão "**Conhecimentos relacionados**" para relacionar um conhecimento já existente ou crie um novo.

5.2.8. Cadastrar Auditoria de Evento

O objetivo deste recurso é **manter um banco de dados do histórico de todas as mudanças de eventos**, para realizar uma auditoria manual.

Procedimento

1. Acesse o recurso pelo menu principal `Práticas > Gerenciamento de Evento > Trilha de Auditoria`;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique em **"Buscar"**;
4. Selecione a auditoria e clique no botão **"Expandir"** para visualizar as informações.

5.2.9. Encerrar Ocorrência e Ações de um Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo **encerrar a ocorrência e todas as ações de um evento**.

Antes de Começar

- ✓ A funcionalidade requer o registro de um evento previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;
2. Aperte sobre o evento escolhido e, em seguida, no botão **"Encerrar ocorrência e todas ações"**;
3. Clique em **"Sim"** para a pergunta de confirmação de encerramento.

5.2.10. Criar uma Mudança a partir de um Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo **criar uma mudança em um evento**.

Antes de Começar

- ✓ A funcionalidade requer o registro de um evento previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;
2. Clique sobre o evento escolhido e, em seguida, no botão "**Mais Opções**";
3. Aperte no botão "**Criar requisição de mudança**";
4. Preencha os campos;
5. Por fim, clique no botão "**Opções**" e, em seguida, no botão "**Salvar**".

5.2.11. Criar um Problema a partir de um Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo **criar um problema em um evento**.

Antes de Começar

- ✓ A funcionalidade requer o registro de um evento previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento** ;
2. Clique sobre o evento escolhido e, em seguida, no botão "**Mais Opções**";
3. Aperte no botão "**Criar requisição de problema**";
4. Preencha os campos;
5. Clique no botão "**Salvar**".

5.2.12. Criar Ticket a partir de um Evento

Esta funcionalidade tem por objetivo **a criação de uma solicitação de serviço dentro de um evento.**

Antes de Começar

- ✓ A funcionalidade requer o registro de um evento previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal `Práticas > Gerenciamento de Evento > Evento` ;
2. Clique sobre o evento escolhido e, em seguida, no botão "**Mais Opções**";
3. Clique no botão "**Criar incidente**";
4. Preencha os campos disponibilizados;
5. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, no botão "**Salvar**".

5.2.13. Cadastrar Evento de Notificação

Esta funcionalidade tem por objetivo **estabelecer quais as regras que irão definir um evento de notificação**, ou seja, **realizar a configuração referente à notificação que será disparada quando as condições da EPL forem satisfeitas**.

É necessário ter conhecimento da linguagem de processamento de eventos. Para mais informações, consulte o site: <http://www.espertech.com/esper>.

Esta ferramenta disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir um evento de notificação**.

Antes de Começar

Para cadastrar um evento de notificação, é preciso:

- ☒ Registrar previamente o destinatário, o modelo de e-mail, o template de notificação e o modelo de EPL.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Negócio > Notificação** ;
2. Preencha os campos disponibilizados em cada área;
3. Na área **Notificação em Tela**:
 - Clique em "**Vincular usuário**", para vincular usuário(s) à notificação em tela;
 - Clique em "**Vincular grupo**", para vincular grupo(s) à notificação em tela.
4. Clique em "**Gravar**".

☒ **Regra:** No momento da gravação, o sistema faz uma validação da sintaxe da EPL.

5.2.14. Cadastrar Gerente Genérico Zabbix

O objetivo desta funcionalidade é **cadastrar e manter os gerentes genéricos, que serão responsáveis por monitorar os hosts e/ou triggers da ferramenta de monitoramento Zabbix.**

Os gerentes **permitem o monitoramento de todos os *hosts* ou todas as *triggers* de forma genérica**, ou seja, **sem a obrigatoriedade de escolher um *host* específico para o monitoramento.**

A finalidade dessa ferramenta é simplificar o monitoramento de uma rede inteira em busca dos eventos relevantes para o negócio.

Para isso, disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um gerente genérico Zabbix.**

Antes de Começar

Para cadastrar o gerente Global, é necessário:

- ☒ Cadastrar previamente a conexão do Oxygen **Event Monitor**, o **horário**, a **categoria de ocorrência**, a **ação automática**; e
- ☒ A conexão do **Oxygen Inventory**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal `Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Zabbix > Gerente Genérico Zabbix`;
2. Clique em **"Novo"**;
3. Preencha os campos disponibilizados;
4. Clique em **"Gravar"**;
5. É possível adicionar novo item de monitoramento, vinculado ao gerente genérico recém criado. Na listagem de gerentes, clique no botão **"Editar"**;
6. Aperte no botão **"Adicionar novo item"**;
7. Preencha os campos disponibilizados;
8. Clique em **"Adicionar"**;
9. Por fim, aperte em **"Gravar"**.

5.2.15. Cadastrar Gerente Zabbix

O Zabbix é uma ferramenta para monitorar redes, servidores e serviços, projetada para monitorar disponibilidade, experiência do usuário e qualidade de serviços.

O objetivo desta funcionalidade é registrar e manter os gerentes responsáveis pelo monitoramento dos itens de configuração, cujo status será consultado no Zabbix. Ele permite ao usuário associar os elementos de configuração aos seus respectivos disparadores e às ações que devem ser tomadas na ocorrência de eventos.

Para isso, são disponibilizadas ações diversas, tais como: incluir, alterar e excluir um gerente Zabbix.

Antes de Começar

Para cadastrar o gerente Zabbix, é necessário:

- ☒ Cadastrar previamente a conexão do Oxygen Event Monitor, o horário, a categoria de ocorrência, a ação automática; e
- ☒ A conexão do Oxygen Inventory.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal `Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Zabbix > Gerente Zabbix`;
2. Preencha os campos disponibilizados em cada área;
3. Na área **Item de configuração pai**, é possível cadastrar o IC, no Oxygen, com os dados do Host selecionado. Clique no botão **"Criar IC"**. Vale lembrar que esse registro só poderá ser realizado caso não haja um IC com a mesma identificação do Host:
 - Informe os dados do item de configuração filho;
 - Conduza uma relação entre o serviço Host e o item de configuração filho.
 - Cada serviço host deverá estar relacionado ao seu respectivo item de configuração filho.
4. Por fim, clique no botão **"Gravar"**.

5.2.16. Cadastrar Horário

Esta funcionalidade tem como objetivo **agendar tarefas**. Para isso, disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um horário**.

Deverão ser escolhidos filtros de horário e data, momento em que será gerada uma **Expressão Cron**, que tem como objetivo criar agendas de disparo para serem executadas periodicamente nesses horários e datas pré-estabelecidos.

Por exemplo: para realizar um inventário da rede, deverá ser selecionado um agendamento, previamente cadastrado, para o sistema executar esse inventário, de acordo com o horário escolhido.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal `Práticas > Gerenciamento de Evento > Horário` ;
2. Clique no botão **"Novo"**;
3. Preencha os campos disponibilizados;
4. Clique em **"Gravar"**.

5.2.17. Cadastrar Destinatário da Notificação

Esta funcionalidade tem como objetivo **configurar os destinatários que receberão as notificações**. O destinatário pode ser um ou mais colaboradores e/ou grupos.

Para isso, são disponibilizadas ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um destinatário**.

Antes de Começar

Para cadastrar o destinatário da notificação, é necessário:

- ☒ Registrar o colaborador e o grupo previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Negócio > Destinatário** ;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique na aba **Destinatários - Colaboradores** e, em seguida, no botão **"Adicionar"** para vincular colaboradores;
4. Ou clique na aba **Destinatários - Grupos** e, em seguida, no botão **"Adicionar"** para vincular grupos;
5. Por fim, clique em **"Gravar"**.

5.2.18. Cadastrar Categoria de Ocorrência

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir a categoria de ocorrência**. Por meio da categoria é permitido agrupar as ocorrências de eventos de um mesmo tipo.

Este cadastro será associado a cada item do **cadastro de gerente de eventos do Oxygen Inventory, Nagios ou Zabbix**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Categoria de ocorrência** ;
2. Clique na aba **Cadastro de categoria de ocorrência**;
3. Preencha os campos disponibilizados;
4. Clique no botão **"Criar/Editar Grupo"** para cadastrar, editar e excluir registros de grupos de eventos;
5. Por fim, clique no botão **"Gravar"**.

5.2.19. Cadastrar Gerente Genérico Nagios

O objetivo desta funcionalidade é **cadastrar e manter os gerentes genéricos que serão responsáveis por monitorar os hosts e/ou serviços da ferramenta de monitoramento Nagios.**

Os gerentes **permitem o monitoramento de todos os *hosts* ou todos os serviços de forma genérica**, ou seja, **sem a necessidade de escolher um *host* específico para monitoramento.**

A finalidade é simplificar o monitoramento de uma rede inteira em busca dos eventos relevantes para o negócio.

Para isso, são disponibilizadas diversas ações, como: **incluir, alterar e excluir um gerente genérico Nagios.**

Antes de Começar

Para cadastrar o gerente genérico Nagios, é necessário:

- ☒ Cadastrar previamente a conexão do **Oxygen Event Monitor**, o horário, a categoria de ocorrência, a ação automática; e
- ☒ A conexão do **Oxygen Inventory**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Nagios > Gerente Genérico Nagios** ;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Por fim, clique em "**Gravar**".

5.2.20. Cadastrar Gerente Nagios

Nagios é uma ferramenta de monitoramento de rede. Ela pode monitorar tanto *hosts* quanto serviços, alertando quando ocorrerem problemas e também quando os estes são resolvidos. Os Hosts são os equipamentos e os Serviços são os recursos oferecidos pelos equipamentos.

O objetivo desta funcionalidade é **cadastrar e manter os gerentes que serão responsáveis por monitorar os itens de configuração e ocorrência de eventos capturadas a partir do Nagios**.

Permite ao usuário informar de quanto em quanto tempo o Gerente será processado, quais os itens de configuração que ele irá gerenciar e as ações a serem tomadas automaticamente. Para isso, disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um gerente Nagios**.

Antes de Começar

Para cadastrar o gerente Nagios, é necessário:

- ☒ Cadastrar previamente a conexão do **Oxygen Event Monitor**, o **horário**, a **categoria de ocorrência**, a **ação automática**, e
- ☒ A **conexão do Oxygen Inventory**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Nagios > Gerente Nagios** ;
2. Preencha os campos disponibilizados em cada área;
3. Na área **Item de configuração pai**, é possível cadastrar o IC, no Oxygen, com os dados do *Host* selecionado. Clique no botão **"Criar IC"**. Vale lembrar que esse registro só poderá ser realizado caso não haja um IC com a mesma identificação do *Host*.
 - Informe os dados do item de configuração filho;
 - Conduza uma relação entre o serviço *Host* e o item de configuração filho.
 - Cada serviço *host* deverá estar relacionado ao seu respectivo item de configuração filho;
4. Por fim, clique no botão **"Gravar"**.

5.2.21. Cadastrar Gerente Global

Esta funcionalidade tem como objetivo **criar regras para monitorar vários tipos de eventos**. Para isso, disponibiliza ações diversas como: **incluir, alterar e excluir um gerente Global**.

Cada **gerente de eventos global** contém uma EPL para *Information* (informação), *Warning* (advertência) e/ou *Exception* (exceção).

EPL é uma linguagem de correlação de eventos utilizada pelo Esper (Espertech). Na inicialização do Oxygen **Event Monitor**, estas EPL são importados para a engine do Esper, de modo que um novo evento correlacionado será criado toda vez que a condição definida na EPL for satisfeita.

Eventos e alertas relacionados a:

- Processo de Negócios, Requisitos de Nível de Serviço;
- Consciência de eventos semelhantes e múltiplos por IC ou Serviço;
- Conexão com códigos e categorizações de priorização de Incidentes;
- Ação de controle;
- Acesso a informações sobre ICs dependentes e de suporte, programação de alterações e informações de erro conhecidas de fornecedores.

Exemplo de uma EPL que faz correlação entre os eventos do Oxygen **Inventory** e **Nagios**:

JS JS

```
@Description ('Para qualquer evento do Nagios que ocorrer depois de um evento qualquer do Inventory, nos últimos 10 minutos) select
```

Antes de Começar

Para cadastrar o gerente Global, é necessário:

- ☒ Cadastrar previamente a conexão do **Oxygen Event Monitor**, o **horário**, a **categoria de ocorrência**, a **ação automática**; e
- ☒ A **conexão do Oxygen Inventory**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Gerente Global** ;
2. Preencha os campos disponibilizados em cada área:
 - Informe os dados da **Ação para Information**:
 - Selecione a ação que será disparada quando houver uma ocorrência de evento do tipo *information*, o grau de urgência e impacto. As regras para essa ação são definidas utilizando a Linguagem de Processamento de Eventos - EPL. Clique no botão **"Validar EPL de Information"** para validar a EPL informada.
 - Informe os dados da **Ação para Warning**:
 - Selecione a ação que será disparada quando houver uma ocorrência de evento do tipo *warning*, o grau de urgência e impacto. As regras para essa ação são definidas utilizando a Linguagem de Processamento de Eventos - EPL. Clique no botão **"Validar EPL de Warning"** para validar a EPL informada.
 - Informe os dados da **Ação para Exception**:

- Selecione a ação que será disparada quando houver uma ocorrência de evento do tipo *exception*, o grau de urgência e impacto. As regras para essa ação são definidas utilizando a Linguagem de Processamento de Eventos - EPL. Clique no botão **"Validar EPL de Exception"** para validar a EPL informada.

3. Clique no botão **"Gravar"**.

5.2.22. Cadastrar Conexão Nagios/Zabbix

Esta funcionalidade tem como objetivo **cadastrar as ferramentas Nagios/Zabbix** que serão vinculadas ao **Gerenciamento de Eventos**, para realizar a monitoração dos diversos itens de configuração.

Para isso disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir as ferramentas Nagios/Zabbix**.

Antes de Começar

- ☒ O cadastro requer que a conexão **Event Monitor** seja realizada previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Eventos > Conexões > Nagios/Zabbix** ;
2. Preencha os campos disponíveis;
3. Clique em "**Testar Conexão**";
4. Por fim, clique em "**Gravar**".

5.2.23. Configurar Conexão Inventory

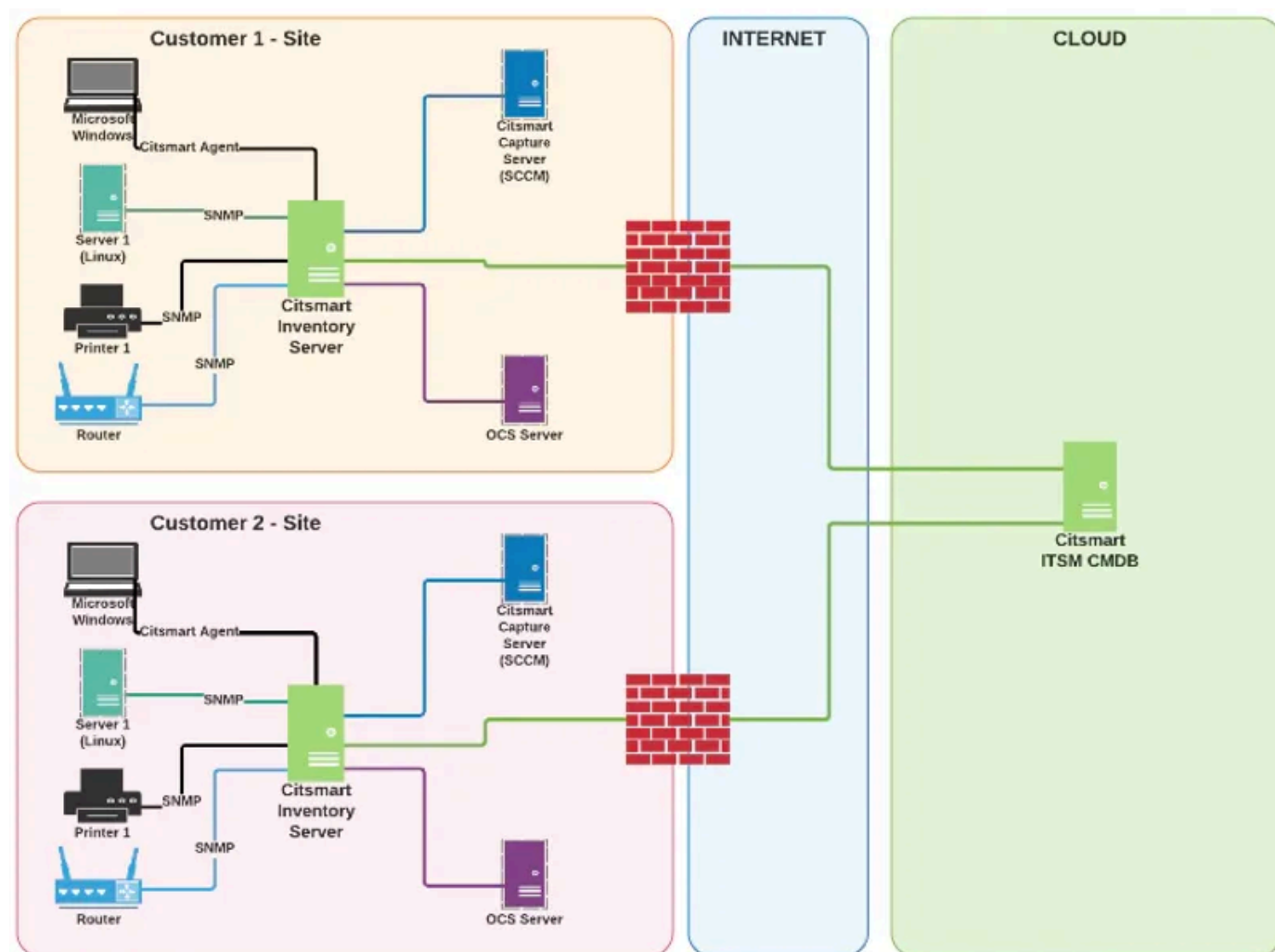
Esta funcionalidade tem como objetivo cadastrar todas as propriedades referentes à conexão do **Oxygen Inventory**, de acordo com o IP e porta onde está instalado o Jboss do **Oxygen Inventory**.

Antes de Começar

- ✓ A configuração da funcionalidade requer um servidor com aplicação **Inventory** funcional e comunicável com o **ITSM**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Conexões > Inventory** ;
2. Na área **Dados da Conexão**, preencha os campos;
3. Selecionando o tipo de conexão **Inventory**, no campo "**Ignorar máquinas já inventariadas**" serão abertas duas caixas que se referem ao **Período** e **Formato do período**. Marque a opção que melhor se encaixe e grave as configurações (no caso de máquinas inventariadas, é possível definir quantos dias elas ficarão sem novo inventário e, por isso, seu *Status* será colocado como **Ignorado** até que se passe o total de dias parametrizado);



4. Se o tipo de conexão escolhida for o **OCS Inventory**, será apresentado o campo de configuração do mesmo para que seja informado o repositório de XML, conforme ilustrado abaixo. Além disso, existem alguns *pré-requisitos* muito relevantes que devem ser

observados:

- Após instalar o OCS Inventory, ele não vem como padrão para ter qualquer tipo de integração com outro sistema. Para isso, no menu **Inventory files**, é preciso atribuir `GENERATE_OCS_FILES = ON`, `OCS_FILES_FORMAT = XML` e especificar o caminho onde irão ser guardados os arquivos XML em `OCS_FILES_PATH`.
- O local especificado para a geração dos arquivos XML é algo muito estratégico:
 - Caso o servidor **OCS** seja o mesmo servidor do Inventory, trata-se do menor risco pois a pasta provavelmente estará acessível para leitura;
 - Caso o servidor **OCS NÃO** seja o mesmo servidor do **Inventory**, deve-se optar por uma dessas duas opções:
 - o **OCS Inventory** deve ter permissão para gravar no servidor do **Inventory**;
 - o **Inventory** deve ter permissão (compartilhamento) no servidor **OCS Inventory**.

5. A aplicação de Inventário realiza a captura dos dados por meio da porta do Agente SNMP (161) e/ou pelo Agente de Captura (porta 7103 desenvolvido pela **Oxygen Corporation**, em .Net). Inicialmente, o **Inventory** realiza um comando "**ping**" para verificar se a máquina está ativa. Se conseguir realizar o comando, tentar acessar a porta SNMP do item de configuração. Se o acesso à porta não for obtido com sucesso, o **Inventory** tenta realizar o acesso através do agente de captura, ao clicar no botão "**Testar Conexão**";

6. Por fim, clique no botão "**Gravar e Aplicar Configurações**".

5.2.24. Cadastrar Modelo de EPL

Esta funcionalidade permite **criar e manter modelos de EPL a serem usados na criação de uma EPL**. Para isso, disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir modelos de EPL**.

É necessário ter conhecimento da linguagem de processamento de eventos. Para mais informações, consulte o site: <http://www.espertech.com/esper/esper-documentation/>.

A correlação de eventos pode ser feita através da configuração de parâmetros e scripts, que suportam a integração de ferramentas de gerenciamento de eventos para correlação de eventos de falha de componente e identificação de problemas em potencial, no contexto da EPL.

Serve para identificar dois ou mais eventos simultâneos e criar outro evento que contenha os dois cenários.

Isso pode ser facilmente configurado através dos seguintes campos:

- **Nome:** nome da correlação.
- **Origem:** origem do evento.
- **Tipo de conexão:** correlação externa ou arquivos.
- **Categoria:** categoria do evento criado.

Ações:

- **Para Informação:** quais ações, urgência, impacto e regras de negócios.
- **Para Atenção:** qual ação, urgência, impacto e regras de negócios.
- **Para Exceção:** qual ação, urgência, impacto e regras de negócios.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Evento > Monitor Negócio > Modelo de EPL**;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique no botão **"Gravar"**.

5.3. Gerenciamento de Força de Trabalho e Talento

5.3.1. Navegação

Preparamos para você um sistema de navegação simples. O intuito é centralizar as informações com a sua devida relevância de acordo com o contexto de trabalho.

Menu Lateral

1. Dashboard
2. Organização
3. Competências
4. Perfil
5. Gestão de Talentos
 1. Educação
 2. T&D
 3. Conhecimento
 4. Certificados
 5. Experiências

5.3.1.1. ROI Gestão de Pessoas

Uma gestão eficiente de pessoas deve manter sempre o foco no resultados, e a partir dele, a unidade de gestão de pessoas deve tomar ou modificar suas decisões baseando-se em métricas objetivas. Hoje, indiscutivelmente, gestão de pessoas gera valor — recrutamento, o treinamento, o aperfeiçoamento da cultura organizacional também contribuem para o retorno de investimento. Baseando-se neste pressuposto, adotamos um sistema de calculo do ROI, visando sempre os melhores resultados e otimização dos investimentos no desenvolvimento das pessoas.

Procedimento de Cálculo

Investimento T&D (R\$)	Incremento de Receita Bruta (R\$)	Redução de Custo Diretos(R\$)
IVT&D	IRB	RCD
R\$ 18.000,00	R\$ 62.000,00	R\$ 6.000,00

ROI = (IRB+RCD) - IVT&D/IVT&D
ROI = (62.000+6.000) / 18.000
ROI = 3,78%

Por meio do ROI, é possível justificar os investimentos voltados para o desenvolvimento das pessoas. Um ROI positivo significa que as ações de treinamento da força de trabalho estão gerando valor para o negócio e ampliando a sua prontidão.

5.3.1.2. Busca Avançada

A Busca Avançada é um recurso do sistema que permitir identificar dentro da base de dados pessoas utilizando diversas opções de consulta.

Opções de Consulta

Campos	Critério
Nome	Nome da Pessoa
Idade	Idade da Pessoa
Genero	Genero da Pessoa
Estado Civil	Estado Civil da Pessoa
Endereço	Endereço da Pessoa
Formação Acadêmica	Tipo de formação acadêmica, consulta currículo
Área de Conhecimento	Áreas de conhecimento, consulta currículo
Tipo de Experiência	Tipos de experiências, consulta currículo
Certificações	Títulos e certificações, consulta currículo
Tempo de Trabalho	Tempo de trabalho. Soma das experiências cadastradas no currículo ou soma do tempo de ingresso na empresa
Cargo	Cargo atual
Função	Função atual
Departamento	Alocação atual

5.3.1.3. Gestão de Talentos

5.3.1.3.1. Educação

O cadastro de formação acadêmica é um importante instrumento para entendermos o nível de qualificação formal da força de trabalho. Além disso, é um importante instrumento para o mapeamento das áreas de conhecimento formalmente certificados.

Educação

Se for relevante, inclua suas realizações educacionais mais recentes e as datas aqui

ACME ABR 1980, OUT 1984	▼
Nome da Universidade MAR 2022	▼

+ Adicionar Educação

Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal Vobys > Gestão de Talentos > Educação

1. Para criar uma novo registro, clique na opção Adicionar Educação
2. Para editar um registro existente, clique na opção 2. Editar dados ▼, no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.

Educação

Se for relevante, inclua suas realizações educacionais mais recentes e as datas aqui

ACME

ABR 1980, OUT 1984



Grau*

Superior



Área de Conhecimento*

Análise e Desenvolvimento de Sist...



Universidade *

ACME

País*

United States



Data de início

05/04/1980



Data final

08/10/1984



Formação ainda não concluída

Carga Horária (Horas)

1400



Upload de Arquivo

Salvar

Excluir

Informações Básicas

Campo	Descrição
Grau	Nível do grau de instrução
Área de Conhecimento	Área de conhecimento
Universidade	Instituição de ensino
País	País de formação
Data de Início	Data de início
Data Final	Data de conclusão
Formação não concluída	Indicador para formações não concluídas
Carga Horária	Carga horária da formação
Upload de Arquivo	Imagem do diploma ou documento de comprovação de conclusão

5.3.1.3.2. T&D

Manter o conhecimento da força de trabalho sempre atualizado é um grande desafio para as organizações. Reservamos para você um espaço para que as pessoas possam compartilhar com a empresa todas as ações de Treinamento e Desenvolvimento realizadas dentro e fora do contexto organizacional.

Treinamento e Desenvolvimento T&D

Inclua suas iniciativas de treinamento e desenvolvimento dos últimos 5 anos

Course Business Plan Tabanews ABR 2018, ABR 2018	▼
New Technologies People Management ABR 2020, JUN 2020	▼
Course BPM ABR 2022	▼

[+ Adicionar T&D](#)

Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal **Vobys > Gestão de Talentos > T&D**

1. Para criar uma novo registro, clique na opção **Adicionar T&D**
2. Para editar um registro existente, clique na opção **2. Editar dados** ▼, no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.

Treinamento e Desenvolvimento T&D

Inclua suas iniciativas de treinamento e desenvolvimento dos últimos 5 anos

Course Business Plan Tabanews

ABR 2018, ABR 2018



New Tecnologies People Management

ABR 2020, JUN 2020



Área de Conhecimento*

Inovação



Tema*

Novas Tecnologias



Nome do Evento*

New Tecnologies People Management

Instituição*

Default

País*

Australia



Data Início*

05/04/2020



Data de Conclusão

05/06/2020



T&D ainda não concluído

Carga Horária (Horas)

16



Upload de Certificado

Salvar

Excluir

Informações Básicas

Campo	Descrição
Área de Conhecimeto	Área de conhecimento
Tema	Tema ou subarea de conhecimento
Nome do Evento	Nome do evento
Instituição	Insituição promotora do evento
País	País
Data de Início	Data de início do treinamento
Data de Conclusão	Data de conclusão do treinamento
T&D ainda não concluído	Indicador de treinamento não concluído. Desobriga o preenchimento da Data de Conclusão
Carga Horária	Quantidade de horas dedicadas
Certificado	Comprovante de participação

5.3.1.3.3. Conhecimento

A base de conhecimento de uma empresa é fundamental para que ela entenda, de maneira global, quais são as principais áreas de conhecimento não certificado da sua força de trabalho, o que chamamos hoje de aprendizado informal. Assim como os certificados, hoje, este conjunto de conhecimentos é um importante elemento estratégico para criação e ampliação de produtos e serviços baseado no conhecimento organizacional.

Conhecimento

Informe as principais áreas de conhecimento que você domina, não se limite às atividades de trabalho, queremos conhecer todo o seu portfólio de conhecimentos

[+ Adicionar Conhecimento](#)

Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal `Vobys > Gestão de Talentos > Conhecimento`

1. Para criar um novo registro, clique na opção `Adicionar Certificado`
2. Para editar um registro existente, clique na opção `2. Editar dados` `▼`, no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.

Conhecimento

Informe as principais áreas de conhecimento que você domina, não se limite às atividades de trabalho, queremos conhecer todo o seu portfólio de conhecimentos

Novo Conhecimento

Área de Conhecimento*

Tecnologia da Informação

Tema*

Gerenciamento de Projeto

Especialidade *

Novo Conhecimento

Resumo de Atuação*

Gerenciar Projetos

Estimativa (Horas)

20

Natureza*

Apoio

Execução

Consultoria

Instrutoria

Upload de Arquivo

Salvar

Excluir

[+ Adicionar Conhecimento](#)

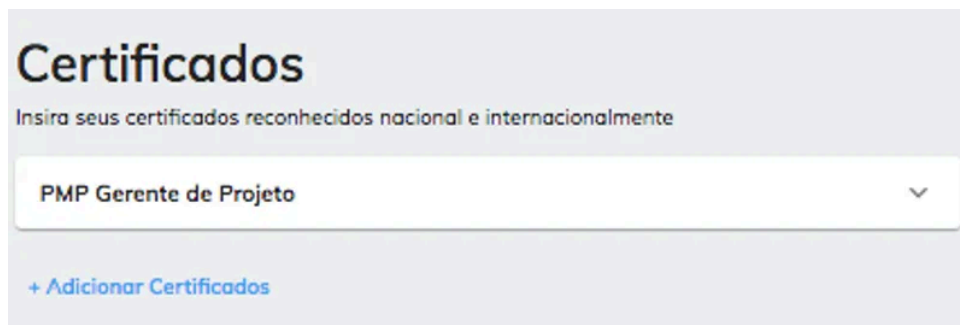
1. **Apoio.** Conhecimento não foi aplicado de forma direta.
2. **Execução.** Conhecimento aplicado de forma direta.
3. **Consultoria.** Aplica o conhecimento de forma direta e consegue propor novas alternativas e métodos para solução de problemas envolvendo o tema.
4. **Instrutoria.** Desenvolve novos métodos de aplicação do conhecimento.

Informações Básicas

Campo	Descrição
Área de Conhecimento	Área de Conhecimento
Tema	Tema ou Subárea de Conhecimento
Especialidade	Área específica de conhecimento
Resumo de Atuação	Descrição de aplicação do conhecimento
Estimativa (Horas)	Estimativa de horas dedicadas
Natureza	Nível de domínio de conhecimento

5.3.1.3.4. Certificados

A base de conhecimento formal de uma empresa é fundamental para que ela entenda, de maneira global, quais são as principais áreas de conhecimento da sua força de trabalho. Hoje, é um importante elemento estratégico para criação e ampliação de produtos e serviços baseado no conhecimento organizacional.



Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal **Vobys > Gestão de Talentos > Certificado**

1. Para criar um novo registro, clique na opção **Adicionar Certificado**
2. Para editar um registro existente, clique na opção **2. Editar dados** , no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.

Certificados

Insira seus certificados reconhecidos nacional e internacionalmente

PMP Gerente de Projeto

Descrição *

PMP Gerente de Projeto

Instituição *

Project Management Institute

Número do Certificado

990292

Url

http://pmi.com

País *

Brasil

Cidade *

Brasília

Data de Expiração

03/05/2022



Possui data de expiração



Upload de Certificado

Salvar

Excluir

[+ Adicionar Certificados](#)

Informações Básicas

Campo	Descrição
Descrição	Nome do certificado
Instituição	Nome da Instituição Certificadora
Número do Certificado	Número do certificado
Url	Endereço eletrônico para download do certificado
País	País
Cidade	Cidade
Data de Expiração	Data de Expiração

5.3.1.3.5. Experiência

As experiências são o retrato do estágio de maturidade, analisando os eventos, é possível identificar a trilha de carreira e quais são as experiências acumuladas durante toda a vida profissional.



Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal **Vobys > Gestão de Talentos > Experiência**

1. Para criar um novo registro, clique na opção **Adicionar Experiencia**
2. Para editar um registro existente, clique na opção **2. Editar dados** , no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.

Experiência

Insira seus últimos 5 anos de experiência relevante e datas nesta seção

Nova Experiência

MAI 2020

Cargo/Função *

Nova Experiência

Empresa *

Vobys Gestão de Pessoas

País*

Brasil

Cidade *

Brasília

Início das Atividades*

03/05/2020



Trabalho atual

Descrição

Salvar

Excluir

[+ Adicionar Experiência](#)

Informações Básicas

Campo	Descrição
Cargo/Função	Nome do Cargo/Função exercido
Empresa	Nome da empresa em que exerceu Cargo/Função
País	País de experiência
Cidade	Cidade de experiência
Início das Atividades	Data de início
Trabalho Atual	Indicar se a experiência ainda está em curso
Descrição	Resumo das atividades exercidas durante o período de experiência

5.3.1.3.6. Perfil

Um dos instrumentos mais importantes na gestão de pessoas é a criação das identidades organizacionais. O Perfil, dentro das estratégias de gestão de pessoas, é o componente que permite reunir todas as informações relevantes da pessoa, do seu contexto de trabalho e evolução da sua carreira.



Requester Taylor

44

Verified

Personal Information

Email *

First Name *

Last Name

Gender

Marital Status

Google For Jobs

Requester

Taylor

Male

Single

Documents

CPF

546-37-0083

2050-05-28

Addresses

HOME

Smith Country

Phillips, Phillips

66932

Contracts

Default Company

Endereço

Employee Active

More Information

Occupation

Analyst

2022-05-26

Role

Support

2022-05-26

Department

Service

2022-05-27

Development plan

Feedbacks

Informações Básicas

Campo	Descrição
Informação Pessoais	
E-Mail	Endereço eletrônico
Primeiro Nome	Primeiro nome
Sobrenome	Sobrenome
Data de Aniversário	Data de aniversário
Gênero	Gênero
Estado Civil	Estado Civil
Fonte de Recrutamento	Identificação da fonte de recrutamento
Documentos	Lista de documentos
Endereços	Lista de endereços
Contratos	
Cargo	Informação do cargo atual e histórico de cargos
Função	Informação de função e histórico de funções
Departamento	Informação de alocação e histórico de alocações
Treinamento e Desenvolvimento	Treinamento e Desenvolvimento
Feedbacks	Feedbacks

1. Plano de Desenvolvimento

Programas de Treinamento e Desenvolvimento são fundamentais para desenvolver as capacidades, ampliar o portfólio de competências e nivelar o conhecimento organizacional. O PDI parte de uma estrutura de conhecimento atrelada às principais áreas de conhecimento da empresa, que visa manter permanentemente ações de desenvolvimento da força de trabalho.

Default Company

Endereço

Employee **Active**

More Information

Occupation

Analyst
2022-05-26

Role

Support
2022-05-26

Department

Administration
2022-05-29

[Development plan](#) [Feedbacks](#)

Procedimento

1. Clique na opção **Development Plan** para acessar a tela de manutenção dos registros:

Training & Development ×

Default Company [Create new PDI](#)

Comments
Default Company

Status	Educational Group	Theme	Acquisition Type	Actions
NOT_STARTED 2022-08-30 2022	Business	Management	Online	
IN_PROGRESS 2022-07-30 2022	Development	Software Engineering	Online	

Procedimento

1. Para adicionar um novo plano, clique na opção **Create new PDI**
2. Para editar um registro, clique no ícone editar localizado à direita .
3. Para excluir, clique no ícone .

Training & Development

Default Company [Create new PDF](#)

Default Company

Status	Educational Group	Theme	Acquisition Type	Actions
NOT_STARTED	2022-06-30	2022		
IN_PROGRESS	2022-07-30	2022		

Training and Development

Educational Group: Business Theme: Management

Program Content: Product Management Management Skills Leadership +7

Strategy: Online

Notes

Available characters: 2500

End Date: 30/06/2022 Status: NOT_STARTED

[Save](#) [Close](#)

Informações Básicas

Campo	Descrição
Grupo de Educação	Área de conhecimento ligada as principais competências da empresa
Tema	Tema relacionado ao Grupo
Conteúdo Programático	Área específica de conhecimento a ser desenvolvida.
Forma de Aquisição	Estratégia de aprendizado
Data Limite	Data para conclusão da iniciativa
Status	Status

2. Feedback

O feedback é um poderoso instrumento de comunicação organizacional, por meio dele, é possível democratizar a informação e criar um ambiente maduro de desenvolvimento das pessoas.

Feedbacks

Insert

Participation: ★★★★★

**1**
Sent Feedbacks

**1**
Received Feedbacks

Sent Feedbacks

Angela Maria
Communication
Feedback 2022-05-29

  Edit 

Received Feedbacks

Feedback 2022-05-19

  Edit 

Procedimento

1. Para adicionar um novo feedback, clique na opção

Insert
2. Para editar um registro, clique no botão

Edit

.
3. Para excluir, clique no botão .

Informações Básicas

Campo	Descrição
Pontos	Pontos atribuídos pela prática de envio de feedbacks.
Feedbacks Enviados	Contador de mensagens enviadas
Feedbacks Recebidos	Contador de mensagens recebidas
Lista	Resumo de mensagens

**Angela**
Analyst
Created by Run 2Biz

Analysis type *
Feedback ▼

Type
☐ Acknowledgement ☒ Development Points

Employee
Q Angela Maria ✕ ▼

Subject *
Communication

Description *
Congratulations on your commitment to the development of internal communication.

☐ Private

Restrict access to comments

Save Close

Informações Básicas

Campo	Descrição
Tipo de Análise	Tipo de mensagem: Analysis, Comments or Feedback
Tipo	A mensagem destina-se ao reconhecimento ou pontos a desenvolver
Para	Destinatário
Título	Título da mensagem
Descrição	Conteúdo da mensagem
Privado	Indicador de privacidade. Mensagem ficará restrita ao colaborador.

5.3.1.4. Competências

Para o desenvolvimento contínuo e sistemático das competências, atuamos para auxiliá-los na construção do inventário de competências, e na estruturação das trilhas de aprendizagem, tarefas estruturantes desenvolvidas como um pré-requisito para o aprimoramento do desempenho das equipes e alcance dos objetivos organizacionais.

A screenshot of the 'Competências' (Skills) list interface. It shows a table with three rows: 'Business skills' (Criado em 2022-04-05), 'Creativity' (Criado em 2022-04-05), and 'Influence' (Criado em 2022-04-05). Each row has a dropdown arrow on the right. At the bottom, there is a button labeled '+ Adicionar Competência'.

Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal **Vobys > Competências**

1. Para criar uma nova organização, clique na opção **Adicionar Competência**
2. Para editar uma competência existente, clique na opção **2. Editar dados** , no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Para cadastrar uma competência é necessário incluí-la em um **Grupo**. Selecione um disponível na lista ou clique em **Novo Grupo** para criar um novo registro.
5. Clique em **Salvar**.

A screenshot of the 'Competência' (Skill) detail form. The form is titled 'Competências' and shows the details for 'Business skills' (Criado em 2022-04-05). The form includes fields for 'Nome' (Business skills), 'Grupo' (Collaboration), 'Definição', 'Código' (0), 'Framework' (SFIA), 'Data de Início' (2022-04-05), and 'Data Final'. Below these fields, there is a section for 'Níveis' (Levels) with three entries: 'Has sufficient oral and written communication skills for effective engagement with immediate colleagues.', 'Has sufficient oral and written communication skills for effective engagement with colleagues and internal users/customers.', and 'Demonstrates effective oral and written communication skills when engaging on issues with colleagues, users/customers, suppliers and partners.' At the bottom, there are buttons for '+ Adicionar Nível', 'Salvar', and 'Excluir'.

Informações Básicas

Campo	Descrição
Nome	Nome da competência
Grupo	Grupo da competência
Definição	Definição da competência
Código	Código da Competência
Framework	Padrão global de competência
Data de Início	Data de cadastro
Data Final	Data inativação da competência
Níveis	Comportamentos observáveis da competência

Níveis

Has sufficient oral and written communication skills for effective engagement with immediate colleagues.
Criado em 2022-04-05

Nível *

Has sufficient oral and written communication skills for effective engagement with immediate colleagues.

Data de Início

2022-04-05

Data Final

Salvar

Excluir

Campo	Descrição
Nível	Descrição do comportamentos observáveis
Data de Início	Data de cadastro
Data Final	Data inativação da competência

Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal Vobys >Competências

1. Para criar uma nova organização, clique na opção **Adicionar Competência**
2. Para editar uma competência existente, clique na opção **2. Editar dados** , no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Para cadastrar uma competência é necessário incluí-la em um **Grupo**. Selecione um disponível na lista ou clique em **Novo Grupo** para criar um novo registro.
5. Clique em **Salvar**.

5.3.1.5. Organização

No menu organização concentramos todas as informações relevantes para o desenho da arquitetura organizacional. A opção reúne as principais funcionalidades para gerenciar **Pessoas, Vínculos, Cargos, Funções, Departamentos e Alocações**, conferindo portanto, uma visão integrada das pessoas e do seu papel organizacional.

Organização

Informações básicas para aprender um pouco mais sobre o seu negócio



Nome da Empresa *

CNPJ

00.000.000/0000-00

73092903

Endereço *

Teste

Número

Complemento

Bairro *

Distrito Federal

Cidade *

Brasília

Estado *

Distrito Federal

País *

Brasil

Tipo da Empresa *

TYPE_A

Email de Contato

Segmentos

Upload da Logo da Organização

Salvar

Excluir

+ Adicionar Organização

1. Configurações da Organização
2. Editar dados da Organização

Organização

Informações básicas para aprender um pouco mais sobre o seu negócio





Nome da Empresa *

CNPJ

00.000.000/0000-00

73092903

Endereço *

Teste

Número

Complemento

Bairro *

Distrito Federal

Cidade *

Brasília

Estado *

Distrito Federal

País *

Brasil

Tipo da Empresa *

TYPE_A

Email de Contato

Segmentos

Upload da Logo da Organização

Salvar

Excluir

+ Adicionar Organização

Procedimento

Acesse a funcionalidade através da navegação no menu principal **Vobys > Organização** ;

1. Para criar uma nova organização, clique na opção **Adicionar Organização**
2. Para editar uma organização existente, clique na opção **2. Editar dados da Organização** , no canto direito da lista.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.

Informações Básicas

Campo	Descrição
Nome da Empresa	Razão Social
Nome Fantasia	Nome Fantasia
CNPJ	Número da inscrição no cadastro de pessoas jurídicas
CEP	CEP
Endereço	Endereço
Número	Número
Complemento	Complemento do endereço
Bairro	Bairro
Cidade	Cidade
Estado	Estado
País	País
Tipo da Empresa	Tipo de empresa. [Industria :: Comércio :: Serviço]
e-Mail	Endereço eletrônico
Segmentos	Área de atuação da empresa

Configurações da Organização

1. Para acessar as configurações da empresa, clique na opção 1. Configurações da Empresa

Colaboradores

+ Colaborador(a)

1

Nome

Sobrenome

Criado em

Relacionamento

Cargo

FRANCISCO FERREIRA	FONTENELE	2022-04-05	EMPLOYEE	Development
		2022-04-05	EMPLOYEE	
		2022-04-05	EMPLOYEE	
MARIA LUCIA	FERREIRA	2022-04-05	EMPLOYEE	
FRANCISCO DAS CHAGA	CAMPOS	2022-04-05	EMPLOYEE	

Registros por página 5 1-5 de 1694

Cargos

+ Cargo

2

Cargo

Criado em

Ações

Data Base	2022-04-05	+ -
Development	2022-04-05	+ -
Director	2022-04-05	+ -
Service Owner	2022-04-05	+ -
Web Design	2022-04-05	+ -

Registros por página 5 1-5 de 5

Funções

+ Função

3

Função

Criado em

Ações

1st Level Support	2022-04-05	+ -
2nd Level Support	2022-04-05	+ -
3rd Level Support	2022-04-05	+ -
Problem Manager	2022-04-05	+ -

Registros por página 5 1-5 de 5

Departamentos

Organograma

+ Departamento

4

Departamento

Sigla

Criado em

Ações

Engineer	EN	2022-04-05	+ -
Information Te...	IT	2022-04-05	+ -
Projects	PRJ	2022-04-05	+ -
Quality Assura...	QA	2022-04-05	+ -
Support Service	SSCE	2022-04-05	+ -

Registros por página 5 1-5 de 6

Nota: A disposição dos elementos da tela poderá ser alterada de acordo com a resolução da tela do usuário.

1. Colaboradores

Fazer uma boa gestão de pessoas tornou-se tema estratégico no contexto das organizações. Estar apto para responder rápido as mudanças no ambiente de negócio e engajar a força trabalho para que não haja perda de performance, exige um conhecimento profundo sobre o capital intelectual disponível na organização. Nesta seção, reunimos algumas informações sobre o contexto de trabalho de cada indivíduo indispensáveis para gestão e monitoramento da força de trabalho.

Colaboradores					+ Colaborador(a)
					Nome X
Nome	Sobrenome	Criado em	Relacionamento	Cargo	
FRANCISCO FERREIRA	FONTENELE	2022-04-05	EMPLOYEE	Development	

Lista de Colaboradores

Procedimento

1. Para adicionar um novo colaborador, clique na opção **Colaborador (a)**
2. Para editar um registro, clique na linha desejada para ativar a tela de atualização dos dados **Detalhes do Colaborador(a)**.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.
5. Para retornar a tela principal, clique em **Retornar**.

Informação Cadastral

Email de Contato *	Nome *	Sobrenome
francisco.fontenele@vobys.com.br	FRANCISCO FERREIRA	FONTENELE

Informação Pessoal

CPF *	PIS/PASEP	Data de Nascimento *
16800738000	00183125.218	11/01/1980

Vínculo

Nome da Empresa			
Vobys Gestão de Pessoas			
Relacionamento *	Data inicial *	Horas contratadas	Data final
Colaborador	05/04/2022	160	29/04/2022

 Salvar	 Excluir	 Fechar
--	---	--

Detalhes do Colaborador(a)

Informações Básicas

Campo	Descrição
e-Mail	Endereço eletrônico
Nome	Nome da Pessoa
Sobrenome	Sobrenome da Pessoa
CPF	Número de identificação no cadastro nacional de pessoa física
PIS/PASEP	Número Social. Número de identificação do trabalhador (Brasil)
Data de Nascimento	Data de Nascimento
Nome da Empresa	Identificação da empresa contratante
Relacionamento	Vínculo estabelecido com a organização :: Estagiário, Autônomo, Voluntário, Eventual, Temporário ou Colaborador
Início	Data do início da prestação de serviço
Horas Contratadas	Quantidade de horas contratadas mês
Data Final	Data do desligamento em caso de demissão

2. Cargos

Um dos elementos mais importante da gestão de carreira, o cargo, dentro do contexto organizacional, é uma ferramenta indispensável para eliminar distorções e desvios de atribuição. Uma boa estrutura de cargos auxilia gestores e colaboradores a identificar a manturidade profissional, tempo de carreira e possíveis caminhos de sucessão.

Cargos

+ Cargo

Cargo

X

Cargo	Criado em	Ações
Data Base	2022-04-05	+ 👤

Lista de Cargos

Procedimento

1. Para adicionar um novo cargo, clique na opção **Cargo**
2. Para editar um registro, clique na linha desejada para ativar a tela de atualização dos dados **Detalhes do Cargo**.
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.
5. Para retornar a tela principal, clique em **Retornar**.

Adicionar novo Cargo

Título *

Data Base

Código

2123-05

Descrição *

Administram ambientes computacionais, implantando e documentando rotinas e projetos e controlando os níveis de serviço de sistemas operacionais, banco de dados e redes.

 Salvar Excluir

Fechar

Informações Básicas

Campo	Descrição
Título	Identificação do cargo
Código	Código do cargo
Descrição	Descrição das atribuições do cargo

3. Funções

A função, dentro da estrutura de monitoramento da força de trabalho, serve para criar subdivisões para otimizar a estrutura de cargo. Como por exemplo, um cargo de Suporte, poderá receber a função de Nível I, Nível II, mas a essência da atividade principal "de suporte" continua a mesma.

Funções			 Função
Função			X
Função	Criado em	Ações	
1st Level Support	2022-04-05		

Procedimento

- Para adicionar uma nova função, clique na opção [Função](#)
- Para editar um registro, clique na linha desejada para ativar a tela de atualização dos dados [Detalhes da Função](#).

3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.
5. Para retornar a tela principal, clique em **Retornar**.

Adicionar nova Função

Título *

Suporte Nível I

Código

Descrição *

Atende, registra, qualifica, prioriza, resolve questões simples ou encaminha.

 Salvar

 Excluir

Fechar

Informações Básicas

Campo	Descrição
Título	Identificação da função
Código	Código da função
Descrição	Descrição das atribuições da função

 **Nota:** A estrutura de **Cargos e Funções** de uma organização está diretamente ligada ao propósito do negócio. Por meio da administração desses elementos, é possível criar um sistema de monitoramento da prontidão do capital intelectual para que não haja perda de **eficiência nos processos críticos necessários para a manutenção do negócio**.

4. Departamentos

Assim como Cargos e Funções dizem sobre o papel que as pessoas irão assumir no contexto de negócio, o Departamento diz qual é a missão de cada unidade no arranjo organizacional. Ao estrutura-lo, é importante levar em consideração a necessidade do negócio, cadeias de subordinação e singularidade.

Departamentos			
		Organograma	+ Departamento
		Departamento	X
Departame...	Sigla	Criado em	Ações
Engineer	EN	2022-04-05	+ 👤

Procedimento

1. Para adicionar um novo departamento, clique na opção **Departamento**
2. Para editar um registro, clique na linha desejada para ativar a tela de atualização dos dados **Detalhes do Departamento.**
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.
5. Para retornar a tela principal, clique em **Retornar**.
6. Para visualizar graficamente a estrutura organizacional, clique em **Organograma**

Adicionar novo departamento

Departamento de origem

🔍

▼

Nome *

Projetos

Sigla *

PRJ

Atribuições

O escritório de gestão de projetos é o setor, departamento ou divisão responsável pela condução dos projetos da empresa de maneira integrada com foco no resultado.

💾 Salvar

🗑 Excluir

Fechar

Informações Básicas

Campo	Descrição
Departamento de Origem	Vinculação hierárquica de subordinação
Nome	Nome do departamento
Sigla	Nome abreviado do departamento
Atribuições	Conjunto de atribuições do departamento visando geração de valor para o negócio

Organograma



1. Em **Organograma**, clique no ícone **Vincular Colaborador** localizado no canto superior da caixa para consultar as pessoas alocadas.

5. Perfil de Competências

Dentro de um sistema consistente de gestão de pessoas, mapear os diversos perfis de competência é extremamente importante. Os Perfis de Competência permitem agrupar as competências existentes no inventário para que eles respondam por questões específicas do perfil do trabalho e favoreça as ações de desenvolvimento.

Competency Profiles

+

Competency Profile

Competency Profile X

Competency Profile	Created at	Actions
Development	2022-05-27	+ 👤
Manager	2022-05-27	+ 👤

Registries per page 5 ▼ 1-2 of 2 |< < > >|

Procedimento

1. Para adicionar um novo perfil, clique na opção **Perfil de Competência**

2. Para editar um registro, clique na linha desejada para ativar a tela de atualização dos dados [Detalhes do Perfil](#)
3. Preencha ou atualize os campos disponibilizados
4. Clique em **Salvar**.
5. Para retornar a tela principal, clique em **Retornar**.

Edit Competency Profile

Name *

Development

☒ Critical

Assignments

Competency group designed to improve immediate performance and foster readiness for long-term career goals to all developers.

Available Characters: 2375

 Save

 Delete

 Close

Informações Básicas

Campo	Descrição
Nome	Descrição do perfil
Crítico	Indicador de perfil de competência chave para organização
Definição	Conjunto de atribuições do perfil visando geração de valor para o negócio

5.3.1.6. Dashboard

Apresentação

Espaço reservado para acompanhamento das atividades e monitoramento da performance individual. O objetivo é apresentar de maneira gráfica informações sobre o passado e presente, para que possamos fornecer insights sobre o futuro.



1. Widgets

1. Tickets Atribuídos
2. Atrasados
3. Esforço Alocado
4. Esforço Estimado :: inclui tarefas programadas
5. Tempo Projetado

2. Gráficos

1. Histórico de Tarefas
2. Tarefas por Categoria

5.4. Habilitação de Mudança

Apresentação

A **Habilitação de Mudança** é a prática responsável por avaliar, coordenar e decidir sobre a realização de mudanças propostas a Itens de Configuração (ICs).

Segundo a ITIL, o principal objetivo desta prática é assegurar que mudanças sejam feitas de uma forma controlada e possam ser avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas.

As mudanças podem ser categorizadas da seguinte forma:

- **Mudança Padrão;**
- **Mudança Normal;** e
- **Mudança Emergencial.**

Categorias	Descrição	Exemplo
Mudança Padrão	Pré-autorizada de baixo risco, ocorre com frequência. Inicia-se por um gatilho definido que segue um procedimento ou instrução de trabalho para a realização das atividades - bastante conhecidas - e possuem um orçamento pré-determinado.	Instalação de um pacote padrão de aplicativos para <i>desktop</i> .
Mudança Normal	Qualquer alteração de serviços que não seja emergencial ou padrão. Segue as políticas, prazos e procedimentos definidos pela organização.	
Mudança Emergencial	Mudança que precisa ser realizada o quanto antes. A prática de Habilitação de Mudança normalmente tem um procedimento específico para tratar mudanças emergenciais.	Mudança para resolver um Incidente Grave ou implementar uma correção de segurança.

5.4.1. A Área de Trabalho de Mudanças

A **Área de trabalho de Mudanças** é um espaço onde estão disponibilizados todos os tickets e seu histórico de atendimento, facilitando a visualização de cada item com suas principais informações, como Número único, Situação, Tarefa, Prazo limite, se está Atrasado, dentre outros.

Neste espaço também há a possibilidade de ações como: **incluir, alterar e excluir um item**, além de diversas outras funções.

Na plataforma é possível criar um status para os Itens de Configuração (ICs). Na tela de configuração dos ICs, onde se criam os formulários customizados e tipos, ao definir um tipo também é possível definir o conjunto de status e a nomenclatura padrão para aquele tipo. Dessa forma, também é definido o ciclo de vida daquele tipo de **Ativo**, seus campos personalizados e status, assim como altera em lote as informações necessárias.

Procedimento

- Acesse a área de trabalho de Mudanças através do menu de navegação principal > **Processos > Gerência de Mudança > Mudança**;
- Será exibida uma tela com as mudanças cadastradas.

Colunas

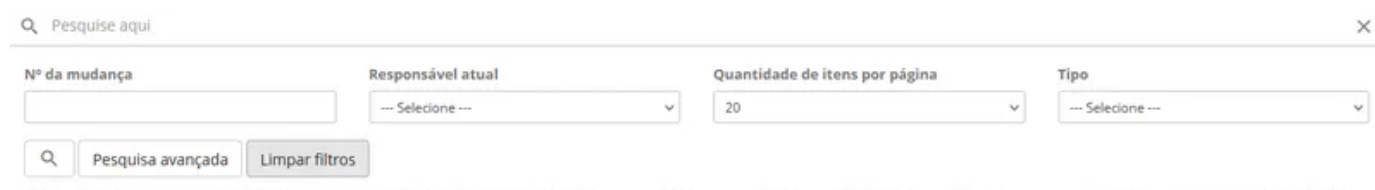
Na primeira aba de Mudanças, será exibida uma lista com as mudanças e suas informações divididas em colunas:

As informações das mudanças são exibidas em colunas:

- Número: Identificador único da mudança
- Solicitante: Nome do usuário solicitante
- Data/hora: Data e hora da criação.
- Prioridade: Prioridade de execução da mudança. A cor do campo varia de acordo com a prioridade informada pelo contrato.
- Tipo: Tipo de mudança.
- Prazo: Informa se o prazo está dentro do limite.
- Prazo limite: Prazo máximo para implementação da mudança
- Atraso: Caso o prazo limite tenha sido ultrapassado, exibe a quantidade de horas de atraso.
- Situação: Situação atual do fluxo.
- Tarefa Atual: Descrição da tarefa a ser executada no fluxo.,

Pesquisa

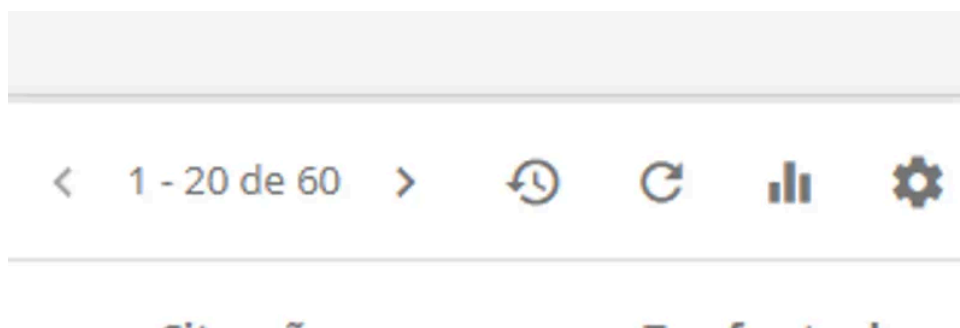
Acima das colunas, é exibida uma barra de pesquisa que permite filtrar a lista. ao clicar na seta para baixo no lado direito, mais opções de pesquisa são exibidas:



É possível filtrar a lista por **Nº da mudança**, **Responsável atual**, **Tipo**, e alterar a **Quantidade de itens por página**. Após selecionar os filtros desejados, clique na lupa no canto inferior esquerdo para aplicá-los, ou clique em **Limpar filtros** para cancelar quaisquer filtros aplicados. Para ver mais opções clique em **Pesquisa avançada**. Veja o documento de [Pesquisa avançada de mudanças](#) para mais informações.

Outras opções

Acima da lista de mudanças, no canto direito, alguns botões são exibidos que habilitam mais ações na tela de mudanças:



As setas para esquerda e direita permitem navegar entre as páginas, e o número entre elas indica a página atual. O segundo botão ativa ou desativa a atualização automática da página, e o terceiro botão permite a atualização manual.

⚠ Atenção!

O botão "**Atualização automática**" virá, por predefinição, **não selecionado**. Para que a atualização automática seja ininterrupta, é necessário **mudar o parâmetro 418** para a **opção "SIM"**. Desse modo, o botão ficará acionado automaticamente e o sistema fará a atualização da listagem a cada 25 segundos.

O próximo botão exibe outra tela que permite a criação de **Relatórios** de mudança. O último ícone de engrenagem permite que as colunas exibidas na tela sejam alteradas.

Criar mudança

No canto inferior direito da tela, é possível criar uma nova mudança a partir da Área de Trabalho de Mudanças ao se passar o mouse no ícone com 3 pontos e clicar no ícone de +:



Para mais informações verifique o documento de [Cadastrar ou Editar uma Mudança](#).

Aprovações

Abaixo da barra de pesquisa, na aba **Aprovações** serão exibidas as mudanças com a tarefa do fluxo de aprovação. O usuário logado pode visualizar as mudanças caso esteja vinculado ao grupo executor responsável pela aprovação.

Mudanças Aprovações 24								
< 1 - 20 de 20 > ↺								
Número	Solicitante	Data/Hora	Prioridade	Prazo	Prazo limite	Atraso	Situação	Grupo executor
240	User 1 Eveo	04/04/2025 12:23	Média	-	-	-	Aguardando Aprovação	admin-dev-eveo
239	User 1 Eveo	04/04/2025 12:19	Baixa	-	-	-	Aguardando Aprovação	admin-dev-eveo

📌 IMPORTANTE!

Para a verificação do andamento da mudança, devemos abrir a mudança desejada e verificar, no **ícone de visualizar fluxo**, em qual atividade a mudança se encontra. Também é possível **detalhar em qual atividade das fases de Planejamento, Plano de reversão e Revisão e fechamento** a mudança está simplesmente checando o *Kanban* na tabela de atividades.

5.4.2. Cadastrar uma Justificativa de Mudança

Esta funcionalidade tem por objetivo **registrar a justificativa de mudança** que será utilizada em outras rotinas do sistema.

Procedimento

1. Clique no botão "**Novo**";
2. Preencha os campos necessários (Descrição, situação e informe se este cadastro se adequa ao motivo de suspensão da requisição);
3. Clique em "**Gravar**" para efetuar a operação.

5.4.3. Relatórios Adicionais de uma Mudança

Existem alguns **relatórios complementares à mudança**, que auxiliam a compreender o porquê da necessidade da criação da mudança e também como esta foi executada e implementada de forma exitosa.

Procedimento

1. Localize a mudança desejada e clique no ícone **"Abrir"**;
2. Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, em **"Gerar PDF"** para gerar um relatório com as informações essenciais da mudança no formato PDF;
3. Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, em **"Relatório Registro de Execução"** para gerar um relatório com o histórico de todos os registros de execução realizados num ciclo de vida de determinada mudança;

 **Nota:** É possível também só visualizar o histórico dos registros de execução e ocorrências ao clicar no item **"Históricos de Mudança"** (localizado do lado esquerdo da tela).

5.4.4. Aprovar uma Mudança

Esta funcionalidade permite ao **Comitê Consultivo de Mudanças aprovar ou rejeitar a mudança**. Somente os membros do "**Comitê Consultivo de Mudança**" (**CCM**) podem realizar essa aprovação ou rejeição.

Para aprovar uma mudança, deve se atentar na configuração do **parâmetro 303 "Votação da RDM utilizando a regra da maioria absoluta (50% + 1) (Valores: "S" ou "N", Default: "S")**, onde o valor "**S**" define a aprovação da mudança quando há **mais de 50% de aprovação do CCM** e o valor "**N**" define a aprovação da mudança quando há **100% de aprovação do CCM**.

Antes de Começar

Para aprovar ou não uma mudança, é necessário definir:

- ☒ Que o grupo ao qual o usuário está cadastrado terá o valor igual a '**SIM**' para Comitê Consultivo de Mudanças.
- ☒ Também é essencial que os tipos de fluxo não emergencial nem padrão (Normal) e as "**permissões nos fluxos de trabalho**" do grupo ao qual o usuário faz parte estejam ativadas.

Procedimento

1. Clique no primeiro ícone, na esquerda da tela (localizada ao lado da palavra "**Mudança**") e, em seguida, em "**Requisições para votação**";
2. Clique sobre a mudança desejada. Para visualizar a mesma, aperte no ícone de mesmo nome;
3. Para registrar a aprovação ou rejeição, clique no ícone "**Votação**" e selecione a opção mais adequada ao seu cenário e discorra sobre as informações essenciais;
4. Por fim, clique em "**Gravar**" para efetuar a operação.

Nota: Ao ser rejeitada, a mudança volta para a etapa inicial do fluxo definido.

Ver também

Alertas ao executar uma Mudança

5.4.5. Atividades da Fase de Planejamento da Mudança

Esta funcionalidade permite **planejar as atividades a serem executadas junto a mudança**.

Antes de Começar

As atividades de Planejamento ocorrem após o cadastro da mudança.

☒ Sendo assim, verifique a existência de uma Mudança e, também, se tem permissão para criar/executar atividades.

Procedimento

1. Localize a mudança da qual deseja planejar atividade. Clique no botão "**Abrir**" e, em seguida, na área "**Planejamento**";
2. Será possível criar um quadro *Kanban* para gerenciar as atividades registradas. Para isso, basta apertar no botão "**+Workspace**" e preencher os campos disponibilizados, tais como: **título, selecionar o usuário ou grupo responsáveis para a execução das tarefas, dentre outros**. Também é permitido vincular um quadro já criado ao clicar no outro botão relacionado ao "**Workspace**".
3. Ainda é possível vincular os projetos, ações, notificações, conhecimentos e anexos de arquivos para detalhar a execução da mudança. Para tanto, é necessário clicar sobre cada aba disponibilizada e selecionar o item desejado para vinculá-lo à mudança
4. Na aba "**Mais**" é possível agendar estas atividades (na opção "**Outras informações**") e apontar todas as informações pertinentes na opção "**Anotações**".
5. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, aperte ou no botão "**Gravar e manter a tarefa atual**" para registrar as atividades de planejamento e não avançar o fluxo da atividade; ou selecione o botão "**Gravar e avançar o fluxo**" para finalizar a tarefa e dirigir-se para a próxima fase do fluxo.

5.4.6. Encerrar a Mudança

Esta funcionalidade **permite encerrar a mudança**, explanando todos os fatos ocorridos no ciclo de vida desta, favorecendo assim o reexame e fiscalização da alteração criada, a fim de reduzir custos e riscos para a organização.

Antes de Começar

- ✓ É imprescindível a pré-existência de uma mudança.

Procedimento

1. Localize a mudança que deseja planejar a atividade, clique no botão "**Abrir**" e, em seguida, na área "**Plano de Reversão**";
2. Na aba "**Revisão**", é preciso selecionar a opção que define se a mudança foi realizada com sucesso;

 **Nota:** Quando você informar ao comitê de mudança que a mesma está pronta para desenvolvimento, ela será encaminhada para a área de votação.

Na área de gerenciamento de mudança, no canto superior esquerdo do menu, altere a opção de "**Mudar para votação**". Após a votação, a mudança estará disponível para ser finalizada.

4. Será possível criar um quadro *Kanban* para gerenciar as atividades registradas. Para isso, basta apertar no botão "**+Workspace**" e preencher os campos disponibilizados, tais como: título, selecionar o usuário ou grupo responsáveis para a execução das tarefas, dentre outros. Também é permitido vincular um quadro já criado ao clicar no outro botão relacionado ao "**Workspace**".

✓ **Regra:** Ao vincular um Kanban já existente, se o usuário não possuir a permissão de acesso a um determinado Workspace, o sistema apresentará uma mensagem o informando. O usuário deverá então, solicitar a permissão na Workspace e Sprint ou criar um novo quadro *Kanban*.

5. Ainda é possível vincular incidentes, problemas, lições aprendidas (que são basicamente conhecimentos que dizem respeito a mudança efetuada) e anexos de arquivos para detalhar a execução da mudança. Para tanto, é necessário clicar sobre a aba disponibilizada e selecionar o ítem desejado para vinculá-lo à mudança.
6. Clique na aba "**Mais**" e, em seguida, "**Fechamento**" para registrar os dados referentes à execução da mudança, tais como: a categoria de solução, a situação da mudança, dentre outros. Na mesma aba, porém na opção "**Anotações**", será disponibilizado um campo para apontamento de informações pertinentes a esta fase do fluxo.
7. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, aperte no botão "**Gravar e manter a tarefa atual**" para registrar as atividades de planejamento ou selecione o botão "**Gravar e avançar o fluxo**" para finalizar a tarefa e dirigir-se para a próxima fase do fluxo.
8. Para aprovar uma mudança, deve se atentar na configuração do parâmetro 303 "Votação da RDM utilizando a regra da maioria absoluta (50% + 1) (Valores: "S" ou "N", Default: "S"), onde o valor "S" define a aprovação da mudança quando há mais de 50% de aprovação do CCM e o valor "N" define a aprovação da mudança quando há 100% de aprovação do CCM.

 Você sabia?

No encerramento de uma mudança, a ferramenta dispõe de funcionalidade que verifica a existência de problemas relacionados e, caso existam, **encerra-os automaticamente**. A funcionalidade está no fluxo padrão do sistema para a prática de habilitação de mudança.

5.4.7. Cadastrar o Plano de Reversão da Mudança

Esta funcionalidade propicia **cadastrar o plano de reversão da mudança**, que permite que os serviços voltem ao seu estado inicial, no caso de insucesso na implementação da alteração.

Antes de Começar

As atividades de Planejamento ocorrem após o cadastro da mudança.

☒ Dessa forma, verifique a existência de uma Mudança e, também, se tem permissão para criar/executar atividades.

Procedimento

1. Localize a mudança que deseja planejar atividade, clique no botão **"Abrir"** e, em seguida, na área **"Plano de reversão"**;
2. Será possível criar um quadro *Kanban* para gerenciar as atividades registradas. Para isso, basta apertar no botão **" +Workspace"** e preencher os campos disponibilizados, tais como: título, selecionar o usuário ou grupo responsáveis para a execução das tarefas, dentre outros. Também é permitido vincular um quadro já criado ao clicar no outro botão relacionado ao **"Workspace"**;
3. Ainda é possível vincular ações, notificações, conhecimentos e anexos de arquivos para detalhar a execução da mudança. Para tanto, é necessário clicar sobre a aba disponibilizada e selecionar o item desejado para vinculá-lo à mudança;
4. É possível apontar todas as informações pertinentes na aba **"Anotações"**;
5. Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, aperte no botão **"Gravar e manter a tarefa atual"** para registrar as atividades de planejamento ou selecione o botão **"Gravar e avançar o fluxo"** para finalizar a tarefa e dirigir-se para a próxima fase do fluxo.

5.4.8. Relacionar Itens à Mudança

É possível **vincular à Mudança uma série de informações**, tais como: liberação, conhecimento, problema, dentro outros, no intuito de solidificar e embasar a execução do processo.

Antes de Começar

O vínculo de informações pode ocorrer em todo o ciclo de vida da Mudança. Dessa forma, poderá ser utilizado a qualquer momento, caso necessário.

- ✓ No entanto, é preciso ter acesso a uma Mudança.

Procedimento

Para informar os dados complementares da mudança, marque a opção de captura ou visualização da mudança;

Base de Conhecimento

Para vincular um Conhecimento, clique na área de "Base de conhecimento" e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o conhecimento desejado. Se quiser criar um novo conhecimento, clique no botão "Cadastrar" e preencha os dados necessários;

Incidentes/ Requisição

Para vincular Incidentes/Requisições, clique na área de mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o ticket desejado. Se desejar criar um novo incidente a ser relacionado, basta clicar no botão "Cadastrar" e preencher os dados necessários;

Vincular Itens de Configuração e Serviços

Essa funcionalidade permite vincular um serviço ou um item do CMDB a uma mudança através da tela de Mudança, bem como visualizar os serviços e ICs relacionados em um mapa de relacionamentos.

Antes de começar

- ✓ É necessário ter um item de configuração cadastrado. [Cadastrar Item de Configuração](#)
- ✓ Caso queira vincular um serviço, também é necessário cadastrar o serviço. [Cadastrar um Serviço](#)
- ✓ Crie também um tipo de relacionamento. [Criar Tipo de Relacionamento IC](#)

Vincular Item de Configuração

- Para vincular **Itens de Configuração**, clique na área **IC Relacionado**.
- Na tela seguinte, clique em **Pesquisar IC**.
- Uma tela com varias opções de filtros será exibida. Pesquise pelo item ou itens desejados, ou deixe os filtros em branco para pesquisar por todos os ICs registrados.
- Clique em Pesquisar.

Search Configuration Item

✕

Search

Filters

Identification

Identification

Group

Start Date

End Date

Status

Service Criticality

Display child items

OFF

Search

Clear

Link selected

Link all

☐	ID	Identification	Name	Information	Actions
☐	5	EPROC	EPROC	View	Select
☐	6	ITEM 01 - Adobe Reader	ITEM 01 - Adobe Reader	View	Select
☐	7	ITEM 02 - Torrent	ITEM 02 - Torrent	View	Select
☐	8	teste - servico	teste - servico	View	Select

- Uma lista de ICs será exibida abaixo dos filtros. Selecione uma ou mais caixas com os itens desejados e clique em **Vincular Selecionados**, ou clique em **Vincular Todos** para adicionar todos os serviços filtrados.
- Após relacionar os itens, na tela de mudança deverá ser exibido o número de ICs relacionados ao lado do botão de **ICs da Mudança**.
- Clique novamente em **ICs da Mudança** para visualizar a lista de ICs relacionados.
- A lista será exibida dividida pelos grupos de ICs cadastrados no sistema.

Vincular Serviço

- Para vincular **Serviços**, clique na área **Serviços da Mudança**.
- Na tela seguinte, clique em **Adicionar Serviço**.
- Uma lista de serviços será exibida, que permite a filtragem por Nome. Pesquise pelo item desejado, ou selecione-o na lista.
- Clique em adicionar.
- Após vincular o serviço, na tela de mudança deverá ser exibido o número de serviços relacionados ao lado do botão de **Serviços da Mudança**.

Visualizar mapa e histórico de ICs

Após vincular algum IC à uma mudança, é possível modificar as configurações do IC através da tela de mudança, ver o histórico de atualizações do IC, bem como ver um mapa com todos os relacionamentos dos ICs vinculados.

- Para modificar um IC, clique em **ICs da Mudança** e selecione o IC desejado.

Related configuration items

Serviços			
Number	Identification	Name	Actions
7	ITEM 02 - Torrent	ITEM 02 - Torrent	  

- O ícone destacado acima permite que se acesse a tela de configuração do IC, de maneira similar ao CMDB.

Configuration item

Information
Features

Identification *
ITEM 02 - Torrent

Name *
ITEM 02 - Torrent

Contract
--- Select ---

Family

Class

Version

Serial Number *
00011

Unit
Search for Name

Location *
primeiro andar

Expiration Date

Media
Search for Name

Type of Configuration Item *
Software

Status *
Homologado

Fixed Assets

Service Criticality *
Low

Impact *
Low

Urgency *
Low

Employee
Search for Name, Taxpayers' Registry number or Situation

Group *
Serviços

Changes
Search for Change Number

Type of Assignment *
User

Assignment *
STJ

Configuration item parent
Search for Identification

Cost by hour of unavailability

Additional Information

Save Close

- Preencha ou atualize os campos com as informações desejadas e clique em **Salvar**.

Nota: As informações gravadas em um ou mais ICs pela Habilitação de Mudanças somente serão aplicadas ao CMDB após a finalização da mudança em que estão vinculados.

Item de configuração

Informações Características **Histórico**

1 - 2023-10-25 16:23:37 PM BRT

Exportar

Gravar Fechar

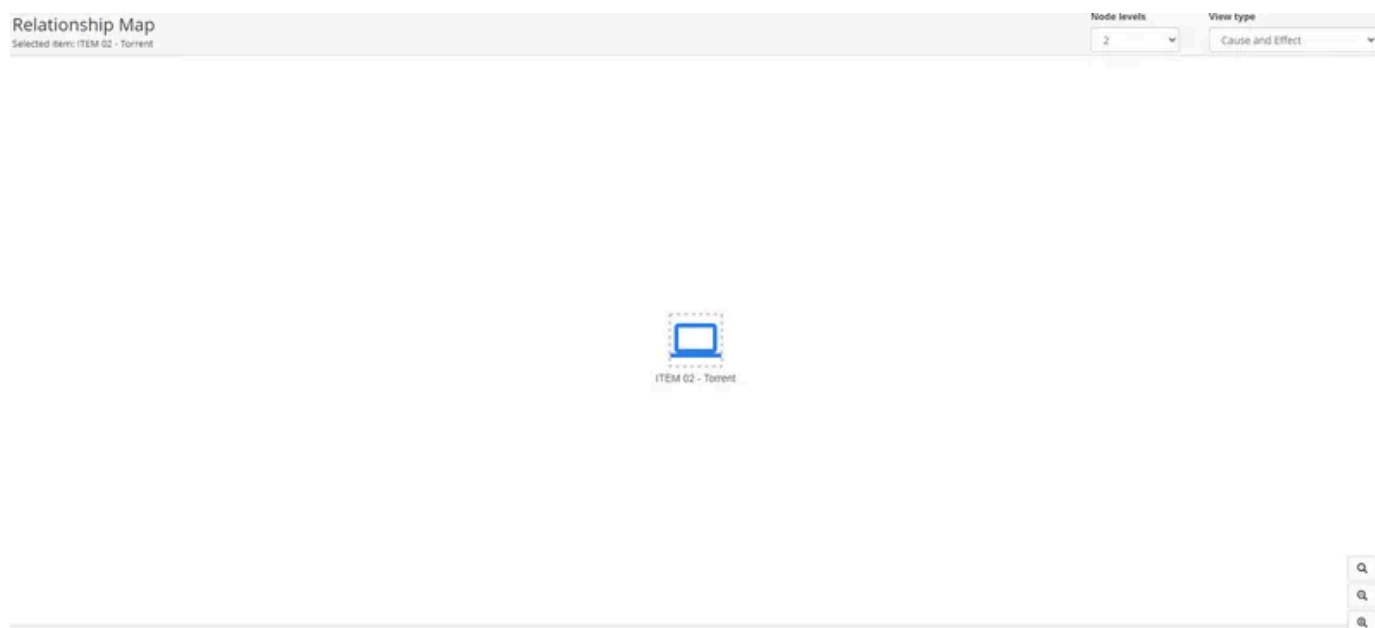
- O aba ao lado da tela de configuração permite que o histórico do item desejado seja exportado e visualizado em um arquivo na máquina local. O histórico mostrará as alterações do IC desde sua vinculação inicial com a Mudança.

Mapa de Relacionamentos

Related configuration items

Serviços			
Number	Identification	Name	Actions
7	ITEM 02 - Torrent	ITEM 02 - Torrent	  

O outro ícone da tela de ICs relacionados permite que se visualize um mapa com todos os relacionamentos de ICs e serviços registrados para a mudança e para o IC em questão.



No canto superior direito serão exibidos dois campos, **Nível de Nós** e **Tipo de Visualização**. Selecione o campo desejado para alterar a visualização.

No canto inferior direito serão exibidos os ícones para aumentar ou diminuir o zoom. Ao selecionar algum item do mapa de relacionamentos, será também exibido um botão para ocultar ou habilitar a visualização do item ou itens selecionados. É possível também ocultar a visualização de um item ou relacionamento com um clique duplo sobre o que se deseja ocultar.

Nota: Ao mudar o tipo de visualização, os itens ocultados serão resetados.

Análise de Impacto e Risco

A próxima área diz respeito ao tipo de análise de impacto e risco da mudança. Será necessário apertar sobre a mesma e preencher os campos disponibilizados. Lembrando que estarão disponíveis campos a serem preenchidos de acordo com o tipo de risco escolhido (simplificado ou completo).

Saiba mais

O tipo de análise de impacto e risco (simplificado ou completa) é definida durante o cadastro do portfólio de mudança, o que permite a flexibilização da escolha de análise por parte do usuário, que deverá descrever sua investigação, de acordo com o seu cenário específico.

Vincular Questionário

Para vincular um **Questionário**, clique na área de mesmo nome e selecione o item desejado para vinculá-lo à mudança;

Definir Papéis e responsabilidades

Ao clicar em **"Papéis e responsabilidades"**, serão disponibilizados campos para inserir os colaboradores e suas funções na execução da mudança;

Relacionar Liberação

Para vincular uma **Liberação**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione a liberação desejada. Se preferir cadastrar uma nova liberação, clique no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados;

Atenção!

O campo **"Descrição"**, ao vincular uma liberação, está limitado a 4000 (quatro mil caracteres).

Relacionar Problema

Para vincular **Problemas**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o problema desejado. Se desejar criar um novo problema a ser relacionado, basta clicar no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados necessários;

Relacionar Conhecimento

Para vincular um **Conhecimento**, clique na área de **"Base de conhecimento"** e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o conhecimento desejado. Se quiser criar um novo conhecimento, clique no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados necessários;

Relacionar Ticket

Para vincular **Incidentes/Requisições**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o ticket desejado. Se desejar criar um novo incidente a ser relacionado, basta clicar no botão **"Cadastrar"** e preencher os dados necessários;

Gravar as alterações

Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, aperte no botão **"Gravar e manter a tarefa atual"** para registrar a execução e não avançar o fluxo da atividade ou selecione o botão **"Gravar e avançar o fluxo"** para finalizar a tarefa e dirigir-se para próxima fase do fluxo.

5.4.9. Suspende uma Mudança

Esta funcionalidade permite **suspender uma mudança**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário o cadastro prévio da mudança e da justificativa desta.

Procedimento

1. Localize a mudança que deseja suspender, clique no ícone **"Mais Opções"** e, em seguida, em **"Suspender"**;
2. Preencha os campos necessários (a justificativa da suspensão e o complemento da mesma);
3. Clique em **"Gravar"** para efetuar a operação.

5.4.10. Cadastrar uma Mudança via Template

Esta funcionalidade permite o **cadastro da mudança via um template previamente registrado**. A ideia do template consiste em agilizar o cadastro de novas mudanças ao agrupá-las numa temática similar.

Antes de Começar

- ☒ É imprescindível o cadastro anterior do template e do portfólio de mudanças.

Procedimento

1. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, em "**Cadastro via template**";
2. Selecione o template desejado;
3. Preencha todos os campos disponibilizados nas áreas: solicitante e mudança (inclusive selecionar o portfólio desejado);
4. Também é necessário indicar as informações preliminares de "**Planejamento**", "**Plano de reversão**" e "**Revisão e fechamento**";
5. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, em "**Gravar**".

Riscos da Mudança

Para criar os riscos da mudança é necessário preencher o formulário abaixo com as seguintes informações:

Riscos da Mudança:

Pessoa(s) impactadas:

☐ Clientes ☐ Funcionários ☐ Contratantes ☐ Público

Impacto * ☐ Sem Impacto (1) ☐ Baixo (2) ☐ Moderado (3) ☐ Grande (4) ☐ Muito Grande (5)

Probabilidade * ☐ Improvável (1) ☐ Pouco provável (2) ☐ Provável (3) ☐ Muito provável (4) ☐ Certeza (5)

Criticidade

--- Selecione ---

Probabilidade		Impacto				
		Impacta o negócio Muito Grande (5)	Impacta mais de um setor Grande (4)	Impacta um setor Moderado (3)	Impacta poucas pessoas Baixo (2)	Não impacta Sem Impacto (1)
90% a 100%	Certeza (5)	25	20	15	10	5
65,01% a 90%	Muito provável (4)	20	16	12	8	4
40,01% a 65%	Provável (3)	15	12	9	6	3
10,01% a 40%	Pouco provável (2)	10	8	6	4	2
0 a 10%	Improvável (1)	5	4	3	2	1

- Pessoa(s) impactadas
- Impacto
- Probabilidade
- Análise de risco e comentários

A criticidade do risco será calculada assim que os dados forem preenchidos.

Criticidade	
Muito Crítico	20 a 25
Crítico	15 a 16
Moderada	10 a 12
Baixa	5 a 9
Não é Crítico	0 a 4

Comentários:

Análise de risco

Nota: O formulário de riscos da mudança poderá ser editado a qualquer momento. Possibilitando adicionar novos campos (texto, checkbox, option button, texto rico, dentre outros) conforme necessidade do cliente e regras de negócio (peso, máxima, limite, média, etc).

5.4.11. Cadastrar ou Editar uma Mudança

Esta funcionalidade tem por objetivo **registrar ou editar uma mudança**.

Segundo a ITIL, é necessário **formalizar a solicitação de mudança**, para que todos os procedimentos realizados para a alteração desejada (desde a sua requisição ao impacto de sua implementação) sejam registrados pela equipe responsável, monitorando a mudança durante todo o seu ciclo de vida.

Antes de Começar

Para efetivar o cadastro de uma mudança é preciso previamente:

- ☒ Cadastrar um contrato, uma unidade e que ela esteja vinculada ao contrato, a um colaborador, a um questionário e ao Comitê Consultivo de Mudanças;
- ☒ Ter um grupo vinculado ao contrato associado e os Solicitantes (colaboradores) já cadastrados a este grupo.
- ☒ Caso seja preciso criar um novo colaborador, será necessário incluí-lo ao Grupo de Solicitante, o qual esteja relacionado ao contrato.
- ☒ Além disso, é fundamental o cadastro prévio do portfólio de mudanças.
- ☒ Para editar uma Mudança, é necessário ter uma mudança cadastrada

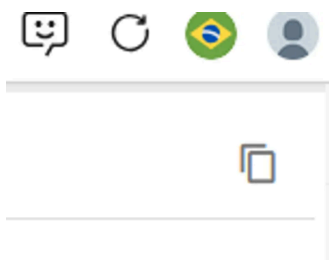
Procedimento

Nota: Os campos e informações detalhadas no documento que segue podem ser alterados posteriormente através do botão "Editar" disponível em: [A Área de Trabalho de Mudanças](#).

1. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, em "**Cadastro**";
2. A seguinte tela será exibida:

A interface de cadastro de uma mudança apresenta uma barra superior com filtros (Número, Prioridade, Tarefa, Grupo atual, Responsável, Tipo) e uma barra lateral esquerda com menu (Solicitante, Mudança, Planejamento, Plano de reversão, Revisão e fechamento, ICs relacionados, Serviços relacionados, Papéis e responsabilidades, Liberação, Problema, Base de Conhecimento, Requisições incidentes). A área principal de formulário é dividida em duas seções: 'Solicitante' e 'Mudança'. A seção 'Solicitante' contém campos obrigatórios (Nome, E-mail, Unidade) e opcionais (Contato, Telefone, Ramal, Localidade Física). Há também um campo de texto para 'Outras informações'. A seção 'Mudança' possui um campo de busca 'Pesquise aqui' com o filtro 'Portfólio' selecionado, mostrando 'nenhum portfólio encontrado', e um campo 'Título'.

Preencha as informações de acordo com o procedimento descrito nesse documento. É possível também **Copiar** uma mudança existente, o que preenche os campos automaticamente de acordo com a mudança selecionada. Para copiar uma mudança clique no seguinte ícone, localizado no canto superior direito da tela:



Uma nova tela de pesquisa será exibida. Pesquise a lista por nome ou número da mudança selecionada, e o sistema irá completar os campos automaticamente.

Mudanças

Mudança

Pesquisar por Número da Mudança ou Título

Nenhum registro encontrado.

Atenção!

A lista permite a pesquisa em todas as mudanças cadastradas. Caso o usuário não tenha permissão de visualização da mudança selecionada, uma mensagem de erro será exibida e os campos não serão preenchidos.

Solicitante

Para identificar o solicitante da mudança, complete os campos:

Campos	Descrição
Nome (*)	Nome completo do solicitante
Contato (*)	Identificar o contato do usuário
E-mail (*)	E-mail do usuário
Telefone	Número de telefone do usuário
Ramal	O número do ramal do usuário
Unidade (*)	Unidade do usuário
Localidade Física	A localização física do usuário
Outras Informações	Informação adicional sobre o usuário

(*) Indica campos obrigatórios.

Mudança

Para identificar a mudança, preencha os campos:

Campos	Descrição
Título (*)	Título para identificar a mudança
Descrição da mudança (*)	Descrição da mudança
Efeito de não implementar a mudança	Efeito caso a mudança não seja implementada
Contrato	Contrato vinculado a mudança
Importância	Standard, Normal, Minor, Medium, Major, Emergency
Impacto	Impacto que a mudança gera. Temos as opções: Baixa, Média e Alta
Urgência	Urgência para realizar a mudança. Temos as opções: Baixa, Média e Alta
Grupo Executor	O grupo responsável pela execução da mudança
Notificações	Defina as notificações entre "Enviar email ao criar a Mudança", "Enviar email ao finalizar a Mudança", "Enviar email para o comitê consultivo de mudança", "Enviar email para as demais ações da Mudança"

(*) Indica campos obrigatórios.

 **Note:** Verifique o conhecimento .

Outras informações

Ao informar o Portfólio desejado, caso ele contenha um formulário em seu conteúdo, o formulário será exibido na nova aba de "Outras informações". Ela possui os seguintes campos:

Campo	Descrição
Ambiente (*)	Informe o ambiente dessa mudança
Banco de dados (*)	Selecione o banco de dados

(*) Indica campos obrigatórios.

Análise Ágil de Risco

Na área de análise de riscos, serão feitas três questões:

- **Existe o risco de interromper serviços importantes?** - com as opções de **"Sim"** ou **"Não"**
- **Existe um risco de perda financeira?** - com as opções **"Sim"** ou **"Não"**
- **Existe um risco de imagem?** - com as opções **"Sim"** ou **"Não"**

Será então apresentada uma representação do risco de 0 a 100.

Ação do Fluxo

É possível aprovar ou rejeitar uma mudança dentro do cadastro de mudança, utilizando o campo **ação de fluxo**. As ações de fluxo serão informadas no desenho de fluxo.

Planejamento

Cadastrar Planejamento

- Preencha os dados da janela de planejamento:
- Na aba de data, insira o campo de tipo;

Para planejar a mudança, utilize as funcionalidades:

Guia	Descrição
Atividades	Criar um <i>workspace</i> ou vincular um já existente
Datas	Data para planejar a mudança: no campo " Data prevista de início ", a data de início do planejamento deverá ser indicada. No campo " Data prevista de término ", a data final do planejamento deverá ser indicada. Depois de indicar a data de início e a data de término, você poderá verificar os conflitos clicando em " Ver conflitos ". Aprovação: " Data de aceitação " deverá ser colocada uma data para ser aceita; " Votação " deverá ser colocada uma data para votação; " Data de conclusão " deverá ser colocada uma data para a conclusão.
Ações	Adicionar ações para a mudança
Notificações do Sistema	Defina uma notificação do sistema para informá-lo da mudança
Documentos	Vincule conhecimento à mudança
Anexos	Inserir anexos à mudança
Anotações	Adicionar notas relevantes à mudança

Atividades da fase de planejamento da mudança

 **Nota:** Também é necessário indicar as informações preliminares de "**planejamento**", "**plano de reversão**" e "**revisão e encerramento**".

Plano de Reversão

Para planejar a reversão de mudanças, use os recursos:

Guia	Descrição
Atividades	Criar um workspace ou vincular um já existente
Ações	Adicionar ações para a mudança
Notificações do Sistema	Configure uma notificação do sistema para informá-lo sobre o plano de reversão de mudanças
Documentos	Vincular conhecimentos ao plano de reversão
Anexos	Inserir anexos para o plano de reversão
Anotações	Adicionar notas relevantes ao plano de reversão

⚠ Atenção!

A partir da versão 9.2.0.0, **será obrigatório anexar o plano de reversão**, que deverá estar desenhado no fluxo como uma expressão de saída. Essa expressão: **"Sistema: Validar a existência do plano de reversão"** flexibiliza a obrigatoriedade em qualquer atividade de mudança.

Cadastrar o plano de reversão da mudança

Revisão e Fechamento

Para revisar e encerrar a mudança, utilize os recursos:

Guia	Descrição
Revisão	Informe ao Usuário final sobre a análise de risco e impacto da mudança
Atividades	Crie um workspace ou vincule um já existente. Ao vincular o Workspace será apresentado o conjunto de atividades em visão de kaban com sprints, tarefas e dentro das tarefas checklists para serem preenchidos.
Incidentes	Vincule um incidente para a revisão
Problemas	Vincule um problema para a revisão
Lições Aprendidas	Vincule um conhecimento para o plano de reversão
Fechamento	Identifique o fechamento da mudança
Anexos	Insira anexos
Anotações	Adicione notas relevantes

Clique em **"Opções"** e, em seguida, em **"Salvar"**.

Relacionamentos

IC da mudança

Para vincular um item de configuração, utilize o menu **ICs relacionados > Pesquisar item de configuração** e selecione o item de configuração.

Ao ser vinculado um item na mudança é possível visualizar o mapa de impacto do mesmo.

Serviços da mudança

Para vincular um Serviço na Mudança, selecione **Serviços Relacionados > Adicionar Serviço** e selecione o serviço.

Ao ser vinculado um serviço na mudança é possível visualizar o mapa de impacto desses serviços.

Questionário

Não é obrigatório, mas algumas mudanças podem vir junto com um questionário.

Este poderá ser usado para fazer uma pesquisa (avaliação), podem ser respondidos e as respostas serão vinculadas à mudança.

O questionário deve ser criado previamente.

Papéis e Responsabilidades

Para definir as funções e responsabilidades da mudança, preencha os campos:

Campo	Descrição
Colaborador	Nome do usuário
Papel	Papel que o usuário irá desempenhar
Responsabilidades	Selecione a responsabilidade que será vinculada ao usuário

Aprovações

Ao visualizar uma mudança cadastrada, será apresentada, no menu esquerdo, uma nova aba chamada **Aprovações**. Ao selecionar essa aba, será aberta uma janela pop-up com o **Título: Aprovação Mudança <número>** e 3 abas:

1. Aba **Executadas**, onde serão apresentadas as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Responsável	Será apresentado o nome do usuário que votou
Resultado	Será apresentado o voto do usuário
Comentário	Será apresentado, se houver, o comentário do usuário
Data/Hora	Serão apresentadas a Data e a Hora do voto
Quantidade de Aprovações	Será apresentada a quantidade de votos positivos da aprovação
Quantidade de Abstenções	Será apresentada a quantidade de votos em abstenção
Quantidade de Rejeições	Será apresentada a quantidade de votos negativos para aprovação
Aprovações Pendentes	Será apresentado quantos usuários faltam votar

2. Aba **Pendentes** com o campo:

Coluna	Descrição
Responsável	Serão apresentados os nomes dos usuários que ainda não votaram

3. Aba **Histórico** com os campos:

Campo	Descrição
Responsável	Será apresentado o nome do usuário que mudou o voto
Resultado	Será apresentado o voto anterior do usuário
Comentário	Será apresentado, se houver, o comentário do usuário
Data/Hora	Serão apresentadas a Data e a Hora da mudança do voto

Além disso, na tela principal, onde mostra a lista com todas as mudanças existentes, aparecerá uma aba chamada **"Aprovações"**.

Nessa aba, será informada a quantidade de aprovações na fila do usuário logado, ou seja, as quais ele tem permissão para aprovar. Ao clicar em uma Aprovação, primeiramente você terá duas opções para visualizar as informações: **"Aprovar/Rejeitar"** e **"Aprovações"**.

- **Aprovar/Rejeitar:** Nessa opção temos:
 1. Opções **aprovar, rejeitar e abster-se** para serem selecionadas. A opção aprovar sempre estará selecionada por padrão;
 2. Campo **motivo:** Pode ser obrigatório ou não, conforme desenho de fluxo;
 3. Botões **Gravar** e **Fechar**.
- **Aprovações:** Nessa opção, temos as abas que já vimos anteriormente: **Executadas, Pendentes e Histórico**.

Votação RDM

A equipe de mudanças poderá visualizar a pontuação de votação para aprovação da mudança.

Liberação

Para vincular uma liberação a uma mudança, procure uma liberação já existente em **"Pesquisar por título"** ou crie uma nova usando a opção **"Cadastrar"**.

Problema

Para vincular um problema a uma mudança, procure um problema já existente em **"Procurar por título"** ou crie uma nova versão usando a opção **"Cadastrar"**.

Base de conhecimento

Para vincular uma base de conhecimento a uma mudança, procure uma base já existente em **"Procurar por título"** ou crie uma nova versão usando a opção **"Cadastrar"**.

Ticket

Para vincular um ticket a uma mudança, procure um ticket já existente em **"Procurar por título"** ou crie uma nova versão usando a opção **"Cadastrar"**.

Histórico e Auditoria

Para ver todas as ações e auditorias realizadas na Mudança.

Mudança Programada

Produção e exibição autorizadas de agendas de mudanças.

Por exemplo: agendas de construção, teste e implementação exibem todas as alterações agendadas na programação de atividades periódicas e podem ser usadas como métodos de comunicação.

Risco da Mudança

Para criar os riscos da mudança é necessário preencher o formulário abaixo com as seguintes informações:

- Pessoa(s) impactadas
- Impacto
- Urgência
- Probabilidade
- Análise de risco e comentários

A criticidade do risco será calculada assim que os dados forem preenchidos.

Nota: O formulário de riscos da mudança poderá ser editado a qualquer momento. Possibilitando adicionar novos campos (texto, checkbox, option button, texto rico, dentre outros) conforme necessidade do cliente e regras de negócio (peso, máxima, limite, média, etc).

Riscos da Mudança:

Pessoa(s) impactadas:

☐ Clientes ☐ Funcionários ☐ Contratantes ☐ Público

Impacto * ☐ Sem Impacto (1) ☐ Baixo (2) ☐ Moderado (3) ☐ Grande (4) ☐ Muito Grande (5)

Probabilidade * ☐ Improvável (1) ☐ Pouco provável (2) ☐ Provável (3) ☐ Muito provável (4) ☐ Certeza (5)

Criticidade

--- Seleção ---

Probabilidade		Impacto				
		Impacta o negócio	Impacta mais de um setor	Impacta um setor	Impacta poucas pessoas	Não impacta
		Muito Grande (5)	Grande (4)	Moderado (3)	Baixo (2)	Sem Impacto (1)
90% a 100%	Certeza (5)	25	20	15	10	5
65,01% a 90%	Muito provável (4)	20	16	12	8	4
40,01% a 65%	Provável (3)	15	12	9	6	3
10,01% a 40%	Pouco provável (2)	10	8	6	4	2
0 a 10%	Improvável (1)	5	4	3	2	1

Criticidade	
Muito Crítico	20 a 25
Crítico	15 a 16
Moderada	10 a 12
Baixa	5 a 9
Não é Crítico	0 a 4

Comentários:

Análise de risco

5.4.11.1. Alertas ao executar uma Mudança

É possível definir alertas para enviar automaticamente e-mails ao solicitante de mudança quando determinadas condições forem atendidas.

Mudança Rejeitada

O sistema notificará o solicitante quando a mudança for rejeitada, mas o fluxo avançará.

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ Ter uma Mudança regular na etapa de Aprovação;
- ☒ Além de configurar o modelo de e-mail 495 Modelo de e-mail para Alerta de Execução de Mudança Rejeitada.

Procedimento

1. Abra um Pedido de Mudança normal;
2. O sistema abrirá o pedido na etapa de aprovação;
3. A mudança é rejeitada na etapa de aprovação;
4. O sistema manterá o pedido na lista de mudanças;
5. O usuário pode em seguida fazer avançar a mudança para a etapa seguinte do fluxo;
6. O sistema enviará uma notificação ao solicitante informando que o pedido está sendo executado, apesar de ter sido rejeitado.

Desvio de Data

O sistema notificará o solicitante da Mudança se as datas de início e fim da mudança prevista forem diferentes do cronograma registrado.

Antes de Começar

Pelo menos uma destas condições é necessária:

- ☒ Ter uma mudança sendo executada com a data de início prevista diferente da programada;
- ☒ Ter uma mudança concluída com sucesso com a data de fim prevista diferente da programada;
- ☒ Ter uma mudança concluída com sucesso com a data de fim prevista dentro do prazo;
- ☒ Ter uma mudança mal sucedida com a data de fim prevista dentro do prazo;
- ☒ Ter uma mudança mal sucedida com a data de fim prevista diferente da programada.

É também necessário configurar os parâmetros de e-mail:

- ☒ 496 Modelo de e-mail para Início da Mudança no tempo previsto;
- ☒ 497 Modelo de e-mail para Alerta de Início de Mudança após o tempo previsto;
- ☒ 498 Modelo de e-mail para Fim de Mudança no tempo previsto finalizado com Alerta de Sucesso;
- ☒ 499 Modelo de e-mail para Fim de Mudança no tempo previsto finalizado com Alerta de Falha;
- ☒ 500 Modelo de e-mail para Fim de Mudança após o tempo previsto finalizado com Alerta de Sucesso;

- ✓ 501 Modelo de e-mail para Fim de Mudança após o tempo previsto finalizado com Alerta de Falha.

Procedimento

1. O solicitante abre um Pedido de Mudança normal;
2. O solicitante informa uma data específica de início e fim para a mudança prevista;
3. O usuário que executa a alteração pode então:
 - Iniciar a execução da mudança fora da data programada;
 - Concluir a execução da mudança com sucesso, mas fora da data programada;
 - Concluir a execução da mudança sem sucesso, mas fora da data programada;
 - Concluir a execução da mudança com sucesso, e dentro da data programada;
 - Concluir a execução da mudança sem sucesso, mas dentro da data programada.
4. Em cada uma destas situações, o sistema enviará uma notificação ao solicitante sobre se a mudança foi executada com sucesso ou não, e se está ou não dentro da data programada.
5. Informe ao Usuário final sobre a análise de risco e impacto da mudança.

Nota: O formulário de riscos da mudança poderá ser editado a qualquer momento. Possibilitando adicionar novos campos (texto, checkbox, option button, texto rico, dentre outros) conforme necessidade do cliente e regras de negócio (peso, máxima, limite, média, etc).

5.4.12. Cadastrar as Ocorrências da Mudança

Esta funcionalidade permite **cadastrar eventuais ocorrências referentes a uma Mudança**.

Antes de Começar

- ✓ É necessário ter acesso para realizar uma Liberação

Procedimento

1. Localize a mudança que deseja incluir o registro de ocorrência e clique no botão "**Abrir**";
2. Clique no ícone "**Registro de Execução**" (último ícone ao lado direito da tela, abaixo do campo de pesquisa) e, em seguida, aperte em "**Adicionar ocorrência**";
3. Clique no botão "**Adicionar ocorrência**" e preencha os campos obrigatórios

 **Nota:** É possível cadastrar **novas categorias e origens que melhor se adequam a ocorrência**, ao clicar no ícone "+" e preencher os campos necessários. No histórico fica registrado todas as ações realizadas desde a criação até o encerramento, servindo como Auditoria.

5. Clique em "**Gravar**" para efetuar a operação.

Cadastrar as Ocorrências da Mudança

A funcionalidade permite gravar nos comentários todas as etapas da execução da Mudança (as suas ocorrências).

Atenção!

Comentários sobre ocorrências podem ser alterados, excluídos, ou pesquisados (pelo seu conteúdo), na área intitulada "**Comentários**".

Procedimento

1. Encontre a alteração desejada, clique nela, e depois em o ícone "**Abrir**";
2. Na área "**Comentários**", preencha os campos obrigatórios (escreva o comentário pertinente, registre a data, e o tempo gasto na execução do incidente) e clique no ícone "**Adicionar**".

Nota: Ao se cadastrar uma ocorrência ou um comentário, o sistema salva a data e hora e quem fez a inclusão.

5.4.13. Calendário

Esta funcionalidade permite **gerenciar os períodos em que a organização passa por um momento de manutenção ou blackout**, e assim auxiliar no **planejamento de uma mudança**. No caso do calendário de mudança, o usuário será capaz de alterar os dados e estes dados serão refletidos na mudança aberta, desde que tenha permissão para tal atividade.

Procedimento

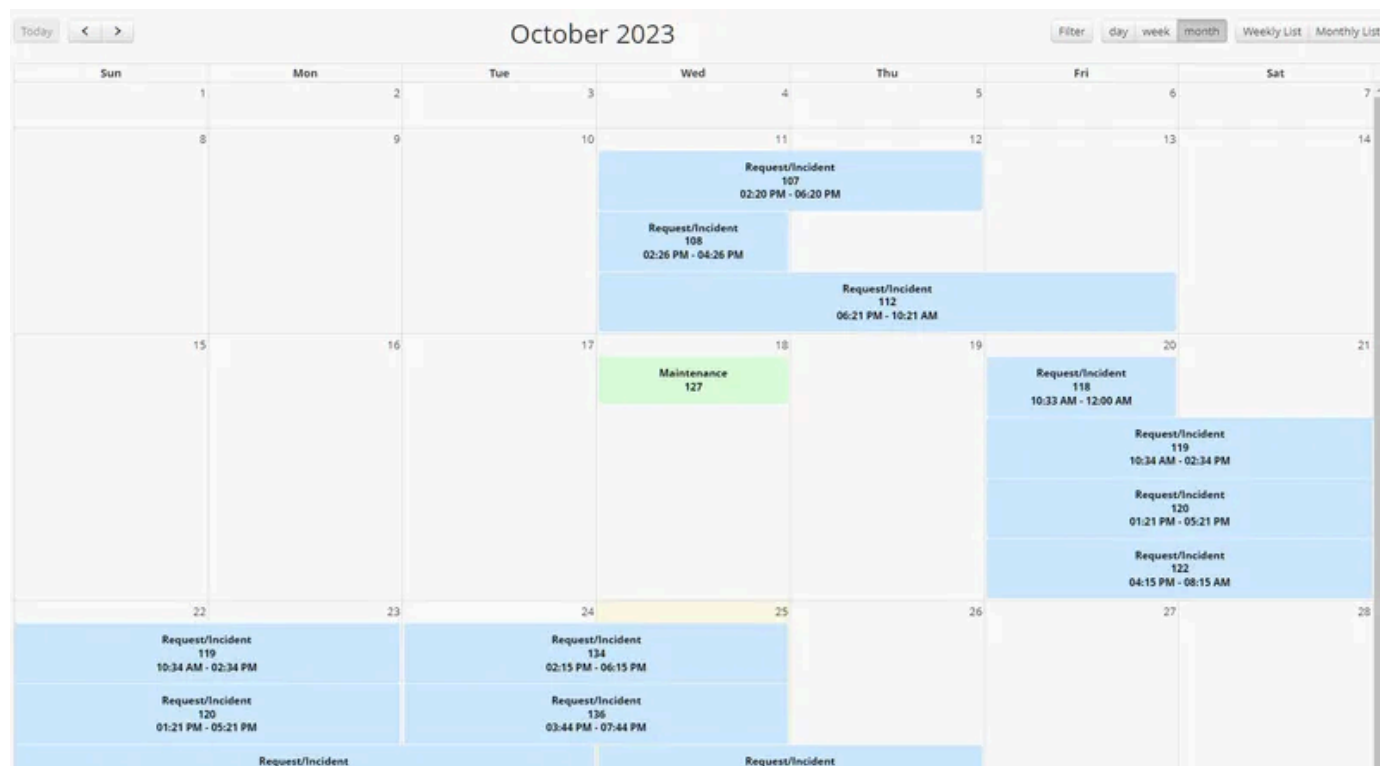
1. O usuário abre os seguintes filtros:

Campo	Descrição
Práticas	O usuário pode filtrar por Incidente/Requisição, Problema, Mudança, Práticas de Liberação;
Grupo executor	O usuário pode filtrar por um grupo específico;
Responsável	O usuário poderá filtrar por um usuário que tenha capturado o ticket;
Período	Data de início e fim do planejamento e agendamento.

Regras

Após a aplicação dos filtros, o sistema abrirá uma tela com os **seguintes campos**:

Práticas	Descrição
Liberação	O usuário deve informar a data e hora de planejamento inicial e final no registro de liberação.
Problema	O usuário deve informar o SLA do problema durante o registro do Portfólio de Problema, após registrar um novo problema, o sistema calcula a data inicial e final do SLA do problema e quebra o período no calendário.
Incidente/ Requisição	O usuário deve informar o SLA da Requisição/Incidente durante o registro do Portfólio de Serviço. Depois de registrar uma nova Requisição/Incidente, o sistema calcula a data de início e fim do SLA da Requisição/Incidente e quebra o período no calendário.
Mudança	O usuário deve informar o planejamento da Mudança e o tipo de mudança durante o registro da mudança. Depois de registrar uma nova alteração, o sistema calcula a data de início e fim da planificação e quebra o período no calendário com as seguintes informações:



O **número** do ticket programado, a **data** de início/fim da marcação, e a **hora** aparecerão na tela de Requisição/Incidente.

Clique duas vezes sobre a marcação desejada para acessar os seguintes campos:

Campo	Descrição
Título	Título do ticket de programação
Número	Número do ticket de programação;
Data e Hora de Início	Horário de início de programação e data;
Data e Hora de Fim	Horário de fim de programação e data;
Descrição	Descrição do ticket programado;
Identificador	A qual prática a programação pertence;
Tipo (*) SLA start and end time of the schedule;	Manutenção ou apagão;
Global (*)	Janela de mudança global ou não.

(*) Apenas aplicável para a Prática da Mudança.

No caso do calendário de mudança, o usuário será capaz de alterar os dados e estes dados serão refletidos na mudança aberta.

Nos filtros, o usuário pode clicar em salvar filtros e o sistema manterá o filtro salvo.

Nota: Os usuários podem limpar filtros para fazer com que voltem ao seu estado original.

5.4.14. Criar um Portfólio de Mudança

Esta funcionalidade tem por objetivo **criar um portfólio de mudanças a fim de agilizar a criação de uma nova mudança** ao agrupá-las por critérios específicos.

Os Modelos de mudança têm informações que já podem ser cadastradas previamente e ao abrir uma mudança relacionada a esse modelo, essas informações pré-populadas já vêm preenchidas na nova RDM.

Procedimento

1. Clique em **"Novo portfólio"**;
2. Preencha os campos disponíveis:

Campo	Descrição
Nome (*)	Nome do portfólio de mudança
Descrição	Descrição do portfólio de mudança
Ícone	Defina uma imagem para representar o portfólio de mudança

4. Clique em **"Gravar"**;

Portfólio de Mudança

5. Selecione **"Avançar"** para abrir as preferências do portfólio;

Novo Modelo

7. Selecione a opção **"Novo modelo"** para criar um novo template;
8. Preencha os campos disponíveis:

Campo	Descrição
Ícone	Defina uma imagem para representar o portfólio de mudança
Nome (*)	Nome do portfólio de mudança
Descrição	Descrição do portfólio de mudança
Fluxo (*)	Defina um fluxo para o portfólio de mudança
Grupo Executor (*)	Defina um grupo executor para o portfólio de mudança
Calendário (*)	Defina um calendário para o portfólio de mudança
E-mail Criação (*)	Defina um e-mail de criação para o portfólio de mudança
E-mail Finalização (*)	Defina um e-mail de finalização para o portfólio de mudança
E-mail Ações (*)	Defina um e-mail de ações para o portfólio de mudança
Impacto (*)	Defina o impacto para o portfólio de mudança
Urgência (*)	Defina a urgência para o portfólio de mudança
Tipo de Análise de Impacto e Risco (*)	Selecione o impacto e risco para a mudança
Tipo (*)	Selecione o tipo de mudança entre "Normal", "Emergencial" e "Padrão"
Categoria	Selecione a categoria do portfólio de mudança
Análise ágil de risco	A análise de risco é usada no processo de disponibilidade para identificar riscos e disponibilidade
Template de criação	Nesse campo serão apresentados os templates vinculados a mudança e que são aplicáveis ao momento da criação da mudança
Template de acompanhamento	Nesse campo serão apresentados os templates vinculados a mudança e que são aplicáveis ao momento da execução da mudança
Avaliação da qualidade de mudança	Seleção da qualidade da mudança no portfólio de mudança
Status	Defina o <i>status</i> entre "Novo", "Ativo" e "Aposentado"

 **Nota:** Atenção com os tipos:

- **Normal:** é uma mudança que segue um fluxo normal de avaliação, aprovação e autorização.
- **Emergencial:** é uma alteração em um serviço que pretende reparar de emergência um erro no serviço de TI.
- **Padrão:** é uma alteração previamente aprovada pelo Gerenciamento de Mudanças e já possui procedimentos aceitos e estabelecidos.

 **Nota:** Atenção com os templates:

- Possuir um Template de mudança cadastrado informando se possui vínculo com um formulário Neuro.
- O formulário de mudança precisa estar vinculado a um Template;
- Após o cadastro, é preciso informar se o template é aplicável ao ticket, à mudança ou aos dois;
- O template de mudança só poderá ser do tipo Neuro;
- Conhecimento Relacionado: **Cadastrar um Template de Mudança.**

Contratos

Para vincular um contrato, selecione "**Vincular contrato**" e pesquise um contrato através dos filtros.

Mudança

Para registrar uma mudança, preencha os campos:

Campo	Descrição
Título da mudança	Defina um título para a mudança
Descrição da alteração	Descreva a alteração
Efeito de não implementar a mudança	Descreva os possíveis efeitos, caso a mudança não seja implementada

Planejamento

Para planejar a mudança, utilize os recursos:

Guia	Descrição
Atividades	Crie um <i>workspace</i> ou vincule um já existente
Ações	Adicione uma ação para a mudança
Notificações do sistema	Defina uma notificação do sistema para informá-lo da alteração
Documentos	Vincule conhecimentos à mudança
Anexos	Insira um anexo à mudança
Anotações	Adicione notas relevantes para a mudança

Plano de Reversão

Para planejar a reversão de mudanças, utilize os recursos:

Guia	Descrição
Atividades	Crie um <i>workspace</i> ou vincule um já existente
Ações	Adicione uma ação para a mudança
Notificações do sistema	Defina uma notificação do sistema para informá-lo sobre o plano de reversão de mudanças
Documentos	Vincule conhecimentos ao plano de reversão
Anexos	Insira anexos ao plano de reversão
Anotações	Adicione notas relevantes para o plano de reversão

10. Por fim, clique em **"Gravar"**.

5.4.15. Cadastrar um Template de Mudança

Esta funcionalidade tem por objetivo **cadastrar um template para facilitar a abertura de novas mudanças semelhantes**.

Procedimento

1. Na aba "**Cadastro**", preencher os campos necessários (**Nome, contrato, solicitante, título, modelo de mudança, descrição, grupo, comitê consultivo de mudança, urgência, impacto, prioridade** e selecionar o item de configuração e conhecimento a vincular ao template). Lembrar que existe diferentes tipos de mudança:
 - **Mudança Padrão:** é uma mudança que é previamente pré-aprovada pelo Gerenciamento de Mudança e já possui procedimentos aceitos e estabelecidos;
 - é uma mudança que segue um fluxo normal de avaliação, aprovação e autorização;
 - é uma mudança em um serviço que pretende reparar emergencialmente um erro no serviço de TI.;
2. Clique no botão "**Gravar**" para efetuar a operação.

5.4.16. Cancelar uma Mudança

Esta funcionalidade permite **cancelar a mudança que se tornou inútil ou obsoleta para a organização**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário o cadastro prévio da mudança.

Procedimento

1. Localize a mudança que deseja cancelar, clique no botão "**Abrir**" e, em seguida, na área "**Revisão e fechamento**";
2. Na área supracitada, clique na aba "**Mais**" e, em seguida, em "**Fechamento**";
3. Selecione a opção "**Cancelada**" disponibilizada no campo "**Situação**";
4. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, aperte no botão "**Gravar e manter a tarefa atual**" para registrar o cancelamento e não avançar o fluxo da atividade, ou selecione o botão "**Gravar e avançar o fluxo**" para finalizar a tarefa e dirigir-se para a próxima fase do fluxo.

5.4.17. Auditar uma Habilitação de Mudança

Esta funcionalidade permite **auditar a mudança criada**.

Antes de Começar

- ✓ É necessário registrar previamente a mudança e ter permissão de acesso.

Procedimento

1. Clique no botão localizado ao lado de Comentários sobre "**História**";
2. Complete os filtros para auditar a alteração desejada;
3. Clique no ícone simbolizado por uma lupa para definir os filtros necessários para verificar o histórico das instâncias de mudança a auditar.

Comentários		Histórico		
Filtrar por		Atualizar	Visualizar em: Lista Tabela	Detalhes: Expandir todos
Data/Hora	Usuário	IP	Ação	Detalhes
14/08/2023 14:13:55	S	10.0.20.32	Alteração	Campo Situação alterado de Executada para Reclassificada
14/08/2023 14:13:55	Sistema	10.0.20.32	Em execução	Avaliar
14/08/2023 14:13:52	S	10.0.20.32	Captura	
14/08/2023 14:13:44	S	10.0.20.32	Alteração	Campo Situação alterado de Em execução para Executada
14/08/2023 14:13:44	Sistema	10.0.20.32	Em execução	Executar
14/08/2023 14:13:42	S	10.0.20.32	Captura	
14/08/2023 14:13:35	Sistema	10.0.20.32	Em execução	Planejar
14/08/2023 13:47:09	S	10.0.20.32	Captura	
Mostrando 1 Até 8 de 12 itens				

Conforme pode-se visualizar na imagem acima, o histórico representa o ciclo de vida da mudança e registra a data e hora de seus acontecimentos.

 **Nota:** Essa função apresenta as atividades executadas e suas respectivas data e hora.

5.4.18. Pesquisa Avançada de Mudanças Encerradas

Esta funcionalidade permite **realizar a busca de mudanças**, de acordo com os filtros definidos.

Procedimento

1. Clique no ícone simbolizado por uma seta para baixo, disponível do lado direito da tela, dentro do campo de pesquisa;
2. Aperte o botão "**Pesquisa avançada**";
3. Preencha os filtros desejados (período de abertura, solicitante, tipo, dentre outros) e clique em "**Pesquisar**";
4. Para gerar o relatório de mudanças no formato PDF, clique no botão "**Gerar PDF**"; e, para gerar o relatório no formato Excel, clique no botão "**Gerar XLS**";
5. Ao lado de cada registro de mudança, haverá ícones para visualização da requisição e seus anexos.

5.5. Gerenciamento de Problema

Apresentação

A prática de **Gerenciamento de Problemas** é responsável pela resolução definitiva e pela prevenção das falhas por trás dos incidentes, que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI.

Segundo a ITIL, o principal objetivo do **Gerenciamento de Problemas** é minimizar o impacto adverso de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI, no negócio e prevenir a reincidência destes erros.

Essa prática **busca encontrar a causa principal dos problemas e iniciar a ação que eliminará o erro.**

5.5.1. A Área de Trabalho de Problemas

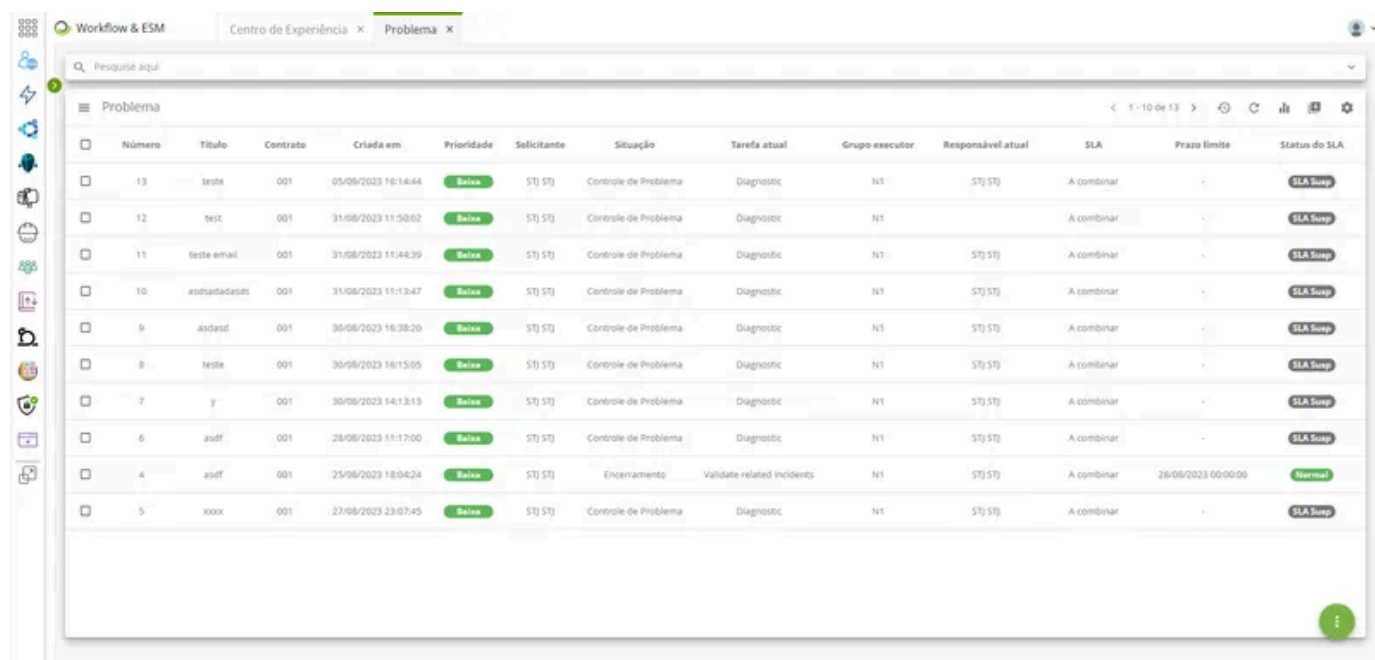
A **Área de Trabalho de Problemas** é um espaço onde estão disponibilizados todos os tickets de problema e seu histórico de atendimento, facilitando a visualização de cada item com suas principais informações.

Neste espaço também há a possibilidade de ações como: **incluir, alterar e excluir um item**, além de diversas outras funções.

Na plataforma é possível criar um status para os Itens de Configuração (ICs). Na tela de configuração dos ICs, onde se criam os formulários customizados e tipos, ao definir um tipo também é possível definir o conjunto de status e a nomenclatura padrão para aquele tipo. Dessa forma, também é definido o ciclo de vida daquele tipo de **Ativo**, seus campos personalizados e status, assim como altera em lote as informações necessárias.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade através de `Workflow e ESM > Processos > Problema > Problema`
2. O sistema mostrará uma tela com a lista de problemas, contendo diversas informações sobre os tickets distribuídas em colunas:



	Número	Título	Contrato	Criada em	Prioridade	Solicitante	Situação	Tarefa atual	Grupo executor	Responsável atual	SLA	Prazo limite	Status do SLA
☐	13	teste	001	05/09/2023 16:14:44	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	12	test	001	31/08/2023 11:50:02	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	11	teste email	001	31/08/2023 11:44:39	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	10	asdadadad	001	31/08/2023 11:13:47	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	9	asdad	001	30/08/2023 16:38:20	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	8	teste	001	30/08/2023 16:15:05	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	7	y	001	30/08/2023 14:13:13	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	6	asdf	001	28/08/2023 11:17:00	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp
☐	4	asdf	001	25/08/2023 18:04:24	Baixa	STJ STJ	Encerramento	Validate related incidents	N1	STJ STJ	A combinar	28/08/2023 00:00:00	Normal
☐	5	xxxx	001	27/08/2023 23:07:45	Baixa	STJ STJ	Controle de Problema	Diagnostic	N1	STJ STJ	A combinar	-	SLA Susp

Campo	Descrição
Número	Número do ticket
Título	Título do ticket
Contrato	Contrato do ticket
Criado em	Data de criação
Prioridade	Prioridade do ticket. Prioridades diferentes serão exibidas nas cores Verde, Vermelho, Amarelo e Cinza
Requisitante	Nome do requisitante
Situação	Situação atual do ticket
Tarefa atual	Tarefa atual do fluxo do ticket
Grupo executor	Grupo responsável pela execução da tarefa
Responsável atual	Nome do responsável atual pelo ticket
SLA	SLA do ticket, definido pelo contrato
Data Limite	Data máxima para conclusão do ticket

Pesquisa

No topo da página, há um campo que permite a pesquisa na lista de problemas. Ao clicar na seta para baixo, o sistema exibe opções adicionais para pesquisa:

 Search here

Problem No.

Current responsible

--- Select ---



Advanced Search

Clear filters

Veja também o documento de [Pesquisa Avançada de Problemas](#) para mais informações.

5.5.2. Auditar um Problema

Esta funcionalidade permite a auditoria do problema criado.

Antes de Começar

- ☒ É necessário registrar previamente o problema e ter permissão de acesso.

Procedimento

1. Clique no botão localizado ao lado de Comentários sobre "**História**";
2. Complete os filtros para auditar a alteração pretendida;
3. Clique no ícone simbolizado por uma lupa para definir os filtros necessários para verificar o histórico de instâncias de problemas a auditar.

5.5.3. Gerar Relatórios - Gerência de Problemas

Nos tópicos a seguir serão apresentados os relatórios referentes ao gerenciamento de problemas:

- **Relatório de Problemas/Incidentes;**
- **Relatório Quantitativo de Problema;**
- **Relatório Quantitativo de Solicitação/Problema por Serviço;**
- **Controle SLA de Problema.**

Em todos os casos, existem opções de exportação:

- Clique no botão **"Gerar PDF"** para gerar o relatório de problemas/incidentes no formato PDF;
- Clique no botão **"Gerar XLS"** para gerar o relatório de problemas/incidentes no formato Excel.

Gerar Relatório de Problemas/Incidentes

Este relatório tem o objetivo de apresentar os incidentes relacionados ao problema.

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Relatórios > Gerenciamento de Problema > Problema/Incidentes** ;
2. Defina os filtros, conforme a necessidade.

Gerar Relatório Quantitativo de Problema

Este relatório tem o objetivo de apresentar a quantidade de problemas ocorridos.

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Relatórios > Gerenciamento de Problema > Quantitativo de Problema** ;
2. Defina os filtros, conforme a necessidade.

Gerar Relatório Quantitativo de Solicitação/Problema por Serviço

Este relatório tem o objetivo de apresentar a quantidade de solicitações e problemas que foram registrados, por serviço.

1. Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Relatórios > Gerenciamento de Problema > Solicitação/Problema Por Serviço** ;
2. Defina os filtros, conforme a necessidade.

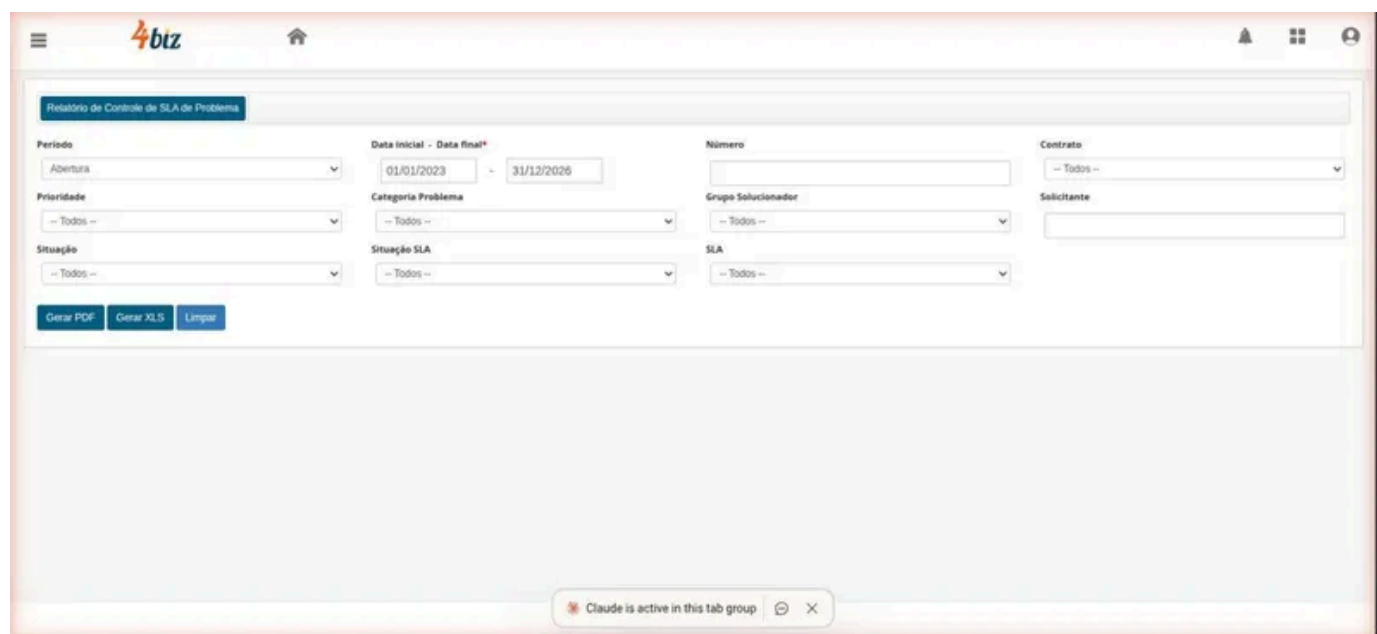
Controle SLA de Problema

Este relatório tem o objetivo de apresentar o controle de cumprimento do SLA dos problemas, de forma equivalente ao Relatório de Controle de SLA já existente para requisições e incidentes.

Acesse a funcionalidade pela navegação no menu principal **Relatórios > Gerência de Problemas > Controle SLA de Problema**.

Defina os filtros, conforme a necessidade:

- **Período** (por data de abertura ou de fechamento — data inicial e final obrigatórias quando o número do problema não é informado)
- **Número**
- **Contrato**
- **Prioridade**
- **Categoria Problema**
- **Grupo Solucionador**
- **Solicitante**
- **Situação** (status atual do problema)
- **Situação SLA** (Sem atraso / Com atraso)
- **SLA** (prazo cadastrado no problema)



Tela de filtros do relatório Controle SLA de Problema.

O relatório pode ser gerado em PDF ou XLS, com as colunas: Número, Solicitante, Contrato, Data/Hora Abertura, SLA, Data/Hora Limite, Data/Hora Fim, Prioridade, Tempo Atraso, No prazo, Situação, Tempo Útil de Atendimento, Responsável Atual, Título, Categoria e Grupo.

Um problema suspenso antes do prazo-limite é considerado **No prazo = Sim** mesmo que o prazo já tenha passado no calendário, pois a suspensão interrompe a contagem.

4biz

Todos

Todos

Todos

Todos

Relatório de Controle de SLA de Problema

Periodo:

01/01/2023

a

31/12/2026

Numero	Solicitante	Contrato	Data/Hora Abertura	SLA	Data/Hora Limite	Data/Hora Fim	Pri	Tempo Atraso	No prazo	Situação	Tempo Util. Atendimento	Responsável Atual	Título	Categoria	Grupo
19	Run2biz	1	24/09/2025 16:25	5h 0m	25/09/2025 09:25		1		Não	Controle de Problema		Run2biz User	Problem	Problema Default	Default
20	Run2biz	1	25/09/2025 16:58	1h 0m	25/09/2025 17:58		1		Não	Controle de Problema		--	teste	Emergencial	--
21	Run2biz	1	08/09/2026 14:49	5h 0m	09/09/2026 08:06		1	00:00	Sim	Suspensa	00:03	Run2biz User	teste	Problema Default	Default

Segunda página, com um problema suspenso avaliado como No prazo = Sim.

Este relatório usa uma função de banco de dados que não existe em ambientes Oracle. Nesses ambientes, o relatório fica disponível apenas em bancos PostgreSQL ou SQL Server.

5.5.4. Cadastrar Justificativa de Problema

Esta funcionalidade tem por objetivo **registrar as justificativas de problemas** que serão utilizadas em outras rotinas do sistema.

Procedimento

1. Clique no botão "**Novo**" e preencha os campos com as informações necessárias (a descrição, definir a utilização da justificativa para a suspensão do problema e a situação) da nova justificativa de problema;
2. Clique no botão "**Gravar**" para efetuar a operação.

5.5.5. Agendar Atividades de Problemas

Esta funcionalidade permite **criar e visualizar agendamento de atividades** referentes ao problema.

Antes de Começar

Antes de cadastrar uma atividade de problema, é necessário:

- ☒ Criar um problema para controlar a incidência do mesmo ao implementar medidas de gerência e soluções de problemas conhecidos.
- ☒ Também é essencial criar os grupos de atividade periódica que serão os responsáveis por executar as atividades elaboradas.

Procedimento

1. Localizeo problema que deseja suspender, clique no botão "**Mais Opções**" e, em seguida, no botão "**Agendar Atividade**";
2. Na aba **Criar Agendamento**, informe os dados de cadastro (Grupo de atividades, Orientação técnica, Agendar e Duração estimada);
3. Clique em "**Gravar**" para efetuar a operação.

5.5.6. Cadastrar as Ocorrências do Problema

Esta funcionalidade permite **cadastrar as eventuais ocorrências** referentes ao problema.

Procedimento

1. Localize o problema que deseja incluir o registro de ocorrência e clique no botão "**Abrir**";
2. Clique no ícone "**Registro de Execução**" (último ícone do lado direito da tela, abaixo do campo de pesquisa) e, em seguida, aperte em "**Adicionar Ocorrência**";
3. Clique no botão "**Adicionar Ocorrência**" e preencha os campos obrigatórios;

 **Nota:** É possível cadastrar novas categorias e origens que melhor se adequam a ocorrência, ao clicar no ícone "+" e preencher os campos necessários. No histórico fica registrado todas as ações realizadas desde a criação até o encerramento, servindo como Auditoria.

5. Clique em "**Gravar**" para efetuar a operação.

5.5.7. Relacionar Itens ao Problema

É possível **vincular uma série de informações ao Problema**, tais como: liberação, conhecimento, serviços relacionados, dentre outros.

Antes de Começar

O vínculo de informações pode ocorrer em todo o ciclo de vida do Problema. Dessa forma, poderá ser utilizado a qualquer momento, caso necessário.

- ✓ No entanto, é imprescindível ter acesso a um Problema.

Procedimento

1. Para informar os dados complementares do problema, marque a opção de captura ou visualização do problema;
2. Para visualizar informações sobre campos específicos, clique nas guias: **Solicitante**, **Incidentes** e **Problema**;

Vincular Incidentes

- Para vincular **Incidentes**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, no ícone **"Adicionar"**, sendo necessário buscar e selecionar o incidente que será vinculado. Também será disponibilizada a possibilidade de criar um incidente a partir deste problema, ao clicar no ícone **"Cadastrar"** e preencher os dados necessários.

✓ **Regra:** Ao vincular ou cadastrar o incidente e salvar o problema, será disparada uma notificação na tela e no e-mail do responsável atual pelo incidente. Porém, esta notificação somente será enviada se o incidente já tiver sido capturado pelo seu executor. Portanto, se não houver captura e consequentemente a designação do responsável, **não existirá a notificação**. O envio da notificação supracitado é automático, não necessitando, de parametrização.

Vincular Requisições

- Para vincular **Requisições**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, no ícone **"Adicionar"**, sendo necessário buscar e selecionar a requisição que será vinculada.

Vincular Itens de Configuração

- Para vincular **Itens de Configuração**, clique na área **"IC Relacionado"** e, em seguida, no botão **"Pesquisa item de configuração"**. Realize a busca e aperte o botão **"Selecionar"** para completar a operação. Logo após, ao clicar no ícone **"Serviços"**, será possível vincular o mesmo ao problema e, ao apertar no ícone **"Info"**, será possível visualizar todas as informações referentes ao IC vinculado;

Vincular Mudança

- Para vincular uma **Mudança**, clique na Fase de **"SOLUÇÃO"**, na aba de **"Mudanças"**. Você poderá pesquisar pelo número da Mudança, em de uma já existente, ou até cadastrar uma nova Mudança. Após a vinculação, será possível editar a Mudança e observar os **"Itens de Configuração"** ao clicar no ícone com o mesmo nome.
- Agora, para remover o vínculo do Serviço, basta clicar no ícone **"Remover"** e confirmar a operação;

Vincular Serviços Relacionados

- Ao clicar na área **"Serviços Relacionados"**, será apresentado o serviço relacionado ao problema (se o mesmo já tiver sido vinculado) com algumas ações disponíveis. Será disponibilizada a visualização do **"Mapa de Serviço"**, ao clicar no ícone com o mesmo nome, e, além disso, é possível observar os **"Itens de Configuração"**, clicando no ícone com o mesmo nome.
- Agora, para remover o vínculo do Serviço, basta clicar no ícone **"Remover"** e confirmar a operação;

 **Dica:** Se não houver nenhum serviço relacionado, será possível vincular um novo serviço ao problema, clicando na área de **"Serviços Relacionados"** e, em seguida, no botão **"Adicionar Serviço"**. Depois, é necessário selecionar o serviço desejado e clicar sobre o mesmo.

Vincular Liberação

- Para vincular uma **Liberação**, clique na área com o mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione a liberação desejada. Se quiser cadastrar uma nova liberação, clique no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados;

Em atualização!

Vincular Problemas

- Para vincular outros **Problemas**, clique na área com o mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o problema desejado. Se quiser criar um novo problema a ser relacionado, basta clicar no botão **"Cadastrar"** e preencher os dados necessários;

Vincular Conhecimento

- Para vincular um **Conhecimento**, clique na área com o mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione o conhecimento desejado. Se quiser criar um novo conhecimento, clique no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados necessários.
- A plataforma irá sugerir conhecimentos relevantes baseados nas características do problema.

Salvar Alterações

Clique em **"Opções"** e, em seguida, em **"Gravar e avançar o fluxo"** ou **"Gravar e manter a tarefa atual"**. Esta última opção, possibilita não avançar o problema para a próxima fase.

5.5.8. Suspende um Problema

Esta funcionalidade permite **suspender o registro de um problema**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário possuir um problema e uma justificativa de problema já cadastrados.

Procedimento

1. Localize o problema que deseja suspender, clique no botão "**Mais Opções**" e, em seguida, no botão "**Suspender**";
2. Registre a justificativa da suspensão e o complemento desta;
3. Clique em "**Gravar**" para efetuar a operação.

5.5.9. Executar um Problema

Esta funcionalidade permite **executar o problema**.

Nesta etapa, será realizada a classificação do problema e designação da área apropriada para tratá-lo, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

É necessário vincular o problema a incidentes existentes e registrá-lo para facilitar a priorização de solução de problemas, avaliar o impacto sobre os negócios e determinar a urgência da solução.

Essa avaliação determina a classificação do problema.

O sistema permite encontrar soluções na base de conhecimento de forma dinâmica, utilizando os dados fornecidos pelo solicitante e pela atividade selecionada. Essas bases podem ser vinculadas ao ticket caso desejado.

Antes de Começar

- ✓ É necessário ter problemas registrados para a execução dos mesmos.

Procedimento

1. Localize o problema que deseja executar, clique no botão **"Abrir"** e confirme a atribuição da tarefa ao seu usuário;
2. Na área **"Controle de Problema"**, para uma melhor compreensão e investigação do problema, será possível realizar as seguintes atividades:
 - Criar um quadro *Kanban* ou vincular um já existente:
 - Para criar um novo *Kanban*, é necessário clicar no botão **"+Workspace"** e preencher os dados disponibilizados, tais como título, selecionar os usuários responsáveis pela execução do problema, dentre outros. Por outro lado, para vincular um *Kanban* já criado, basta apertar no outro ícone referente ao Workspace.

⚠ Atenção!

Ao vincular um *Kanban* já existente, se o usuário não possuir a permissão de acesso a um determinado Workspace, o sistema apresentará uma mensagem o informando. O usuário, deverá então, solicitar a permissão no *Workspace e Sprint* ou criar um novo quadro *Kanban*.

- Registrar eventuais erros conhecidos, a fim de possibilitar a realização de uma avaliação pela equipe responsável e a difusão de sua solução para os interessados.
 - Para tanto, é preciso ir para a aba **"Controle de Problema"**, clicar no botão **"Adicionar Solução de Contorno"** e descrever as informações relevantes;

💡 **Dica:** É possível registrar mais de uma resolução ao item **"Solução contorno"**.

💡 **Dica:** As soluções contorno aqui cadastradas poderão ser visualizadas na tela de **Ticket**, ao vincular o problema ao mesmo.

- Na aba **"Anexos"**, é possível realizar o *upload* dos arquivos desejados;
- Na aba **"Anotações"**, é permitido registrar as informações identificadas como essenciais.

4. Na área "**Controle de Erro**", serão disponibilizados campos para a descrição do processo e a eventual solução do problema. São eles:

- Criar um quadro *Kanban*, com as informações supracitadas;
- É possível criar uma nova mudança relacionada à solução do problema, ao clicar no botão "**Cadastrar Mudança**" (disponibilizado na aba "**Mudança**") e preencher os campos necessários ou ainda vincular ao problema uma mudança já registrada, clicando sobre o campo **pesquisa** e selecionando a mudança desejada;
- Também está disponível o anexo de arquivos e registro de notas nesta fase de execução do problema.

5. Na área "**Revisão e Ação do Fluxo**", será permitido especificar os pormenores da solução do problema e as lições aprendidas com este, utilizando as seguintes ações:

- Na aba "**Revisão**", selecione a opção referente à finalização com sucesso do problema;
- Em "**Revisão de Problema Grave**", é possível preencher os campos com as ações tomadas na correção do problema e as melhorias a serem implantadas para evitar futuras ocorrências do tipo, dentre outros;
- Na aba "**Simple**", é liberada a criação do quadro *Kanban*;
- Em "**Lições aprendidas**", ao clicar no botão "**Adicionar**", será possível selecionar e vincular um conhecimento para discorrer as instruções, a fim facilitar a solução de problemas parecidos no futuro.
- Também é viável o anexo de arquivos e registrar anotações pertinentes nesta fase de execução do problema.
- Em "**Ação do Fluxo**", é possível escolher a situação em que se encontra o problema (Registrada, Resolvida ou Cancelada). Se optar pelas duas últimas opções, será necessário escolher a causa e categoria da solução, além de descrever as informações necessárias ao fechamento do problema.

6. Clique no botão "**Opções**" e, em seguida, aperte no botão "**Gravar e manter a tarefa atual**" para registrar a execução e não avançar o fluxo da atividade; ou selecione o botão "**Gravar e avançar o fluxo**" para finalizar a tarefa e dirigir-se para próxima fase do fluxo.

Atenção: O problema não pode ser encerrado até que todas as tarefas do workspace vinculado ao problema sejam finalizadas.

Fluxo Padrão e Situações

Na listagem de problemas do sistema, há uma coluna chamada "Situação" que reflete o status atual do problema com base no fluxo padrão definido no sistema. Cada tarefa dentro do fluxo está associada a uma "Ação de entrada", que, por sua vez, determina a situação atribuída.

O sistema avança automaticamente o status do problema conforme o fluxo é executado, atribuindo a situação correspondente à tarefa.

O fluxo de problema padrão é composto pelas seguintes tarefas e situações:

Tarefa do Fluxo	Situação Correspondente
Diagnostic	Controle de Problema
Solution	Resolução
Closure	Encerramento

Comportamento do Sistema

Listagem de Problemas:

Exibe todas as tarefas relacionadas ao problema, incluindo a coluna "Situação".

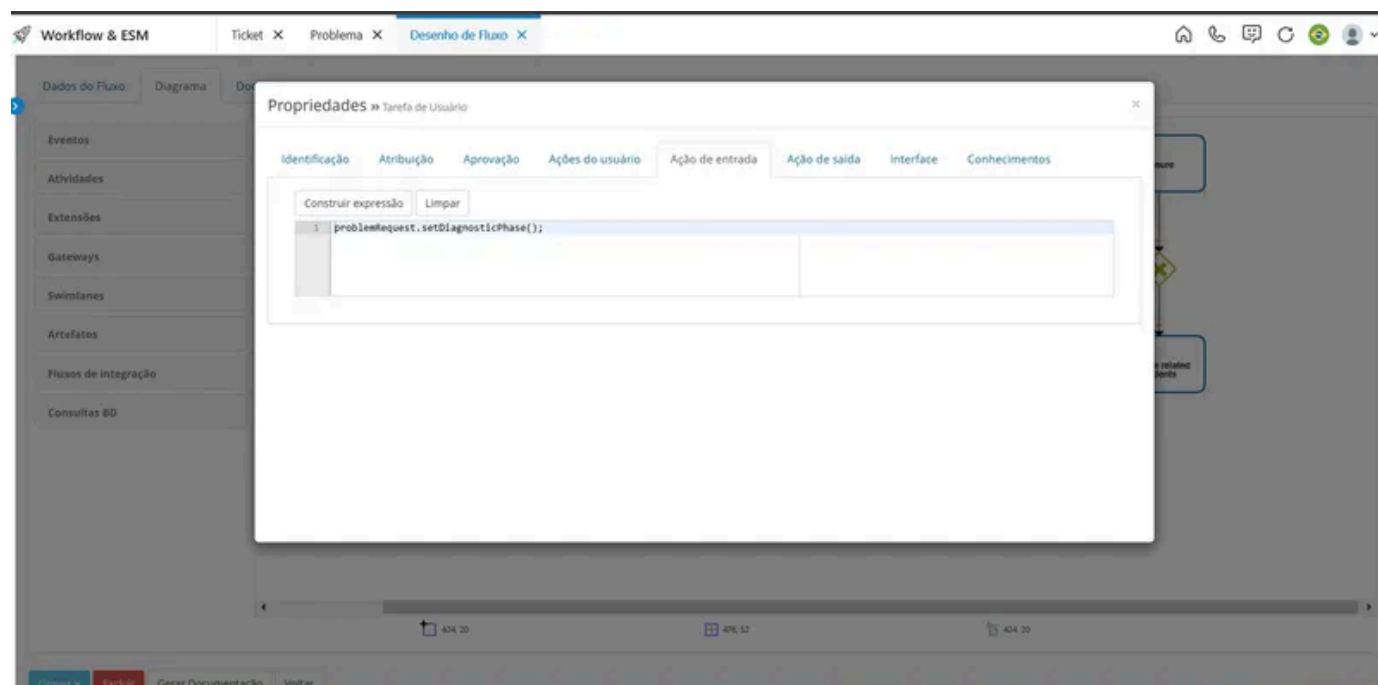
Exemplo:

Situação	Tarefa atual
Encerramento	Closure
Controle de Problema	Diagnostic
Controle de Problema	Diagnostic
Resolução	Solution

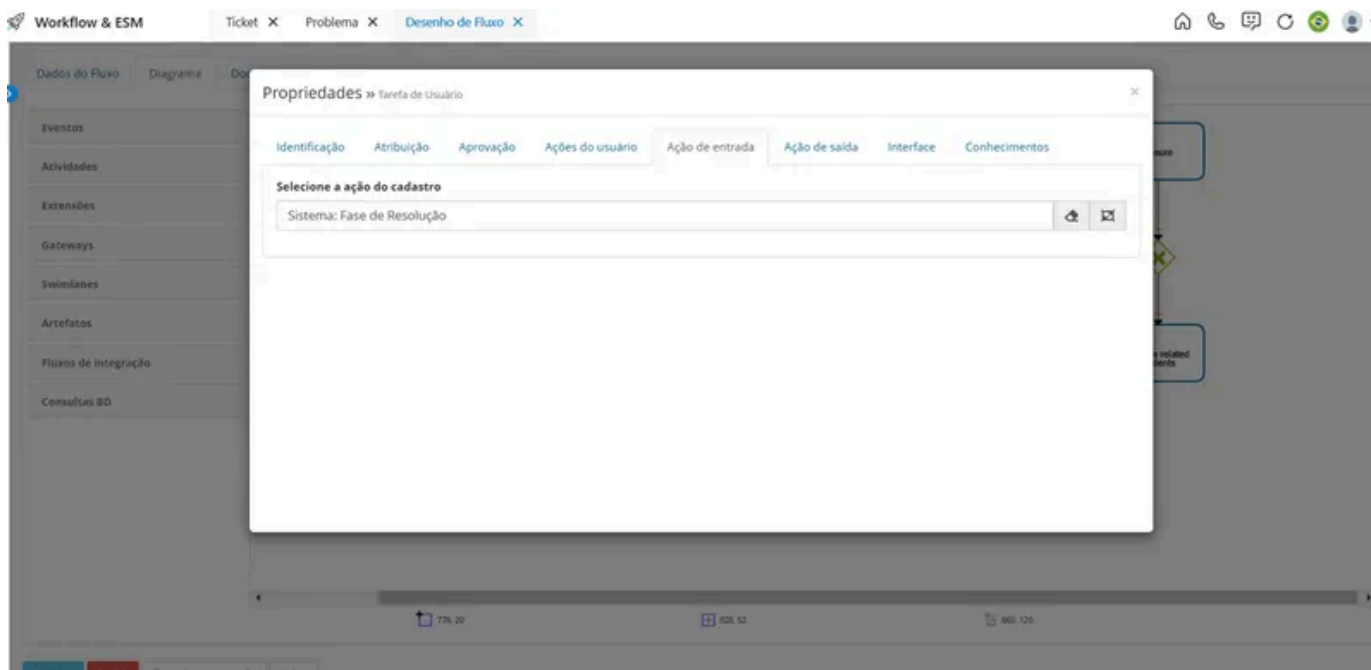
O status é atualizado automaticamente conforme as tarefas são concluídas.

Atualização Automática:

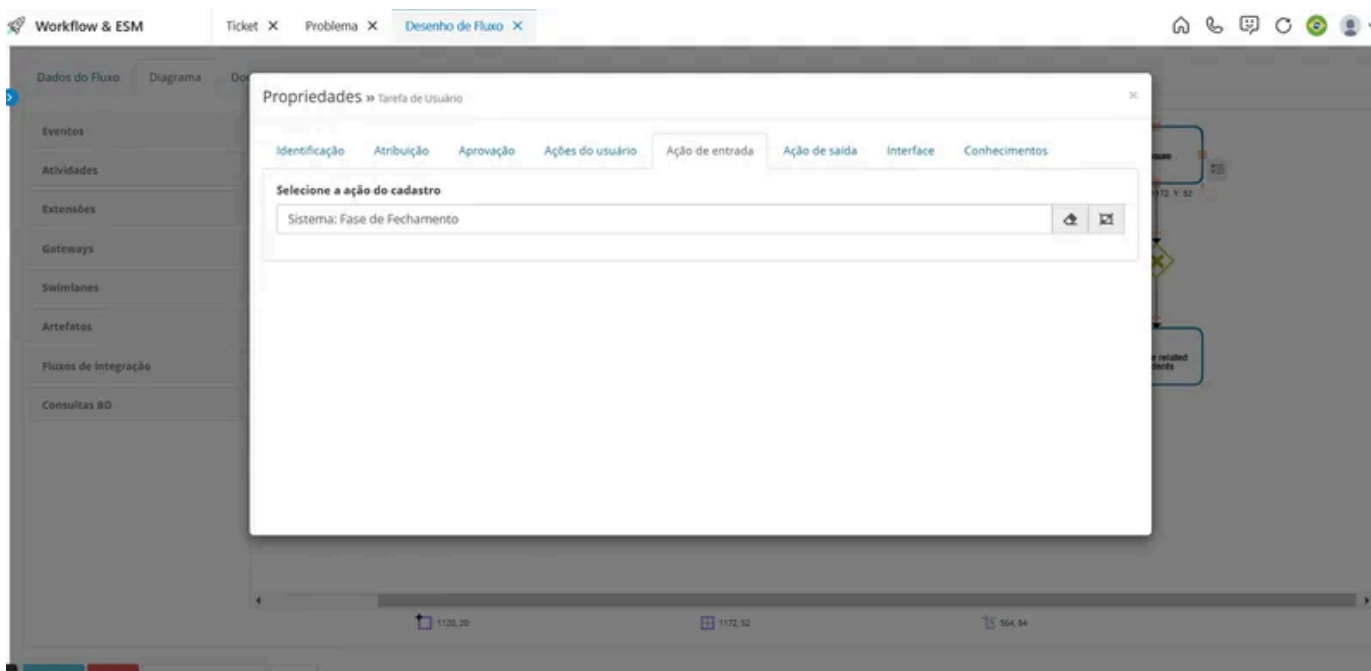
Quando a tarefa Diagnostic é executada, o sistema define a situação como "Controle de Problema".



Ao avançar para a tarefa Solution, a situação é alterada para "Resolução".



Por fim, na tarefa Closure, a situação se torna "Encerramento".



5.5.10. Cancelar um Problema

Esta funcionalidade permite **cancelar um problema previamente cadastrado**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário o cadastro anterior de um problema.

Procedimento

1. Localize o registro de problema que deseja cancelar, clique sobre o mesmo e, em seguida, no botão **"Abrir"**;
2. Vá até a área **"Ação do Fluxo"**;
3. Selecione a opção **"Cancelada"**;
4. Selecione a **Causa Raiz** e a **Categoria de Solução** que melhor representem o cenário do cancelamento do problema;
5. No campo **Fechamento**, descreva os detalhes do cancelamento do problema;
6. Clique em **"Gravar e avançar o fluxo"** ou **"Gravar e manter a tarefa atual"** para efetuar a operação.

5.5.11. Pesquisa Avançada de Problemas

Esta funcionalidade tem por objetivo **buscar os problemas ocorridos**, de acordo com os filtros definidos pelo usuário.

Procedimento

1. Com a tela aberta especificamente no campo de pesquisa, clique no ícone simbolizado por uma seta voltada para baixo e, em seguida, aperte no botão **"Pesquisa avançada"**;
2. Defina os filtros necessários para a pesquisa (Período de Abertura, Solicitante, Categoria Problema, dentre outros);
3. Clique em **"Pesquisar"** para efetuar a operação;
4. Para gerar relatório de problema no formato PDF, clique no botão **"Gerar PDF"**;
5. Para gerar relatório de problema no formato Excel, clique no botão **"Gerar XLS"**;
6. Para visualizar as informações do problema, após a pesquisa, clique no botão **"Visualizar"**, disponível na listagem de itens;
7. Caso deseje visualizar as ocorrências do problema, após clicar no botão **"Visualizar"**, apertar no ícone **"Registro de Execução"** (último ícone, do lado direito da tela). Nesta tela, também será possível adicionar novos registros de ocorrências, clicando em **"Adicionar ocorrências"** e preenchendo os campos obrigatórios.

Colunas de suspensão

A tela Pesquisa de Problema (menu Relatórios > Gerência de Problemas > Pesquisa Problema) possui três colunas na grade e nos relatórios PDF e XLS:

Coluna	Conteúdo
Data e Hora da suspensão	Início da última suspensão do problema. Exibe "-" quando o problema nunca foi suspenso.
Data e Hora da reativação	Fim da última suspensão. Exibe "-" enquanto o problema ainda estiver suspenso.
Tempo total suspenso	Soma (HH:MM) de todas as suspensões já encerradas do problema. Fica vazio quando não há suspensão encerrada.

Pesquisa de Problema

Período de Abertura*
01/01/2023 a 31/12/2026

Item de Configuração

Grupo Solucionador
-- Todos --

Nº Problema
21

Solicitante

Categoria Problema
-- Todos --

Ordenação
Número

Proprietário

Situação
-- Todos --

☐ Exibir campo de descrição em relatório ?

Pesquisar **Limpar** **Gerar PDF** **Gerar XLS**

		Número	Contrato	Categoria	Situação	Proprietário	Solicitante	Data/Hora Início	Grupo	Título	Descrição	Fechamento	Data e Hora da suspensão	Data e Hora da reativação	Tempo total suspenso
Visualizar		21	1 de 01/04/2013 (Cliente 1 - Fornecedor 1)	Problema Default	Suspensa	Run2biz User	Run2biz	08/09/2026 15:09:34	Default	teste	teste		08/09/2026 15:13:13	-	00:19

Pesquisa de Problema com um problema ainda suspenso (coluna de reativação vazia).

Pesquisa de Problema

Período de Abertura*
01/01/2023 a 31/12/2026

Item de Configuração

Grupo Solucionador
-- Todos --

Nº Problema
21

Solicitante

Categoria Problema
-- Todos --

Ordenação
Número

Proprietário

Situação
-- Todos --

☐ Exibir campo de descrição em relatório ?

Pesquisar **Limpar** **Gerar PDF** **Gerar XLS**

		Número	Contrato	Categoria	Situação	Proprietário	Solicitante	Data/Hora Início	Grupo	Título	Descrição	Fechamento	Data e Hora da suspensão	Data e Hora da reativação	Tempo total suspenso
Visualizar		21	1 de 01/04/2013 (Cliente 1 - Fornecedor 1)	Problema Default	Em Andamento	Run2biz User	Run2biz	08/09/2026 15:09:34	Default	teste	teste		08/09/2026 15:13:13	08/09/2026 15:33:39	00:39

Mesmo problema após a reativação, com a data de reativação e o tempo total suspenso preenchidos.

5.5.12. Cadastrar um Problema

A prática de **Gerenciamento de Problema** é responsável pela **resolução definitiva e prevenção das falhas por trás dos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI**.

Esta funcionalidade permite **registrar os problemas encontrados**.

O sistema permite encontrar soluções na base de conhecimento de forma dinâmica, utilizando os dados fornecidos pelo solicitante e pela atividade selecionada. Essas bases podem ser vinculadas ao ticket caso desejado.

Antes de Começar

- ✓ Tenha cadastrado o portfólio de problemas;
- ✓ Tenha permissão de acesso à funcionalidade de **"Problema"**.

Procedimento

1. Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, no ícone **"Cadastro"**;
2. Preencha todos os campos disponibilizados para identificar o solicitante.
3. Para registrar um novo incidente relacionado ao problema a ser criado, clique em **"Registrar"**, disponível na área de **"Incidentes"**, e preencha os campos necessários. Para relacionar uma ocorrência já registrada a um problema, clique em **"Adicionar"** e vincule-a a ocorrência desejada;
4. Selecione o portfólio desejado e preencha as informações necessárias para a execução do problema, assim como: **o título e descrição do problema, o contrato** ao qual está vinculado, entre outros;
5. Indique **o Impacto, a urgência e a gravidade** para dar a priorização do problema;

 **Nota:** Defina se o problema que será criado é um problema de natureza reativa a um revés encontrado, ou é apenas uma simples prática proativa para gerenciar o sistema.

7. Selecione, se necessário, quando enviar notificações sobre o problema;

8. Clique em **"Operações"** e depois em **"Salvar"**.

O preenchimento e criação dos formulários de problema é feito de forma customizada.

Respondendo à Análise de Risco Ágil

Antes de começar

- ✓ Tenha um formulário de análise vinculado à um Problema de Portfólio.

Procedimento

1. Identifique se o modelo de Portfólio de Problemas possui um formulário de análise de risco ágil.
2. Ao identificar o formulário, o sistema o abrirá, apresentando assim os campos cadastrados no formulário de análise.

Acesse problemas similares

Esta opção permite a visualização de problemas semelhantes já abertos.

Antes de Começar

- ☒ Sempre que um usuário cadastrar um novo Problema, caso o sistema encontre um Problema aberto com o mesmo Portfólio, provavelmente contará e permitirá a visualização de Número, Título e uma Ação para abrir o Problema, para que assim possa ser visualizado.

Procedimento

1. Informe os campos obrigatórios e em seguida informe o Portfólio de Problemas que será aberto para registrar um novo problema;
2. O sistema verificará entre os problemas em aberto se já existe algum para o modelo indicado. Se houver, um contador informando a quantidade de problemas encontrados. Ative o campo de contagem será aberto;
3. O sistema abrirá uma janela com as seguintes informações: **Número do problema, Título do problema aberto e Ação: Visualizar problema;**
4. Ao clicar em visualização, o sistema deve retornar à visualização em outra aba do navegador.

5.5.13. Criar um Portfólio de Problema

Esta funcionalidade tem por objetivo **criar um portfólio de problemas**, a fim de agilizar a criação de novos problemas, ao agrupá-los por critérios específicos.

Antes de começar

Para utilizar a funcionalidade de vincular Formulário de Análise Ágil de Risco, siga os passos:

- ☒ Registre previamente um formulário de análise cadastrado previamente [Cadastros Gerais > Formulário de Análise > Registro de Formulário](#)
- ☒ Cheque [este documento](#) para mais informações.

Procedimento

1. Clique no botão "**Novo portfólio**";
2. Preencha os campos necessários e adicione uma imagem para representar o portfólio, se for conveniente;
3. Selecione o portfólio recém-criado e clique no botão "**Avançar**";
4. Clique no botão "**Novo modelo**" e preencha os campos disponibilizados:

Campo	Descrição
Nome (*)	Nome do modelo
Descrição	Descrição do modelo
Fluxo (*)	Fluxo usado no modelo
Grupo executor (*)	Grupo responsável pelo atendimento
Tempo de atendimento (*)	Tempo limite para resolução
Calendário (*)	Calendário de atividades
Pasta de registro do ativo de conhecimento (*)	Pasta padrão para registrar o erro
Formulário de Análise Ágil de Risco	Campo que recebe os formulários vinculados à prática de Gestão de Problema
Criação de E-mail	Campo obrigatório que receberá o modelo de e-mail que será enviado sempre que houver algum registro de problema
Finalização de E-mail	Campo obrigatório que receberá o modelo de e-mail que será enviado sempre que houver um fechamento de problema
Ações do E-mail	Campo obrigatório que receberá o modelo de e-mail que sempre será enviado quando houver alteração no status do problema
Impacto (*)	Impacto gerado pelo problema
Urgência (*)	Urgência para resolução do problema
Severidade (*)	Severidade do problema

(*) *Campos obrigatórios*

- Defina o *status* como "**Ativo**";
- Clique no botão "**Gravar**" para efetuar a operação.

Configurar modelos de e-mail no registro

1. Configure modelos de e-mail no registro do Portfólio de Problemas:

- Selecione a opção "**Problem Portfolio**" e clique em "**New Portfolio**";
- Informe o título do novo portfólio, a descrição e altere a foto de identificação deste Portfólio;
- Avance para a etapa de criação de um modelo;
- Informe o nome e descrição e altere a foto de identificação deste modelo;
- Insira os campos presentes;

2. Salve o modelo de portfólio.

5.6. Gerenciamento de Requisição de Serviço

Apresentação

Segundo ITIL4, esta é a prática de apoiar a qualidade de serviço acordada, tratando todas as requisições de serviço pré-definidas e iniciadas pelo usuário de uma forma eficaz e de fácil utilização. Nesta seção, encontrará documentos que o ajudarão a compreender como configurar e gerenciar as requisições de serviço utilizando o nosso sistema.

Além da criação do ticket diretamente dentro da plataforma, os mesmos podem ser criados por outros meios como chatbots, e-mails, sistemas de telefonia, outros sites e sistemas, pois a solução permite integração com diversas tecnologias através de webservices e fluxos de integração que possui vários componentes.

5.6.1. Área de Trabalho da Central de Serviços

A área de trabalho da Central de Serviços é um espaço onde estão disponíveis os tickets que foram abertos nas atividades vinculadas ao seu grupo, nela é possível visualizar diversas informações sobre o ticket.

Através dessa área, é possível criar, pesquisar, modificar e fechar tickets.

Antes de começar

- ✓ Para ter o acesso aos recursos da interface de gerenciamento de ticket é imprescindível possuir permissões em grupos de trabalho e, também, acesso à catálogos de serviços. Além disso, é necessário ter pelo menos um ticket na fila de atendimento.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade pelo menu `Práticas > Gerenciamento de ticket > Ticket`.

Interface

A tela inicial da gerência de ticket é a interface do analista de atendimento com os pedidos e/ou incidentes registrados e que estão em processo ou aguardando por atendimento. Esta interface é composta por: Recursos de pesquisa, Listagem de Tickets e Menu Principal.

Pesquisa

É possível utilizar a barra de pesquisa para facilitar a busca de um ticket específico – informando o número - ou um conjunto de tickets com características similares – utilizando diversos atributos.

The screenshot displays the ITSM Ticket management interface. At the top, there's a search bar labeled 'Pesquise aqui'. Below it, a sidebar on the left contains a toggle for 'Requisições/Incidentes com permissão de comentário'. The main content area is divided into several sections for filtering tickets. These include fields for 'Número', 'Solicitante', 'Tipo', 'Situação', 'Contrato', 'Grupo executor', 'Tarefa Atual', 'Responsável', 'Situação Sla', 'Ordenar por', 'Visualizar', 'Unidade', 'Exibição', and 'Exibir relacionadas'. At the bottom left, there are 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.

- **Número do ticket;**
- **Solicitante** do ticket (Quem pediu atendimento);
- **Tipo** – de serviço (Requisição, Incidente ou Procedimento);
- **Situação atual** do ticket (estados/expressões cadastradas para um fluxo);
- **Contrato** a qual o ticket está vinculado;
- **Grupo executor** atual (Conjunto de pessoas que podem atender um serviço);
- **Tarefa atual** (Tarefa de usuário em um fluxo);

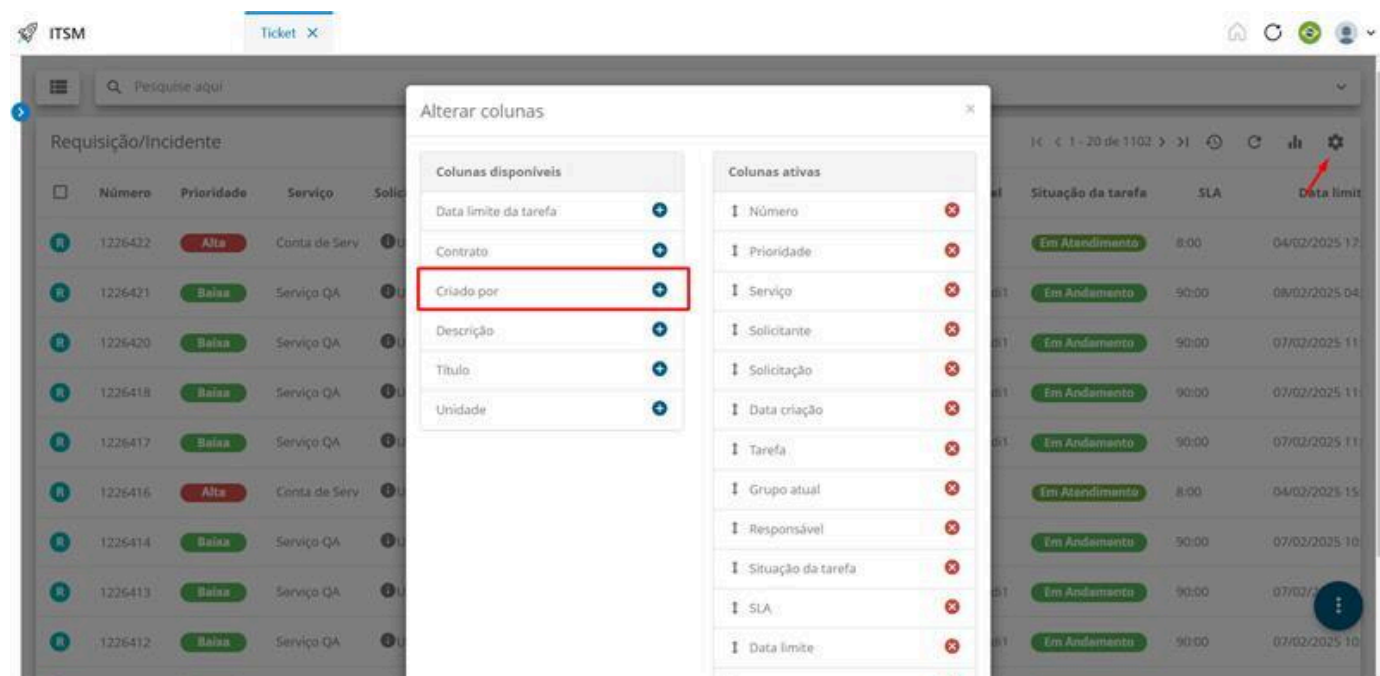
- **Responsável** atual do ticket (Pessoa que atende um serviço);
- **Situação** (do) SLA: Vencido, Normal, Campo situação atual;
- **Ordenar por**: Data/hora criação, Atividade, Serviço, Responsável, Prioridade, Situação, Data hora limite e Data última atualização;
- **Visualizar**: Todos os tickets ou apenas os que posso acompanhar ou executar;
- **Unidade** – do Solicitante;
- **Exibição**: Todos, Chat – apenas abertas por este canal - e críticos – apenas incidentes críticos;
- **Exibir Relacionados**: Exibe os tickets relacionados na visualização
- **Serviço**: Filtra a Lista baseada no Serviço do ticket, apresenta os serviços que o usuário tem acesso, ou seja, quando esse usuário estiver no grupo do contrato vinculado.
- **Atividade**: Filtra a Lista baseada na Atividade do ticket

Para aplicar uma pesquisa com base nos filtros definidos, utilize o botão **"pesquisar"**. Após a pesquisa ser realizada, ocorrerá a alteração do ícone para identificar o status da pesquisa, como por exemplo:

Lista de Tickets

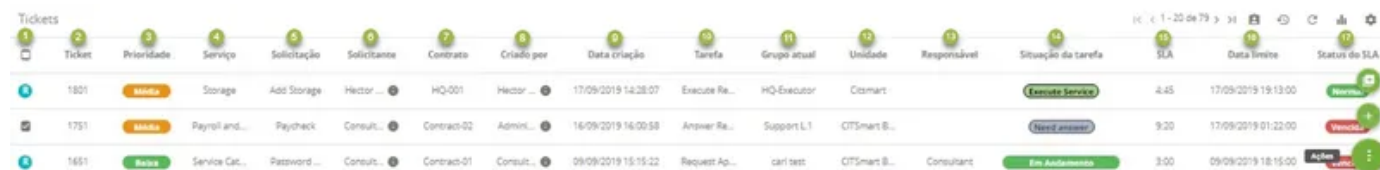
Acima das colunas com informações do ticket, no lado direito, alguns botões permitem ao usuário navegar entre as páginas, ligar a **atualização automática** da fila, **atualizar** manualmente, gerar **relatórios** e um botão de **configurações**.

O botão de configurações permite que o usuário suspenda/reactive um ticket através da fila após inserir as informações necessárias, e também que altere a exibição das colunas:



Clique ou arraste a coluna que deseja exibir/esconder para a raia correspondente, ou clique nos ícones de **X** e **+** para adicionar/remover colunas da raia.

Na lista podemos visualizar os tickets disponíveis em uma fila de atendimento – com base nas permissões de grupos – onde encontramos colunas contendo diversas informações dos tickets:



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Ticket	Prioridade	Serviço	Solicitação	Solicitante	Contrato	Criado por	Data criação	Tarefa	Grupo atual	Unidade	Responsável	Situação da tarefa	SLA	Data limite	Status do SLA	
1801	Alta	Storage	Add Storage	Hector ...	HQ-001	Hector ...	17/09/2019 14:28:07	Execute Re...	HQ-Executor	Cismart		Execute Service	4:45	17/09/2019 19:13:00	Ativo	
1751	Alta	Payroll and...	Paycheck	Consult...	Contract-02	Admini...	16/09/2019 16:00:58	Answer Re...	Support L1	CITSmart B...		Need answer	9:20	17/09/2019 01:22:00	Ativo	
1651	Baixa	Service Cal...	Password ...	Consult...	Contract-01	Consult...	09/09/2019 15:15:22	Request Ap...	carl test	CITSmart B...	Consultant	Em Atendimento	3:00	09/09/2019 18:15:00	Ativo	

1: Selecionar Ticket(s) – para delegar ou suspender/reactivar;

2: Número do Ticket;

3: Prioridade – de atendimento (SLA);

4: Serviço;

5: Solicitação (Requisição/Incidente);

6: Solicitante;

7: Contrato;

8: Criado por (Quem registrou o ticket);

9: Data da criação do ticket;

10: Tarefa – do fluxo;

11: Grupo atual – do atendimento;

12: Unidade;

13: Responsável – pelo atendimento;

14: Situação da tarefa – no fluxo;

15: SLA – tempo máximo de atendimento;

16: Data limite – para atendimento;

17: Status do SLA;

18: Título do Ticket

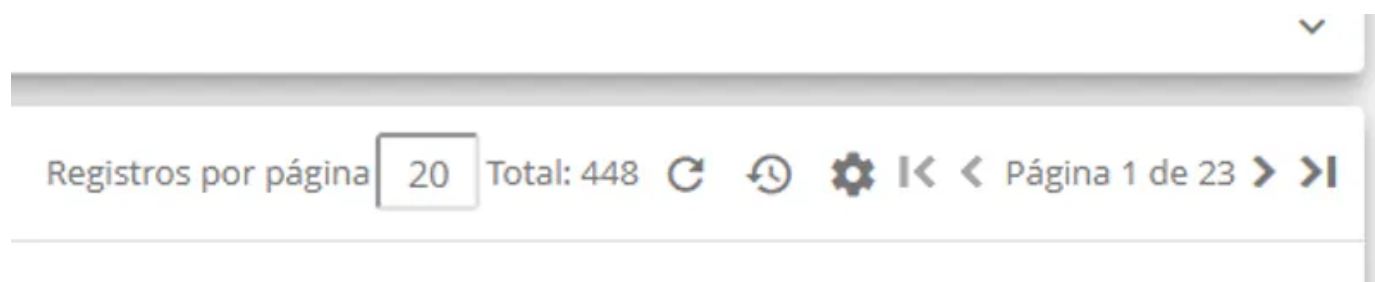
19: Descrição do ticket

Nota: A exibição de algumas colunas está vinculada aos parâmetros do ticket, definidos em [Parametrização - Ticket](#). Verifique o documento para mais detalhes.

Localizado no canto superior direito podemos visualizar uma serie de ícones que representam respectivamente:

Paginação:

A paginação permite alterar a quantidade de Tickets por página e navegar entre as páginas.



1: Registros por página: Altera a quantidade de tickets exibidos por página. Este **deve ser um número entre 20 e 40**;

2: Total de páginas;

3: Atualizar a página;

4: Atualizar automaticamente a página. Este botão pode ser ligado ou desligado;

5: Configurações das colunas;

6: Voltar para a primeira página;

7: Voltar uma página;

8: Avançar uma página;

9: Avançar para a última página;

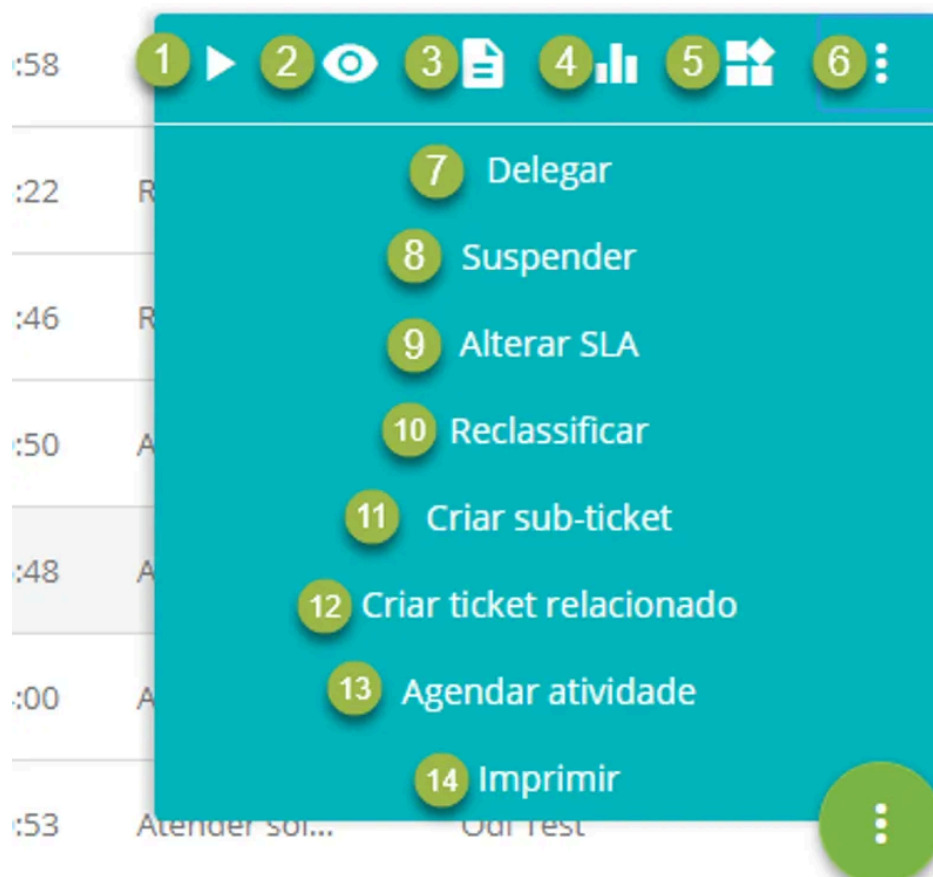
ATENÇÃO: Informação importante!

O botão "Atualização automática" virá por padrão não habilitado nos parâmetros da Oxygen

Para habilitá-lo é necessário mudar o parâmetro 418 para a opção "**SIM**". Desse modo, o botão ficará disponível na tela de ticket para realizar a atualização automática da página a cada 25 segundos.

Opções do Ticket:

Ao clicar em um ticket em sua fila de atendimento, aparecerão as ações que podem ser realizadas por você:



Opções principais:

1: Abrir;

2: Apenas visualizar;

3: Visualizar a descrição sem abrir;

4: Relatórios;

5: Visualizar o fluxo: visualize o ciclo de vida do serviço através do workflow com as marcações das tarefas já executadas e quais ainda faltam.

6: Mais opções (mostra os itens abaixo);

Opções secundárias:

7: Delegar;

8: Suspende;

9: Alterar o SLA;

10: Reclassificar;

11: Criar Sub-ticket;

12: Criar ticket relacionado;

13: Agendar atividade;

14: Imprimir;

Atenção!

Essas opções são baseadas nas permissões dadas ao seu perfil. Em razão disso, eventualmente não será possível utilizar todas as opções disponíveis acima.

Atender um Ticket

Para atender um ticket, siga os seguintes passos:

1. Acesse a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket**.
2. Localize o ticket desejado e clique para abri-lo.
3. Verifique se o atendimento do ticket foi realizado de acordo com o que foi solicitado.
4. Se necessário, adicione informações adicionais ou faça alterações relevantes.
5. Clique no botão "**Salvar alterações**" para salvar as alterações feitas no ticket.
6. Se o atendimento estiver concluído, clique no botão "**Enviar ticket**" para encerrar o ticket.

Lembre-se de sempre confirmar se as etapas do atendimento foram concluídas corretamente antes de validar e encerrar o ticket.

Menu Principal

Visão Global:

- **Listagem** – Apresenta uma lista com os chamados da sua fila;
- **Por atendente** – Gerenciamento de ticket em uma visão Kanban;
- **Por Situação de SLA** – Uma visão sintética categorizada por status de SLA;
- **Por Status do Fluxo** – Estado atual (expressões cadastradas para um fluxo) de tickets atribuídos a um grupo;

Visão por Mapa:

- **Mapa** – Permite visualizar tickets registrados para o atendimento em uma unidade;

Visão por Pesquisa:

- **Filtros** – Ao selecionar um filtro (expressões cadastradas para um fluxo) serão mostrados os tickets conforme o item selecionado;

Outras opções

- **Agenda**: Permite visualizar eventos relacionados à Tickets, Mudança, Problema e Liberação;
- **Resumo**: Um relatório quantitativo de tickets;
- **Pesquisa Avançada**: Permite realizar buscas mais detalhadas de tickets bem como as informações geradas em seu atendimento;
- **Auditoria**: Apresenta todas as alterações que ocorrem em um ticket sejam automáticas ou manuais;

5.6.1.1. Criar um Ticket - Incidente ou Requisição de Serviço

Criar um ticket significa **abrir um chamado dentro do sistema**, com possibilidade de acompanhar seu histórico de atendimento com visualização de todas as ações remetidas a ele.

Além da criação do ticket diretamente dentro da plataforma, os mesmos podem ser criados por outros meios como chatbots, e-mails, sistemas de telefonia, outros sites e sistemas, pois a solução permite integração com diversas tecnologias através de webservices e fluxos de integração que possui vários componentes.

A ferramenta possui um local para cadastro das origens dos tickets, indicando de onde veio o chamado em suas configurações. Além disso é possível popular automaticamente os dados dos solicitantes ou dentro de formulários personalizados, pois é possível, pelas integrações, enviar dados para formulários existentes e personalizados. Então, caso não exista um dado por padrão da solução, é possível cria-lo e preenche-lo durante a abertura de uma solicitação.

O sistema permite encontrar soluções na base de conhecimento de forma dinâmica, utilizando os dados fornecidos pelo solicitante e pela atividade selecionada. Essas bases podem ser vinculadas ao ticket caso desejado.

Ao registrar um incidente pode-se identificar quantos incidentes iguais estão abertos baseados em regras de negócio pré-estabelecidas, assim relacionando-os com o incidente indicado como pai (Major).

E-mail – do solicitante, ou do representante de usuário autorizado (Este e-mail pode ser editado, sendo adicionado emails para contatos fora do sistema sobre o chamado);

A solução permite inserir quantidade ilimitada de anexos em registros de trabalho, fluxos de trabalho e processos automatizados na solução;

Nota: Todos os tickets abertos são vinculados a um fluxo de trabalho, e o mesmo, pode ser visualizado seu andamento no ícone de fluxo disponibilizado na listagem de tickets.

Antes de começar

- ☒ Tenha permissão para acessar a área de trabalho da Central de Serviço;
- ☒ Tenha um catálogo de serviços cadastrado e configurado (Portfólio, serviços, atividades, grupos, fluxo, SLA vinculado ao contrato);
- ☒ Tenha permissão ao grupo vinculado ao catálogo de serviço para poder visualiza-lo e realizar o cadastro.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Clique no botão **"Opções"** e em seguida em **"Cadastro"**;
3. Informe os dados do solicitante;

A atividade já é um incidente ou requisição e aparece do lado conforme imagem de selecionar o serviço.



Consultant 1
 contact@education.citsmart.com



E-mail 2
 contact@education.citsmart.com



Unit 3
 CITSmart Brasília



Phone 6
 00000000000



Edit 7

Requester history 4

Satisfaction 5

1. **Nome completo** – do solicitante;
2. **E-mail** – do solicitante, ou do representante de usuário autorizado (Este e-mail pode ser editado, sendo adicionado emails para contatos fora do sistema sobre o chamado);
3. **Unidade** – onde o solicitante deseja atendimento;
4. **Histórico do solicitante** – Apresenta toda a relação do solicitante com os tickets;
5. **Satisfação**;
6. **Telefone** – Do solicitante;
7. **Editar** – permite a edição do nome, e-mail, telefone e unidade do solicitante;

Selecione o serviço

Portfolio



IT Services 1
 Request IT Services

Service



IT Support 2
 Request IT Support Services

Activity



Internet 3
 Request Internet Services

Contract * 4
 Contract-02 de 06/08/2018 (Customer External - Supplier - Service Provider)

Impact 5
 Medium

Urgency 6
 Medium

1. **Portfólio**;
2. **Serviço**;
3. **Atividade** – Esta atividade é um Incidente ou Requisição e sua identificação fica à direita da tela para diferenciar o seu tipo.
4. **Contrato** – Vinculado ao portfólio;
5. **Impacto** – da atividade;
6. **Urgência** – da atividade;

É possível criar chamados indicado que o mesmo é para outra pessoa e a ferramenta salvará quem criou e a data/hora da ação.

Ao serem definidos o **Impacto** e **Urgência** do ticket, a priorização será feita automaticamente.

Ao selecionar uma atividade a ser solicitada, será disponibilizado, caso tenha, um formulário para preenchimento. Este formulário poderá ser personalizado conforme necessidade, tendo itens para preenchimento obrigatórios ou não e funcionalidades, pois o sistema permite, através do LOWCODE, criar formulários dinâmicos personalizados com regras de negócio, funcionalidades e integrações.

Ao abrir um ticket pode-se identificar problemas relacionados a incidentes iguais através de um formulário vinculado à atividade escolhida. Além disso, podemos também adicionar campos de disponibilização de quantitativo de incidentes iguais, item de

204 / 543

Created at Sep 21, 2026

configuração relacionada ao usuário, assim como outras funcionalidades.

Vincular Hyperlink

Antes e depois de vinculá-lo é possível visualizar este conhecimento, caso o usuário tenha permissão na pasta que contém o documento ele abrirá o hyperlink da base de conhecimento, caso o usuário não tenha permissão abrirá o portal do conhecimento.

Requisição/Incidente

Número: 211 | Tarefa: Aprovar | Grupo atual: admin-dev-eveo | Responsável: User Eveo | SLA: 4:00 | Tempo limite: 01/11/2023 15:39:00

User Eveo | Editar

Telefone: (82) 99999-0000 | Ramal: 2222 | Unidade: Default

Histórico do solicitante

Satisfação

Portfólio

- FACILITIES (Negócio)
- ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS (Requisição)

Contrato*

Contrato 09/06/2023 de 01/04/2013 (Cliente 1 - Fornecedor)

Impacto: Alta | **Urgência**: Média

Descrição*

No vasto universo da tecnologia, as inovações surgem em um ritmo vertiginoso, transformando a maneira como vivemos, trabalhamos e nos movemos. A tecnologia digital, que teve início nas últimas décadas do século XX, trouxe consigo uma avalanche de mudanças que continuam a moldar nosso mundo. Algumas das tendências tecnológicas mais impactantes que têm moldado a sociedade e o futuro.

Enviar e-mail

☒ Criação ☒ Finalização

Kanban Workspace

Partes Interessadas

Comentários | **Histórico**

Opções de TI

- IC do Solicitante
- IC Relacionado
- Problema
- Mudança
- Liberação

Requisição/Incidente | **Mudança**

User Eveo | Editar

Telefone: (82) 99999-0000 | Ramal: 2222 | Unidade: Default

Histórico do solicitante

Satisfação

Portfólio

- FACILITIES (Negócio)
- ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS (Requisição)

Contrato*

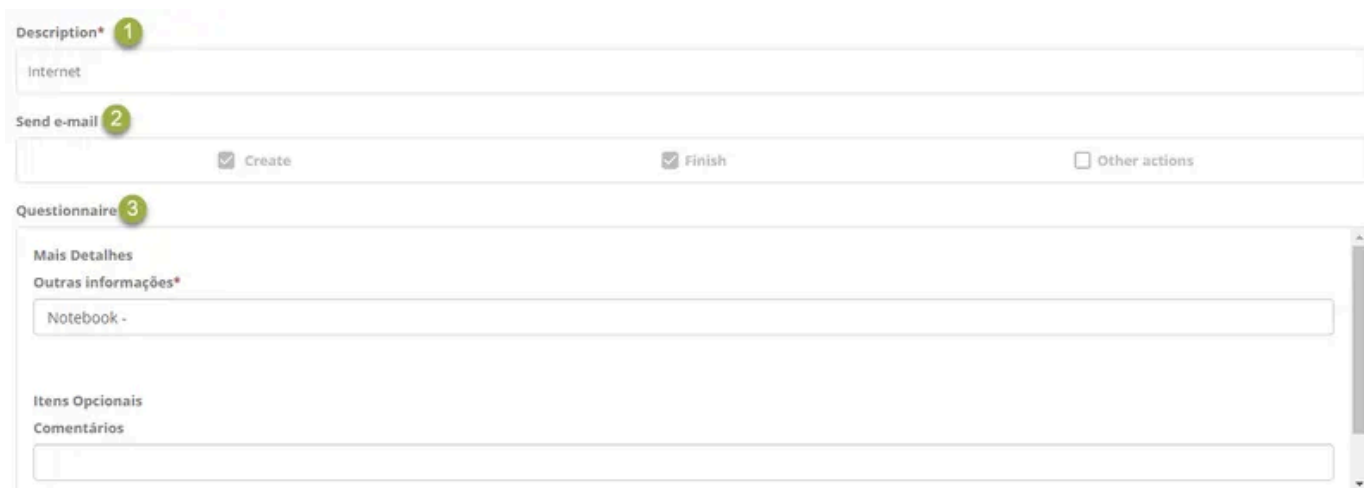
Contrato 09/06/2023 de 01/04/2013 (Cliente 1 - Fornecedor)

Impacto: Alta | **Urgência**: Média

Conhecimentos relacionados

ID	Título	Ações
1	QA	

Descreva o serviço



The screenshot shows a form with three main sections, each marked with a green circle and a number:

- 1. Description***: A text input field containing the word "Internet".
- 2. Send e-mail**: A section with three checkboxes: "Create" (checked), "Finish" (checked), and "Other actions" (unchecked).
- 3. Questionnaire**: A section with two sub-sections:
 - Mais Detalhes**: A sub-section titled "Outras informações*" with a text input field containing "Notebook -".
 - Itens Opcionais**: A sub-section titled "Comentários" with a text input field.

1. **Descrição** – espaço propenso a descrever a necessidade do ticket. Nesse campo há a opção de incluir texto rico com hyperlinks, incluir vídeos, imagens e diversos arquivos cuja extensão não seja restrita pelo parâmetro **318**;
2. **Enviar e-mail** – é possível selecionar quais tipos de e-mail o usuário receberá;
3. **Questionário** – informações que complementam o entendimento/finalidades do serviço;

 Dica:

O campo **"Descrição"** é o espaço para que as informações do ticket contenham palavras que remetam diretamente a aquele atendimento, sendo objetivas e de fácil associação com a temática da solicitação, tendo a opção de texto rico com links.

Esse conteúdo é vinculado ao campo **"Palavra-chave"** e ao seu retorno de busca, que existe dentro do modo de pesquisa avançada de um ticket. Além disso, é possível incluir anexos de formatos diversos (**ex. .pdf, .doc, .png, .jpg, etc.**) para ajudar no processo de atendimento.

A limitação de formatos é definida pelo administrador do sistema.

Vincule itens adicionais

Para visualizar e interagir com as funções desejadas, acesse o botão preto pequeno, localizado no canto superior direito, abaixo da barra de menu.

- **Conhecimento**
- **Projeto**;
- **Agenda**;
- **Leitura de e-mails**.
- **Opções de TI**
- **Item de configuração do solicitante**;
- **Liberação**.

Grave a solicitação

Ao final da página, há um botão flutuante com as funções de:

- **Voltar** – para área de trabalho da Central de Serviços;
- **Gravar** – para gravar o ticket gerando assim o número para rastreio e acompanhamento.

Ao criar o ticket para atendimento, o usuário verá uma nova opção (localizada ao lado superior da tela) chamada de *Layout*, essa opção permite ao usuário parametrizar a forma como a tela será apresentada para o atendente, que poderá escolher entre as seguintes possibilidades:

- **30X70** - O sistema divide a tela em duas partes, do lado esquerdo mostrará 30% da tela e o lado direito 70%;
- **50X50** - O sistema divide a tela em duas partes, cada lado (direito e esquerdo) exibirá 50% da tela;
- **100%** - O sistema apresenta a tela sem separações.

Preencha os demais dados necessários.

 **Nota:** Nesta versão da funcionalidade, do lado direito da tela, será possível visualizar o *Toggle*, que permite os menus laterais (que anteriormente ficavam do lado esquerdo da tela) se expandirem ou reduzirem, conforme a necessidade do usuário.

Selecione o Serviço

Notifique um usuário ou grupo específico na solicitação

1. Acesse o ticket e clique para abri-lo: `pages/serviceRequestIncident/ServiceRequestIncident.load#`
2. Acesse a janela Stakeholders;
3. Informe os tipos de stakeholders:
 - Grupo;
 - Usuário;
 - E-mail;
4. Selecione uma das opções acima e informe o grupo ou usuário ou e-mail em que será notificado;
5. Informe o modelo de e-mail que será utilizado nesta ação;
6. Adicione as configurações;
7. O sistema exibe uma grade com as seguintes informações:
 - Tipo de Stakeholder;
 - Usuário;
 - Email; ou
 - Grupo;
8. Para usuário e grupo adicione: ID de usuário ou grupo para notificação;
9. Adicione também o botão para excluir a configuração;
10. Grave e avance no fluxo;
11. O sistema registra os dados e envia o modelo de e-mail para o stakeholder cadastrado.

Interested Parties

Type

--- Select ---

--- Select ---

Group

User

Email

Group/ User

Email Template

Add

INTERESTED USERS

User	Email Template	Actions
	40 - Ticket Created / Ticket Registrado - \${IDSOLICITACAOSERVICO}	X

INTERESTED GROUPS

Group	Email Template	Actions
1 - Agentes	40 - Ticket Created / Ticket Registrado - \${IDSOLICITACAOSERVICO}	X

EMAIL

User	Email Template	Actions
	40 - Ticket Created / Ticket Registrado - \${IDSOLICITACAOSERVICO}	X

Vincular um workspace na solicitação

1. Acesse o ticket e clique para abri-lo: `pages/servicerequestincident/servicerequestincident/load#;`
2. Ative a opção *Workspace* e o sistema abrirá a tela do link, com os seguintes campos:
 - Workspace: Nome da área de trabalho;
 - Ações: Apresenta um ícone para link, conforme mostrado abaixo;

Workspace X

Workspace	Ações
workspace test	

- Workspace de links do usuário
- O sistema mostra o link da seguinte forma:
 - Nome do espaço de trabalho;

Workspace 01

Project

✓ 0/1 0h/0h

0 Ex... 0 To... 0 On... 1 To...

0%

AS

- O usuário poderá desdobrar o Workspace em Sprint e Activity, conforme mostrado na figura abaixo;
- Ao abrir uma atividade, ela será exibida da seguinte forma:

Concluir

DFDSFDS

Descrição

Data da entrega

Horas estimadas

Horas lançadas

Descrição

Checklist

Comentários

Anexos

Horas lançadas

Histórico

Nenhum registro encontrado!

Ativar o Wind

Acesse Configuraç

Partes Interessadas

Ao criar o ticket, é possível registrar um usuário, grupo ou email para acompanhar o andamento da solicitação.

Partes Interessadas

Tipo

--- Selecione ---

--- Selecione ---

Grupo

Usuário

E-mail

Grupo/ Usuário

Modelo de E-mail

Adicionar

No campo **Tipo**, selecione grupo, usuário ou e-mail.

O campo de Grupo/Usuário mostrará as opções disponíveis caso seja selecionado um grupo ou usuário com cadastro ativo na plataforma.

O campo de Modelo de Email mostrará as opções de modelos disponíveis para informar as partes sobre atualizações nos tickets.

Visualizar Continuidade vinculada na solicitação

1. Acesse o ticket e clique para abrir o ticket: `pages/servicerequestincident/servicerequestincident.load#/;`
2. Acesse o *tooltip*, conforme mostrado na figura abaixo;

Ticket 9830

Task Resolver Ticket

Current group

Assignment Assign ticket

SLA 28:00

Limit time 05/06/2022 02:28:00 PM

Phone N/A

Contact's origin Service Desk

Workflow & ESM

Ticket x

Portfólio

test quality

test quality

Serviço

Request

Request

Atividade

Service Request

Service Request

Contrato*

001 - Contract de 08/04/2022 (Client BR - Provider BR)

Impacto

Baixa

Urgência

Baixa

Descrição*

New Model Request desc.

Opções de TI

IC do Solicitante

IC Relacionado

Problema

Mudança

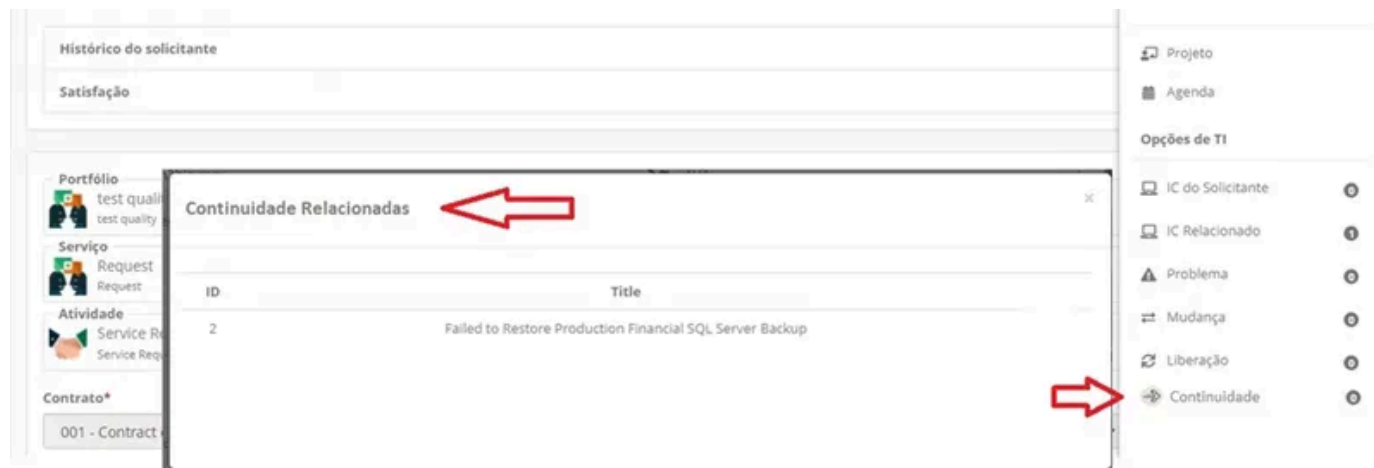
Liberação

Simple

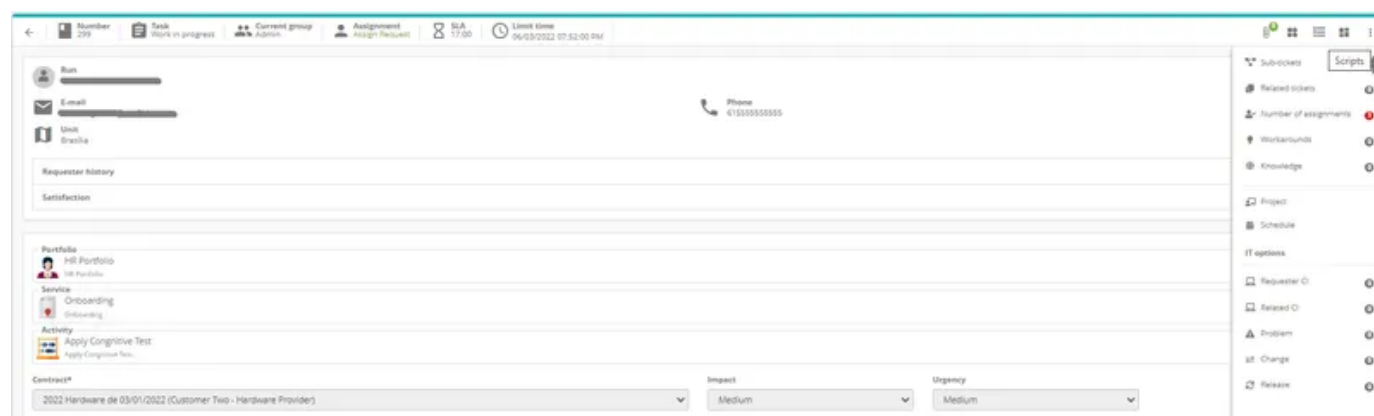
Continuidade

1. Ative a opção de continuidade e o sistema abre a tela para visualizar os dados de continuidade conforme a figura abaixo, com os seguintes campos:

Campo	Descrição
ID da Continuidade	Número da Continuidade que tem a invocação em andamento;
Título	Descrição da Continuidade



Informação do Toolbar



Opção	Descrição
Subtickets	Visualizar subtickets registrados
Tickets relacionados	Visualizar tickets registrados
Número de atribuições	Número de vezes que o ticket foi reatribuído
Soluções alternativas	Lista de soluções alternativas anexadas, se houver
Conhecimento	Visualizar conhecimento relacionado, se houver

Verificação de Incidentes em Andamento

Ao tentar abrir um novo ticket de incidente, os usuários poderão visualizar uma mensagem informativa se houver incidentes do mesmo tipo já em andamento. Isso permite que os usuários revisem os incidentes existentes antes de prosseguir com a criação de um novo ticket. A mensagem será exibida da seguinte maneira:

No momento existem xxx incidentes similares vinculados.
Estamos trabalhando nisso, deseja prosseguir ao registro dessa solicitação?

Esta funcionalidade deve ser configurada em um template de formulário.

Nota: A criação de ticket também pode ser realizada via portal de serviços e o usuário poderá, caso tenha permissão, criar chamados indicando outro solicitante. Esta ação fica salva indicando quem abriu e quem é o solicitante do chamado.

Abertura de Tickets via Testes Automatizados

A plataforma permite a abertura automática de tickets com base nos resultados de testes automatizados. Quando um teste detecta uma falha ou comportamento inesperado, um ticket é gerado automaticamente e encaminhado para as equipes responsáveis, de acordo com regras de encaminhamento pré-configuradas.

Benefício: Redução no tempo de resposta e aumento da eficiência operacional, com identificação e notificação automática de falhas

Tratamento de Soluções Alternativas para Incidentes

A plataforma oferece suporte ao registro e gerenciamento de soluções alternativas adotadas durante o tratamento de incidentes. Isso permite:

- Documentar medidas temporárias aplicadas enquanto a solução definitiva é desenvolvida;
- Rastrear impactos e decisões tomadas durante o gerenciamento de crises;
- Facilitar o reuso de práticas eficazes em novos incidentes.

Resultado: Continuidade operacional mesmo diante de falhas críticas, com histórico claro de ações paliativas.

Carteira de Trabalho Técnica por Níveis de Suporte

As equipes técnicas (níveis 1, 2 e 3) contam com uma carteira de trabalho digital, que organiza todas as suas atribuições e registros de atuação. Essa carteira permite:

- Registro de atendimentos, dúvidas respondidas e soluções aplicadas;
- Anotação de apoios técnicos fornecidos a outras equipes;
- Registro de intervenções em infraestrutura ou código-fonte.

Vantagem: Centralização e rastreabilidade de todas as atividades realizadas pelas equipes técnicas, com visão por nível de suporte.

Registro de Releases no Ambiente de Produção

A plataforma possui funcionalidade específica para o registro de releases aplicadas no ambiente de produção. Esse recurso permite:

- Documentar as versões entregues, com data, escopo e responsáveis;
- Associar releases a tickets, tarefas ou mudanças aprovadas;
- Gerar histórico técnico e auditável das modificações no ambiente produtivo.

Objetivo: Garantir rastreabilidade, controle de versões e conformidade com boas práticas de gestão de mudança

Sugestão Automática de Soluções Durante a Criação ou Atendimento de Tickets

Ao criar ou atender um incidente, problema ou requisição de serviço, a plataforma oferece ao técnico uma funcionalidade inteligente de sugestão automática de conteúdos da base de conhecimento.

Essa funcionalidade funciona da seguinte forma:

- Enquanto o técnico preenche o campo de descrição do ticket, a plataforma captura dinamicamente palavras-chave digitadas no texto;
- Com base nessas palavras, além de informações como categoria, grupo e tipo do registro, a plataforma lista automaticamente artigos relacionados da base de conhecimento;
- Os conteúdos sugeridos podem ser consultados imediatamente, permitindo aplicar soluções já documentadas no próprio fluxo de atendimento.

Benefício: O técnico tem acesso instantâneo a possíveis resoluções, reduzindo o tempo de resposta, padronizando ações e aumentando a taxa de solução na primeira interação (First Call Resolution).

Essa funcionalidade também contribui para:

- Reduzir retrabalho;
- Promover o reuso do conhecimento institucional;
- Aumentar a qualidade e agilidade no suporte técnico.

O que fazer a seguir

Visualize o painel de tickets listados e verifique as informações cadastradas.

5.6.1.1.1. Criar e Visualizar Sub-ticket

A funcionalidade permite **cadastrar um ticket** com atividades relacionadas ao ticket original, conforme permissão do perfil de usuário.

O sub-tickets são solicitações que possuem atividades, fluxos e formulários personalizados, independentes da solicitação pai (solicitação de origem).

Ao cadastrar um sub-ticket, é possível visualizar o fluxo de trabalho e o ciclo de vida do ticket para saber onde está o andamento e os passos que já foram realizados.

Antes de começar

- ✓ Cadastre previamente o ticket, o colaborador e a unidade;
- ✓ Vincule o grupo ao contrato, a unidade ao contrato e o contrato ao serviço;
- ✓ Cadastre o portfólio com serviços e atividades de solicitação e incidente;
- ✓ Pôr o tempo de atendimento para as atividades de solicitação e incidente;
- ✓ Vincular as atividades de solicitação e incidente ao contrato de serviço;
- ✓ Por fim, para definir o **parâmetro 385** com o valor "Y".

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade **Gerenciamento de Ticket** através do menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Clique sobre o ticket desejado e selecione a alternativa "**Criar sub-ticket**" no menu de opções;
3. Preencha os campos necessários e clique no botão "**Gravar**". O sub-ticket será direcionado para o grupo executor definido no registro do vínculo da atividade. Depois, será direcionado para o grupo executor definido no parâmetro 9;
4. Lembre-se que o sistema enviará e-mails de notificação a respeito de criação, escalonamento, captura, encerramento e demais alterações dos tickets relacionados para o grupo executor do ticket principal;
5. Para pesquisar os sub-tickets, selecione o filtro "**Exibir relacionados**" na área de pesquisa na tela principal da funcionalidade.
6. A área de trabalho também exibirá um link para quaisquer sub-tickets criados ao clicar em um ticket principal:

Sub-solicitações

Número	Data de abertura	Prazo	Descrição	Resposta	Situação	Prazo limite
35067	15/12/2024 10:14:39	8:00	ydytyr		Em Andamento	15/12/2024 18:14:00

Nota:

O sub-ticket tem fluxo próprio, portanto, não é finalizado junto com o encerramento do incidente de origem. Deve, então, ser executado e fechado de forma autônoma.

Também pode ser reaberto a qualquer momento, independentemente do status da solicitação-pai (seja reaberto ou fechado).

Filtro na Visualização Principal

Esta funcionalidade altera a cor de exibição do Incidente quando marcado como principal.

Antes de Começar

- ✓ Tenha um portfólio que em que contenha uma atividade do tipo incidente a ser criada.

Procedimento

1. Acesse o filtro através do Menu Principal **Práticas > Incidente e Solicitação > Incidente e Solicitação** ;
2. Selecione a opção de Cadastro;
3. Insira os dados: **Requisitante, E-mail, Unidade e Origem do Contato**
4. Após o preenchimento dos dados, o sistema carregará o **Portfólio, Serviços e Atividade** conforme a permissão do solicitante.
5. Em seguida será carregado o contrato, impacto e urgência e se o tipo de Atividade for Incidente, o sistema carrega o campo Maior, conforme mostra a figura 001.

Workflow & ESM Ticket x Modelo de Ticket x

Satisfação

Pesquise aqui

Portfólio

test quality

test quality

Serviço

Incident

Incident

Atividade

Service Incident

Service Incident

Contrato*

001 - Contract de 08/04/2022 (Client BR - Provider BR)

Impacto

Média

Urgência

Média

☐ Major

Descrição*

Estreva aqui...

Voltar Gravar

Ativar o Windows

- Forneça a descrição do ticket e salve os dados.

5.6.1.2. Classificação Automática de Sigilo em Tickets

A plataforma possui um mecanismo de segurança que altera automaticamente a classificação da informação quanto ao sigilo dos campos do tíquete, sempre que um fluxo de trabalho exigir uma restrição maior, conforme as políticas e normas do organização e a definição do gestor corporativo do processo.

Como funciona:

Ao iniciar um fluxo de trabalho que exige sigilo (como segurança da informação, denúncias, incidentes críticos, entre outros), o sistema reclassifica automaticamente os dados sensíveis do tíquete para uma classificação mais restrita.

Campos como descrição, anexos, solução e histórico passam a ter acesso controlado, visíveis apenas para perfis autorizados.

Encaminhamento para grupo restrito (quando aplicável):

Quando um tíquete é considerado sigiloso, ele pode ser direcionado automaticamente para um grupo específico, composto apenas por usuários com permissão para:

- Visualizar o conteúdo completo do chamado
- Executar ações dentro do fluxo de atendimento
- Garantir o tratamento seguro e conforme às diretrizes de confidencialidade

5.6.1.3. Captura de Incidente ou Requisição de Serviço

Capturar o incidente ou requisição de serviço significa assumir a responsabilidade pelo atendimento de um ticket ou contribuir para a solução deste. Caso o usuário tenha permissão, é possível alterar os dados de formulários. Os formulários podem ser personalizados via lowcode tendo qualquer tipo de informação desejada como detalhes, custos adicionais, visualizar dados da unidade ou qualquer campo que tenha dentro do banco de dados da ferramenta, por webservice ou integração.

Antes de começar

- ✓ Para realizar a captura é necessário pelo menos um ticket aberto.
- ✓ É necessário possuir permissão para visualizar, capturar e realizar as ações possíveis dentro do ticket.

Procedimento

1. Localize o ticket desejado, pressionando uma vez para abrir as ações e selecionando o botão **"Abrir"** ou com um clique duplo para abri-lo diretamente.
2. Caso o sistema identifique que o usuário executor está vinculado a mais de um grupo que poderia promover a execução desse ticket, o sistema exibi uma interface para que o usuário identifique o grupo que irá executar a tarefa.

Regra de Negócio

- ✓ Não se pode capturar uma tarefa que não tenha permissão para execução, porque, se não tem grupo não tem tarefa.
- ✓ Não se pode capturar uma tarefa, uma vez que já foi, pelo usuário, capturada;
- ✓ Não se pode capturar uma tarefa se ela já foi encerrada;
- ✓ Se tiver apenas um grupo executor, deve-se setar ele automaticamente;
- ✓ Se tiver mais de um grupo executor, deve-se solicitar que o usuário o informe;
- ✓ Aplicar o grupo executor ao campo `executor_group_id`;
- ✓ Atualizar a `captureControlRequest` com o grupo executor correto;

Troubleshooting na inclusão de mais de um grupo no fluxo.

Atenção!

Se um usuário logado tiver permissão em dois ou mais grupos cuja tarefa de grupo foi atribuída, o sistema pode não conseguir identificar qual o grupo que deveria atuar, e pode escolher aleatoriamente entre os grupos disponíveis. Para evitar esse problema, é necessário seguir o procedimento descrito abaixo. Dessa forma, o sistema deverá apresentar uma caixa pop-up para que o usuário selecione qual dos grupos irá executar a tarefa em questão.

1. Deverá ser gravada na tabela **Item - Trabalho - fluxo**:
2. Atualizar a tabela `capturecontrolservicerequest`, para se registrar corretamente os grupos que já executaram a tarefa, no caso, de uma delegação o sistema remove as atribuições e atribui a outros grupos e usuários;
3. Criar script para atualizar este campo;
4. Descontinuar o campo `idgrupoatual` no banco de dados;

5. Avisar os técnicos de suporte, clientes e todo o pessoal envolvido que este campo idgrupoatual foi descontinuado, ou seja, ele não mais será alimentado pelo sistema.

Atenção!

Se o **parâmetro 452** (Continuar na tela de Ticket após salvar?) estiver ativo o ticket é capturado automaticamente.

É preciso verificar esse caso, e antes de capturar o ticket é preciso fazer o processo (acima) de informar qual o grupo;

Tabelas:

bpm_itemtrabalhofluxo - executor_group_id , idresponsavelatual

capturecontrolservicerequest

Informações sobre o incidente ou a requisição de serviço

Após a abertura da requisição de serviço ou incidente, o sistema recuperará as informações da requisição ou incidente.

Campos

<u>Campo</u>	<u>Descrição</u>
Solicitante	Nome do solicitante (pode ser pesquisado com %%)
E-mail	Adicionar um e-mail para o solicitante
Unidade	Unidade do solicitante
Origem do contato	Service Desk, E-mail, Facebook, Twitter, entre outros
Histórico do solicitante	O histórico do solicitante com o número de tickets, tickets resolvidos dentro do prazo, tickets atrasados, tickets ainda abertos, tickets em execução e atrasados e o nível de satisfação
Portfólio	Os portfólios aos quais o usuário está vinculado
Serviço	Os serviços do portfólio selecionado
Actividade	As atividades do serviço selecionado
Contrato	Contratos vinculados ao portfólio
Impacto	Impacto da atividade
Urgência	Urgência da atividade
Descrição	Descreverá as necessidades do ticket. Este campo permite uma quantidade elevada de caracteres.
Enviar e-mail	Selecione quais tipos e e-mail o usuário receberá

Capturar o Incidente ou Requisição de Serviço

Para se tornar responsável pelo incidente ou requisição de serviço, você pode encontrar na barra de menus superior a opção **"Atribuir ticket"** para se tornar responsável por ele.

Após capturar um ticket e tornar-se responsável pela tarefa, é possível "descapturar" o ticket, retornando-o ao status anterior.

Regras para descaptura de ticket:

- Somente é possível descapturar um ticket cujo responsável seja o próprio usuário logado.
- Não é possível descapturar um ticket cuja tarefa atual no fluxo seja de Aprovação/Revisão
- Não é possível descapturar um ticket cujo status seja Fechado, Cancelado ou Suspenso.

Itens da Barra de Ferramentas

Para se tornar responsável pelo incidente ou requisição de serviço, você pode encontrar na barra de menus superior a opção "Atribuir ticket" para se tornar responsável por ele.

<u>Item</u>	<u>Descrição</u>
Voltar	Voltar para a área de trabalho do Service Desk
Número	Identificador de incidente ou requisição de serviço
Tarefa	Etapa do fluxo de serviço
Grupo atual	O grupo responsável pela solução
Atribuição	A pessoa responsável pelo incidente ou requisição de serviço
SLA	Tempo total para resolução
Tempo limite	Data e hora limite para atendimento
Anexos	Exibir os anexos existentes ou anexar novo objeto
Visualizar fluxo	Mostrar o fluxo de serviço
Scripts	Mostrar scripts para atender o serviço
Conhecimento	Aparece quando há conhecimento vinculado à etapa do fluxo
Layout	Ativa a edição do layout da página (30% - 70%, 50% - 50% e 100%)

Nota

Se o ticket não estiver capturado o campo grupo atual apresentará o nome do grupo atual o memo que está na listagem de tickets.

Se o ticket estiver capturado ele terá que escolher o grupo executor e ele será exibido no campo grupo atual.

Opções do Ticket

Nas opções, temos:

<u>Opção</u>	<u>Descrição</u>
Atribuir ticket	Tornar-se responsável pelo incidente ou requisição de serviço
Delegar	Delegar o incidente ou a requisição de serviço para outro atendente
Suspender	Suspender o atendimento do incidente ou requisição de serviço
Alterar SLA	Alterar o SLA atribuído ao incidente ou requisição de serviço
Reclassificar	Reclassificar o portfólio/serviço/atividade do incidente ou requisição de serviço
Criar sub-ticket	Criar um sub-incidente ou requisição de serviço para o atendimento
Criar ticket relacionado	Vincular um incidente ou uma requisição de serviço relacionada ao atendimento
Agendar atividade	Pode criar uma programação de atividades para o incidente ou requisição de serviço
Imprimir	Imprimir as informações de incidente ou requisição de serviço

Atender um Incidente ou Requisição de Serviço

O início efetivo do atendimento ocorre desde a captura do incidente ou requisição de serviço até o término ou encaminhamento para outra área. Vários recursos podem ser usados pelo analista: comentários, histórico, envio de notificação por e-mail e registro de horas.

Adicionar Comentários/Visualizar Histórico

O usuário pode escrever um comentário e executar as seguintes ações:

<u>Opção</u>	<u>Descrição</u>
Comentários	Área de comentários para as pessoas que acessam este ticket, com a opção de ter o formato de edição
Histórico	Veja o histórico de todas as ações realizadas dentro do ticket, com data e hora. As ações podem ser por exemplo: delegação para grupo ou pessoa, captura do ticket, alteração de campos específicos, comentários, descapturas etc.
Cancelar	Cancelar o comentário
Público	Marque se a equipe de atendimento e o usuário final podem visualizar
Horas postadas	Possibilidade de informar as horas gastas em uma tarefa
Enviar e-mail	Marque para enviar o comentário como um e-mail
Adicionar	Adicionar o comentário ao incidente ou requisição de serviço

Após adicionar o comentário, também é possível visualizar e interagir com todos os comentários feitos no ticket (Editar - Excluir - Responder o comentário).

OBS.: O usuário que está em algum **grupo de atendimento**, ou seja, que é do tipo "Service Desk" e está na atribuição para execução da solicitação, poderá ver os **comentários privados**.

Outra opção para comentar e visualizar os comentários é através da Pesquisa Rápida na própria Interface de Atendimento.

1. Para acessar essa funcionalidade vá até o menu `Processos > Gerência de ticket > Ticket` ;
2. Clique em "**Pesquise aqui**" e habilite a funcionalidade "**Tickets com permissão de comentário**";
3. O sistema então habilitará como obrigatório para realizar a pesquisa o campo "**Número**", onde você informará o número do ticket que deseja comentar. Após informar o número, clique em "**Pesquisar**";
4. O sistema retornará na lista o ticket que você informou anteriormente. Clique uma vez sobre ele para mostrar as opções disponíveis para esse ticket. Uma das opções apresentadas para esse ticket será de "**Visualizar e Comentar**";
5. Ao clicar em "**Visualizar e Comentar**", o sistema irá abrir o ticket em modo de visualização. Sem a possibilidade de visualização de eventuais anexos do ticket, você poderá inserir e visualizar apenas os comentários desse ticket;
6. Após adicionar o comentário, feche a página de visualização do ticket.

Nota: Para que essa funcionalidade funcione, habilite o seguinte parâmetro e permissão:

- **Habilitar o parâmetro: 298** - Exibir as ocorrências da Ticket (Valores: "S" ou "N" Default: "N").
- **Habilitar a permissão de Comentar na tela de Grupo**.

Atribuição e Ação

Você pode **Direcionar para o grupo** (identificando o grupo que será direcionado dentro do fluxo) ou **Executar ações** (as ações são definidas pelo fluxo de Serviço e aparecerão apenas se a etapa do fluxo direcionar para ele)

Definir Situação do Incidente ou Requisição de Serviço

<u>Campo</u>	<u>Descrição</u>
Situação	A situação do incidente ou requisição de serviço (registrada/em andamento, resolvida ou cancelada)

Status – Status do Incidente ou Requisição de Serviço:

- **Registrada/Em Andamento** – o ticket não está pronto para ser fechado;
- **Resolvida** – gerar solução de resposta para finalizar o ticket;
- **Cancelada** – justificar porque a atividade está sendo cancelada;

Vincular Itens Adicionais

Acesse o pequeno botão de seta preto no canto superior direito da tela, abaixo da barra de menus, para executar as funções desejadas.

<u>Função</u>	<u>Descrição</u>
Criar sub-ticket	Exibir ou criar um sub-incidente ou requisição de serviço para o atendimento
Criar ticket relacionado	Vincular um incidente ou uma requisição de serviço relacionada ao atendimento
Soluções de contorno	Exibir e manter soluções de contorno relacionadas a este incidente ou requisição de serviço
Conhecimento	Pode pesquisar e vincular conhecimentos ao incidente ou requisição de serviço
Projeto	Pode pesquisar e vincular um projeto ao incidente ou requisição de serviço
Agenda	Pode criar uma programação de atividades para o incidente ou requisição de serviço
Leitura de e-mails	Pode pesquisar e ler e-mails
IC do solicitante	Pode pesquisar e selecionar os itens de configuração do solicitante
IC relacionado	Pode pesquisar e selecionar os itens de configuração para o incidente ou requisição de serviço
Problema	Pode pesquisar problemas para vincular ao incidente ou requisição de serviço, também pode criar e vincular o problema
Mudança	Pode pesquisar Mudanças para vincular ao incidente ou requisição de serviço, também pode criar e vincular a Mudança
Liberação	Pode pesquisar liberações para vincular ao incidente ou requisição de serviço, também pode criar e vincular a liberação

Salvar

No final da página, você encontrará um botão flutuante com as funções de:

<u>Função</u>	<u>Descrição</u>
Back	Para voltar à área de trabalho do Service Desk
Gravar	Para salvar o incidente ou requisição de serviço e criar o número para rastreamento e monitoramento
Gravar e enviar	Para salvar o incidente ou requisição de serviço. Cria o número para rastreamento e monitoramento e segue o fluxo de serviço

Quando o parâmetro 452 estiver ativo:

- Ao criar, salvar ou avançar um ticket o usuário deve permanecer na tela de edição/visualização de ticket
- Se o usuário não tiver permissão na próxima tarefa do fluxo quando o ticket for avançado, a tela deve entrar no modo de visualização.
- Se ao avançar o ticket ele for encerrado, o usuário deve voltar para a tela de listagem de ticket.

Quando o parâmetro 452 estiver desabilitado:

- Ao criar, salvar ou avançar um ticket o usuário deve voltar para a tela de listagem de ticket

5.6.1.4. Cancelar um Ticket

A funcionalidade permite o cancelamento do ticket.

Antes de começar

- ✓ É necessário o cadastro prévio do ticket e possuir permissão para cancelar o ticket.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Localizar o ticket desejado, pressionar sobre o mesmo e clicar no ícone **"Abrir"**;
3. Alterar a Situação do ticket para **"Cancelada"** ao clicar sobre a mesma;
4. No campo **Solução Resposta**, descrever o porquê do cancelamento;
5. Clicar no botão de **"Opções"** e logo em seguida clicar no botão **"Gravar e avançar o fluxo"**, onde o ticket será cancelado. Mas, caso queira gravar somente as informações registradas sobre o cancelamento do ticket e manter a tarefa atual, clicar no botão **"Gravar e manter a tarefa atual"**.

5.6.1.5. Delegar um Ticket

A opção de Delegar o Ticket **permite encarregar sua execução a um usuário ou grupo desejado**. Obrigatoriamente, só será possível incumbir a responsabilidade a grupos ao qual pertence também o delegante, o que também ocorre ao optar por um usuário (só serão facultados os membros dos grupos ao qual pertence o incumbente).

Antes de começar

- ☒ Tenha permissão para executá-lo;
- ☒ Configure a opção Delegação no fluxo vinculado ao ticket.

Para que o sistema emita um aviso após um determinado tempo de delegações, também é necessário:

- ☒ Configure os parâmetros: Número de vezes que uma solicitação foi atribuída;
- ☒ Configure o ID do modelo de e-mail e o grupo que o receberá depois que a quantidade definida de atribuições for excedida.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade **Gerenciamento de Ticket** navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Clique sobre o ticket desejado, selecione o botão **"Mais Opções"** e clique na alternativa **"Delegar"**;
3. Selecione o usuário ou grupo;
4. Justifique a escolha.
- 5.
- 6.

A ferramenta também pode se comunicar automaticamente, seja por meio da **Interface de Monitoramento e Eventos** ou por meio de **Gerenciamento de Ticket**.

Alerts

Recurrence

to

itico

ha

Detalhes do compartilhamento

General

ITSM/SDM Configuration

Environments *

Servidores Web

Type *

ITSM/SDM

Integration *

Citsmart

Service Time

Select

Scope

Incident

Situation

Opened

Closed

Cancel

Save

General

ITSM/SDM Configuration

CITSmart User *

noc.centralit

Contract code *

2

Service code *

1095

Category code

1077

Group abbreviation

4

Urgency *

High

Impact *

Moderate

Test configuration

Cancel

Save

5.6.1.6. Validar e Encerrar o Ticket

Ao validar um ticket, as informações como descrição e dados dos formulários não podem ser alterados após a inclusão dos dados na abertura do chamado, buscando a integridade das informações.

Após o atendimento do ticket, a execução do mesmo deverá ser validada e o ticket encerrado.

Antes de começar

- ✓ É necessário o cadastro prévio do ticket e possuir permissão para validar o mesmo.

Procedimento

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there's a 'Situation' bar with three tabs: 'Registered/in Progress', 'Solved' (which is highlighted in green), and 'Canceled'. Below this, there are two dropdown menus: 'Cause' and 'Solution category'. The 'Detail of the cause' section contains a text area with a rich text editor toolbar. Below that is the 'Solution Response*' section, also with a text area and a rich text editor toolbar. At the bottom, there's a 'Temporary solution' section with a 'Yes' button and a 'No' button (which is highlighted in blue). In the bottom right corner, there are three buttons: 'Back', 'Save', and 'Save and submit'.

1. Acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Localizar o ticket desejado, pressionar sobre o mesmo e clicar no ícone **"Abrir"**;
3. Certificar se o atendimento do ticket foi realizado de acordo com o que foi solicitado;

Clicar no botão flutuante **"Opções"** e definir a etapa seguinte da solicitação:

- **"Salvar alterações"**;
- **"Enviar ticket"**.

Após o encerramento de um ticket, é possível parametrizar para que uma pesquisa de satisfação seja enviada.

Gravar Solução/Resposta na Base de Conhecimento ao Fechar um Ticket

Ao fechar um ticket marque a opção "Gravar Solução/Resposta na Base de Conhecimento", todas as informações e soluções relacionadas ao ticket serão registradas em nossa nova base de conhecimento.

Instruções para Usar a Opção de Gravação na Base de Conhecimento:

1. Acesse o ticket que deseja fechar na plataforma.
2. Prossiga com o processo de encerramento do ticket, fornecendo uma solução ou resposta ao problema do usuário.

Marcando a Opção:

Antes de concluir o fechamento do ticket, o usuário encontrará a opção "Gravar Solução/Resposta na Base de Conhecimento". Certifique-se de marcar essa opção.

No tipo de pesquisa Atividade/Satisfação, dois campos serão exibidos, Enviados e Respostas Recebidas. Esses campos mantêm um registro do número de pesquisas enviadas e recebidas e podem ser visualizados ao editar uma pesquisa pela tela de pesquisa.

5.6.1.7. Auditar um Ticket

A funcionalidade permite a auditoria dos tickets criados.

Antes de começar

- ✓ É necessário o cadastro prévio dos tickets e ter permissão de acesso.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Clicar no primeiro botão localizado no canto superior esquerdo e logo após clicar no item de **"Auditoria"**;
3. Preencher os filtros para auditar os tickets desejados;
4. Clicar no ícone simbolizado por uma lupa (🔍) , definir os filtros necessários e verificar o histórico das instâncias do ticket para a auditoria.

⚠ **Atenção!**

Na interface do Gerenciamento do Ticket, especificamente no item **"Auditoria"**, ao tentar configurar a auditoria de um ticket aberto (definir as datas de início e fim no filtro), o seguinte erro pode ocorrer: o sistema apresentará a mensagem de **"Data Inválida"**. Isto porque a funcionalidade necessita que o idioma definido no sistema e no navegador utilizado sejam idênticos.

Se este requisito não for observado e ocorrer esta diferença nos idiomas, ao auditar os tickets o sistema apresentará uma mensagem, o que impossibilitará auferir o relatório pretendido.

5.6.1.8. Direcionar o Ticket

Esta funcionalidade permite **direcionar o atendimento do ticket para um grupo desejado**.

Antes de começar

- ☒ Cadastre previamente o ticket e possua permissão para executá-lo.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Localize o ticket desejado, pressione-o e clique no ícone **"Abrir"**;
3. No campo **Direcionar para grupo**, selecione o grupo para o qual será direcionado o ticket, para realizar seu atendimento;
4. Clique no botão de **"Opções"** e logo em seguida clique no botão **"Gravar e avançar fluxo"** para gravar e avançar no fluxo, onde o ticket será encaminhado para fase de atendimento. Mas, caso queira gravar somente as informações registradas sobre a validação do ticket e manter a tarefa atual, clique no botão **"Gravar e manter tarefa atual"**.

5.6.1.9. Reclassificar o Ticket

Após criar um ticket, é possível **reclassificar as suas informações depois de sua abertura**.

Essa ação envia um e-mail ao solicitante, onde informa a alteração feita. Não é permitido delegar o ticket a um atendente se sua situação estiver marcada como **"Resolvida"**.

Antes de começar

- ☒ Tenha certeza que o usuário pertença a um grupo executor, na tela de grupo;
- ☒ Vincule o Fluxo à opção de **"Alterar SLA"**;
- ☒ Além disso, tenha a permissão para **"criar"** no fluxo da atividade destino, isso quando a reclassificação incluir troca de atividade, caso seja um cenário de fluxos diferentes.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Selecione ou procure pelo ticket;
3. Clique sobre e selecione o botão **"Mais Opções"**
4. Escolha a opção **"Reclassificar"**;
5. Faça as mudanças.

Atenção!

Ao reclassificar um ticket, preencha o campo **"Justificativa da reclassificação"** para que se registre à todas pessoas envolvidas no processo as atualizações quanto às mudanças relacionadas ao ticket.

☒ **Regra:** Se a descrição for editada, ela será exibida na notificação por e-mail e as alterações feitas no descrição. Este e-mail só será enviado se o **parâmetro 231 "Ativar - Enviar um e-mail quando um incidente editado é ativado"** estiver disponível.

A reclassificação inclui uma delegação implícita ao Grupo alvo ou Atendente, em versões anteriores o usuário necessitava: **reclassificar, capturar a atividade e delegar para outro grupo**.

Filtro na Visualização Principal

Esta funcionalidade altera a cor de exibição do Incidente quando marcado como principal.

Antes de Começar

- ☒ Tenha um portfólio que em que contenha uma atividade do tipo incidente a ser criada.

Procedimento

1. Acesse o filtro através do Menu Principal **Práticas > Incidente e Solicitação > Incidente e Solicitação** ;
2. Crie um Incidente acessando **a tela Criar um Novo Incidente ou Solicitação de Serviço**;
3. Selecione a opção de Cadastro;
4. Insira os dados: **Requisitante, E-mail, Unidade e Origem do Contato**

5. Após o preenchimento dos dados, o sistema carregará o **Portfólio, Serviços e Atividade** conforme a permissão do solicitante.
6. Em seguida será carregado o contrato, impacto e urgência e se o tipo de Atividade for Incidente, o sistema carrega o campo Maior, conforme mostra a figura 001.

The screenshot displays the 'Ticket' form in the 4biz Oxygen Service Management system. The interface includes a top navigation bar with 'Workflow & ESM' and 'Ticket' tabs. The main form area is divided into several sections: 'Satisfação' at the top, followed by a search bar 'Pesquise aqui'. Below the search bar are three sections: 'Portfólio' showing 'test quality' items, 'Serviço' showing 'Incident' items, and 'Atividade' showing 'Service Incident' items. The 'Atividade' section is highlighted with a red box. Below these sections are three dropdown menus: 'Contrato*' (001 - Contract de 08/04/2022), 'Impacto' (Média), and 'Urgência' (Média). To the right of these is a checkbox labeled 'Major' which is also highlighted with a red box. At the bottom of the form is a 'Descrição*' section with a text area labeled 'Escreva aqui...' and two buttons: 'Voltar' and 'Gravar'. A Windows watermark 'Ativar o Windows' is visible in the bottom right corner.

- Forneça a descrição do incidente e salve os dados.

O que fazer a seguir

Verifique na página de tickets relacionados se obteve a reclassificação.

Ademais, a plataforma oferece integração com ferramentas de gerenciamento de incidentes. Isso contribui para a análise de log de incidentes e controle interno de incidentes.

5.6.1.10. Aprovar um Ticket

Quando um ticket possuir uma atividade de aprovação é possível confirmar ou rejeitar este pedido utilizando o recurso para esta finalidade. Neste sentido, o fluxo de trabalho do ticket deve conter uma tarefa de usuário (**Aba Identificação > Botão "É uma tarefa de aprovação? = SIM"**), o qual está vinculado a atividade. A aprovação poderá ser feita para grupos ou usuários específicos.

Atenção!

Para aprovação de forma simplificada do ticket, é preciso que o fluxo da solicitação de serviço possua uma tarefa do tipo aprovação, assim, o botão de aprovação rápida estará visível.

Antes de começar

- ✓ É necessário o cadastro prévio do ticket e possuir permissão para aprovar o mesmo.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade Ticket navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Localizar o ticket desejado, pressionar sobre o mesmo e clicar no ícone **"Abrir"**;
3. Verificar o ticket e registrar as informações necessárias referente a aprovação do mesmo;
4. Marcar umas das opções de aprovação: **Aprovada** ou **Não aprovada**:
 - Se marcar **"Aprovada"**, descrever as observações, se achar necessário;
 - Se marcar **"Não aprovada"**, descrever as observações, informar a justificativa e o complemento da justificativa.
5. Se a tarefa do ticket for do tipo aprovação, o sistema irá apresentar abaixo do campo **Direcionar para Grupo** o Botão: **"Ver aprovações"**. Ao clicar em Ver Aprovações, será apresentado o Histórico de aprovações da tarefa;
6. No histórico de aprovações da tarefa são apresentadas 3 (três) abas com informações:
 - Aba **Executadas**, onde serão apresentadas as seguintes colunas

Coluna	Descrição
Responsável	Será apresentado o nome do usuário que votou
Resultado	Será apresentado o voto do usuário
Comentário	Será apresentado, se houver, o comentário do usuário
Data/Hora	Será apresentado a Data e a Hora do voto
Quantidade de aprovações	Será apresentada a quantidade de votos positivos da aprovação
Quantidade de abstenções	Será apresentado a quantidade de votos em abstenção
Quantidade de rejeições	Será apresentado a quantidade de votos negativos para aprovação
Aprovações pendentes	Será apresentado quantas usuários antes faltam votar

- Aba **Pendentes** com o campo:

Coluna	Descrição
Responsável	Será apresentado o nome dos usuários que ainda não votaram

- Aba **Histórico** com os campos:

Campo	Descrição
Responsável	Será apresentado o nome do usuário que mudou o voto
Resultado	Será apresentado o voto anterior do usuário
Comentário	Será apresentado, se houver, o comentário do usuário
Data/Hora	Será apresentado a Data e a Hora da mudança do voto

1. Clicar no botão de **"Opções"** e logo em seguida clicar no botão **"Gravar e avançar fluxo"** para gravar e avançar o fluxo. Feito isso, se o ticket tiver sido aprovado, o mesmo será encaminhado para a fase de execução, ou seja, para o atendimento do mesmo. Mas, caso o ticket não tenha sido aprovado, o mesmo será encerrado.

 **Nota:** A aprovação poderá ser feita para um grupo ou para um usuário específico.

Aprovação de Fechamento do Ticket

Após um ticket de incidente ser fechado, os usuários que abriram o chamado terão a opção de aprovar o seu fechamento. Isso permite que os usuários confirmem que o problema foi resolvido satisfatoriamente antes de considerar o ticket como encerrado definitivamente.

Procedimento

Para aprovar o fechamento de um ticket, os usuários podem seguir um dos seguintes procedimentos:

1. Acesse o CITSmart Centro de Experiência e clique na seção "Minhas Aprovações".
2. No Smart Portal, vá para o menu lateral e clique na opção "Minhas Aprovações".

Dentro dessas seções, os usuários encontrarão uma lista dos tickets que aguardam sua aprovação de fechamento. Eles podem revisar os detalhes do ticket e, se estiverem satisfeitos com a resolução, podem aprovar o fechamento do ticket.

5.6.1.11. Vincular outras Funcionalidades ao Ticket

É possível vincular ao ticket a outras funcionalidades, tais como: problemas, mudança, projeto, dentre outros com o intuito de incluir maiores informações ao atender a solicitação/requisição.

Antes de começar

- ✓ Para realizar o vínculo é necessário o cadastro prévio de problemas, mudanças, liberações, itens de configuração, projetos, conhecimentos além de configurar os parâmetros 9, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 72 e 385.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade através do menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Para informar os dados complementares do ticket (requisição ou incidente), marque a opção de captura ou visualização deste;
3. Para vincular Sub-tickets, clicar no botão **"Toogle"** (localizado no canto superior direito da tela) e em seguida **"Criar sub-ticket"** para criar uma nova solicitação ou clicar **"Criar sub-ticket por cópia"** para cadastrar uma nova solicitação com os mesmos dados da solicitação original;
4. Para vincular Tickets relacionados, clicar na área de mesmo nome e em seguida **"Pesquisar tickets"**, apertar na solicitação desejada e em seguida no botão **"Vincular tickets"**;
5. Para vincular um item de configuração do solicitante, clicar em **"IC do Solicitante"** e em seguida clicar em **"Vincular item de configuração"** para realizar a operação;
6. Para vincular um Item de Configuração Relacionado, clicar **"IC Relacionado"** e em seguida **"Pesquisa Item de Configuração"**. Pesquisar pelo item desejado e apertar no botão **"Selecionar"**; (PS: Pode-se criar o workflow do ticket, um script para poder alterar dados do ticket baseado no ic, como por exemplo alterar prioridade, impacto ou qualquer outra informação).
7. Para vincular um Projeto, clicar na área de mesmo nome e seguida no campo **"Projeto"** e vincular o item desejado;
8. Para visualizar as atividades periódicas, clicar em **"Agenda"**;
9. Para verificar os e-mails recebidos sobre a solicitação, clicar na área **"Leitura de e-mails"** e em seguida **"Verificar e-mails"**. Lembrando que a leitura de e-mail só será realizada se os parâmetros estiverem configurados corretamente;
10. Para visualizar o posicionamento físico do atendente, clicar em **"Acompanhamento"**;
11. Para vincular um Conhecimento, clicar na guia correspondente, no botão **"Pesquisa de Conhecimentos"**, realizar a busca e apertar sobre o conhecimento desejado para realizar o vínculo;
12. Para vincular um Problema, clicar na guia correspondente e vincular o item da funcionalidade desejada. Se desejar cadastrar um novo item, clicar no botão **"Cadastrar Problema"**;
13. Para vincular uma Mudança, clicar na guia correspondente e vincular o item da funcionalidade desejada. Se desejar cadastrar um novo item, clicar no botão **"Cadastrar Mudança"**;
14. Para vincular uma Liberação, clicar na guia correspondente e vincular o item da funcionalidade desejada. Se desejar cadastrar um novo item, clicar no botão **"Cadastrar nova liberação"**.

5.6.1.12. Visualizar Kanban no Ticket

Esta funcionalidade permite a integração de algum Workspace da plataforma de Kanban para visualização dentro do ticket. Quaisquer alterações realizadas no Workspace serão refletidas na visualização.

Nota:

A funcionalidade descrita a seguir permite apenas a **visualização** de Workspaces, Projetos e Tarefas vinculados, que refletem as informações do respectivo Workspace da aplicação **Agility**. Quaisquer alterações nos quadros de Kanban devem ser realizadas pela aplicação para serem visualizadas no ticket.

Para informações sobre como editar, adicionar ou remover informações dos Workspaces, veja nossa documentação da aplicação Agility sobre **Workspaces**.

Antes de Começar

- ☐ Esta funcionalidade requer a instalação da aplicação do **Agility** para seu funcionamento.
- ☐ Dentro do Agility, é necessário a criação de um Workspace, ou que o usuário tenha permissão de acesso e visualização de um Workspace existente.
- ☐ É necessário que exista um ticket aberto na fila.

Procedimento

Para acessar a funcionalidade, escolha um ticket através da **Área de Trabalho da Central de Serviços**.

Após abrir um ticket, selecione o campo de Kanban Workspace na visualização, abaixo da descrição do ticket:



The screenshot shows a ticket form with the following fields:

- Description***: A text input field containing "rrrr".
- Send e-mail**: A section with two checkboxes, "Create" and "Finish", both of which are checked.
- Kanban Workspace**: A field highlighted with a red rectangular box.
- Interested Parties**: A field located below the Kanban Workspace field.

Caso não haja nenhum Workspace vinculado, o sistema exibirá um botão para vincular um Workspace:

No workspace was found. What do you want to do?

 Workspace

Clique no botão para vincular um workspace. O sistema exibirá uma lista com os workspaces aos quais o usuário logado tem acesso:

Workspace

Workspace	Actions
teste	

Escolha um workspace da lista, ou utilize o campo para filtrar os workspaces. Para vincular, clique no ícone de corrente, na coluna **Ações**.

Após vincular o workspace, o sistema exibirá todos os **Projetos** do workspace, bem como algumas métricas de cada projeto:

teste

Cadastro de funcionários

Mar 22, 2024

✓ 0/3

🕒 0h/0h

0

Expired

0

To be expired

0

On time

3

Total

0%

KS

iteração1

Nov 01, 2023

✓ 0/2

🕒 0h/0h

0

Expired

0

To be expired

0

On time

2

Total

0%

KS

iteração2

Nov 16, 2023

✓ 0/0

🕒 0h/0h

0

Expired

0

To be expired

0

On time

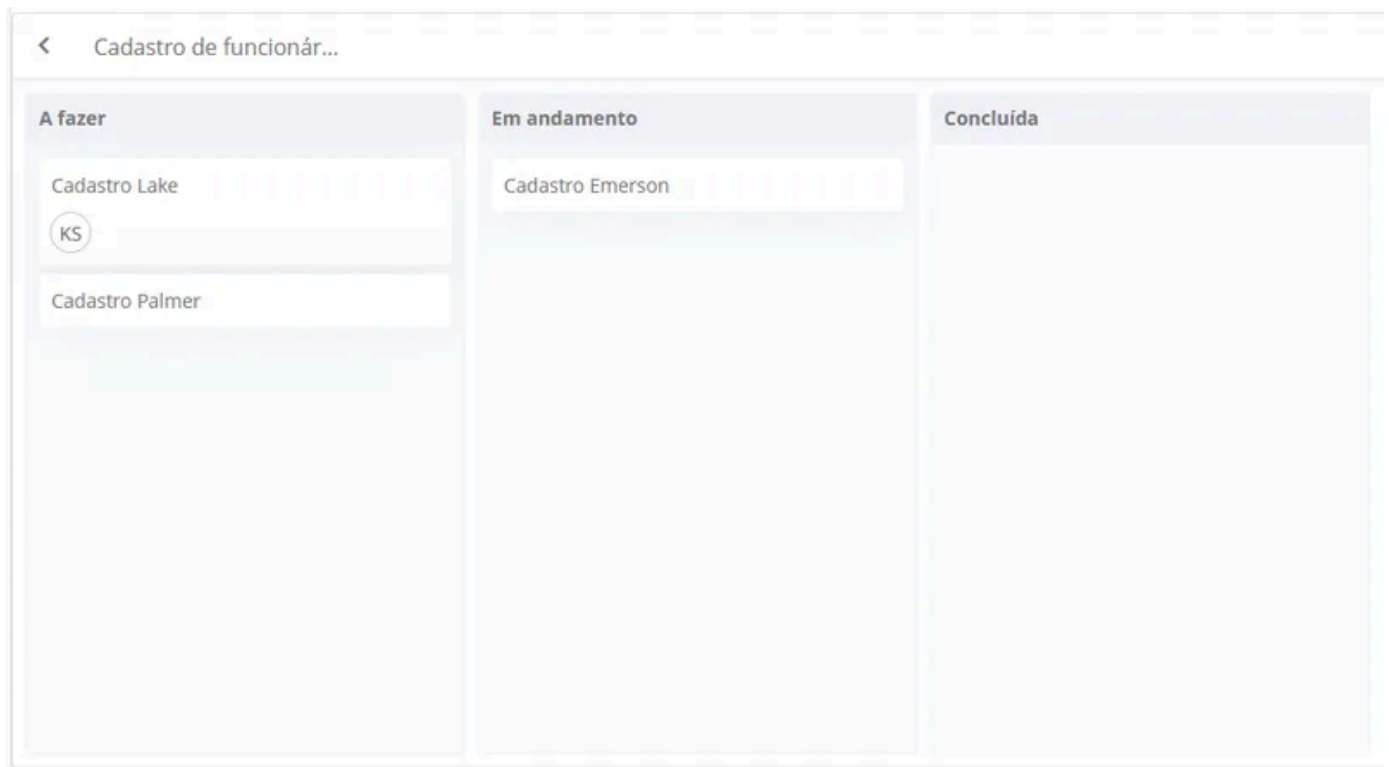
0

Total

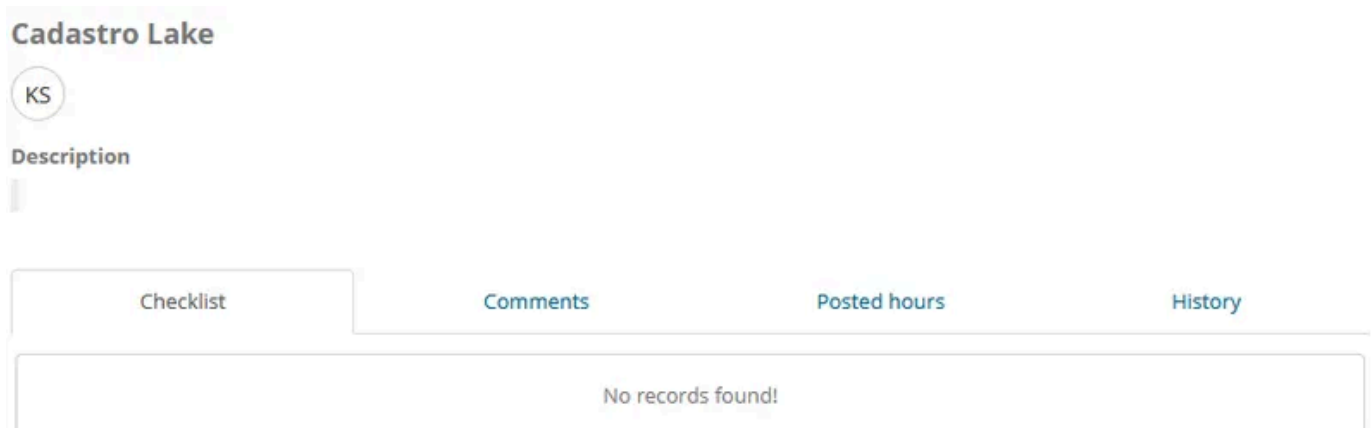
0%

KS

Para visualizar as tarefas de um projeto, clique no card do workspace:



As tarefas serão exibidas em raias, replicando a visualização da aplicação **Agility**. Clique em um card para visualizar os detalhes, divididos em abas:



5.6.1.13. Cadastrar Ticket Relacionado

No ticket relacionado é somente possível **criar uma sub-solicitação** através da original, assim como visualizá-la após a criação.

Antes de começar

- ✓ Cadastre previamente o ticket, o colaborador e a unidade;
- ✓ Além disso, tenha permissão para registrar o ticket.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade Gerenciamento de Ticket navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Para criar ticket relacionado:
 - Clicar sobre o ticket desejado e selecionar a alternativa **"Criar ticket relacionado"** no menu **Mais Opções**;
 - Preencher os campos necessários e clicar em **"Gravar"**.
3. Para visualizar ticket relacionado:
 - Na coluna de ticket, buscar pelo ticket que fez a relação, clicar no botão **"Toogle"** (localizado no canto superior direito da tela) e na guia **"Tickets Relacionados"**.

 **Atenção!** Os tickets relacionados, por não possuírem fluxo próprio, são **encerrados automaticamente** juntamente com o fechamento do ticket de origem.

IMPORTANTE!

Independentemente de o ticket pai ser reaberto ou permanecer encerrado, seus tickets relacionados **não poderão** ser reabertos, uma vez que não possuem fluxo próprio.

Filtre na visualização principal

Esta funcionalidade altera a cor de exibição do Ticket quando marcado como principal.

Antes de Começar

- ✓ Tenha um portfólio que em que contenha uma atividade do tipo incidente a ser criada.

Procedimento

1. Crie um Incidente acessando a **tela Criar um Novo Incidente ou Solicitação de Serviço**;
2. Selecione a opção de Cadastro;
3. Insira os dados: **Requisitante, E-mail, Unidade e Origem do Contato**
4. Após o preenchimento dos dados, o sistema carregará o **Portfólio, Serviços e Atividade** conforme a permissão do solicitante.
5. Em seguida será carregado o contrato, impacto e urgência e se o tipo de Atividade for Incidente, o sistema carrega o campo **Maior**, conforme mostra a figura 001.

Workflow & ESM **Ticket** x Modelo de Ticket x

Satisfação

Pesquise aqui

Portfólio
test quality test quality **Negócio**

Serviço
Incident Incident

Atividade
Service Incident Service Incident **Incidente**

Contrato*
001 - Contract de 08/04/2022 (Client BR - Provider BR)

Impacto
Média

Urgência
Média

☐ Major

Descrição*
Escreva aqui...

Voltar Gravar

Ativar o Windows

- Forneça a descrição do ticket e salve os dados.

5.6.1.14. Reativar um Ticket Suspenso

A funcionalidade permite reativar um ticket suspenso.

Antes de começar

- ✓ É necessário possuir permissão para reativar o ticket suspenso.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade Gerenciamento de Ticket navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição** e **Incidente > Ticket** ;
2. Clicar sobre o ticket desejado e selecionar a alternativa "**Reativar**" no menu opções;
3. Confirmar a reativação do ticket.

5.6.1.15. Imprimir um Ticket

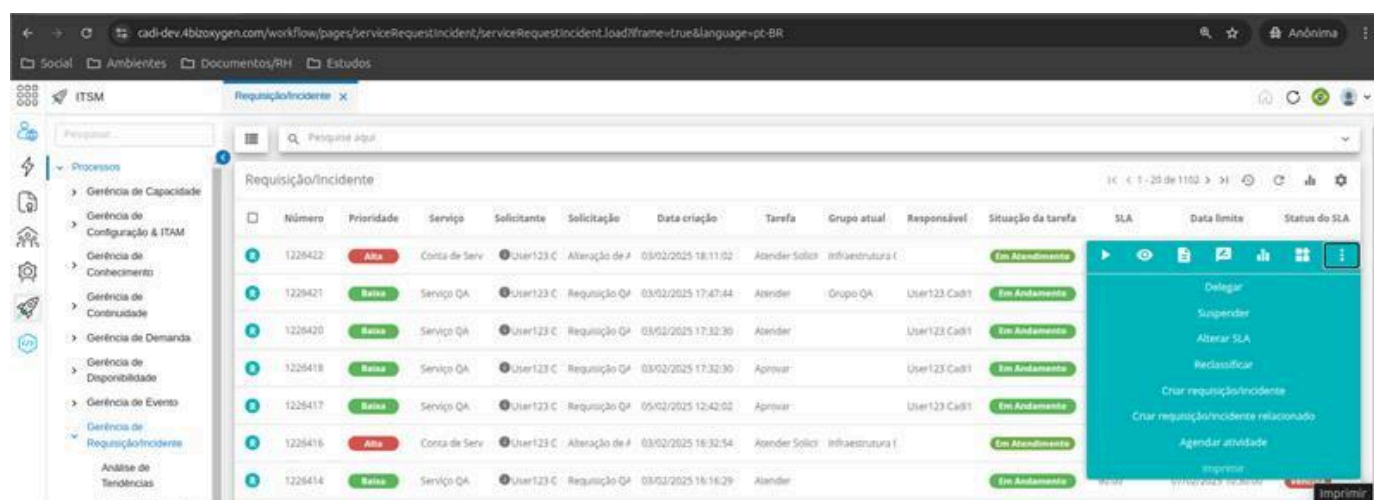
Esta funcionalidade visa permitir imprimir o resumo dos dados principais do ticket desejado.

Antes de começar

- ✓ Para visualizar e gerar a impressão é necessário desabilitar o pop-up do navegador para o produto.

Procedimento

- Acessar a funcionalidade Gerenciamento de Ticket navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
- Clicar sobre o ticket desejado, no botão **"Mais opções"** e selecionar a alternativa **"Imprimir"**.



Ao clicar em imprimir o ticket por dentro ou por fora dele, é exibida a opção de colocar na impressão os comentários feitos no ticket.



5.6.1.16. Cadastrar Incidente de Requisição via Template

Esta funcionalidade permite o **Cadastro de Incidente de Requisição via Template**.

É possível cadastrar um modelo de incidente a ser utilizado na criação de um novo incidente.

Antes de começar

É necessário:

- ☒ Cadastre previamente o grupo, unidade, contrato. Assim como o portfólio com o serviço e as atividades de requisição e incidente registradas;
- ☒ Vincule o contrato ao serviço, o grupo ao contrato, a unidade ao contrato, o usuário à unidade e o usuário ao grupo;
- ☒ Tenha também as atividades de requisição e incidentes vinculadas ao contrato de serviço;
- ☒ Defina o tempo de atendimento das atividades de requisição e incidente;
- ☒ Cadastre os templates para registro de uma solicitação utilizando esta funcionalidade.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade de **Gerenciamento de Tickets** navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Selecione o campo de **"Cadastro via template"**. Uma lista com os templates disponíveis será exibida.
3. Selecione o template desejado e será exibida a tela de **Cadastro de Ticket** com os campos preenchidos de acordo com o template escolhido. Preencha as informações complementares necessárias;
4. Clique no botão de **"Ações"** e depois no botão **"Gravar"**.

5.6.1.17. Suspende um Ticket

Após criar um ticket é possível gerenciar suas etapas, incluindo suspender seu atendimento, conforme permissão do usuário logado, parando a contabilização do tempo de SLA para tornando mais eficaz o processo. Essa suspensão deixa o status do ticket como "Suspendido" para melhor identificar quais os tickets estão com seu tempo parado sem contabilização.

Antes de começar

- ☒ Para efetivar a suspensão o usuário deverá ter permissão para tal ação, além de possuir uma justificativa de suspensão previamente cadastrada.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade pelo menu principal `Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket` ;
2. Selecionar ou procurar pelo ticket;
3. Clicar sobre ele, selecionar o botão **"Mais Opções"** e escolher a opção **"Suspende"**.

O que fazer a seguir

Verificar na página de tickets relacionados se o mesmo se encontra com a situação **"Suspendido"**.

5.6.1.18. Verificar Meus Tickets

Esta funcionalidade tem por objetivo fornecer um resumo das solicitações de serviços (tickets) feitas pelo usuário.

O acesso às solicitações do usuário também pode ser realizado no Portal de Serviços, tornando a consulta mais rápida sem ter que entrar no sistema.

Esta tela possui um temporizador chamado **"Ativar/Desativar temporizador"** que, ao ser ativado com um clique, apresenta um cronômetro sobre o tempo gasto e o tempo restante para finalizar o atendimento da solicitação no campo **Tempo restante** da listagem de itens.

Antes de começar

- ☒ Para verificar os tickets pessoais é necessário registrar previamente solicitações de serviço e o item de configuração devendo este último estar vinculado à solicitação.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade através da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Minhas Requisições** ;
2. Digitar o item de configuração específico ou clicar em **"Pesquisar"** para aparecer a lista de todos os itens cadastrados.

5.6.1.19. Reabrir um Ticket

A funcionalidade permite reabrir o ticket finalizado.

Antes de começar

- ✓ É necessário o cadastro prévio dos tickets.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Clicar no botão de menu localizado no canto superior esquerdo da tela e depois clicar no item de **"Pesquisa Avançada"**;
3. Localizar o ticket desejado e logo clicar no botão **"Ação"** e em seguida **"Reabrir ticket"**;
4. Confirmar a reabertura do ticket.

5.6.1.20. Pesquisar Ticket no Modo Avançado

A funcionalidade permite refinar a busca pelos tickets através filtros taxativos.

Antes de começar

- ✓ Para realizar a pesquisa avançada dos ticket é necessário o cadastro prévio do mesmo e possuir chamados abertos, em qualquer situação e configurar os seguintes parâmetros: 40, 41, 261, 260 (com o valor default 1-Lista sem Restrição), 343 (com o valor default: "S") e o parâmetro 378 (se o usuário informar o valor igual a 0, o sistema sempre irá fazer o download em segundo plano. Se o usuário deixar o campo em branco, o sistema limita o download em segundo plano para cinco mil registros. Se o usuário colocar valor superior ou inferior a cinco mil registros, o sistema considera o valor informado pelo usuário).

Procedimento

- Acessar a funcionalidade Ticket navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
- Clicar no botão de menu localizado no canto superior esquerdo a tela e em seguida no item de **"Pesquisa Avançada"**;
- Preencher os filtros com a informação desejada. Lembrando que a eficácia da pesquisa depende do seguimento de algumas regras de permissão pelo filtro, tais como: execução, delegação, acompanhamento, visualização, grupo de usuários, vínculo com contrato, unidades e colaborador logado. Por isso, caso o parâmetro 61 esteja habilitado, serão disponibilizados somente as unidades vinculadas ao contrato ao qual tem vínculo com os grupos a que pertence;

Lista de Filtros

A interface de pesquisa avançada de tickets apresenta um formulário com os seguintes campos:

- Data de abertura***: Campo de data.
- Data de encerramento***: Campo de data.
- Número***: Campo de texto.
- Ordenação**: Menu suspenso com a opção "Número".
- Contrato**: Menu suspenso com a opção "Todos".
- Catálogo**: Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Tipo de solicitação**: Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Serviço/Serviço de Apoio**: Campo de texto.
- Atividade (Requisição/Incidente)**: Campo de texto.
- Item de Configuração**: Campo de texto.
- Situação**: Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Prioridade**: Menu suspenso com a opção "Todos".
- Grupo executor/solucionador**: Menu suspenso com a opção "Todos".
- Fase**: Menu suspenso com a opção "Todos".
- Origem**: Menu suspenso com a opção "Todos".
- Unidade**: Campo de texto.
- Localidade**: Campo de texto.
- Palavra-chave**: Campo de texto.
- Solicitante**: Campo de texto.
- Criada por**: Campo de texto.
- Responsável atual**: Campo de texto.
- ☐ Exibir campo de descrição em relatório?

- Os filtros disponíveis são:
 - Data de Abertura**: Filtra a lista pela data de abertura do ticket.
 - Data de encerramento**: Filtra a lista pela data de encerramento do ticket.
 - Número**: Filtra a lista por número do ticket.
 - Ordenação**: Seleciona o tipo de ordem dos itens no resultado da pesquisa.

- **Contrato:** Filtra a lista por contrato.
- **Catálogo:** Filtra a lista pelo catálogo.
- **Serviço/Serviço de Apoio:** Filtra a lista pelo serviço ou serviço de apoio.
- **Tipo de solicitação:** Filtra a lista por tipo, requisição, incidente ou procedimento.
- **Portfólio:** Exibe uma lista com todos os portfólios cadastrados no sistema.
- **Atividade (requisição/incidente):** Filtra a lista por atividade. O campo selecionável acima ativa ou desativa a opção de **Considerar Hierarquia**.
- **Item de Configuração:** Filtra a lista por IC
- **Situação:** Filtra a lista por situação do ticket: Em aberto, Suspenso, Cancelado, etc.
- **Prioridade:** Filtra a lista pelo número de prioridade.
- **Grupo Executor/Solucionador:** Filtra por grupos. Selecione um grupo na lista de grupos cadastrados.
- **Fase:** Filtra a lista por fase: captura ou execução.
- **Origem:** Filtra a lista por onde o ticket foi aberto.
- **Unidade:** O sistema pesquisa pelas Unidades que o usuário poderá atender. O sistema apresenta as Unidades que o usuário logado pode atender de acordo com o vínculo de grupo, uma vez que esse grupo é vinculado à contratos, e esses contratos possuem as Unidades vinculadas a eles;
- **Localidade:** Filtra a lista por localidade.
- **Palavra-Chave:** Digite uma ou mais palavras-chave.
- **Solicitante:** Filtra a lista pelo nome do solicitante.
- **Criada por:** Filtra a lista pelo nome do criador do ticket.
- **Responsável Atual:** Filtra a lista pelo responsável atual pelo ticket.
- É possível também **Salvar** um filtro para uso posterior.
- Após incluir os filtros desejados, clique no botão "**Pesquisar**";
- Escolher um dos formatos de arquivo (PDF, XLS e CSV) para gerar o relatório. Depois de escolher o formato, o sistema verificará o parâmetro 261 e encontrando registro maior que a quantidade permitida, será exibida a seguinte mensagem:
 - "A quantidade de registros encontrados ultrapassa a quantidade máxima permitida de visualização. Favor redefinir os filtros de pesquisa";
- Porém, caso a quantidade de registro retornada da pesquisa for menor que o limite no parâmetro 261, então o sistema verifica a configuração do parâmetro 378;
- É verificada a quantidade de registros para gerar o relatório em 2º plano, se a quantidade for maior que a quantidade parametrizada, então o sistema exibe a seguinte mensagem:
 - "O relatório está sendo processado. Uma notificação lhe será enviada quando estiver pronto."
- Caso o arquivo a ser gerado for muito extenso, o sistema disparará uma notificação na tela principal, informando que o download do mesmo está finalizado. Ao concluir, clicar no botão "**Visualizar**" para acessar o relatório através do link disponibilizado.

5.6.1.21. Localizar um Ticket

A tela de listagem de tickets algumas vezes poderá trazer uma relação extensa de itens, o campo de pesquisa proporciona um rápido direcionamento ao item desejado através de seu número ou nome da tarefa.

Antes de começar

- ☒ É preciso mais de um ticket registrado para que o campo de pesquisa retorne resultados.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade navegando pelo menu principal `Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket` ;
2. Clicar no campo de busca.

Regra: A eficácia da pesquisa depende do seguimento de algumas regras de permissão pelo filtro, tais como: execução, delegação, acompanhamento, visualização, grupos de usuários, vínculo com contrato, unidades e colaborador logado.

5.6.2. Escalonamento Hierárquico no Atendimento

Caso, ao solucionar um problema de usuário, o usuário identifique que sua demanda está fora de sua política e todas as ações possíveis para executá-la, é possível **reatribuir o atendimento a um grupo ou usuário diferente**.

Antes de começar

Para reatribuir uma requisição é necessário:

- ☒ Ter permissão dentro do grupo ao qual o atendente pertence.

E para que o sistema emita um aviso após determinados tempos de atribuições:

- ☒ Configure os parâmetros: número de vezes que uma solicitação foi atribuída;
- ☒ Configure o ID do modelo de e-mail e o grupo que o receberá depois que a quantidade definida de atribuições for excedida.

Procedimento

- Escolha para qual grupo a solicitação será direcionada no campo **Direcionar ao grupo**;
- Se o parâmetro acima estiver configurado corretamente, o sistema verificará a quantidade total de vezes que a solicitação foi direcionada e adicionará a essa contagem;
- Se o valor for igual ou superior ao valor definido, o sistema mostrará um campo com o valor armazenado e enviará um e-mail para o grupo pré-definido;

O que fazer a seguir

Verifique – na página inicial da lista de **Solicitações** – se na coluna **Grupo Atual** a solicitação foi escalada ao grupo correto.

5.6.2.1. Criar Regra de Escalonamento

Esta funcionalidade permite criar regras de escalonamento a fim de fornecer uma perspectiva de impacto à empresa ao gerir os atendimentos dos tickets (e suas eventuais requisições e incidentes) e proporcionar uma melhor alternativa de solução para ocorrências que não forem resolvidas em um tempo hábil, com maior objetivo de possibilitar a entrega dentro de um tempo hábil pré-estabelecido.

Ao criar regras para a notificação do responsável quando o ticket está em nível crítico de ruptura de seu SLA é possível evitar esta através de ações preventivas, escalonar este atendimento a outros grupos executores e respeitar assim seu tempo de atendimento.

Nas regras de escalonamento, através da avaliação do tempo de atendimento, pode-se realizar diversas ações automáticas sendo essas, criação de um novo ticket, envio de notificações, escalonar para outro grupo dentre outras de forma personalizada.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como, incluir, alterar e excluir a regra de escalonamento.

Antes de começar

- ✓ Para criar as regras de escalonamento, é necessário configurar o parâmetro 190 o valor **S** e cadastrar previamente os contratos, colaboradores, grupos, os portfólios de serviços e a ação automática do tipo escalonamento.
- ✓ Já no arquivo **citsmart.cfg**, é preciso configurar a propriedade **START_MONITORA_INCIDENTES** informando o parâmetro TRUE (somente o administrador do sistema operacional do servidor da aplicação realiza este ajuste).

Procedimento

- Acesse a funcionalidade Regras de Escalonamento navegando pelo menu principal **Processos > Gerência de Problema> Regras de escalonamento e notificações automáticas** OU **Processos > Gerência de Requisição e Incidente > Regras de escalonamento e notificações automáticas**
- Clique em **Novo**;
- Informar os dados gerais da Regra de escalonamento (Título, situação, o solicitante, o grupo executor do atendimento, o portfólio e contrato a ser vinculado à regra e o impacto e urgência do atendimento do ticket);
- Após preenchimento a Regra de Escalonamento deve ser salva e exibida na listagem.



Campos

Regras de escalonamento e instruções automatizadas

Título *

Situação *

Filtros

Solicitante *

Grupo executor

Portfólio *

Serviço *

Atividade *

Tipo *

Contrato *

Impacto *

Urgência *

Ações

Tipo *

Tempo

Formato

Condição

Data

Grupo

Usuário

Minuto de e-mail

Urgência *

Impacto *

Adicionar

Cancelar Limpar Voltar

Campo	Descrição
Título	Título da Regra de Escalonamento
Tipo	Tipo do Escalonamento
Contrato/Serviço/Portfólio	São as entidades que podem ser vinculadas com a regra de escalonamento
Solicitante	Campo para ligação da solicitação
Grupo Executor	Grupo que vai executar a solução
Unidade de medida	Tipo de formato utilizado para mensurar solução(Possibilidades: % ou Minutos)
Urgencia	Campo onde é imposto a prioridade
Impacto	Campo onde é dito o impacto em outras tarefas
Tipo de ação	Tipo do que vai ser feito a solução
SLA	Porcentagem da entrega
Tempo gasto	Tempo que precisa ser entregue
Data	Data proposta de entrega

Regras

- ✓ Deve enviado pelo menos um dos campos(Contrato, Portfólio, Serviço, Tipo de requisição, Atividade, Solicitante, Grupo Executor, Impacto, Urgencia).
- ✓ Deve ser escolhido pelo menos uma ação de solução.
- ✓ Apenas é gravada uma regra de escalonamento com uma ou mais ações.

Imagens de Entrega

Formato

--- Selecione ---

--- Selecione ---

Minutos

%

Situação *

--- Selecione ---

--- Selecione ---

Ativo

Inativo

Impacto *

--- Selecione ---

--- Selecione ---

Baixa

Média

Alta

Urgência *

--- Selecione ---

--- Selecione ---

Baixa

Média

Alta

Data

--- Selecione ---

--- Selecione ---

Data de criação

Data da última ocorrência

Data limite

SLA

5.6.3. Criar Modelo de Incidente

É possível cadastrar um modelo de incidente a ser utilizado na criação de um novo incidente.

Antes de começar

- ☒ Tenha um portfólio com pelo menos uma atividade cadastrada

Procedimento

1.

Campo	Descrição
Nome (*)	Escolha um nome para identificar o modelo
Origem do Contrato (*)	Selecione uma origem do contrato
Item de Configuração	Selecione o item de configuração relevante
Catálogo	Selecione um catálogo para ver suas atividades
Atividade (*)	Escolha uma atividade do catálogo selecionado
Contrato (*)	Selecione um contrato da lista de contratos
Unidade (*)	Selecione a unidade da lista
Urgência (*)	Selecione uma das opções disponíveis do contrato selecionado
Impacto (*)	Selecione uma das opções disponíveis do contrato selecionado
Descrição (*)	Insira uma descrição para o modelo

(*) Campos obrigatórios.

- Na parte inferior da página, estão os botões **Salvar**, **Excluir** e **Limpar**.
- Após salvar um novo modelo, ele ficará disponível para ser selecionado na tela **Criar Incidente**.

5.6.4. Notificar via E-mail Ticket Delegado

Este documento permite implementar a forma de envio de email de um ticket delegado, assim os tickets delegados terão um modelo de email próprio a ser enviado ao técnico.

Antes de começar

- ☒ Um modelo de email deverá ter sido cadastrado previamente e que as chaves a serem usadas em seu corpo de texto deverão ser as seguintes:

`${IDSOLICITACAOSERVICO}`

`${SERVICO}`

`${SOLICITANTE}`

`${DESCRICA0}`

Procedimento

1. Escolha o portfólio, clique em "**Avançar**";
2. Escolha o serviço e clique em "**Avançar**";
3. Clique na guia **Contratos**;
4. Selecione o contrato e clique em "**Avançar**";
5. Clique na guia "**Requisições**" e clique em "**Editar**";
6. Escolha a atividade;
7. No campo "**Modelo de e-mail Delegação**" escolha pelo modelo de e-mail cadastrado previamente;
8. Clique no botão "**Gravar**";
9. Na tela de parametrização ative os **parâmetros 438 (informar modelo de email de delegação)** e o **439 (opção "SIM")**;
10. Na tela de cadastro de grupo, no campo "**Colaboradores**", marque o checkbox "**Email**" das pessoas que irão receber o email daquele grupo.

O que fazer a seguir

Acesse o ticket desejado e efetue a delegação.

5.6.5. Criar um Ticket automaticamente a partir do Recebimento de um E-mail

Esta funcionalidade permite a criação automática de um ticket quando uma mensagem de e-mail é enviada para um determinado endereço. Neste contexto, a solução monitora constantemente a presença de mensagens na caixa de e-mail, e caso alguma mensagem tenha o status não lida, esta será utilizada para registro de um novo ticket.

Por exemplo, um usuário poderia solicitar determinado serviço enviando uma mensagem para servico@empresa.com. Após o recebimento do e-mail, a funcionalidade, verificando que existe uma nova mensagem, registra um ticket automaticamente. É importante destacar que após o registro do ticket, o e-mail é marcado como lido.

Os tickets serão lidos de acordo com a pasta da caixa de entrada, que deve ser configurada, e quaisquer e-mails não lidos dentro dessa pasta serão utilizados para abertura do ticket. Também é possível mover um email não lido de outra pasta para a pasta configurada.

Antes de começar

- ✓ Configure uma conta de e-mail para permitir o acesso via IMAP previamente.
- ✓ Configure a instância para utilização de rotinas batch, uma vez que a verificação de e-mail é uma tarefa agendada.

Procedimento

Passo 1 - Crie um modelo de ticket

Veja [Ação Automática via E-mail](#) e [Ação Automática de Incidentes/Requisições/Procedimentos](#).

Passo 2 - Configure acesso à bandeja de e-mails

Crie ação automática de e-mail, este cadastro é usado para disparar a leitura e o registro de solicitações.

Passo 3 - Crie uma rotina de verificação (batch)

Crie rotina batch, (veja Processamento Batch), do tipo "Classe Java" com o seguinte conteúdo:

JS JS

```
br.com.centralit.citcorpore.quartz.job.JobConfiguracaoAberturaAutomaticaViaEmail
```

 **Nota:** É possível ler o título do e-mail enviado, está guardado no campo **subject** da tabela *read_email_data_request*.

Além disso, caso haja a necessidade de recuperar outras informações constantes nos campos do e-mail, como destinatários marcados como cópia (CC) ou cópia oculta (BCC) utilize o script Rhino abaixo:

JS JS

```
var importNames = JavaImporter(); importNames.importPackage(Packages.br.com.citframework.util); var print = java.lang.System.out; va
```

O ticket será criado com o título do E-mail lido.

Regra: Para funcionalidade ser ativada, é necessário que o Título possua 3 elementos: "**Ticket** - **\$(IDSOLICITACAOSERVICO)**". Os termos podem ser inseridos em qualquer ordem, sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas, desde que a string completa possua os três elementos: a palavra **Ticket**, o sinal de - e um número para ID. Um exemplo que também funcionará: "Abertura - Foi criado o **TICKET** de número **{IDSOLICITACAOSERVICO}**"

Comentários

Após a abertura de um ticket por email, um ticket será criado no portfolio configurado, e as informações do corpo do Email serão inseridas no campo de **Descrição** do ticket.

Exemplo: um email com tabela enviado pelo Outlook.

RE: Envio de Tabela Formataada - 4Biz

Automacao - QA
Para: @ Automacao - QA

resposta pelo outlook

De: Automacao - QA <automacao@run2biz.com>
Enviado: terça-feira, 18 de março de 2025 16:33
Para: Automacao - QA <automacao@run2biz.com>
Assunto: Envio de Tabela Formataada - 4Biz

TIPO	MODELO (somente para split)		FUNÇÃO	TENSÃO (V)	ROTAÇÃO	FLUIDO REFRIGERANTE	Nº de Registro	DADOS DECLARADOS (PET)						CLASSE DE DESEMPENHO	
	UNIDADE INTERNA	UNIDADE EXTERNA						Capacidade de Refrigeração nominal	Carga Total (100%) 35°C		CEE (*) (calculado com base nos dados declarados)	CONSUMO DE ENERGIA (°°) Wh/Wh			
									W	Consumo			Wh/Wh		KWh/mês
Split hi- mail	UN109HNT	UN109EXT	-	Frio	220	Velocidade Fixa	R410a	006659/2014	9.000	2.637	2.734	836	3,27	17,6	A

As informações do email refletidas na descrição do ticket:

De: Automacao - QA
automacao@run2biz.com

Assunto: RE: Envio de Tabela Formataada - 4Biz

Descrição *

Descrição
resposta pelo outlook

De: Automacao - QA
Enviado: terça-feira, 18 de março de 2025 16:33
Para: Automacao - QA
Assunto: Envio de Tabela Formataada - 4Biz

TIPO	MODELO (somente para split)		FUNÇÃO	TENSÃO (V)	ROTAÇÃO	FLUIDO REFRIGERANTE	Nº de Registro	DADOS DECLARADOS (PET)						CLASSE DE DESEMPENHO	
	UNIDADE INTERNA	UNIDADE EXTERNA						Capacidade de Refrigeração nominal	Carga Total (100%) 35°C		CEE (*) (calculado com base nos dados declarados)	CONSUMO DE ENERGIA (°°) Wh/Wh			
									W	Consumo			Wh/Wh		KWh/mês
Split hi- mail	UN109HNT	UN109EXT	-	Frio	220	Velocidade Fixa	R410a	006659/2014	9.000	2.637	2.734	836	3,27	17,6	A

Quaisquer comunicações subsequentes pelo mesmo email também serão incluídas no ticket, na seção de **Comentários**:



Na imagem é possível ver um comentário incluído manualmente pelo sistema, e outro comentário inserido através da ação automática, após o email ser respondido no **Outlook**.

5.6.6. Como Criar e, em seguida, Encerrar um Ticket

Para atividades que não exigem um SLA, onde o atendente deseja apenas formalizar a requisição e execução da atividade, é possível configurar para que ocorra a criação e encerramento do ticket ao mesmo tempo.

Procedimento

1. É possível definir o fluxo de criação e encerramento do ticket de duas formas distintas:

- **1º Modo - Importar o fluxo:** é possível importar o fluxo com o script já cadastrado. Basta realizar download do anexo "**Fluxo JSON**" e clicar no botão "**Novo**", logo em seguida apertar o botão "**Importar**" e selecionar a opção "**JSON**". Realizar o upload do anexo e clicar em "**Importar**". Em seguida, para verificar o script, clicar na aba "**Diagrama**" e no ícone tarefa, e depois, apertar a aba "**Ação de entrada**";
- **2º Modo - Copiar o script:** já para copiar apenas o script, copiar o conteúdo do anexo "**Script**" e clicar no botão "**Novo**" e preencher os campos necessários. Depois, clicar na aba **Diagrama**, desenhar o fluxo referente a criação e encerramento de uma tarefa, selecionar e clicar sob a esta tarefa (pequena caixa cinza ao lado da tarefa) e na aba "**Ação de entrada**". É necessário copiar o **RhinoScript** no **construtor de expressões**, clicar no botão "**Construir expressões**" e selecionar a expressão do cadastro.

⚠ **Atenção!**

Não foram implementados controles para informações de captura, pois o tempo de atendimento e fechamento do ticket é muito curto. Caso seja necessário fazer o mesmo, será preciso implementar o registro das informações nas tabelas de captura.

5.6.7. Como Relacionar Grupo ao Contrato

Para relacionar grupo ao contrato, proceder conforme as orientações abaixo:

1. Acessar a funcionalidade através da navegação no menu principal. Será apresentada a tela de Parâmetros do Oxygen, clicar na aba **Pesquisa de Parâmetros do Oxygen**;
2. Realizar a pesquisa do parâmetro **"41 - Faz o controle de vínculo de colaboradores aos contratos (S/N)?"** e selecionar o mesmo;
3. No campo **valor**, informar o **valor "S"** para que seja exibido os contratos na tela de cadastro de grupo. Feito isso, clicar no botão **"Gravar"** para efetuar a operação, neste caso a data, hora e usuário serão armazenados automaticamente para uma futura auditoria;
4. Após configurar o parâmetro, acessar a funcionalidade de Cadastro de Grupo. Será apresentada a tela de cadastro de grupo, exibindo os contratos;
5. Caso o grupo que deseja vincular ao contrato já esteja registrado no sistema, realizar a pesquisa do grupo e selecionar o mesmo;
6. Feito isso, será exibida a tela de registro do determinado grupo;
7. Selecionar os contratos, os quais o grupo será vinculado. Após isso, clicar no botão **"Gravar"** para efetuar a operação, neste caso a data, hora e usuário serão armazenados automaticamente para uma futura auditoria.

5.6.8. Configurar Aprovação de Ticket via E-mail

Esta funcionalidade tem por objetivo aprovar ou rejeitar a solicitação de um ticket por meio do e-mail, sem a necessidade do administrador estar logado.

Antes de começar

- ✓ Para realizar a configuração do e-mail no ticket é necessário registrar previamente o usuário, o grupo e configurar **os parâmetros 33 e 370** conforme orientações das regras de parametrização referente a sistema.
- ✓ Também é preciso saber desenhar fluxo de aprovação de solicitação via e-mail cadastrado. Neste fluxo deverá existir a tarefa **"Aprovação"** e o desenho para envio de e-mail, cadastrar o modelo de e-mail com o modelo **"Aguardando Aprovação"** que se encontra em anexo e o servidor de e-mail deverá ser configurado com todos os parâmetros referentes a regras de parametrização de e-mail.

⚠ Atenção!

A aprovação de ticket via e-mail será possível apenas com os seguintes navegadores configurados como padrão: **Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge a partir da versão 42.17134.1.0.**

Procedimento

1. Selecione o fluxo de aprovação de solicitação e clique em **"Editar"**;
2. Na aba **Diagrama**;
3. No fluxo de aprovação de solicitação clique no ícone **"Envio de mensagem - email"** e em seguida na pequena caixa cinza próxima ao conector configurado;
4. Cadastre, na aba **Identificação**, o nome e o modelo de e-mail a ser utilizado;
5. Configure, na aba **Destinatários**, os tipos destinatários (grupo/usuário) do e-mail a ser enviado (o sistema não busca destinatários via **"Expressão"**).

Configurar a notificação de aprovação do e-mail

1. Cole o modelo de e-mail disponibilizado em HTML em anexo, no campo Texto e verifique as seguintes diretrizes:
 - **href="{TOKEN(serviceRequestIncident, \${IDSOLICITACAOSERVICO}, VIEW, 50)};**
 - **serviceRequestIncident** = Direcionamento da interface : esse campo não pode ser alterado pelo usuário;
 - **\${IDSOLICITACAOSERVICO}** = Chave para incrementar o número da solicitação de serviço : esse campo não pode ser alterado pelo usuário;
 - **VIEW** - chama o comando para abrir a solicitação : esse campo não pode ser alterado pelo usuário;
 - **MM (50)** - Tempo de expiração do token em Minutos : esse campo pode ser alterado pelo usuário;
2. Clique em **"Gravar"**.

⚠ Atenção!

O sistema de aprovação de ticket via e-mail aceita um prazo máximo de **35791 nos parâmetros de tempo**. Caso o usuário ultrapasse esse limite, **a configuração é setada automaticamente em 2 horas, ou 120 minutos.**

5.6.9. Criar Modelo de Template de Incidente, Requisição e Procedimento

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como, incluir, alterar e excluir um template para facilitar a abertura de uma nova solicitação.

Antes de começar

Para cadastrar um modelo/template de ticket:

- ☒ Registre previamente o contrato, estando esse vinculado ao serviço, ao grupo que é vinculado ao contrato e a unidade vinculada ao contrato;
- ☒ Tenha acesso à funcionalidade de Modelo de Ticket;
- ☒ Tenha o portfólio com o serviço;
- ☒ Vincule as atividades de requisição e incidente ao contrato de serviço;
- ☒ Tenha o tempo de atendimento das atividades de requisição e incidente definidos;
- ☒ Inclua o solicitante no grupo que está vinculado ao contrato para que seja possível registrar a solicitação;
- ☒ Configure o parâmetro 9.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade através da navegação no menu principal **Processos > Gerência de Requisição e Incidente > Modelo de Ticket;**
2. Preencher os campos disponibilizados;
3. Clique em **"Gravar"**.

5.6.10. Configurar Permissão de Acesso do Gerenciamento de Requisições/Incidentes

A funcionalidade de Permissão de Acesso permite definir quem terá acesso às funcionalidades da tela de Gerenciamento de Requisições e Incidentes e qual tipo de acesso é permitido (leitura, gravação e/ou exclusão).

Antes de começar

- ☒ Para definir a permissão de acesso às funcionalidades do ticket é necessário registrar previamente o perfil.

Procedimento

1. Escolha o perfil de acesso:
2. Clique em **"Editar"**;
3. Para cada funcionalidade do Gerenciamento de Requisições e Incidentes, selecionar as ações (visualizar, gravar e/ou deletar) que o Perfil poderá realizar;
4. Clique em **"Gravar"**.

5.6.11. Como Relacionar Unidade ao Contrato?

Para relacionar unidade ao contrato, proceder conforme as orientações abaixo:

1. Acesse a funcionalidade de Parâmetros da Oxygen através da navegação no menu principal. Após isso, será apresentada a tela de Parâmetros da Oxygen, clique na aba **Pesquisa de Parâmetros da Oxygen**;
2. Pesquise pelo parâmetro **"61 - Vincula contratos a unidade"** e selecione o mesmo. Após isso, será apresentada a tela de registro do parâmetro com o conteúdo referente ao registro selecionado;
3. No campo **valor**, informe o **valor "S"** para que seja exibido os contratos na tela de cadastro de unidade. Feito isso, clique no botão **"Gravar"** para efetuar a operação;
4. Após configurar o parâmetro, acesse a funcionalidade de Cadastro de Unidade. Será apresentada a tela de cadastro de unidade, exibindo os contratos;
5. Caso a unidade que deseja vincular ao contrato já esteja registrada no sistema, realize a pesquisa da unidade e selecione-a. Feito isso, será exibida a tela de registro da determinada unidade;
6. Selecione os contratos e as quais a unidade será vinculada;
7. Clique no botão **"Gravar"** para efetuar a operação, neste caso a data, hora e usuário serão armazenados automaticamente para uma futura auditoria.

5.6.12. Filtragem de Práticas Unificadas

Esta funcionalidade faz com que a plataforma mostre uma lista para visualizar todas as práticas.

Procedimento

Lista de Filtros de Práticas Unificadas

O sistema apresenta os seguintes filtros:

Campo	Descrição
Prática	Permite filtrar os tickets das seguintes práticas: Padrão em todos, Problema, Mudança, Liberação, Incidente, e Requisições;
Prioridade e	Permite filtrar a prioridade do ticket: Padrão em Todos, Alto, Médio, e Baixo. Depois que esse campo for selecionado, os campos Impacto e Urgência deverão ser bloqueados.
Solicitante e	Campo de preenchimento automático que permite filtrar o ticket pelo nome do solicitante;
Impacto	Permite filtrar pelo impacto dos Tickets criados: Padrão em Todos: Alto, Médio, e Baixo;
Urgência	Permite filtrar pela urgência dos Tickets criados: Padrão em Todos: Alto, Médio, e Baixo;
Período	Permite filtrar pelo período de abertura do ticket.
Situação	1. Todos: Apresentará todos os registros; 2. Em aberto: Apresentará os registros cujo estado difere de encerrado, concluído ou fechado; 3. Cancelada: Apresentará os registros cujo estado é de cancelamento; 4. Fechada: Apresentará os registros cujo estado é encerrado, concluído ou fechado;

 **Nota:** O sistema só devolverá Tickets que estejam **Abertos, Suspensos, Reabertos, Activos, ou Em Progresso**.

- Depois de selecionar o filtro, clique em **Pesquisar**;
- O sistema irá devolver o resultado encontrado;
- Se nenhum resultado for encontrado, o sistema mostrará uma mensagem indicando "**Nenhum resultado encontrado!**".

Apresentação de uma Lista de Práticas Unificadas

- É possível utilizar esta funcionalidade se houver um Ticket nas seguintes condições: **Aberto, Suspenso, Reaberto, ou Em Progresso**;
- Quando abre a tela de Práticas Unificadas, o sistema deve mostrar uma lista de Tickets em ordem decrescente de data ou hora de criação.

 **Atenção!**

É possível que existam **tickets** com números iguais, portanto esta triagem é necessária.

O sistema apresenta a lista com os seguintes campos:

Campo	Descrição
Prática EN	Incident (I), Request (R), Change (C), Release (R), Problem (P);
Prática PT/ES	Incidente (I), Requisição (R), Mudança (M), Liberação (L), Problema (P);
Número	ID do Ticket aberto para a prática mencionada;
Título	Apresenta o título do Ticket;
Prioridade	Apresenta a prioridade dos Tickets;
Data de Criação	Data e hora em que o Ticket foi criado;
Solicitante	Nome do usuário que solicitou a abertura do Ticket;
Urgência	Urgência registrada para o Ticket solicitado;
Data Limite	Se houver, data final em que deve ser encerrada;
Pré-visualização	Abre o Ticket em modo de pré-visualização em outra aba;
Impacto	Impacto registrado para o Ticket solicitado.

5.6.13. Analisar Tendências de Solicitações de Serviço

Esta funcionalidade tem por objetivo realizar uma análise das solicitações, baseada na quantidade crítica, para identificar quais itens vão influenciar em um lançamento de uma nova solicitação.

Antes de começar

- ☒ É necessário cadastrar anteriormente um Incidente ou Requisição de Serviço (ticket) vinculado a um contrato, além de um contrato ativo.

Procedimento

1. Acessar o menu principal **Análise de Tendências**, aba **Solicitações de Serviço**;
2. Preencher os campos disponibilizados:

Campo	Descrição
Período Data início	O sistema sugerirá o primeiro dia do mês/ano atual
Período Data final	O sistema sugerirá a data atual
Contrato	Contratos disponíveis
Departamento/Centro resultado/Unidade	Departamentos/Centros de resultado/Unidades disponíveis
Tipo	Incidente ou Requisição de Serviço

3. Clicar em "**Gerar Relatório**";
4. O sistema apresentará, com base nos filtros selecionados, no topo do relatório o **Número de registros**: (recuperado da pesquisa total) e, na parte inferior da grade, **Custo total** (soma de o custo de todos os incidentes ou requisições de serviço listadas), para cada incidente ou requisição de serviço mostrará as informações abaixo:

Campo relatório	Descrição
Ticket	Número de identificação do incidente ou requisição de serviço
Serviço	O Serviço relacionado ao Incidente ou Requisição de Serviço
Tipo	(i) Incidente ou (R) Requisição de Serviço
Custo	O custo do incidente ou requisição de serviço, indicado na atividade
Data	Data/hora do atendimento do incidente ou requisição de serviço
Data criação	Data/hora da criação do incidente ou requisição de serviço
Hora captura	Hora da captura do incidente ou requisição de serviço
Data final	Data/hora em que o incidente ou requisição de serviço terminou
SLA	SLA atribuído ao incidente ou requisição de serviço
SLA no prazo	Se o incidente ou a requisição de serviço está "no prazo" (com base no SLA)
Prioridade	Prioridade do incidente ou requisição de serviço
Solicitante	Solicitante do incidente ou requisição de serviço
Fechado por	Quem resolveu/fechou o incidente ou requisição de serviço
Grupo	Grupo de execução atribuído ao incidente ou requisição de serviço
Criado por	Criador do incidente ou requisição de serviço
Unidade	Unidade atribuída ao incidente ou requisição de serviço
Localização	Local da execução do incidente ou requisição de serviço

5.6.14. Analisar Tendência de Eventos

Esta funcionalidade tem por objetivo gerar gráfico de Análise de Tendência de Eventos por Serviço de Negócio em determinado período, a fim de realizar uma análise dos eventos.

A análise de tendências consiste na utilização de dados para projeção de resultados futuros.

Esta funcionalidade somente poderá ser usada em instâncias em que o cliente implantou também o módulo de Eventos.

Antes de começar

- ✓ Para realizar a análise de tendência de eventos, é necessário registrar previamente um contrato, uma solicitação de serviço (ticket), configurar a conexão do CITSmart Event Monitor, além de instalar e configurar a ferramenta de monitoração.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade através da navegação no menu principal **Análise de Tendências**, aba **Eventos**;
2. Preencher os campos disponibilizados;
3. Clicar em **"Pesquisar"**;
4. O sistema irá filtrar e totalizar os eventos que atendem aos filtros selecionados e gerará quatro guias de resultados, sendo: **Classificação, Item de Configuração, Serviço Técnico e Catálogo de Negócio**;
5. Em cada guia de resultado conterà um botão para geração do gráfico de análise de tendências, o qual apresenta as datas que compreendem o período informado nos filtros e o número quantitativo de ocorrências de eventos naquela determinada data. Portanto, para gerar o gráfico para análise de tendência dos eventos por classificação, IC, serviço técnico e/ou serviço de negócio, clicar no botão **"Gerar Gráfico"**.

5.6.15. Cadastrar a Execução do Ticket

A funcionalidade permite registrar a execução do ticket.

Antes de começar

- ✓ Para executar o ticket além da permissão para efetuar a operação e o cadastro prévio da causa de incidente e da categoria de solução, é necessário anteriormente, habilitar o parâmetro 298 (setar para o "S").
- ✓ É preciso também setar no parâmetro 253, o ID do e-mail escolhido para registrar ocorrência e o ID do modelo de e-mail de notificação no parâmetro 251.

Atenção!

Para que a opção **"Gravar solução/Resposta na Base de Conhecimento"** fique disponível ao marcar a opção **"Resolvida"** do ticket, é necessário configurar os parâmetros 182 e 192.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Localizar o ticket desejado, pressionar sobre o mesmo e clicar no ícone **"Abrir"**;
3. Na área intitulada **"Execução"**, clicar no ícone **"Adicionar nota"** e preencher os campos necessários (tecer o comentário pertinente, registrar a data e tempo gasto na execução do ticket). É possível permitir a visualização destas informações ao solicitante quando selecionar o campo **"Visível ao solicitante"**. Posteriormente, clicar em **"Salvar"** para efetuar a operação.

Clicar no botão de **"Opções"** e em seguida **"Gravar"** para concluir a operação.

5.6.16. Atender com Suporte Remoto

O atendimento de um ticket muitas vezes pode ser com usuários que não conseguem resolver somente com orientações do atendente. Por isso o produto disponibiliza o suporte remoto, ajudando assim a solucionar alguma questão.

Com o atendimento remoto é possível ver o histórico de atendimentos deste tipo, contribuindo assim com informações para um possível processo de auditoria.

Antes de começar

- ☒ Inicialmente, a Gerência de Configuração precisa estar implementada e o processo de inventário deve estar definido.
- ☒ Além disso, a funcionalidade de Acesso Remoto deve estar configurada.
- ☒ Por fim, o atendente deverá ter acesso ao Item de Configuração do solicitante.

Procedimento

1. Selecionar o ticket, clicar sobre o mesmo e em seguida no botão **"Abrir"** para capturar;
2. Clicar no botão **"Toogle"** (localizado no canto superior direito da tela) e em seguida, na guia **IC Relacionado**;
3. Pesquisar pelo item de configuração e clicar no botão **"Selecionar"**;
4. Clicar no botão **"Info"**;
5. Clicar no ícone **"Acesso Remoto"**;
6. Iniciar o atendimento remoto.

5.6.17. Alterar o SLA de um Ticket

Alterar o SLA do ticket significa modificar o tempo de atendimento do mesmo, estender ou encurtar o prazo de execução deste.

Antes de começar

- ☒ Para alterar o SLA é necessário ter a justificativa de ticket e o calendário previamente cadastrado.

Procedimento

1. Clicar sobre o ticket desejado, selecionar o botão **"Mais Opções"** e clicar na alternativa **"Alterar SLA"**;
2. Definir o tipo de SLA, o tempo (prazo) de atendimento, o calendário a ser utilizado para contabilizar este tempo, a justificativa e seu complemento referente a mudança de tempo.

5.6.18. Gerenciar Equipes com Kanban

Esta opção tem por objetivo auxiliar gestores no acompanhamento detalhado de suas filas de atendimento de tickets, fazendo uso da técnica de gestão chamada de *Kanban*.

O *Kanban* é a utilização de cartões (post-it e outros) para indicar o andamento dos fluxos de produção.

Nesses cartões são colocadas indicações sobre uma determinada tarefa, por exemplo, "para executar" / "em execução" / "feito", e sempre que o fluxo avança seu posicionamento muda para a direita no quadro.

Antes de começar

- ☒ Para realizar a movimentação do quadro *Kanban* é preciso ter ao menos um ticket registrado, além de possuir perfil de acesso com permissão para tal movimento.

Procedimento

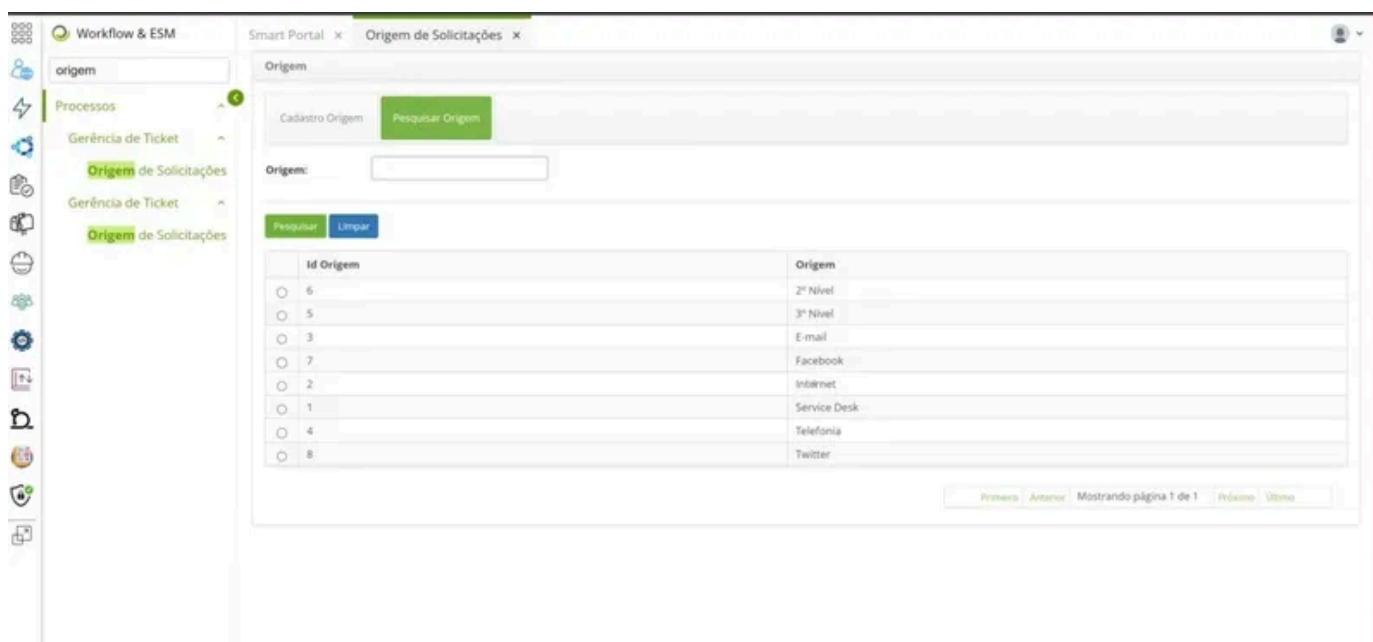
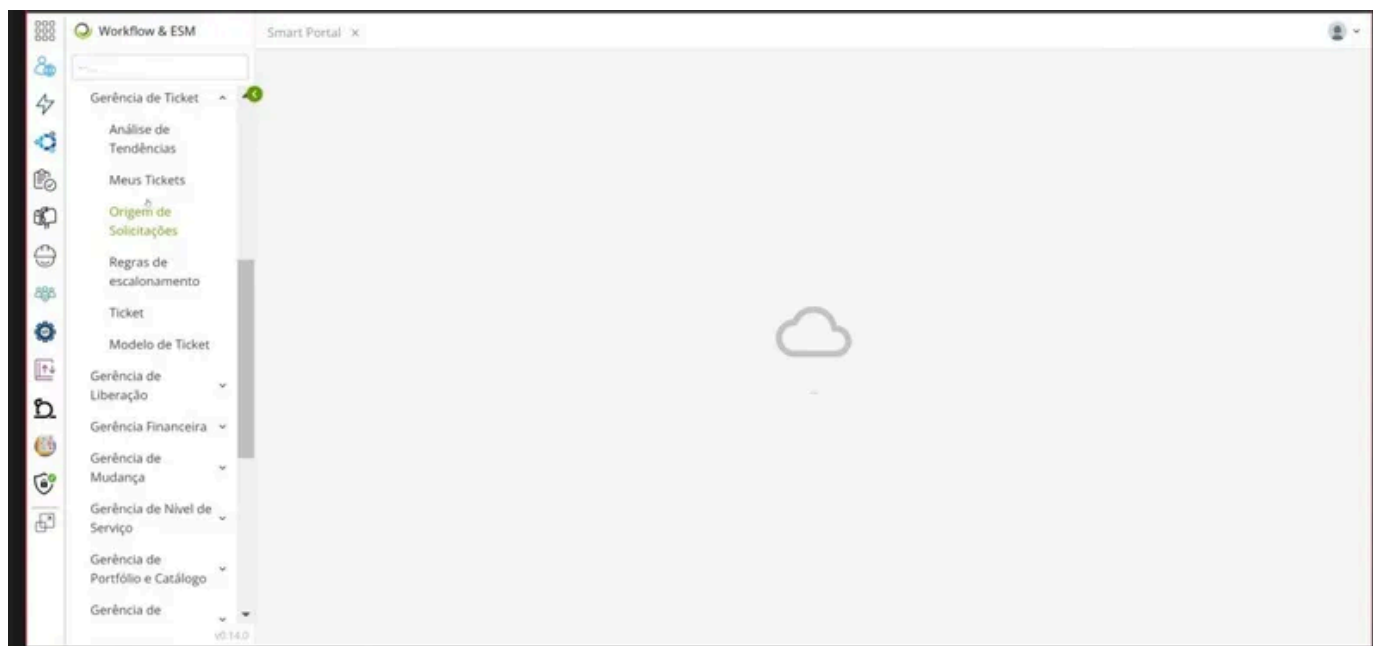
1. Acessar a funcionalidade pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Clicar na visualização de tickets pelo modo Atendente, através do botão **"Por atendente"**;
3. Filtrar a visualização dos cartões;
4. Gerenciar os cartões.

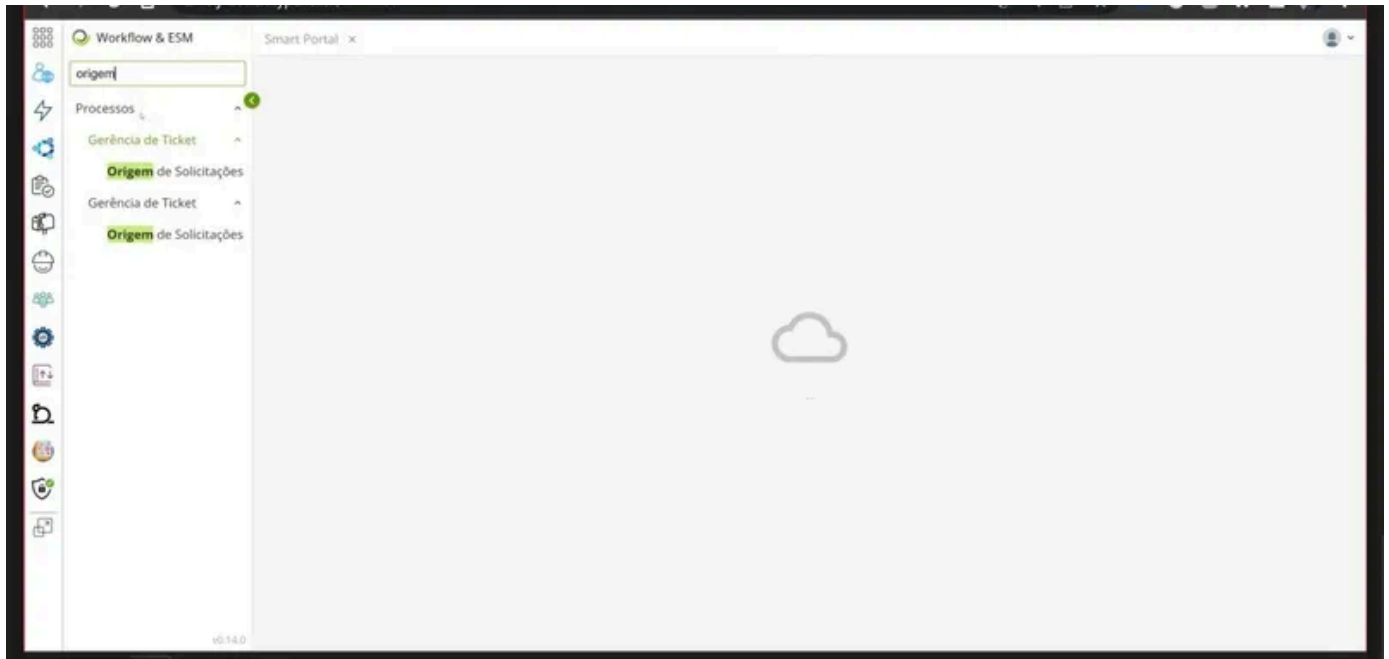
5.6.19. Cadastrar Origem de Ticket

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como, incluir, alterar e excluir diversos tipos de equipes ou áreas que podem gerar um ticket.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade através da navegação no menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Origem de Solicitações** ;
2. Preencher o campo disponibilizado;
3. Clicar em **"Gravar"**.





5.6.20. Agendar Atividade de Ticket

A funcionalidade permite agendar atividades a partir do ticket.

Antes de começar

- ✓ É necessário ter os grupos de atividade periódica cadastrados para agendar as atividades do ticket.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade Gerenciamento de Ticket navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Clicar sobre o ticket desejado e selecionar a alternativa "**Agendar atividade**" no menu **opções**;
3. Clicar na aba "**Criar Agendamento**" e preencher os campos necessários;
4. Clicar no botão "**Gravar**" para efetuar a operação. Lembrando que as atividades agendadas poderão ser visualizadas na **Agenda de Atividades**, localizada no menu interno do ticket.

5.6.21. Suspender Reativar Múltiplos Tickets/ Problemas

A funcionalidade permite a suspensão ou reativação de múltiplos tickets ao mesmo tempo.

Antes de começar

- ✓ Para suspender/reativar múltiplos tickets é necessário possuir cadastros prévios do mesmo e permissão para suspender e reativar múltiplos tickets e cadastrar previamente o contrato, colaborador, grupo e a justificativa de ticket.

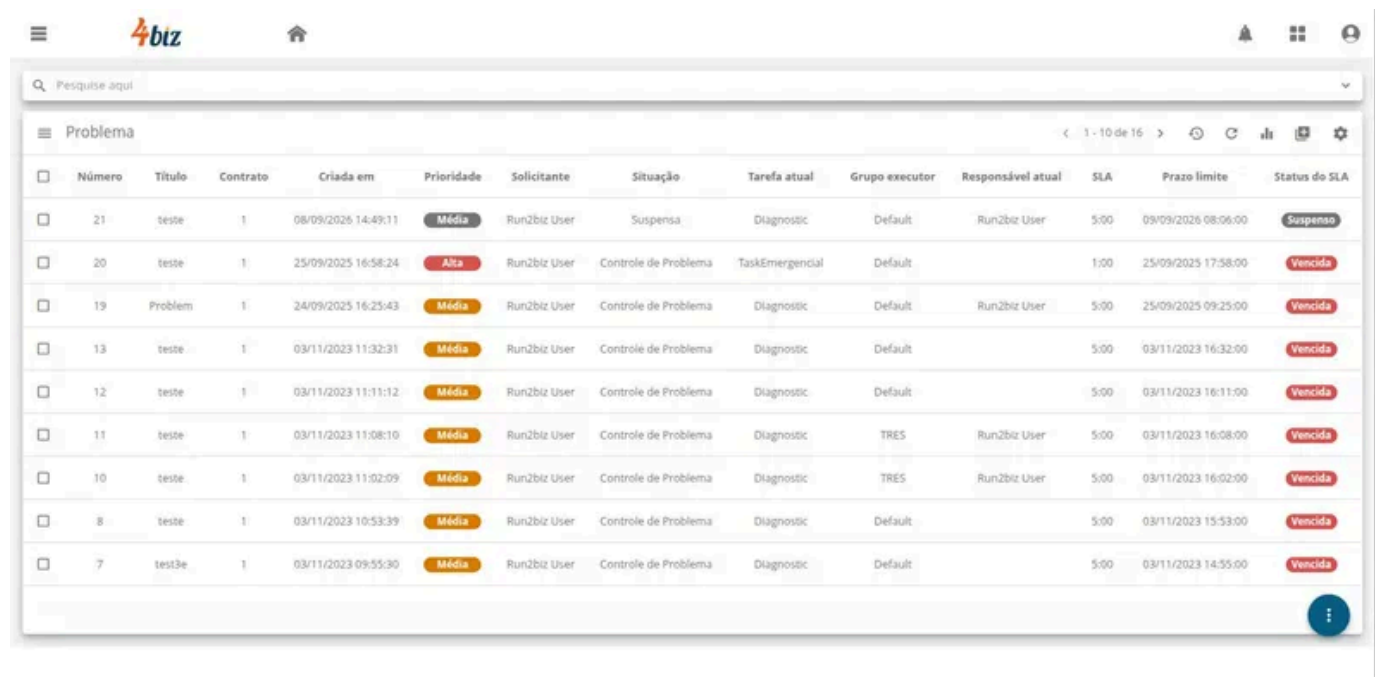
Procedimento

1. Acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Tickets navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket** ;
2. Clicar no ícone **"Opções"** localizado no canto superior direito da tela e em **"Suspensão/Reativação"**:
 - Para suspender múltiplos ticket, selecione esta opção no primeiro campo da janela aberta e preencher os filtros com as solicitações que serão suspensas em massa, tais como: contrato, solicitante da solicitação (o responsável por solicitar a suspensão - este campo filtra os tickets cujo o solicitante está), grupo, a justificativa e o complemento desta. Após os dados informados, clicar no botão **"Suspender"** para efetuar a operação;
 - Para reativar múltiplos tickets, selecionar a opção **"Reativar Solicitação"** preencher os campos necessários, tais como: contrato, solicitante e o grupo responsável pelo atendimento dos tickets que serão suspensos e em seguida clicar no botão **"Reativar"** para efetuar a operação.

Problemas também podem ser suspensos

O mesmo recurso descrito acima vale para **problemas** — mudam apenas o caminho de acesso e o efeito sobre a coluna de SLA da lista:

- Acesse pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Problemas > Problema** (em vez de Gerenciamento de Requisição e Incidente > Ticket). Permissão e justificativa previamente cadastrada seguem sendo exigidas, e o procedimento é o mesmo: localizar o problema, **"Mais Opções"** > **"Suspender"**.
- Na lista de problemas, a coluna **Status do SLA** passa a exibir **Suspenso** (em vez de "Vencida") enquanto o problema estiver suspenso, e a prioridade é exibida em cinza.
- O problema não entra nos contadores de "vencidos" e "a vencer" do painel enquanto suspenso.
- Diferente de um ticket, delegar, atribuir ou reclassificar a tarefa **não** reativa o SLA de um problema — apenas a ação **Reativar** faz isso (veja a seguir, recurso exclusivo do fluxo de problema).



	Número	Título	Contrato	Criada em	Prioridade	Solicitante	Situação	Tarefa atual	Grupo executor	Responsável atual	SLA	Prazo limite	Status do SLA
☐	21	teste	1	08/09/2026 14:49:11	Média	Run2biz User	Suspensa	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	09/09/2026 08:06:00	Suspensa
☐	20	teste	1	25/09/2025 16:58:24	Alta	Run2biz User	Controle de Problema	TaskEmergencial	Default		1:00	25/09/2025 17:58:00	Vencida
☐	19	Problem	1	24/09/2025 16:25:43	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	25/09/2025 09:25:00	Vencida
☐	13	teste	1	03/11/2023 11:32:31	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 16:32:00	Vencida
☐	12	teste	1	03/11/2023 11:11:12	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 16:11:00	Vencida
☐	11	teste	1	03/11/2023 11:08:10	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	TRES	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:08:00	Vencida
☐	10	teste	1	03/11/2023 11:02:09	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	TRES	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:02:00	Vencida
☐	8	teste	1	03/11/2023 10:53:39	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 15:53:00	Vencida
☐	7	teste	1	03/11/2023 09:55:30	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 14:55:00	Vencida

Lista de problemas com um problema suspenso, exibindo Suspenso na coluna Status do SLA.

Reativar um Problema

(Esta ação é exclusiva do fluxo de problema — não existe hoje para tickets de requisição/incidente, por isso o procedimento completo abaixo.)

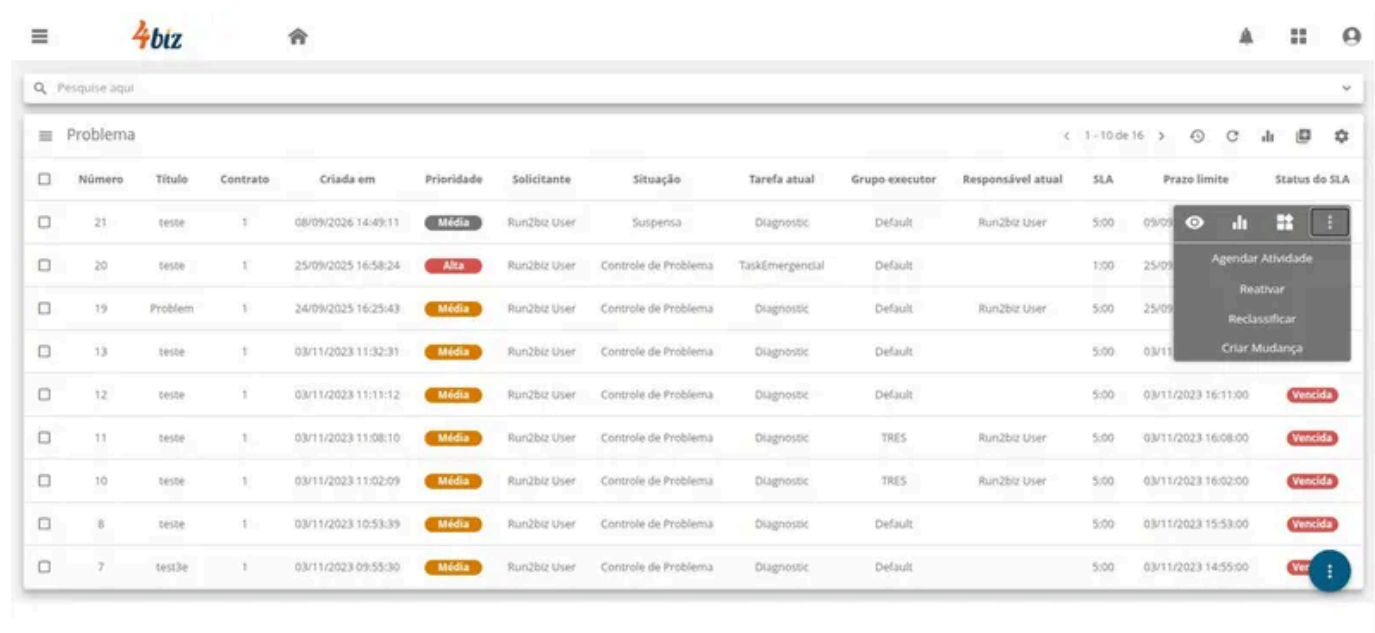
A reativação devolve o problema à contagem normal de SLA e recalcula o prazo-limite somando de volta o tempo em que o problema ficou suspenso, de forma que o saldo de prazo que havia antes da suspensão não se perde. Se o SLA já estava vencido antes da suspensão, ele continua vencido após a reativação.

Antes de começar

Para reativar, o usuário deverá ter a permissão Reativar na tarefa atual do fluxo do problema. Sem essa permissão, o sistema exibe a mensagem "Você não tem permissão para reativar esta tarefa".

Procedimento

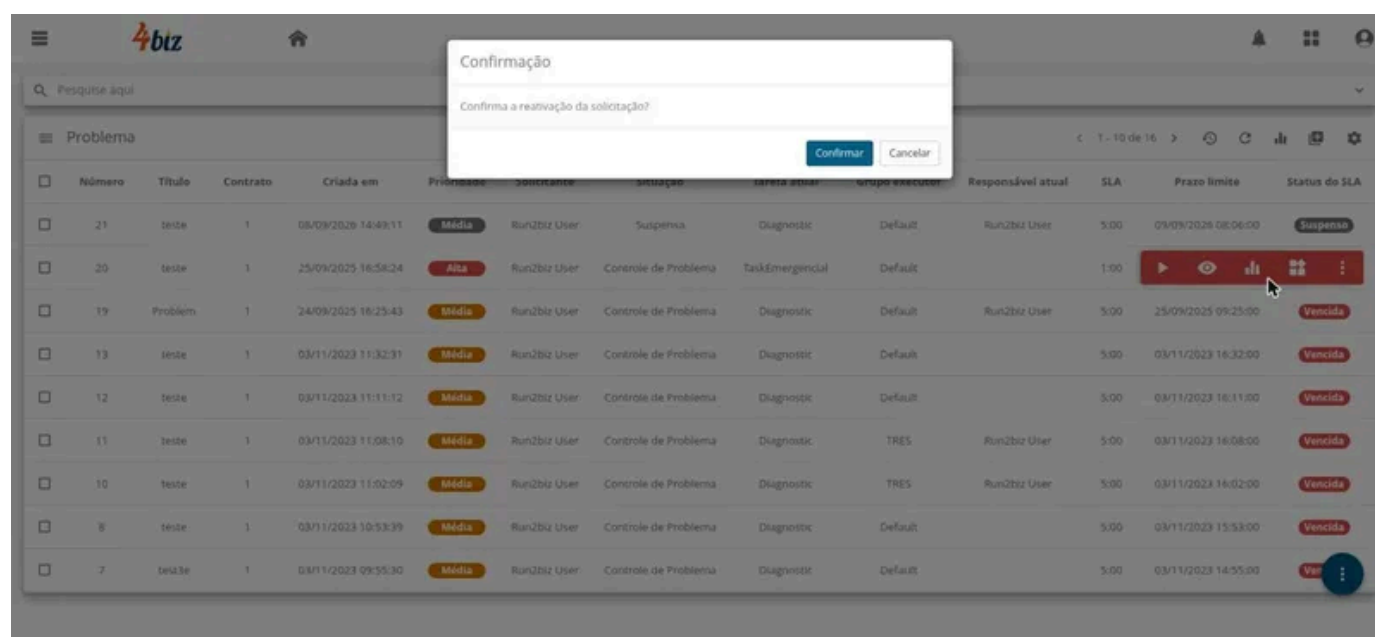
- 1 - Acessar a funcionalidade pelo menu principal Práticas > Gerenciamento de Problemas > Problema;
- 2 - Selecionar ou procurar pelo problema suspenso;
- 3 - Clicar sobre ele, selecionar o botão "Mais Opções" e escolher a opção "Reativar";



	Número	Título	Contrato	Criada em	Prioridade	Solicitante	Situação	Tarefa atual	Grupo executor	Responsável atual	SLA	Prazo limite	Status do SLA
☐	21	teste	1	08/09/2026 14:49:11	Média	Run2biz User	Suspensa	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	09/09/2026 08:06:00	Suspensa
☐	20	teste	1	25/09/2025 16:58:24	Alta	Run2biz User	Controle de Problema	TaskEmergencial	Default	Run2biz User	1:00	25/09/2025 09:25:00	Vencida
☐	19	Problem	1	24/09/2025 16:25:43	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	25/09/2025 09:25:00	Vencida
☐	13	teste	1	03/11/2023 11:32:31	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:32:00	Vencida
☐	12	teste	1	03/11/2023 11:11:12	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:11:00	Vencida
☐	11	teste	1	03/11/2023 11:08:10	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	TRES	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:08:00	Vencida
☐	10	teste	1	03/11/2023 11:02:09	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	TRES	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:02:00	Vencida
☐	8	teste	1	03/11/2023 10:53:39	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	03/11/2023 15:53:00	Vencida
☐	7	teste	1	03/11/2023 09:55:30	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	03/11/2023 14:55:00	Vencida

Menu de opções da linha, com a ação Reativar disponível para um problema suspenso.

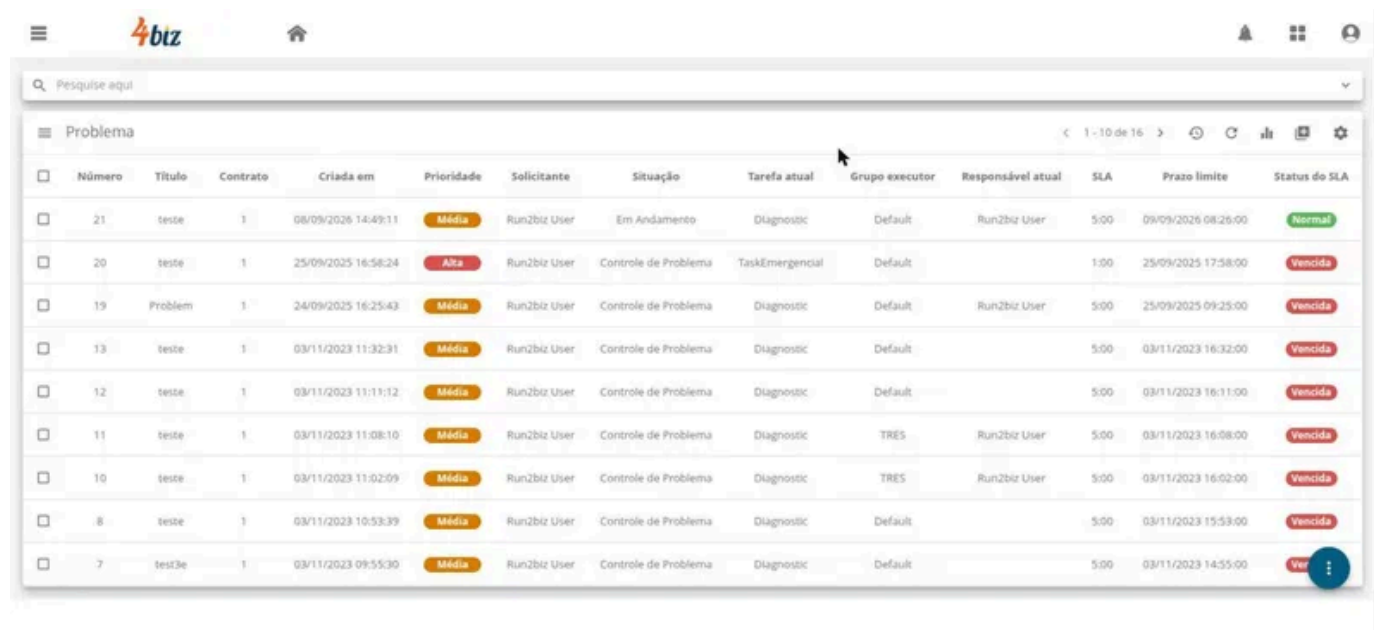
4 - Confirmar a reativação na janela de confirmação.



Janela de confirmação da reativação.

O que fazer a seguir

Verificar na lista de problemas se ele voltou para a situação "Em Andamento", com Status do SLA "Normal" e o prazo-limite recalculado.

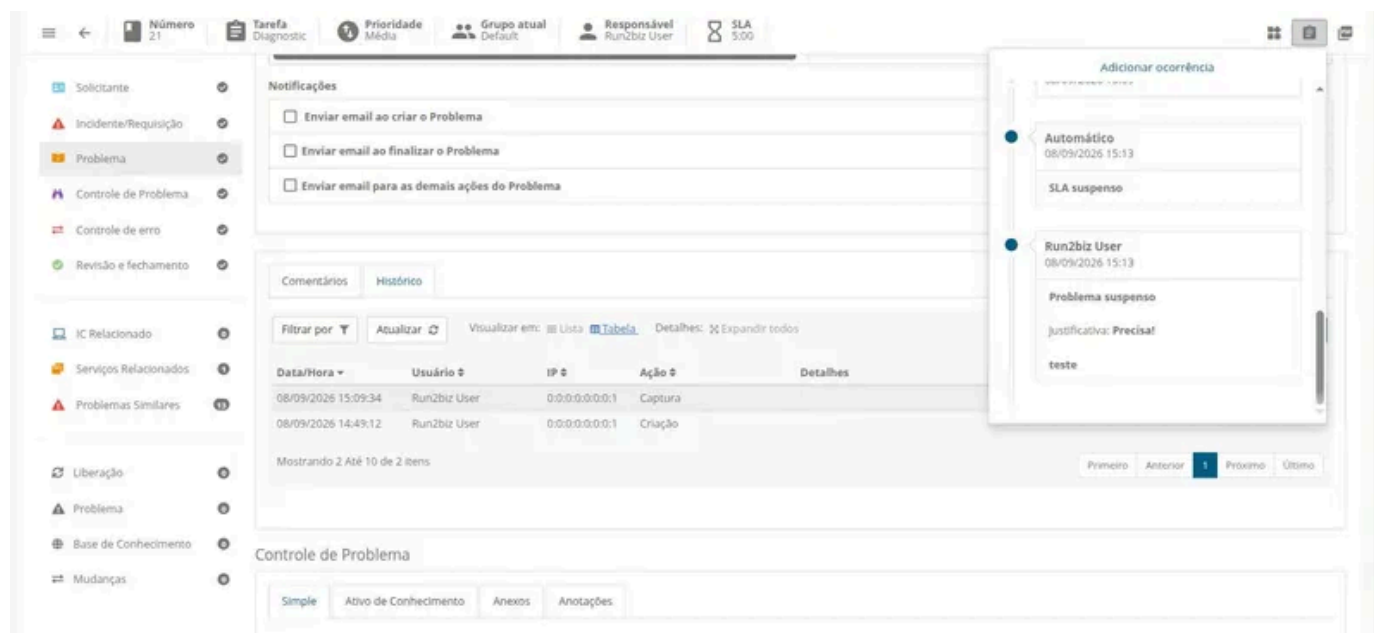


Número	Título	Contrato	Criada em	Prioridade	Solicitante	Situação	Tarefa atual	Grupo executor	Responsável atual	SLA	Prazo limite	Status do SLA
21	teste	1	08/09/2026 14:49:11	Média	Run2biz User	Em Andamento	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	09/09/2026 08:26:00	Normal
20	teste	1	25/09/2025 16:58:24	Alta	Run2biz User	Controle de Problema	TaskEmergencial	Default		1:00	25/09/2025 17:58:00	Vencida
19	Problem	1	24/09/2025 16:25:43	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default	Run2biz User	5:00	25/09/2025 09:25:00	Vencida
13	teste	1	03/11/2023 11:32:31	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 16:32:00	Vencida
12	teste	1	03/11/2023 11:11:12	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 16:11:00	Vencida
11	teste	1	03/11/2023 11:08:10	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	TRES	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:08:00	Vencida
10	teste	1	03/11/2023 10:02:09	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	TRES	Run2biz User	5:00	03/11/2023 16:02:00	Vencida
8	teste	1	03/11/2023 10:53:39	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 15:53:00	Vencida
7	test3e	1	03/11/2023 09:55:30	Média	Run2biz User	Controle de Problema	Diagnostic	Default		5:00	03/11/2023 14:55:00	Vencida

Lista de problemas após a reativação, com o prazo-limite recalculado.

Histórico da suspensão e reativação de um Problema

As ocorrências geradas automaticamente pela suspensão e pela reativação de um problema aparecem no histórico com rótulos próprios — **Problema suspenso** e **Problema reativado** (nos tickets de requisição/incidente, os rótulos continuam sendo "Requisição/Incidente suspenso(a)" e "reativado(a)"). Essas ocorrências aparecem ao lado das ocorrências automáticas **SLA suspenso** e **SLA reativado**, que continuam sendo geradas normalmente.



Notificações

- ☐ Enviar email ao criar o Problema
- ☐ Enviar email ao finalizar o Problema
- ☐ Enviar email para as demais ações do Problema

Comentários Histórico

Filtrar por [v] Atualizar [↻] Visualizar em: [v] Lista [v] Tabela [v] Detalhes: [v] Expandir todos

Data/Hora	Usuário	IP	Ação	Detalhes
08/09/2026 15:09:34	Run2biz User	0:0:0:0:0:0:1	Captura	
08/09/2026 14:49:12	Run2biz User	0:0:0:0:0:0:1	Criação	

Mostrando 2 Até 10 de 2 itens

Controle de Problema

Simple Ativo de Conhecimento Anexos Anotações

Adicionar ocorrência

- Automático**
08/09/2026 15:13
SLA suspenso
- Run2biz User**
08/09/2026 15:13
Problema suspenso
Justificativa: Precisa!
teste

Painel de ocorrências mostrando SLA suspenso e Problema suspenso.

The screenshot displays the 4biz Oxygen Service Management interface. The main form is titled 'Solicitante' (Requester) and contains fields for 'Solicitante *' (Run2biz User), 'Telefone' ((215) 24164-5464), 'E-mail *' (euler.ramos@run2biz.com - x), 'Unidade *' (Default), 'Localidade Física', and 'Origem *' (2º Nível). Below these is a section for 'Outras informações' (Other information). The interface also shows a sidebar with navigation options like 'Incidente/Requisição', 'Problema', 'Controle de Problema', 'Controle de erro', 'Revisão e fechamento', 'IC Relacionado', 'Serviços Relacionados', and 'Problemas Similares'. At the bottom, there are buttons for 'Cadastrar' (Register) and 'Adicionar' (Add).

Adicionar ocorrência

- Run2biz User
08/09/2026 15:13
- Automático
08/09/2026 15:33
SLA reativado
- Run2biz User
08/09/2026 15:33
Problema reativado

Painel de ocorrências mostrando SLA reativado e Problema reativado.

5.6.22. Cadastrar Ocorrências referente ao Ticket

A funcionalidade permite registrar em comentários todos os passos da execução do ticket (suas ocorrências). Nesta nova versão da funcionalidade de tickets, será disponibilizado um "Editor de texto" para a inserção dos comentários pertinentes as ocorrências sucedidas.

Atenção!

Os comentários sobre as ocorrências poderão ser alterados, excluídos ou pesquisados (por seu conteúdo), na área intitulada de **"Comentários"**.

Nota: O histórico de todos os comentários do ticket pode ser visualizado ao clicar na aba **"Histórico"**, localizado no canto superior direito da tela. No histórico, fica registrado todas as ações realizadas desde a criação até o encerramento, servindo como Auditoria.

Antes de começar

- ✓ Para executar o ticket, além da permissão para efetuar a operação e o cadastro prévio, é necessário anteriormente habilitar os parâmetros 251, 252, 253 e 298. Para o envio do comentário via e-mail é necessário configurar o serviço de mensageria.

Procedimento

1. Acessar a funcionalidade de **Gerenciamento de Tickets** navegando pelo menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ticket > Ticket** ;
2. Localizar o ticket desejado, pressionar sobre o mesmo e clicar no ícone **"Abrir"**;
3. Na área intitulada **"Comentários"**, preencher os campos necessários (tecer o comentário pertinente, registrar a data e tempo gasto na execução do ticket) e clicar no ícone **"Adicionar"**. Também é possível escolher permitir que o comentário fique disponível para todos (Opção **"Público"**) e/ou marcar a opção de envio de e-mail ao solicitante do ticket.

5.6.23. Captura de Incidente ou Requisição de Serviço

Capturar o incidente ou requisição de serviço significa assumir a responsabilidade pelo atendimento de um ticket ou contribuir para a solução deste. Caso o usuário tenha permissão, é possível alterar os dados de formulários. Os formulários podem ser personalizados via lowcode tendo qualquer tipo de informação desejada como detalhes, custos adicionais, visualizar dados da unidade ou qualquer campo que tenha dentro do banco de dados da ferramenta, por webservice ou integração.

Para garantir a integridade das informações e evitar conflitos durante o atendimento, a plataforma possui mecanismos de controle de concorrência no acesso a tickets. Isso significa que, quando um ticket está sendo visualizado ou editado por um usuário, o sistema gerencia o acesso de outros usuários à mesma informação em tempo real.

Antes de começar

- ✓ Para realizar a captura é necessário pelo menos um ticket aberto.
- ✓ É necessário possuir permissão para visualizar, capturar e realizar as ações possíveis dentro do ticket.

Procedimento

1. Localize o ticket desejado, pressionando uma vez para abrir as ações e selecionando o botão **"Abrir"** ou com um clique duplo para abri-lo diretamente.
2. Caso o sistema identifique que o usuário executor está vinculado a mais de um grupo que poderia promover a execução desse ticket, o sistema exibe uma interface para que o usuário identifique o grupo que irá executar a tarefa.

Regra de Negócio

- ✓ Não se pode capturar uma tarefa que não tenha permissão para execução, porque, se não tem grupo não tem tarefa.
- ✓ Não se pode capturar uma tarefa, uma vez que já foi, pelo usuário, capturada;
- ✓ Não se pode capturar uma tarefa se ela já foi encerrada;
- ✓ Se tiver apenas um grupo executor, deve-se setar ele automaticamente;
- ✓ Se tiver mais de um grupo executor, deve-se solicitar que o usuário o informe;
- ✓ Aplicar o grupo executor ao campo `executor_group_id`;
- ✓ Atualizar a `captureControlRequest` com o grupo executor correto;

Troubleshooting na inclusão de mais de um grupo no fluxo.

Atenção!

Se um usuário logado tiver permissão em dois ou mais grupos cuja tarefa de grupo foi atribuída, o sistema pode não conseguir identificar qual o grupo que deveria atuar, e pode escolher aleatoriamente entre os grupos disponíveis. Para evitar esse problema, é necessário seguir o procedimento descrito abaixo. Dessa forma, o sistema deverá apresentar uma caixa pop-up para que o usuário selecione qual dos grupos irá executar a tarefa em questão.

1. Deverá ser gravada na tabela **Item - Trabalho - fluxo**:
2. Atualizar a tabela `capturecontrolservicerequest`, para se registrar corretamente os grupos que já executaram a tarefa, no caso, de uma delegação o sistema remove as atribuições e atribui a outros grupos e usuários;

3. Criar script para atualizar este campo;
4. Descontinuar o campo idgrupoatual no banco de dados;
5. Avisar os técnicos de suporte, clientes e todo o pessoal envolvido que este campo idgrupoatual foi descontinuado, ou seja, ele não mais será alimentado pelo sistema.

Atenção!

Se o **parâmetro 452** (Continuar na tela de Ticket após salvar?) estiver ativo o ticket é capturado automaticamente.

É preciso verificar esse caso, e antes de capturar o ticket é preciso fazer o processo (acima) de informar qual o grupo;

Tabelas:

bpm_itemtrabalhofluxo - executor_group_id , idresponsavelatual

capturecontrolservicerequest

Informações sobre o incidente ou a requisição de serviço

Após a abertura da requisição de serviço ou incidente, o sistema recuperará as informações da requisição ou incidente.

Campos

<u>Campo</u>	<u>Descrição</u>
Solicitante	Nome do solicitante (pode ser pesquisado com %%)
E-mail	Adicionar um e-mail para o solicitante
Unidade	Unidade do solicitante
Origem do contato	Service Desk, E-mail, Facebook, Twitter, entre outros
Histórico do solicitante	O histórico do solicitante com o número de tickets, tickets resolvidos dentro do prazo, tickets atrasados, tickets ainda abertos, tickets em execução e atrasados e o nível de satisfação
Portfólio	Os portfólios aos quais o usuário está vinculado
Serviço	Os serviços do portfólio selecionado
Actividade	As atividades do serviço selecionado
Contrato	Contratos vinculados ao portfólio
Impacto	Impacto da atividade
Urgência	Urgência da atividade
Descrição	Descreverá as necessidades do ticket. Este campo permite uma quantidade elevada de caracteres.
Enviar e-mail	Selecione quais tipos e e-mail o usuário receberá

Capturar o Incidente ou Requisição de Serviço

Para se tornar responsável pelo incidente ou requisição de serviço, você pode encontrar na barra de menus superior a opção **"Atribuir ticket"** para se tornar responsável por ele.

Após capturar um ticket e tornar-se responsável pela tarefa, é possível "descapturar" o ticket, retornando-o ao status anterior.

Regras para descaptura de ticket:

- Somente é possível descapturar um ticket cujo responsável seja o próprio usuário logado.
- Não é possível descapturar um ticket cuja tarefa atual no fluxo seja de Aprovação/Revisão
- Não é possível descapturar um ticket cujo status seja Fechado, Cancelado ou Suspenso.

Itens da Barra de Ferramentas

<u>Item</u>	<u>Descrição</u>
Voltar	Voltar para a área de trabalho do Service Desk
Número	Identificador de incidente ou requisição de serviço
Tarefa	Etapa do fluxo de serviço
Grupo atual	O grupo responsável pela solução
Atribuição	A pessoa responsável pelo incidente ou requisição de serviço
SLA	Tempo total para resolução
Tempo limite	Data e hora limite para atendimento
Anexos	Exibir os anexos existentes ou anexar novo objeto
Visualizar fluxo	Mostrar o fluxo de serviço
Scripts	Mostrar scripts para atender o serviço
Conhecimento	Aparece quando há conhecimento vinculado à etapa do fluxo
Layout	Ativa a edição do layout da página (30% - 70%, 50% - 50% e 100%)

Nota

Se o ticket não estiver capturado o campo grupo atual apresentará o nome do grupo atual o memo que está na listagem de tickets.

Se o ticket estiver capturado ele terá que escolher o grupo executor e ele será exibido no campo grupo atual.

Opções do Ticket

Nas opções, temos:

<u>Opção</u>	<u>Descrição</u>
Atribuir ticket	Tornar-se responsável pelo incidente ou requisição de serviço
Delegar	Delegar o incidente ou a requisição de serviço para outro atendente
Suspender	Suspender o atendimento do incidente ou requisição de serviço
Alterar SLA	Alterar o SLA atribuído ao incidente ou requisição de serviço
Reclassificar	Reclassificar o portfólio/serviço/atividade do incidente ou requisição de serviço
Criar sub-ticket	Criar um sub-incidente ou requisição de serviço para o atendimento
Criar ticket relacionado	Vincular um incidente ou uma requisição de serviço relacionada ao atendimento
Agendar atividade	Pode criar uma programação de atividades para o incidente ou requisição de serviço
Imprimir	Imprimir as informações de incidente ou requisição de serviço

Atender um Incidente ou Requisição de Serviço

O início efetivo do atendimento ocorre desde a captura do incidente ou requisição de serviço até o término ou encaminhamento para outra área. Vários recursos podem ser usados pelo analista: comentários, histórico, envio de notificação por e-mail e registro de horas. Adicionar Comentários/Visualizar Histórico

O usuário pode escrever um comentário e executar as seguintes ações:

Após adicionar o comentário, também é possível visualizar e interagir com todos os comentários feitos no ticket (Editar - Excluir - Responder o comentário).

Outra opção para comentar e visualizar os comentários é através da Pesquisa Rápida na própria Interface de Atendimento.

1. Para acessar essa funcionalidade vá até o menu `Processos > Gerência de ticket > Ticket` ;
2. Clique em **"Pesquise aqui"** e habilite a funcionalidade **"Tickets com permissão de comentário"**;
3. O sistema então habilitará como obrigatório para realizar a pesquisa o campo **"Número"**, onde você informará o número do ticket que deseja comentar. Após informar o número, clique em **"Pesquisar"**;
4. O sistema retornará na lista o ticket que você informou anteriormente. Clique uma vez sobre ele para mostrar as opções disponíveis para esse ticket. Uma das opções apresentadas para esse ticket será de **"Visualizar e Comentar"**;
5. Ao clicar em **"Visualizar e Comentar"**, o sistema irá abrir o ticket em modo de visualização. Sem a possibilidade de visualização de eventuais anexos do ticket, você poderá inserir e visualizar apenas os comentários desse ticket;
6. Após adicionar o comentário, feche a página de visualização do ticket.

Atribuição e Ação

Você pode **Direcionar para o grupo** (identificando o grupo que será direcionado dentro do fluxo) ou **Executar ações** (as ações são definidas pelo fluxo de Serviço e aparecerão apenas se a etapa do fluxo direcionar para ele)

Definir Situação do Incidente ou Requisição de Serviço

Status – Status do Incidente ou Requisição de Serviço:

- **Registrada/Em Andamento** – o ticket não está pronto para ser fechado;
- **Resolvida** – gerar solução de resposta para finalizar o ticket;

- **Cancelada** – justificar porque a atividade está sendo cancelada;

Vincular Itens Adicionais

Acesse o pequeno botão de seta preto no canto superior direito da tela, abaixo da barra de menus, para executar as funções desejadas.

Salvar

No final da página, você encontrará um botão flutuante com as funções de:

<u>Função</u>	<u>Descrição</u>
Back	Para voltar à área de trabalho do Service Desk
Gravar	Para salvar o incidente ou requisição de serviço e criar o número para rastreamento e monitoramento
Gravar e enviar	Para salvar o incidente ou requisição de serviço. Cria o número para rastreamento e monitoramento e segue o fluxo de serviço

Quando o parâmetro 452 estiver ativo:

- Ao criar, salvar ou avançar um ticket o usuário deve permanecer na tela de edição/visualização de ticket
- Se o usuário não tiver permissão na próxima tarefa do fluxo quando o ticket for avançado, a tela deve entrar no modo de visualização.
- Se ao avançar o ticket ele for encerrado, o usuário deve voltar para a tela de listagem de ticket.

Quando o parâmetro 452 estiver desabilitado:

- Ao criar, salvar ou avançar um ticket o usuário deve voltar para a tela de listagem de ticket

Controle de Concorrência em Edição de Registros

A plataforma possui mecanismos para garantir o controle de concorrência durante a edição de tíquetes e registros, assegurando que apenas um usuário possa editar um determinado item por vez. Essa funcionalidade previne conflitos, sobrescritas acidentais e perda de informações, especialmente em ambientes colaborativos com múltiplos usuários.

Ao tentar editar um tíquete que já está sendo modificado por outro usuário, o sistema:

- Impede a abertura simultânea em modo de edição;
- Emite um alerta imediato, informando que o registro está em uso e indicando a edição em andamento;
- Orienta o segundo usuário a aguardar a liberação do tíquete antes de iniciar qualquer alteração.

Esse comportamento visa preservar a integridade dos dados e garantir uma experiência transparente e segura para todos os envolvidos nos processos operacionais.

Replicação de Ações em Tíquetes Vinculados

A plataforma permite que, ao realizar ações em um tíquete que possua tíquetes vinculados, essas mesmas ações possam ser copiadas automaticamente para todos os tíquetes relacionados, garantindo alinhamento e consistência nos registros e comunicações entre processos correlatos.

O que pode ser replicado:

- Registros de ações executadas (como atualizações, comentários técnicos, observações, notificações, entre outros);
- Informações relevantes que impactem todos os tíquetes vinculados, promovendo transparência e rastreabilidade.

Como funciona:

- Ao executar uma ação em um tíquete com vínculos ativos, o sistema identifica os tíquetes relacionados;
- O usuário pode optar por replicar automaticamente a ação nos tíquetes vinculados, de forma integral;

Histórico

O histórico das ações replicadas é preservado em cada tíquete, com o devido registro de origem e horário.

É possível visualizar no histórico do ticket, qual usuário vinculou ou desvinculou o ticket

 Document image

5.7. Gerenciamento de Liberação

Apresentação

Liberação (*release*) é definida como **uma mudança significativa na infraestrutura de TI da organização**, a qual pode ser a introdução de novos ICs ou a atualização dos atuais.

A prática de **Gerenciamento de Liberação** possibilita o gerenciamento físico de *software* e *hardware*, permitindo o planejamento das liberações a serem realizadas na infraestrutura de TI, apoiando-se nas informações sobre ICs e seus relacionamentos armazenadas na BDGC.

5.7.1. Auditar uma Liberação

Esta funcionalidade permite **auditar a liberação criada**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário registrar previamente a liberação e ter permissão de acesso.

Procedimento

1. Clique no botão localizado ao lado de Comentários sobre "**História**";
2. Complete os filtros para auditar a alteração desejada;
3. Clique no ícone simbolizado por uma lupa para definir os filtros necessários para verificar o histórico das instâncias de liberação a auditar.

5.7.2. Criar um Portfólio de Liberação

Esta funcionalidade tem por objetivo **criar um Portfólio de Liberação** a fim de agilizar a criação de uma nova liberação ao agrupá-las por critérios específicos.

Antes de começar

Para usar a função de vincular um Formulário de Análise de Riscos:

☒ Registre previamente um formulário [Cadastro Geral > Análise de Formulário > Registrar Formulário](#)

Procedimento

1. Clique no botão "**Novo Portfólio**" e preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome (*)	Identifique o portfólio de liberação por um nome
Descrição	Uma descrição para o portfólio
Ícone	Selecione uma imagem para o portfólio

(*) Indica os campos obrigatórios.

Novo modelo

Após criar o portfólio, selecione-o e clique em "**Avançar**". Em seguida, clique em "**Novo Modelo**" e preencha os campos:

Campo	Descrição
Ícone	Defina uma imagem para representar o portfólio
Nome (*)	Nome do portfólio
Descrição	Descreva o portfólio
Fluxo (*)	Selecione um fluxo para o portfólio
Grupo Executor (*)	Selecione o grupo responsável pela execução do portfólio
Calendário (*)	Selecione o tipo de calendário para o portfólio
Criação de E-mail (*)	Selecione o modelo para criação de E-mail
Conclusão de E-mail (*)	Selecione o modelo para conclusão de E-mail
Ações de E-mail (*)	Selecione o modelo para Ações de E-mail
Impacto (*)	Defina o grau de impacto
Urgência (*)	Defina o grau de Urgência
Categoria (*)	Selecione a categoria para o portfólio
Formulário de Análise Ágil de Riscos	Campo para incluir formulários vinculados à prática de Gerenciamento de Liberação
Status (*)	Defina o status deste modelo como novo, ativo ou aposentado
Contratos	Vincule um contrato

 **Dica:** Ao avançar no portfólio, dependendo do status que foi definido, o modelo escolhido aparecerá na aba (**Novo**, **Ativo** ou **Aposentado**), sendo possível editá-lo ou excluí-lo.

Depois de preencher todos os campos, clique em "**Gravar**".

Formulário para as fases de planejamento de liberação e implantação

Seletor entre as Fases de Planejamento e Implementação: Vincule o formulário para cada fase da liberação e;

Botão Adicionar: Adicione um campo do tipo texto chamado **Atributo** que será exibido em cada fase, conforme necessário.

É possível, dentro do sistema, criar dois formulários para um momento de **planejamento e implantação**.

O formulário de versão de liberação pode ser criado clicando no botão "**Adicionar**". Assim, o sistema criará um atributo obrigatório, que poderá ser removido posteriormente.

5.7.3. Cadastrar uma Liberação

Segundo a ITIL, **Liberação** é "uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo. Uma única liberação pode incluir mudanças ao *hardware*, *software*, documentação, processos e outros componentes".

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir uma liberação**.

Antes de Começar

- ✓ As compras e o provisionamento devem ser inicializados em uma requisição de serviço (em um catálogo de serviços especificado). A solicitação de serviço deve ser verificada no CMDB se houver licença, hardware ou item específico solicitado disponível. Somente após este procedimento a liberação será criada;
- ✓ Crie a RDM (requisição de mudança);
- ✓ Registre previamente o portfólio de liberação, o funcionário, contrato, unidade vinculada ao contrato, grupo executor vinculado ao contrato, tipo de liberação e grupo de atividades periódicas.

Procedimento

1. Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, em **"Cadastro"**;
2. No começo da página, teremos as seguintes informações:

Informação	Descrição
Número	O número que identificará a liberação
Fase	A fase da liberação
Prioridade	A prioridade da liberação quando criada
Grupo atual	O grupo responsável pela liberação quando criado
Responsável	A pessoa que será responsável pela liberação
Visualizar fluxo	Esses são os status da liberação no fluxo de serviço, que serão alterados de acordo com a manutenção da liberação. Os status do fluxo são: Liberação, Execução, Teste, Homologação e Resolvido. Existem listas de verificação para a aplicação do fluxo de trabalho para vincular itens específicos para cada fase/etapas/status do fluxo de serviço. Aparecerão quando você editar ou executar a liberação já criada.
Registro de execução	Essas informações aparecerão após a criação da liberação e apresentarão informações do histórico sobre a mesma

Campos de Identificação

Ao criar uma liberação, preencha os campos para a identificação.

Campo	Descrição
Nome (*)	Nome da requisição
Contato (*)	Contato do solicitante
E-mail (*)	E-mail do solicitante
Telefone	Número de telefone do solicitante
Ramal	Número do ramal do solicitante
Unidade (*)	Unidade do solicitante
Localidade física	Localização do solicitante
Outras informações	Toda informação necessária sobre o solicitante

(*) Campos obrigatórios.

Liberação

Campo	Descrição
Pesquisar aqui	Pesquisa de portfólio
Portfólio (*)	Selecione o portfólio da liberação que você está criando
Modelo (*)	Selecione o modelo do portfólio de liberação
Título (*)	Título da liberação que você está criando
Contrato (*)	Contrato relacionado ao portfólio selecionado
Grupo executor (*)	Grupo responsável por lidar com a liberação
Impacto (*)	Defina o grau de impacto
Urgência (*)	Defina o grau de urgência
Risco (*)	Defina o grau de risco
Data de liberação	Defina a data da liberação
Versão	A versão dessa liberação
Notificações	Os tipos de notificação relacionados à manutenção da liberação

(*) Indica campos obrigatórios.

 Você sabia?

De acordo com o portfólio, os tipos de lançamento podem ser **Secundária, Principal, Significativas** e de **Emergencial**.

- **Liberação secundária** é uma versão de um produto que não adiciona novos recursos ou conteúdo. As versões de manutenção geralmente têm como objetivo solucionar problemas menores, geralmente "bugs" ou problemas de segurança.
- **Liberação principal** significa uma nova versão do *Software* que inclui alterações na arquitetura e/ou adiciona novos recursos e funcionalidades, além das características funcionais originais da versão anterior do *software*.
- **Liberação significativa** adiciona recursos e funcionalidade, melhorando o desempenho geral do produto, eficiência e usabilidade.
- **Liberação emergencial** são exatamente o que parecem. Algum incidente ou cenário precisa de atenção o mais rápido possível, então será lançada uma correção temporária.

Mudanças

Função	Descrição
Pesquisar mudança	Para vincular uma mudança já criada, use esta caixa de pesquisa e selecione-a
Cadastrar mudança	Para criar uma nova alteração para esta versão, clique aqui e ela será redirecionada para a tela de registro de mudanças

Planejamento

Guia	Descrição
Atividades	Crie um novo workspace ou vincule um existente
Papéis/responsabilidades	Atribua as funções e responsabilidades de acordo com as necessidades
Notificações do sistema	Defina uma notificação do sistema para informá-lo sobre a liberação
Documentos	Para adicionar documentos para identificação e controle de todos os aspectos de um pacote de liberação, como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento. Você também pode adicionar documentos legais e documentos gerais para controle
Projetos	Para criar ou vincular projetos
Planejamento de Datas	Defina as datas para o planejamento: data de início, hora de início, data de término e hora de término
Notas	Adicione notas relevantes para o planejamento da liberação

 **Nota:** Os *workspaces* são baseados na metodologia *Kanban* para o gerenciamento fácil e ágil das atividades. Vá para **Criando Kanban nas fases de Planejamento e Implantação** para ver como criar um espaço de trabalho.

Implantação

Guia	Descrição
Atividades	Crie um novo workspace ou vincule um existente
Papéis/responsabilidades	Atribua as funções e responsabilidades de acordo com as necessidades
Notificações do sistema	Defina uma notificação do sistema para informá-lo sobre a liberação
Documentos	Para adicionar documentos para identificação e controle de todos os aspectos de um pacote de liberação, como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento. Você também pode adicionar documentos legais e documentos gerais para controle
Projetos	Para criar ou vincular projetos
Outras informações	Defina as datas para a implantação: data de início, hora de início, data de término e hora de término
Notas	Adicione notas relevantes para a implantação da liberação

 **Nota:** Os *workspaces* são baseados na metodologia *Kanban* para o gerenciamento fácil e ágil das atividades. Vá para **Criando Kanban nas fases de Planejamento e Implantação** para ver como criar um espaço de trabalho.

Vincular Itens Adicionais

No lado esquerdo da tela, você poderá vincular outros itens à liberação que está sendo criada.

Função	Descrição
IC relacionado	Pesquise e vincule o IC à liberação para visualização das informações contidas nele advindas do CCMDB.
Mídia definitiva	Pesquise e crie uma mídia definitiva para ser vinculada à liberação
Problema	Pesquise ou crie um problema vinculado à liberação
Base de conhecimento	Pesquise ou crie um documento para vincular à liberação
Tickets	Pesquise por um ticket para vincular à liberação

Criando Kanban nas fases de Planejamento e Implantação

Na ferramenta, as fases de Planejamento e Implantação usam *Workspaces* baseados na metodologia *Kanban* para o gerenciamento fácil e ágil das atividades, organizadas visualmente em uma estrutura com cartões que indicam o progresso do fluxo.

Este espaço é para detalhar o plano de *rollout*, *rollback*, validação de serviço, teste e atividades. Na área de trabalho, as atividades são inseridas e agrupadas por projetos (*workspace*), painel de tarefas (*Sprint*) e finalmente tarefas, que podem estar em grupos de cartões.

Além disso, você poderá criar um *Workspace* para a fase de planejamento ou implantação que deseja.

Por exemplo: para um plano de distribuição, você pode criar um espaço de trabalho chamado "**Plano de Distribuição**" e preencher as informações necessárias para realizar, incluindo as fases, o grupo responsável, notas e histórico.

Para entender melhor como criar um *workspace* ou usar as fases de planejamento e implantação, consulte os documentos:

- [Usando o Agility](#). Agility é a funcionalidade da ferramenta que cria os *Kanbans*
- [Atividades da Fase de Planejamento da Liberação](#)
- [Atividades da Fase de Implantação da Liberação](#)

Salvar

No final da página, há um botão flutuante com as funções de:

Função	Descrição
Cancelar	Para cancelar a criação da liberação
Gravar	Para salvar a liberação e criar um número para monitoramento e rastreio

Editar Liberação

Uma vez criada a liberação, será possível editar todas as informações que encontramos em seu registro. Além disso, aparecerá a fase "**Fechamento**", no final da página, onde você pode alterar o *status* da liberação.

No campo **Fechamento**, no final da página, há a seguinte situação:

Situação	Descrição
Em execução	Para editar e visualizar a liberação sem finalizar
Resolvida	Para resolver e finalizar a liberação
Cancelada	Para cancelar a liberação

Para aprender sobre como finalizar a liberação, confira o documento [Executar uma Liberação](#) .

5.7.4. Executar uma Liberação

Esta funcionalidade permite **registrar as informações referentes à execução da liberação das mudanças**.

Antes de Começar

Para executar uma liberação, é necessário:

- ✓ Seu cadastro prévio; Ver [Cadastrar uma Liberação](#);
- ✓ A permissão de execução desta.

Para utilizar a funcionalidade da Versão de Liberação:

- ✓ O usuário deve criar uma [nova Liberação](#) e preencher os campos obrigatórios na aba Versão de Liberação;
- ✓ O executor da liberação deve em seguida responder às perguntas informadas anteriormente ao executar a liberação;
- ✓ É necessário vincular um script no fluxo do Portfólio de Liberação para enviar as respostas ao responsável pela entrega do pacote; Estas respostas serão armazenadas no Histórico de Liberação.

Procedimento

Fase de Planejamento

1. Clique na aba **Versão de Liberação** e responda às perguntas necessárias;
2. Ao clicar em **Gravar**, o fluxo irá avançar e executar o Script utilizado para a entrega do pacote.

Fase de Implementação

1. Clique na aba **Versão de Liberação** e responda às perguntas necessárias;
2. Ao clicar em **Gravar**, o fluxo irá avançar e executar o Script utilizado para a entrega do pacote.

Fechamento

1. Localize a liberação a ser executada, clique no botão **"Abrir"** e confirme a atribuição da tarefa;
2. Na área **Fechamento**, clique no botão **"Resolvida"**, selecione a categoria de solução da execução e informe também as informações úteis para a execução da liberação;
3. Também é possível vincular algumas funcionalidades à liberação, tais como: **Problemas, Conhecimento, Mídia Definitiva, Papéis/Responsabilidades**.
4. Podemos visualizar o histórico de ocorrências da liberação ao apertar no ícone **"Registro de Execução"**. No histórico, ficam registradas todas as ações realizadas, desde a criação até o encerramento, servindo para Auditoria;
5. A visualização do fluxo referente à Liberação poderá ser visualizada ao clicar no ícone **"Visualizar fluxo"**.
6. Clique em **"Opções"** e, em seguida, em **"Gravar e Avançar o Fluxo"** ou **"Gravar e Manter a tarefa atual"** para executar a liberação.

A liberação só será finalizada se todos os campos obrigatórios forem preenchidos e pode-se adicionar regras no fluxo que só avança se determinada informação for adicionada.

5.7.4.1. Envio de Pesquisa de Satisfação após o Encerramento de Liberação

Antes de Começar

- ☒ Tenha uma liberação que esteja sendo fechada;
- ☒ Além disso, configure o E-mail de Encerramento com o link para a Pesquisa de Satisfação.

Procedimento

Enviar pesquisa de satisfação após o encerramento da liberação

1. É necessário terminar uma liberação;
2. O sistema enviará o modelo de e-mail com o link da Pesquisa de Satisfação configurado no fluxo, ou configurado como um Modelo de Fechamento no Portfólio de Liberação;
3. Por fim, acesse o link para responder à Pesquisa de Satisfação.

5.7.5. Reabrir uma Liberação

Esta funcionalidade permite **reabrir a liberação de mudanças**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter permissão para reabrir a liberação.

Procedimento

1. Clique no ícone simbolizado por uma seta para baixo, disponível do lado direito da tela, dentro do campo de pesquisa;
2. Aperte o botão de **"Pesquisa avançada"**;
3. Preencha os filtros disponíveis e busque a liberação que deseja reabrir;
4. Após a pesquisa, clique no ícone **"Reabrir Ticket/Tarefa"** e confirme a operação.

O que Fazer a Seguir

Verifique se a liberação está com a situação **"Reaberta"** na lista de liberações.

5.7.6. Atividades da Fase de Planejamento da Liberação

Esta funcionalidade permite **planejar as atividades a serem executadas junto a liberação**.

Antes de Começar

As atividades de Planejamento ocorrem após o registro da Liberação. Sendo assim, verifique:

- ☒ A existência de uma Liberação e, também, se você tem permissão para criar/executar atividades.

Procedimento

1. Localize a liberação que deseja Planejar a atividade. Clique no botão **"Abrir"** e, em seguida, na área **"Planejamento da liberação"**;
2. Podemos criar um quadro *Kanban* para gerenciar as atividades cadastradas. Basta apertar no botão **"+ Novo work"** (disponibilizado na área chamada **"Atividades"**) e preencha os dados disponibilizados, tais como o título, sua fase (a fazer, em andamento, etc), selecione o usuário ou grupo responsáveis para a execução das tarefas, dentre outros;
3. É possível vincular os papéis e responsabilidades, projetos, documentos, notas, notificações do sistema à liberação. Para tanto, é necessário clicar sobre o quadro disponibilizado e selecionar o item desejado para vincula-lo à liberação. Também, é possível vincular à liberação um *Kanban* já criado;

 **Nota:** Ao vincular um **Kanban já existente**, se o usuário não possuir a permissão de acesso a um determinado Workspace, o sistema apresentará uma mensagem o informando. **O usuário, deve então, solicitar a permissão na Workspace e print ou criar um novo quadro Kanban.**

- Além de permitir o vínculo das responsabilidades, projetos, e notificação de sistemas, é possível criar os mesmos do zero para adequarem-se à liberação em questão, ao clicar no botão **"Cadastrar"** e preencher os campos necessários.

O que Fazer a Seguir

É necessário cadastrar as informações sobre a **"Implementação da liberação"**.

5.7.7. Cadastrar a Justificativa de Liberação

Esta funcionalidade tem por objetivo **registrar a justificativa da liberação**, que será utilizada em outras rotinas do sistema, como por exemplo, na suspensão de uma Liberação.

Procedimento

1. Clique no botão "**Novo**" e preencha os campos:

Campo	Descrição
Descrição (*)	Forneça todos os detalhes da justificativa
Situação (*)	Defina o status da justificativa como Ativo ou Inativo
Suspenso (*)	Depois de editar a justificativa, você pode definir se ela está suspensa ou não

(*) Campos obrigatórios.

- Clique em "**Gravar**".
- Após salvar a liberação, ela aparecerá na lista da tela principal da justificativa de liberação, onde será possível editá-la ou excluí-la.
- Nos filtros, podemos procurar uma justificativa. Temos as seguintes opções para filtros:

Opção	Descrição
Descrição	Pesquise pela descrição da justificação
Situação	Pesquise pelas justificativas ativas ou inativas

5.7.8. A Área de Trabalho da Gerência de Liberação

A **Área de trabalho da Gestão de Liberação** é um espaço onde estão disponibilizadas todas as liberações e seu histórico de atendimento, tornando mais fácil a visualização de cada item e suas funcionalidades.

Neste espaço também há a possibilidade de inúmeras ações como a **edição, a suspensão, alterar um item, além de diversas outras possibilidades.**

Antes de Começar

A visualização de uma Liberação, bem como a execução de ações de atendimento, depende das permissões definidas para um usuário ou grupo de trabalho. Diante disso:

☒ Verifique se você possui permissão para ver/executar uma ou mais Liberações.

Procedimento

1. Busque pela liberação e ações desejadas.

5.7.9. Atividades da Fase de Implantação da Liberação

Esta funcionalidade permite **planejar as atividades a serem implementadas junto com a liberação**, de forma semelhante ao que ocorre na fase de Planejamento da Liberação.

Antes de Começar

- ✓ Antes de realizar as atividades inerentes à Implantação da liberação, é necessário que haja uma Liberação com a fase de planejamento concluída.

Procedimento

1. Localize a liberação que deseja Planejar a atividade. Clique no botão "**Abrir**" e, em seguida, na área "**Implantação da liberação**";
2. Podemos criar um quadro *Kanban* para gerenciar as atividades cadastradas. Basta apertar no botão "**+ Novo work**" (disponibilizado na área chamada "**Atividades**") e preencher os dados disponibilizados, tais como o título, sua fase (a fazer, em andamento, etc), selecione o usuário ou grupo responsáveis para a execução das tarefas, dentre outros. Também, é possível vincular a liberação um *Kanban* já criado;

 **Nota:** Ao vincular um **Kanban já existente**, se o usuário não possuir a permissão de acesso a um determinado Workspace, o sistema apresentará uma mensagem o informando. **O usuário, deve então, solicitar a permissão na Workspace e Sprint ou criar um novo quadro Kanban.**

- É possível vincular os papéis e responsabilidades, projetos, documentos, notas, documentos e notificações do sistema à liberação. Para tanto, é necessário clicar sobre o quadro disponibilizado, selecionar o item desejado para vinculá-lo à liberação;
- Além de permitir o vínculo das responsabilidades, projetos e notificação de sistemas, é possível criar os mesmos do zero para adequarem-se à liberação em questão, clicando no botão "**Cadastrar**" e preenchendo os campos necessários

O que Fazer a Seguir

É possível vincular outras funcionalidades à liberação.

5.7.10. Cancelar a Liberação

Esta funcionalidade **permite cancelar a liberação**.

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ O cadastro prévio da liberação; e
- ☒ A permissão para o cancelamento da mesma.

Procedimento

1. Localize a liberação que deseja cancelar e clique no botão "**Abrir**";
2. Na área de **Fechamento**, altere a situação da liberação para "**Cancelada**";
3. Aperte o ícone "**Opções**" e, em seguida, clique no botão "**Gravar e Avançar o Fluxo**" ou "**Gravar e Manter a tarefa atual**" para efetuar a operação.

5.7.11. Cadastrar Ocorrências de Liberação

A funcionalidade permite registrar nos comentários todas as etapas da execução da Liberação (as suas ocorrências).

⚠ **Atenção!**

Comentários sobre ocorrências podem ser alterados, eliminados, ou pesquisados (pelo seu conteúdo), na área intitulada "**Comentários**".

Procedimento

1. Encontre a liberação que deseja, clique nela, e depois no ícone "**Abrir**";
2. Na área "**Comentários**", preencha os campos necessários (escreva o comentário pertinente, a data de registro, e o tempo gasto na execução do incidente) e clique no ícone "**Adicionar**".

5.7.12. Relacionar Informações à Liberação

É possível **vincular à Liberação uma série de informações**, tais como: **mudança, projeto, IC dentre outros**, no intuito de solidificar e embasar a execução do processo.

Antes de Começar

O vínculo de informações poderá ocorrer em todo o ciclo de vida da Liberação. Dessa forma, poderá ser utilizada a qualquer momento, caso necessário.

☒ No entanto, é necessário ter acesso a uma Liberação.

Procedimento

1. Para informar os dados complementares da liberação, marque a opção de captura ou visualização da requisição;
2. Para visualizar informações sobre campos específicos, clique nas guias: **Solicitante, Liberação e Fechamento**;
3. Para vincular **Mudanças**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, aperte sobre o campo de pesquisa e selecione a mudança desejada. Caso deseje cadastrar uma nova mudança utilizando a liberação a ser criada como parâmetro, basta clicar no botão **"Cadastrar Mudança"** e preencher os dados necessários;

☒ **Regra:** O sistema só permitirá o vínculo de Mudanças a Liberação caso se esta estiver com o status diferente de **"Registrada"** e **"Cancelada"**.

5. Para vincular **Mídia Definitiva**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, sobre o campo de pesquisa e selecione a mídia desejada. Se desejar cadastrar uma nova mídia, clique no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados;
6. Para vincular **Questionários**, clique na área de mesmo nome e escolha o tipo de questionário a ser vinculado. Depois, aperte no botão **"Gravar"** para efetuar a operação;
7. Para vincular **Problemas**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, sobre o campo de pesquisa e selecione o problema desejado. Se desejar cadastrar um problema, basta clicar no botão **"Cadastrar"** e preencher os dados necessários;
8. Para vincular um **Conhecimento**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, sobre o campo de pesquisa e selecione o conhecimento desejado. Se desejar cadastrar um novo artigo, clique no botão **"Cadastrar"** e preencha os dados;
9. Para vincular um **Ticket**, clique na área de mesmo nome e, em seguida, sobre o campo de pesquisa e selecione o ticket desejado. Lembrando que serão expostos todos os tickets já cadastrados, sendo necessário, portanto, selecionar o ticket cadastrado anteriormente.
10. Clique no botão de opções e, em seguida, em **"Gravar"** para concluir a operação.

5.7.13. Suspende a Liberação

Esta funcionalidade permite **suspender a execução da liberação**.

Antes de Começar

Para suspender a execução da liberação, é necessário:

- ☒ O cadastro prévio da mesma, da justificativa de liberação e permissão para suspensão.

Procedimento

1. Localize a liberação a suspender, clique sobre a mesma e, em seguida, no botão "**Mais Opções**". Selecione a opção "**Suspender**";
2. Preencha a justificativa de suspensão e o complemento desta justificativa;
3. Clique no botão "**Gravar**" para efetuar a operação;

O que Fazer a Seguir

Verifique se a situação da liberação desejada se encontra como "**Suspensa**" na lista de itens de liberação.

5.7.14. Pesquisa Avançada de Liberações Encerradas

Esta funcionalidade permite **realizar a busca de requisições de liberação**, de acordo com os filtros definidos.

Procedimento

1. Clique no ícone simbolizado por uma seta para baixo, disponível ao lado direito da tela, dentro do campo de pesquisa;
2. Aperte o botão "**Pesquisa avançada**";
3. Preencha os filtros e clique em "**Pesquisa avançada**";
4. Para gerar o relatório das liberações em formato PDF, clique no botão "**Gerar PDF**" e para gerar o relatório em formato Excel, clique no botão "**Gerar XLS**";
5. Ao lado de cada registro de liberação da lista, haverá ícones para consulta de histórico, reabertura da liberação e visualização de anexos.

5.8. Gerenciamento de Continuidade de Serviço

Apresentação

O **Gerenciamento de Continuidade de Serviço** tem seu foco em **recuperar os serviços de TI e seus componentes**, diante de um evento de desastre.

Eventos de desastre podem incluir Incêndios, enchentes, terrorismo, apagões ou Blackouts, queda de sistemas, vandalismo, tempestades, entre outros. A definição do que poderá ser um desastre varia bastante nas organizações, de acordo com o impacto ao negócio.

O propósito do **Gerenciamento de Continuidade de Serviço** é apoiar o processo de continuidade do negócio, gerenciar os riscos que podem afetar seriamente os serviços de TI e garantir a provisão desses serviços ao menos no patamar mínimo estabelecido no acordo de nível de serviço.

5.9. Gerenciamento Financeiro de Serviço

Apresentação

De acordo com a ITIL, o objetivo do **Gerenciamento Financeiro de Serviços** de TI é otimizar o custo dos Serviços de TI, levando em consideração fatores de qualidade e risco. A análise equilibra custo e qualidade e risco para criar estratégias inteligentes de otimização de custos baseadas em métricas.

O balanceamento é necessário, uma vez que o corte de custos pode não ser a melhor estratégia para oferecer resultados ideais ao consumidor.

O **Gerenciamento Financeiro de Serviço** de TI é uma **disciplina baseada nos princípios contábeis e financeiros padrão**, mas trata de princípios específicos aplicáveis aos serviços de TI, como gerenciamento de ativos fixos, gerenciamento de capital, auditoria e depreciação.

5.9.1. Cálculo de Custos Financeiros

Antes de Começar

- ✓ É necessário ter definido a permissão de acesso às funcionalidades do **Gerenciamento Financeiro**;
- ✓ ter permissão de uso da funcionalidade;
- ✓ É necessário ter feito as entradas financeiras, criado os ciclos e classificações financeiras;
- ✓ Baseado nas entradas financeiras **Cadastrar Item Financeiro** e nas guias "**distribuição de custos**" e "**definir preço**" é possível monitorar todos os detalhes de custo (compra de hardware, manutenção de hardware, compra de software, licenças de software, instalação, incluindo serviços públicos, pessoal etc.) de acordo com a entrada financeira;
- ✓ Esse monitoramento dos detalhes de custo também pode ser feito através de relatórios.

Procedimento

1. Na tela principal do **Cálculo de Custos Financeiros**, temos as seguintes ações disponíveis:

Ação	Descrição
Novo	Para criar um novo cálculo de custo financeiro
Gerar Relatório CSV	Para gerar um relatório CSV
Filtros Avançados	Para definir os filtros para encontrar um cálculo de custo já criado
Editar	Depois de selecionado um cálculo de custo já criado, essa opção aparecerá para editá-lo
Excluir	Depois de selecionado um cálculo de custo já criado, esta opção aparecerá para removê-lo

Cadastrar/Editar Cálculo de Custo

1. Para criar um cálculo de custo, clique em "**Novo**";
2. Para editar um cálculo de custo já criado, procure-o, clique nele e depois em "**Editar**";
3. Selecione o período que você deseja, por exemplo, **12 meses (Janeiro a Dezembro)**;
4. Selecione o serviço que você deseja fazer o cálculo financeiro;
5. Informe a taxa mínima.

 **Nota:** Em uma simulação, marque a caixa de seleção "**Previsão**".

Campo	Descrição
Data Inicial (*)	A data de início para o cálculo de custos
Data Final (*)	A data de finalização do cálculo de custos
Serviço (*)	Selecione o serviço que você deseja fazer o planejamento de custo
Taxa Mínima (*)	Configure o valor da taxa mínima
Previsão (*)	Selecione a previsão de custo

(*) Indicar os campos obrigatórios

 **Nota:** Selecione a data de início e de término para fazer o **Plano de 12 meses**.

6. Após preencher os campos, clique em "**Gerar**" para apresentar os valores. Gerará três guias para informações de valores:

Cálculo de NPV e IRR

Com base nas informações adicionadas na funcionalidade "**Item Financeiro**", a ferramenta apresentará os valores de acordo com as informações e cálculos apresentados nos campos:

Campo	Descrição
Mês	O mês de referência para apresentar os custos
Investimento	O valor de investimento
Receita	O valor da receita
Custo/Despesa	O valor de custo/despesa
Resultado	O valor do resultado
Valor Presente	O valor presente
Valor Atual Líquido	O valor atual líquido
Taxa Interna de Retorno	O valor da taxa interna de retorno

Custo por Categoria

Essa guia apresenta a apropriação de custos por categorias. As categorias são: **Investimentos** e **Distribuição de Custos**.

Investimentos

Campo	Descrição
Categoria	A categoria de investimento
Variação de Cenário	A porcentagem de variação de cenário
Custo	O valor de custo fixo
%	A porcentagem atingida
Total	O valor final de investimento

 **Dica:** Variação de cenário: esse campo permite realizar as variações financeiras

Distribuição de Custos

Os custos calculados serão apropriados nos respectivos serviços e itens de configuração de acordo com o rateio ou valores fixos definidos nas entradas financeiras no **Cadastrar Item Financeiro** e será automaticamente associado ao serviço e ao IC.

Exemplo: Custo de rollup de um serviço voltado para o cliente (por exemplo, email) com a discriminação dos custos dos sistemas (por exemplo, MS Exchange, Lotus Notes) e a infraestrutura de TI de suporte associada (por exemplo, servidores, bancos de dados, rede, armazenamento) e aplicativos.

Campo	Descrição
Categoria	A categoria do custo de distribuição
Variação de Cenário	A porcentagem de variação de cenário
Custo	O valor de custo fixo
Rateio dos Custos	O valor de rateio dos custos

 **Dica:** Variação de cenário: esse campo permite realizar as variações financeiras.

No final da página, teremos a informação sobre: **Número de meses, repartição do Investimento por mês, Custo Médio por mês e Custo Total por mês.**

Definir Preços

Preencha os campos disponíveis para definir os preços. No campo "**Qual a forma precificar**", selecione como fazer o preço, as opções disponíveis são: **Valor fixo**, **Valor variável** ou **Ambos**.

- Se selecionar a opção **Valor Fixo**, preencha os campos:

Com base no serviço selecionado na guia anterior "**Custo por categoria**", os custos do serviço selecionado serão exibidos e o preço final do serviço (Preço final) utilizado será calculado nos campos "**custo**" e "**lucro**".

Os valores calculados podem ser atualizados e publicados no catálogo de serviços e no contrato de nível de serviço (**ouro, prata e bronze**).

Campo	Descrição
% de margem	Definir a margem de lucro
Custo	Definir o custo fixo
Preço Final	O preço final do valor fixo

- Se selecionar a opção **Valor variável**, preencha os campos:

Com base no serviço selecionado na guia anterior "**Custo por categoria**", os custos do serviço selecionado serão exibidos e o preço do serviço será calculado usando os campos "**Quantidade prevista**", "**Valor unitário mensal**" e "**Margem de lucro**".

Os campos "**Quantidade prevista**" e "**Valor unitário mensal**" estão relacionados às métricas de demanda e serão calculados através do "**Fluxo de integração da captura de quantidade**" para gerar o preço variado, respeitando as regras de negócios e a margem de lucro.

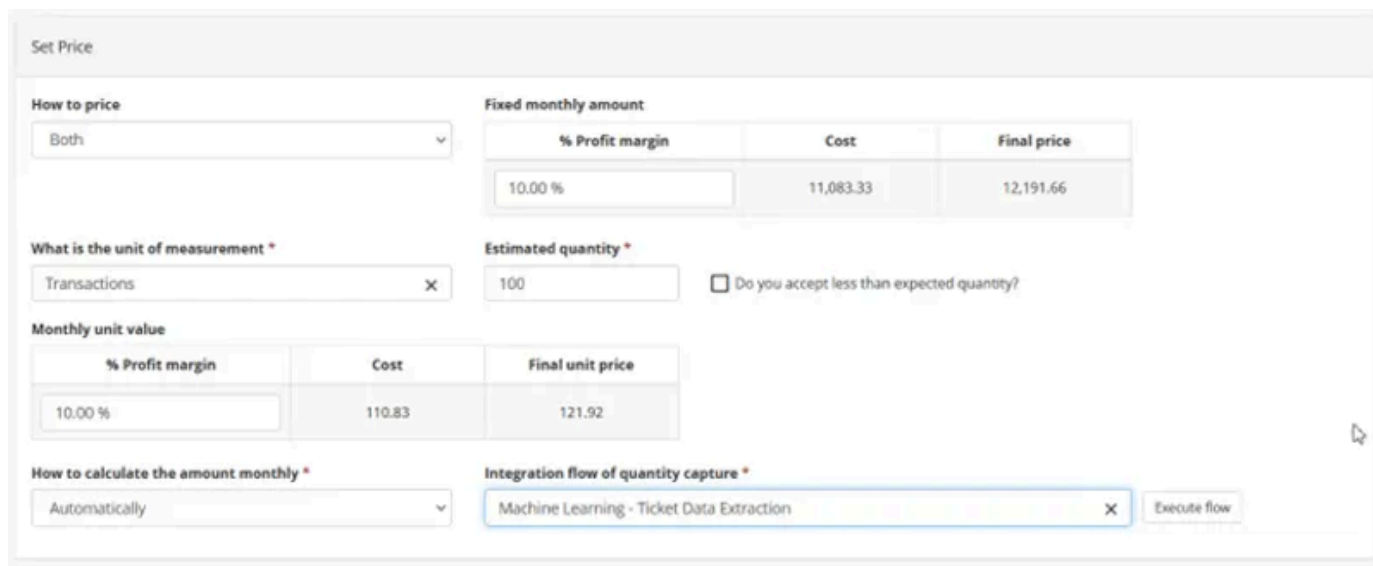
Os valores calculados podem ser atualizados e publicados no catálogo de serviços e no contrato de nível de serviço (**ouro, prata e bronze**).

Campo	Descrição
Qual é a unidade de medida	Definir a unidade de medida
Quantidade prevista	Definir a quantidade
Aceita quantidade abaixo do previsto?	Selecionar se aceita ou não
Valor unitário mensal	Uma vez preenchidos todos os valores nos campos anteriores, será exibido o valor unitário mensal, com as informações de: % Margem de lucro, Custo e Preço unitário final
Como calcular a quantidade mensalmente	Selecione como o cálculo será feito: informado manualmente ou calculado automaticamente
Fluxo de integração de captura de quantidade	Integração com sistemas internos e externos para capturar a quantidade de (acesso, serviços, horário de trabalho) realizada

 **Nota:** No "Como calcular a quantidade mensalmente", se for selecionado "manualmente", os valores deverão ser informados manualmente; se selecionado "automaticamente", o fluxo de trabalho de integração deve ser selecionado para a contabilização dos serviços executados.

Para o campo "Qual a forma de precificar", na opção **Ambos** (custos fixos e variáveis), é possível definir um custo fixo para alguns casos e, se o número não for alcançado, é possível usar custos variáveis.

A plataforma pode ser integrada no gerenciamento financeiro, onde o custo do serviço será calculado:



Set Price

How to price
Both

Fixed monthly amount

% Profit margin	Cost	Final price
10.00 %	11,083.33	12,191.66

What is the unit of measurement *
Transactions

Estimated quantity *
100

☐ Do you accept less than expected quantity?

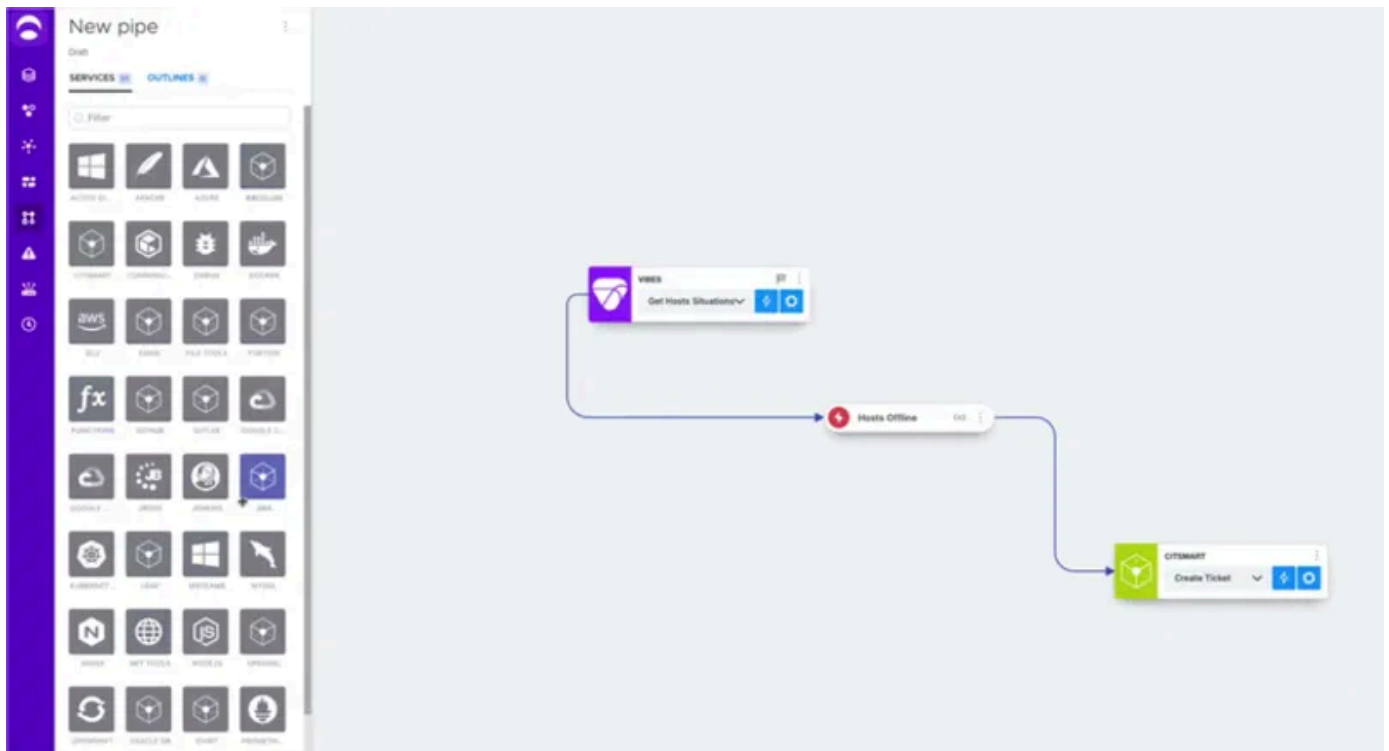
Monthly unit value

% Profit margin	Cost	Final unit price
10.00 %	110.83	121.92

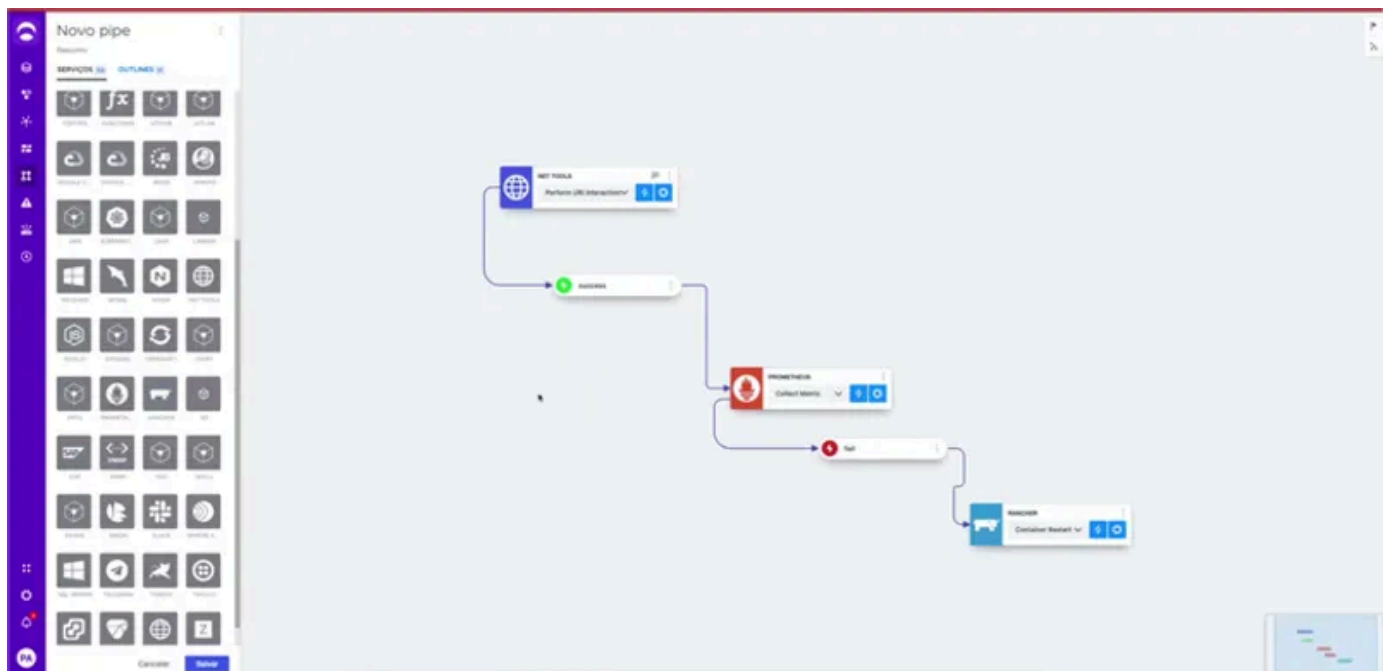
How to calculate the amount monthly *
Automatically

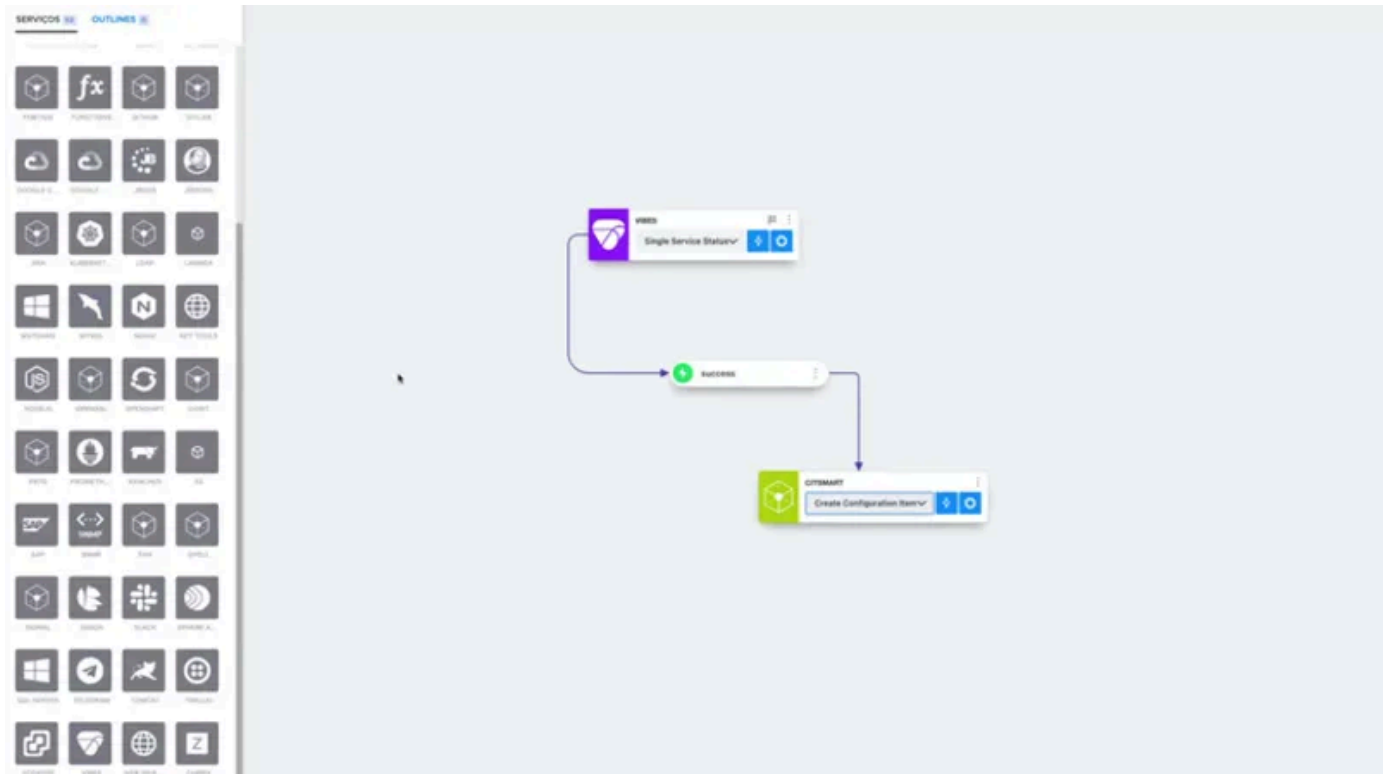
Integration flow of quantity capture *
Machine Learning - Ticket Data Extraction

Execute flow



A plataforma pode integrar-se com serviços financeiros externos usando pipes ou as práticas de serviços financeiros.





01/01/2020 12/31/2020 CitSMART service 5.00 ☒ Forecast [Generate](#)

NPV and IRR

Costs by Category

Set Price

Month	Investment	Revenue	Cost/Expense	Result	Present Value
Jan/2020	100,000.00	20,000.00	14,400.00	-94,400.00	5,333.33
Feb/2020	0.00	10,000.00	4,600.00	5,400.00	4,897.96
Mar/2020	0.00	50,000.00	5,000.00	45,000.00	38,872.69
Apr/2020	0.00	10,000.00	5,000.00	5,000.00	4,113.51
May/2020	0.00	10,000.00	2,000.00	8,000.00	6,268.21
Jun/2020	0.00	10,000.00	2,000.00	8,000.00	5,969.72
Jul/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	7,106.81
Aug/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	6,768.39
Sep/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	6,446.09
Oct/2020	0.00	40,000.00	0.00	40,000.00	24,556.53
Nov/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	5,846.79
Dec/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	5,568.37
Totals	100,000.00	200,000.00	33,000.00	67,000.00	121,748.40

Net present value: 21,748.40 Internal rate of return: 10.00

5.9.2. Cadastrar Item Financeiro

Essa funcionalidade visa **manter o item financeiro**.

Você sabia?

Nos relatórios de BI, você pode acessar informações sintéticas e analíticas sobre:

Orçamento, Despesas, Valor Esperado, Valor Final, Valor de Custo, Valor Principal, ROI, Custo por Serviços, CAPEX, OPEX.

Também dados de BI sobre rateio por serviços, rateio por unidades de negócios, rateio por centros de resultados, rateio por contas contábeis, rateio por projetos e atividades contábeis.

Nota: Atenção para as entradas financeiras:

Os lançamentos financeiros devem ser feitos respeitando o tipo, classificação, datas, categoria e eventuais repartições ou indicadores, pois esses dados serão processados para o cálculo de criação de custo, receita, preço final, variáveis, lucro e outros. Para saber mais, acesse o documento [Cálculo de Custos Financeiros](#)

Nota: Templates de custos baseados em SLA ou catálogo de serviço:

Os valores podem ser atribuídos diretamente a contratos de nível de serviço ou catálogo de nível de serviço de acordo com a regra de negócios que será usada. Para saber mais, acesse o documento [Criar Tempo de Atendimento](#)

Antes de começar

- ☒ É necessário ter definido a permissão de acesso às funcionalidades do **Gerenciamento Financeiro de Serviço**; e
- ☒ Ter criado o fluxo de trabalho de classificação, contrato, ciclo, subciclo e aprovação.

Procedimento

1. Clique em "**Novo**" e preencha os campos disponíveis.

Criar Item Financeiro.

Complete the fields available on the **Information** tab:

Campo	Descrição
Tipo (*)	Orçamento, Custo/Despesa, Receita
Classificação (*)	(Capex, Direto, Fixo, Custo Unitário, Opex, Indireto, Variável, Rateio)
Data de Vencimento (*)	A data que expirará
Data de Referência (*)	A data de referência
Previsão	Está disponível apenas para a categoria Receita e Custos/Despesas (usada para simular previsões financeiras)
Categoria (*)	A categoria da que está sendo criada
Contrato	Selecionar um contrato para ser vinculado
Conta de Orçamento	Uma conta específica para ser vinculada a esse item
Item Financeiro de Previsão	É possível procurar um título do item financeiro previsto
Ciclo (*)	É o método financeiro, por exemplo, Anual, Mensal ou Trimestral
Subciclo (*)	Depende do ciclo
Código	Texto livre para criar ou inserir código financeiro
Título (*)	Título desse Item Financeiro
Status (*)	Sempre será criado como "Pendente"

(*) Indicar campos obrigatórios

Valores e Rateios

Nesta guia, você registrará o **Valor de um Item Financeiro** e também uma **repartição por seus valores**, detalhando o rateio por serviços, rateio por unidades de negócios, rateio por centros de resultados, rateio por contas contábeis, rateio por projetos e atividades contábeis.

Campo	Descrição
Tipo de Lançamento	Existem dois tipos: Valor - se você definir o valor, após o "Selecionar serviços", será apresentada uma lista com o serviço e seus valores; Contabilização de atividades prestadas - para esta opção, após Selecionar as atividades, será apresentada a lista da atividade que você selecionou, bem como suas informações e descrição
Valor Previsto (*)	É possível estabelecer um número para o valor esperado
Valor Principal (*)	Definir um valor para o valor principal
Adicionais (*)	Definir um número para os adicionais
Valor Final (*)	Definir um número para o valor final
Rateios	Aqui, temos as opções para definir todos os tipos de rateio: rateio por serviços (ativos e ICs), rateio por unidade de negócios, rateio por centros de resultados, rateio por contas contábeis, rateio por projetos. Depois de selecionar o tipo, você adicionará o serviço, a unidade de negócios, o centro de resultados, a conta contábil e o projeto. Depois de adicioná-lo, aparecerá o valor e a porcentagem de cada um deles

(*) Indicar campos obrigatórios

Conhecimento

Selecione um documento financeiro já criado como um Conhecimento para vincular ao item financeiro, você pode.

Objetos	Descrição
Adicionar Conhecimento	Procurar/Vincular
Grid	Grid do conhecimento vinculado
Excluir	Desvincular o conhecimento

Aprovação

É possível criar aprovações e verificar as que foram criadas, aprovadas ou negadas.

Na lista de aprovações, temos os seguintes campos:

Campo	Descrição
Ticket	O número identificando a aprovação
Data	A data da aprovação
Atividade	A atividade financeira
Status	O status da aprovação

Histórico

Serão apresentadas todas as informações em uma grid sobre as **mudanças/ações** executadas e realizadas no item financeiro. A grid informará **Data e Hora da ocorrência**, o **usuário**, qual **elemento** está envolvido e os **detalhes da ação**.

Ações

Ação	Descrição
Salvar	Criar/Mudar o item financeiro
Limpar	Retornar os campos ao padrão
Pesquisar	Retornar para a lista anterior com os itens financeiros

5.9.3. Categoria de Item Financeiro

Antes de começar

✓ É necessário ter permissão de acesso ao **Gerenciamento Financeiro de Serviço**;

Procedimento

1. Preencha os campos:

Função	Descrição
Gravar	Salvar o novo SLA
Limpar	Para limpar os campos do formulário
Visualizar	Veja os campos sem poder alterar
Editar	Editar os campos da categoria de item financeiro
Excluir	Remover o item financeiro
Barra de pesquisa	Definir a palavra-chave para pesquisar uma categoria de item financeiro
Filtros avançados	Pesquisar usando os campos " Perfil " ou " Nome "
Apagar	Limpe a categoria de item financeiro selecionada
Grid	Categoria de item financeiro pesquisada com os critérios com o botão de seleção, Perfil entre: " C ", " R " ou " A ", Nome da categoria de item financeiro

2. Clique em "**Novo**" e preencher os campos disponíveis;

Campo	Descrição
Nome (*)	Definir o nome para a categoria de item financeiro
Tipo (*)	Selecionar o tipo entre: Custo, Receita ou Todos

(*) Indicar campos obrigatórios

3. Clique em "**Gravar**".

5.9.4. Relatório Financeiro

A ferramenta fornece **relatórios de uma maneira fácil e flexível**. Esses relatórios podem ser exportados a qualquer momento, sob demanda. Os relatórios **cobrem os campos informativos da plataforma**.

No **painel de BI**, é possível gerar relatórios de **Gerenciamento Financeiro**. Existem 9 relatórios disponíveis por custos:

Você sabia?

Para todos os relatórios, existem filtros de serviço, tipo de entrada (receita, custo e orçamento), contrato/cliente, classificação e status.

Relatório por histórico

Nesta visão, é possível acompanhar todos os lançamentos financeiros e qualquer alteração aplicada. Este relatório apresenta uma visão histórica em relação ao valor esperado, valor principal, valor final e valor de custo.

Por ROI

O relatório ROI (retorno do investimento) apresenta os serviços e suas dependências (componentes) em relação ao valor esperado e ao valor final. Também é possível acompanhar a média de custos, tipo e quanto tempo esse ROI (retorno do investimento).

Por custo por contrato-cliente

São apresentados os valores de receita, orçamento, custos, lucro e ROI de acordo com o cliente-contrato. Nos gráficos, ele mostra o orçamento em relação à receita por contrato, valor esperado e valor final.

Por centro de resultado

O custo do relatório financeiro do centro de resultados é uma visão do rateio de cada serviço de acordo com sua classificação. O relatório contém informações relacionadas ao valor esperado, valor final, valor principal e valor adicional.

Na área de classificação/custo de um centro de resultados, é possível fazer uma pesquisa detalhada do centro de resultados e, com isso, verificar custos unitários, custos diretos, entre outros, todas as informações de acordo com os componentes de serviço.

Por unidade/projetos de negócio

O custo financeiro da unidade/projeto de negócios é uma visão do rateio de cada serviço de acordo com sua classificação. O relatório contém informações relacionadas ao valor esperado, valor final, valor principal e valor adicional.

Na área de classificação/custo, é possível realizar uma pesquisa detalhada do centro de resultados e, com isso, verificar custos unitários, custos diretos, entre outros, todas as informações de acordo com os componentes de serviço.

Por componentes

Este relatório apresenta o uso de componentes para cada cliente/serviço/contrato e, nos gráficos, o custo por atividade, valor esperado, valor principal e valor adicional.

Custo por serviço

No relatório de custo por serviço, você terá uma visão da distribuição de uso e custo de cada serviço e o consumo financeiro de cada cliente em relação ao uso de serviços.

12 meses de exibição contínua dos custos de serviço

Este relatório apresenta uma projeção de custos por serviço por 12 meses. Na guia serviços, é possível fazer uma pesquisa detalhada para verificar a distribuição financeira de cada componente de serviço e ter uma visão global da receita, custo por serviço, custo da atividade, porcentagem de lucro, valor do lucro e ROI em meses.

Cálculo de custo e preço

Nestes relatórios, é possível acompanhar o valor dos investimentos e a distribuição mês a mês para cada componente, com base no valor do investimento, receita, custos, resultado e valor presente. Também estão presentes os valores do valor presente líquido e da taxa interna de retorno.

5.9.5. Cadastrar Ciclo Financeiro

Essa funcionalidade fornece uma variedade de ações, como **incluir, alterar e excluir o ciclo financeiro**.

Antes de começar

- ☒ É necessário ter definido a permissão de acesso às funcionalidades do **Gerenciamento Financeiro de Serviço**; e
- ☒ Ter permissão de uso da funcionalidade.

Procedimento

- O sistema apresentará uma tela com os **Ciclos Financeiros** registrados e um filtro com título, data de início e datas finais.
- O usuário pode selecionar a opção "**Novo**" para criar um novo Ciclo Financeiro ou, para cada Ciclo listado, o usuário pode selecionar:
 - Editar** – para alterar um ciclo financeiro
 - Excluir** – para excluir um ciclo financeiro
- Informar os dados e ações;

Cadastrar Ciclo

 **Dica:** Exemplo de ciclo: ano fiscal (**12 meses**)

Informar os dados do Ciclo:

Dados básicos

Campo	Descrição
Título (*)	Título do ciclo
Data Inicial (*)	Data de início do ciclo
Data Final (*)	Data de fim do ciclo

(*) Indicar campos obrigatórios

Subciclos

 **Dica:** Exemplo do ciclo: trimestre (**Q1, Q2, Q3, Q4**)

É possível adicionar subciclos

Campo	Descrição
Título (*)	Título do subciclo
Data Inicial (*)	Data de início do subciclo
Data Final (*)	Data de fim do subciclo
Adicionar	Adicionar subciclo a grid
Grid Subciclo	Grid com título, data inicial, data final

(*) Indicar campos obrigatórios

Ações

Ação	Descrição
Gravar	Criar/Alterar o indicador de capacidade
Limpar	Retornar os campos ao padrão
! Pesquisar	Retornar para a lista anterior de indicadores de capacidade

5.10. Gerenciamento de Ativos de TI

Overview

A prática de **Gerenciamento de Ativos de TI** é a prática de planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI.

Segundo a ITIL "As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração, no sistema de **gerenciamento de configuração**, e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço."

Esta funcionalidade permite **identificar, registrar e gerenciar os Itens de Configuração (IC)**.

Os Itens de Configuração podem ser encontrados no CMDB.

Atenção!

- É necessário ter permissão de acesso para usar essa funcionalidade.
- Não é possível apagar dados de itens de configuração visto que é feito o acompanhamento de seu ciclo de vida por status independente de perfil de usuário.

5.10.1. Criar Tipo de Relacionamento IC

O registro do tipo de relacionamento do IC é necessário para o gerenciamento dos Itens de Configuração (ativos e serviços) no CMDB. Com este cadastro, será possível, a partir de um IC, definir níveis de relacionamento entre ICs.

O que fazer antes

- ☒ Tenha acesso à tela de Registro de Tipo de Relacionamento.

Procedure

1. Preencha os campos disponíveis;
2. Clique em "**Salvar**" para registrar as informações.

IMPORTANT!

Se um tipo de relação estiver sendo usado em um desenho de mapa, o sistema não permitirá a edição da posição do **mesmo nível**.

5.10.2. Criar Conexão com o Servidor de Acesso Remoto

Esta funcionalidade permite **configurar a opção de acesso remoto**, presente na tela do **CMDB** e **ITSM**.

Antes de começar

- ☒ Configure a instância **GUACD** e torne-o comunicável;
- ☒ Registre previamente a hora, a configuração grupo de itens;
- ☒ Ajuste o **parâmetro 319** para **"YES"**.

Procedimento

1. Clique em **"Novo"**;
2. Preencha os campos disponíveis;
3. Clique em **"Salvar"**.

5.10.3. Alterar Grupo de Item de Configuração

Esta funcionalidade se destina a **modificar as informações no grupo de itens de configuração**.

Este campo só será ativo se for criado um grupo na tela do **CMDB**.

Antes de começar

- ☒ Cadastre previamente um **grupo** de itens de configuração.

Procedure

1. Selecione o item de configuração desejado;
2. Clique no botão "**Editar**";
3. Disponibilize as modificações nos campos;
4. Clique em "**Salvar**".

5.10.4. Verificar o Histórico do Item de Configuração

Esta funcionalidade permite **obter um relatório de auditoria do item de configuração**.

Antes de começar

- ✓ Registre previamente o item de configuração.

Procedimento

1. Procure o item de configuração e clique sobre;
2. Pesquise o item de configuração e clique na aba "**Histórico**".

 **Dica:** O item de configuração pode ter um ou mais pontos de restauração (baselines) gerados. Para restaurar o item de configuração, clique no botão "**Criar um ponto de botão restaurar**".

5.10.5. Analisar o Impacto do Item de Configuração

Esta funcionalidade permite **fazer uma análise de impacto de um item de configuração**.

Antes de começar

- ☒ Registre previamente o item de configuração

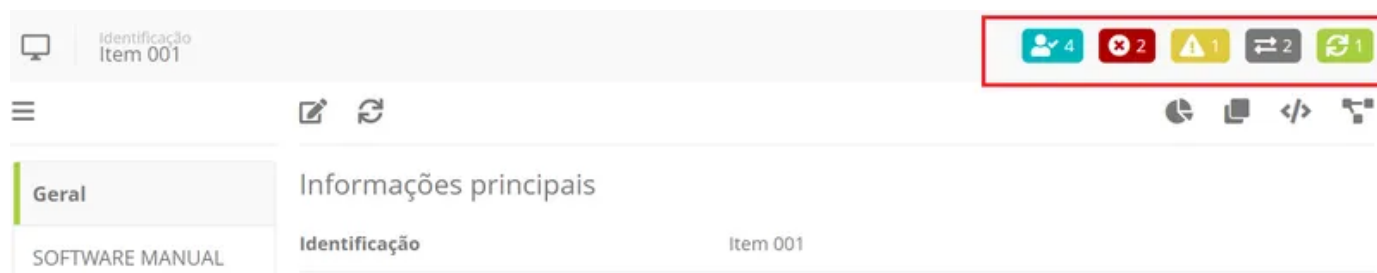
Procedimento

1. Procure o item de configuração e clique sobre;
2. Na tela de informações do item de configuração, localize o "**Serviços Impactados**";
3. Clique na aba para visualizar as informações;
4. Para visualizar a hierarquia de serviços relacionados ao IC, clique em "**Impacto Serviço**";
5. Para visualizar o mapa de fluxo do item de configuração, clique em "**Visualizar mapa de relacionamento (automático)**";

5.10.6. Verificar Processos relacionados ao Item de Configuração

Essa funcionalidade permite **verificar os processos relacionados ao IC**, além das informações gerais.

Ao acessar um item de configuração serão apresentados os quantitativos de requisições, incidentes, problemas, mudanças e liberações.



Antes de começar

- ☒ Registre previamente a configuração item e relacione-o

Procedimento

1. Procure o item de configuração e clique nele;
2. Na tela de informações do IC, encontre a aba sobre o processo em que está pesquisando as informações;
3. Clique na aba para visualizar as informações.
4. Ao acessar o processo vinculado ao incidente é possível visualizar a quantidade de ocorrências de cada um, por exemplo quantidade de incidentes, requisições, problemas, mudanças, etc.

5.10.7. Registrar Custo por hora de Indisponibilidade

Esta funcionalidade tem como objetivo **estabelecer o custo por hora de indisponibilidade de um item de configuração**.

Antes de começar

- ☒ Cadastre previamente o item de configuração.

Procedimento

1. Procure o grupo de itens de configuração desejado;
2. Clique no botão **"Editar"**;
3. No campo **Custo por hora de indisponibilidade** registre o valor;
4. Clique em **"Salvar"**.

5.10.8. Relacionar o Item de Configuração a um Serviço

A criação do relacionamento entre **Itens de Configuração** e **Serviços** visa **destacar no CMDB as dependências existentes entre cada um desses elementos**.

A criação é feita para auxiliar os operadores de IC a identificar serviços ou itens que serão impactados durante uma mudança, seja na área de IC, no tratamento de um incidente, de uma mudança ou de um portfólio de serviços.

A relação existe da seguinte forma:

- Entre Itens de Configuração e outros Itens de Configuração;
- Entre Itens de Configuração e Serviços de Negócios/Suporte;
- Entre Serviços e outros Serviços.

O que fazer antes

- ☒ Tenha acesso à **Interface de Gerenciamento do CMDB** (confira [Criar Perfil de Acesso](#));
- ☒ Crie o tipo de relacionamento de IC (consulte [Criar Tipo de Relacionamento IC](#));
- ☒ Tenha os itens de configuração inventariados;
- ☒ Tenha os serviços configurados no portfólio (negócio e suporte);

Procedimento

1. Pesquise e selecione um Item de Configuração;
2. Clique na opção à esquerda "**Relacionamento**" e depois em "**Editar**";
3. Preencha os campos disponíveis;
4. Clique em "**Salvar**" para salvar as alterações.

5.10.9. Excluir Grupo de Item de Configuração

Atenção!

Somente pode ser deletado o **grupo que não possui item relacionado** (grupos e/ou item de configuração).

Antes de começar

- ☒ Registre previamente o grupo do item de configuração.

Procedimento

1. Procure o grupo desejado e clique no ícone "**Acessar**";
2. Clique no último ícone na mesma linha do nome do grupo;
3. Clique em "**Excluir**".

5.10.10. Vincular o Calendário ao Grupo de Item de Configuração

Esta funcionalidade destina-se a **vincular um calendário ao grupo do item de configuração**.

Antes de começar

- ☒ Cadastre previamente um grupo do item de configuração e um calendário.

Procedimento

1. Procure o grupo de itens de configuração desejado;
2. Clique no botão "**Editar**";
3. No campo "**Calendário**", faça a escolha;
4. Clique em "**Salvar**".

5.10.11. Vincular Atributos de Demanda ao IC

Esta funcionalidade permite **vincular um atributo de demanda ao item de configuração**.

Antes de começar

- ☒ Registre previamente o atributo de demanda e o item de configuração.

Procedimento

1. Procure o item de configuração e clique sobre;
2. Na tela de informações do item de configuração, localize a aba "**Demanda**";
3. Clique em "**Atributos de demanda de link**";
4. Selecione ou pesquise o atributo específico;
5. Clique em "**Adicionar**".

5.10.12. Exportar CMDB

Esta funcionalidade destina-se a **exportar as informações de um grupo de itens de configuração em XML**.

Antes de começar

- ✓ Registre previamente o grupo do item de configuração.

Procedimento

1. Clique no último ícone da primeira linha da tela e depois clique em "**Exportar CMDB**";
2. O sistema exportará as informações do banco de dados em XML.

 **Nota:** Para esta nova versão foi criado o **parâmetro 440**, que deve ser utilizado sempre que o usuário deseja informar a quantidade mínima de registros que o sistema deve executar a exportação em segundo plano.

5.10.13. Vincular o Acordo de Nível de Serviço ao Grupo CI

Essa funcionalidade destina-se a **vincular um SLA ao grupo de itens de configuração**.

Antes de começar

Registre previamente o grupo do item de configuração.

Procedimento

1. Procure o grupo de itens de configuração desejado;
2. Clique no botão **"Editar"**;
3. No campo **"Contrato de Nível de Serviço"** faça a escolha;
4. Clique em **"Salvar"**.

5.10.14. Cadastrar Item de Configuração

Item - Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement, SLA)

De acordo com a ITIL, um Item de Configuração (IC) significa "Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TI". Esse recurso fornece uma variedade de ações, como **incluir, alterar, copiar** e **excluir um item de configuração**.

Na plataforma é possível criar um status para os ICs. Na tela de configuração dos ICs, onde se criam os formulários customizados e tipos, ao definir um tipo também é possível definir o conjunto de status e a nomenclatura padrão para aquele tipo. Dessa forma, também é definido o ciclo de vida daquele tipo de **Ativo**, seus campos personalizados e status, assim como altera em lote as informações necessárias.

Antes de começar

- ☒ Registre previamente um Acordo de Nível de Serviço (Geral) do tipo "**Disponibilidade**";
- ☒ Registre também um local, funcionário, grupo, contrato, tipo de item de configuração;
- ☒ Por último, registre pelo menos um item de configuração principal, se for necessário criar outro relacionado.
- ☒ Caso o item de configuração seja copiado a identificação será apagada e os atributos mantidos nesta nova cópia.

Procedimento

1. Clique no último ícone da primeira linha da tela e depois em "**Criar novo dispositivo**";
2. A tela de cadastro aparecerá com as abas dos itens de configuração para serem configurados;
3. Preencha os campos fornecidos nas guias;
4. Para a aba "**Geral**", é necessário informar:

Campo	Descrição
Identificação (*)	Identifique o IC que está sendo criado
Nome (*)	Nome do IC
Contrato	Grave as informações e contratos do fornecedor para o IC
Família	Informe a família do IC
Versão	Informe a versão do IC que está sendo criado
Número de Série (*)	Identifique o número de série do IC.
Unidade	Busque pela unidade que deseja
Localização (*)	Informe a localização do IC
Data de expiração	A data em que o IC irá ser expirado
Mídia	Pesquisar a mídia que criou
Tipo de Item de Configuração (*)	Procure pelo tipo de IC
Status (*)	Há uma série de opções para o IC, dependendo do status que você escolheu, quando estiver editando o IC, a ferramenta irá bloquear a edição. Por exemplo, ao editar o IC e escolher o status " Destruido ", a edição não será mais possível
Ativos permanentes	Informe os ativos fixos para o IC
Criticidade do Serviço (*)	Aqui você pode definir o nível de criticidade para o serviço CI
Período de Criticidade (*)	Configure o período de criticidade do serviço
Impacto (*)	Defina o grau do impacto
Urgência (*)	Defina o grau da urgência
Empregado	Defina os funcionários para o IC usando uma caixa de pesquisa
Grupo (*)	Selecione o grupo deseja para o IC
Mudança	Busque o número de uma mudança para o IC
Tipo de atribuição (*)	Selecione entre o grupo e o usuário
Atribuição (*)	Atribua o IC por meio de uma caixa de pesquisa
Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement, SLA)	Procure por um título de SLA
Calendário	Procure pela descrição do calendário
Fuso horário	Procure por um fuso horário
Custo por hora de indisponibilidade	Defina o custo sobre as horas em que o IC está indisponível
Pai do item de configuração	Informe o pai do IC

Campo	Descrição
Informações adicionais	Importe ou relate automaticamente o manual, informações sobre o IC. Como por exemplo, ativos adquiridos de uma organização mesclada e ativos absorvidos em uma organização consolidada
Acesso remoto	Defina a porta e a senha necessárias para o acesso remoto de um IC

(*) Indica campos obrigatórios.

6. Na guia **Conhecimentos**, temos a opção de adicionar um documento diretamente da Base de Conhecimento.

Ao clicar em **"Adicionar conhecimento"**, será exibida a tela para pesquisar o conhecimento que deseja vincular ao IC que você está criando e uma lista de documentos já criados.

Para procurar um conhecimento específico, os filtros disponíveis são: Título, Conteúdo, Publicado (Sim/Não/Todos) e Situação.

Você sabia?

Na criação de um Conhecimento, é possível armazenar versões eletrônicas e digitais de dados de documentação física e documentação de ativos.

7. Na guia **"Financeiro"**, você terá todas as informações sobre rateios e fornecedores (**Serviço, Unidade de Negócios, Centro de Resultados, Conta, Projetos e Atividades**). Aqui você poderá editá-la para adicionar um novo custo relacionado.

Criando Novo Rateio

- Acesse o menu principal `Práticas > Gerenciamento Financeiro de Serviço > Item Financeiro` ;
- **Informações:**

Campo	Descrição
Tipo *	Orçamento, Custo/Despesa, Receita
Classificação *	(Capex, Direto, Fixo, Custo Unitário, Opex, Indireto, Variável, Rateio)
Data de vencimento *	A data que expirará
Data de referência *	A data de referência
Previsão	Está disponível apenas para a categoria Receita e Custos/Despesas (usada para simular previsões financeiras)
Categoria *	A categoria da que está sendo criada
Contrato	Selecionar um contrato para ser vinculado
Conta de orçamento	Uma conta específica para ser vinculada a esse item
Item financeiro de previsão	É possível procurar um título do item financeiro previsto
Ciclo *	É o método financeiro, por exemplo, Anual, Mensal ou Trimestral
Subcicle *	Depende do ciclo
Código	Texto livre para criar ou inserir código financeiro
Título *	Título desse Item Financeiro
Status *	Sempre será criado como "Pendente"
Descrição	Descrição acerca do item financeiro

(*) Indica campos obrigatórios.

☒ **Regra:** O sistema executa um modelo hierárquico de custo baseado em serviço, pela distribuição do modelo de custo criado no processo financeiro "**Item financeiro**" e "**Cálculo de custo financeiro**", respeitando o custo de cada IC e efetuando a distribuição com base no modelo de custo.

- Na guia **Valores e Rateios**, preencha:

Campo	Descrição
Tipo de entrada	Existem dois tipos: Valor: se você definir o valor, após " Selecionar serviços ", será apresentada uma lista com o serviço e seus valores; Contabilização de atividades prestadas: para esta opção, após " Selecionar as atividades ", será apresentada a lista da atividade que você selecionou, bem como suas informações e descrição
Valor previsto*	É possível estabelecer um número para o valor esperado
Valor principal*	Definir um valor para o valor principal
Adicionais *	Definir um número para os adicionais
Valor final *	Definir um número para o valor final
Rateio	Aqui temos as opções para definir todos os tipos de rateio

(*) Indica campos obrigatórios.

- Clique em "**Gravar**".

8. Na guia "**Capacidade**", é possível apontar os indicadores de capacidade/desempenho que serão vinculados a esses itens de configuração.

9. Na guia "**Demanda**", é possível procurar uma Demanda para ser vinculada ao item de configuração.

10. Na guia "**Garantias**", será possível definir o tempo de garantia do item de configuração. Ao clicar em "**Adicionar garantia**", será exibida uma tela para configurá-la. As garantias são:

Campo	Descrição
Fornecedor *	É possível procurar um fornecedor por seu Nome/Nome da empresa ou CPF/CNPJ
Data início *	Quando a garantia começa a contar
Data final *	Quando esta garantia terá um fim

Você sabia?

Quando você estiver na tela do CMDB, no lado direito da tela, na parte inferior, há uma caixa para identificar a garantia do IC que você registrou na guia **Garantias**.

11. Clique em "**Gravar**".

Comparar Versões de IC

1. Acesse o menu principal **Práticas > Gerenciamento de Ativos de TI**
> CMDB ;
2. Na tela de CMDB, selecione o IC que desejar;
3. No topo da tela, depois do ícone de lupa, clique para ver as opções disponíveis;

4. Clique em **Status do inventário**. Aparecerá uma tela com todas as opções de status, por exemplo: inventariado, ignorado, em execução e outros. Selecione um dos status;
5. Após selecionar o status, clicando em um dos itens, será possível comparar e verificar as diferenças entre as versões anteriores do item.

Verificar os processos vinculados ao IC

Depois de criar o IC, você poderá acessá-lo, através da tela do IC, e vinculá-lo a outros processos da ferramenta.

Item	Descrição
Relacionamentos	Apresentará os relacionamentos com outros processos
Requisições	Apresentará todas as requisições relacionadas ao item de configuração
Incidentes	Apresentará todos os incidentes relacionados ao item de configuração
Problemas	Apresentará todos os problemas relacionados ao item de configuração
Mudanças	Apresentará todas as mudanças relacionadas ao item de configuração. É possível que o item de configuração possa ser alterado apenas com uma mudança vinculada. Para ativar esta regra, vá para Parâmetros > Número 85 e a ferramenta facilitará a prevenção de alterações em um item de configuração sem que tenha alteração
Liberações	Apresentará todas as liberações relacionadas ao item de configuração
Conhecimentos	Apresentará todos os conhecimentos relacionados ao item de configuração
Eventos	Apresentará todos os eventos relacionados ao item de configuração
Financeiro	Apresentará todas as finanças relacionadas ao item de configuração
Capacidade	Apresentará todas as capacidades relacionadas ao item de configuração
Demandas	Apresentará todas as demandas relacionadas ao item de configuração

Além disso, temos as informações sobre:

Item	Descrição
Garantias	Apresentará todas as garantias relacionadas ao item de configuração
Serviços impactados	Apresentará todos os serviços impactados pelo item de configuração
Acessos remotos	Apresentará todos os acessos remotos deste item de configuração
Anexos	Para anexar documentos ao IC
Histórico	Apresentará todo o histórico desse item de configuração

Configurar Atributos de Capacidade

1. Nas configurações gerais do item de configuração, há uma opção para ativar o uso de indicadores de capacidade nesse IC;
2. Para configurar atributos de capacidade, clique no item **Capacidade**, localizado na lista de atributos de IC (acessível no lado esquerdo da tela);
3. Clique no ícone para edição (o ícone de lápis), em **"Notificação"** para ativar/desativar as notificações quando ocorrerem alterações nos atributos de capacidade. No item **Previsão**, indique, em porcentagem, o nível de envio da notificação referente à capacidade descrita.

5.10.15. Ver o Mapa de Relacionamento de um Item de Configuração (IC)

O **Mapa de Relacionamento** é o local onde você pode ter uma **visão geral da árvore de relacionamento que existe entre ICs e ICs e Serviços**. Lá você pode usar vários filtros para moldar o tipo de resultado que será apresentado.

A visualização do mapa de relacionamento está condicionada ao seguinte cenário:

Lupa: permite aumentar ou diminuir o zoom no mapa.

Antes de começar

A visualização do mapa de relacionamento está condicionada ao seguinte cenário:

- ☒ Realize o inventário de IC;
- ☒ Construa a árvore de relacionamento (consulte: Relacionando o item de configuração a um serviço)

Procedimento

1. Clique em "**Ver mapa de relacionamento**";
2. Na tela **IC Design Map**, os seguintes campos estão disponíveis.

Campo	Descrição
Filtro	a. Causa e Efeito : Visualização padrão do sistema que consiste na demonstração gráfica tanto abaixo quanto acima do nó IC selecionado; b. Análise de Impacto : Visualização que consiste em uma demonstração gráfica dos itens desenhados abaixo do nó selecionado; c. Análise de Causa Raiz : visualização que consiste em uma demonstração gráfica dos itens desenhados acima do nó selecionado.
Nível	de 1 a 4
Ícones	Seta : permite arrastar o mapa; Lupa : permite aumentar ou diminuir o zoom no mapa.

Ver capacidade total de IC

É possível visualizar a capacidade total e seus indicadores através do mapa de relacionamento do IC.

Além disso, o usuário poderá prever a capacidade dos ICs relacionados. A plataforma captura e mostra todos os tempos de resposta dos ICs e se o total ultrapassar o limite configurado, uma notificação pode ser enviada ao usuário ou publicada no portal.

Ao clicar em **Ver capacidade total**, temos as seguintes informações:

Campo	Descrição
Característica	O item de configuração relacionado
Indicador	Apresenta os indicadores para a capacidade configurada por seu total e médio
Medidor	O valor é medido pela ferramenta, levando em consideração os indicadores. Apresenta também o total e médio, porém, com a adição de uma representação visual da quantidade utilizada
Previsão	Preveja a capacidade total, ou seja, defina um percentual para informar quando um determinado valor for atingido. A ferramenta informará se a capacidade atual está ok ou se está atingindo a capacidade total.

5.10.16. Verificar o Status de Execução do Inventário de IC

Esta funcionalidade permite **visualizar o status atual da execução do inventário** através da aplicação do **Inventory**.

Antes de começar

- ☒ Cadastre previamente o item de configuração e configure o Monitor de Eventos.

Procedimento

1. Clique no último ícone localizado no canto superior direito da tela de **Gerenciamento de Configuração**;
2. Selecione a opção "**Status do estoque**".

5.10.17. Pesquisar Item de Configuração (IC)

Na tela **Gerenciamento de Itens de Configuração** é permitido **realizar consultas IC de várias formas no campo de busca**.

IMPORTANTE!

Ao acionar a primeira tecla na tela será ativada a pesquisa para trazer resultados com itens de configuração filho. Se a chave não for ativada, apenas os itens de configuração pai serão mostrados.

Antes de começar

- ☒ Registre previamente um item de configuração e o tipo de item de configuração.

Procedimento

1. Texto livre
2. Para filtros mais específicos, clique no ícone do símbolo **"Seta para baixo"**

Por Grupo

1. Permite visualizar o item de configuração de um determinado grupo;
2. Clique no botão **"Grupo"** e escolha o grupo;
3. Clique no ícone **"Pesquisar"**;
4. Para retornar à tela inicial, clique no ícone do símbolo **"Seta para a esquerda"**.

Por Tipo

1. Permite visualizar o tipo de item de configuração;
2. Clique no botão **"Tipo"** e escolha o tipo de item de configuração;
3. Clique no ícone **"Pesquisar"**;
4. Para retornar à tela inicial, clique no ícone do símbolo **"Seta para a esquerda"**.

Por Alerta

1. Permite visualizar o item de configuração relacionado às Práticas de Solicitação, Incidente, Problema, Mudança e Liberação;
2. Clique no botão **"Alerta"** e escolha o tipo de prática;
3. Clique no ícone **"Pesquisar"**;
4. Para retornar à tela inicial, clique no ícone do símbolo **"Seta para a esquerda"**.

5.10.18. Alterar os Dados do Item de Configuração

Esta funcionalidade permite **editar os dados do item de configuração**.

As alterações dos itens de configuração serão salvas em um histórico. Cada vez que o item é alterado, uma nova versão é inserida com as alterações.

Antes de começar

- ☒ Registre previamente um item de configuração.

Procedimento

1. Procure o item de configuração;
2. Clique no item de configuração;
3. Clique no botão "**Editar**";
4. Edite o item de configuração;
5. Clique no botão "**Salvar**".

5.10.19. Registrar Grupo de Itens de Configuração

Esse recurso fornece uma variedade de ações, como **incluir, alterar e excluir grupos de um item de configuração**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade de **Gerenciamento de Itens de Configuração** através do Menu > CMDB;
2. Clique no último ícone à direita da tela e depois em "**Criar novo grupo**";
3. Preencha os campos disponíveis;
4. Clique em "**Salvar**".

5.10.20. SLA automático por IC

O que essa funcionalidade faz?

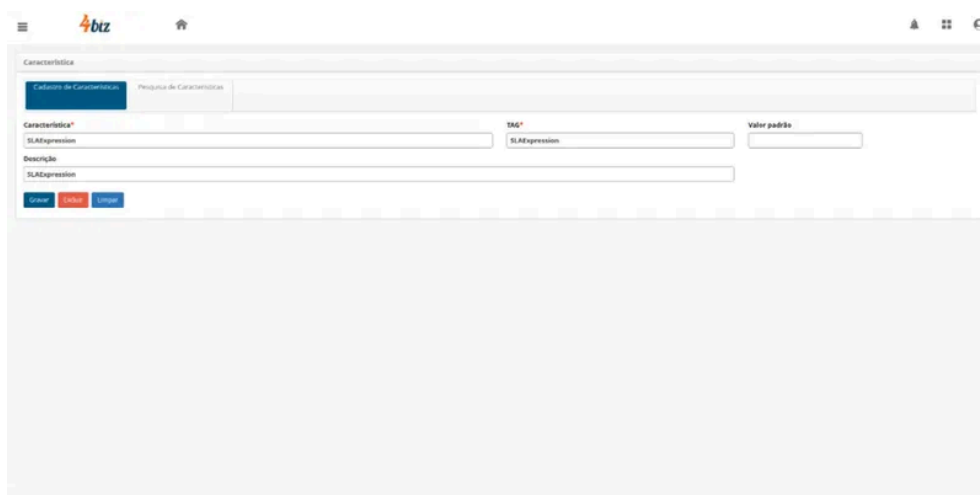
Agora o sistema consegue **definir automaticamente o prazo de atendimento (SLA)** de um ticket com base no **equipamento ou item informado (IC)**.

O que precisa ser configurado

Esta funcionalidade estará disponível e ativa se configurarmos da seguinte maneira:

Cadastrar a Característica que armazena a expressão de SLA

Obs.: Pode ser cadastrada qualquer expressão ou nome.



1.

Ativar o parâmetro 518 no sistema como SIM.

- Aqui você está ativando o recurso de SLA por IC.

The screenshot shows the 'Atributos' (Attributes) section of the 4biz Oxygen interface. A table lists attributes with columns for 'ID', 'Atributo #', and 'Valor'. The attribute with ID 519, 'ID da característica que possui a expressão do SLA', is highlighted. Its value is set to 10. The interface includes a search bar at the top and a 'Gravar' (Save) button at the bottom left.

ID	Atributo #	Valor
163	Definir pontuação para o alto atendido fora do prazo	
164	Definir pontuação para o alto reatualizado e com prazo estimado	
307	ID do modelo de email para notificação de alteração de SLA na solicitação de serviço	48
519	ID da característica que possui a expressão do SLA	10

3 Informar o ID dessa característica cadastrada no Parâmetro 519

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Atributos' section. The attribute with ID 519 is highlighted, and its value is set to 10. The interface includes a search bar at the top and a 'Gravar' (Save) button at the bottom left.

ID	Atributo #	Valor
163	Definir pontuação para o alto atendido fora do prazo	
164	Definir pontuação para o alto reatualizado e com prazo estimado	
307	ID do modelo de email para notificação de alteração de SLA na solicitação de serviço	48
519	ID da característica que possui a expressão do SLA	10

Com a característica cadastrada, entre em **Tipo de item de configuração**, que vai ser considerado, Vincule a característica que acabou de cadastrar, vinculada ao parâmetro 519 e clique em Gravar.

Com isso, a característica está vinculada no IC.

4 Preencha a característica

- No CMDB, preencher esta característica com a expressão de SLA.

Formatos de expressão

Existem formatos de expressões em dias e horas. O Sistema sempre converterá para horas.

veja abaixo padrões válidos das expressões utilizadas:

16h - 8x5 (08:00-12:00/14:00-18:00) - 4x1 (08:00-12:00)
 36h - 08x05 (08:30-12:30/14:30-18:30) - 4x1 (08:00-12:00)
 36h - 8h13minx05 (08:30-12:30/14:45-18:58) - 4x1 (08:00-12:00)
 06D - 10x5 (08h - 18h)
 06D - 08x5 (08h - 12h / 14h - 18h)
 06D - 8x5 (08h-12h/14h-18h)
 06D - 8x5 (08:00-12:00/14:00-18:00)
 06 D - 8 x 5 (08:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00)

06 D - 8 x 5 (08:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00)
 06 D - 8 x 5 (08:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00)
 06d - 10x5 (08h - 18h)
 06d - 08x5 (08h - 12h / 14h - 18h)
 06d - 8x5 (08h-12h/14h-18h)
 06d - 8x5 (08-12/14-18)
 06d - 8x5 (08:00-12:00/14:00-18:00)
 06d-8x5(08:00-12:00/14:00-18:00)
 06 d - 8 x 5 (08:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00)
 06 d - 8 x 5 (08:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00)
 06 d - 8 x 5 (08:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00)

Filtros

Título SLA

Descrição

Tempo de atendimento

Título SLA 2	Descrição 2	Ações
06D	06D	Editar Excluir
08h	08h	Editar Excluir
16h	16h	Editar Excluir
48h	48h	Editar Excluir
60h	60h	Editar Excluir
60H0m	60H0m	Editar Excluir
A Combinar	A Combinar	Editar Excluir
SLA 1	Descrição do Acordo de Nível de Serviço 1	Editar Excluir
SLA 2	Descrição do Acordo de Nível de Serviço 1	Editar Excluir
SLA 3	Descrição do Acordo de Nível de Serviço 3	Editar Excluir

Primeiro

Anterior

1

2

Próximo

Último

5 Entre no desenho de fluxo.

- No exemplo da imagem abaixo, foi criado um desenho de fluxo;

Desenho de Fluxo					
Digite uma palavra chave Filtros avançados Novo					
Nome	Descrição	Processo	Versão	Data de início	Ações
		Gerência de Requisição/Incidente			
Approve	Approve	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	24/04/2025	Editar Exportar Excluir
IncidenteCricov8.0.0.0	Incidente Critico - v 8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
ProcedimentoContinuidadev8.0.0.0	Procedimento Continuidade - v 8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
ServicoAprovacaoGDF	ServicoAprovacaoGDF	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	29/10/2022	Editar Exportar Excluir
SLAPeritC	SLAPeritC	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	13/02/2026	Editar Exportar Excluir
SolicitacaoServicoAprovacaov8.0.0.0	SolicitacaoServicoAprovacaov8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
SolicitacaoServico-v8.0.0.0	Solicitacao de Servico - v8.0.0.0	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	21/09/2021	Editar Exportar Excluir
teste	teste	Gerência de Requisição/Incidente	5.0	27/05/2025	Editar Exportar Excluir
TesteAprovacaoFake	TesteAprovacaoFake	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	28/05/2025	Editar Exportar Excluir
TicketCorrelacionar	TicketCorrelacionar	Gerência de Requisição/Incidente	1.0	22/09/2025	Editar Exportar Excluir

- Esta solução foi pensada para trabalhar em conjunto com *LowCode*, no ambiente de produção a equipe de *LowCode* irá construir o formulário e alimentar esta informação, do número de série do IC, obtendo o valor, do formulário que o usuário preencher de acordo com `'applyTheICSLAToTheRequest'`, e passar para esta expressão abaixo:

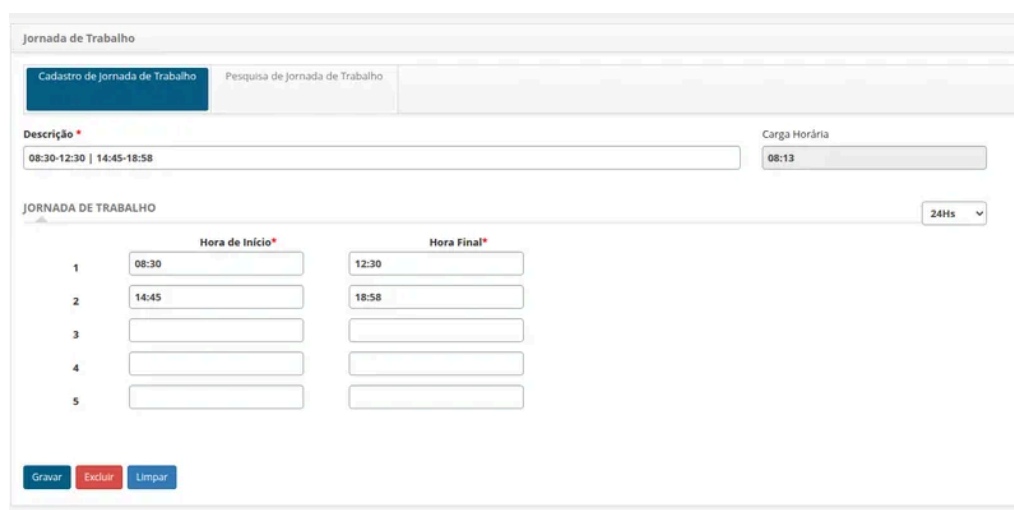
- Script RHINO:

```
var tc = flowInstance.getTransacao();
var resultado = solicitacaoServicoService.applyTheICSLAToTheRequest('PE09P3AP', serviceRequest, tc);
```

- Se esta informação estiver vazia, o sistema não vai executar a aplicação de IC, mas vai cadastrar o ticket normalmente, e o SLA vai ser calculado normalmente como já era feito, usando o que foi definido no portfólio
- Neste caso, ele esteja preenchido e o controle esteja ativo, de SLA por IC, o sistema vai processar a expressão, cadastrando a jornada de trabalho que ele encontrou:
 - Se ela já existir, vai usar o que já foi cadastrado e se não existir ele cadastra.
 - Vai sendo alimentado dinamicamente de acordo com as expressões processadas

É cadastrada então:

- **Jornada:** Serão vinculadas de acordo com a expressão;



- **Calendário:** Será criado com base na expressão;

Calendário

Cadastro de Calendário Pesquisa de Calendário

Descrição*

8x5 (08:30-12:30 | 14:45-18:58) 4x1 (08:00-12:00)

Considera Feriados:*

☐ Sim ☒ Não

Jornadas

Segunda-feira	08:30-12:30 14:45-18:58
Terça-feira	08:30-12:30 14:45-18:58
Quarta-feira	08:30-12:30 14:45-18:58
Quinta-feira	08:30-12:30 14:45-18:58
Sexta-feira	08:30-12:30 14:45-18:58
Sábado	08:00-12:00
Domingo	Não há trabalho

- **Tempo de atendimento:** de acordo com a expressão, sempre em horas no **título**.

Tempo de Atendimento

Título *

16h

Situação * **Impacto *** **Urgência ***

Data início * **Data fim**

☐ Sazonal ☒ Permitir mudança de impacto/urgência

Descrição

16h

Escopo

Contatos

Tempos de Atendimento por Prioridade

Automação

Tempo de Ação **Módulo de E-mail**

Prioridade **Grupo**

Unidade(s) **Solicitante** **Grupo do Solicitante**

Com base nisso:

- Ao **cadastrar** a solicitação de serviço;
- Será **aplicado o SLA**;
- Será inserido no **histórico** que houve uma **alteração de SLA**
 - **SLA por IC - Aplicação automática.**

The screenshot displays the 4biz Oxygen Service Management interface. At the top, there's a header with the 4biz logo and navigation icons. Below the header, a toolbar contains various icons for actions like 'Número', 'Tarifa', 'Grupo atual', 'Responsável', 'SLA', 'Data criação', 'Tempo limite', and 'Tempo restante'. The main form area is divided into sections: 'Perfil do usuário' (User Profile) with fields for 'E-mail' and 'Telefone'; 'Histórico do solicitante' (Requester History) with a 'Satisfação' dropdown; 'Portfólio' (Portfolio) with a 'Negociar' button; 'Serviço' (Service) with a 'Serviço' dropdown; 'Atividade' (Activity) with a 'Incidente Alterar SLA IC' dropdown; 'Contrato' (Contract) with a dropdown showing '1 de 01/04/2013 (Cliente 1 - Fornecedor 1)'; 'Impacto' (Impact) with a dropdown showing 'Média'; 'Urgência' (Urgency) with a dropdown showing 'Baixa' and a checkbox for 'Major'; 'Título' (Title) with a text field containing 'Incidente Alterar SLA IC'; and 'Descrição' (Description) with a text field containing 'Incidente Alterar SLA IC'. At the bottom right, there are buttons for 'Voltar', 'Gravar', and 'Gravar e enviar'.

O que aparece no ticket?

- Novo prazo calculado
- Data limite atualizada
- Histórico indicando alteração automática
- SLA aplicado conforme o IC informado

Importante

Se o campo IC não for preenchido

- O sistema usará o **SLA padrão**
- Nenhum cálculo automático será feito

Se o IC não tiver regra de SLA

- O sistema também aplicará o **SLA padrão**

SQL Úteis

```
select valorstr as SLA from valor v inner join itemconfiguracao ic on ic.iditemconfiguracao = v.iditemconfiguracao
```

```
where idcaracteristica = 10 AND (ic.numeroserie = 'PE09P3AP' OR ic.ativofixo = 'PE09P3AP');
```

```
select v.*
from itemconfiguracao ic inner join valor v on ic.iditemconfiguracao = v.iditemconfiguracao
where ic.iditemconfiguracao in (1)-- and v.idcaracteristica = 10
order by valorstr;
```

```
select ic.iditemconfiguracao, ic.nome , ic.numeroserie, ic.ativofixo
from itemconfiguracao ic
where ic.datafim is null
```

```
select idsolicitacaoservico, idstatus, idacordonivelservico, idcalendario, datahorasolicitacao,
datahorainiciosla, datahoralimite, datahorafim, prazohh, prazomm
from solicitacaoservico
where idsolicitacaoservico = 559
```

```
select * from calendario c
select * from jornadatrabalho j
select * from acordonivelservico a
select * from tempoacordonivelservico where idacordonivelservico = 14
select * from caracteristica c
select * from tipoitemcfgcaracteristica t
```

-- UPDATES:

SQL para alimentar este valor da característica

```
--update itemconfiguracao set numeroserie = 'PE09P3AP' where iditemconfiguracao = 1;
```

- Aqui é definido o número de série do IC, que vai estar vindo de um formulário low code cadastrado no ticket.

```
--update itsm.valor set valorstr='36h-08x05(08:30-12:30/14:30-18:30)-4x1(08:00-12:00)' where
iditemconfiguracao=1 and idcaracteristica=10;
```

- Este é um exemplo de expressão usado na característica cadastrada, que no caso é a 10.

```
--update itsm.valor set valorstr='48H - 24x5' where iditemconfiguracao=1 and idcaracteristica=10;
```

```
--update itsm.valor set valorstr='08H - 14X5 (07H - 21H) 11X1 (07H - 18H)' where iditemconfiguracao=1 and
idcaracteristica=10;
```

```
--update itsm.valor set valorstr='16h - 8x5 (08:00-12:00/14:00-18:00) - 4x1 (08:00-12:00)' where
iditemconfiguracao=1 and idcaracteristica=10;
```

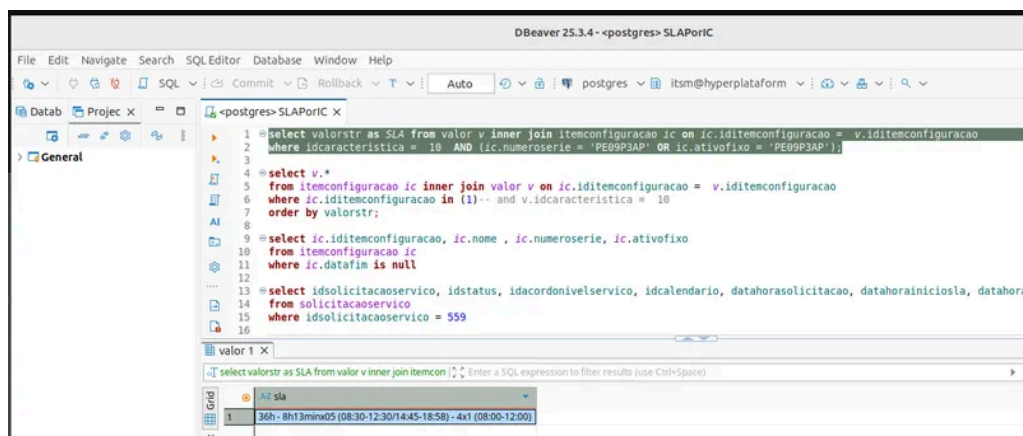
```
--update itsm.valor set valorstr='06D - 10x5 (08h - 18h)' where iditemconfiguracao=1 and idcaracteristica=10;
```

- Aqui foi aplicado o valor da expressão na característica.

-- DELETES

```
--delete from calendario c where idcalendario > 11
```

```
--delete from jornadatrabalho where idjornada > 7
```



5.11. Gerenciamento de Conhecimento

Apresentação

A premissa do **Gerenciamento do Conhecimento** é a administração das informações, já que estas constituem um importante ativo da empresa. Estes conhecimentos devem ficar em uma base, a fim de que todos os usuários do sistema possam acessá-los para adquirirem um nivelamento de técnicas e uma melhor compreensão sobre o uso e funcionamento do produto.

Conhecimento é um ativo extremamente valioso para a organização. Um conhecimento pode conter textos, imagens, vídeos, links e diversos outros recursos audiovisuais. A **Gestão do Conhecimento do Oxygen** torna possível o registro, controle e disponibilização de qualquer conteúdo informativo para os diversos tipos de públicos.

Além disso, atrelado ao conhecimento, existem diversas funcionalidades de gestão, o que possibilita controlar todo o ciclo de vida de um conhecimento, podendo notificar as partes interessadas em cada mudança de fase.

Exemplo: Notificar o gerente de conhecimento que um documento passou da situação "Em revisão" para "Revisado".

A gestão de conhecimento no **Oxygen** possui as seguintes fases e situações:

- **Desenho** (Em desenho);
- **Revisão** (Em revisão e Revisado);
- **Aprovação** (Em avaliação);
- **Publicação** (Em publicação e Publicado);
- **Arquivamento** (Arquivado).

5.11.1. Criar Conhecimento

Criar um conhecimento é registrar informações na Oxygen, utilizando a funcionalidade da **Gerenciamento de Conhecimento**. Neste momento, você irá interagir com a interface e suas aplicações.

Vale ressaltar que para realizar qualquer ação é necessário possuir as permissões adequadas. Portanto, a visão do usuário estará limitada ao tipo de perfil que foi criado para este.

Antes de Começar

Antes de criar um conhecimento:

- ✓ Crie pastas e defina as permissões de acesso. Com isso, é possível organizar os conhecimentos e permitir uma fácil localização ao realizar uma busca;
- ✓ Veja [Criar Perfil de Acesso](#) para mais informações.

Para utilizar os recursos de notificação, é necessário configurar os parâmetros:

- ✓ **82 e 83** (Criação/Alteração de conhecimento);
- ✓ **84** (Exclusão de Conhecimento); e
- ✓ **78 e 456** (Expiração do conhecimento);
- ✓ Veja os documentos sobre [Configurar Modelo de E-mail](#) e [Parametrização - Conhecimento](#).

IMPORTANTE!

Nas versões a partir da 9.0.5.0, **os parâmetros 82 e 83** têm a mesma função, por isso, não é necessário configurar esses dois parâmetros, devendo optar por apenas um deles.

Isso acontece porque as chaves que contemplam todas as atividades, desde a criação até o arquivamento de um conhecimento, foram reunidas em um só template de e-mail. Neste novo cenário, será utilizado apenas um template de e-mail que conterá diversas chaves.

Esse template já vem disponível em uma instalação limpa. Contudo, caso já possua um ambiente e precise atualizá-lo, é possível fazer uso das chaves de e-mail em seus modelos que já foram utilizados, para que eles fiquem no novo padrão. Para entender melhor, veja o documento [Configurar Modelo de E-mail](#).

Gestão do Conhecimento

Pesquisa e Filtros

Ao acessar o **Gerenciamento de Conhecimento**, é possível visualizar a principal interface de gestão do conhecimento. Nela estarão os registros de base de conhecimento, podendo realizar diversas ações (dependo das suas permissões no sistema), como criar novos conhecimentos ou editar um já existente.

Para localizar uma base de conhecimento os seguintes filtros são dispostos:

Campo	Descrição
Título	Informe um termo que faça referência ao nome do conhecimento.
Tipo de documento	Selecione o tipo de informação registrada.
Conteúdo	Informe uma partícula do conhecimento, é possível inserir uma palavra ou uma pequena frase.
Visualizar por	Selecione um critério que faça referência às ações que tenha permissão.
Situação	Selecione um critério que combine com a situação do conhecimento.
Pasta	Selecione a pasta onde o conhecimento foi registrado.
Data de Criação	Retorna a data e hora de criação do conhecimento.

Filters

Title

Document type
All

Content

View by
--- Select ---

Situation
--- Select ---

Category
--- Select ---

Folder
All

Search Knowledge Base

ID	Title	Document type	Version	Status	Folder	Data criação	Actions
36	Attandance Service Server Scrip	Document	1.0	Published	Quality		Edit Delete
46	Cloud adoption scenarios	Document	1.0	Published	FAQ		Edit Delete
55	Created with Simon.	Know Error		In drawing	Quality		Edit Delete

 **Dica:** Para os campos **Seleção** - Outros itens poderão ser criados, conforme a necessidade do negócio.

A Interface da Gestão do Conhecimento

Criar Conhecimento

A gestão de bases de conhecimento tem como principal atividade o registro das informações na **Oxygen** para, posteriormente, possibilitar o seu gerenciamento. Vamos acessar a interface de registro e conhecer suas funções.

Clique no botão **"Opções"**, localizado no canto inferior direito. Logo em seguida, clique em **"Adicionar novo conhecimento"**;

 **Atenção!** Só é possível visualizar um documento após publicar-lo.

A interface de registro/gestão de base de conhecimento possui as seguintes funcionalidades:

- **Abas ao criar um Conhecimento**

Ordem (abas)	Aba	Descrição
1	Cadastro	Formulário contendo os campos para registro de bases de conhecimento
2	Documento relacionado	Permite vincular um conhecimento já existente ao documento que está sendo criado
3	Categoria de Ocorrência de Evento	Permite vincular uma categoria de ocorrência (Gerenciamento de Eventos)
4	Partes interessadas	Possibilita que as partes (usuários ou grupos) sejam notificadas quando houver uma atualização no conhecimento
5	Notificações	Alternativa para enviar notificações às partes interessadas

- **Abas ao editar um Conhecimento (somam-se às anteriores)**

Ordem (abas)	Aba	Descrição
1	Cadastro	Formulário contendo os campos para registro de bases de conhecimento
2	Comentários	Qualquer informação pertinente ao gerenciamento de um conhecimento (não é visível aos usuários finais)
3	Histórico de Alterações	Ciclo de vida de alteração do Conhecimento, contendo detalhes do que foi alterado e quem realizou a alteração
4	Documento relacionado	Permite vincular um conhecimento já existente ao documento que está sendo criado
5	Item de configuração	Relacionamento do conhecimento com itens de configuração do CMDB (ex.: Manual do usuário, tutoriais etc.)
6	Categoria de ocorrência	Permite vincular uma categoria de ocorrência (Gerência de Eventos)
7	Partes Interessadas	Possibilita que as partes (usuários ou grupos) sejam notificadas quando houver uma atualização no conhecimento
8	Notificações	Alternativa para enviar notificações às partes interessadas
9	Versões (apenas com versionamento ativo)	Exibe todas as versões do documento

 **Nota:** Perceba que as abas "**Comentários**", "**Histórico de Alterações**", "**Item de Configuração**" e "**Versões**" só aparecem após o registro das informações, pois estão relacionadas à prática de gerenciamento do conhecimento. No histórico, ficam registradas todas as ações realizadas, desde a criação até o encerramento, servindo para futura Auditoria.

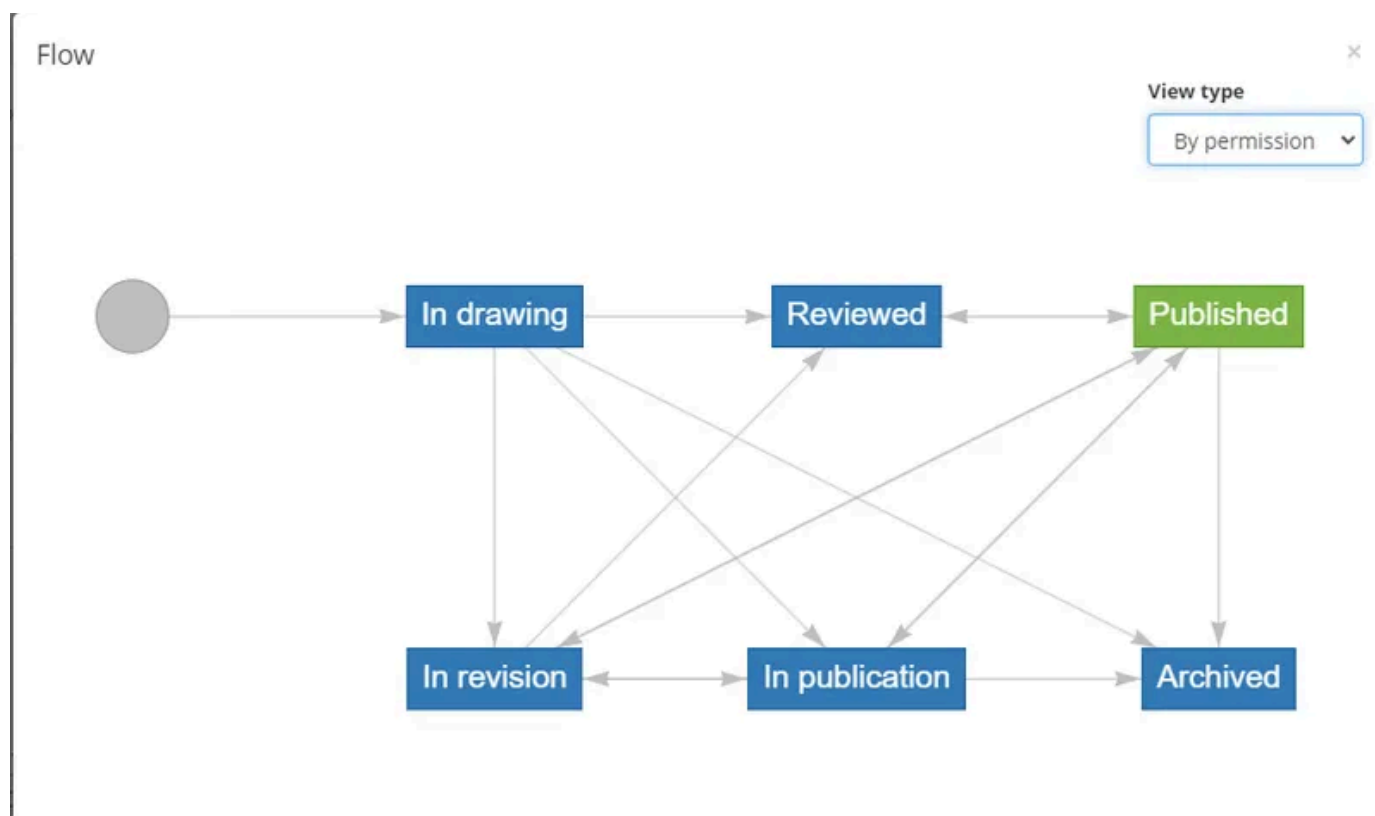
Informações de Cadastro

Na aba "**Cadastro**", será apresentado um formulário contendo os campos para identificação, tratamento e controle do conhecimento.

Campo	Descrição	Exemplo
Título	Nome do Conhecimento	Manual do usuário
Tipo do documento	Categoria que define o tipo de documento - pode haver mais (ou menos) opções nesta lista (verifique os Domínios ativos).	Documento
Fonte/Referência	Informe a fonte/referência do conhecimento.	Área de documentação
Categoria	Campo não obrigatório para informar a categoria de conhecimento. Exemplo: 1. Crítico 2. Raro 3. Proprietário	
Pasta	Local onde o conhecimento será salvo.	Aprovação
Origem	Gatilho para criação do Conhecimento.	Conhecimento
Revisado	Um sinalizador que receberá a informação padrão igual a Não , e se revisada, a informação deve ser marcada como Sim	
Situação (automática)	Status do ciclo de vida do Conhecimento. Após ser publicado, esse campo será atualizado automaticamente de acordo com o Fluxo do conhecimento. Para visualizar o fluxo, clique no campo Visualizar Fluxo ao lado do campo Situação (verifique a imagem abaixo para mais informações).	No desenho
Data de Expiração	Data em que o conhecimento se torna obsoleto	31/12/2030
Observação	Uma descrição do conhecimento	Manual do usuário para auxiliar na criação de documentação
Autor	Criador do Conhecimento	John Doe
Publicador	Responsável pela publicação do Conhecimento	John Smith
Privacidade	Sensibilidade da informação: Confidencial (apenas o autor do conhecimento e o administrador da pasta terão acesso ao conhecimento), Interno (somente as pessoas que têm permissão na pasta terão acesso ao conhecimento) e Público (interno/externo) (todas as pessoas terão acesso ao conhecimento, mesmo aqueles que não têm permissão na pasta)	Público (interno)
Data de Criação (automático)	Dia em que o Conhecimento foi criado	02/01/2020
Data de Publicação	Dia em que o Conhecimento foi publicado	02/01/2020

Campo	Descrição	Exemplo
(automático)		
Tags	Palavras (ou conjunto de palavras) usadas para ajudar o motor de busca	user-manual
Conteúdo	Teor do conhecimento que será disponibilizado no Portal. Aqui deve conter toda a informação e mídias relacionadas ao documento	"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit..."
Anexo	Arquivos relacionados ao Conhecimento. É possível adicionar diversas extensões de anexo, exceto as que estão no parametro 318.	user-manual.pdf
Direitos Autorais	Indicação se o conhecimento possui direitos autorais	Sim
Legislação	Indicação se o conhecimento é (ou faz) parte de alguma legislação	Não
Ger. Disponibilidade	Se o conhecimento contribui com a prática de Gerenciamento de Disponibilidade	Sim
Ação	Atividade do fluxo de gestão do conhecimento (ex.: Se a situação do conhecimento é "Em desenho" a ação possível é "Enviar para revisão").	Enviar para revisão

(*) Indica campos obrigatórios.



Fluxo do Conhecimento

Visualização do Fluxo do Conhecimento, disponível após o conhecimento ser publicado ao lado do campo Situação. Selecione a caixa com o tipo de visualização desejado: **Por Permissão** ou **Completo**.

☒ **Regra:** Todo o conhecimento alterado será submetido a um fluxo de aprovação (controlado pela mudança ou solicitação de serviço).

 **Nota:** Se o campo verificado estiver **desabilitado** (cinza), significa que o conhecimento não foi verificado. Se o campo verificado estiver **habilitado** (verde), significa que o conhecimento foi verificado.

 Atenção!

Se a opção por erro conhecido for selecionada no campo "**tipo de documento**", o sistema apresentará um campo para definir para qual ambiente esse conhecimento deverá ser vinculado (produção ou desenvolvimento).

 IMPORTANTE!

Defina o campo "**Origem**" para indicar de onde está criando o conhecimento, que pode ser usado para ser vinculado em outra prática.

Conteúdo do Conhecimento

Um editor **WYSIWYG** é disposto para trabalhar o conteúdo HTML de seu documento. Nele você poderá inserir e editar o texto, e, também, poderá inserir imagens, vídeos, hiperlinks etc.

- Para adicionar um link (hiperlink) ao conteúdo do conhecimento, no intuito de acessar um link externo, selecione uma palavra ou frase e clique no botão "**Inserir/Editar link**" (desenho de corrente), preencha os campos e clique em "**OK**";
- Para adicionar uma imagem ao conteúdo do conhecimento, clique no botão "**Imagem**" (desenho de paisagem) ou copie e cole a imagem salva em arquivo no computador;
- Para adicionar um vídeo, clique no botão "**Inserir um vídeo**":
 - A aba **Vídeo do servidor** permite inserir um vídeo que esteja localizado no servidor de vídeos ou no computador;
 - A aba **Embedded** permite inserir vídeos do Youtube. Ao acessar o vídeo, clique com o botão direito e selecione "**Copiar código de incorporação**".

Teor do conhecimento que será disponibilizado no Portal. Aqui deve conter toda a informação e mídias relacionadas ao documento.

Importar conhecimento

Abaixo do editor WYSIWYG, será exibido um campo de anexos. Esse campo permite importar um arquivo da sua máquina para um conhecimento. Para adicionar um **Anexo**, arraste e solte um arquivo no campo, ou clique no campo e selecione o arquivo desejado da sua máquina.

Known Errors Review

Antes de começar

- ☒ Tenha um erro conhecido registrado no banco de dados de conhecimento;

Configure também os seguintes parâmetros:

- ✓ 492: Tempo de alerta para revisão de bugs conhecidos - Informe o tempo (em minutos) para a verificação do envelhecimento de Erros Conhecidos na base de conhecimento;
- ✓ 493: Alerta o grupo receptor para revisar erros conhecidos - Informe o ID do Grupo que será notificado após o tempo de verificação;
- ✓ 494: Alerta de revisão de template de e-mail para bugs conhecidos - Informe o ID do template de e-mail que será enviado ao grupo.

Procedimento

- Para que o sistema emita alertas automáticos sobre o envelhecimento de Erros Conhecidos, os parâmetros mencionados acima devem ser criados primeiro e, em seguida, configurados corretamente.
- Após a configuração, é possível que o sistema já contenha uma lista de erros conhecidos que devem ser revistos, por isso aconselha-se atenção.
- Após a configuração dos parâmetros, o sistema deverá enviar um e-mail para o grupo selecionado toda vez que transcorrer a quantidade de minutos definida no parâmetro 492.

Salvar e Versionar

Na criação do conhecimento, o **Oxygen** estabelecerá sempre a versão "**1.0**" e, quando da alteração de um documento, esse número poderá ser indicado pelo operador, se a alteração deverá ser versionada ou não e também se as versões anteriores deverão ser arquivadas.

✓ **Regra:** A ferramenta informará, em um pop-up, se já existe algum documento na Base de Conhecimento igual ao artigo que você está criando.

Exportar

Ao lado do botão de **Salvar**, no canto inferior esquerdo da página, será exibido um botão que permite **Exportar** o conhecimento, baixando um arquivo para a sua máquina e possibilitando sua visualização offline. Os formatos de arquivos suportados são **.docx** e **.pdf**.

Dicas

⚠ **Atenção!**

Tenha muito **cuidado** ao utilizar a opção de privacidade "**Público**", porque os documentos podem ser disponibilizados inapropriadamente.

Esta opção desconsidera a configuração de perfil de acesso dos usuários, disponibilizando os documentos para todos os usuários.

💬 **Você sabia?**

O usuário final pode propor novos **Documentos/Conhecimentos** utilizando o botão flutuante do **Portal de Conhecimento**. O Documento proposto será gravado na pasta indicada pelo **parâmetro 313** do sistema. O Gerente de conhecimento pesquisa os documentos não publicados ou na pasta indicada e, conforme o andamento da aprovação, o documento poderá ganhar outros status.

A plataforma é integrada com **Gerenciamento de Conhecimento** e **CMDB**, onde podemos obter e compartilhar ativos de Conhecimento e vincular com o item específico.

Groups

- Servers
- Cloud
- Teste Alpha
- Company 01
- Development
- Homologation
- Production

Types

801

ACCOUNTS

1

ACCOUNTS_SERV...

15

BIOS

52

ENVIRONMENTS

546

ENVIRONMENTS...

4

GENERAL

26

HARDWARE

0

HARDWARE_SER...

14

INPUTS

0

INPUTS_SERVER

1

KYOCERA

2

MEMORIES

14

MEMORIES_SERV...

0

NET

40

NETWORKS

0

NETWORKS_SER...

1

OFFICEPACK

0

Servers

Alerts

Incidents

Problems

Changes

Releases

WIN-9N5CM9BSOV

WIN-9L4R3AN79

Mail Service 01

KYOCERA

Mail Service 01 v2

Warranties

PC-002

CITSmart Company

The warranty expired 1,319 days ago.

notebook

CITSmart Company

The warranty expired 562 days ago.

Configuration item

WIN-9N5CM9BSOV

General

Number

Title

1057

My Oracle Support Banner Troubleshooting the following Internal Server Error (ISE) on Logn: "Internal Server Error,

Knowledge Base Registration

Register

Comments

History

Related Document

Configuration item

Event category occurrence

Interested Parties

Notifications

Search for identification

ID	Identification	Name	Actions
901	WIN-9N5CM9BSOV	WIN-9N5CM9BSOV	X

5.11.1.1. Modelo de Conhecimento

Esta funcionalidade permite ao usuário criar um template para facilitar a criação de novos conhecimentos.

Procedimento

Acesse a funcionalidade através de `Processos > Gerência de Conhecimento > Modelo de Conhecimento.`

O sistema exibirá uma lista com os modelos cadastrados:

The screenshot displays the 'Modelo de Conhecimento' (Knowledge Content Model) interface. At the top, there are tabs for 'Workflow & ESM' and 'Modelo de Conhecimento'. Below the tabs is a 'Filters' section with input fields for 'ID' and 'Title'. The main area contains a table titled 'Knowledge Content Model' with the following data:

ID #	Title #	Actions
1	Modelo QA 13/11	Edit Delete

At the bottom right of the table, there are pagination controls: 'First', 'Previous', '1', 'Next', 'Last'. A 'Novo' (New) button is located at the top right of the table area.

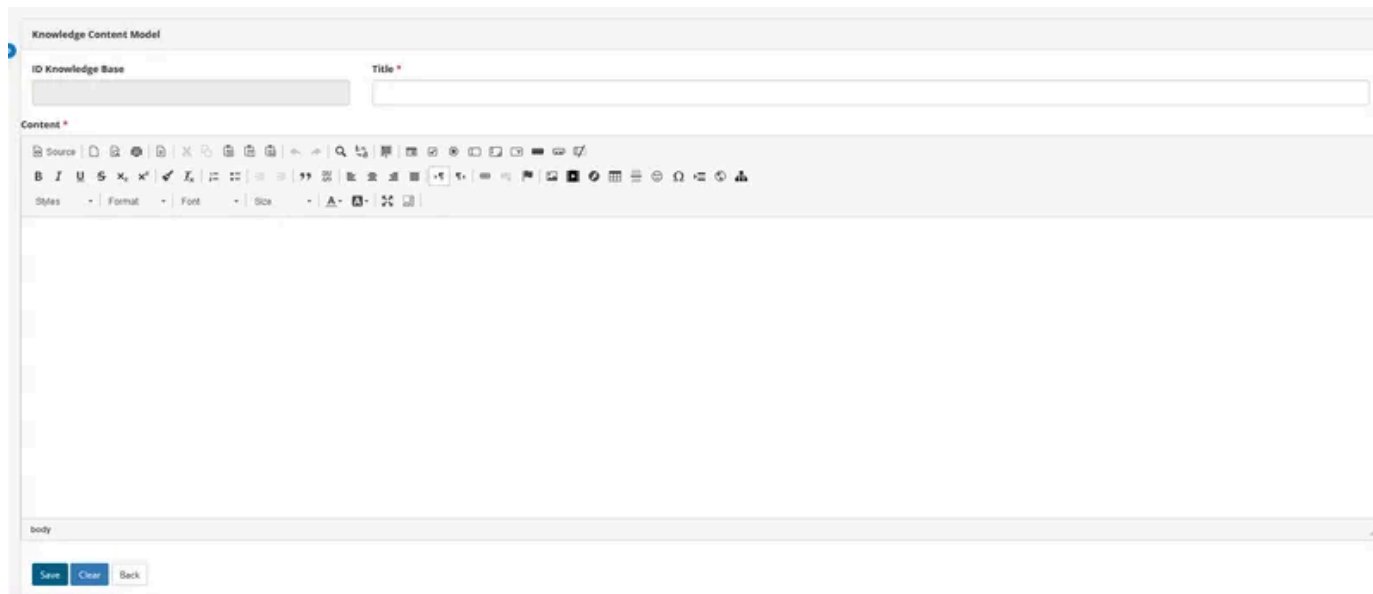
No topo da página, é possível **filtrar** a lista por Título ou ID do modelo. A lista exibe os modelos, com suas respectivas IDs e Títulos, de acordo com os filtros aplicados.

Ao lado direito do modelo, os botões de Editar e Deletar permitem que o modelo seja Editado ou Excluído, respectivamente.

Criar novo modelo

Para criar um novo modelo, clique no botão **Novo** localizado ao lado superior direito da lista de modelos.

O sistema exibirá uma tela idêntica à tela de [Criar Conhecimento](#). Complete os campos desejados com as informações relevantes:



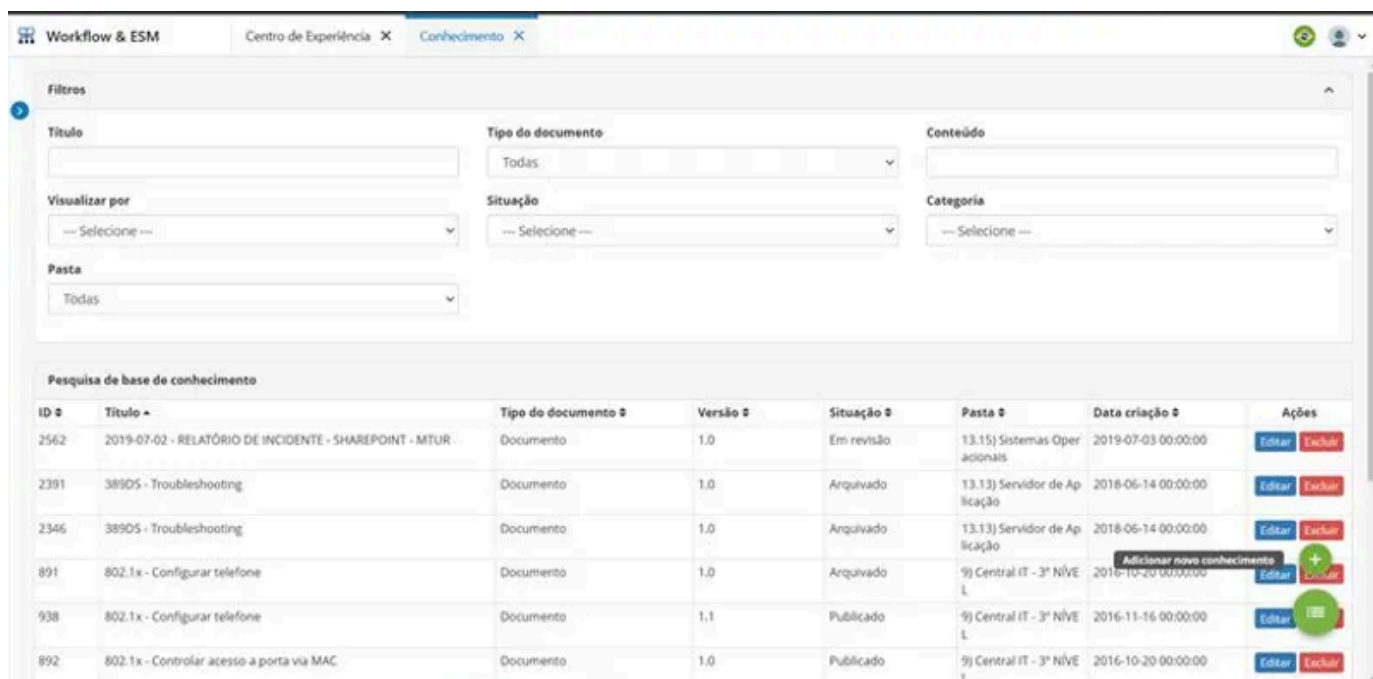
The image shows a web form titled "Knowledge Content Model". It has two input fields at the top: "ID Knowledge Base" and "Title *". Below these is a large text area labeled "Content *". Above the text area is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting, alignment, and insertion. At the bottom of the form, there are three buttons: "Salvar", "Limpar", and "Voltar".

Após preencher as informações, clique em **Salvar** para adicionar o modelo a lista, **Limpar** para limpar os campos e **Voltar** para voltar para a lista sem salvar.

Criar novo conhecimento a partir de modelo

Após criar um modelo, é possível criar um novo conhecimento usando o modelo criado.

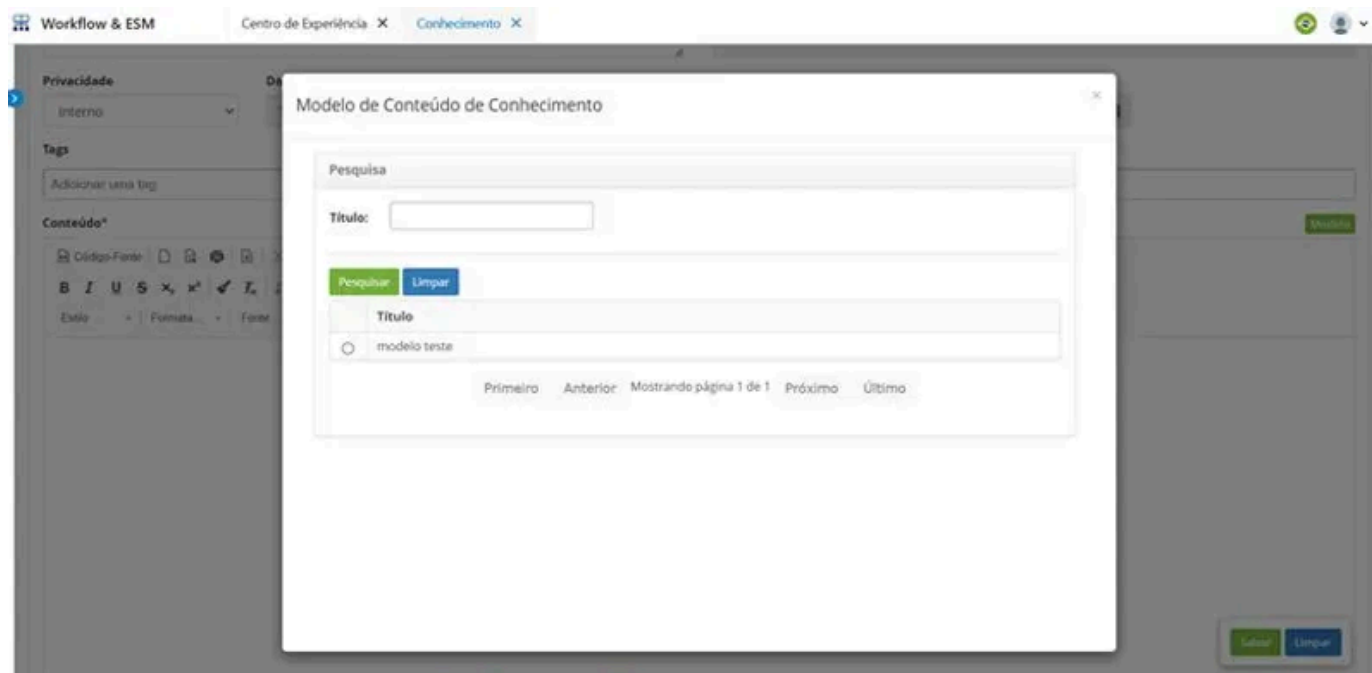
Para usar um modelo de conhecimento, clique no botão de **Adicionar novo Conhecimento** na tela de Conhecimento:



The image shows a web interface for searching a knowledge base. It has a top navigation bar with "Workflow & ESM", "Centro de Experiência", and "Conhecimento". Below the navigation bar is a "Filtros" (Filters) section with several dropdown menus: "Título", "Tipo do documento", "Conteúdo", "Visualizar por", "Situação", "Categoria", and "Pasta". Below the filters is a table titled "Pesquisa de base de conhecimento" (Knowledge Base Search). The table has columns for ID, Título, Tipo do documento, Versão, Situação, Pasta, Data criação, and Ações. The table contains several rows of data, including entries for "RELATÓRIO DE INCIDENTE - SHAREPOINT - MTUR", "38905 - Troubleshooting", and "802.1x - Configurar telefone". A green button labeled "Adicionar novo conhecimento" (Add new knowledge) is visible in the "Ações" column of the table.

ID	Título	Tipo do documento	Versão	Situação	Pasta	Data criação	Ações
2562	2019-07-02 - RELATÓRIO DE INCIDENTE - SHAREPOINT - MTUR	Documento	1.0	Em revisão	13.15) Sistemas Operacionais	2019-07-03 00:00:00	Editar Excluir
2391	38905 - Troubleshooting	Documento	1.0	Arquivado	13.13) Servidor de Aplicação	2018-06-14 00:00:00	Editar Excluir
2346	38905 - Troubleshooting	Documento	1.0	Arquivado	13.13) Servidor de Aplicação	2018-06-14 00:00:00	Editar Excluir
891	802.1x - Configurar telefone	Documento	1.0	Arquivado	9) Central IT - 3º Nível	2016-10-20 00:00:00	Adicionar novo conhecimento Editar Excluir
938	802.1x - Configurar telefone	Documento	1.1	Publicado	9) Central IT - 3º Nível	2016-11-16 00:00:00	Editar Excluir
892	802.1x - Controlar acesso a porta via MAC	Documento	1.0	Publicado	9) Central IT - 3º Nível	2016-10-20 00:00:00	Editar Excluir

Selecione o botão **Modelo** ao lado superior direito do conteúdo e busque pelo modelo desejado:



Clique em Salvar para criar o documento, que será criado à partir do modelo selecionado.

5.11.2. Configurar Acesso Externo ao Portal do Conhecimento

Este conhecimento tem por finalidade **ensinar como configurar a visualização de conhecimentos, no Portal do Conhecimento, feito por um usuário que não tenha um login e senha.**

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ O ambiente precisa estar online e com a funcionalidade de indexação **(SOLR) ativa**.
- ☒ Saber o endereço URL do acesso ao Portal do Conhecimento.

Procedimento

Passo 1:

1. Clique no botão **"Atualizar o servidor de indexação"**;
2. Clique em **"Confirmar"**.

Passo 2:

1. Para alterar a logo e o fundo do cabeçalho é preciso respeitar os tamanhos que serão apresentados na tela;
2. No campo **Acesso**, habilite o campo de **"Habilitar acesso externo"** para a opção **SIM**;
3. Clique em **"Gravar"**.

Passo 3:

1. Para criar um novo conhecimento, clique no botão **"Opções"** e, em seguida, em **"Adicionar novo conhecimento"**;
2. Para editar um conhecimento já existente, realize a busca do mesmo utilizando os filtros disponibilizados e, em seguida, clique no botão **"Editar"** do conhecimento;
3. Preencha os campos disponibilizados e se atente quanto aos campos:
 - **Privacidade**, o mesmo deverá ser Público; e
 - **Acesso** deverá ser Externo;
4. No campo **Publicar**, habilite a chave para a opção **SIM**.

O que Fazer a Seguir

Acesse o **Portal do Conhecimento** e realize a busca por algum conhecimento sem logar.

5.11.3. Refinar Pesquisas no Portal de Conhecimento

Este conhecimento tem por objetivo **orientar e sugerir as melhores maneiras de se realizar buscas dentro do Portal do Conhecimento**.

A plataforma oferece um sistema de **ranqueamento** na caixa de pesquisa da barra lateral. O ranqueamento é um cálculo matemático que ordena o resultado da busca textual baseado em sua similaridade com funções e documentos existentes na plataforma.

1. Conectores entre termos (operador lógico booleano):

- **AND (+):** é possível realizar a busca com mais de uma palavra, priorizando uma delas no resultado. Acrescente o sinal positivo "+" na frente da palavra que será priorizada. Exemplo: **ticket +delegar**;
- **NOT (-):** é possível refinar (reduzir) o resultado incluindo palavras a serem retiradas da lista resultante. Exemplo: **Requisição -Incidente**

2. Variar a forma de escrever a palavra, exemplo:

- **Requisitar**
- **Requisição**
- É possível pesquisar por uma parte da palavra: **Requisi**

3. Utilizar sinônimos:

- **Buscar**
- **Pesquisar**

4. Pesquisar por frase exata:

- Colocar a frase desejada entre aspas duplas.
- Exemplo: **"Como delegar um ticket"**

5. Navegar pelas pastas e clicar na pasta do assunto desejado.

5.11.4. Cadastrar Categoria de Imagem

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir as categorias de imagens dentro da galeria que o sistema administra e utiliza.**

Procedimento

1. Preencha o campo obrigatório;
2. Clique em "**Gravar**".

5.11.5. Cadastrar Assunto

Esta funcionalidade tem por objetivo **registrar o assunto de um conhecimento** que será utilizado na busca de Relatórios de Tópicos ou Assuntos disponíveis ou não na base de conhecimento.

Para isso, são disponibilizadas ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir o assunto de um conhecimento**.

Procedimento

1. Clique no botão **"Novo"**;
2. Preencha o campo disponibilizado;
3. Para relacionar o assunto a um tópico, preencha o campo disponibilizado e clique em **"Adicionar"**;
4. Clique em **"Gravar"**.

5.11.6. Notificar Responsável da Expiração de Conhecimento

Este conhecimento tem por objetivo **configurar a notificação por e-mail para avisar o responsável (criador e publicador) acerca da expiração de conhecimentos**.

Antes de Começar

- ✓ É necessário ter ao menos um conhecimento cadastrado na base de conhecimento.

Procedimento

1. Configure o **parâmetro 78** com a quantidade de dias anteriores a expiração do conhecimento do qual deseja notificar seu responsável;
2. Crie um rotina de processamento *batch* de notificação:
 - Acesse a funcionalidade por meio do menu principal e clique no botão **"Novo"**;
 - Defina a descrição da rotina, selecione o tipo **"Classe Java"** e estabeleça a situação como **"Ativo"**;
 - Selecione o agendamento como **"Diário"** e indique o horário em que será processada a rotina;
 - Na área **"Conteúdo"**, copie o script abaixo:
 - `br.com.centralit.citcorpore.quartz.job.VerificaValidadeBaseConhecimento`
 - Clique no botão **"Gravar"** para efetuar a operação.
3. Se desejar, é possível personalizar o modelo de e-mail. Basta acessar a funcionalidade pelo menu principal, selecione o **modelo de e-mail com ID = "7"** e realize a mudança pretendida.

5.11.7. Cadastrar Sinônimo

Esta funcionalidade tem por objetivo **manter o registro de palavras sinônimas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento**.

Para isso, são disponibilizadas ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir palavras sinônimas**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal;
2. Clique no botão **"Novo"**;
3. Preencha os campos disponibilizados;
4. Clique no botão **"Gravar"**.

5.11.8. Armazenar Imagens na Galeria

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir uploads de imagens para serem utilizadas posteriormente no sistema.**

Antes de Começar

Para adição de imagens na galeria, é necessário:

- ☒ Ter realizado o cadastro de categoria de imagem previamente.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal;
2. Selecione a categoria;
3. Clique em **"Adicionar Imagem"**;
4. Clique em **"Escolher arquivo"**;
5. Clique em **"Enviar"**.

5.11.9. Criar Pasta

Pastas são locais utilizados na aplicação para o armazenamento e organização de arquivos.

As bases de conhecimento da Oxygen são construídas utilizando estruturas de diretórios. Nesses diretórios são aplicadas as permissões de leitura ou leitura e gravação, onde também deverão ser definidas as ações possíveis na prática de gerenciamento do conhecimento: revisar, aprovar, publicar e arquivar/desarquivar.

Além disso, é possível realizar a pré-configuração das notificações que ocorrerão, nas diversas ações da prática de gerenciamento do conhecimento.

As permissões em pastas são aplicadas em duas perspectivas:

- **Perfil de acesso;** e
- **Grupo de usuários.**

Ao usar o permissionamento por perfil de acesso, você poderá controlar os perfis que poderão ler e escrever na pasta. Ao utilizar a abordagem por grupo, além do permissionamento padrão (ler e escrever), você poderá definir preferências de notificações para os diversos status dos conhecimentos.

Antes de Começar

Para ter acesso às pastas, é necessário:

- ☒ Utilizar uma forma de permissionamento (perfil ou grupo). Assim, antes de qualquer coisa você deve configurar os perfis de acesso ou criar os grupos.
- ☒ Além disso, se você pretende criar preferências de notificações, será necessário definir o ID de e-mail que será utilizado no envio das mensagens. Assim, você deve criar/configurar modelos de e-mail e, logo após, realizar a configuração dos parâmetros.

Procedimento

1. Clique em **"Novo"**;
2. Preencha os campos disponibilizados;

Campo	Descrição	Exemplo
Nome	Informar o nome da pasta	Service Desk
Pasta Superior	Se você deseja criar uma pasta filha selecione uma pasta pai	Root Folder
Notificar o Autor...	Se o autor será notificado em todo o ciclo de vida do documento	Sim/Não
Perfil de Acesso	Selecionar os perfis que terão acesso de leitura ou leitura e gravação na pasta	Administrador (Leitura/Gravação)
Grupo	Selecionar os grupos que terão acesso de leitura ou leitura e gravação na pasta e atribuir preferências de notificação	Knowledge Managers (Leitura/Gravação: Publicar, Aprovar e Deletar)

 Nota: Permissão/Notificação por Grupo

Permissão: Conforme vimos anteriormene, existem dois tipos de permissionamentos na opção de grupos: **leitura** ou **leitura/gravação**. Essas duas permissões são utilizadas para controlar o tipo de ação dentro de uma pasta.

- **Leitura:** É possível visualizar o conhecimento registrado e seu teor.
- **Leitura/Gravação:** Além de conseguir ver o documento e suas informações é possível executar diversas ações para realizar a gestão do conhecimento: **Publicar, Aprovar, Revisar, Arquivar/Desarquivar e/ou Deletar**.

Notificação: A opção de notificação possibilita que os integrantes do grupo recebam mensagens de e-mail informando acerca de conhecimentos que tenham a sua situação alterada. Notificar quando houver mudança de situação do conhecimento: **Em desenho, Em revisão, Revisado, Em avaliação, Avaliado, Em publicação, Publicado e/ou Arquivado**.

4. Clique em **"Gravar"**.

 **Dica:** As configurações para uso de notificações só funcionarão quando você definir as partes interessas em um conhecimento.

As configurações das pastas são apenas uma preparação (pré-configuração) para uso nas fases da gestão do conhecimento, ou seja, somente quando você começar a criar novos conhecimentos ou quando você realizar uma ação em um Conhecimento já existente é que, de fato, você poderá usar as preferências definidas nas pastas ou definir novas preferências.

Estas prefências são definidas na aba **"Partes interessadas"** de cada conhecimento. Para mais informações, acesse a documentação [Criar Conhecimento](#) .

5.11.10. Exibir e Pesquisar pelas Tags no Portal do Conhecimento

Tags são palavras-chave (relevantes) ou termos associados a uma informação, tópico ou discussão na qual se deseja indexar, de forma explícita, no sistema, a fim de facilitar a pesquisa de conteúdo desejados.

Este documento tem por objetivo **informar como criar e pesquisar conhecimentos pelo o uso de tags**.

Antes de Começar

- ✓ É necessário observar se o **SOLR** está configurado corretamente.

Procedimento

1. Será necessário disponibilizar que o filtro do **Portal do conhecimento** seja realizado por tags, podendo também ordenar qual posição de importância a tag terá no fornecimento dos resultados de pesquisa;
2. Para criar uma tag e vinculá-la a um conhecimento, é necessário acessar a funcionalidade pelo menu **Práticas > Gerenciamento de Conhecimento > Gerenciamento de Conhecimento** e, em seguida, ao cadastrar o conhecimento, definir e registrar as tags no campo **"Tags"** para auxiliar no sucesso da busca deste artigo;

⚠ **Atenção!**

Todos os conhecimentos cadastrados que possuem as mesmas tags serão expostos na mesma pesquisa.

4. Para pesquisar conhecimentos por suas tags, basta acessar o **Portal de Conhecimento** e pesquisar o artigo pela palavra chave que expresse o conceito daquilo que pretende encontrar. O sistema informará os documentos que tenham registrado a tag procurada.

5.11.11. Indexar Conhecimentos

Esta funcionalidade permite ao usuário **acionar manualmente a indexação de conhecimentos diretamente pela interface de gestão de conhecimentos**.

Este recurso é útil quando algum registro não foi indexado automaticamente em documentos que estão com o valor "**Publicar**" igual a "**Sim**". Documentos não indexados podem não aparecer nos resultados de pesquisa da base de conhecimento, sendo necessário fazer a indexação manual.

Antes de Começar

- ✓ É necessário antes configurar sua instância com os mecanismos de indexação de conteúdo.

Procedimento

Acesse a funcionalidade através do `Menu > Sistema > Configurações > Gerência de conhecimento (Indexação);`

Uma tela será exibida com dois botões:



Clique no botão **Indexar base de conhecimento** para realizar a indexação, ou clique em **Remover indexação base de conhecimento** para remover a indexação.

5.12. Gerenciamento de Portfólio e Catálogo

Apresentação

O processo de **Gerenciamento de Portfólio de Serviço** é responsável por gerenciar o portfólio de serviços durante todo seu ciclo de vida, focando no valor que os mesmos entregam ao negócio.

O **Portfólio** é a representação de todos os serviços e seus status. O comando do mesmo é um método dinâmico para administrar os investimentos em gerenciamento de serviços por toda a organização e dirigir esses investimentos para gerar valor.

Nesta seção, você encontrará artigos úteis sobre como adicionar e remover serviços do seu catálogo, cadastrar todos os grupos envolvidos nos serviços e gerenciar como os serviços serão entregues no geral.

5.12.1. Gerenciamento de Portfólio

A estrutura hierárquica de gestão de serviços é composta por três níveis principais: Portfólio, Catálogo e Serviço. O Portfólio representa o nível mais alto, reunindo todos os serviços oferecidos pela organização, ativos ou em desenvolvimento, e alinhando-os aos objetivos estratégicos do negócio.

Dentro do portfólio, temos o Catálogo de Serviços, que organiza e agrupa os serviços de forma estruturada e acessível, geralmente por áreas, tipos de atendimento ou perfis de usuários.

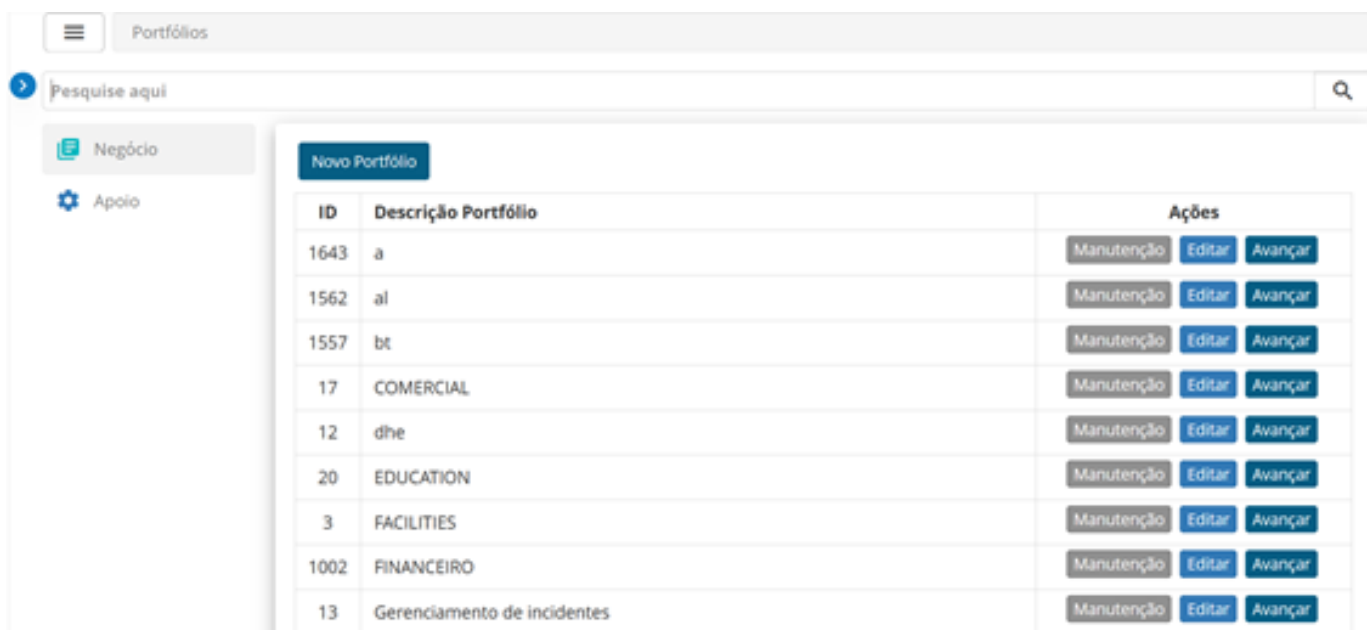
Por fim, no nível mais detalhado, estão os Serviços, que representam as ofertas específicas disponibilizadas aos usuários, como solicitações, incidentes, acessos, entre outros. Essa hierarquia facilita a gestão, padronização e entrega eficiente dos serviços.

Abrindo o painel de gerenciamento de Portfólios

Para acessar o painel de configuração de portfólio (Figura 2), dentro do menu de navegação da aplicação de Workflow/ESM (Figura 1). Clique em processos (Item 1), gerência de portfólio e catálogo (Item 2) e portfólio (Item 3).



Após clicar em ticket, o painel de gerenciamento de portfólios (Figura 2) abaixo se abrirá. Do lado esquerdo, no canto superior, temos o menu hamburguer (Item 4), ele exibe ou oculta a coluna da esquerda (Item 6) que, por sua vez, exibe as opções de escolher que tipo de portfólio será gerenciado ou criado, se um portfólio de negócio ou de apoio. Logo abaixo do menu hamburguer, tem a barra de pesquisa (Item 5), onde é possível pesquisar o portfólio pelo nome. Na parte principal da janela, nós temos o botão de novo (Item 7), é através dele que se cria um portfólio. Abaixo deste botão são apresentadas duas colunas (Item 8), onde se pode ver o ID e a descrição dos portfólios existentes. No canto direito da tela, nós temos a coluna de ações (Item 9), dentro dela temos três botões, o botão de manutenção, o botão de editar e o botão de avançar. Cada um desses botões nos leva a telas diferentes. Por isso, vamos apresentá-los individualmente, mais a frente, na seção detalhando coluna ações.



ID	Descrição Portfólio	Ações
1643	a	Manutenção Editar Avançar
1562	al	Manutenção Editar Avançar
1557	bt	Manutenção Editar Avançar
17	COMERCIAL	Manutenção Editar Avançar
12	dhe	Manutenção Editar Avançar
20	EDUCATION	Manutenção Editar Avançar
3	FACILITIES	Manutenção Editar Avançar
1002	FINANCEIRO	Manutenção Editar Avançar
13	Gerenciamento de incidentes	Manutenção Editar Avançar

Detalhando a coluna Ações do painel de gerenciamento



Ao clicar no botão manutenção na coluna ações (Figura 3), a tela abaixo (Figura 4), se apresentará.

Processos > Gerência de Portfólio e Catálogo > Portfólio > Manutenção

Etapas

Escolha a ação:

☒ Vincular

☐ Desvincular

O que deseja vincular?

☒ Atividade

☐ Contrato

No que deseja vincular?

☐ Atividade

☒ Contrato

Cadastros relacionados

[Cadastrar ou Editar Contrato](#)

Atividades

Lista das atividades encontradas no serviço de negócio/apoio selecionado.

Selecione as atividades que deseja vincular.

Pesquisar por ID ou nome do serviço

0 itens selecionados

☐	Nome	ID	Portfólio	Serviço	Contratos Vinculados
Nenhum registro encontrado					

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Contratos

Lista dos contratos encontrados na atividade selecionada.

Selecione os contratos que deseja vincular.

Pesquisar por número de contrato, cliente ou fornecedor

Pesquisar

0 itens selecionados

☐	Contrato	Cliente	Fornecedor	Portfólio	
☐	01	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	3 Portfólios	Visualizar detalhes
☐	1	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	3 Portfólios	Visualizar detalhes
☐	001/DEFAULT	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	15 Portfólios	Visualizar detalhes

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

[Voltar](#) [Avançar](#)

Detalhando a tela de manutenção (tela 1)

Na coluna Etapas (Figura 5), temos 3 opções. A primeira nos permite escolher uma entre duas ações. Vincular ou Desvincular. A segunda opção, nos permite escolher o que queremos vincular/desvincular, se é uma Atividade ou um Contrato. A terceira opção, nos permite escolher ao que desejamos vincular, se a uma Atividade ou a um Contrato. Na parte inferior da coluna, temos ainda um link que nos leva a tela de contrato, caso desejemos Cadastrar ou Editar um Contrato.

OBS: A alteração dessas opções altera também a ordem como se apresenta a outra parte da tela de manutenção.

Etapas

Escolha a ação:

☒ Vincular

☐ Desvincular

O que deseja vincular?

☒ Atividade

☐ Contrato

No que deseja vincular?

☐ Atividade

☒ Contrato

Cadastros relacionados

[Cadastrar ou Editar Contrato](#)

Do lado direito, a tela se divide em duas partes. Dependendo das opções selecionadas na **coluna da esquerda (Figura 5)**, mostrada no item anterior. As partes podem variar a ordem de exibição. Neste caso, a **parte superior (Figura 6)**, nos permite selecionar uma **Atividade** que desejemos vincular/desvincular a um contrato.

OBS: As atividades que aparecem nesta tela, estão relacionadas ao portfólio selecionado quando o **Botão Manutenção** foi selecionado. Caso não haja nenhuma atividade relacionada ao mesmo, não aparecerão atividades para serem vinculadas/desvinculadas.

Atividades

Lista das atividades encontradas no serviço de negócio/apoio selecionado.

Selecione as atividades que deseja vincular.

0 itens selecionados

☐	Nome	ID	Portfólio	Serviço	Contratos Vinculados
Nenhum registro encontrado!					

Primeiro

Anterior

1

Próximo

Último

Na parte inferior (Figura 7), aparecem os Contratos, lembrando que a ordem de aparição das partes pode variar. Nela é possível escolher os contratos que se quer vincular/desvincular a uma atividade. Perceba que dependendo da quantidade de atividade ou de contratos, existe a possibilidade de múltiplas vinculações/desvinculações. Ou seja, uma atividade pode ser vinculada/desvinculada de vários contratos ao mesmo tempo e vice-versa. Caso haja atividades no portfólio a serem vinculadas/desvinculadas a um contrato e se tenha optado por fazer alguma vinculação/desvinculação, o botão avançar (Item 10, Figura 7), ficará disponível. Caso contrário ele não estará clicável.

Contratos

Lista dos contratos encontrados na atividade selecionada.

Selecione os contratos que deseja vincular.

Pesquisar

0 itens selecionados

☐	Contrato	Cliente	Fornecedor	Portfólio	
☐	01	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	3 Portfólios	Visualizar detalhes
☐	1	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	3 Portfólios	Visualizar detalhes
☐	001/DEFAULT	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	15 Portfólios	Visualizar detalhes

Primeiro

Anterior

1

Próximo

Último

Voltar

Avançar

Detalhando a tela de manutenção (tela 2)

Clicando no botão avançar (Item 10, Figura 7), a tela Características padrões da ação em massa (Figura 8) abaixo, se apresentará. Dividimos a tela em duas partes, abaixo está a parte superior dela. Nela nós temos os campos (Item 11): Condições de operação, Data de início, Calendário, Tempo de atendimento, Modelo de e-mail de abertura, Modelo de e-mail de fechamento, Modelo de e-mail de

reclassificação, Modelo de e-mail de delegação, Modelo de e-mail de demais ações, Fluxo de serviço, Grupos executores e Grupo aprovador.

Logo abaixo destes campos, temos a seção de Tempo de atendimento (Item 12). Onde é possível escolher um SLA existente.

OBS: O preenchimento destes campos é opcional.

Características padrões da ação em massa

As características marcadas serão replicados para todos os vínculos nas atividades selecionadas do contrato.

Condições de operação --- Selecione ---	Data de início 	Calendário --- Selecione ---
Modelo de e-mail abertura Busque por nome para filtrar	Modelo de e-mail fechamento Busque por nome para filtrar	Modelo de E-mail Reclassificação Busque por nome para filtrar
Modelo de E-mail Delegação Busque por nome para filtrar	Modelo de E-mail Demais Ações Busque por nome para filtrar	Fluxo de Serviço Busque por nome para filtrar
Grupo executor Busque por nome para filtrar	Grupo aprovador Busque por nome para filtrar	☐ Anexo obrigatório

Tempo de Atendimento

☐ ID	Título SLA	Sazonal	Descrição do Acordo
☐ 18	qwerty	Não	
☐ 13	SLA DEFAULT	Não	
☐ 19	suporte de software	Não	SLA - suporte de software
☐ 16	Teste	Não	
☐ 14	Teste 4	Não	

Primeiro Anterior 1 2 Próximo Último

Na parte inferior da tela (Figura 9) temos os campos Atividades e Contratos, que mostram as opções que foram escolhidas na tela anterior (Figuras 6 e 7). Apenas para conferência das etapas do processo de vinculação/desvinculação de atividades e contratos. Após preencher os campos, conforme a sua necessidades clique no botão avançar (Item 13).

Atividades

Lista das atividades vinculadas.

☒ Nome	ID	Portfólio	Serviço	Contratos Vinculados
☒ ATUALIZAR MATERIAS DE TREINAMENTO	1733	EDUCATION	TREINAMENTOS	1 Contratos

Primeiro
Anterior
1
Próximo
Último

Contratos

Lista dos contratos vinculados.

☒ Contrato	Cliente	Fornecedor	Portfólio
☒ 001/DEFAULT	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	15 Portfólios

Primeiro
Anterior
1
Próximo
Último

Voltar
Avançar

Ao clicar no botão avançar (Item 13, Figura 9), a tela de revisão (Figura 10) abaixo, aparecerá. Nela você pode conferir as opções escolhidas e para confirmar as escolhas basta clicar no botão confirmar (Item 14).

Revisão de itens que serão alterados

Características atribuídas

Condições de operação
Modelo de E-mail Abertura
Modelo de E-mail Delegação
Grupo executor
☐ Anexo obrigatório

Data de Início
Modelo de E-mail Fechamento
Modelo de E-mail Domain Ações
Grupo aprovador
Fluxo

Calendário
Modelo de E-mail Reclassificação
☐ Anexo obrigatório

Tempo de Atendimento

ID	Título SLA	Sazonal	Descrição do Acordo
Nenhum registro encontrado			

Primeiro
Anterior
1
Próximo
Último

Atividades que serão adicionadas aos contratos

Nome	ID	Portfólio	Serviço	Contratos Vinculados
ATUALIZAR MATERIAS DE TREINAMENTO	1733	EDUCATION	TREINAMENTOS	1 Contratos

Primeiro
Anterior
1
Próximo
Último

Contratos em que as atividades serão adicionadas

Contrato	Cliente	Fornecedor	Portfólio
001/DEFAULT	CLIENT DEFAULT	PROVIDER DEFAULT	15 Portfólios

Primeiro
Anterior
1
Próximo
Último

Voltar
Confirmar

Detalhando a tela de edição do portfólio.

Ao clicar no botão Editar na coluna ações (Figura 3), a tela abaixo (Figura 11), se apresentará. Nela, existem 4 guias que serão mostradas nas imagens abaixo. Na guia principal (Figura 11), é possível mudar o nome do portfólio e dizer se ele é ou não multi-idiomas.

Cadastro de Portfólio

Principal

Apresentação

Detalhes

Anexos

Nome portfólio*

Tipo*

Multi-idíomas

EDUCATION

Negócio

Não

Gravar

Excluir

Na guia apresentação (Figura 12), é possível dizer se ele está disponível ou não no portal, alterar seu nome, sua descrição e a foto de apresentação dele.

Cadastro de Portfólio

Principal

Apresentação

Detalhes

Anexos

Disponível no portal*

Sim

Selecione uma imagem

Nome*

EDUCATION

Descrição

PORTFÓLIO TREINAMENTO E DOCUMENTAÇÃO

Gravar

Excluir

Na guia detalhes (Figura 13), estão disponíveis diversos campos onde é possível descrever detalhes sobre o portfólio. Entre eles estão: Service Owner, Product Owner, Application Owner, IT Owner, Stakeholders, Customer Groups, Consumer Stakeholders, Support Stakeholder, Vendor Stakeholders.

Cadastro de Portfólio

Principal

Apresentação

Detalhes

Anexos

Service Owner

Product Owner

Application Owner

IT Owner

Gravar

Excluir

Na guia anexos (Figura 14), é possível enviar arquivos do seu dispositivo para anexar ao portfólio.

Cadastro de Portfólio

Principal

Apresentação

Detalhes

Anexos

Anexos

Descrição:

Selecione o arquivo:*

Procurar...

Nenhum arquivo selecionado.

Enviar

Arquivo	Descrição	Situação	Ações
---------	-----------	----------	-------

Gravar

Excluir

Detalhando a tela de administração do portfólio.

Ao clicar no botão Avançar na coluna ações (Figura 3), a tela abaixo (Figura 15), se apresentará. Nela, existem 3 botões, Funil de Serviço, Catálogo de Serviço e Serviços Obsoletos que serão mostradas adiante. Na tela inicial a opção Funil de Serviço (Item 15), é a

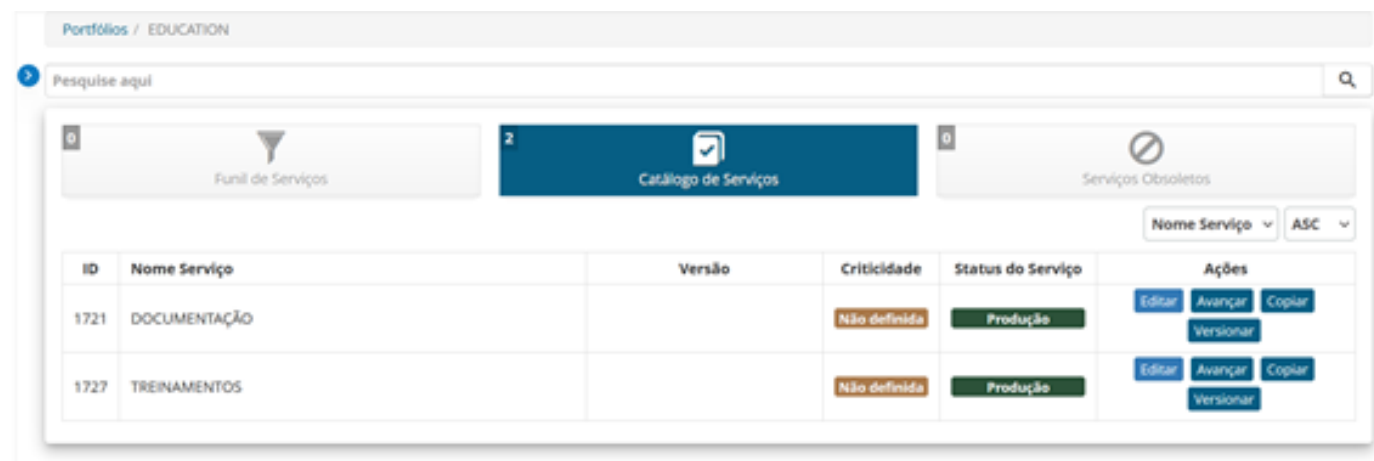
397 / 543

Created at Sep 21, 2026

padrão. Nesta tela aparecem todos os serviços que foram criados e ainda não foram colocados em produção e não são obsoletos. É possível criar serviços aqui, clicando no botão Novo serviço (Item 16) e aguardar para colocá-lo em produção. Na parte superior, temos a barra de pesquisa (Item 17). Na parte inferior da tela, no canto direito, temos duas opções de filtro (Item 18), onde é possível alternar a exibição do serviço entre o nome e a criticidade e na ordem alfabética ascendente ou descendente.



Na tela de Catálogo de Serviços (Figura 16), aparecem os serviços do catálogo que estão em produção. Na coluna ações, aparecem algumas opções que vamos demonstrar mais adiante. E na tela de Serviços Obsoletos (Item 19), aparecem os serviços aposentados, caso existam. Na última coluna da direita temos a coluna de ações (Item 20), que detalharemos mais adiante.



Detalhando a coluna ações da tela de administração do portfólio

Clicando no botão Editar da coluna Ações (Figura 17), a tela de cadastro/edição de serviço (Figura 18) se abre, nela é possível editar o serviço selecionado, adicionando mais detalhes ao mesmo.



Como versionar um serviço?

Clicando no botão Versionar da coluna ações (Figura 17), a tela versionar serviço (Figura 19) aparece, nela é possível versionar o serviço escolhido, optando por incluir ou não os contratos vinculados na nova versão. Já que é uma nova versão do serviço, pode ser que haja alguma alteração contratual.

Versionar serviço

Deseja incluir os contratos na nova versão?

Sim

Enviar

Ao clicar em enviar na Figura 19, o serviço passará a aparecer na guia funil de serviços (Figura 20). Os serviços que aparecem nesta guia, estão prontos para serem colocados em produção.

Portfólios / EDUCATION

Pesquise aqui

1
Funil de Serviços

2
Catálogo de Serviços

0
Serviços Obsoletos

Novo Serviço
Nome Serviço ASC

ID	Nome Serviço	Versão	Criticidade	Fase	Status do Serviço	Ações
1734	DOCUMENTAÇÃO - Nova versão	2	Não definida	Termo de Abertura	Construção	Editar Avançar Copiar Versionar

Porque versionar um serviço? Pode ser necessário fazer alguma atualização no serviço fornecido ao cliente. Após clicar em versionar e decidir se os contratos serão ou não os mesmos, é preciso aposentar a versão anterior e colocar a nova versão em produção. Para aposentar um serviço, clique no botão avançar na coluna de ações (Item 21) no serviço que acabou de versionar, na guia catálogo de serviços (Figura 21). Observe agora existe um botão a menos para este serviço na coluna ações (Item 21).

Portfólios / EDUCATION

Pesquise aqui

1
Funil de Serviços

2
Catálogo de Serviços

0
Serviços Obsoletos

Nome Serviço ASC

ID	Nome Serviço	Versão	Criticidade	Status do Serviço	Ações
1721	DOCUMENTAÇÃO		Não definida	Produção	Editar Avançar Copiar
1727	TREINAMENTOS		Não definida	Produção	Editar Avançar Copiar Versionar

Regras de Aprovação e Controle de Acesso no Catálogo de Serviços

Dentro do módulo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços, a plataforma permite configurar regras de aprovação personalizadas para cada serviço disponibilizado no catálogo.

Isso significa que:

- Cada serviço pode ter fluxos de aprovação específicos, definidos com base em critérios como tipo de serviço, área requisitante, valor envolvido ou nível de criticidade;
- As regras garantem que apenas usuários autorizados possam aprovar ou reprovar solicitações, conforme hierarquias ou grupos designados.

Além disso, o acesso aos serviços no catálogo é controlado por meio da definição de papéis e permissões de usuário, o que garante que cada perfil:

- Veja apenas os serviços que pode solicitar ou gerenciar;
- Tenha acesso restrito às funcionalidades condizentes com sua função organizacional (ex: requisitante, aprovador, operador, administrador).

Resultado: O portfólio de serviços torna-se dinâmico, seguro e alinhado com as regras de negócio da organização, garantindo governança e conformidade no uso da plataforma.

5.12.2. Matriz de Prioridade

A matriz de prioridade é uma matriz multidimensional utilizada pelo sistema para definir o impacto e urgência de tickets. O sistema vem com uma matriz padrão cadastrada, mas é possível adicionar mais valores para refletir as necessidades da sua organização.

Com a implantação dessa funcionalidade, o **Parâmetro 104** foi **descontinuado**, e o sistema deverá carregar uma matriz padrão de acordo com a configuração prévia desse parâmetro presente na instância.

Por padrão, a matriz carregada será a default do sistema. Essa tela permite que sejam cadastradas mais matrizes, de acordo com a necessidade.

Procedimento

Para acessar a tela de cadastro, acesse `Gerência de Portfólio e Catálogo > Matriz de Prioridade` ;

O sistema exibirá uma lista com as matrizes cadastradas:



É possível filtrar a lista por nome usando o campo de busca no canto superior esquerdo, e navegar entre as páginas usando os botões no canto inferior direito.

Para adicionar uma nova matriz, clique em **Novo** no canto superior direito, ou clique nos botões de **Ações** para excluir ou editar uma matriz existente.

Ao clicar em **Novo** ou **Editar**, o sistema exibirá a tela de cadastro de matriz:

Nessa tela é exibido o nome da matriz, alguns campos para cadastrar novos valores e uma lista com os valores já cadastrados.

Para adicionar um novo valor na matriz, selecione um dos valores nos menus dropdown para **Impacto**, **Urgência** e **Nome**, e insira um valor numérico no campo de **Índice**. Após selecionar os valores desejados, clique no ícone de + para adicionar os valores à lista.

O ícone de lápis de cada um dos menus abre uma janela onde é possível adicionar mais valores à lista do menu dropdown:

Para adicionar um novo valor, preencha os campos de Sigla e Nível do Impacto e clique no ícone azul para adicioná-lo. Caso a sigla preenchida já esteja presente na lista, o sistema irá atualizar a lista com o novo valor. Para excluir um valor, clique no botão de **Excluir**.

Nota: No campo de sigla, o cadastro será sempre convertido para letras maiúsculas. O campo Nível de Impacto permite o uso de minúsculas.

Atenção: O sistema só permite a exclusão de um valor caso esse valor **não** esteja sendo utilizado em nenhum item da lista da matriz.

Urgência

Sigla Nível da Urgência

Sigla	Nível da Urgência	Ações
A	Alta	Excluir
B	Baixa	Excluir
M	Média	Excluir

Nome da Prioridade Índice de Pr

Para adicionar novos valores no campo de **Urgência**, siga o mesmo procedimento de impacto.

Prioridade

Sigla Nome da Prioridade

Sigla	Nome da Prioridade	Ações
1	1	Excluir
10	DEZ	Excluir
2	2	Excluir
3	3	Excluir
4	4	Excluir
5	5	Excluir
6	6	Excluir

Índice de Prioridade

O campo de **Prioridade** permite que novos valores sejam adicionados de acordo com a necessidade. O padrão do sistema estabelece 5 níveis, identificados com números de um a 5, mas a tela permite adicionar mais valores e identificá-los com letras ou palavras, por exemplo.

O campo de **Índice** é utilizado pelo sistema para ordenar os valores de prioridades do menos ao mais crítico. É possível definir a visualização da prioridade para valores menores ou maiores serem equivalentes a maiores prioridades, mas o sistema irá utilizar o número definido no **Índice** para ordenar a lista de prioridades.

Atenção! A ordem dos **índices** deverá ser sempre **decrescente**, sendo 1 a maior prioridade! Esses valores não afetam a visualização nos tickets, mas são necessários para a ordenação correta pelo sistema.

Após adicionar os valores desejados na matriz, clique em **Gravar** para salvar as alterações, **Limpar** para limpar todos os campos e **Excluir** para excluir a matriz.

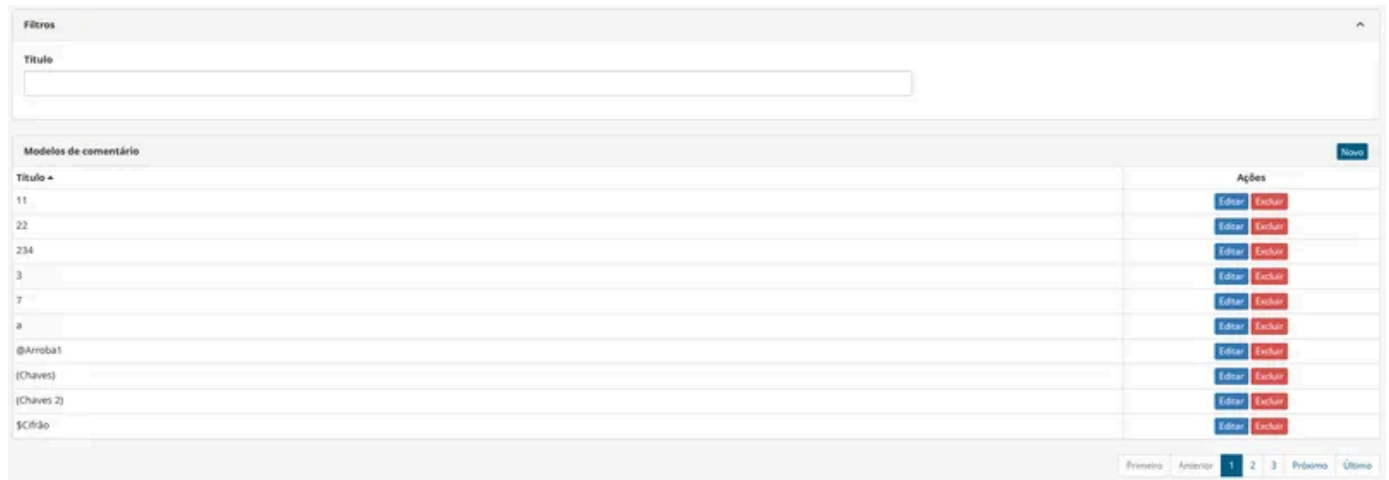
5.12.3. Modelo de Comentários

Essa funcionalidade permite cadastrar um modelo para os comentários do ticket.

Procedimento

Para acessar a funcionalidade, vá em **Gerência de portfólio e catálogo > Modelos de Comentários**;

Será exibida uma tela com uma lista de modelos cadastrados:



Filtros	
Título	
Modelos de comentário	
Título	Ações
11	Editar Excluir
22	Editar Excluir
234	Editar Excluir
3	Editar Excluir
7	Editar Excluir
8	Editar Excluir
@Arroba1	Editar Excluir
(Chaves)	Editar Excluir
(Chaves 2)	Editar Excluir
\$Cifão	Editar Excluir

No topo da página, é possível **Filtrar** a lista usando o campo de pesquisa.

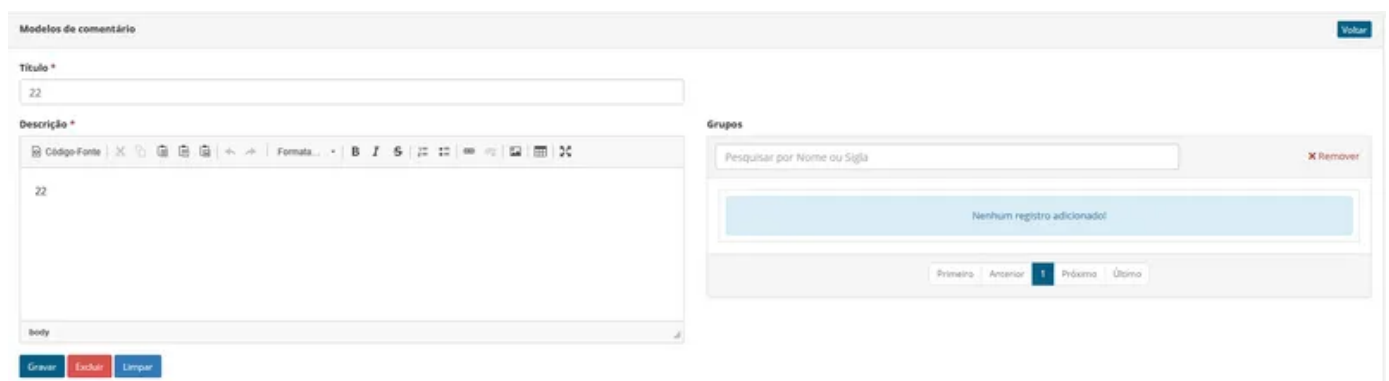
A lista exibe os modelos de comentário por título, e na coluna de ações é possível **Editar** ou **Excluir** um modelo.

Na parte de baixo da tela, é possível navegar entre as páginas da lista usando os botões.

Para criar um novo modelo de comentário, clique no botão **Novo** no canto superior direito da tela.

Criar novo modelo

Ao clicar para criar ou editar um modelo, a seguinte tela será exibida:



Modelos de comentário	
Título *	22
Descrição *	22
Grupos	
Pesquisar por Nome ou Sigla	
Nenhum registro adicionado!	
Primeiro Anterior 1 2 3 Próximo Último	
Gravar Excluir Limpar	

No campo **Título**, insira um identificador para seu modelo de comentário.

No campo **Descrição** é possível inserir um texto formatável, de maneira idêntica ao campo de comentários dos tickets do sistema. O conteúdo da descrição do modelo será utilizado no comentário do ticket.

No campo **Grupos**, é possível restringir a visualização e uso do modelo apenas para grupos específicos de usuários.

Grupos

✕ Remover

	ID	Nome	Sigla
☒	90	123	123598
☐	48	danilovky	DANI224
☐	12	Documentador	DOCU940
☐	39	Gestor de Licenças	GEST804

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Para adicionar um novo grupo, clique no campo de pesquisa e selecione o grupo desejado.

Abaixo do campo de pesquisa será exibido uma lista contendo os grupos que possuem a permissão de visualizar o modelo, contendo o **ID** do grupo, o **Nome** e a **Sigla**. Na primeira coluna, há um checkbox que permite selecionar um ou múltiplos grupos para excluir, usando o botão de **Remover** ao lado do campo de pesquisa.

Abaixo da lista é possível navegar entre as páginas usando os botões de navegação.

Após realizar as alterações desejadas, clique em **Salvar** para salvar o modelo, **Excluir** para excluí-lo, ou **Limpar** para limpar as alterações feitas.

Gravar

Excluir

Limpar

5.12.4. Cadastro de produto

Essa funcionalidade permite cadastrar um produto para ser vinculado a um serviço do portfólio.

Procedimento

Para acessar a funcionalidade, vá para **Gerência de Portfólio e Catálogo > Cadastro de Produto** ;

Uma tela será exibida contendo a lista de produtos cadastrados:

Nome	Ativo	Ações
Produto Inativo	Não	Editar Excluir
Produto Lucas	Sim	Editar Excluir
Produto QA	Sim	Editar Excluir

No topo da página, é possível **Filtrar** a lista por nome ou status ativo usando o campo de pesquisa.

A lista exibe os produtos por **Nome**, o status **Ativo**, e na coluna de ações é possível **Editar** ou **Excluir** um produto.

Na parte de baixo da tela, é possível navegar entre as páginas da lista usando os botões.

Para criar um novo produto, clique no botão **Novo** no canto superior direito da tela.

Criar novo produto

Ao clicar para criar ou editar um produto, a seguinte tela será exibida:

Nome: Produto QA

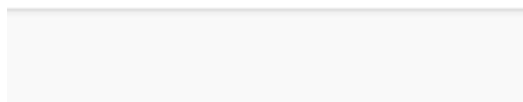
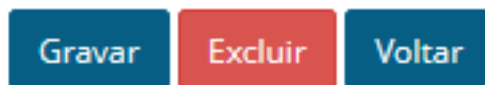
Ativo: Sim

[Gravar](#) [Excluir](#) [Voltar](#)

No campo **Nome**, insira um identificador para seu produto.

No campo **Ativo**, selecione Sim ou Não para ativar ou desativar o produto

Após realizar as alterações desejadas, clique em **Gravar** para salvar o modelo, **Excluir** para excluí-lo, ou **Voltar** para voltar para a tela anterior sem salvar.



Cadastro de produto

Para vincular um produto, é necessário acessar a tela de Portfolio em **Gerência de Portfólio e Catálogo > Portfólio**.

Na lista de portfolios disponíveis, selecione o portfolio com o serviço que deseja vincular o produto e clique em **Avançar** nos botões de ação:

Portfolios		
Search here		
Business	New Portfolio	
Technical		
ID	Portfolio Description	Actions
37		Maintenance Edit Advance
38		Maintenance Edit Advance
126	Brendon_Teste	Maintenance Edit Advance
128	Delivery Marcelo	Maintenance Edit Advance
105	dsasdasd	Maintenance Edit Advance
99	ewe	Maintenance Edit Advance
15	FACILITIES	Maintenance Edit Advance
12	FACILITIES	Maintenance Edit Advance
16	FINANCEIRO	Maintenance Edit Advance
29	FINANCEIRO DUPLICADO	Maintenance Edit Advance
130	Júlio César - TESTES	Maintenance Edit Advance
17	MARKETING	Maintenance Edit Advance

Na tela de portfolio, selecione a aba de **Catálogo de Serviços**, procure o serviço em que deseja vincular o produto e clique em **Avançar**.

Search here					
Services Pipeline		Services catalog		Obsolete Services	
Service Name ASC					
ID	Service Name	Version	Criticality	Service Status	Actions
855	Serviço_Testes	1	Not defined	Production	Edit Advance Copy Versioning

Na lista de opções do lado esquerdo, clique em **Produtos**.

The screenshot shows the 4biz Oxygen Service Management interface. On the left, a sidebar contains a list of navigation items: Business Processes, Support Services, Business Owner, Business User, Requests, Applications, Data schema, Incidents, Procedures, Contracts, IT Owners, Knowledge base, Skill/Resource, Planned Capacity, Attribute of Demand, Service Evaluations, Service Audit, Changes, Releases, **Products** (highlighted with a red box), Agility Products, and Agility Programs. The main content area displays a form for managing services. The form is organized into two columns. The left column contains: 'Entity' (dropdown), 'Type of Service' (dropdown), 'Detail' (text area), 'Value' (text area), and 'Version' (text field with '1' entered). The right column contains: 'Importance of the service to the business' (dropdown), 'Place of Execution of Services' (dropdown), 'Objective' (text area), 'Service Template' (dropdown), and 'Previous version' (text field). At the bottom of the form, there are four buttons: 'Save' (blue), 'Delete' (red), 'Clear' (blue), and 'Clone data' (blue).

O sistema vai exibir uma lista com os produtos vinculados:

The screenshot shows a modal window titled 'Link products'. It has a dark blue header bar with the title in white. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Search here'. Below the search bar, the text 'No products linked' is displayed in a large, bold, dark blue font.

Para vincular um novo produto, clique em **Vincular Produto**. Uma tela de pesquisa lista com os produtos existentes será exibida, digite um termo para filtrar a lista de produtos cadastrados ou deixe em branco para exibir todos os produtos:

Products

Name:

Search Clear Send

☐	Name
☐	Produto LucasProduto LucasProd
☐	Produto QA

First Previous Showing page 1 of 1 Next Last

Selecione os produtos que deseja vincular usando o checkbox e clique em **Enviar** para vinculá-los ao serviço, **Limpar** para resetar a busca, ou **Pesquisar** para aplicar um novo filtro na lista. Para cancelar o vínculo, clique no X no canto superior direito.

Após a vinculação, os produtos serão exibidos na lista do serviço:

Link products

Search here

ID	Name	Actions
7	Produto LucasProduto LucasProd	Edit Unlink

Nos botões de **Ação**, clique em **Desvincular** para excluir o produto da lista, ou **Editar** para vincular o produto à uma atividade do portfolio.

5.12.5. Permissão de Acesso ao Catálogo

Esta funcionalidade permite a configuração do acesso de determinado grupo de usuários aos serviços de um catálogo.

Antes de começar

- ✓ É necessário cadastrar um perfil de usuário vinculado a um grupo.
- ✓ É necessário possuir um catálogo de serviços com suas devidas configurações.
- ✓ É necessário também configurar o Parâmetro 293

Atenção: A configuração correta do parâmetro 293 é indispensável para o funcionamento correto desta funcionalidade.

Procedimento

- Acesse a funcionalidade através do `Menu Principal > Gerência de Portfolio e Catálogo > Portfolio`
- Encontre o Portfolio desejado e clique em **Avançar**.
- Selecione a aba **Catálogo de Serviços** do portfólio selecionado.
- Selecione o serviço desejado e clique em **Editar**
- Na aba **Permissão de Acesso**, clique em **Vincular Grupos** e pesquise pelo grupo que deseja dar acesso ao serviço.
- Selecione a caixa para vincular um ou mais grupos ao serviço.
- Os grupos vinculados deverão agora aparecer na lista de grupos com permissão de acesso. Para excluir o acesso de um grupo, clique em **Desvincular**.

5.12.6. Cadastrar Processo de Negócio

O Processo de Negócio irá contribuir para a entrega de um produto ou serviço aos clientes.

Por exemplo: um comerciante pode ter um processo de compra que o ajude a entregar serviços a seus clientes. Muitos processos de negócio dependem de serviços de TI.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um processo de negócio.**

Antes de Começar

Para cadastrar um processo de negócio, é necessário:

- ☒ Registrar anteriormente o cliente, o grupo, a unidade e ter fluxos de trabalho definidos.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.7. Cadastrar Causa de Incidentes

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir as causas das ocorrências de incidentes.**

Procedimento

1. Clique no botão **"Novo"**;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique em **"Gravar"**.

5.12.8. Cadastrar um Cliente

O cliente é uma organização ou pessoa que solicita produtos e/ou serviços. Ele pode ser do tipo interno e/ou externo à empresa/instituição.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir pesquisas por clientes.**

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.9. Cadastrar uma Empresa

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir informações da empresa.**

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.10. Cadastrar um Contrato

O contrato é um acordo entre duas partes, que se obrigam a cumprir o que foi combinado entre elas, sob determinadas condições.

Os contratos podem ser:

- Do tipo **contrato** (contrato entre o fornecedor do tipo provedor de serviços e cliente externo);
- **Acordo de nível operacional** (acordo interno entre os departamentos da mesma organização, fornecedor interno com cliente interno); ou
- **Contrato de apoio** (contrato entre o fornecedor externo e cliente interno).

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um contrato**.

Antes de Começar

Antes de iniciar o cadastro de um contrato, é preciso:

- ☒ Ter cadastrado previamente o fornecedor, o cliente, a moeda e a condição de operação.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;

Atenção!

Ao registrar os dados necessários, lembrar que o período de vigência do contrato compreende o período entre a data inicial e data final cadastrada (também é preciso que status do contrato esteja configurado como "ativo"), sendo assim não será possível criar e executar tickets fora desse lapso de tempo pré-ordenado.

3. Clique em "**Gravar**".

Nome	Tip o	Objetivo
Acordo de Nível de Serviço do Contrato	Vínculo	Permite especificar o que foi acordado no contrato entre o provedor de serviços e o cliente
Visão complexidade por contrato	Vínculo	Permite identificar os valores de complexidade referentes aos custos operacionais do contrato. É muito utilizado no caso de gerenciamento das Ordens de Serviços relacionadas à moeda UST.
Perfis de Contrato	Vínculo	Permite definir os perfis dos profissionais que serão fundamentais para desenvolvimento de um projeto relacionado ao contrato.
Grupos de Usuários	Vínculo	Permite vincular grupos ao contrato
Produtos do Contrato	Vínculo	Permite especificar os entregáveis do projeto relacionado ao contrato
Matriz comunicação	Vínculo	Permite definir quais documentos serão comunicados, para quais stakeholders, em que frequência (quando) e por qual meio (como)
Fórmula do Contrato	Vínculo	Permite vincular fórmulas ao contrato. Essas fórmulas são utilizadas para obter o valor do custo total das atividades do serviço do contrato
Unidades de Negócio	Vínculo	Permite vincular unidades de negócio ao contrato
Anexos Contrato	Vínculo	Permite anexar arquivos ao contrato

5.12.11. Cadastrar Notícias

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir as notícias que serão publicadas no Portal.**

Antes de Começar

Para realizar o cadastro de uma notícia, é necessário:

- ☒ Realizar o registro de uma categoria de notícias previamente.

Procedimento

1. Clique no botão **"Adicionar uma nova notícia"**, localizado no canto inferior da tela, indicado pelo sinal de **"+"**;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique no botão **"Opções"**, localizado no canto inferior da tela;
4. Em seguida, clique em **"Salvar"**.

5.12.12. Cadastrar Categoria de Notícias

Esta funcionalidade tem o objetivo de **registrar as categorias, para organização das notícias, que serão publicadas no Portal**, disponibilizando para esse fim ações diversas, tais como: incluir, alterar e excluir categoria de notícias.

Procedimento

1. Clique no botão **"Adicionar uma nova categoria"**;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique no botão **"Opções"** e, em seguida, em **"Salvar"**.

5.12.13. Cadastrar Fornecedor

O fornecedor é uma organização ou uma pessoa física, responsável por prover produtos ou serviços a alguém. Ele poderá ser do **tipo provedor de serviços, interno e/ou externo**.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um fornecedor**.

Antes de Começar

☒ Para cadastrar uma aplicação é preciso realizar a carga de países.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.14. Cadastrar Justificativa de Solicitação

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir as justificativas de solicitação de serviços.**

Procedimento

1. Clique em "**Novo**" e preencha os campos disponibilizados:

- **Suspensão:** define se a justificativa deverá ser utilizada na suspensão da solicitação;
- **Viagem:** define se a justificativa de solicitação deverá ser utilizada na aprovação de requisição de viagem;
- **Aprovação:** define se a justificativa de solicitação deverá ser utilizada na fase de aprovação da solicitação de serviço.

2. Clique em "**Gravar**".

5.12.15. Cadastrar Pesquisa de Satisfação

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir pesquisas de satisfação**, de acordo com suas necessidades.

O formulário da pesquisa é construído na forma de um questionário.

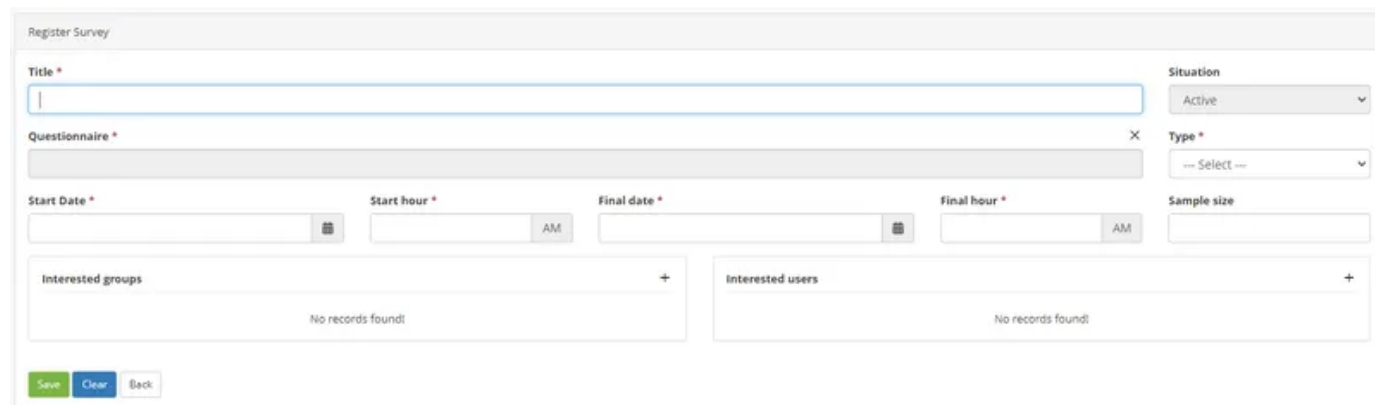
Antes de Começar

Para realizar o cadastro de uma pesquisa, é necessário:

- ✓ Registrar previamente um questionário; Veja [Cadastrar questionário](#).
- ✓ Configurar o **parâmetro 33**.

Procedimento

- Na tela principal de **Gerenciamento de Portfólio e Catálogo**, clique em **Cadastro de Pesquisas**.
- Clique no botão **Novo** no canto superior direito.
- A seguinte tela será exibida:



- Escolha um título para a pesquisa.
- Para selecionar um questionário, clique no campo de Questionário. Uma nova tela de pesquisa de questionário será exibida, com opções de filtros.
- Para exibir todos os questionários deixe os filtros em branco e clique em **Pesquisar**.
- Selecione o questionário desejado.

No campo Tipo, escolha o tipo de pesquisa desejado. Os tipos de pesquisa podem ser:

- **Público:** permite a participação de todos os usuários sem nenhum tipo de restrição, inclusive, eles nem precisam estar autenticados no sistema. Nesta modalidade, a URL do Sistema (parametrizada) é fornecida ao público-alvo para que participem da pesquisa. Trata-se de um campo somente de saída (sem digitações). Assim que a pesquisa é criada (gravada) neste campo surge o link completo, baseado na URL do Sistema devidamente parametrizada;
- **Global:** restringe a participação somente para aqueles usuários que se autenticarem no sistema, podendo ser acessada de duas maneiras:
 - 1. Quando esses usuários se identificam, recebem uma notificação automática (incluindo nesta os passos para responder a pesquisa);

- 2. No Portal de Serviços (menu na lateral esquerda), na opção "**Campanhas Ativas**".
- **Catálogo:** destina-se à avaliação, junto ao cliente, sobre a eficácia do catálogo implantado para ele;
- **Serviço:** voltado para a avaliação, junto ao cliente, sobre a eficácia de um serviço implantado para ele;
- **Atividade/satisfação:** é mais uma opção de pesquisa de satisfação junto ao cliente (além do padrão do sistema) sobre o desfecho do atendimento de uma requisição ou incidente.

Após escolher o tipo de pesquisa, novos campos serão exibidos dependendo do tipo de pesquisa selecionado. Clique no botão de **+** ao lado dos campos e selecione as configurações desejadas.

Para executar a pesquisa, clique em **Salvar** ao fim da página, **Limpar** para limpar todos os campos ou **Voltar** para cancelar a criação.

No tipo de pesquisa Atividade/Satisfação, dois campos serão exibidos, Enviados e Respostas Recebidas. Esses campos mantêm um registro do número de pesquisas enviadas e recebidas e podem ser visualizados ao editar uma pesquisa pela tela de pesquisa.

Nota: No tipo de pesquisa **Atividade/Satisfação**, dois campos serão exibidos, **Enviados e Respostas Recebidas**. Esses campos mantêm um registro do número de pesquisas enviadas e recebidas e podem ser visualizados ao editar uma pesquisa pela tela de pesquisa.

5.12.16. Cadastrar Condição de Operação

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir a disponibilidade da operação de serviços**. A solução possui alta disponibilidade (funcionamento 24 x 7);

Procedimento

1. Preencha o campo disponibilizado;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.17. Cadastrar Tipo de Serviço

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir os tipos de serviço**, que serão utilizados em outras rotinas do sistema.

Procedimento

1. Preencha o campo obrigatório;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.18. Cadastrar Categoria de Solução de Incidentes

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir categorias de solução de incidentes**.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.19. Implementar Forma de Envio de E-mail para Ticket Reclassificado

Este documento **permite implementar a forma de envio de e-mail quando um ticket for reclassificado**. Assim, os tickets reclassificados terão um modelo de e-mail próprio e padrão para ser enviado ao solicitante.

A reclassificação deverá ser realizada no portfólio, e não apenas no fluxo.

No portfólio, deverá ser informado o modelo de e-mail de reclassificação de um incidente ou requisição.

Antes de Começar

Para que se escolha o modelo de e-mail de reclassificação, será preciso:

- ☒ Que o modelo esteja cadastrado previamente; e
- ☒ Que seja do tipo incidente ou requisição.

Procedimento

1. Escolha o portfólio e clique em **"Avançar"**;
2. Escolha o serviço e clique em **"Avançar"**;
3. Clique na guia **Contratos**;
4. Escolha o contrato e clique em **"Avançar"**;
5. Escolha a guia **Requisições** ou **Incidentes**;
6. Depois, escolha a atividade e clique em **"Editar"**;
7. No campo **Modelo de e-mail Reclassificação**, escolha o modelo previamente cadastrado;
8. Por fim, clique em **"Gravar"**.

O que Fazer a Seguir

Acesse o ticket desejado e efetue a reclassificação.

5.12.20. Cadastrar Habilidade/Recurso

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir as habilidades dos colaboradores.**

Procedimento

1. Escolha o portfólio e clique em **"Avançar"**;
2. Escolha o serviço e clique em **"Avançar"**;
3. Clique na guia **Habilidade/Recurso**;
4. Clique em **"Nova habilidade"**;
5. Preencha os campos disponibilizados;
6. Vincule um colaborador;
7. Clique em **"Gravar"**;
8. Depois, clique em **"Vincular Habilidade"** e selecione a habilidade cadastrada;
9. Por fim, clique em **"Enviar"**.

5.12.21. Cadastrar Template de Serviço

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um template de serviço**, o qual será utilizado para personalizar a tela de serviço.

Antes de Começar

Para cadastrar um template de serviço, é preciso:

- ☒ Cadastrar um questionário previamente.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. No campo **Tipo de Template**, a cada opção escolhida (**JSP**, **Questionário** ou **Neuro**) os campos para preenchimento serão alterados.
3. Por fim, após preencher os campos para a opção escolhida, clique em "**Gravar**" para finalizar a operação.

Definir a Permissão de Acesso às

5.12.22. Funcionalidades do Gerenciamento de Portfólio

A ITIL recomenda que um produto **ITSM** seja capaz de atribuir níveis de responsabilidades específicos para um Gerente de Portfólio e outros usuários. Com base nesta recomendação, a Oxygen adota esta forma diferenciada de controle de permissões, por meio de módulos.

Vale a pena ressaltar que a funcionalidade **"Perfil de Acesso"** continua existindo e controlando todos os tipos de acessos, sem separação por módulos, para que o administrador do produto possa intervir com mais propriedade, sempre que for necessário.

A funcionalidade de **Gerência de Portfólio** permite definir quem terá acesso às funcionalidades do Gerenciamento de Portfólio de Serviços e qual tipo de acesso/permissões (visualização, gravação e/ou exclusão).

Antes de Começar

Antes de gerenciar a permissão de acesso, é preciso:

- ☒ Ter cadastrado o perfil de acesso previamente.

Procedimento

- Escolha o perfil a ser gerenciado e clique em **"Editar"**;
- Selecione as ações (visualizar, gravar e/ou deletar) que o perfil poderá realizar;
- Vale lembrar que:
 - os perfis de acesso ficarão desabilitados (os checkbox de todos os perfis de acessos pré-existentes ficarão desmarcados), por default, quando forem criadas novas funcionalidades, exigindo, portanto, que o administrador explicitamente habilite estas para os perfis que desejar, tornando-adisponível para os perfis pretendidos.
- Por fim, clique em **"Gravar"**.

5.12.23. Criar Categoria de Serviço

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, como **incluir, alterar e excluir as categorias de serviço**, para posicionar os serviços de negócio, apoio, requisição, incidente e procedimento, dentro de grupos semelhantes de atuação.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.12.24. Configurar Atributos de Serviço

Os atributos de serviço são características de configuração do serviço dentro do portfólio.

As orientações descritas neste conhecimento poderão ser seguidas para **configurar os atributos, tanto do Serviço de Negócio/TI quanto do Serviço de Apoio/Técnico**, que são os tipos de portfólio existentes dentro da **Gerência de Portfólio e Catálogo**.

Antes de Começar

- ✓ É necessário ter desenhado o Serviço (Funil de Serviços).

Procedimento

1. Acesse o Portfólio de Serviços que deseja e clique no botão **"Avançar"**;
2. Clique no botão **"Avançar"** do serviço para acessá-lo;
3. Ao lado esquerdo, serão apresentados os diferentes atributos que podem ser configurados.

Atributos do Serviço

Detalhes

Local onde todos os parâmetros de serviço deverão ser configurados, como: Nome, Status, Criticidade, Categorias, entre outros.

As guias/campos/botões desta função estão descritas no documento de [Cadastrar um Serviço](#).

Requisitos de Nível de Serviço

Engloba toda a configuração do SLA e relacionamento com outras práticas, como Capacidade, Incidente, Requisição, etc.

Guia de Requisitos de Nível de Serviço

Campo	Descrição
Data de criação (*)	Data de criação do Serviço
Data de início do serviço	Data que o Serviço será liberado
Dono do serviço	Selecione o Dono do serviço

(*) Indica campos obrigatórios.

• UTILIDADE DO SERVIÇO

Campo	Descrição
Especificação	Especifique o serviço em uma visão de Utilidade
Contexto	Descreva o contexto de uso do Serviço
Funcionalidades essenciais	Especifique os recursos essenciais do Serviço

• GARANTIA DO SERVIÇO

Campo	Descrição
Segurança	Descreva as garantias para Segurança
Disponibilidade	Descreva as garantias para Disponibilidade
Capacidade	Descreva as garantias para Capacidade
Continuidade do Negócio	Descreva as garantias para Continuidade do Negócio
Performance/Desempenho	Descreva as garantias para Performance
Interrupções planejadas	Descreva as garantias para Interrupções Planejadas

- SUPORTE DE SERVIÇO

Campo	Descrição
Gestão de Incidentes	Descreva os requerimentos de suporte para a prática de Gerenciamento de Incidentes
Gestão de Problema	Descreva os requerimentos de suporte para a prática de Gerenciamento de Problema
Gestão de Mudança	Descreva os requerimentos de suporte para a prática de Gerenciamento de Mudança

- CONFORMIDADE

Campo	Descrição
Interna	Descreva os requerimentos internos para conformidade do serviço
Externa	Descreva os requerimentos externos para conformidade do serviço

Documentos Anexos

Componentes	Descrição
Selecionar o tipo de anexo	Selecione o tipo de anexo
Adicionar arquivos	Adicionar
Grid com anexos	Visualizar/Excluir

As seguintes funções estão disponíveis:

Função	Descrição
Gravar	Salvar o atributo
Limpar	Limpar os campos

Atributos Financeiros

Relacionamento com processo financeiro. É o espaço reservado para a distribuição do link por Centro de resultados, Departamentos, incluindo todas as informações sobre CAPEX, OPEX, Valor Direto, entre outras.

Observação: O sistema distingue e diferencia entre custo de serviço e preço de serviço.

Nota: O sistema executa um modelo hierárquico de custo baseado em serviço, pela distribuição do modelo de custo criado no processo financeiro "**Item financeiro**" e "**Cálculo de custo financeiro**", respeitando o custo de cada serviço e fazendo a distribuição com base no modelo de custo.

Os valores serão vinculados ao IC automaticamente, com base nas regras de negócios. Todo o histórico de variação de custo e preço do serviço será apresentado nesta guia financeira.

Campo	Descrição
Categoria (*)	Selecione a categoria
Tipo (*)	Selecione o custo ou receita
Classificação	Aparece apenas se o tipo for igual a " Custo "
Valor (*)	Informe o valor do Serviço
Ciclo	Selecionar o ciclo

(*) Indica campos obrigatórios.

As seguintes funções estão disponíveis:

Função	Descrição
Adicionar ao serviço	Adicione atributo ao serviço
Adicionar/Editar categoria financeira	Criar/Editar categoria
Importar	Importar arquivo de atributo financeiro para o serviço

Casos de Negócios

Todas as referências de casos de negócios. As informações sobre toda a estratégia de serviço devem ser configuradas nesta guia.

Guia de Casos de Negócios

Campo	Descrição
Caso de Negócio (*)	Nome do caso de negócio
Sumário Executivo	Escreva ou anexe o sumário executivo do caso de negócios
Stakeholder/Entidade	Defina as partes interessadas para o caso de negócios
Cenários	Defina o cenário de negócio
Problema/Oportunidade	Defina o problema a ser solucionado
Proposta de Solução	Defina as soluções do problema
Análise Financeira	Escreva sobre análise financeira no caso de negócios
Análise de Risco	Escreva sobre os riscos que envolvem o caso
Viabilidade Técnica	Escreva uma visão técnica sobre a solução
Conclusão	Escreva uma conclusão para o caso de negócios

(*) Indica campos obrigatórios.

Guia de Documentos Anexos

Componentes	Descrição
Selecionar tipo de anexo	Selecione o tipo de anexo
Adicionar arquivos	Adicionar
Grid com anexos	Visualizar/Excluir

As seguintes funções estão disponíveis:

Função	Descrição
Gravar	Salvar o atributo
Limpar	Limpar os campos

Itens de Configuração

Responsável por vincular todos os ICs, Versão de Serviços, Mapa de Serviço, componentes e capacidade real de serviço através do mapa.

Além disso, através da sua visualização, é possível ver todos os componentes, uso e custo do serviço.

Componentes	Descrição
Serviços de suporte	Selecione os serviços de suporte para arrastar para a área de desenho
Ítem de configuração	Selecione os Itens de configuração para arrastar para a área de Desenho
Área de desenho	Área de mapa

As seguintes funções estão disponíveis:

Função	Descrição
Gravar	Salvar o atributo
Imprimir	Imprimir o mapa

Processos de Negócio

Todo processo de negócios que deve estar vinculado ao serviço específico.

Função	Descrição
Vincular processo de negócio	Pesquisar/vincular
Novo processo de negócio	Criar novo
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com processos de negócio	View/Unlink

Serviços de Apoio

São todos os serviços de apoio que fornecem suporte para o serviço principal, como serviços de terceiros.

Função	Descrição
Vincular serviço	Pesquisar/vincular
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com serviços de apoio	Ver/desvincular

Dono do Negócio

É o dono do serviço, pessoa ou grupo responsável pelo design e avaliação do serviço.

Função	Descrição
Vincular dono do negócio - colaborador	Pesquisar/vincular colaborador
Vincular dono do negócio - Grupo	Pesquisar/vincular grupo
Pesquisar área	Pesquisar Grid
Grid com os donos de negócio vinculados	Ver/desvincular

Usuário do Negócio

Principal pessoa ou grupo de usuários que usa o serviço.

Função	Descrição
Vincular usuário	Pesquisar/vincular usuário
Vincular grupo de usuário	Pesquisar/vincular Grupo
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com usuários de negócio vinculados	Ver/desvincular

Requisições

São todas as requisições fornecidas pelo catálogo de serviços.

Função	Descrição
Novo serviço de requisição	Criar novo
Vincular serviço de requisição	Pesquisar/vincular
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com serviço de requisição vinculado	Ver/desvincular

Aplicações

Todos os aplicativos que sustentam ou executam vinculados ao serviço.

Função	Descrição
Vincular aplicação	Pesquisar/vincular
Nova aplicação	Criar novo
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com aplicações vinculadas	Ver/desvincular

Esquema de Dados

Todo o esquema de dados e informações técnicas sobre o serviço.

Campo	Descrição
Detalhes (*)	Detalhe do esquema de dados do serviço

Documentos Anexos

Componentes	Descrição
Descrição do anexo	Descreva o anexo
Adicionar arquivo	Adicionar
Grid com anexos	Ver/Excluir

Incidentes

Todo incidente fornecido pelo catálogo de serviços.

Função	Descrição
Novo Incidente	Criar novo
Vincular Incidente	Pesquisar/vincular
Área de Pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com Incidentes Vinculados	Ver/desvincular

Procedimentos

Os procedimentos usados pela prática de continuidade para manter o serviço em execução na recuperação de desastres.

Função	Descrição
Novo serviço procedimento	Criar novo
Vincular serviço de procedimento	Pesquisar/vincular
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com procedimentos do serviço	Ver/desvincular

Cadastro/Edição Atividade de Procedimento

Principal

Nome da Atividade*

Sigla/Abreviação

Situação da Atividade*

Tipo de Demanda*

Categoria*

Data de Implantação*

Template visualização

Template acompanhamento

Template criação

Detalhamento

Objetivo

Tipo de Evento

SCRIPT de Orientação (Base de Conhecimento)

Tipo da Atividade

Importância da Atividade ao Negócio

Lugar de Execução das Atividades

Gravar

Excluir

Limpar

Para vincular um script de orientação da Base de Conhecimentos, clique em Criar Novo Serviço Procedimento e pesquise pelo conhecimento desejado.

Contratos

Contratos que usam/fornecem o serviço. Podem ser clientes, departamentos, fornecedores externos, etc.

O preço de venda com base no SLA Ouro, Prata e Bronze também deve ser definido ou configurado com base no custo do serviço.

Função	Descrição
Vincular contrato	Pesquisar/vincular
Novo contrato	Criar novo
Área de pesquisa	Pesquisar a Grid
Grid com contratos vinculados	Ver/desvincular

Proprietários TI

Dono do serviço de TI.

Função	Descrição
Vincular usuários	Usuário de pesquisa / link
Vincular grupos	Grupo de Pesquisa / Link
Área de pesquisa	Pesquise a Grid
Grid com os donos de TI vinculados	Ver/desvincular

Base de Conhecimento

Todos os artigos vinculados ao serviço para fornecer informações a todos os analistas e usuários finais.

Função	Descrição
Vincular conhecimento	Pesquisar/vincular
Área de pesquisa	Pesquisar Grid
Grid com conhecimentos vinculados	Ver/desvincular

Habilidade/Recurso

Habilidade específica que o recurso precisa possuir para fornecer/manter o serviço.

Função	Descrição
Vincular habilidade	Pesquisar/vincular
Nova habilidade	Criar novo
Área de pesquisa	Pesquisar Grid
Grid com habilidades vinculadas	Ver/desvincular

Capacidade Planejada

Todas as informações sobre o plano de capacidade para sustentar ou projetar o serviço.

Função	Descrição
Vincular indicadores de capacidade/performance	Pesquisar/vincular
Grid com os indicadores de capacidade/performance vinculado	Ver/desvincular

Atributo de Demanda

Demandas que podem ser fornecidas em serviço.

Função	Descrição
Vincular atributos de demanda	Pesquisar/vincular
Grid com atributos de demanda vinculados	Ver/desvincular

Avaliações do Serviço

Registros de avaliação de serviço.

Filtro	Descrição
Período de registro - Início	Defina uma data de início para pesquisar as avaliações
Período de registro - Fim	Defina uma data de término para pesquisar as avaliações

As seguintes funções estão disponíveis:

Função	Descrição
Pesquisar	Pesquisar com período
Limpar	Limpar o filtro

Auditoria do Serviço

Trilha de auditoria do serviço.

Eventos registrados

Objeto	Descrição
Período de abertura - Início	Configure a data de início da abertura
Período de abertura - Fim	Configure a data de fim da abertura
Categoria	Selecione a categoria de evento
Botão de pesquisar	Pesquise usando filtros
Botão de limpar	Limpe o filtro
Grid de eventos	Ver

Cadastrar ocorrências

Objeto	Descrição
Categoria (*)	Selecione uma categoria de evento
Descrição (*)	Descreva o evento
Botão gravar	Salvar
Botão limpar	Limpar campos

(*) Indica campos obrigatórios.

5.12.25. Criar Portfólio

O **Gerenciamento de Portfólio e do Catálogo de Serviços** apresenta e considera os serviços que estão simultaneamente ativos, em termos de geração de valor para o negócio, e isso garante a composição correta de serviços, com a finalidade de atender aos resultados esperados pela empresa ou instituição, aplicando o nível adequado de investimento em cada serviço.

O **Portfólio é um conjunto completo de serviços que serão entregues**, agrupados por critérios como tamanho, disciplina ou valor estratégico. Assim, todos os serviços entregues pela empresa deverão compor o Portfólio.

O gerenciamento de portfólio é estratégico, pois gerencia os serviços ao longo de seu ciclo de vida no **Funil de Serviços**, focando no valor que eles entregam para a área de negócios. Esse recurso fornece uma variedade de ações, como: **incluir, alterar e excluir um portfólio**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter definida a permissão de acesso às funcionalidades do Gerenciamento de Portfólio.
- ☒ O portfólio permite vínculo com pesquisas que precisam estar cadastradas previamente.
- ☒ Setar o **parâmetro 293** como "YES" para ativar a permissão de acesso para grupos de usuários no Portal.

Procedimento

1. Clique em "**Novo Portfólio**";
2. Na aba **Principal**, defina o nome do portfólio e se ele será do tipo "**Negócio**" ou "**Apoio**";
3. Informe os dados do Portfólio;
4. Preencha os dados de acordo com o formato que será definido;
5. Grave o portfólio.

Ação para editar ou cadastrar

Ação	Descrição
Novo Portfólio	Criar novo
Editar	Editar o portfólio
Avançar	Cadastrar/Editar Serviços para o Portfólio

☒ **Regra:** A escolha do tipo **Negócio/Apoio** deve estar alinhada com o tipo de contrato a ser vinculado ao portfólio, pois apenas os contratos do tipo "**Contrato**" ficarão vinculados ao tipo "**Negócio**" e apenas os contratos do tipo "**Contrato Apoio**" e "**Contrato de Nível Operacional**" ficarão vinculados ao tipo "**Apoio**".

Cadastrar Portfólio

Informação de cada guia:

Guias	Descrição
Principal	Informação básica do portfólio.
Apresentação	Visualização no Smart Portal e Gerência de Ticket.
Multi-idiomas	Tradução do portfólio para inglês, espanhol e português.

Guia Principal

- Informações básicas do portfólio.

Campo	Descrição
Nome portfólio(*)	Nome do portfólio
Tipo (*)	Serão fornecidos pelo sistema, de acordo com cada tipo de portfólio mostrado (negócio/apoio)
Multi-idioma	Definir se o portfólio é multi-idioma (sim/não)

(*) Indica campos obrigatórios.

Guia de Apresentação

- Configura a visualização no **Smart Portal** e na **Gerência de Ticket**.

Campo	Descrição
Disponível no portal (*)	Indicar se o Portfólio deverá estar presente no Portal de Serviços
Disponível via chat (*)	Indicar se o portfólio poderá ter atendimento em chat
Nome (*)	Nome do portfólio a ser exibido no portal
Descrição	Descrição do portfólio a ser exibido no portal
Selecione uma imagem	Selecione uma imagem para o portfólio (ou faça o upload de uma nova)

(*) Indica campos obrigatórios.

 **Nota:** Na opção "**Disponível via chat**", mesmo se marcado como "**Sim**", para usar o chat, ainda será preciso combinar com a permissão de grupo (para participar do portfólio no chat).

Guia de Multi-idiomas

- Tradução de serviços para inglês, espanhol e português.
- Essa guia será exibida apenas se "**Multi-idiomas**" estiver definido como "**Sim**" na **Guia principal**.

Para cada idioma, forneça:

- Nome do portfólio;
- Descrição;

 **Regra:** Caso uma das 3 línguas na aba "**Multi-idiomas**" fique em branco, os campos desta serão preenchidas com as informações que estiverem contidas na aba intitulada como "**Apresentação**".

Criação de Portfólio de Projetos por Ciclo Avaliativo

No sistema, é possível criar portfólios de projetos por ciclo avaliativo, permitindo a associação de todos os "elementos de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio.

Criar um Portfólio de Projetos

1. Acesse a seção de "Portfólios de Projetos" ou "Gestão Estratégica" no sistema.
2. Selecione a opção para criar "um novo" portfólio.
3. Escolha o ciclo avaliativo correspondente, como "Anual" ou "Bianual."
4. Associe todos os "elementos de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio que fazem parte desse ciclo avaliativo. Isso pode incluir objetivos estratégicos de TIC, ações táticas, projetos e outros elementos relevantes.
5. Configure os parâmetros, metas e recursos associados ao portfólio.
6. Adicione os projetos específicos que compõem o portfólio para esse ciclo avaliativo.
7. Salve o portfólio de projetos.

Nota: O usuário pode associar todos os elementos de alinhamento estratégico, como objetivos estratégicos de TIC, ações táticas e projetos, a esse portfólio.

Visualização de Portfólios de Projetos por Kanbans e Configuração de Informações Adicionais

No sistema, é possível visualizar os portfólios de projetos por meio de kanbans personalizados, como TO DO, EXECUTE e DONE.

Como Visualizar Portfólios por Kanbans:

1. Acesse a seção de "Portfólios de Projetos" ou "Visualização de Projetos" no sistema.
2. Escolha o portfólio de projetos que deseja visualizar.
3. Dentro do portfólio, você encontrará uma visualização de kanban, onde os projetos são organizados em colunas, como TO DO, EXECUTE e DONE, com base no seu estado atual.
4. Clique em um projeto específico para visualizar detalhes adicionais.

Configuração de Informações Adicionais:

Para configurar informações adicionais de cada "elemento de alinhamento" da estratégia de TI com o negócio, siga estas etapas:

1. Acesse as configurações de exibição ou personalização da visualização de kanban.
2. Selecione as informações específicas que deseja associar a cada "elemento de alinhamento" e como deseja que sejam exibidas.
3. Salve as configurações.

Nota: O usuário precisa saber como visualizar os portfólios de projetos por kanbans e como configurar informações adicionais para uma gestão eficaz dos projetos estratégicos.

O que Fazer a Seguir

Depois do portfólio criado, é possível criar serviços para serem solicitados. Esse passo a passo pode ser conferido no conhecimento **Cadastrar um Serviço**.

5.12.26. Vincular as Atividades ao Contrato do Serviço

Requisições: Nesta área é possível realizar o vínculo das atividades de requisição ao contrato, devendo estas já estarem registradas e vinculadas ao serviço. Para tanto, será preciso apertar o botão "Vincular Serviço de Requisição" e preencher os dados referentes a esta requisição a ser vinculada: selecionar seu calendário, sua condição de operação, o grupo executor da requisição, os modelos de notificação de cada fase da requisição (os modelos de email indicando as fases de abertura, andamento e finalização), um campo para selecionar o fluxo, selecionar o Grupo Aprovador, escolher o SLA/OLA/CA da atividade, dentre outras.

Antes de Começar

Para definir as atividades liberadas ao contrato do serviço, é preciso antes cadastrar algumas funcionalidades, como:

- ☒ Ter permissão de acesso às funcionalidades de Gerência de Portfólio e Catálogo;
- ☒ Ter o portfólio com serviços cadastrados;
- ☒ Ter o contrato vinculado ao serviço;
- ☒ Cadastro de fornecedor, cliente, moeda, condição de operação;
- ☒ Definir o calendário e o tempo de atendimento;
- ☒ Modelos de e-mails;
- ☒ Fluxo de trabalho e pesquisas.
- ☒ Além disso, é preciso já ter definido os atributos do contrato de serviço.

Procedimento

1. Acesse o Portfólio de Serviços que deseja e clique no botão **"Avançar"** do mesmo;
2. Clique no botão **"Avançar"** do serviço para acessá-lo. Após isso, será apresentada a tela de **Informações do Serviço**;
3. Clique na aba **Contratos** e, em seguida, no botão **"Avançar"** do contrato do serviço desejado para acessá-lo;
4. Para tanto, clique no botão "Adicionar" na área "Fluxo Serviço", selecione o fluxo de trabalho condizente com o cenário e aperte o botão "Gravar".
5. Para tanto, será preciso apertar o botão "Vincular Serviço de Requisição" e preencher os dados referentes a esta requisição a ser vinculada: selecionar seu calendário, sua condição de operação, o grupo executor da requisição

Ao lado esquerdo da tela é disponibilizado as atividades a serem vinculadas ao contrato afim de estabelecer seus parâmetros de **"Atendimento"**. São eles:

- **Requisições:** Nesta área é possível realizar o vínculo das atividades de requisição ao contrato, devendo estas já estarem registradas e vinculadas ao serviço. Para tanto, será preciso apertar o botão "Vincular Serviço de Requisição" e preencher os dados referentes a esta requisição a ser vinculada: selecionar seu calendário, sua condição de operação, o grupo executor da requisição, os modelos de notificação de cada fase da requisição (os modelos de email indicando as fases de abertura, andamento e finalização), um campo para selecionar o fluxo, selecionar o Grupo Aprovador, escolher o SLA/OLA/CA da atividade, dentre outras.
- **"Requisição"**, clique em "Adicionar" e selecione a requisição registrada no serviço.

Incidentes: Esta atividade segue o mesmo princípio de cadastro de

requisições, para o vínculo de um incidente ao contrato de serviço exitoso, basta seguir as orientações descritas no item anterior.

- **Incidentes:** Esta atividade segue o mesmo princípio de cadastro de requisições, para o vínculo de um incidente ao contrato de serviço exitoso, basta seguir as orientações descritas no item anterior.

Os modelos de notificação de cada fase da requisição (os modelos de e-mail indicando as fases de abertura, andamento e finalização).

 **Nota:** Nas atividades de **Requisição e Incidente**, quando você o vincula ou edita, é possível definir o "**Custo do Serviço**" para cada um deles.

Esta atividade segue o mesmo princípio de cadastro de requisições e incidentes, para o vínculo de um procedimento ao contrato de serviço exitoso, basta seguir as orientações descritas no item "**Requisições**".

 **Nota:** É imprescindível em todas as atividades acima narradas, vincular um fluxo para esta atividade, do contrário não será possível registrar uma solicitação de serviço. Para tanto, clique no botão "**Adicionar**" na área "**Fluxo Serviço**", selecione o fluxo de trabalho condizente com o cenário e aperte o botão "**Gravar**".

- **Custo de Indisponibilidade:** Informar o custo por hora, o que a organização tem a perder caso ocorra a indisponibilidade do serviço;
- **Acordo de disponibilidades:** Ao clicar no botão "**Vincular Acordo de Disponibilidade**" é possível buscar e selecionar o SLA acordado entre os stakeholders do contrato;
- : Para vincular um calendário ao contrato, após apertar na área "Calendário", clicar no botão "**Vincular Calendário**" e buscar e selecionar o item desejado;
- : É o percentual que aquele contrato paga sobre o Serviço de Negócio contratado. Para informar o rateio do contrato em tese, é necessário clicar no botão "**Adicionar Rateio**" e informar o seu percentual (indicar um percentual de **1 a 100%**) e o seu ciclo de pagamento.
- Definir o calendário e o tempo de atendimento;

 Regra:

- Não é permitido rateios diferentes para o mesmo ciclo no mesmo serviço/negócio/contrato.
- Não é permitido cadastros ou alterações de rateios cujos ciclos já tenham se encerrado.
- Não é possível excluir um rateio cujo ciclo tenha serviços encerrados com as configurações cadastradas.

5.12.27. Manutenção de Portfólio de Serviço

Antes de Começar

- ✓ Deverá ter um contrato cadastrado.
- ✓ Deverá ter uma atividade cadastrada em algum portfólio de serviço.

Procedimento

1. Aparecerá a lista de Portfólios cadastrados e do lado direito, o botão de "**Manutenção**";
2. Ao clicar em "**Manutenção**", iremos fazer a manutenção do portfólio desejado. Primeiramente teremos as seguintes etapas:

Etapa	Descrição
Escolha a ação	Nessa etapa temos duas opções: Vincular e Desvincular . Ao selecionar uma das opções, será apresentada outra pergunta sobre o que você deseja vincular ou desvincular
O que deseja vincular?	Também teremos duas opções nessa etapa: Contrato e Atividade . Selecione qual dos dois você deseja vincular ao seu Portfólio
No que deseja vincular?	Caso você tenha selecionado na etapa anterior a opção " Contrato ", virá por padrão para você vincular uma Atividade ao seu contrato. Caso tenha selecionado anteriormente a opção " Atividade ", virá por padrão então o Contrato para ser vinculado a ela
Conteúdos relacionados	É um link para cadastrar/editar um contrato, que, ao ser selecionado, irá abrir a tela de cadastro de contrato. Ao finalizar, o sistema retorna para página de manutenção do portfólio

Vinculando Atividade ao Contrato

1. Essa opção é para quando você respondeu nas etapas:
 - **Escolha a ação - Vincular;**
 - **O que deseja vincular? - Atividade;**
 - **No que deseja vincular? - Contrato.**
2. O sistema retorna todas as atividades ativas encontradas para o serviço de negócio/apoio selecionado. Atividades ativas são as que estão com status ativo.
3. Selecione a(s) atividade(s) que deseja vincular. Para as Atividades, temos as seguintes informações:
 - **Nome**
 - **Opção de filtrar**
 - **ID**
 - **Portfólio**
 - **Serviço**
 - **Contratos Vinculados**
 - **Visualizar detalhes**

4. Quando selecionadas as atividades, aparecerão dois botões:

- Um mostrando a quantidade de atividades que foram selecionadas; e
- Outro **"Comparar atividades selecionadas"**, onde aparecerá um pop-up com as informações das atividades selecionadas.

Depois da lista de Atividades, **é hora de selecionar o Contrato que deseja vincular.**

1. O sistema apresentará a lista dos contratos ativos encontrados nas atividades selecionadas anteriormente.

2. Selecione o contrato que deseja vincular. Para os Contratos, temos as seguintes informações:

- **Nome do contrato**
- **Opção de filtrar**
- **Cliente**
- **Fornecedor**
- **Portfólio**, que irá retornar à quantidade de portfólios encontrados no contrato selecionado
- **Visualizar detalhes**
- **Seta de detalhes do contrato**, que ao ser selecionada carrega logo abaixo as seguintes informações do contrato: **Tipo de Acordo/Contrato, Data de Contrato, Horas de Suporte, Moeda, Data Término de Contrato**

3. Após vincular devidamente as Atividades e Contratos que deseja, clique em **"Avançar"**.

4. Será apresentada a tela de **"Características padrões da ação em massa"**. Nessa tela, você preencherá algumas informações que servirão como características padrão da ação em massa para todas atividades e contratos que você selecionou anteriormente.

5. Temos os seguintes campos para preencher como características padrão da ação em massa:

Campo
Condições de operação*
Data de início*
Calendário*
Tempo de atendimento
Modelo de abertura*
Modelo de e-mail de fechamento
Grupos executores
Grupo aprovador
Fluxo*

NOTA:

Os campos marcados com * estarão destacados na tela de características. É **obrigatório** preenchê-los ao criar um novo portfólio, porém **deixam de ser obrigatórios** ao fazer a manutenção de um portfólio existente.

6. Abaixo, serão apresentadas as atividades e os contratos que você selecionou anteriormente para serem vinculados.

7. Todas as atividades e contratos selecionadas nessa etapa receberão as mesmas características informadas acima. Caso o sistema identifique uma característica para um serviço/contrato, a característica anterior não será subscrita.

8. Após configurar todos os campos, clique em "**Avançar**".
9. Será apresentada a tela de "**Revisão de itens que serão alterados**".
10. Nessa tela você poderá rever todas as características, atividades e contratos que você selecionou durante todo o processo de vínculo para averiguar se está de acordo com as suas necessidades. **Note que essa tela é apenas de visualização, não podendo ser alterada nenhuma informação.**
11. Caso esteja de acordo com as informações, clique em "**Confirmar**". Aparecerá uma mensagem como "**Deseja confirmar e seguir com as ações em massa?**", clique em "**Sim, confirmar**" para finalizar o vínculo.
12. Ao vincular uma atividade a um contrato, o sistema retornará para tela de portfólio.

Desvinculando

1. Essa opção é para quando você respondeu nas etapas:
 - **Escolha a ação - Desvincular;**
 - **O que deseja vincular? - Contrato;**
 - **No que deseja vincular? - Atividade.**
2. O sistema retorna todas os contratos ativos encontradas para o portfólio selecionado. Portfólio ativos são os que estão com status ativo.
3. Selecione o contrato que deseja desvincular. Para os Contratos, temos as seguintes informações:
 - **Nome do contrato**
 - **Opção de filtrar**
 - **Cliente**
 - **Fornecedor**
 - **Portfólio**, que irá retornar à quantidade de portfólios encontrados no contrato selecionado
 - **Visualizar detalhes**
 - **Seta de detalhes do contrato**, que ao ser selecionada carrega logo abaixo as seguintes informações do contrato: **Tipo de Acordo/Contrato, Data de Contrato, Horas de Suporte, Moeda, Data Término de Contrato**
4. Quando selecionados os contratos, aparecerão dois botões:
 - Um mostrando a quantidade de contratos que foram selecionadas;
 - E outro, "**Comparar contratos selecionados**", no qual aparecerá um pop-up com as informações dos contratos selecionados.

Depois da lista de Contratos, **é hora de selecionar a Atividade que deseja desvincular.**

1. O sistema apresentará a lista das Atividades encontradas no portfólio selecionado.
2. Selecione a atividade que deseja desvincular. Para as Atividades, temos as seguintes informações:
 - **Nome**
 - **Opção de filtrar**
 - **ID**
 - **Portfólio**
 - **Serviço**

- Contratos vinculados
- Visualizar detalhes

3. Clique em "**Avançar**" para prosseguir.

4. Será apresentada uma tela sobre "**Características padrões da ação em massa**". Nessa tela, você preencherá algumas informações, que servirão como características padrão da ação em massa para todos contratos e atividades que você selecionou anteriormente.

5. Temos os seguintes campos para preencher como característica padrão da ação em massa:

Campo
Condições de operação
Data de início
Calendário
Tempo de atendimento
Modelo de abertura
Modelo de e-mail de fechamento
Grupos executores
Grupo aprovador
Fluxo

6. Abaixo será apresentado as atividades e os contratos que você selecionou anteriormente para serem desvinculados.

7. Após configurar todos os campos, clique em "**Avançar**".

8. Será apresentado a tela de "**Revisão de itens que serão alterados**".

9. Nessa tela você poderá rever todas as características, atividades e contratos que você selecionou durante todo o processo de desvínculo para averiguar se está de acordo com suas necessidades. **Note que essa tela é apenas de visualização, não podendo ser alterada nenhuma informação.**

10. Caso esteja de acordo com as informações, clique em "**Confirmar**". Será apresentado uma mensagem como "**Deseja confirmar e seguir com as ações em massa?**", clique em "**Sim, confirmar**" para finalizar o desvínculo.

11. Ao desvincular uma atividade de um contrato, o sistema irá configurar a data fim no vínculo de serviço x contrato.

12. A atividade não será aposentada e poderá sofrer novo vínculo a qualquer momento com o mesmo contrato ou com outros contratos.

5.12.28. Funil de Serviços

O funil de serviços faz parte do **Gerenciamento de portfólio**, que contém referências a serviços que ainda não estão ativos.

Além disso, na plataforma, a mesma página apresenta o pipeline e os serviços que estão sendo criados no catálogo de serviços e na parte de serviços obsoletos.

Antes de Começar

- ☒ Ter cadastrado o portfólio de serviço;
- ☒ Ter criado a categoria de serviço;
- ☒ Ter criado grupo(s) que serão usados no serviço;
- ☒ Ter permissão para acessar a funcionalidade de Gerenciamento de Portfólio.

Procedimento

1. Localize o portfólio desejado e clique em **"Avançar"**;
2. Aparecerão três guias: **Funil de Serviços**, **Catálogo de Serviços** e **Serviços Obsoletos**;

Desenhando um Serviço

Na guia **Funil de serviços**, apresenta a fase de desenho do serviço, mostrando os serviços que ainda não estão em produção. Temos as seguintes ações disponíveis:

Ação	Descrição
Novo serviço	Para começar a criar um serviço para o Portfólio de Serviços. Para os campos a serem preenchidos, consulte o documento Cadastrar um Serviço .
Nome serviço	Para ordenar a lista de serviços do funil por nome
ASC	Para ordenar a lista de serviços de forma crescente ou decrescente

☒ **Regra:** O serviço somente avançará para a fase do catálogo de serviços quando sua Fase de serviço estiver definida como **"Termo de Abertura"** e o Status do serviço como **"Produção"**.

Ainda na guia de **Funil de Serviços**, se você deseja verificar as informações de um serviço que ainda não está ativo, poderá escolher um da lista disponível. Para esses serviços, temos as seguintes ações:

Ação	Descrição
Editar	Para editar todas as informações para a criação de um serviço
Avançar	Para detalhar todas as informações sobre o serviço. Para os campos disponíveis na ação prévia, consulte o documento Cadastrar um Serviço .

Catálogo de Serviços

A próxima guia é o **Catálogo de Serviços**, onde temos os serviços que já estão ativos e em produção. Para a lista de serviços disponíveis, temos as mesmas ações que no funil de serviço:

Ação	Descrição
Editar	Para editar todas as informações para a criação de um serviço
Avançar	Para detalhar todas as informações sobre o serviço. Para os campos disponíveis na ação prévia, consulte o documento <u>Cadastrar um Serviço</u> .

Serviços Obsoletos

Por fim, a guia de **Serviços obsoletos** apresenta os serviços que estão aposentados e os que estão fora de operação.

Nesta parte do portfólio de serviços, são registrados aqueles que não estão mais em operação. É utilizado para manter um histórico de serviços.

Como nas outras guias, teremos a lista de serviços obsoletos e as seguintes ações:

Ação	Descrição
Editar	Para editar todas as informações para a criação de um serviço
Avançar	Para detalhar todas as informações sobre o serviço. Para os campos disponíveis na ação prévia, consulte o documento <u>Cadastrar um Serviço</u>

5.12.29. Cadastrar um Serviço

O cadastro de serviços é dividido em dois tipos:

- **Negócio:** provê os serviços de negócios/TI;
- **Apoio:** provê os serviços de apoio/técnico.

✓ **Regra:** A escolha do tipo **Negócio/Apoio** deve estar alinhada com o tipo do contrato que se pretende vincular ao Portfólio. Somente contratos do tipo **"Contrato"** são vinculados ao tipo **"Negócio"** enquanto somente contratos do tipo **"Contrato de Apoio"** e **"Acordo de Nível Operacional"** são vinculados ao tipo **"Apoio"**.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um serviço**.

Antes de Começar

O cadastro do serviço deverá ser precedido de:

- ✓ Cadastro de um portfólio de serviços;
- ✓ Criar categoria de serviço;
- ✓ Criar grupo(s) que usarão o serviço;
- ✓ Ter a permissão de acesso às funcionalidades do Gerenciamento de Portfólio.

Procedimento

1. O Registro de Serviço será endereçado no **Botão de Novo Serviço**, no Funil de Serviço (Desenho).
2. A edição pode ser endereçada também no funil, mas no botão **Editar**, na guia **Detalhes**, do registro de atributos do serviço.

Acesso

1. O sistema apresentará as guias para definir o serviço a ser editado ou cadastrado;
2. Preencha todos os campos necessários para cada guia de Informação;
3. Salve o serviço.

Informação de cada Guia

Guias	Informações
Principal	Informações de serviços, status, fases, importância do negócio e outros.
Documentos Anexos	Artefatos, documentos, guias e outros.
Apresentação	Visualização no Smart Portal e na Gerência de Ticket .
Permissão de Acesso	Grupos que podem ver o serviço.
Multi-Idioma	Tradução do serviço para inglês, espanhol e português.
Pesquisas	Defina as Pesquisas do serviço (disponível apenas para edição)

Ação para Edição ou Cadastro

Ação	Descrição
Gravar	Salvar o serviço
Excluir	Excluir o serviço (na edição)
Limpar	Limpar os campos
Clonar dados	Clonar outro serviço

Guias de Informação

Guia Principal

- Informação de serviço, status, fases, importância do negócio e outros.

Campos

Campo	Descrição
Nome do Serviço (*)	Nome do serviço
Processo de Iniciação (*)	Selecionar o processo de iniciação
Categoria (*)	Informar a categoria de serviço da qual o novo serviço fará parte
Data de Implantação (*)	Data do início do uso do serviço
Fase do Serviço (*)	Ver caixa abaixo
Status do Serviço (*)	Ver caixa abaixo
Criticidade	A criticidade pode ser selecionada na fase de "Analisar"
Importância do serviço ao Negócio	Selecione a Importância
Tipo de Serviço	Selecione o tipo de serviço
Lugar de Execução do Serviço	Interno, Externo ou Ambos
Detalhamento	Detalhes do serviço
Objetivo	Objetivo do serviço
Valor	Descreva o valor do negócio
Template de serviço	Selecione o template do serviço

(*) Indica campos obrigatórios.

Fase x Status

Fase	Status
Definir	Requisições; Definição
Analisar	Análise
Aprovar	Aprovado
Termo de abertura	Termo de abertura; Projeto; Desenvolvimento; Criação; Teste; Lançamento; Produção; Aposentado

 **Nota:** Na fase de "Analisar", o campo de "Críticidade" está ativado.

O serviço é movido para o Catálogo de Serviços quando "Termo de abertura" e "Produção" são combinados.

O serviço é movido para os Serviços obsoletos quando "Termo de abertura" e "Aposentado" são combinados.

Guia de Documentos Anexos

- Artefatos, documentos, guias e outros.

Componentes	Descrição
Descrição do anexo	Descreva o anexo
Botão de adicionar arquivo	Adicionar
Grid com anexos	Visualizar/Excluir

Guia de Apresentação

- Serve para configurar a visualização no **Smart Portal** e no **Ticket Management**.

Campo	Descrição
Disponível no portal (*)	Indicar se o Serviço deverá estar presente no Portal de Serviços
Disponível via chat (*)	Indicar se o Serviço poderá ter atendimento no Chat
Aprovação automática de avaliação do serviço (*)	Indica que as Avaliações de Serviço devem ser aprovadas automaticamente
Nome (*)	Nome do serviço ao aparecer no Portal de Serviços
Descrição	Descrição do serviço ao aparecer no Portal
Botão selecione uma imagem	Selecionar uma imagem para o Serviço (ou subir uma nova)

(*) Indica campos obrigatórios

Atenção!

Na opção "**Disponível via chat**", mesmo se marcado como "**Sim**", para usar o Chat, ainda é preciso que essa opção seja combinada com a permissão de grupo (para participar do serviço no Chat).

Guia de Permissão de Acesso

- Define os Grupos que poderão utilizar o serviço.

Função	Descrição
Vincular grupos	Pesquisar e vincular grupos ao Serviço
Grid com grupos vinculados	Visualizar/Desvincular

Guia de Multi-idioma

- Tradução do serviço para inglês, espanhol e português.

Para cada idioma, fornecer:

- Nome do Serviço
- Descrição

Guia de Pesquisas

- Define as Pesquisas para o serviço (disponível apenas na edição)

Função	Descrição
Vincular pesquisas	Pesquisar e vincular pesquisas ao serviço
Grid com as pesquisas vinculadas	Visualizar/Desvincular

O que Fazer a Seguir

Acesse o **Smart Portal** e verifique a informação do serviço cadastrado registrado no portfólio.

5.12.30. Cadastrar Atividade de Serviço

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir as atividades de um serviço** (requisição e/ou incidente).

Antes de Começar

É necessário registrar previamente:

- ☒ O portfólio, o grupo, os itens de configuração, o contrato e o calendário.

Procedimento

1. Escolha o Portfólio de Serviços e clique no botão **"Avançar"**;
2. Na guia **Catálogo de Serviço**, selecione o serviço desejado e clique em **"Avançar"**;

Requisições

Para vincular ou criar uma atividade de Requisição, clique na guia **Requisições**. Serão apresentadas as seguintes funções:

Função	Descrição
Novo serviço de requisição	Para criar uma nova requisição
Vincular serviço de requisição	Para vincular uma requisição já criada
Área de pesquisa	Para pesquisar por uma requisição específica
Grid com serviço de requisição vinculado	Uma vez vinculado o serviço de requisição, ela será apresentada em uma lista, com as opções: Editar e Desvincular

Se você deseja criar uma nova requisição de serviço a partir daqui, clique em **"Novo serviço de requisição"** e preencha os campos disponíveis.

Guia principal

Campo	Descrição
Nome da atividade (*)	O nome para a requisição
Sigla/abreviação	Defina uma sigla para a requisição
Situação da atividade (*)	Selecione o status desejado: Ativo, Em análise, Em criação, Em desenho ou Inativo
Tipo de demanda (*)	Selecione o tipo de demanda disponível
Categoria (*)	Selecione a categoria da requisição
Data de implantação (*)	Defina o dia que será implantado
Template visualização	Selecione um dos templates disponíveis
Template acompanhamento	Selecione um template de acompanhamento disponível; Definindo o campo template de criação.
Template criação	Selecione um template de criação disponível
Detalhamento	Espaço para dar todos os detalhes da requisição
Objetivo	Espaço para colocar os objetivos da requisição
Tipo de evento	Defina a frequência do tipo de evento
SCRIPT de orientação	Pesquise e selecione um <i>script</i> da base de conhecimento para a requisição
Tipo da atividade	Selecione o tipo de atividade
Importância da atividade ao negócio	Selecione o grau de importância dessa atividade para o negócio
Lugar de excelência das atividades	Definir se é externo, interno ou ambos

(*) Definindo o campo template de criação.

(*) Indica campos obrigatórios.

Guia de Apresentação

Campo	Descrição
Disponível no portal (*)	Se vai aparecer no portal ou não
Disponível via chat (*)	Se estará disponível através de chat
Mostrar campo para selecionar o impacto/urgência (*)	Se no portal de serviço o campo de impacto/urgência será selecionável
Mostrar campo para selecionar um item de configuração (*)	Se no portal de serviço será possível selecionar o campo do item de configuração
Mostrar campo para descrição (*)	Se no portal de serviço estará disponível o campo para fornecer uma descrição
Mostrar campo para adicionar um anexo (*)	Se no portal de serviço estará disponível o campo para anexar um arquivo
Exibir prioridade (*)	Se no portal de serviço estará disponível para mostrar a prioridade
Exibir data limite (*)	Se no portal estará disponível para mostrar a data limite
Selecionar uma imagem (*)	Selecionar uma imagem que representará a requisição
Nome (*)	Dar o nome da requisição que será apresentada no portal de serviço
Descrição	Descrever a requisição que está sendo criada

(*) Indica campos obrigatórios.

Guia de Permissão de Acesso

Depois de definir a requisição como Disponível no portal na guia **Apresentação**, aparecerá a guia Permissão de acesso com as seguintes funções:

Função	Descrição
Vincular grupos	Para vincular os grupos que terão permissão para acessar a requisição
Grid com grupos vinculados	Depois de vincular os grupos para a requisição, eles aparecerão em uma lista com a opção de desvinculá-los

Depois de preencher todas as informações nas guias para cadastrar/editar a atividade de requisição, você poderá: **Gravar**, **Excluir** ou **Limpar**.

Incidentes

Para vincular ou criar uma atividade de Incidente, clique na guia **Incidentes**. Serão apresentadas as seguintes funções:

Função	Descrição
Novo incidente	Para criar um novo incidente
Vincular incidente	Para vincular um incidente já criado
Área de pesquisa	Para pesquisar por um incidente específico
Grid com incidentes vinculados	Depois de vincular um incidente, eles serão apresentados em uma lista, com as opções: Editar e Desvincular

Se você deseja criar um novo incidente a partir daqui, clique em **"Novo Incidente"** e preencha os campos disponíveis.

Guia Principal

Campo	Descrição
Nome da atividade (*)	O nome para o incidente
Sigla/abreviação	Defina uma sigla para o incidente
Situação da atividade (*)	Selecione o status desejado: Ativo, Em análise, Em criação, Em desenho ou Inativo
Tipo de demanda (*)	Selecione o tipo de demanda disponível
Categoria (*)	Selecione a categoria do incidente
Data de implantação (*)	Defina o dia que será implantado
Template visualização	Selecione um dos templates disponíveis
Template acompanhamento	Selecione um template de acompanhamento disponível
Template criação	Selecione um template de criação disponível
Detalhamento	Espaço para dar todos os detalhes do incidente
Objetivo	Espaço para colocar os objetivos do incidente
Tipo de evento	Defina a frequência do tipo de evento
SCRIPT de orientação	Pesquise e selecione um <i>script</i> da base de conhecimento para o incidente
Tipo da atividade	Selecione o tipo de atividade
Importância da atividade ao negócio	Selecione o grau de importância dessa atividade para o negócio
Lugar de excelência das atividades	Defina se é externo, interno ou ambos
Crítico	Defina se o incidente é crítico ou não
Causa indisponibilidade	Defina se sim ou não

(*) Indica campos obrigatórios.

Guia de Apresentação

Campo	Descrição
Disponível no portal (*)	Se vai aparecer no portal ou não
Disponível via chat (*)	Se estará disponível através de chat
Mostrar campo para selecionar o impacto/urgência (*)	Se no portal de serviço o campo de impacto/urgência será selecionável
Mostrar campo para selecionar um item de configuração (*)	Se no portal de serviço será possível selecionar o campo do item de configuração
Mostrar campo para descrição (*)	Se no portal de serviço estará disponível o campo para fornecer uma descrição
Mostrar campo para adicionar um anexo (*)	Se no portal de serviço estará disponível o campo para anexar um arquivo
Exibir prioridade (*)	Se no portal de serviço estará disponível para mostrar a prioridade
Exibir data limite (*)	Se no portal estará disponível para mostrar a data limite
Selecionar uma imagem (*)	Selecione uma imagem que representará o incidente
Nome (*)	Dar o nome do incidente que será apresentado no portal de serviço
Descrição	Descrever o incidente que está sendo criado

(*) Indica campos obrigatórios.

Guia de Permissão de Acesso

Depois de definir o incidente como Disponível no portal na guia **Apresentação**, aparecerá a guia Permissão de acesso com as seguintes funções:

Função	Descrição
Vincular grupos	Para vincular os grupos que terão permissão para acessar o incidente
Grid com grupos vinculados	Depois de vincular os grupos para o incidente, eles aparecerão em uma lista com a opção de desvinculá-los

Depois de preencher todas as informações nas guias para registrar/editar a atividade de incidente, você poderá: **Gravar**, **Excluir** ou **Limpar**.

5.12.31. Gerenciar Minhas Solicitações pelo Smart Portal

Esta funcionalidade **permite o controle das solicitações abertas pelo usuário**, no qual este poderá verificar o histórico de ocorrência, a descrição da tarefa, trocar mensagens com o executor do ticket, dentre outras ações.

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ Ter a solicitação de serviço registrada pelo usuário previamente.
- ☒ Também é fundamental configurar os **parâmetros** referentes ao **Smart Portal**.
- ☒ É preciso também setar no **parâmetro 253**, o ID do e-mail escolhido para registrar ocorrência e o ID do modelo de e-mail de notificação no **parâmetro 251**.

Procedimento

1. Acesse a funcionalidade por meio do menu inicial do **Smart Portal**;
2. Clique no botão de menu e, logo após, em **"Minhas Solicitações"**;

 **Nota:** Para o correto funcionamento desta aplicação é necessário que o **parâmetro 299** (referente ao **Smart Portal**) esteja setado em **"S"**.

3. Para trocar mensagens com o atendente da solicitação, basta clicar no ícone **"Mensagem ao atendente"**. O Atendente receberá o comunicado na área de trabalho do ticket, onde o mesmo cadastrará a resposta da Nota. Esta resposta estará disponível ao clicar novamente neste mesmo ícone.

4. Para tecer algum comentário referente à solicitação ou relatar alguma ocorrência sobre a mesma, aperte no ícone **"Adicionar nota"**. O Atendente receberá o comunicado na área de trabalho do ticket, onde poderá dirimir qualquer questão relacionada à solicitação.

5. Para visualizar o histórico da solicitação, basta clicar no ícone **"Histórico"**;

6. Por esta interface, também é possível visualizar a descrição, os eventuais arquivos anexados a solicitação, dentre outras ações.

5.12.32. Verificar Auditoria de Serviços

Esta funcionalidade **permite verificar o histórico do serviço** para auditoria do mesmo.

As orientações descritas neste conhecimento poderão ser seguidas para verificar o histórico do Serviço de Negócio/TI e do Serviço de Apoio/Técnico.

Antes de Começar

☒ Para verificar o histórico de auditoria de serviços, é necessário ter o portfólio definido.

Procedimento

1. Acesse o Portfólio de Serviços e clique no botão **"Avançar"**;
2. Clique no botão **"Avançar"** do serviço;
3. Aperte na guia **Auditoria do Serviço**;
4. Coloque o intervalo de datas almejado ou selecione a categoria;
5. Clique em **"Buscar"**;
6. Caso tenha a necessidade de registrar os detalhes da auditoria realizada, clique na aba **Cadastrar Ocorrências**;
7. Preencha os campos disponibilizados;
8. Clique em **"Gravar"**.

5.12.33. Configurar Atributos do Contrato do Serviço

O módulo de **Gestão de Portfólio** permite o **gerenciamento flexível de serviços**. Dessa forma, é possível vincular um ou mais contratos a um serviço específico (multicontrato).

Esta característica possibilita o atendimento de diversos requisitos para um mesmo serviço, sendo possível ter um mesmo serviço com diferentes fluxos de atendimento, SLAs, condições de operação, etc.

Antes de Começar

- ✓ Para configurar os atributos do contrato do serviço é preciso ter um serviço cadastrado previamente.

Procedimento

1. Acesse o Portfólio de Serviços que deseja e clique no botão **"Avançar"** do mesmo;
2. Clique no botão **"Avançar"** do serviço para acessá-lo. Após isso, será apresentada a tela de Informações do Serviço;
3. Clique na aba **Contratos** e vincule um contrato;
4. Clique no botão **"Avançar"** do contrato para acessar seus atributos;
5. Ao lado esquerdo, serão apresentados os diferentes atributos que podem ser configurados.

 **Dica:** A Gestão de Contrato pode ser realizada clicando diretamente no link de edição. Contudo, é importante verificar se seu perfil tem essa permissão.

O que Fazer a Seguir

Defina as atividades a serem vinculadas ao contrato cadastrado. Maiores informações podem ser acessadas no conhecimento

[Vincular as Atividades ao Contrato do Serviço](#) .

5.13. Gerenciamento de Configuração de Serviço

Apresentação

Segundo a ITIL "**As informações sobre cada item de configuração**" são registradas em um registro de configuração, no sistema de **Gerenciamento de Configuração**, e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço."

Esta funcionalidade permite **identificar, registrar e gerenciar os Itens de Configuração (IC)**.

5.13.1. Cadastrar Lista Negra de Software

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir uma Lista Negra de Softwares**, para que os responsáveis sejam notificados sempre que for detectada a instalação (no momento em que gerar o inventário), em alguma máquina da rede.

Procedimento

1. Preencha o campo disponibilizado;
2. Clique em "**Gravar**".

5.13.2. Registrar o Valor Financeiro do IC

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir o valor financeiro do IC**.

Antes de Começar

- ☒ Para realizar o registro, é necessário ter cadastrado o item de configuração previamente.

Procedimento

1. Realize a consulta do item de configuração e clique sobre o item desejado;
2. Na tela de informações do determinado item de configuração, localize a guia **Financeiro**;
3. Clique sobre a guia mencionada no passo anterior para visualizar as informações;
4. Clique no botão **"Adicionar valor financeiro"**;
5. Preencha os campos disponibilizados;
6. Clique em **"Gravar"**.

5.13.3. Cadastrar Mídia Definitiva

Esta funcionalidade tem por objetivo **registrar as versões definitivas e autorizadas de todos os Itens de Configuração (ICs) de Software de maneira segura**, disponibilizando para isso ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir uma mídia definitiva**.

Pode conter itens de configuração associados com licenças e documentação.

Procedimento

1. Para criar uma mídia definitiva, preencha os campos disponíveis:

Campo	Descrição
Nome (*)	Nome da mídia definitiva
Endereço Físico (*)	Endereço físico da mídia definitiva
Endereço Lógico	Endereço lógico da mídia definitiva
Tipo de Mídia (*)	Selecione o tipo da mídia definitiva
Tipo de Software	Selecione o tipo de software da mídia definitiva
Tipo de Licença	Selecione o tipo de licença da mídia definitiva
No. de Licenças	Defina o número de licenças permitidas para uso
Versão	Defina a versão final da mídia

(*) Indica campos obrigatórios.

Licenças

Campo	Descrição
Chave	Definição da chave de produto
Quantidade Permissões de Uso	Defina o número de permissões de uso da mídia definitiva

Conhecimento

Campo	Descrição
Título	Selecione o título do conhecimento que você deseja vincular à mídia definitiva

3. Clique em **"Gravar"**;

4. Para pesquisar alguma mídia definitiva, acesse a guia **"pesquisa de mídia definitiva"** e selecione a mídia para poder visualizar, editar ou excluir.

5.13.4. Cadastrar Característica

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir as características do Item de Configuração (IC).**

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**".

5.13.5. Coletar Dados de Hardware a partir de MIBs (SNMP)

É possível **coletar dados de ativos de hardware, utilizando o protocolo SNMP** - via coleta de MIBs - e adicionar às informações de um item de configuração, na prática de **Gerenciamento de Configuração de Serviço**.

Antes de Começar

- ✓ É necessário ter implantada a versão da Oxygen Inventory 1.2.1.9 ou superior (ver Realizar a instalação);
- ✓ No arquivo **standalone-full.xml** deve ser adicionada a propriedade `snmp.oid.repository.directory` contendo o caminho da pasta onde estarão os arquivos xml com o layout (Veja o conhecimento [Configurando o Servidor de Aplicação](#)).
- ✓ Ter um processo de inventário definido via **Gerenciamento de Configuração** (Veja o conhecimento [Implementar o CITSmart Inventory](#)).
- ✓ Inventariar o item de configuração, via SNMP, para a coleta de MIBs (Veja o conhecimento [Configurar Conexão Inventory](#)).

Criar o Modelo

Modelo:

XML

```
<SEU-TIPO-ITEM oid-validator="(OID de uma propriedade específica que irá permitir que seja interpretado o resto do arquivo. Caso não
    <SUA-CARACTERISTICA>(OID da informação desejada)</SUA-CARACTERISTICA>
    <CARACTERISTICA-EM-HEXA type="hex">(OID da informação que o valor retornado precisa ser convertido de HEXADECIMAL)</
</SEU-TIPO-ITEM>
```

Exemplo:

XML

```
<IMPRESSORA oid-validator=".1.3.6.1.2.1.43.5.1.1.16.1">
    <NAME>.1.3.6.1.2.1.43.5.1.1.16.1</NAME>
    <DESCRIPTION type="hex">.1.3.6.1.2.1.43.5.1.1.16.1</DESCRIPTION>
    <QTD-PAGINAS-IMPRESSAS>.1.3.6.1.2.1.43.10.2.1.4.1.1</QTD-PAGINAS-IMPRESSAS>
    <CAPACIDADE-TOTAL-TONER>.1.3.6.1.2.1.43.11.1.1.8.1.1</CAPACIDADE-TOTAL-TONER>
    <CAPACIDADE-ATUAL-TONER>.1.3.6.1.2.1.43.11.1.1.9.1.1</CAPACIDADE-ATUAL-TONER>
</IMPRESSORA>
```

Implantar o Modelo

Após a criação do modelo, é necessário salvá-lo na pasta indicada no parâmetro `snmp.oid.repository.directory` do servidor de aplicação.

Após a implantação do modelo, no momento da execução do inventário, a aplicação irá checar os ICs que possuem as MIBs indicadas e automaticamente irá atualizar os ativos com as informações coletadas.

⚠ Atenção!

1. Os arquivos de layout podem ter qualquer nome. Todos os arquivos da pasta serão interpretados, portanto só poderão existir arquivos XML dentro dela;
2. Caso exista mais de um layout, poderá ser colocado dentro do mesmo arquivo ou em arquivos diferentes. Contudo, o formato de XML deverá ser respeitado;

Saiba mais

1. <http://www.oidview.com/mibs/> - Repositório contendo milhares de MIB's separado por fabricantes.
2. <http://ireasoning.com/mibbrowser.shtml> - Ferramenta MibBrowser que pode auxiliar na coleta das OID's.

5.13.6. Cadastrar Tipo de Relacionamento de IC

O cadastro de tipo relacionamento de IC é necessário para **realizar a gestão de Itens de Configuração** (ativos e serviços) no **CMDB**. Com este cadastro, será possível, a partir de um IC, **definir níveis de relacionamento entre os ICs**.

Antes de Começar

- ☒ O usuário deverá possuir acesso à tela de Cadastro de Tipo de Relacionamento.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique em "**Gravar**" para salvar as informações.

IMPORTANTE!

Caso um Tipo de relacionamento esteja sendo utilizado em um desenho de Mapa, o sistema não permitirá a edição da posição **Mesmo Nível**.

5.13.7. Criar Conexão com o Servidor de Acesso Remoto

Esta funcionalidade permite **realizar a configuração da opção de acesso remoto**, presente dentro da tela de CMDB (**Gerenciamento de Configuração**), no ITSM.

Antes de Começar

Para esta configuração, o usuário deverá:

- ☒ Ter configurado a **instância GUACD** e torná-la comunicável;
- ☒ Além de ter realizado o cadastro prévio do horário e do grupo de item de configuração; e
- ☒ Por fim, o **parâmetro 319** deverá estar na opção **"SIM"**.

Procedimento

1. Clique no botão **"Novo"**;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique no botão **"Gravar"**.

5.13.8. Alterar Grupo de Item de Configuração

Esta funcionalidade tem por objetivo **modificar informações no grupo de item de configuração**.

Este campo somente estará ativo se for criado algum grupo dentro da tela de CMDDB.

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter cadastrado um grupo de item de configuração previamente.

Procedimento

1. Selecione o item de configuração desejado;
2. Clique no botão **"Editar"**;
3. Realize as modificações nos campos disponibilizados;
4. Clique em **"Gravar"**.

5.13.9. Verificar Itens de Configuração Capturados pelo Inventory (agente)

Esta funcionalidade tem por objetivo **apresentar os detalhes dos Itens de Configuração** coletados pela rotina de inventário.

Procedimento

1. Preencha os campos disponibilizados;
2. Clique no botão "**Pesquisar**".

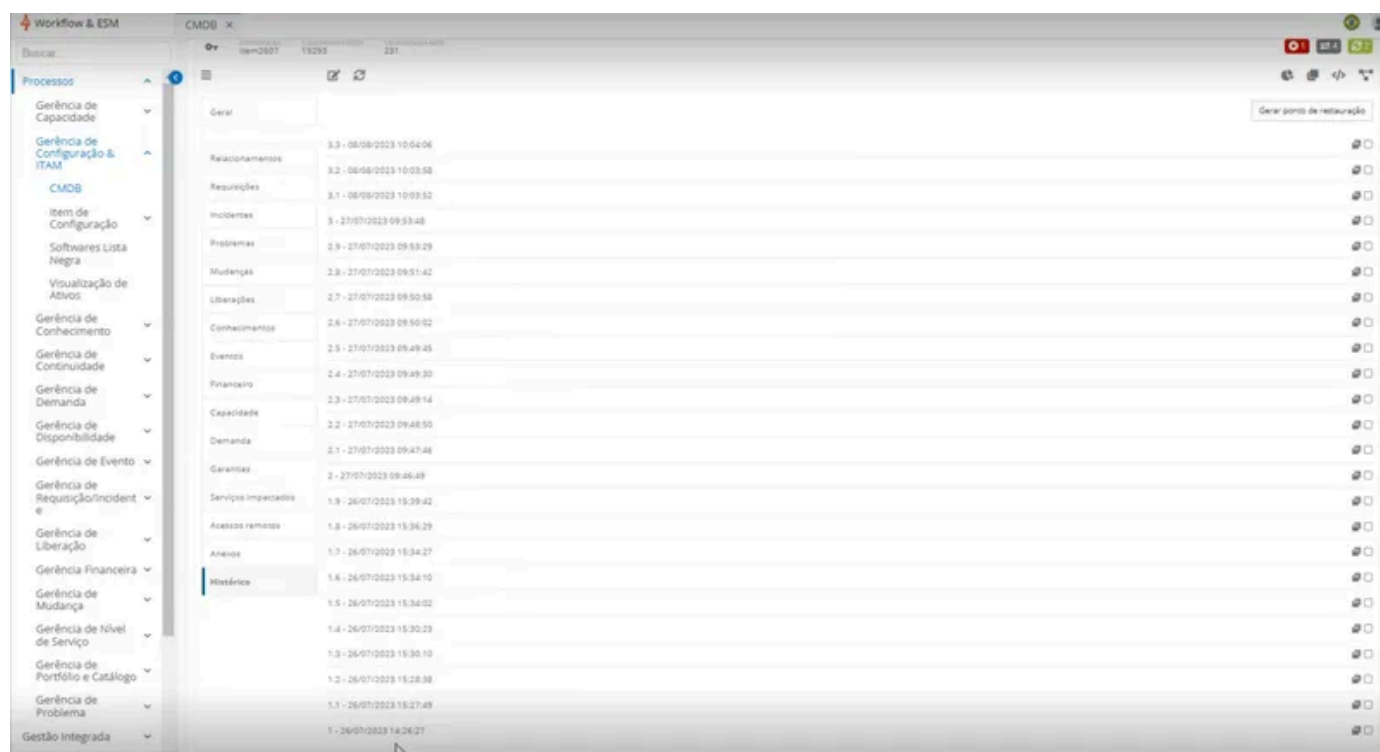
5.13.10. Verificar Histórico de Item de Configuração

Esta funcionalidade permite obter relatórios de auditoria de itens de configuração, gerar novas linhas base (baselines) e comparar baselines existentes.

Antes de Começar

- ✓ Para ter acesso ao relatório, é necessário ter registrado o item de configuração previamente.

Procedimento



1. Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal
2. Pesquise o item de configuração e clique sobre ele;
3. Realize a consulta do item de configuração e clique sobre a guia

A tela de histórico deverá mostrar uma lista com todas as versões do IC carregadas no sistema. A lista contém informações sobre o número da versão, data e hora do carregamento.

Do lado direito da versão do IC há um campo selecionável. Ao selecionar dois ou mais versões do item, uma tela será exibida destacando as mudanças ocorridas em cada uma das linhas do IC entre as duas versões selecionadas.

Item de configuração

1 - 26/07/2023 14:26:27 3,3 - 08/08/2023 10:04:06

Diferença entre as versões

Informações principais

Identificação	Item2607	Item2607
Nome	Item2607	Item2607
Nome completo	Novo Item2607	IC-0202 Item2607
Contrato		Contrato 09/06/2023 de 01/...
Família		Família
Classe		classe
Versão		versão
Número Série	22132131	123456
Unidade		Default
Localidade	Localidade 1	Localidade 1
Data Expiração		05/11/2023
Mídia		Blurry
Tipo Item Configuração	Novo Tipo	IC-0202
Classificação	Produto Oferecido	Produto da Organização
Status	Ativo	Ativo
Ativo Fixo		ativo
Criticidade do Serviço	Média	Baixa
Intervalo de período crítico		Intervalo de Período Crítico
Impacto	Média	Baixa
Urgência	Média	Baixa
Colaborador	null null	User Eves
Grupo	Desenvolvimento	teste
Mudança		11 - state - fim execução
Tipo de Responsável	Grupos	Usuário

Comparar Gerar ponto de restauração

Na coluna da esquerda será exibida a versão mais antiga do IC, e na direita a versão mais recente. Quaisquer alterações nas linhas serão grifadas em vermelho para a versão mais antiga e verde para a mais recente. Linhas sem alterações serão mostradas em branco.

É possível também gerar um ponto de restauração ao clicar no botão **Gerar Ponto de Restauração** ao lado do botão de comparar. Esta funcionalidade salva a versão mais atual do IC como um ponto de restauração, gerando uma nova linha de base na lista.

5.13.11. Realizar Análise de Impacto do Item de Configuração

Esta funcionalidade permite **realizar a análise de impacto de um item de configuração**.

Antes de Começar

Para verificar a análise de impacto:

- ✓ É necessário ter registrado o item de configuração previamente.

Procedimento

1. Realize a consulta do item de configuração e clique sobre o item;
2. Na tela de informações do item de configuração em questão, localize a guia **Serviços Impactados**;
3. Clique sobre a guia para visualizar informações;
4. Para visualizar a hierarquia dos serviços relacionados ao IC, clique no botão "**Serviço Impactados**";
5. Para visualizar o mapa de fluxo do item de configuração, clique no botão "**Visualizar mapa de relacionamentos (automático)**".

5.13.12. Verificar Práticas Relacionadas a um Item de Configuração

Esta funcionalidade permite **verificar práticas relacionadas ao IC**, além de informações gerais.

Ao selecionar um item de configuração no CMDB, ele terá as abas dos processos/práticas e seus quantitativos e ao clicar neles será aberta uma listagem para acessar as informações de Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberações, etc.

Antes de Começar

Para verificar as práticas, é necessário:

- ☒ Ter registrado o item de configuração; e
- ☒ Ter relacionado os mesmos previamente.

Procedimento

1. Realize a consulta do item de configuração e clique sobre o item;
2. Na tela de informações do item de configuração em questão, localize a guia referente à prática que se pesquisa a informação;
3. Clique sobre a guia para visualizar as informações.

5.13.13. Registrar Custo por Hora de Indisponibilidade

Esta funcionalidade tem por objetivo **estabelecer o custo por hora de indisponibilidade de um item de configuração**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter cadastrado um item de configuração previamente.

Procedimento

1. Busque pelo grupo de item de configuração desejado;
2. Clique no botão **"Editar"**;
3. No campo **Custo por hora de indisponibilidade**, registre o valor;
4. Clique em **"Gravar"**.

5.13.14. Relacionar Item de Configuração a um Serviço

O cadastro de relacionamento entre Itens de Configuração e Serviços tem por objetivo **evidenciar**, no CMDB, **as dependências existentes entre cada um desses elementos**.

O registro é feito para auxiliar os operadores dos IC's a identificarem serviços ou itens que sofrerão impacto durante o tratamento de uma mudança, seja ela no parque de IC's, no tratamento de um incidente, no tratamento de uma mudança ou ainda no tratamento de um portfólio de serviço.

O relacionamento existe da seguinte forma:

- Itens de Configuração com outros Itens de Configuração;
- Itens de Configuração com Serviços de Negócio/Apoio;

Antes de Começar

O cadastro de relacionamento requer:

- ☒ Ter acesso à interface de gestão de CMDB (ver [Criar Perfil de Acesso](#)).
- ☒ Cadastrar tipo de relacionamento de IC (ver [Cadastrar Tipo de Relacionamento de IC](#)).
- ☒ Ter Itens de configuração inventariados;
- ☒ Ter serviços configurados no portfólio (negócio/apoio);

Procedimento

1. Pesquise e selecione um Item de Configuração;
2. Clique na opção à esquerda "**Relacionamento**" e logo após em "**Editar**";
3. Preencha os campos disponibilizados;
4. Clique em "**Gravar**" para salvar as alterações.

5.13.15. Excluir Grupo de Item de Configuração

Atenção!

Somente poderá ser excluído o grupo que **não possua itens relacionados** (grupos e/ou itens de configuração).

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter um grupo de item de configuração previamente registrado.

Procedimento

1. Pesquise pelo grupo pretendido e clique sobre o ícone **"Acessar"** do mesmo;
2. Clique no último ícone, localizado na mesma linha do nome do grupo;
3. Clique em **"Excluir"**.

5.13.16. Vincular Calendário ao Grupo de Item de Configuração

Esta funcionalidade tem por objetivo **vincular um calendário ao grupo de item de configuração**.

Antes de Começar

É necessário ter cadastrado previamente:

- ☒ Um grupo de item de configuração; e
- ☒ Um calendário.

Procedimento

- 1.
2. Clique no botão **"Editar"**;
3. No campo **"Calendário"**, realize a escolha;
4. Clique em **"Gravar"**.

5.13.17. Vincular Atributos de Demanda ao IC

Esta funcionalidade permite **vincular um atributo de demanda ao item de configuração**.

Antes de Começar

Para realizar a vinculação, é necessário:

- ☒ O cadastro prévio do atributo de demanda e do item de configuração.

Procedimento

1. Realize a consulta do item de configuração e clique sobre o item;
2. Na tela de informações do item de configuração em questão, localize a guia **Demanda**;
3. Clique no botão "**Vincular atributos de demanda**";
4. Selecione ou realize a busca pelo atributo específico;
5. Clique em "**Adicionar**".

5.13.18. Exportar CMDB

Nossa plataforma oferece funcionalidades avançadas e flexíveis para a gestão da CMDB, permitindo não apenas a exportação, mas também a importação de dados de Itens de Configuração (ICs) por meio de múltiplos formatos e protocolos padrão do mercado. Isso garante a interoperabilidade, integridade e sincronização contínua das informações, facilitando integrações robustas com sistemas externos, automação de processos e conformidade com padrões corporativos de governança.

Com mecanismos configuráveis para validação, transformação e versionamento dos dados, nossa solução assegura que os ambientes de TI mantenham consistência e precisão, mesmo em cenários complexos de migração ou atualização. A flexibilidade no uso de formatos como XML e JSON, aliada ao suporte a APIs RESTful e Webservices SOAP, torna nossa plataforma altamente adaptável às demandas atuais do mercado.

Exportação e Importação de CMDB

- **Exportação de dados:**
 - Permite exportar grupos de Itens de Configuração (ICs) em formato **XML** estruturado.
 - Garante interoperabilidade e facilidade na troca de informações com sistemas externos.
 - Suporta exportação configurável para atender requisitos específicos de negócios e compliance.
- **Importação de dados:**
 - Aceita múltiplos formatos padrão do mercado:
 - **JSON**
 - **XML**
 - Via **API RESTful**
 - Via **Webservice SOAP**
 - Facilita integração com:
 - Ferramentas externas
 - Sistemas legados
 - Plataformas de gestão de TI
- **Funcionalidades avançadas:**
 - Sincronização bidirecional para manter a CMDB sempre atualizada.
 - Mecanismos configuráveis de:
 - Validação de dados
 - Transformação e mapeamento de atributos
 - Controle de versão das informações importadas e exportadas
 - Otimização da consistência e integridade dos dados do ambiente de TI.
- **Benefícios comerciais:**
 - Automatiza processos de auditoria, migração e atualização da CMDB.
 - Assegura conformidade com padrões e políticas corporativas de governança.
 - Proporciona flexibilidade e escalabilidade para diferentes cenários de integração.

Antes de Começar

Para tal processo, é necessário:

- ☒ Ter o grupo de item de configuração registrado previamente.

Procedimento

1. Clique no último ícone da primeira linha da tela e, em seguida, clique no botão **"Exportar CMDB"**;
2. O sistema exportará as informações do banco de dados em formato XML.

 **Nota:** Para esta nova versão, foi criado o **parâmetro 440**, que deverá ser utilizado sempre que o usuário desejar informar a quantidade mínima de registros que o sistema deverá executar, na exportação em segundo plano.

5.13.19. Vincular Acordo de Nível de Serviço ao Grupo de IC

Esta funcionalidade tem por objetivo **vincular um SLA ao grupo de item de configuração**.

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter cadastrado um grupo de item de configuração e o SLA, previamente.

Procedimento

1. Busque pelo grupo de item de configuração desejado;
2. Clique no botão **"Editar"**;
3. No campo **"Acordo de nível de serviço"**, faça a escolha;
4. Por fim, clique em **"Gravar"**.

5.13.20. Cadastrar Item de Configuração

Segundo a ITIL, um Item de Configuração significa "**Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI**".

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um item de configuração**.

Na plataforma é possível criar um status para os Itens de Configuração. Na tela de configuração dos ICs, onde se criam os formulários customizados e tipos, ao definir um tipo também é possível definir o conjunto de status e a nomenclatura padrão para aquele tipo. Dessa forma, também é definido o ciclo de vida daquele tipo de **Ativo**, seus campos personalizados e status, assim como altera em lote as informações necessárias.

Antes de Começar

Para registrar itens de configuração, é necessário:

- ☒ O cadastro prévio de um Acordo de Nível de Serviço (Geral) do tipo "**Disponibilidade**";
- ☒ Uma localidade, um colaborador, um grupo, um contrato, um tipo de item de configuração; e
- ☒ Ao menos um item de configuração principal, caso necessite criar outro item de configuração relacionado.

Procedimento

- 1 - Clique no último ícone da primeira linha da tela e, em seguida, clique em "**Criar novo dispositivo**";
- 2 - Será apresentada a tela de cadastro com as abas de configuração do item de configuração;
- 3 - Preencha os campos disponíveis nas guias.
- 4 - Para a guia **Geral**, é necessário informar:

Campo	Descrição
Identificação (*)	Uma identificação para o IC que você está criando
Nome (*)	Nome do IC
Nome Completo	Junção da nomenclatura registrada no item de tipo Configuração + tela de identificação
Classificação	Este campo já será apresentado com 3 classificações por defeito: Produto da organização, Produto Oferecido, e Serviços
Tipo de Responsável (*)	Que será do tipo autocompleto, e com as opções: usuário ou grupo
Responsável (*)	Responsável que traz uma lista baseada na opção selecionada em Tipo Responsável
Contrato	É possível registrar as informações de contratos e fornecedores do IC
Família	É possível informar a família do IC
Classe	Informe a classe do IC
Versão	É possível dizer qual é a versão do IC que você está criando
Número Série (*)	Identifique o número de série do IC
Unidade	É possível procurar a unidade que você deseja para o IC
Localidade (*)	O local do IC
Data Expiração	Data em que o IC expirará
Mídia	Você pode procurar a mídia que você criou
Tipo Item Configuração (*)	Você pode procurar o tipo de IC mais adequado
Status (*)	Aqui, você tem uma série de opções para o IC, dependendo do status escolhido. Ao editar o IC, a ferramenta bloqueará a edição. Por exemplo, ao editar o IC e escolher o status "Destruído", a edição não será mais possível. Os status podem ser parametrizáveis sendo adicionados ou retirados, tendo todos os status que são solicitados pelas melhores práticas ou outros que o Gerente de Configuração possa adicionar, editar ou retirar.
Ativo Fixo	É possível informar os ativos fixos do IC
Criticidade do Serviço (*)	Aqui, você poderá definir o nível de criticidade para o serviço de IC
Intervalo de Período Crítico (*)	Configure o período de criticidade do serviço
Impacto (*)	Você poderá definir o grau de impacto
Urgência (*)	Você poderá definir o grau de urgência
Colaborador	Você poderá definir os funcionários para o IC usando uma caixa de pesquisa
Grupo (*)	Você poderá selecionar o grupo que deseja para este IC
Mudança	Você poderá procurar o número de uma mudança para o IC

Campo	Descrição
Tipo de Atribuição (*)	Você poderá selecionar entre grupo e usuário
Atribuição	Você poderá atribuir o IC através de uma caixa de pesquisa
Acordo de Nível de Serviço	É possível pesquisar pelo título do SLA
Calendário	É possível procurar pela descrição do calendário
TimeZone	É possível pesquisar um fuso horário pelo nome
Custo por Hora de Indisponibilidade	É possível definir o custo pelas horas em que o IC não está disponível
Item de Configuração Pai	É possível informar um IC pai para este
Informações Adicionais	Aqui, é possível importar ou reportar, automaticamente, informações manuais sobre o IC. Por exemplo: ativos adquiridos de uma organização mesclada e ativos absorvidos em uma organização consolidada
Acesso Remoto	Aqui, é possível definir a porta e a senha necessárias para o acesso remoto de um IC

(*) Campos obrigatórios

Além dos campos acima, a guia Geral traz o painel de **Característica / Valor / Indicador de Capacidade**, guiado pelo tipo do item: ele lista todas as características ativas do **Tipo Item Configuração** selecionado, preenchidas com o valor já gravado ou, quando ainda não há valor, com o valor padrão cadastrado no tipo (ou, na falta dele, o valor padrão da própria característica).

The screenshot shows the 'Item de configuração' page in the 4biz Oxygen interface. The page has a sidebar with navigation links and a main content area. The main content area is divided into two sections: 'Informações principais' and 'Característica / Valor / Indicador Capacidade'. The 'Informações principais' section contains a table with fields like ID, Identificação, Nome, Nome completo, Contrato, Família, Classe, Versão, Número Série, and Unidade. The 'Característica / Valor / Indicador Capacidade' section contains a table with columns: Característica, Valor, and Indicador Capacidade. The table lists various characteristics like HARDISK, IPADDR, MEMORY, NAME, Processor, and SLAExpression, each with a corresponding value and capacity indicator.

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	1.099.511.627.776	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor		
SLAExpression		

Painel de características em visualização, com todas as características do tipo do item.

Um valor de característica que não pertence mais ao tipo do item continua visível, mas fica marcado como **Fora do tipo** (a explicação completa aparece ao passar o mouse):

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	1.099.511.627.776	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor		
SLAExpression		
TESTE-ORFA Fora do tipo	valor orfao de teste	

Valor de característica fora do tipo, sinalizado em visualização.

Ao selecionar outro tipo na edição do item:

- As características **em comum** entre a lista atual e o novo tipo mantêm o valor já preenchido (inclusive o que foi digitado e ainda não foi gravado);
- As características **novas** do tipo entram com o valor padrão sugerido (vazio, se não houver);
- As características da lista atual que **não pertencem** ao novo tipo, mas têm valor, continuam visíveis, desabilitadas, esmaecidas e marcadas como **Será excluída ao gravar**;
- Voltar ao tipo original desfaz a marcação: os valores voltam a ficar editáveis.

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	1.099.511.627.776	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor		
SLAExpression		

Edição do painel de características.

Informações principais	Característica	Valor	Indicador Capacidade
Identificação *	HARDISK	1.099.511.627.776	
Nome *	IPADDR	192.168.11.46	
Nome completo	MEMORY	32 GB	
Contrato	NAME	Item de Configuração 0001	
Familia	Processador		
Classe	SLAExpression		
Versão			
Número Série *			
Unidade			
Localidade *			

Painel mantido no lugar, com valor digitado preservado, mesmo limpando o campo Tipo Item Configuração.

idtipoitemconfiguracao	Tipo Item Configuração
1	HARDWARE

Pesquisa de tipo pelo campo Tipo Item Configuração.

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	32 GB	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor	Processor	
SLAExpression		

Após reselectionar o tipo: valores em comum mantidos, novas características recebendo o valor padrão do cadastro.

Ao gravar o item, o sistema mantém apenas as características ativas do tipo informado e **remove definitivamente** os valores de características que não pertencem ao tipo, junto com eventuais configurações de capacidade e notificação associadas a elas. O histórico do item registra a remoção, a inclusão das novas características e a alteração das que foram modificadas.

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	TESTE-GRAVACAO	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor		
SLAExpression		
TESTE-ORFA	valor orfao de teste	

Valor de característica fora do tipo, sinalizado em edição, antes de gravar.

O valor padrão sugerido para uma característica vem do cadastro do Tipo de Item de Configuração; se esse campo estiver vazio, o sistema usa o valor padrão cadastrado na própria característica.

Cadastro do tipo, aba Características, com a coluna Valor padrão.

Cadastro do tipo, aba Características, com a coluna Valor padrão.

Na aba Características de um item vinculado a uma mudança ou liberação, valores fora do tipo do item não são exibidos — os fluxos que copiam as características do item para o item alvo seguem a mesma regra.

5 - Na guia **Conhecimentos**, há a opção de adicionar um documento diretamente da Base de Conhecimento.

Type of Configuration Item Simon Inventory IC		name	Simon IC (from Simon)
Classification	Services	os	Ubuntu 18.04 LTS
Status	Activated	type	HOST
Fixed Assets			
Service Criticality	Planned		
Time period criticality			
Impact	Low		
Urgency	Low		
Employee			
Group	Development		
Change			
Type of Assignment	Group		
Assignment	1st Level Support		
Service level agreement			

Ao clicar em "**Adicionar Conhecimento**", será exibida a tela para pesquisar o conhecimento que deseja vincular ao IC que você está criando e uma lista de documentos já criados.

Para procurar um conhecimento específico, os filtros disponíveis são: Título, Conteúdo, Publicado (Sim/Não/Todos) e Situação.

Você sabia?

Na criação de um Conhecimento, é possível armazenar versões eletrônicas e digitais de dados de documentação física e documentação de ativos.

6 - Na guia "**Financeiro**", poderá ter toda a informação sobre as repartições (**Serviço, Unidade de Negócio, Centro de Resultado, Conta, Projetos, e Atividades**). Aqui pode editá-lo para adicionar uma nova informação relacionada com os custos.

Criação de nova Repartição

- Acesse a funcionalidade por meio da navegação no menu principal Práticas > Gestão Financeira > Item financeiro ;
- Preencha os campos disponíveis na aba **Informação**:

 **Nota:** O sistema executa um modelo hierárquico de cálculo de custos baseado em serviços através da distribuição do modelo de custo criado na prática financeira "**Item Financeiro**" e "**Cálculo de Custo Financeiro**" respeitando o custo de cada IC e fazendo a distribuição com base no modelo de custo.

Campo	Descrição
Tipo*	Custo/Despesa, Orçamento, Receita
Classificação*	(Capex, Opex, Fixo, Direto, Custo Unitário, Indireto, Variável, Avaliação)
Previsão	Está disponível Apenas para a Categoria de Receitas e Custos/Despesas (Utilizado para simular previsões financeiras)
Conta Orçamental	Conta Específica associada a este item
Previsão de Item Financeiro	É possível pesquisar um título do item financeiro previsto.
Data de Vencimento*	A data que irá expirar
Categoria*	A categoria para isto
Contrato	Selecione um contrato para ser vinculado a ele
Ciclo*	É o Método financeiro, por exemplo, Anual, Mensal, ou Trimestral
Subciclo*	Depende do Ciclo
Código	Texto livre para criar ou inserir código financeiro
Título*	Título deste item financeiro
Situação*	Será sempre criado como "Pendente".
Descrição	A descrição do seu item financeiro

- Nas abas **Valores e Repartições**, complete:

Campo	Descrição
Tipo de entrada	Existem dois tipos: Valor - se definir um valor, após a opção "Selecionar serviços", será apresentada uma lista com o serviço e os seus valores; Contabilização das atividades realizadas - para esta opção, após a opção "Selecionar atividades", será apresentada a lista com a atividade que seleccionou, bem como as suas informações e descrição
Valor esperado*	É possível estabelecer um número para o valor esperado
Valor principal*	Defina um número para o valor principal
Adicional*	Defina o número para o adicional
Valor final*	Defina um número para o valor final
Repartição	Aqui temos a opção de definir todos os tipos de rateios

- Clique em **"Salvar"**.

7 - Na guia **"Capacidade"**, é possível indicar os indicadores de capacidade/desempenho que serão vinculados a esses itens de configuração.

8 - Na guia **"Demanda"**, é possível procurar uma Demanda para ser vinculada ao item de configuração.

9 - Na guia **"Garantias"**, será possível definir o tempo de garantia do item de configuração. Ao clicar em **"Adicionar garantia"**, será exibida uma tela para configurá-lo:

Campo	Descrição
Fornecedor (*)	É possível procurar um fornecedor por Nome/Nome da empresa ou CPF/CNPJ
Data início (*)	Quando a garantia começa a contar
Data final (*)	Quando esta garantia terá fim

(*) Campos obrigatórios.

Você sabia?

Quando você estiver na tela do CMDB, no lado direito da tela, na parte inferior, há uma caixa para identificar a garantia do IC que você registrou, na guia **Garantias**.

10 - Clique em **"Gravar"**.

Comparar versões de IC

1. Acesse o menu principal **Práticas > Gerenciamento de Configuração de Serviço > CMDB** ;
2. Na tela de CMDB, selecione o IC que desejar.
3. No topo da tela, depois do ícone de lupa, clique para ver as opções disponíveis.
4. Clique em **"Status do inventário"**. Aparecerá uma tela com todas as opções de status, por exemplo: inventariado, ignorado, em execução e outros. Selecione um dos status.
5. Após selecionar o status, clicando em um dos itens, será possível comparar e verificar a discrepância entre as versões anteriores do item.

Verificar as práticas vinculadas ao IC

Depois de criar o IC, você poderá acessá-lo por meio da tela do IC e vinculá-lo a outras práticas da ferramenta.

Item	Descrição
Relacionamentos	Nesta aba serão visualizados todos os ics ou serviços relacionados ao item de configuração que está sendo criado ou analisado. Esses relacionamentos podem ser lógicos e físicos e os mesmos podem ser adicionados manualmente ou automaticamente através do discovery de rede onde traz toda a visão no mapa de relacionamentos de infra estrutura representando um "Modelo Lógico" ou "Modelo Físico".
Requisições	Apresentará todas as requisições relacionadas ao item de configuração
Incidentes	Apresentará todos os incidentes relacionados ao item de configuração
Problemas	Apresentará todos os problemas relacionados ao item de configuração
Mudanças	Apresentará todas as mudanças relacionadas ao item de configuração. É possível que o item de configuração possa ser alterado apenas com uma mudança vinculada. Para ativar esta regra, vá para Parâmetros > Número 85 e a ferramenta facilitará a prevenção de mudanças em uma configuração, sem que o item tenha mudado
Liberações	Apresentará todas as liberações relacionadas ao item de configuração
Conhecimentos	Apresentará todos os conhecimentos relacionados ao item de configuração
Eventos	Apresentará todos os eventos relacionados ao item de configuração
Financiamento	Apresentará todas as finanças relacionadas ao item de configuração
Capacidade	Apresentará todas as capacidades relacionadas ao item de configuração
Demandas	Apresentará todas as demandas relacionadas ao item de configuração

Além disso, temos as informações sobre:

Item	Descrição
Garantias	Apresentará todas as garantias relacionadas ao item de configuração
Serviços impactados	Apresentará todos os serviços impactados pelo item de configuração
Acessos remotos	Apresentará todo o acesso remoto deste item de configuração
Anexos	Para anexar documentos ao IC
Histórico	Apresentará todo o histórico desse item de configuração

Configurar Atributos de Capacidade

1. Nas configurações gerais do item de configuração, há uma opção para ativar o uso de indicadores de capacidade nesse IC.
2. Para configurar atributos de capacidade, clique no item "**Capacidade**", localizado na lista de atributos de IC (acessível no lado esquerdo da tela).
3. Clique no ícone para edição (o ícone de lápis), em "**notificação**" para ativar/desativar as notificações para as alterações nos atributos de capacidade. No item **previsão**, indique em porcentagem o nível de envio da notificação referente à capacidade descrita.

Integração com Ferramentas de Descoberta

O banco de dados de gerenciamento de configuração (**CMDB**) da solução oferece suporte a múltiplos conjuntos de dados, permitindo a consolidação de informações oriundas de diferentes fontes, de forma **centralizada, íntegra e sem duplicidades**.

Formas de alimentação do CMDB:

- **Importação automática a partir de ferramentas de descoberta:**

A solução possui integração nativa com ferramentas amplamente utilizadas no mercado, tais como:

- **Zabbix**
- **Nagios**
- **OCS Inventory**
- Por meio do uso de **AIops**, utilizando o fluxo **ESI** em conjunto com o mecanismo **Low Code** (FaaS + Event Capture), que possibilita a ingestão inteligente, automatizada e contextualizada de dados de infraestrutura.
- Diretamente via **Low Code**, utilizando funções serverless (FaaS) e captura de eventos para consumir APIs ou eventos gerados pelas plataformas de descoberta, garantindo o registro automático e contínuo dos ativos no CMDB.

- **Importação manual:**

A plataforma permite o carregamento manual de dados por meio de arquivos estruturados, como CSV ou JSON, com recursos avançados de validação, mapeamento assistido e deduplicação para assegurar a integridade e a qualidade dos dados importados.

- **Criação e edição manual de itens de configuração:**

Usuários autorizados podem criar, editar ou complementar registros diretamente na interface gráfica do CMDB, respeitando políticas de permissões e regras de integridade, garantindo flexibilidade e controle na manutenção dos dados.

Gestão avançada de atributos no CMDB:

- **Armazenamento híbrido de atributos:**

O CMDB permite armazenar localmente os atributos comuns e essenciais dos itens de configuração, garantindo alta performance e disponibilidade. Simultaneamente, possibilita a obtenção de atributos adicionais em **tempo real** a partir de fontes externas confiáveis, promovendo um enriquecimento dinâmico e atualizado das informações sem comprometer a base local.

- **Convergência de múltiplos provedores de dados:**

A solução suporta a integração simultânea de vários provedores de dados convergindo para uma base comum de atributos no

CMDB. É possível definir regras claras de **precedência e hierarquia** entre essas fontes, determinando qual dado prevalece em situações de conflito, assegurando uma visão unificada, consistente e confiável dos atributos dos ativos.

- **Normalização e aproveitamento de dados externos:**

Para maximizar o valor das informações disponíveis, o CMDB incorpora mecanismos robustos de **normalização, padronização e deduplicação** dos dados importados de ferramentas de descoberta, sistemas legados e outras fontes externas. Essa abordagem assegura que a base consolidada seja confiável, coerente e alinhada aos objetivos de governança e operação da infraestrutura.

Para saber mais, consulte [Fluxo de Integração](#) e [AIOPS](#).

A plataforma é integrada com **Gestão do Conhecimento** e o **CMDB**, onde podemos obter e compartilhar ativos de Conhecimento e vincular com o item específico.

The screenshot displays the 4biz Oxygen Service Management interface, which is divided into several sections:

- Groups:** A list of groups including Servers, Cloud, Teste Alpha, Company 01, Development, Homologation, and Production.
- Types:** A grid of asset types with counts, such as ACCOUNTS (801), BIOS (15), ENVIRONMENTS (52), GENERAL (4), HARDWARE (26), INPUTS (14), KYOCERA (1), MEMORIES (2), NETWORKS (40), and OFFICEPACK (1).
- Alerts:** A section with tabs for Incidents (20), Problems (5), Changes (2), and Releases (1). It lists various alerts with details like 'WIN-HRSCM98SDV', 'WIN-HRASKAN79', 'Mail Service 01', and 'KYOCERA'.
- Warranties:** A section showing warranty information for items like 'PC-002' and 'notebook', both from 'CITSmart Company'.
- Configuration Item:** A detailed view of a specific configuration item, showing its number (1057) and title ('My Oracle Support Banner Troubleshooting the Following Internal Server Error (ISE) on Login: "Internal Server Error...').

Knowledge Base Registration			
Register	Comments	History	Related Document
Configuration Item	Event category occurrence	Interested Parties	Notifications
Search for identificação			
ID	Identification	Name	Actions
901	WIN-9NSCM9B5DV	WIN-9NSCM9B5DV	X

Podemos verificar toda a informação dentro da plataforma e CMDB.

WIN-9NSCM9B5DV			
General	Main informations	Feature	Value
SERVICES	Identification	ALIAS	
ACCOUNTS	Name	CAPTION	
SOFTWARES	Contract	DESCDOMAINROLE	Standalone Server
ENVIRONMENTS	Family	DISKSIZE	180 Harddisk 2
NETWORKS	Class	DOMAINROLE	180 Winify Connections
BIOS	Version	DTIME	2020-03-30 04:55:03
INPUTS	Serial Number	GROUPS	
STORAGES	Unit	IDCON	251
MEMORIES	Location	IDSTATUS	1
Relationship	Expiration Date	IPADDR	52.67.80.0
Requests	Media	LASTBOOT	20200327223910.499377+000
Incidents	Type of Configuration Item	MEMORY	22 Server Memory
Problems	Status	NAME	WIN-9NSCM9B5DV
Changes	Fixed Assets	OSCOMMENTS	
Releases	Service Criticality	OSNAME	Microsoft Windows Server 2012 Standard
Knowledges	Time period criticality	OSVERSION	6.2.9200
	Impact	PROCESSORIN	1
	Urgency	PROCESSORT	2 Processor

Características do item conforme o tipo

A guia **Geral** do item de configuração traz o painel de **Característica | Valor | Indicador de Capacidade**, guiado pelo tipo do item: ele lista todas as características ativas do **Tipo Item Configuração** selecionado, preenchidas com o valor já gravado ou, quando ainda não há valor, com o valor padrão cadastrado no tipo (ou, na falta dele, o valor padrão da própria característica).

O valor de uma característica de texto (ex.: "Descrição") ocupa a altura necessária para mostrar todo o conteúdo, com quebra de linha, em vez de ficar cortado em uma linha só. Na edição, o campo cresce e encolhe conforme o usuário digita, aceita quebras de linha com Enter e respeita o limite de 4000 caracteres. Características numéricas continuam em um campo de uma linha, sem alteração.

The screenshot shows the 'HARDWARE' section for 'Item de Configuração 0001'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Geral', 'Relacionamentos', 'Requisições', 'Incidentes', 'Problemas', 'Mudanças', 'Liberações', 'Conhecimentos', 'Eventos', 'Financeiro', 'Capacidade', and 'Demanda'. The main area displays 'Informações principais' and a table of characteristics.

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	1.099.511.627.776	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processador	1135G7, 4.2GHZ, 04 CORES, 08 THREADS, CACHE 8MB, TELA 14" FHD 1920X1080 C/ CAMERA E MICROFONE, INTEL IRIS GRAPHICS XE, WIRELESS AX201 2X2 + BLUETOOTH 5.1, WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64 BITS. C/ LIC P/ WIN 11 : 1 COMP. MEMORIA 16GB DDR4 3200MHZ SODIMM ; 1 COMP. SSD 256GB OPAL 2.0 M.2 PCI-E NVME Segunda linha digitada com Erro	
SLAExpression	sla	

Painel de características em visualização, com um valor de texto longo quebrando linha.

Um valor de característica que não pertence mais ao tipo do item continua visível, mas fica marcado como **Fora do tipo** em visualização e **Será excluída ao gravar** em edição (a explicação completa aparece ao passar o mouse):

Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDDISK	Será excluída ao gravar 1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	1.099.511.627.776	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor	1135G7, 4.2GHZ, 04 CORES, 08 THREADS, CACHE 8MB, TELA 14" FHD 1920X1080 C/ CAMERA E MICROFONE, INTEL IRIS GRAPHICS XE, WIRELESS AX201 2X2 + BLUETOOTH 5.1, WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64 BITS. C/ LIC P/ WIN 11 ; 1 COMP. MEMORIA 16GB DDR4 3200MHZ SODIMM ; 1 COMP. SSD 256GB OPAL 2.0 M.2 PCI-E NVME Segunda linha digitada com Enter	
SLAExpression	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	

Valor fora do tipo marcado "Será excluída ao gravar", e um valor de texto com token sem espaço quebrando dentro da coluna.

Ao selecionar outro tipo na edição do item

- As características **em comum** entre a lista atual e o novo tipo mantêm o valor já preenchido (inclusive o que foi digitado e ainda não foi gravado);
- As características **novas** do tipo entram com o valor padrão sugerido (vazio, se não houver);
- As características da lista atual que **não pertencem** ao novo tipo, mas têm valor, continuam visíveis, desabilitadas, esmaecidas e marcadas como **Será excluída ao gravar**;
- Voltar ao tipo original desfaz a marcação: os valores voltam a ficar editáveis.

Edição do painel de características, com o campo de texto ajustando a altura ao conteúdo.

Ao gravar

O sistema mantém apenas as características ativas do tipo informado e **remove definitivamente** os valores de características que não pertencem ao tipo, junto com eventuais configurações de capacidade e notificação associadas a elas. O histórico do item registra a remoção, a inclusão das novas características e a alteração das que foram modificadas. Quebras de linha em valores de texto são preservadas ao gravar e recarregar.

O valor padrão sugerido para uma característica vem do cadastro do Tipo de Item de Configuração; se esse campo estiver vazio, o sistema usa o valor padrão cadastrado na própria característica.

Em telas estreitas (abaixo de 992px), as colunas "Informações principais" e "Características" empilham e o valor continua quebrando dentro da coluna, sem barra horizontal.

Item de configuração pai	ItemConfiguracao	
Informações Adicionais	Informações adicionais	
Acesso Remoto		
Porta	7103	
Senha	*****	
Característica	Valor	Indicador Capacidade
HARDISK	1.099.511.627.776	
IPADDR	192.168.11.46	
MEMORY	1.099.511.627.776	
NAME	Item de Configuração 0001	
Processor	1135G7, 4.2GHZ, 04 CORES, 08 THREADS, CACHE 8MB, TELA 14" FHD 1920X1080 C/ CAMERA E MICROFONE, INTEL IRIS GRAPHICS XE, WIRELESS AX201 2X2 + BLUETOOTH 5.1, WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64 BITS. C/ LIC P/ WIN 11 ; 1 COMP. MEMORIA 16GB DDR4 3200MHZ SODIMM ; 1 COMP. SSD 256GB OPAL 2.0 M.2 PCI-E NVME Segunda linha digitada com Enter	
SLAExpression	sla	

Painel em largura estreita, colunas empilhadas.

Na aba Características de um item vinculado a uma mudança ou liberação, valores fora do tipo do item não são exibidos — os fluxos que copiam as características do item para o item alvo seguem a mesma regra.

5.13.21. Ver Mapa de Relacionamento de um IC

O **Mapa de Relacionamento** é o local onde você poderá ter, visualmente, **um panorama da árvore de relacionamento que existe entre os ICs e entre ICs e Serviços**. Nele, você poderá usar diversos filtros para moldar o tipo de resultado que será apresentado.

O mapa de relacionamento de um IC também pode ser visualizado ao relacioná-lo com uma Mudança, Requisição, Incidente ou Problema.

Antes de Começar

A visualização do mapa de relacionamento está condicionada ao seguinte cenário:

- ☒ Ter realizado o inventário de ICs; e
- ☒ Ter construído a árvore de relacionamentos (ver [Relacionar Item de Configuração a um Serviço](#)).

Procedimento

1. Clique em "**Visualizar mapa de relacionamento**";
2. Na tela de **Mapa de Desenho de IC**, estarão disponíveis os seguintes campos:

Campo	Descrição
Filtro	a. Causa e Efeito : Visualização Padrão do sistema que consiste na demonstração gráfica tanto abaixo quanto acima do IC nó selecionado; b. Análise de Impacto : Visualização que consiste na demonstração gráfica dos itens desenhados abaixo do nó selecionado; c. Análise de Causa Raiz : visualização que consiste na demonstração gráfica dos itens desenhados acima do nó selecionado.
Nível	de 1 a 4
Ícones	Seta : permite arrastar o mapa; Lupa : permite aumentar ou reduzir o zoom do mapa. Olho : restaura a visualização de ICs e relacionamentos ocultos. Este ícone somente aparece quando houver um IC ou relacionamento oculto.

Um duplo clique em um Item de configuração ou na linha que representa seu relacionamento com outro IC ou serviço oculta a visualização desse item ou relacionamento. Para restaurar a visualização, clique no ícone de Olho.

Ver capacidade total do IC

É possível visualizar o total de capacidade, e seus indicadores, através do mapa de relacionamento do IC. Além disso, o usuário poderá prever a capacidade dos ICs relacionados.

A plataforma captura e mostra todos os tempos de resposta do IC e, se o total exceder o limite configurado, uma notificação poderá ser enviada ao usuário ou publicada no portal.

Ao clicar em **Exibir capacidade total**, temos as seguintes informações:

Campo	Descrição
Característica	O item de configuração relacionado
Indicador	Apresenta os indicadores para a capacidade configurada pelo seu total e médio
Medido	O valor medido pela ferramenta, levando em consideração os indicadores. Apresenta também o total e o meio, no entanto, com a adição de uma representação visual da quantidade utilizada
Previsão	Aqui é possível prever a capacidade total, ou seja, você pode definir uma porcentagem para informá-lo quando um determinado valor for atingido. A ferramenta informará se a capacidade atual está correta ou se está atingindo sua capacidade total.

5.13.22. Verificar Status de Execução do Inventário de IC

Essa funcionalidade permite **visualizar o status atual da execução do inventário**, realizado através da aplicação **Oxygen Inventory**, onde poderão ser visualizadas informações obtidas através do agente **Oxygen**, **SNMP** ou **OCS Inventory**.

Antes de Começar

Para visualizar o status de inventário de ICs, é necessário:

- ✓ Ter definido um processo de inventário utilizando a funcionalidade **Oxygen Inventory** (ver [Configurar Conexão Inventory](#)).

Procedimento

1. Clique no último ícone, localizado no canto superior direito da tela de Gerenciamento de Configuração, e selecione **"Status do Inventário"**.
2. Para uma pesquisa específica, informe o IP ou nome do IC. Para uma pesquisa por cenário, utilize os filtros disponíveis:

Campo	Descrição
Endereço IP	Número IP do Item de Configuração
Identificação	Nome do IC
Status	Inventariada (O sistema de inventário conseguiu realizar a coleta dos dados da máquina), Ignorada (O usuário informou na tela EVM - Conexão e Configuração
Origem	agCITSMART.NET, SNMP ou OCS Inventory
Conexão CITSmart Inventory	Nome da conexão cadastrada em Práticas > Gerenciamento de Eventos > Conexões

4. Clique em **"Pesquisar"** para realizar a busca.

Você sabia?

A listagem de resultados é mostrada em páginas com até dez itens, contendo, além dos campos acima, a data e hora do último inventário. Além disso, você poderá utilizar os botões para atualizar a lista de resultados (atualização manual ou automática) sem ter que atualizar toda a página.

5.13.23. Pesquisar Item de Configuração

Na tela de **Gerenciamento de Itens de Configuração**, é permitido **realizar consultas de ICs de diversas formas**, no campo de busca.

IMPORTANTE!

Ao acionar a primeira chave na tela, ativará a pesquisa para trazer resultados com itens de configuração filhos. Caso a chave não esteja acionada, serão mostrados apenas os itens de configuração pai.

Antes de Começar

Para pesquisar itens de configuração, são necessários:

- ☒ O cadastro prévio de um item de configuração e o tipo de item de configuração.

Procedimento

1. Clique no campo de pesquisa e a busca poderá ser por nome específico do item de configuração ou do tipo de item de configuração;
2. Para filtros específicos, clique no ícone simbolizado por uma **"seta para baixo"**:

Por Grupo

Permite visualizar os itens de configuração de um determinado grupo;

- Clique no botão **"Grupo"** e escolha o grupo a ser pesquisado;
- Clique no ícone **"Pesquisar"**;
- Para retornar à tela inicial, clique no ícone do símbolo **"seta para esquerda"**.

Por Tipo

Permite visualizar o tipo de item de configuração;

- Clique no botão **"Tipo"** e escolha o tipo de item de configuração a ser pesquisado;
- Clique no ícone **"Pesquisar"**;
- Para retornar à tela inicial, clique no ícone do símbolo **"seta para esquerda"**.

Por Alerta

Permite visualizar os itens de configuração relacionados com as práticas: Requisição, Incidente, Problema, Mudança e Liberação;

- Clique no botão **"Alerta"** e escolha o tipo de prática a ser pesquisado;
- Clique no ícone **"Pesquisar"**;
- Para retornar à tela inicial, clique no ícone do símbolo **"seta para esquerda"**.

5.13.24. Alterar Dados do Item de Configuração

Esta funcionalidade permite **editar dados de um item de configuração**.

As alterações de itens de configuração ficam gravadas em um histórico. Todas as vezes que o item é modificado, uma nova versão é inserida com as mudanças.

Qualquer dado alterado no IC irá aparecer no histórico como alteração de Status, responsável, nome, ip, memória, dentre outros.

Antes de Começar

- ☒ É necessário ter registrado previamente um item de configuração.

Procedimento

1. Realize a busca do item de configuração;
2. Clique sobre o item de configuração;
3. Clique no botão **"Editar"**;
4. Realize a edição do item de configuração;
5. Clique no botão **"Salvar"**.

5.13.25. Cadastrar Grupo de Item de Configuração

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir grupos de item de configuração**.

Procedimento

1. Clique no último ícone no lado direito da tela e, em seguida, clique no botão "**Criar novo grupo**";
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique em "**Gravar**".

5.13.26. Cadastrar Tipo de Item de Configuração

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir os tipos de Item de Configuração (IC).**

Antes de Começar

Para o cadastro do tipo de item de configuração, é necessário:

- ☒ Registrar previamente a característica.

Procedimento

1. O usuário clica para registrar um novo item de configuração;
2. O sistema abre a tela de registro com os seguintes campos;
 1. Nome
 2. Etiqueta
 3. Categoria
 4. Nomeação: Permite que o usuário crie um prefixo padrão para acompanhar os nomes de cada item de configuração;
 5. Descrição: Este campo já será apresentado com 3 classificações por defeito:
 1. Produto da Organização;
 2. Produto Oferecido;
 3. Serviços;
 6. Tipo Responsável: que será do tipo autocompleto, e com as opções: usuário ou grupo;
 7. Responsável que traz uma lista com base na opção selecionada no tipo Responsável;
3. O usuário escreve o tipo de item de configuração.
4. A nomenclatura dos ICs pode ser feita manual ou automaticamente, e os nomes podem seguir padrões definidos pelos usuários. A plataforma permite a criação de rótulos pré-definidos para cada tipo de IC, ciclo de vida com seus respectivos status baseados em no tipo de IC e controle de capacidade. Além disso, existem campos customizados que podem ajudar a atender aos requisitos de negócios utilizando modelos pré definidos.

Workflow & ESM

Tipo de item de configuração x

Tipo de item de configuração

Nome *

HARDWARE

TAG *

HARDWARE

Categoria *

— Seleccione —

Nomenclatura

Descrição

Classificação

— Seleccione —

Tipo de Responsável

— Seleccione —

Status do Item de Configuração

Em homologação

Identificador	Nome	Ações
4	Adviado	Remover
10	Anquvado	Remover
9	Em desenvolvimento	Remover
8	Em homologação	Remover

Características

Adicione

Característica	TAG	Descrição	Destaque	Controlar capacidade?	Indicador de Capacidade	Ações
CI_ID	CI_ID					Excluir
DEFAULTGATEWAY	DEFAULTGATEWAY					Excluir

5.14. Gerenciamento de Nível de Serviço

Apresentação

O **Gerenciamento de Nível de Serviço** é o processo responsável por manter, melhorar e entregar a qualidade esperada pelo negócio, por meio de acordos e contratos, medindo o desempenho e justificando os custos relacionados ao negócio.

Esse processo tem como objetivo **assegurar que os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues conforme as metas tangíveis**.

Isto pode ser feito com um ciclo constante de negociação, acordo, monitoração, reporte e revisão de metas e resultados obtidos, realizando ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

5.14.1. Criar Tempo de Atendimento (SLA)

Essa funcionalidade permite ao usuário criar ou editar um Tempo de Atendimento (SLA) para ser vinculado em outras funcionalidades do sistema.

Nota: Após a criação do SLA, os valores de custo e preço serão apresentados para cada serviço com base no SLA criado. Esses dados serão provenientes do processo financeiro **Cálculo de Custos Financeiros**, na guia "Distribuição de custos" e "Definir preço" de acordo com a estratégia definida (fixa ou variável).

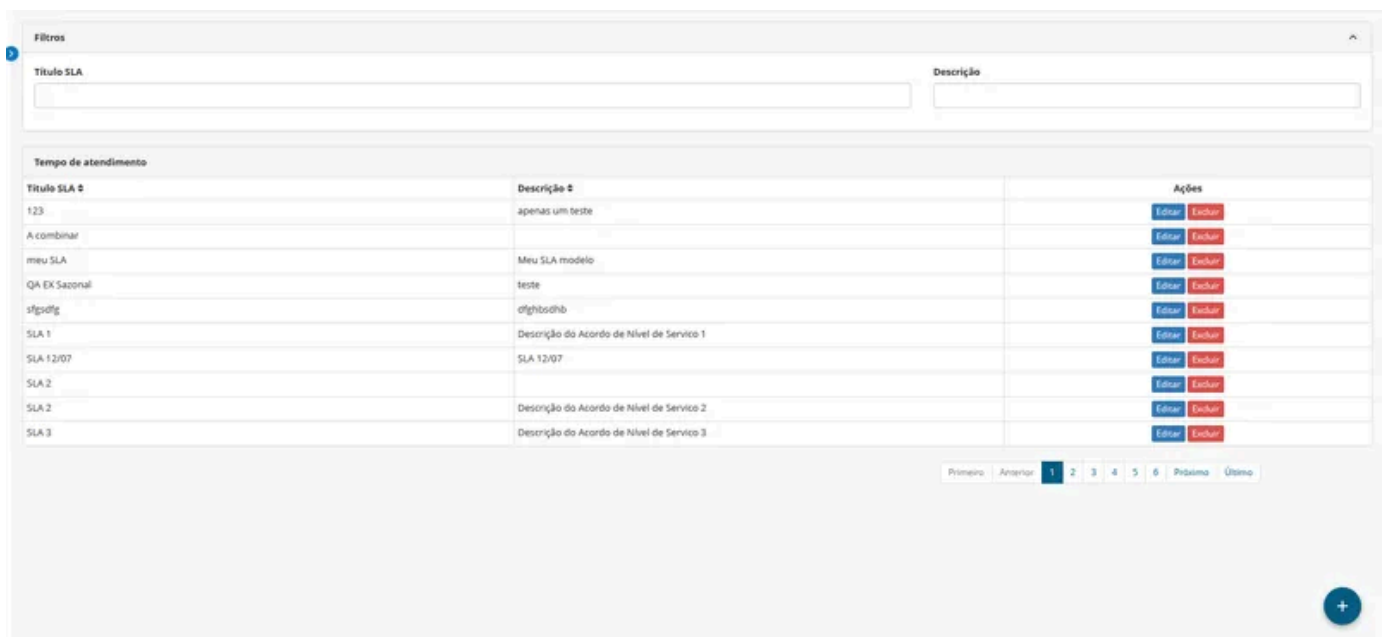
Antes de Começar

✓ É necessário registrar anteriormente o contrato(s) e o catálogo de serviços para o SLA (portfólio/serviços /atividades).

Procedimento

Para acessar a funcionalidade, vá em Gerenciamento de Nível de Serviço > Tempo de Atendimento.

O sistema exibirá uma tela com a lista de SLAs cadastrados:



The screenshot shows a web interface for managing SLAs. At the top, there are filter fields for 'Título SLA' and 'Descrição'. Below this is a table titled 'Tempo de atendimento' with columns for 'Título SLA #', 'Descrição #', and 'Ações'. The table lists several SLAs, including '123', 'A combinar', 'meu SLA', 'QA EX Sazonal', 'slgdsdfg', 'SLA 1', 'SLA 12/07', 'SLA 2', and 'SLA 3'. Each row has 'Editar' and 'Excluir' buttons. At the bottom right, there is a blue circular button with a white plus sign. A pagination bar at the bottom shows 'Primeira', 'Anterior', '1', '2', '3', '4', '5', '6', 'Próxima', and 'Última'.

Título SLA #	Descrição #	Ações
123	apenas um teste	Editar Excluir
A combinar		Editar Excluir
meu SLA	Meu SLA modelo	Editar Excluir
QA EX Sazonal	teste	Editar Excluir
slgdsdfg	slgdsdfg	Editar Excluir
SLA 1	Descrição do Acordo de Nível de Serviço 1	Editar Excluir
SLA 12/07	SLA 12/07	Editar Excluir
SLA 2		Editar Excluir
SLA 2	Descrição do Acordo de Nível de Serviço 2	Editar Excluir
SLA 3	Descrição do Acordo de Nível de Serviço 3	Editar Excluir

Na barra superior, é possível filtrar a lista por **Título** ou **Descrição**. Os botões no canto inferior direito podem ser utilizados para navegar entre as páginas.

A lista exibe os títulos e descrições dos SLAs nas primeiras duas colunas. Na coluna de ações, é possível **Editar** ou **Excluir** um SLA existente.

Para criar um novo Tempo de atendimento, clique no ícone de + no canto inferior direito.

Criar/editar novo SLA

Ao clicar em editar ou criar um novo, a seguinte tela será exibida:

Tempo de Atendimento

Título *
123

Situação *
Ativo

Matriz de Prioridade
Matriz de Prioridade

Impacto *
Alta

Urgência *
Alta

Data início *
19/09/2023

Data fim *
28/12/2040

Avalia em

☒ Sazonal ☒ Permitir mudança de impacto/urgência

Descrição
apenas um teste

Escopo

Contatos

No primeiro campo, insira o **título** do SLA, e marque se sua **situação** está Ativo ou Inativo.

No campo de Matriz de Prioridade, selecione uma matriz da lista. As opções para os campos de **Urgência** e **Impacto** serão definidas de acordo com a matriz selecionada. Para mais informações sobre como criar uma matriz de prioridade, veja [Matriz de Prioridade](#). Após definir uma matriz, seleciona a urgência e impacto na lista.

Os campos de **Data Início** e **Data Fim** definem o tempo em que o SLA será considerado válido. O campo de **Avalia em** permite definir uma data para que aquele SLA seja reavaliado. A data dos três campos também pode ser selecionada usando o ícone de calendário ao lado do campo.

Logo abaixo, é possível marcar o check para um SLA **Sazonal** e **Permitir mudança de impacto/urgência**.

No campo descrição, insira uma descrição para o SLA.

Tempo de Atendimento por prioridade

Tempos de Atendimento por Prioridade

Prioridade Alta 1 2 3 4 5 Baixa

	Hora	Minuto
Captura	0	0
Resolução	0	2

O campo de **Tempos de atendimento por prioridade** é onde serão definidos os tempos máximos de captura e resolução para cada um dos níveis de prioridade definidos na [Matriz de Prioridade](#). Insira um tempo em horas e minutos para cada um dos valores exibidos no canto superior direito.

Nota: A matriz padrão do sistema exibe as prioridades em ordem decrescente, mas é possível alterar a exibição ao criar uma nova [Matriz de Prioridade](#).

Nos campos de **Escopo** e **Contatos** é possível inserir um texto contendo as respectivas informações relevantes ao tempo de atendimento.

✓ **Regra:** A prioridade é usada para identificar o tempo necessário para que uma ação seja tomada. A prioridade varia de acordo com a **Matriz de Prioridade** definida, mas a padrão do sistema é de **1 a 5**, sendo que é **1 a prioridade mais alta e 5 a mais baixa**.

Selecione a prioridade para definir o Horário (no SLA):

- **Captura:** defina o tempo de captura da requisição de serviço, de acordo com a prioridade selecionada;
- **Resolução:** defina o tempo de resolução do serviço, de acordo com a prioridade selecionada.

Automação

Se necessário, é possível configurar automações para envio de emails conforme alguns parâmetros.

Automação	
Tempo de Ação	Modelo de E-mail
hh	
Prioridade	Grupo
--- Selecione ---	

Campos de Automação	Descrição
Tempo de Ação	Tempo para a execução de uma ação automática
Modelo de E-mail	Modelo de E-mail utilizado para enviar notificações
Prioridade	A nova prioridade que o serviço que será agendado receberá
Grupo	Grupo a quem a assistência será direcionada após a ação de agendamento

⚠ Atenção!

Antes de preencher os campos em **"Automação"**, ele deve ser parametrizado corretamente. Portanto, é necessário executar as etapas na regra de escalção da Criação de conhecimento, **exceto o parâmetro 190 que deve ser igual a "N" neste contexto**.

Cálculo de SLA

 **Nota:** Para efeito de cálculo de SLA, o sistema realiza as seguintes verificações:

- Se o **serviço x contrato** estiver em mais de um tipo de SLA, é importante observar que:
 - O **tipo de SLA Específico** é prioritário sobre os **tipos Cliente e Global**;
 - O **tipo de SLA Cliente** é prioritário sobre o **tipo Global**;
- O sistema ainda considera para a atribuição de SLA:
 - **Impacto e urgência:** Esse atributo, sendo identificado para mais de um tipo de **serviço x contrato** para o mesmo tipo de SLA, sempre leva em consideração a prioridade de menor impacto;
- O sistema considera para a atribuição de SLA:
 - **Os usuários, grupos ou Unidades especiais, conhecidos como VIP's.** Nesses casos, o normal é o administrador cadastrar SLA's Globais com baixa prioridade e incluir usuários, unidades e grupos que podem receber SLA's com prioridade mais alta.

Alvo é um local em que o usuário identificará seus principais alvos para usar o SLA. O sistema fará uma tree view (com contratos, a listagem de serviços no ambiente de produção e suas atividades). Todos os contratos de clientes vinculados ao SLA serão verificados, assim como portfólios, serviços e atividades.

Dessa forma, é possível identificar qual cliente/contrato está utilizando que tipo de serviço do catálogo de serviços (de acordo com as permissões e o contrato de nível de serviço). Ao atribuir atividades ao SLA, o sistema permitirá que o usuário visualize/edite o valor financeiro do Serviço.

Já com relação às horas de serviço, estas se referem às horas de trabalho do contrato de nível de serviço utilizado e serão referenciadas para todos os serviços e atividades vinculados.

Outra questão que vale destacar é sobre o Monitor de Acordos de Nível de Serviço poder ser monitorado em relação ao nível de serviço acordado com a finalidade de controlar violações e exceções de serviço que aparecem na tela principal de incidentes e requisições de serviço, por meio do campo "**Status do SLA**". É possível fazer o mesmo monitoramento utilizando os painéis de incidentes e requisições de serviço. Ambos (tela principal/painéis) monitorarão em tempo real.

 **Nota:** Os tipos de contratos recuperados são SLAs associados, contratos de serviços de apoio/fornecedores.

Atenção!

Se o tempo de atendimento não permitir a mudança de impacto e urgência, o sistema substituirá automaticamente o que é enviado via Webservice pelo impacto, urgência, prioridade e tempo de atendimento definidos neste registro.

 **Regra:** Antes dos N minutos (informados no horário da ação) e caso não tenha realizado nenhuma ação na requisição de serviço vinculada a esse horário, o sistema atribuirá a prioridade e encaminhará o grupo de execução à requisição de serviço.

VIPs

Opcionalmente, na seção final da tela, é possível atribuir prioridades específicas para um SLA de acordo com a **Unidade, Solicitante** ou **Grupo do Solicitante** de onde partiu a solicitação de serviço. Efetivamente esses campos criam exceções para o SLA de acordo com as necessidades da organização, e caso a solicitação seja originada de algum dos locais definidos nesses campos, a prioridade informada irá ser sobrescrita pela respectiva prioridade informada.

Unidade(s)

Unidade * Digite o nome da unidade

Prioridade * --- Selecione ▾

+

Nenhum item selecionado

Solicitante

Pessoa * Digite o nome do Colaborador

Prioridade * --- Selecione ▾

+

☐ Crítico

Nenhum item selecionado

Grupo do Solicitante

Grupo * Digite o nome do grupo

Prioridade * --- Selecione ▾

+

Nenhum item selecionado

Gravar Excluir Voltar

Para adicionar um VIP, digite o nome e selecione uma prioridade. O sistema irá realizar uma busca em tempo real, exibindo todas as correspondências.

No campo de **Solicitante**, é possível marcar um checkbox para indicar se as solicitações daquele solicitante terão status **Crítico** ou não.

Após preencher os campos, clique no botão de **+** para adicionar o VIP à lista.

Unidade(s)

Unidade * Digite o nome da unidade

Prioridade * --- Selecione ▾

+

Nome	Prioridade	Ações
Default	1	
Teste Unidade Filho	2	
Unidade do Matheus PAJ	3	

Solicitante

Pessoa * Digite o nome do Colaborador

Prioridade * --- Selecione ▾

+

☒ Crítico

Nome	Crítico	Prioridade	Ações
Admin Teste - 123	Não	5	
Gabriel Kaiser	Sim	1	

Grupo do Solicitante

Grupo * grou

Prioridade * --- Selecione ▾

+

group_10:50

group_sync

new group

Nome	Prioridade	Ações
group_10:50	4	

Abaixo dos campos para adicionar VIPs, o sistema irá exibir uma lista contendo os VIPs adicionados. Ao lado de cada item da lista é possível **Excluir** clicando no botão vermelho.

Após realizar as alterações desejadas, clique em **Gravar** para salvar o tempo de atendimento, **Excluir** para deletá-lo, ou **Voltar** para retornar à lista de SLAs sem salvar.

5.14.2. Plano de Melhoria

Segundo a ITIL, um **Plano de Melhoria de Serviço (PMS)** ou, em inglês, *Service Improvement Plan (SIP)*, é um plano formal para implementar melhorias em uma prática ou serviço de TI, cadastrando a necessidade ou oportunidade identificada.

Nesta função, é possível **cadastrar todos os benefícios esperados com a melhoria e gerar relatórios** também, possibilitando sua impressão.

Esta funcionalidade disponibiliza ainda ações diversas, tais como: **incluir, alterar e excluir um plano de melhoria**.

Antes de Começar

Para definir um plano de melhoria, é necessário:

- ☒ Ter cadastrado previamente o fornecedor e o contrato.

Procedimento

1. Defina o Plano de Melhoria e clique na guia desejada (**Pesquisar/Cadastrar**);

Função	Descrição
Gravar	Salvar o novo plano de melhoria
Limpar	Limpar todos campos do formulário
Pesquisar	Pesquisar por planos de melhoria
Excluir	Excluir o plano de melhoria editado

Pesquisar

3. Selecione o plano de melhoria para pesquisar:

Campo	Descrição
Título	Pesquisar pelo título
Grid	Grid com a lista de planos de melhoria pesquisados

Cadastrar/Editar

4. Preencha os campos para criar o plano de melhoria:

Campo	Descrição
Título (*)	Defina um título para o plano de melhoria
Fornecedor	Defina o fornecedor do plano de melhoria
Contrato	Defina um contrato para o plano de melhoria
Data início (*)	Defina dia para começar a usar o plano de melhoria
Data fim (*)	Defina dia para parar de usar o plano de melhoria
Situação	Defina os status do plano de melhoria entre: "Em desenvolvimento", "Ativo" ou "Cancelado"
Objetivo	Defina um objetivo para o plano de melhoria
Visão geral	Descreva a visão geral deste plano de melhoria
Escopo	Descreva o escopo deste plano de melhoria
Visão	Descreva a visão deste plano de melhoria
Missão	Descreva a missão deste plano de melhoria
Notas	Descreva as notas para este plano de melhoria

5. Clique em **"Gravar"**;

6. Ao pesquisar um plano de melhoria, é possível editar as informações registradas anteriormente e adicionar novos recursos, que só podem ser criados após a criação de um plano de melhoria, que serão detalhados nas sessões a seguir:

Objetivos

7. Ao clicar em **"Cadastrar Objetivo"**, preencha os campos disponíveis:

Campo	Descrição
Objetivo (*)	Defina o título do objetivo
Medição	Defina a medição para monitorar
Detalhamento	Detalhe os objetivos
Resultado esperado	Escreva os resultados esperados no objetivo
Tipo de responsável	Selecione o tipo de responsável entre: "usuário" ou "grupo"
Responsável	Pesquise usando um "usuário" ou "grupo", dependendo do que foi selecionado no campo Tipo de atribuição, use um "nome", "Número do registro de contribuinte" e a situação: "Ativo", "Inativo" ou "todos os status"

Depois de criar um objetivo, você pode: **"Editar"**, **"Excluir"** e **"Selecionar"**.

Ações

8. Ao clicar em **"Cadastrar Ação"**, preencha os campos disponíveis:

Campo	Descrição
Objetivo (*)	Defina o título da ação
Medição	Defina a medição para monitorar
Detalhamento	Detalhe a ação
Resultado esperado	Escreva os resultados esperados da ação
Tipo de responsável	Selecione o tipo de responsável entre: "usuário" ou "grupo"
Responsável	Pesquise usando um "usuário" ou "grupo", dependendo do que foi selecionado no campo Tipo de atribuição, use um "nome", "Número do registro de contribuinte" e a situação: "Ativo", "Inativo" ou "todos os status"

Depois de criar uma ação, você pode: **"Editar"**, **"Excluir"** e **"Selecionar"**.

Monitoramento

Campo	Descrição
Título (*)	Defina um título para o monitoramento
Fator crítico de sucesso (*)	Adicione um fator crítico de sucesso para alcançar sua meta
Tipo de responsável	Selecione o tipo de responsável entre: "usuário" ou "grupo"
Responsável	Pesquise usando um "usuário" ou "grupo", dependendo do que foi selecionado no campo Tipo de atribuição, use um "nome", "Número do registro de contribuinte" e a situação: "Ativo", "Inativo" ou "todos os status"
Métrica	Defina a métrica do monitoramento
Medição	Defina a medição do monitoramento
Relatórios	Defina o relatório do monitoramento
KPI (*)	Defina um título para KPI e selecione "importar" para adicionar

Depois de criar um monitoramento, você pode: **"Editar"**, **"Excluir"** e **"Selecionar"**.

9. Para criar um relatório, clique em **"Gerar relatório"** e abrirá outra página, gerando o relatório desejado.

10. Clique em **"Gravar"**.

5.14.3. Requisito de Nível de Serviço

O **Requisito de Nível de Serviço (RNS)** ou, em inglês, *Service Level Requirement (SLR)* é o requisito do cliente para um serviço de TI com base nos objetivos de negócio e é usado para negociar as metas de nível do serviço.

Esta funcionalidade disponibiliza ações diversas, tais como, incluir, alterar e excluir um requisito de nível de serviço.

Antes de Começar

Para cadastrar um requisito de nível de serviço:

☒ É necessário cadastrar anteriormente um colaborador.

Procedimento

Pesquisar RNS

2. Aparecerão os filtros disponíveis para procurar o RNS, caso você queira encontrar um RNS já criado ou editando um.

Filtro	Descrição
Assunto	Você pode pesquisar pelo assunto do RNS, descrito na fase de criação.
Situação	Você pode pesquisar pelo status do RNS: ativo, inativo, planejamento ou em revisão

3. Depois de usar os filtros para procurar a RNS, ela aparecerá na lista abaixo dos filtros, mostrando seu Assunto e Situação. As ações disponíveis para o RNS são:

Ação	Descrição
Editar	Se você desejar alterar ou visualizar qualquer informação da RNS. Os campos são os mesmos da criação
Excluir	Se você desejar excluir o RNS

Registrar/Editar RNS

4. Clique em **"Novo"** para criar um novo RNS ou em **"Editar"** para editar as informações de um RNS já criado.

Campo	Descrição
Solicitante (*)	O solicitante do RNS
Requisitado em (*)	Defina a data de quando a requisição foi criada
Situação (*)	Selecione o status da requisição. Temos as opções: Ativo, Inativo, Planejamento e Em revisão
Assunto (*)	Informe o assunto do RNS
Detalhamento (*)	Forneça todos os detalhes sobre o requisito de nível de serviço que você está criando

(*) Indica campos obrigatórios.

Salvar

5. Depois de concluir todas as informações necessárias para o RNS, você terá as seguintes ações:

Ação	Descrição
Criar SLA a partir deste requisito	Este campo aparece quando o RNS já está criado e você deseja editá-lo. É possível criar um SLA já vinculado ao RNS
Gravar	Para criar o RNS ou alterá-la quando o estiver editando
Limpar	Para retornar os campos para o padrão
Excluir	Para excluir o RNS

5.14.4. Avaliação de Fornecedor

Com o gerenciamento de nível de serviço é possível **verificar graficamente o desempenho do fornecedor, por serviço cadastrado**.

Antes de Começar

- ☒ Para se obter gráficos completos é necessário cadastrar previamente pelo menos um fornecedor e serviços.

Procedimento

1. Selecione um fornecedor;
2. Clique em "**Pesquisa**".

5.14.5. Avaliação de SLA

Segundo a ITIL, um **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** ou, em inglês, *Service Level Agreement (SLA)*, é um acordo estabelecido entre o provedor de serviços de TI e um cliente.

O ANS descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente.

Esta funcionalidade tem por objetivo **gerar informações de acordo de nível de serviço** que auxiliarão na confecção de plano de qualidade.

Antes de Começar

- ☒ As informações geradas nesta funcionalidade dependem de um cadastro prévio de SLA.

Procedimento

- 1.
2. Clique em "**Gerar Informações**".

5.14.6. Acordo de Nível de Serviço

Essa funcionalidade permite **registrar o acordo de nível de serviço dos tipos:**

- **Disponibilidade;**
- **Tempo (por fases); e**
- **informações diversas capturadas de outras fontes.**

Após os N minutos (informado no tempo de ação) e caso não tenha realizado nenhuma ação na solicitação do serviço vinculado a este SLA, o sistema atribuirá a prioridade e escalará o grupo para execução da solicitação do serviço.

Esta função disponibiliza ainda ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir um acordo de nível de serviço.**

Antes de Começar

- ☒ Requer a definição prévia da prioridade, do grupo, da unidade, do usuário;
- ☒ Além de ter definido os modelos de e-mail e requisitos de acordo de nível de serviço.

Procedimento

1. Clique na guia desejada (**Pesquisar/Cadastrar**) e as ações:

Função	Descrição
Gravar	Salvar o novo SLA
Excluir	Excluir o SLA editado
Limpar	Limpar os campos do formulário

IMPORTANTE!

Se o tipo de contrato inserido for **Tempo** (por fases), defina os **prazos do SLA** (contrato de nível de serviço), levando em consideração a **prioridade**. A prioridade vai de 1 a 5, sendo 1 o nível mais alto e 5 o mais baixo.

3. Clique em "**Gravar**".

Pesquisar

4. Selecione o SLA para pesquisa:

Filtro	Descrição
Título	O título para pesquisar
Situação	Ativo/inativo
Tipo de acordo	"Tempo (por fases)", Disponibilidade, "informações diversas capturadas de outras fontes"
Grid	O SLA pesquisado com os critérios com o botão de seleção, Título, Situação ("A" Ativo ou "I" Inativo) Data de Início, Data de Término, Data da Avaliação

Cadastrar

Dados básicos

1. Preencha os dados básicos do SLA:

Campos de dados Básicos	Descrição
Título do acordo (*)	Título de identificação do SLA
Tipo de acordo (*)	"Tempo (por fases)", Disponibilidade, "Informações diversas capturadas de outra fontes"
Sazonalidade	Descreva se este SLA será usado periodicamente
Impacto	Defina o impacto do SLA entre "Alto", "Baixo" e "Médio"
Urgência	Defina a urgência do SLA entre "Alta", "Baixa" e "Média"
Mudar impacto/urgência	Informe se o impacto ou urgência pode ser alterado em um registro de Incidente ou Requisição de Serviço (Sim ou Não)
Situação	Ativo/Inativo
Descrição do acordo	Descrição relevante para usar o SLA
Escopo do acordo	Escopo do SLA
Data de início (*)	Defina a data de início do SLA
Data fim	Defina a data de fim do SLA (obrigatório se o campo sazonalidade estiver marcado)
Avaliar em	Defina a data para avaliar o SLA
Contatos	Contato do SLA

 **Nota: "Escopo - Mudar períodos de blackout"** - Gerenciamento de mudanças para fornecer acesso aos detalhes do contrato de nível de serviço, janelas de implementação, períodos de blackout e requisitos de disponibilidade.

Alvos

2. Preencha os **alvos de tempo publicados para este SLA**

Para prioridade	A prioridade vai de 1 a 5, sendo 1 a mais alta prioridade e 5 a mais baixa
Hora de captura	Informe a hora de "captura" e "Resolução" do SLA
Minuto de captura	Informe os minutos de "captura" e "resolução" do SLA

Automação

3. Preencha os campos de automação (se necessário):

Campos de automação	Descrição
Tempo de ação	Tempo após um cenário for verdadeiro para a execução de uma ação automática
Prioridade	A nova prioridade que o serviço que será agendado receberá
Grupo	Grupo a quem o atendimento será direcionado após a ação de agendamento
Modelo de E-mail	Template de e-mail utilizado para enviar notificações

⚠ Atenção!

Antes de preencher os campos em "**Automação**", este deverá ser parametrizado corretamente. Portanto, é necessário executar as etapas na regra de escalção da Criação de conhecimento, **exceto o parâmetro 190 que deve ser igual a 'N' neste contexto.**

Prioridades da Unidade

4. Preencha as propriedades da unidade:

Campo	Descrição
Buscar unidade (*)	Para pesquisar a unidade
Unidade (apenas para "Cliente" ou "Específico") (*)	Unidade e sua permissão para o SLA (selecione uma unidade e o sistema criará uma grid com a unidade selecionada e a prioridade atribuída)

(*) Indica campos obrigatórios.

Propriedades do Usuário

5. Preencha as propriedades do usuário:

Usuário (apenas para "Cliente" ou "Específico") (*)	Usuário e sua permissão para o SLA (selecione um Usuário e o sistema criará uma Grade com o funcionário selecionado e sua prioridade atribuída)
---	---

Informação Adicional

Requisitos de Acordo de Nível de Serviço (Vinculação)

Vincule um requisito de nível de serviço para o SLA

- **Data de vinculação*** - Data da vinculação entre o SLA e o requisito de nível de serviço
- **Requisito de SLA*** - Nome do requisito de nível de serviço

(*) Indica os campos obrigatórios.

 **Nota:** As informações serão consolidadas no conhecimento **Avaliação de SLA.**

Contrato do Cliente

O sistema mostrará os contratos vinculados ao SLA em uma Grid (com uma treeview dos serviços do contrato, número, Data do Contrato, Cliente, Fornecedor, Status).

Acordo de Nível Operacional

O sistema mostrará o histórico do SLA em uma Grid (com uma treeview dos serviços do Contrato de Nível Operacional, número, Data do Contrato, Cliente, Fornecedor, Status).

Contrato de Apoio (Terceiros)

O sistema mostrará os contratos vinculados ao SLA em uma Grid (com uma treeview dos serviços do contrato, número, Data do Contrato, Cliente, Fornecedor, Status).

Histórico de Auditoria

O sistema mostrará os contratos vinculados ao SLA em uma grid (com uma treeview de históricos do SLA, título, data de início, data de término, avaliar, status, modificado por, modificado).

A treeview exibirá descrição, escopo, padrão, tipo e prioridade, hora e dados do registro.

Revisar SLA

Informe os dados de revisão para o SLA:

- **Data de revisão*:** A data para a revisão
- **Detalhes da revisão*:** Os detalhes para a revisão
- **Observação:** A observação para revisão
- **Adicionar função**
- **Grid com as revisões**

Plano de Qualidade de Serviços

Informe o Plano de Qualidade de Serviço a ser vinculado ao SLA:

- Plano de qualidade de serviços*
- Adicionar função
- Grid com os planos de qualidade de serviços

5.14.7. Avaliação de Contrato

A Oxygen disponibiliza a **oportunidade de verificar e avaliar o desempenho dos contratos por serviço**.

Antes de Começar

Para a visualização de relatórios mais completos, é necessário:

- ☒ Realizar o cadastro previamente de contratos e atividades.

Procedimento

1. Selecione o contrato desejado;
2. Defina um intervalo de tempo para busca de informações;
3. Clique em "**Gerar Informações**".

5.15. Gerenciamento de Demanda

Apresentação

Segundo a ITIL, **Demanda** é "O processo responsável pelo entendimento, previsão e influência da demanda do cliente por **serviços**. O Gerenciamento de Demanda trabalha com o gerenciamento de capacidade para garantir que o provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida."

"Em um nível estratégico, o gerenciamento de demanda pode envolver análise de padrões de atividade de negócio e perfis de usuário, enquanto, em nível tático, pode envolver o uso de cobrança diferenciada para estimular clientes a usar os serviços de TI em horários menos ocupados ou exigir atividades em curto prazo para responder à demanda inesperada ou à falha de um item de configuração".

5.15.1. Importar Dados de Atributo de Demanda

Esta funcionalidade tem o **objetivo de importar dados de atributo da demanda**.

Procedimento

1. Clique na aba **Importar Dados**;
2. Serão apresentados os modelos de arquivos para orientar na forma e ordem que os dados deverão estar no arquivo;
3. Antes de selecionar o arquivo, verifique se o mesmo está de acordo com o modelo. Leve em consideração os formatos (**.xls**, **.xlsx**, **.xml** ou **.csv**);
4. Clique em **"Escolher arquivo"** para anexar;
5. Clique em **"Enviar"**.

5.15.2. Cadastrar Atributo de Demanda

Esta funcionalidade tem o objetivo de **cadastrar os atributos da demanda** que serão vinculados aos Serviços e Itens de Configuração (IC), disponibilizando para isso ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir atributos de demanda**.

Procedimento

1. Clique na aba **Registrar**;
2. Preencha os campos disponibilizados;
3. Clique em "**Gravar**".

5.16. Gerenciamento de Disponibilidade

Apresentação

Segundo a ITIL, a **Disponibilidade** é definida como a "**Habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar a sua função acordada, quando requerido**". A disponibilidade é determinada pela confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço, desempenho e segurança."

Já o **Gerenciamento de Disponibilidade** é compreendido como "**A prática responsável por garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio**", de uma maneira mais efetiva em custo e mais oportuna."

O **Gerenciamento de Disponibilidade** "define, analisa, planeja, mede e melhora todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI e garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis, etc. de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço, acordadas para disponibilidade".

A disponibilidade será calculada baseada no Acordo de Nível de Serviço do tipo "disponibilidade" vinculado ao IC ou serviço, seus calendários e contratos, onde nesses acordos são definidas as metas de disponibilidade.

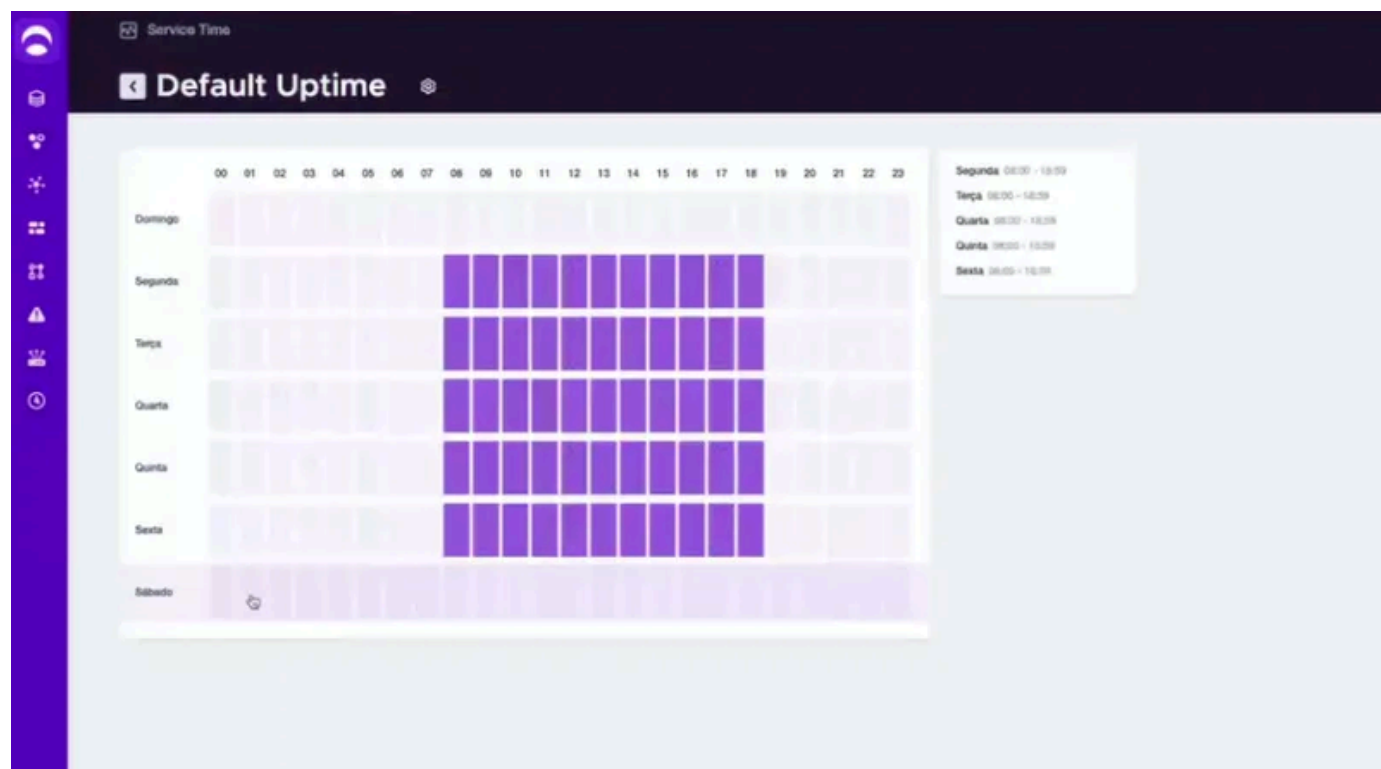
Dentro da prática de disponibilidade, é possível verificar as opções da guia no painel:

Guias	Descrição
Item de configuração	O sistema gera um relatório de item de configuração de: Disponibilidade por período, Disponibilidade total, Ocorrências de indisponibilidade
Grupo Item Configuração	O sistema gera um relatório de grupo de itens de configuração de: Disponibilidade por período, Disponibilidade total, Ocorrências de indisponibilidade
Grupo de disponibilidade	O sistema gera um relatório do grupo de disponibilidade de: Disponibilidade por período, Disponibilidade total, Ocorrências de indisponibilidade
Serviço	O sistema gera um relatório do serviço de: Disponibilidade por período, Disponibilidade total, Ocorrências de indisponibilidade

Na interrupção planejada de um serviço, as informações das guias vêm da Mudança/Liberação/Incidente e a indisponibilidade será obtida para a prática de monitoração e gerenciamento de evento.

Além disso, o relatório será exibido na prática de gerenciamento de disponibilidade referente ao tipo de IC ou grupo de serviços.

5.16.1. Tempo de Serviço



5.16.2. Verificar a Disponibilidade de Serviço

Esta funcionalidade tem por objetivo **verificar a disponibilidade de grupo de ICs**.

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ O cadastro prévio do grupo de disponibilidade;
- ☒ Faz-se necessário também vincular o calendário, o acordo de nível de serviço do tipo "**Disponibilidade**" e o custo por hora de indisponibilidade ao item de configuração, ao grupo de item de configuração e ao contrato do serviço.

Procedimento

1. Clique na guia **Grupo Item de Serviço**;
2. Aperte no símbolo "+", localizado na área "**Filtros**", para buscar o grupo de IC desejado;
3. Poderão ser adicionados vários itens, quantos desejar, para verificação;
4. Depois de adicionar o serviço, você poderá atualizar os gráficos apresentados, após esse campo, clicando em "**Atualizar gráficos**";
5. Verifique as informações em **Disponibilidade por período**. Você poderá definir o período que deseja e clicar em "**Atualizar**" para visualizá-lo;
6. Verifique as informações em **Disponibilidade total**. É possível definir o período que deseja e clicar em "**Atualizar**" para visualizá-lo. Você também poderá fazer o download clicando em "**Salvar tabela**". Ao clicar nas fatias do gráfico, é possível ver os detalhes sobre a distribuição de tempo do IC: Disponível, Indisponível e Mudança programada. No gráfico, no final dessa seção, haverá as seguintes informações:

Informação	Descrição
Nome	O nome do serviço
Disponibilidade	O número total de disponibilidade do serviço
Acordo de Disponibilidade	Apresenta o total do acordo de disponibilidade
Diferença de Disponibilidade	Apresenta a diferença total da disponibilidade
Tempo de indisponibilidade	O tempo de indisponibilidade
Custo por hora de indisponibilidade	Apresenta o custo por hora de indisponibilidade
Custo total de indisponibilidade	O total do custo de indisponibilidade

8. Verifique as informações em **Ocorrências de indisponibilidade**. Você pode definir o período desejado e clicar em "**Atualizar**" para visualizá-lo. Também é possível fazer o download, clicando em "**Salvar tabela**".

5.16.3. Verificar Disponibilidade de Grupo de Disponibilidade

Esta funcionalidade tem por objetivo verificar a **disponibilidade de grupo de disponibilidade**.

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ O cadastro prévio do grupo de disponibilidade;
- ☒ Faz-se necessário também vincular o calendário, o acordo de nível de serviço do tipo "**Disponibilidade**" e o custo por hora de indisponibilidade ao item de configuração, ao grupo de item de configuração e ao contrato do serviço.

Procedimento

1. Clique na guia **Grupo Item de Grupo de Disponibilidade**;
2. Aperte no símbolo "+", localizado na área "**Filtros**", para buscar o grupo de IC desejado;
3. Poderão ser adicionados vários itens, quantos desejar, para verificação;
4. Depois de adicionar o grupo de disponibilidade, você poderá atualizar os gráficos apresentados após esse campo, clicando em "**Atualizar gráficos**";
5. Verifique as informações em **Disponibilidade por período**. Você pode definir o período que deseja e clicar em "**Atualizar**" para visualizá-lo;
6. Verifique as informações em **Disponibilidade total**. Você poderá definir o período que deseja e clicar em "**Atualizar**" para visualizá-lo. Também é possível fazer o download, clicando em "**Salvar tabela**". Você poderá clicar nas fatias do gráfico para ver os detalhes sobre a distribuição de tempo do IC: Disponível, Indisponível e Mudança programada. No gráfico, no final dessa seção, haverá as seguintes informações:

Informação	Descrição
Nome	O nome do grupo de disponibilidade
Disponibilidade	O número total de disponibilidade do grupo de disponibilidade
Acordo de Disponibilidade	Apresenta o total do acordo de disponibilidade
Diferença de Disponibilidade	Apresenta a diferença total da disponibilidade
Tempo de indisponibilidade	O tempo de indisponibilidade
Custo por hora de indisponibilidade	Apresenta o custo por hora de indisponibilidade
Custo total de indisponibilidade	O total do custo de indisponibilidade

8. Verifique as informações em **Ocorrências de indisponibilidade**. Você poderá definir o período desejado e clicar em "**Atualizar**" para visualizá-lo. Também é possível fazer o download, clicando em "**Salvar tabela**".

5.16.4. Verificar Disponibilidade de Grupo de IC

Esta funcionalidade tem por objetivo **verificar a disponibilidade de grupo de ICs**.

Antes de Começar

A verificação dessa disponibilidade requer:

- ☒ O cadastro prévio do grupo de disponibilidade;
- ☒ Faz-se necessário também vincular o calendário, o acordo de nível de serviço do tipo "**Disponibilidade**" e o custo por hora de indisponibilidade ao item de configuração, ao grupo de item de configuração e ao contrato do serviço.

Procedimento

1. Clique na guia **Grupo Item de Configuração**;
2. Clique no símbolo "+", localizado na área **"Filtros"**, para buscar o grupo de IC desejado;
3. Poderão ser adicionados vários itens, quantos desejar, para verificação;
4. Verifique as informações nas áreas **Disponibilidade por período**, **Disponibilidade total** e **Ocorrências de indisponibilidade**, utilizando os filtros de período;
5. Para download da tabela de disponibilidade total e/ou ocorrências de indisponibilidade, clique no botão **"Salvar tabela"**, disponibilizado em cada área.

5.16.5. Verificar Processo de Disponibilidade

Essa funcionalidade tem como objetivo **verificar a disponibilidade do IC**.

O **Processo de Disponibilidade** captura informações de incidentes, liberações, mudanças e eventos para realizar a projeção da disponibilidade dos serviços e eventos.

O relatório **Criação de indicadores de processo de disponibilidade** refere-se ao relacionamento entre o CMDB e Eventos, como uma base de informações, por meio da associação com o item de configuração, grupos de ICs, grupos de disponibilidade e serviços. Os relatórios facilitam a capacidade de calcular a confiabilidade de componentes e serviços, em termos de metas de disponibilidade acordadas.

Os dados armazenados na ferramenta podem ser acessíveis para análise, tendências e relatórios, usando a ilustração gráfica dos resultados da análise de falhas de IC, em uma janela contínua de 12 meses.

Os relatórios criados no processo de disponibilidade são:

- **Disponibilidade por período:** Este relatório retornará Nome do IC, Grupo ou Serviço, % de Disponibilidade Medida, Disponibilidade Concordada; Diferença entre disponibilidade medida e acordada, tempo de inatividade, custo por hora de inatividade e custo total de inatividade.
- **Tempo total de disponibilidade, tempo de inatividade total e mudanças programadas;**
- **Ocorrências de Indisponibilidade;**
- **Janela de 12-meses.**

Todos os relatórios podem ser exportados para Excel.

Além dos relatórios relatados, também existem relatórios de gerenciamento disponibilizados pelo BI do **Oxygen**. São eles:

- **Tempo médio para reparo** (tempo de inatividade);
- **Tempo médio entre falhas** (tempo de atividade);
- **Tempo médio entre Incidentes;**
- **Número de degradações de Serviços;**
- **Tempos de tratamento/resolução de incidentes.**

Antes de Começar

É necessário:

- ☒ O cadastro prévio do grupo de disponibilidade.
- ☒ Faz-se necessário também vincular o calendário, o acordo de nível de serviço do tipo "**Disponibilidade**" e o custo por hora de indisponibilidade ao item de configuração, ao grupo de item de configuração e ao contrato do serviço.

Procedimento

1. Clique na guia **Item de Configuração**;
2. Clique no símbolo "+", localizado na área "**Filtros**", para buscar o IC desejado;
3. Poderão ser adicionados vários itens, quantos desejar, para verificação;
4. Depois de adicionar o IC, você poderá atualizar os gráficos apresentados após esse campo, clicando em "**Atualizar gráficos**";

5. Verifique as informações em **Disponibilidade por período**. Você poderá definir o período que deseja e clicar em **"Atualizar"** para visualizá-lo;
6. Verifique as informações em **Disponibilidade total**. É possível definir o período que deseja e clicar em **"Atualizar"** para visualizá-lo. Também existe a possibilidade de fazer o download clicando em **"Salvar tabela"**. Você poderá clicar nas fatias do gráfico para ver os detalhes sobre a distribuição de tempo do IC: Disponível, Indisponível e Mudança programada. No gráfico, no final dessa seção, haverá as seguintes informações:

Informação	Descrição
Nome	O nome do grupo de IC
Disponibilidade	O número total de disponibilidade de IC
Acordo de Disponibilidade	Apresenta o total do acordo de disponibilidade
Diferença de Disponibilidade	Apresenta a diferença total da disponibilidade
Tempo de indisponibilidade	O tempo de indisponibilidade
Custo por hora de indisponibilidade	Apresenta o custo por hora de indisponibilidade
Custo total de indisponibilidade	O total do custo de indisponibilidade

8. Verifique as informações em **Ocorrências de indisponibilidade**. É possível definir o período desejado e clicar em **"Atualizar"** para visualizá-lo. Também é possível fazer o download clicando em **"Salvar tabela"**.

5.16.6. Cadastrar Grupo de Disponibilidade

Esta funcionalidade tem por objetivo **agrupar itens de configuração para gerar índice de disponibilidades**.

Para isso, são disponibilizadas ações diversas, como: **incluir, alterar e excluir um grupo de disponibilidade**.

Antes de Começar

☒ É necessário registrar o calendário previamente.

Procedimento

1. Preencha os campos disponíveis na aba **Cadastro**:

Campo	Descrição
Nome (*)	Identifique o grupo de disponibilidade por um nome
Calendário (*)	Campo para pesquisar por um calendário para registrar no grupo de disponibilidade
Custo por hora de indisponibilidade (*)	Para colocar o custo para as horas de indisponibilidade
Acordo de disponibilidade (percentual)(*)	Indique a porcentagem do contrato de disponibilidade

(*) Indica campos obrigatórios.

3. Para vincular um item de configuração, clique em **"Pesquisar item de configuração"** e será apresentada uma caixa na qual você poderá encontrar o IC desejado.

Depois de selecionar o IC, você terá as seguintes opções:

Opção	Descrição
Visualizar	Pode acessar as informações do IC, com suas informações gerais e relacionamentos
Excluir	Pode excluir o IC selecionado

4. Depois de selecionar o IC para ser vinculado, será possível realizar as seguintes ações:

Ação	Descrição
Gravar	Para salvar o grupo de disponibilidade
Excluir	Para excluir um grupo de disponibilidade já existente
Limpar	Para voltar os campos disponíveis para o padrão

(*) Indica campos obrigatórios.

5. Na guia **Pesquisar**, é possível procurar um grupo de disponibilidade já registrado.

Para isso, existem as seguintes ações:

Ação	Descrição
Pesquisar	Para pesquisar todos os grupos de disponibilidade registrados
Limpar	Para voltar os campos disponíveis para o padrão

 **Dica:** Quando procurar um grupo de disponibilidade, ele será listado abaixo dos botões de ações. Ao clicar nele, você retornará à guia "**Registrar**", sendo possível editar esse grupo.