



INDÍCE

1. COMO ACESSAR	3
2. SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO	4
2.1. ABRIR/NOVA	4
2.1.1. Solicitante/Equipamento	5
2.1.2. Pedido	19
2.1.3. Andamento da SS	42
2.2. Monitorar SS	55
2.3. FILTROS MONITORAMENTO	77
3. ORDENS DE SERVIÇO	84
3.1. Abrir/Nova OS	84
4. CONSULTA	85
4.1. BEM PATRIMONIAL	85
4.2. ATENDIMENTOS A SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS	86
4.3. Solicitações Relacionadas/Apensadas	87
4.4. HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO	90
4.5. OS'S VINCULADAS A ORGÃOS EXTERNOS AO DEAPS	91
5. RELATÓRIOS	93
5.1. Solicitações Agendadas para Atendimento	93
5.2. ORDENS DE SERVIÇO POR SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	95
5.3. CADASTRO DE SERVIÇOS TÉCNICOS	96
5.4. CADASTRO DE SERVIÇOS DE USUARIOS	98
5.4.1. Serviços de Osuanos	98
5.4.2. Orgaos por Serviço de Osdano	
5.5. SOLICITAÇÕES PARA PESQUISA DE QUALIDADE	101
5.6. TOTAL DE SS'S / OS'S ATENDIDAS	102
5.6.1. Por Órgão Solucionador e Sistema	102
5.6.2. Por Órgão Solucionador e Funcionário	104
5.6.3. Por Serviço Técnico	105
5.7. PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM SS	106
5.8. I OTAL DE SOLICITAÇÕES CADASTRADAS	107
5.9. SOLICITAÇÕES DA PRESIDENCIA	100
5.10. SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS	109
5.11.1. Disponibilidade dos Circuitos de Comunicação	110
5.11.2. Interrupções dos Circuitos de Comunicação	111
5.11.3. Quantidade de Chamados de Hardware Atendidos	112
5.11.4. Número de Atendimentos por Funcionário	113
5.11.5. Índice de Produtividade dos Técnicos	115
5.12. TEMPO DE ATENDIMENTO	116
5.13. SITUAÇAO DAS SS'S POR COMARCA	120

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	2 de 121



SISTEMA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÕES - SICS

O **Sistema de Controle de Solicitações – SICS** tem por finalidade o registro de *Solicitações de Serviços - SS* demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, e o conseqüente encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do Tribunal. Além disso, o sistema permite o gerenciamento e a movimentação dessas *Solicitações de Serviço - SS* entre os órgãos solucionadores, assim como a criação de *Ordens de Serviço - OS* por esses órgãos, para controle interno dos atendimentos técnicos prestados.

1. COMO ACESSAR

Para acessar o sistema, basta um duplo clique no ícone do **SICS** localizado na área de trabalho do computador. Será exibida então uma janela de **Login**. Nesta janela, o campo **Usuário** deve ser preenchido com o login de acesso ao **SICS**, e o campo **Senha** com a respectiva senha de acesso ao sistema. Em seguida, devese selecionar o órgão de acesso através do campo **Órgão** (caso o usuário se encontre cadastrado por mais de um órgão solucionador, o campo será preenchido automaticamente com aquele através do qual o sistema foi acessado mais recentemente). Selecionado o órgão, basta um clique no botão **Ok**, e será aberta a tela inicial do sistema.

kg Login		×
	SICS	
	Sistema de Controle de Solicitações	
	Tribunal de Justiça/RJ	
	Versão: 1.24 27/04/2012 16:17	
Usuário:		
Senha:		
Órgão:		┓
	<u> </u>	

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	3 de 121



2. SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

2.1. Abrir/Nova

Ao se clicar na opção Abrir/Nova o sistema exibirá a tela de Cadastro de Solicitações de Serviços.

	SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaç	ões [SES	FI], SEGCE,	SESFI			
Γ	Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Sair
F	Abrir/Nova	Ctrl+S						
	Monitorar SS	Ctrl+M						
L	Filtros Monitoramer	nto Ctrl+F						

Para cadastrar uma Solicitação de Serviço, deve-se clicar no botão Novo.

Cadastro de Solicitac	ões de Servicos				×
NºSS: 2012	2.0 RS	Situação Local :			Área : Informática - DC 💌
Data Criação :		Motivo :	v	Solicitação Externa	
Agendar Início:	5/07/2012 00:00 🕂	Situação Geral :	v	Empresa :	2
Data Retroativa : 🛄 05	5/07/2012 00:00 🚍	Urgência de :		Nº OS Externa:	
		Assunto :		M	CS CS
Solicitante/Equipame	nto Pedido Andame	nto da SS			
Tipo :	V		🗖 Usuário Externo		
Cód. Bem :					No.
Telefone : () · Origem		Doc. Origem :	Contato :	
Func.Solicitante :				2	
Órg.Solicitante :					2
Obs:					н рн
Localização					
Órgão :					2
Local:					2
Endereço :				🙄 Cidade :	
Detalhes do Equipam	ento				
Marca :				Modelo :	
Contrato :			Nome	e da Máquina :	2
Plaqueta :	2	Equipa :	Nº/ S :	Lacre :	
Gravar	Novo	Cancelar	Imprimir His	tórico Excluir	Sair

Nesse momento a tela habilita os campos para que sejam informados os dados referentes à solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	4 de 121



A tela de cadastro é composta de 3 sub-telas, a saber: **Solicitante/Equipamento**, **Pedido** e **Andamento da SS**, as quais iremos abordar a seguir.

2.1.1. Solicitante/Equipamento

A seguir iremos abordar todos os campos da tela.

Solicitante/Equipa	mento Pedido Andamento da SS
Tipo :	EQUIPA
Cód. Bem :	
Telefone :	Drigem : TELEFONE Doc. Origem : Contato :
Func.Solicitante :	2
Órg.Solicitante :	2
Obs :	H III
Localização ——	
Órgão :	?
Local :	2
Endereço :	Cidade :
Detalhes do Equip	amento
Marca :	Modelo :
Contrato :	Nome da Máquina :
Plaqueta :	Equipa: Nº/S: Lacre:
Grav	ar <u>N</u> ovo Cancelar Imprimir Histórico Excluir Sair

- Código do Bem – Refere-se ao número do item do equipamento que está localizado ao lado do código de barras da etiqueta anexada pelo DEPRO. Deve-se lançar o código e em seguida pressionar a tecla Enter.

Caso já exista uma solicitação criada para esse código com a situação Não Iniciada, o sistema emite um aviso informando o número da solicitação e a possibilidade de consulta e/ou alteração da solicitação.

SICS	×
?	Este equipamento está associado a SS nº 20081000117 com a situação: Não Iniciada. Você deseja consultar/alterar essa Solicitação já existente ?
	<u>Sim</u> <u>N</u> ão

Nesse caso a opção será **Não** para darmos prosseguimento à criação de uma nova solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	5 de 121



Solicitante/Equipa	amento Pedido) Andamento da SS				CS CS
Tipo :	EQUIPA		🗖 Usuário	Externo		635677
Cód. Bem :	635677	PENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB	HD160GB DVDR	W PLANA 17		
Telefone :	(21)3133-291	1 Origem :	Doc. Origem :		Contato :	
Func.Solicitante :					?	
Órg.Solicitante :						?
Obs :					-	т 🔲 рн
Localização ——	,					
Órgão :	4657	DGTEC-DEPRO-DIEST - ESTO	QUE (Comarca da	Capital)		2
Local :	11389	DGTEC-DEPRO.DIEST.ESTOQ	UE MICROS			😤 Div
Endereço :	AVENIDA ER/	ASMO BRAGA, 115-CENTRO			Cidade : RIO DE JANEIRO	
Detalhes do Equip	pamento ——					
Marca :	IBM			_	Modelo : 8212-E28	_
Contrato :	MANUTENÇÃ	O DIEST		Nome da N	Máquina : 02VCIV-G02	2
Plaqueta :	TJ-00692631	😦 Equipa :	635677 Nº/ S	: L1AC4HT	Lacre :	
<u>G</u> rav	'ar	Novo Cancelar	Imprimir	Histórico	o Excluir Sa	air

Nesse momento o sistema informa o **Telefone** associado ao equipamento, a **Localização** (Órgão, Local e Endereço) e todos os detalhes técnicos no campo **Detalhes do Equipamento**.

Caso haja alguma discrepância entre as informações apresentadas pelo sistema e o informado pelo usuário, o sistema permite a correção que se faça necessário.

- Origem - Refere-se à forma como a solicitação foi recebida. Ao clicar na seta ao lado do referido campo, será exibida as opções disponíveis como podemos ver abaixo.

Deve-se então selecionar a opção desejada, que será carregada automaticamente no campo origem.

Solicitante/Equipame	ento Pedido Andamento da SS]	
Tipo: E		🔲 Usuário Externo	905038
Cód. Bem : 🤋	05038 CORE 2 DUO IBM M	58 3.0GHZ 2GB HD500GB DVDRW LCD 17	
Telefone : (21)3133-9141 Origem	Doc. Origem :	Contato :
Func.Solicitante :	BALCAI TELEF(•
Órg.Solicitante :	E-MAIL WEB		2
Obs:	OFICIO	/MEMORANDO NUMERADO	- DH
Localização ———	PROCE	SSO ADMINISTRATIVO	
Órgão :	2555 DGTEC - DIVISAO	DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO	2

- Doc. Origem – O preenchimento desse campo somente se fará necessário no caso de a origem da solicitação ter sido através de Oficio/Memorando ou Processo Administrativo.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	6 de 121



- **Contato** – Esse campo foi criado levando em consideração a possibilidade de a pessoa de contato não necessariamente ser a mesma que está fazendo a solicitação.

- No caso da origem "Processo Administrativo", ao lançar o numero do processo no campo "Doc. Origem" e dar um "Enter", o sistema trará as informações sobre funcionário solicitante, órgão solicitante e conteúdo do pedido do processo.

Cadastro de Solicitações de Serviços			x
Nº SS : RS	Situação Local :	v	Área : Informática - DC 💌
Data Criação :	Motivo :		Solicitação Externa
Agendar Início: 🛄 05/12/2011 00:00 🗮	Situação Geral :	T	Empresa :
Data Retroativa : 🔲 05/12/2011 00:00 🖃	Urgência de :	•	Nº OS Externa:
Solicitante/Equipamento Pedido Andam	ento da SS		
Tipo : EQUIPA		🗖 Usuário Externo	635677
Cód. Bem : 635677 PENTIUM	4HT IBM 3.4GHZ 1GB HI	D160GB DVDRW PLANA 1	17
Telefone : (21)3133-2911 Origen	: PROCESSO AD 💌	Doc. Origem : 20111	Contato :
Func.Solicitante :			?
Órg.Solicitante :			2
Obs :			DH
Localização			

- Caso o sistema não identifique um funcionário solicitante no processo, será emitido um aviso sobre a obrigatoriedade de preenchimento dessa informação.

Cadastro de Solicita	ações de Serviços				x
Nº SS :	RS	Situação Local :	V		Área : 🛛 Informática - D(💌
Data Criação :		Motivo :	7	Solicitação Externa	
Agendar Início: 🗔	.05/12/2011 00:00 🗮	Situação Geral :	~	Empresa :	2
Data Retroativa : 📘	05/12/2011 00:00 📼	Urgência de :	•	Nº OS Externa:	
Solicitante/Equipar	nento Pedido Andame	nto da SS		M	
Tipo: Cód. Bem :	EQUIPA	4HT IBM 3.4GHZ 1GB	Usuário Externo	17	635677
Telefone :	(21)3133-2911 Origem	PROCESSO AD	Doc. Origem : 20111	Contato :	
Func.Solicitante :			SICS	×	
Órg.Solicitante : 🏼	2017 SUPER	IOR TRIBUNAL DE JU	JSTICA 🔥 Fa	vor informar solicitante.	?
Obs:					— ВН
Localização				OK	
Órgão :	4657 DGTEC-D	EPRO-DIEST - ESTO	QUE (Comarca da Capital)		2

- Caso o sistema identifique mais de um solicitante no processo, o sistema apresentara uma tela para que se defina um funcionário solicitante.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	7 de 121



Solicitante/Equipamento Pedido A	.ndamento da SS	
Tipo : EQUIPA	🗖 Usuário Externo	635677
Cód. Bem : 635677 PEN	ITIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDRW PLANA 17	
Telefone : ()(Drigem : PROCESSO AD 💌 Doc. Origem : 201182457	Contato :
Func.S Selecionar Personagem d	o Processo Administrativo	
► 4780	MARIA ARMINDA PATRICIO BARROS	FUNCIONARIO
Localiz 5107	NUR 1 - SETOR DE PROTOCOLO	LOCALIZACAO
Enc		
Detalha		-
	Confirmar	Sair
F		

- Solicitante – Deve-se informar a Matrícula sem o prefixo, ou Código do Funcionário no caso de terceirizado e em seguida pressionar a tecla Enter.

- Após a informação do funcionário solicitante, o sistema preencherá o campo "Órg. Solicitante" com o órgão de lotação do funcionário.

Solicitante/Equipa	mento Pedido	Andamento da SS		CS CS
Tipo :	EQUIPA	🔲 Usuário Externo		635677
Cód. Bem :	635677 F	ENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDRW PLANA 17		
Telefone :	(21)3133-2911	Origem : TELEFONE 💌 Doc. Origem :	Contato : Cláudio	
Func.Solicitante :	29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA	ANALISTA JUDICIARIO	
Órg.Solicitante :	3260	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE A SEGUNDA INSTANCIA		?
Obs :				DH
Localização ——				

No caso de não possuir o número da matricula ou do código do funcionário, é possível efetuar uma pesquisa através do botão ² do respectivo campo.

Na tela de pesquisa deve-se informar uma das três opções de pesquisa, **Iniciado por**, **Contendo** ou **Exatamente igual a**, no campo **Localizar** informar o nome desejado e em seguida clicar no botão **Pesquisar**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	8 de 121



🔛 Ajuda		×
Iniciado por	O Contendo O Exatamente igual	а
Localizar claudio		
Código	Descrição	-
▶ T10113	Claudiomar dos Santos	
T10661	Claudio Antonio da Silva	
T2206	Claudio Jorge de Melo	
T2592	Claudio Luiz Soares Pereira	
T3263	Claudio Braz Proença	
T3360	Claudio da Silva Moreira	
T3475	Claudio Santos da Costa	
T4025	Claudio de Jesus Carvalho	
T4291	Claudio Pereira da Silva	
T 4951	Claudio da Silva Souza	
T4967	Claudio Jose Gomes	
T4968	Claudio Luiz de Jesus da Silva	
T5269	Claudio Santiago Castelo Branco	
T5963	Claudio Nonato da Silva Gomes	-
	•	_
	<u>S</u> elecionar <u>P</u> esquisar <u>S</u> air	
		:

Encontrado o nome desejado é preciso selecioná-lo na grid, e em seguida clicar no botão **Selecionar** para que os dados selecionados sejam carregados na tela principal.

Após ser informado o solicitante, o sistema exibe o cargo do funcionário.

Solicitante/Equipar	nento Pedido	Andamento da SS			
Tipo :	EQUIPA	🗖 Usuário Externo		6356	77
Cód. Bem : 🛛	635677 PE	ENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDRW PLANA 17			
Telefone :	(21)3133-2911	Origem : TELEFONE 💌 Doc. Origem :		Contato : Cláudio	
Func.Solicitante :	29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA	?	ANALISTA JUDICIARIO	
Órg.Solicitante :	3260	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE A SEGUNDA INSTANCIA			?
Obs :				*	он
1 %					

No caso de este possuir alguma especialidade ou cargo de confiança, o botão

estará habilitado e ao clicar nele o sistema exibirá as informações registradas.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	9 de 121





O campo **Órg. Solicitante** também possui a opção de pesquisa tal qual o campo solicitante.

Solicitante/Equipa	amento Pedido	Andamento da SS		
Tipo :	EQUIPA		🔲 Usuário Externo	635677
Cód. Bem :	635677 F	'ENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB	HD160GB DVDRW PLAN	A17
Telefone :	(21)3133-2911	Origem : TELEFONE	Doc. Origem :	Contato : Cláudio
Func.Solicitante :	29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA		ANALISTA JUDICIARIO
Órg.Solicitante :	3260	DGTEC - SERVICO DE SUPO	RTE A SEGUNDA INSTAN	NCIA ?
Obs :				С П
Localização ——				
Órgão :	4657	DGTEC-DEPRO-DIEST - ESTOC	QUE (Comarca da Capital)	2
Local :	11389	DGTEC-DEPRO.DIEST.ESTOQ	UE MICROS	Div
Endereço :	AVENIDA ERA	SMO BRAGA, 115-CENTRO		Cidade : RIO DE JANEIRO
Detalhes do Equip	pamento ——			
Marca :	IBM			Modelo: 8212-E28
Contrato :	MANUTENÇÃO	DIEST	Non	ne da Máquina : 02VCIV-G02
Plaqueta :	TJ-00692631	👱 Equipa: 🛛 🖲	635677 Nº∕S: L1AC	4HT Lacre :
Grav	ar i	lovo Cancelar	Imprimir H	listórico Excluir Sair

Para o preenchimento do campo observação é possível digitar diretamente no campo e ao término da digitação clicar no botão para que seja incluída a Data, Hora e Login do funcionário que está registrando a observação.

Outra opção é clicar no botão 🛄 onde sistema exibirá a tela para inclusão da informação necessária.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	10 de 121



Campo de Observação	
TESTE.	
Tamanho da Fonte:	<u>S</u> air

Após o lançamento da observação desejada, ao clicar no botão **Data/Hora** o sistema incluirá a Data, Hora e o Login de quem está criando a SS, em seguida basta clicar no botão **OK** para que as informações sejam carregadas na tela principal.

Solicitante/Equipar	mento Pedido	Andamento da SS	K A A K CS
Tipo :	EQUIPA 🔽	Usuário Externo	635677
Cód. Bem :	635677 PEN	TIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDRW PLANA 17	
Telefone :	(21)3133-2911	Origem : Nº Doc. Origem :	Contato :
Solicitante :	29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA	ANALISTA JUDICIARIO
Org Favorecido :	2	CAPITAL 2 VARA CIVEL (Comarca da Capital)	2
Obs	TESTE.		÷ 🔲 он

Para visualizar toda a informação contida no campo observação, basta clicar no botão , ou utilizar as setas para cima ou para baixo localizadas ao final do campo.

A seguir vamos abordar outra ferramenta referente ao Código do Bem.

O campo **Cód. Bem** pode ser preenchido também através do botão com uma figura de monitor - **I** localizado à sua direita:

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	11 de 121



Cadastro de Solicitações de Serviços	X
Nº SS : Situação Local : 💌	Área : Informática - DC
Data Criação : Motivo : Solicita	ição Extema
Agendar Início: 🛄 29/07/2009 00:00 🚔 Situação Geral : 💽 🕅 Em	presa :
Data Retroativa : 29/07/2009 00:00 Urgência de : Nº OS	Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS	
Tipo : EQUIPA 🔽 🔽 Usuário Externo	635677
Cód. Bem : 635677 PENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDRW PLANA 17	
Telefone : (21)3133-2911 Origem : ▼ № Doc. Origem :	Contato :
Solicitante : 29306 CLAUDIO VIANNA DA SILVA ?	ANALISTA JUDICIARIO
Org Favorecido : 2 CAPITAL 2 VARA CIVEL (Comarca da Capital)	?
Obs : TESTE.	н
Detalhes do Equipamento	
Local : 4302010 2.V.CIVEL-GABINETE JUIZ	2
Endereço: AV ERASMO BRAGA 115 3 AND L 1 SL 324 D Cida	de : CENTRO-RJ
Marca : IBM Modelo : 8212-E28	
Contrato : AQ. MICROS/AURIGA Nome da Máquina : 02VCIV-G02	?
Plaqueta : NT 2 Equipa : 635677 Nº/S : L1AC4HT	Lacre :
Gravar Novo Cancelar Imprimir. Histórico	Excluir Sair

Na tela que se segue é possível consultar equipamentos de 2 formas, as quais iremos abordar a seguir.

Na busca de **Equipamentos por Órgão** é necessário informar o **Órgão** desejado, cujos campos podem ser preenchidos com o código do órgão ou com sua descrição.

🛃 Adicionar Equipamentos		
Equipamentos por Úrgão Equipamentos por Código		,
Órgão 📜 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO 💌 🥌	? [
Contas :		
Atualizar a partir do Equipa		
Equipamentos	Nº de Série	Nome da Mágu

Também é possível pesquisar órgãos através do botão 🖭.

Na tela de pesquisa deve-se informar uma das três opções de pesquisa, Iniciado por, Contendo ou Exatamente igual a, no campo Localizar informar o nome desejado e em seguida clicar no botão **Pesquisar**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	12 de 121



🖶 Ajuda		×
Iniciado por	O Contendo O Exatamente igual a	
Localizar dgtec		
Código	Descrição	
3034	DGTEC-DPROD-NDI - NITEROI (Comarca de Niterói)	
3035	DGTEC-DPROD-NDI - NOVA FRIBURGO (Comarca de Nova Fribur	
3036	DGTEC-DPROD-NDI - NOVA IGUACU (Comarca de Nova Iguaçu)	
3037	DGTEC-DPROD-NDI - PETROPOLIS (Regional de Itaipava)	
3038	DGTEC-DPROD-NDI - SAO GONCALO (Comarca de São Gonçalo)	
3039	DGTEC-DPROD-NDI - VOLTA REDOND (Comarca de Volta Redon	
3040	DGTEC-DPROD-NDI - VASSOURAS (Comarca de Vassouras)	
3536	DGTEC - DIVISAO DE EQUIP. EM GARANTIA	
2514	DGTEC - DIVISAO DE ATENDIMENTO E APOIO AO USUARIO	
2268	DGTEC - DIVISAO DE INSTALACAO E SEGURANCA DE SISTEMAS	
▶ 3257	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	
3258	DGTEC - SERVICO DE TELE-ATENDIMENTO	
3260	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE A SEGUNDA INSTANCIA	
3262	DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	-
	<u>S</u> elecionar <u>P</u> esquisar <u>S</u> air	
		:

Encontrado o órgão desejado é preciso selecioná-lo na grid, e em seguida clicar no botão **Selecionar** para que seja carregado na tela principal.

Ao se informar o **Órgão** o sistema exibirá, no campo **Contas**, uma relação de todos os órgãos subordinados àquele informado. No caso do órgão ser um *Serviço*, serão exibidos todos os demais *Serviços* subordinados à mesma *Divisão*:

🔛 Adicionar	Equipamentos	
Equipamento	s por Órgão Equipamentos por Código	
Órgão :	3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	• ?
Contas :	2741500 - DGTEC-DERUS.DISTG.SECOM.SERV SUP COMUNIC	
Equipamen	2741100 - DGTEC-DERUS.DISTG.SESAD.SERV.SUPORTE ADM 2741200 - DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN 2741000 - DGTEC-DERUS.DISTG.DIV SUPORTE TECNICO GE 1725000 - NAO USAR-SOI-DES DIV PROJETOS ESPECIAIS 1745000 - NAO USAR-42742200)SOI-0&M.ATEND SISTEMAS 2741400 - DGTEC-DERUS.DISTG.SESIN.SERV SUPORT INST 2741600 - DGTEC-DERUS.DISTG.SESAF SERV SUP ARR.FIN 1749000 - NAO USAR-SOI-0&M.PROJETOS ESPECIAIS	

Após selecionar o órgão desejado, o sistema mostrará na grid **Equipamentos** a relação dos equipamentos pertencentes ao órgão, identificados por **Item**, **Tombo**, **Descrição**, etc.:

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	13 de 121



	Adic	ionar Equ	iipamentos			
E	Equip	amentos p	or Órgão 🛛 Eq	auipamentos por Código		
	Ó	lrgão :	3257 DGT	EC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO		
	Co	ontas : 27	41100 - DGTE	EC-DERUS.DISTG.SESAD.SERV.SUPORTE ADM		
		A	Atualizar a parti	ir do Equipa		
		_				
	Equ	ipamentos				
	>	Item	Tombo	Descrição	Nº de Série	Nome da 📥
		498823	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17	BRB509012M	DGTEC-SI
		513318	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB4422B9F	DGTEC-SI
		536482	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB44700KQ	DGTEC-SI
		550256	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB4422BBY	DGTEC-SI
		631795	TJ685973	PENTILIM 4HT IBM 3 4GHZ 1GB HD160GB DVDB CDBW 17"	L1AC167	DGTEC-SI

Deve-se então selecionar na grid o equipamento desejado.

Equ	Equipamentos					
	Item	Tombo	Descrição	Nº de Série	Nome da 📥	
	498823	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17	BRB509012M	DGTEC-S	
	513318	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB4422B9F	DGTEC-SI	
	536482	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB44700KQ	DGTEC-SI	
	550256	NT	PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB4422BBY	DGTEC-SI	
	631795	TJ685973	PENTILIM 4HT IBM 3 4GHZ 1GB HD160GB DVDB CDBW 17"	L1AC167	DGTEC-S	
⊡					•	

Em seguida clicar no botão **Incluir**, para que o equipamento selecionado seja incluído na grid inferior.

🔜 Adicionar Equipamentos	
Equipamentos por Órgão Equipamentos por Código	
Contas : 2/41100 - DGTEC-DERUS.DISTG.SESAD.SERV.SUPURTE ADM	
Atualizar a partir do Equipa	
Equipamentos	
Item Tombo Descrição 513318 NT PENTIUM /HT HP 3 26HZ 16B HD1206B CD//8V 17"	Nº de Serie Nome da
536482 NT PENTIUM 4HT HP 3/2GHZ 1GB HD12/0GB CD48X 17"	BBB44700KQ DGTEC-SI
550256 NT PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"	BRB4422BBY DGTEC-SI
631795 TJ685973 PENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDR CDRW 17"	L1AC1GZ DGTEC-SI
632406 TJ685974 PENTIUM 4HT IRM 3 4GHZ 1GB HD160GB DVDB CDBW 17"	LIACITZI DGTEC-SI
Incluir Novo Bernover	
Item Tombo Descrição Nº (de série Nome da Máquina
► 498823 NT PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17 BRB	509012M DGTEC-SESAD15
	•
Ok Sair	

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	14 de 121



Para alguns serviços solicitados por usuários (manutenção preventiva, por exemplo) pode ser necessária a inclusão de mais de um equipamento na **Solicitação de Serviço**. Nesses casos, após a inclusão de cada equipamento na grid inferior da tela, deve-se clicar no botão **Novo**, selecionar um novo equipamento e clicar no botão **Incluir**. Este procedimento deve ser repetido até que todos os equipamentos desejados estejam adicionados na grid inferior.

No caso de existir alguma dúvida quanto aos dados apresentados para o equipamento selecionado, é possível efetuar uma atualização desses dados a partir da base do **Equipa**, bastando para tal clicar no botão **Atualizar a partir do Equipa**.

Adiciona	ar Equ	Jipamentos	5												
Equipamen	ntos p	or Órgão 🛛 E	quipa	mentos po	or Códi	igo									
Óraša												9			
oiyao											<u> </u>	-			
Contas	:										–				
	A	Atualizara pa	rtir do	Equipa											
	_														
Equipam	ientos														
Iter	m	Tombo	De	escrição									Nº de S	érie	Nome da 📥
513	318	NT	PE	NTIUM 4	HT HP	3.2GH	Z 1GB I	HD120G	B CD 48	₩17"			BRB442	289F	DGTEC-SI
550)256	NT	PE	NTIUM 4	IT HP	3.2GH	Z 1GB I	HD120G	B CD 48	₩17"			BRB442	2BBY	DGTEC-SI
632	2406	TJ685974	PE	NTIUM 4	HT IBN	4 3.4GH	IZ 1GB	HD160	GB DVD	R CDF	3W 17"		L1ACOZ	Ľ	DGTEC-SI
642	2584	TJ685976	PE	NTIUM 4	HT IBN	4 3.4GH	IZ 1GB	HD160	GB DVD	R CDF	RW 17''		L1ACOZ	N.	DGTEC-SI
642	2039	TJ685977	PF	NTILIM 4	HT IRN	4.3.4GE	17 1GR	HD160	GR DVD	R CDF	RW 17''		L1AC1X	F,	DGTEC-S
•													/		
				_		1			-			\checkmark			
				Inc	luir			Novo		R	emover				
Item		Tombo	Des	crição								Nº c	le série	N	lome da Máquin
49882	23	NT	PEN'	TIUM 4H1	' HP 3	2GHZ	1GB HD)120GB	DVD-R	CDRW	/48×17	BRB	5090121	vi Di	GTEC-SESAD1
53648	32	NT	PEN'	TIUM 4HT	HP 3	2GHZ	1GB HD)120GB	CD 48X	17''		BRB	44700K	Q DI	GTEC-SESAD1
63179	95	TJ685973	PEN'	TIUM 4HT	IBM (3.4GHZ	1GB H	D160GE	DVDR	CDRV	/ 17"	L1A0	C1GZ	BRB4	4700KQ SAD1
64255	50 '	TJ685975	PEN'	TIUM 4 <mark>HT</mark>	IBM (3.4GHZ	1GB H	D160GE	DVDR	CDRV	/ 17" _	L1A0	COZY _	D	GTEC-SESADO
•															
						OL.	1		C air	1					
					_	UK		_	Sali						

Caso seja necessário remover um equipamento adicionado, deve-se selecionar o equipamento desejado e em seguida clicar no botão **Remover.**

Quando todos os equipamentos desejados estiverem incluídos na grid inferior, basta clicar no botão **Ok**, para que sejam efetivamente incluídos na tela principal da **Solicitação de Serviço**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	15 de 121



🛃 Adic	ionar Eq	uipamento	;						_ [] :
Equip	pamentos	por Órgão 🛛 E	quipamentos por	Código 🛛					
Ó	Irgão : 🗍						•	?	
Co	ontas : 🗍							_	
		Atualizara pa	rtir do Equipa						
	_								
Equ	iipamento	s	r						
	Item 510010	I ombo	Descrição	r up p peuz	1CB UD100		/ 170	Nº de Serie	
	550250	NT	DENTIUM 4H	г на редани пререда	1GP UD1200		N 17 7 179	DDD44220-	
	530236 622406	T ICOE074		г пн э.20 пд г юм рисца	7 1GD HD1200		17 2 CD D17 17"		
	642594	T 1605074	DENTILIM 4H	т IDM 3.40H2 Г IDM 3.40H2	7 1GP HD160				DGTEC-SI
	642606	TJ685977	PENTILIM 4H	LIBM 3.4GH2	2 1GB HD160		3 CDBW 17"		
•								11 ISLUM	▶
			Inclu	uir	Novo		Remover		
	ltem	Tombo	Descrição					Nº de série	Nome da Máquina
4	198823	NT	PENTIUM 4HT H	HP 3.2GHZ 1	GB HD120GB	DVD-R 0	DRW48X17	BRB509012M	DGTEC-SESAD15
5	536482	NT	PENTIUM 4HT H	HP 3.2GHZ 1	GB HD120GB	CD 48X 1	7''	BRB44700KQ	DGTEC-SESAD11
▶ 6	631795	TJ685973	PENTIUM 4HT I	BM 3.4GHZ 1	IGB HD160GI	B DVDR (CDRW 17''	L1AC1GZ	DGTEC-SESAD17
•									•
				Ok		Sair			
									,

A utilização da opção **Equipamentos por Código** só é possível desde que se possuam os códigos dos bens que se deseja incluir.

Neste caso deve-se informar o código do bem no respectivo campo e em seguida clicar no botão **Incluir**. Repetir o procedimento para todos os equipamentos a serem incluídos.

Também aqui no caso de existir alguma dúvida quanto aos dados apresentados para o equipamento selecionado, é possível efetuar uma atualização desses dados a partir da base do **Equipa**, bastando para tal clicar no botão **Atualizar a partir do Equipa**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	16 de 121



🔛 Adicionar Equipamentos	
Equipamentos por Órgão Equipamentos por Código	
Tipo : EQUIPA 💌 🛛 Atualizar a partir do Equipa	
Cód. Bem : 594431 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17	1
Incluir Novo Remover	
Item Tombo Descrição Nº de série Nome da 554431 TJC814695 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-B CDBW48X 17 BBB50900H7 DGTEC.5	Máquina SESFI17
Ok Sair	
	.::

Após a inclusão de todos os equipamentos, basta clicar no botão **Ok** para que estes sejam inseridos na **Solicitação de Serviço**.

Após os procedimentos mencionados acima, seja através da tela Equipamentos por Órgão ou Equipamentos por Código, os códigos dos equipamentos (bens) selecionados serão exibidos na grid Solicitante/Equipamento da tela principal da SS, e em uma pequena grid ao lado do botão serão Cód. Bem:

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	17 de 121



Cadastro de Solicitações de Serviços
Nº SS : Rs Situação Local : Area : Informática - DC 💌
Data Criação : Motivo : Solicitação Externa
Agendar Início: 29/07/2009 00:00 😴 Stuação Geral : Empresa : 2
Data Retroativa : . 29/07/2009 00:00 😴 Urgência de : 💌 💌
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS
Tipo : EQUIPA 🔽 🗖 Usuário Externo 635677 🔺
Cód. Bem : 635677 PENTIUM 4HT IBM 3.4GHZ 1GB HD160GB DVDRW PLANA 17
Telefone : [21)3133-2911 Origem : ■ Nº Doc. Origem : Contato :
Solicitante : 29306 CLAUDIO VIANNA DA SILVA ? ANALISTA JUDICIARIO
Org Favorecido : 2 CAPITAL 2 VARA CIVEL (Comarca da Capital)
Obs: TESTE.
Detalhes do Equipamento
Local : 4302010 2.V.CIVEL-GABINETE JUIZ ?
Endereço : AV ERASMO BRAGA 115 3 AND L 1 SL 324 D Cidade : CENTRO-RJ
Marca : IBM Modelo : 8212-E28
Contrato : AQ. MICROS/AURIGA Nome da Máquina : 02VCIV-G02 ?
Plaqueta : NT
Gravar Novo Cancelar Imnómic Históřico Evolvic Cair

<u>OBS</u>.: Se algum dado originalmente vinculado ao equipamento informado (referente aos campos **Descrição do Local**, **Endereço**, **Telefone**, **Cód**. Órgão ou **Contato**) for alterado durante o cadastro de uma nova *SS*, o sistema exibirá uma mensagem no momento da gravação, informando sobre a divergência e discriminando o dado original e o novo dado informado. Se, por exemplo, o Telefone for alterado de (21) 3133-7550 para (21) 3133-7551, ocorrerá à mensagem:

Diverç	gência de	Localização						
Existe divergência na Localização do Equipamento								
Dese	eja contir	nuar com o re <u>c</u>	istro da Solicitação?					
	Item	Telefone	Telefone (Inf.)					
•	594431	(21)3133-7550	(21)3133-7551					
				Sim Não				
					.::			

Optando-se pelo botão **Sim**, o sistema gravará a SS com a alteração feita. Clicando-se na opção **Não**, o sistema retornará à tela de cadastro de SS, descartando a nova informação.

Após a inclusão do(s) equipamento(s) na solicitação, deve-se dar continuidade ao preenchimento da SS como já demonstrado anteriormente.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	18 de 121



No caso de o solicitante ser um usuário externo – um funcionário de serventia extrajudicial, por exemplo – deve-se marcar a opção **Usuário Externo** para que o sistema desabilite o campo **Solicitante**, permitindo a abertura de *SS* para solicitantes que não possuam matrícula de servidor do TJ nem código de funcionário na base de terceirizados. Nestes casos, só será obrigatório o preenchimento, na aba **Solicitante/Equipamento**, dos campos **Contato** (com o nome o usuário externo que está pedindo o atendimento), e **Telefone**, **Órgão** e **Endereço** (com os respectivos dados da serventia extrajudicial ou órgão externo de onde parte a solicitação).

Cadastro de Solicitações de Serviços			X
Nº SS :RS Data Cnação : Agendar Início:29/07/2009 00:00 Data Retroativa :29/07/2009 00:00 Solicitante/Equipamento Pedido Andame	Situação Local : Motivo : Situação Geral : Urgência de : ento da SS	▼ Solicitação Externa ▼ Empresa : ▼ Nº OS Externa:	Area : Informática - DC V
Tipo : EQUIPA	Vusua	ário Externo	
Cód. Bem :			
Telefone : (21)3133-3333 Origem	: Nº Doc. Orig	em : Contato :	
Solicitante :		2	
Org Favorecido : 1 CAPIT	AL 1 VARA CIVEL (Comarca da Capital)	?
Obs :			т он
Detalhes do Equipamento			
Local : 2531010 DGJUR-	DEINP.DIMAN.GABINETE		?
Endereço : Endereço teste		Cidade :	
Marca :	Mode	lo :	
Contrato :	Nome da Máquir	na :	?
Plaqueta : 2	Equipa : Nº/	S : Lacr	e:
Gravar Novo	Cancelar Imprimir	Histórico Exclu	ir Sair

2.1.2. Pedido

Na tela **Pedido** é feito o registro dos serviços solicitados pelo usuário. Os pedidos são formados por até quatro níveis, que partem de um 1º nível mais abrangente e vão crescendo em grau de especificação.

Para registrar um novo pedido é preciso clicar no botão **Novo**, para que os campos a serem preenchidos sejam habilitados.

O campo **Pesquisa** permite a consulta de serviços a partir do último nível da hierarquia, essa consulta pode ser efetuada através do código do serviço, pela descrição ou através do botão **P**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	19 de 121	



Cadastro de Solicitações de Serviços	<u>×</u>
Nº SS : RS Situação Local :	Área : Informática - DC 💌
Data Criação : Motivo : 📃	Solicitação Externa
Agendar Início: 🛄 05/12/2011 00:00 😴 Situação Geral :	Empresa:
Data Retroativa : 🗐 05/12/2011 00:00 🚍 Urgência de :	Nº OS Externa:
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS	K ← F K CS
🖊 Pesquisa: 🔰 solicitação 🤶	Qtd : 📘 💼 🗖 Solucionado pelo SETEL
1ºNível:	Observação :
2º Nível:	
3º Nível	DH
4º Nível:	
Andamento	
Órgão:	
Incluir Alterar Novo	Remover
	Sistema Software Quantidade
	Þ
Gravar Novo Cancelar Imprimir H	istórico Excluir Sair
	E Martini

No exemplo acima foi digitada a palavra "**solicitação**" em seguida dado um **Enter**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	20 de 121



🖶 Ajuda		×
C Iniciado por	Contendo Exatamente igual a	
Localizar: solici	tação	
Código	Descrição	
00338	SOLICITAÇÃO DE TREINAMENTO	L
00502	SOLICITAÇÃO DE INSTALAÇÃO DO EMULADOR (MICRO ESPECÍ	L
00390	SOLICITAÇÃO DE ACESSO À VEP	L
00357	SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO DE CÓDIGO PARA ÓRGÃO EXTERN	L
00358	SOLICITAÇÃO DE HABILITAÇÃO DE CÓDIGO DA SERVENTIA PA	L
00391	SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO EDOF	L
00017	SOLICITAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE APLICATIVO (MICRO ESPECÍ	L
00027	SOLICITAÇÃO DE COMPARTILHAMENTO ENTRE MICRO(S) E IM	L
00028	SOLICITAÇÃO DE COMPARTILHAMENTO ENTRE MICROS	L
00036	SOLICITAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE APLICATIVO (APENAS OS A	L
00047	SOLICITAÇÃO DE REINSTALAÇÃO DE APLICATIVO	1
00048	SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE DOCUMENTOS EM FILA	
00050	SOLICITAÇÃO PARA ALTERAÇÃO DE DATA E HORA DO SISTE	
00054	SOLICITAÇÃO DE REINICIALIZAÇÃO DE SENHA DE REDE.	-
	<u>S</u> elecionar <u>P</u> esquisar <u>Sair</u>	

O sistema exibirá todos os serviços com a incidência da palavra solicitação, escolhido o serviço desejado deve-se clicar no botão **Selecionar**.

			Data:		Revisão:	Página:
G	iravar Novo	Cancelar	orimir Hist	iórico Excluir	Sair	
1	PNível 2ºNível	 3ºNível ∙	4ª Nível	Sistema Software	Quantidade	
	Incluir	Alterar	Novo	Remover		
Órgão :			2		•	
Andamento				Sistemas :		
4º Nível:	00338 SOLICITAÇÃO DE TR	EINAMENTO	?		_	
2º Nível:	00029 SISTEMAS CORPOR	ATIVOS	?			
1º Nível:	00008 SOFTWARE		2			
Pesquisa:	00338 SOLICITAÇÃO DE TR	REINAMENTO	•	Qtd: 1 💼 🗆 Si	olucionado pelo SETEL	
Solicitante/Eq	uipamento Pedido Andamer	ito da SS 🛛		M		<u>s</u>
Data Retroativa :	: 5/12/2011 00:00	Urgência de :	•	Nº OS Externa:		
Agendar Início:		Situação Geral :	~	Empresa :		2
Data Criação :		Motivo :	v	– Solicitação Externa – – – – –	, 	
Nº SS :	RS	Situação Local :	T	,	Área : Informática - D0	–
Cadastro de So	licitações de Serviços					×



O sistema então preencherá os níveis anteriores relacionados ao serviço escolhido.

Outra forma de escolha de serviços é selecionando um nível por vez, sendo que dessa forma o sistema exige que se cumpra a hierarquia, ou seja, que se comece pelo **1º** Nível, depois o **2º** Nível e assim sucessivamente.

A definição do **1º Nível** do pedido pode ser feita através do código do serviço, pela descrição ou através do botão **2** para que o sistema apresente as opções disponíveis.

Cadastro de Solicitações de Serviços	5		×
Nº SS : RS	Situação Local :	v	Área : 🛛 Informática - DC 💌
Data Criação :	Motivo :	v	Solicitação Externa
Agendar Início: 05/12/2011 00:00	🗧 Situação Geral :	v	Empresa :
Data Retroativa : 05/12/2011 00:00	Urgência de :		Nº OS Externa:
Solicitante/Equipamento Pedido An	damento da SS		
Pesquisa: solicitação		?	Qtd: 1 📑 🗖 Solucionado pelo SETEL
			Observação :
2º Nível:		•	
3º Nível:			DH
4º Nível:		2	•
Andamento			
Órgão:		2	
In	cluir Alterar	Novo	Remover
1º Nível 2º Ní	vel 3ª Nível	4º Nível	Sistema Software Quantidade
			-
Gravar Novo	Cancelar	Imprimir Hi	stórico Excluir Sair

A definição do item terá como base as informações passadas pelo Usuário / Solicitante, a respeito do problema e/ou solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	22 de 121



🔛 Ajuda	×
Iniciado por	O Contendo O Exatamente igual a
Localizar	
Código	Descrição
00007	HARDWARE
► 00008	SOFTWARE
00053	IMAGEM DE MICROS
00129	REDE
00131	SEGURANÇA
00149	DIVERSOS
00169	BANCO DE DADOS
	<u>S</u> elecionar <u>P</u> esquisar <u>S</u> air

Após a definição do item desejado, deve-se clicar no botão Selecionar.

Ĺ	Solicitante/Equ	ipamento Pedid	• Andamento da	, ss]				CS CS
	Pesquisa:				?	Qtd : 1 📑	🗖 Solucionad	o pelo SETEL
	1º Nível:	ICCOE SOFTWA	ARE		2	Ubservação :		
	2ª Nível:				2			DH
1	4ª Nível:							~
	Andamento -]		
	Urgao:				Y			
			Incluir	Alterar	Novo	Remover		
	15	Nível	2º Nível	3º Nível	4ª Nível	Sistema	Software	Quantidade
	Gr	avar	Novo	Cancelar	Imprimir	Histórico Ex	koluir S	air

Deve-se então repetir o procedimento acima para preenchimento dos níveis seguintes.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	23 de 121



🔛 Ajuda	×
Iniciado por	O Contendo O Exatamente igual a
Localizar	
Código	Descrição
00029	SISTEMAS CORPORATIVOS
00030	APLICATIVOS COMERCIAIS NÃO CORPORATIVOS (WORD, EXC
00031	CONFIGURAÇÕES E PROBLEMAS REFERENTES A SISTEMA 0
00356	SISTEMAS PARA USUÁRIOS EXTERNOS
	<u>S</u> elecionar <u>P</u> esquisar <u>S</u> air

Solicitante/Equipamento Pedi	do 🛛 Andamento da S	s				
Pesquisa:			?	Qtd: 1 🛨	🗖 Solucionad	io pelo SETEL
1º Nível: 00008 SDFTw 2º Nível: 00029 SISTEM 3º Nível: 1 1 Andamento 0rgão: 1	ARE IAS CORPORATIVOS		? ? ? ? ?	Observação :		N DH
	Incluir	Alterar	Novo	Remover		
1º Nível	2º Nível	3ª Nível	4º Nível	Sistema	Software	Quantidade
•						Þ
	1	1	1		1	
Gravar	Novo (`ancelar	Imprimir His	stórico Ex	oluir C	Sair

Observe que a quantidade de opções de serviços neste 3º Nível é bastante grande, em situações como esta, os filtros tornam a pesquisa mais ágil. Como pode ser observado no exemplo abaixo em que foi selecionada a opção de filtro **Contendo**, digitada a palavra ACESSO no campo Localizar e em seguida clicou-se no botão **Pesquisar**.

O sistema apresentará uma relação de descrição de serviços, onde haja a incidência da palavra ACESSO.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	24 de 121



🙀 Ajuda	×
C Iniciado por	Contendo
Localizar ACES	350
Código	Descrição
00318	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSAGEM DE USUÁRIO
00319	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSAGEM DE USUÁRIO
00320	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSAGEM DE SENHA I
00321	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSA USUÁRIO NÃO CONSEGUE
00322	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (SISTEMA NÃO ATUALIZA
00324	MENSAGENS DE ERRO DE ACESSO DIVERSAS (RUN TIME ER
▶ 00326	SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA
00337	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSAGEM DE SENHA S
00356	RETIRADA DE ACESSO DE USUÁRIO A SISTEMA CORPORATIVO
00363	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSAGEM DE TERMINA
00364	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO INTRANET / INTERNET (M
00497	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO OU ESQUECEU LOGIN/SE
00498	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (EMULADOR FECHA LOGO
00499	USUÁRIO NÃO CONSEGUE ACESSO (MENSAGEM DE CONEXÃ
	<u>S</u> elecionar <u>P</u> esquisar <u>S</u> air

Selecionada a descrição desejada, deve-se clicar no botão Selecionar.

Solicitante/	Equipamen	to Pedido Andamento	o da SS				▶ ► CS
Pesquisa:				2	Qtd : 1 📑	Solucion	ado pelo SETEL
1º Nível:	00008	SOFTWARE		?			
2º Nível:	00029	SISTEMAS CORPORA	TIVOS	2			ВН
3º Nível:	00326	SOLICITAÇÃO DE ACE	SSO AO SISTEMA	?			
4º Nível:				2	I		<u>~</u>
Andamer	nto				Sistemas :		
Orgão :		I		2			_
		Incluir	Alterar	Novo	Remover		
	1º Nível	2º Nível	3º Nível	4º Nível	Sistema	Software	Quantidade
1							Þ

Definidos os níveis, é preciso complementar as informações da solicitação no campo **Observação**. O sistema permite a digitação diretamente no campo, ou pode-se clicar no botão para exibição da tela.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	25 de 121



C	ampo de Observação	
C	ampo de Observação O Sr. Cláudio (login claudiosilva) solicita acesso ao sistema. 05/12/2011 12:11:38 SIDNEYXAVIER	
	Famanho da Fonte: Padrão ▼	<u>S</u> air

Após o lançamento da observação desejada, ao clicar no botão **Data/Hora** o sistema incluirá a Data, Hora e o Login de quem está criando a SS, em seguida basta clicar no botão **OK** para que as informações sejam carregadas na tela principal.

ódigo:		Data:	Revisão:	Página:
	Gravar Novo Cancelar	Imprimir Histórico E	Excluír Sair	
	T			
	1º Nivel 2º Nivel 3º Nivel	4ª Nivel Sistema	Software Uuantid	ade
	Incluir Alterar	Novo Remover		
	Órgão:	Sistemas :	•]
	4º Nível:	2	v	1
	3ª Nível: 00326 SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA	05/12/2011 12:1 9 SIDNEYXAVIER	1:38	DH
	1º Nível 00008 SOFTWARE	O Sr. Cláudio (log acesso ao sistem	in claudiosilva) solicita 📃 🔺	
	Pesquisa:	Qtd : 1 🔅	🗖 Solucionado pelo SE	TEL



A seguir é necessário selecionar o sistema ao qual está sendo solicitado acesso, no campo **Sistemas** conforme for sendo digitado o nome, o sistema vai filtrando as opções disponíveis de acordo com a ordem de digitação.

Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS	
Pesquisa:	• Qtd : 1 🛨 🗖 Solucionado pelo SETEL
1º Nível: 00008 SDFTWARE 2 2º Nível: 00029 SISTEMAS CORPORATIVOS 2 3º Nível: 00326 SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA 2 4º Nível: 2 Andamento 2 Órgão : 1 Incluir Alterar Novo	Observação : D Sr. Cláudio (login claudiosilva) solicita acesso ao sistema. D5/12/2011 12:11:38 SIDNEYXAVIER Sistemas sism SISMAT - SISTEMA DE CARTÕES MAGNÉTIC SISMAT - SISTEMA DE CONTROLE DE MATER SISMAT_ORS - SISMAT CONSULTA SISMAT_VET - SISTEMA DE CONTROLE DE MATER SISMAT_WEB - SISTEMA DE CONTROLE DE MATER SISMAT_WEB - SISTEMA DE CONTROLE DE MATER
Gravar Novo Cancelar Imprimir	Histórico Excluir Sair

Após a seleção do sistema, deve-se clicar no botão Incluir.

Alguns serviços precisam de autorização para sua execução, nestes casos no momento da inclusão o sistema apresentara uma tela para que seja informado o responsável pela autorização.

Autorizador	de Acesso à Sis	stemas		
Autorizador:	29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA		?
Cargo:	ANALISTA JUDI	ICIARIO		
	,			
			Confirmar Sair	
				.::

O campo autorizador possui as mesmas facilidades já mencionadas anteriormente, bastando digitar a matricula do funcionário autorizador, ou digitando o nome, ou ainda realizando pesquisa através do botão "?".

Em seguida deve-se clicar no botão "Confirmar".

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	27 de 121



1ª Nível: 00008 SOFTWARE ? Ose 2ª Nível: 00029 SISTEMAS CORPORATIVOS ? Osta 3ª Nível: 00326 SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA ? Sistem 4ª Nível: ? ? Sistem Órgão: 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO ? Sistem Íncluir Alterar Novo R 1ª Nível 2ª Nível 3ª Nível Sistem SOFTWARE SISTEMAS COR SOLICITAÇÃO D SISMA	IVAÇÃO : Cláudio (login claudiosilva) solicita so ao sistema. 2/2011 12:11:38 EYXAVIER mas : IAT. SISTEMA DE CONTROLE DE MAT
Andamento Sister Órgão : 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO 2 Incluir Alterar Novo R 1º Nível 2º Nível 3º Nível 4º Nível Sister SOFTWARE SISTEMAS COR SOLICITAÇÃO D SISMA	nas :
1º Nível 2º Nível 3º Nível 4º Nível Sisten ► SOFTWARE SISTEMAS COR SOLICITAÇÃO D SISMA	Autorizador
<u>۲</u>	na Software Quantidade AT - SISTE 1

Após a inclusão do pedido, o sistema sugerirá um órgão solucionador responsável para o atendimento do serviço solicitado, no campo Andamento (Autorização).

Pode-se acatar a sugestão do sistema ou definir outro órgão solucionador. Nesse caso é preciso clicar no item da grid, o que tornará o botão Alterar habilitado, informar o novo código no campo Órgão, e em seguida clicar no botão **Alterar** para que se conclua a alteração.

Solicitante/Equipa	amento Pedia	do Andamento da S	s]				CS CS
Pesquisa:				?	Qtd: 1 🗮	🗖 Soluciona	do pelo SETEL
1º Nível: 000 2º Nível: 000 3º Nível: 000 4º Nível: 000 Andamento 000	008 SOFTW. 029 SISTEM 026 SOLICIT	ARE AS CORPORATIVOS AÇÃO DE ACESSO A	AO SISTEMA	2 2 2 2	Observação : O Sr. Cláudio (logir acesso ao sistema 05/12/2011 12:11 SIDNEYXAVIER Sistemas :	n claudiosilva) solicit 38	a A DH
Orgão : 3257	IDGTEC	Incluir	RTE FINANCEIRO	Novo	SISMAT - SISTEM	IA DE CONTROLE	DE MAT
↓ 1º N SOFT	ível WARE	2ª Nível SISTEMAS COR	3ª Nível Solicitação D	4º Nível	Sistema SISMAT - SISTE	Software	Quantidade
Grav	ar	Novo	Cancelar Ir	nprimir H	istórico E:	scluir	Sair

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	28 de 121



Para incluir novos pedidos de serviços na Solicitação de Serviço - SS deve-se clicar no botão **Novo** localizado acima da grid, e repetir os procedimentos descritos acima.

Solicitante/Equipamento Pedio	do Andamento da S	s				
Pesquisa:			2			onado pelo SETEL
1º Nível: 00008 SOFTW	ARE		?	Ouservação . O Sr. Cláudio (login	claudiosilva) sol	icita 🔺 🥅
2º Nível: 00029 SISTEM	AS CORPORATIVOS	;	?	acesso ao sistema. 05/12/2011 12:11:	38	
3ª Nível: 00326 SOLICIT	AÇÃO DE ACESSO /	AO SISTEMA	?	SIDNEYXAVIER		
4º Nível:			2	1		~
Andamento				Sistemas :		E DE LUT
Urgão: 3257 DGTEC	- SERVICU DE SUPL	JRTE FINANCEIRU	<u>?</u>	SISMAT - SISTEM	A DE CONTRUI	
						Autorizador
	Incluir	Alterar	Novo	Remover		
1º Nível	2º Nível	3ª Nível	4ºNível	Sistema	Software	Quantidade
SOFTWARE	SISTEMAS COR	SOLICITAÇÃO D		SISMAT - SISTE		1
•						F
	1			(
Gravar	Novo	Cancelar Ir	nprimir H	istórico Ex	cluir	Sair

É possível incluir em uma mesma Solicitação de Serviço – tantos pedidos quantos forem solicitados pelo usuário.

Ao acessar a SS cada órgão solucionador terá a visão de todos os pedidos efetuados, porém o que informará visualmente para ele qual é de sua responsabilidade, será a sinalização $\sqrt{}$ ao lado do pedido. Os pedidos cuja sinalização seja \bigcirc significam que pertencem a outros órgãos solucionadores.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	29 de 121



Cadastro de Solicitaçã	ões de Serviços					×
NºSS: 2009. Data Criação: 20/3. Agendar Início: 1005 Data Retroativa: 1005	0300114 RS /2009 12:09:53 /12/2011 00:00 ** /12/2011 00:00 **	Situação Local : Impress Motivo : Situação Geral : Em aten Urgência de : Desemb	a 💌	Solicitação Exter Empresa : Nº OS Externa:	Area :	Informática - DC
Pesquisa: 1º Nível: 00008			<u>\$</u>	Qtd : 1	Solucior	ado pelo SETEL
2º Nível: 00029 3º Nível: 00331 4º Nível:	SISTEMAS CORPORA NOVA FUNCIONALIDA	TIVOS ADE OU RELATÓRIO	2 2	Demandas da Pre	esidência	
Andamento Órgão : 3264	DGTEC - SERVICO DE	APOIO A TECNOLOGIA DI	E GESTAD 🦻	Sistemas : DM_QUEST - DA	ATA MART DE QUE	STIONÁ
Cl.Equipt	o Incluir	Alterar	Novo	Remover		
1º Nível	2ºNível	3ª Nível	4º Nível	Sistema	Software	Quantidade
	RE SISTEMAS U RE SISTEMAS O	OR NOVA FUNCION		DM_QUEST		1
	ARE NOTEBOOKS	S (P INSTALAÇÃO D		DM_QOLST		1
4						Þ
Gravar	Novo	Cancelar	nprimir H	istórico E	İxcluir	Sair

Após a inclusão de todos os pedidos necessários, deve-se então efetuar a gravação da SS clicando no botão **Gravar**.

O sistema então emitirá um aviso quanto ao sucesso da gravação e informará o Nº da Solicitação.



No caso de o Pedido ser referente à Hardware, a tela apresentará algumas características específicas, as quais serão abordadas a seguir.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	30 de 121



Solicitante/Equip	oamento Pedia	do Andamento da S	55		Qtd: 1 🚍	Solucionad	
Pesquisa: 1º Nível: 00 2º Nível: 00 3º Nível: 00 4º Nível: 00 4º Nível: 00 Andamento Órgão :	0007 HARDw 0026 MICROS 0005 MICROS 0054 MICRO	(ARE ; ; NÃO LIGA (CABOS ¹	/ERIFICADOS)	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Observação :		
 1¹ 1¹ 1¹ 	Nível	Incluir 2º Nível	Alterar 3 ⁹ Nível	Novo 4º Nível	Remover Sistema	Software	Quantidade
Gra	war	Novo	Cancelar	Imprimir	Histórico Ex	cluir S	air

Diferentemente do Software que está associado a um sistema e cada sistema na maioria das vezes associado a um único órgão solucionador, no caso de Hardware essa associação é feita através do contrato do equipamento, informação essa que pode ser vista na tela Solicitante/Equipamento.

Localização —							
Órgão :	4657 DGTEC-DEPRO-DIEST - ESTOQUE (Comarca da Capital)						
Local :	11389 DGTEC-DEPRO.DIEST.ESTOQUE MICROS						
Endereço :	AVENIDA ERASMO BRAGA, 115-CENTRO						
Detalhes do Equ	ipamento						
Marca :	IBM Modelo: 8212-E28						
Contrato :	MANUTENÇÃO DIEST Nome da Máquina : 02VCIV-G02						
Plaqueta :	TJ-00692631 ♀ Equipa: 635677 №7 S: L1AC4HT Lacre:						
<u><u> </u></u>	var <u>N</u> ovo Cancelar Imprimir Histórico Excluir Sair						

Sendo assim quando clicarmos no botão **Incluir** do pedido e houver mais de um órgão solucionador para esse equipamento, o sistema exibirá uma tela para que seja definido o órgão solucionador ao qual desejamos encaminhar essa solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	31 de 121



🔡 S	eleci	ionar Órgão Solu	cionador					×
E	quipa	amento						
Γ	(COD_PLAQUETA	ТОМВО	TOMBO1	TOMBO2	NUMSER	NOMEM]
	• 0	0006926315	TJ-00692631	EQUIPA-00063567	NT	L1AC4HT	02VCIV-G02	
							Þ	1
-								1
Ć)rgão	Solucionador : D	GTEC-SERVICO DE	SUPORTE A HARDV	VARE-SESUP	-		
			*					
				Confirm	ər İ			
								:

Para visualizar os outros órgãos cadastrados para esse equipamento, deve-se clicar na seta do campo Órgão Solucionador.



Definido o órgão desejado, deve-se então clicar no botão Confirmar.

Agendar Início / Data Retroativa

Quando requisitado pelo usuário, é possível agendar a data e horário de atendimento da SS através do campo **Agendar Início**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	32 de 121



Cadastro de Solicitações de Serviços
Nº SS Situação Local : Area : Informática - DC
Data Criação : Motivo : Solicitação Externa
Agendar Início: 30/07/2009 00:00 🔹 Situação Geral : 🔽 🔽 Empresa : 📃 🤶
Data Retroativa : 30/07/2009 00:00 📰 Urgência de :
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS
Tipo : EQUIPA V Atualizar a partir do Equipa 595055
Cód. Bem : 595055 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD 120GB DVD-R CDRW48X 17
Telefone : (21)3133-7559 Origem : Vº Doc. Origem : Contato : Carlos Henrique
Solicitante : 23093 CARLOS HENRIQUE DA SILVA ? TECNICO DE ATIVIDADE JUDIC
Org Favorecido : 2555 DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO ?
Obs : DH
Detalhes do Equipamento
Local : 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN ?
Contrato : EXT GAR COBRVI/COBRA VI Nome da Máguina : DGTEC-SESFI10 ?
Plaqueta : TJC814631 2 Equipa : 595055 NV/S : BRB50900F1 Lacre : 25321

Para isto é necessário marcar a checkbox do campo e clicar com o cursor sobre o grupo de dígitos relativos ao dia, mês, ano, hora ou minutos, e para cada campo digitar o valor desejado.



É possível também alterar os valores através das setas ao lado do campo (seta para cima aumenta o valor e seta para baixo diminui).



Após o conclusão do agendamento é necessário salvar as informações clicando no botão **Gravar**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	33 de 121



dastro de Solicitações de Serviços
Nº SS : RS Situação Local : Area : Informática - DC
Data Criação : Solicitação Externa
Agendar Início: 🛄 30/07/2009 00:00 🚎 Situação Geral : 💽 🔽 Empresa : 📃 🤦
ata Retroativa :
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS
Tipo : EQUIPA 💌 Atualizar a partir do Equipa 595055
Cód. Bem : 595055 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17
Telefone : (21)3133-7559 Origem : Nº Doc. Origem : Contato : Carlos Henrique
Solicitante : 23093 CARLOS HENRIQUE DA SILVA ? TECNICO DE ATIVIDADE JUDIC
Org Favorecido : 2555 DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO
Obs :
Obs : Detalhes do Equipamento
Obs : Detalhes do Equipamento
Obs : Detalhes do Equipamento Local : 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN
Obs : Detalhes do Equipamento Local : 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN Endereço : PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO
Obs : Image: Constraint of the constra
Obs : Image: Contract of the con
Obs : Image: Constraint of the state
Obs : Image: Contrato Detailhes do Equipamento Image: Contrato Local : 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN Endereço : PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO Marca : HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT Contrato : EXT GAR COBRVI/COBRA VI Nome da Máquina : DGTEC-SESFI10 ? Plaqueta : TJC814631 ? Equipa : 595055 N#/ S : BRB50900F1 Lacre : 25321
Obs : Image: Contrato Detailhes do Equipamento Image: Contrato Local : 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN Endereço : PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO Marca : HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT Contrato : EXT GAR COBRVI/COBRA VI Nome da Máguina : DGTEC-SESFI10 ? Plaqueta : TJC814631 ? Equipa : 595055 N#/ S : BRB50900F1 Lacre : 25321

A opção Data Retroativa aplica-se apenas ao órgão 2267 – DISRE e subordinados, ou seja, somente estará ativo para esse órgão.

É possível consultar Solicitações de Serviço agendadas para determinado período através do relatório Solicitações Agendadas para Atendimento, na opção Relatórios do menu principal.



Para maiores detalhes, consultar no manual o tópico relativo a Relatórios.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	34 de 121



Situação da SS

O campo **Situação Local** mostra a situação da Solicitação de Serviço para o órgão solucionador corrente, ou seja, para o órgão ao qual o usuário está logado no SICS.

Cadastro de Solicitações de Serviços			×
№ SS : 20081002187 RS	Situação Local :	Não Iniciada 💌	Area : Informática - DC
Data Criação : 9/10/2008 17:03:29	Motivo :		Solicitação Externa
Agendar Início: 13/08/2009 00:00	Situação Geral :	Não Iniciada 💌	Empresa : 3536 EMBRATA TRANSP
Data Retroativa : 🛄 13/08/2009 00:00 👘	Urgência de :	•	Nº OS Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido Andamer	nto da SS OS	1	

Não Iniciada – Significa que a SS ainda não sofreu nenhuma ação desde a sua criação.

Cadastro de Solicitações de Serviços			x
Nº SS: 20081001452 RS	Situação Local : Em a	atendimento 💌	Área : Informática - DC
Data Criação : 12/6/2008 17:33:11	Motivo :		Solicitação Externa
Agendar Início: 13/08/2009 00:00	Situação Geral : Em a	atendimento 💌	Empresa :
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00	Urgência de :	•	Nº OS Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido Andame	ento da SS OS	_	

Em atendimento – Como o titulo sugeri, significa que a SS está em atendimento.

Cadastro de Solicitações de Serviços		/	×
№ SS : 20081001611 RS	Situação Local : 🛛	Atendida 🔽	Area : Informática - DC
Data Criação : 4/7/2008 17:50:58	Motivo :		Solicitação Externa
Agendar Início: 13/08/2009 00:00	Situação Geral : 🛛	Atendida 🔽	Empresa :
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00	Urgência de :		Nº OS Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido Andame	nto da SS OS		

Atendida – Como o titulo sugeri, significa que a SS está atendida.

Cadastro de Solicitações de Serviços		/	X
Nº SS : 20090300264 RS	Situação Local :	Paralisada	Área : Informática - DC
Data Criação : 26/6/2009 11:17:10	Motivo :	Falta de peças 💌	Solicitação Externa
Agendar Início: 🛄 13/08/2009 00:00 👘	Situação Geral :	Paralisada 💌	Empresa :
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00	Urgência de :	v	Nº OS Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido Andamen	to da SS OS		

Paralisada – Essa situação exige que seja informado um motivo, no campo Motivo.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	35 de 121



(adastro de Solicitações de Serviços			×
	Nº SS : 20081001927 RS	Situação Local :	Cancelada pelo solicitant	Área : Informática - DC
	Data Criação : 9/9/2008 16:46:01	Motivo :	Atendida Paralisada	▲licitação Externa
	Agendar Início: 13/08/2009 00:00 📑	Situação Geral :	Cancelada pelo solicitante Negada	Empresa :
	Data Retroativa : 🔲 13/08/2009 00:00 👘	Urgência de :	Em Responsabilidade Aguardando Disponib. Equipam	OS Extema:
	Solicitante/Equipamento Pedido Andamen	to da SS OS	Impressa Atendida por Processo	

Cancelada pelo Solicitante - Como o titulo sugeri, significa que a SS foi cancelada pelo solicitante.

ſ	Cadastro de Solicitações de Serviços			×
l	Nº SS : 20090300082 RS	Situação Local :	Em Responsabilidade 💌	Area : Informática - DC
l	Data Criação : 9/2/2009 15:41:40	Motivo :	.	Solicitação Externa
l	Agendar Início: 🛄 13/08/2009 00:00 🚔	Situação Geral :	Em Responsabilidade	Empresa :
l	Data Retroativa : 🛄 13/08/2009 00:00 🚔	Urgência de :	T	Nº OS Extema:
l	Solicitante/Equipamento Pedido Andamer	nto da SS OS		

Em Responsabilidade – Quando da seleção dessa situação, o sistema solicitará a definição de um responsável.

Na tela que se segue deve-se informar a Matricula ou o Código do Funcionário e pressionar a tecla **Enter**.

Definir Responsabilidade		
Responsável :		?
	Confirmar	Sair

Se os dados apresentados estiverem de acordo com o desejado, deve-se então clicar no botão **Confirmar**.

Definir Responsabilidade						
Responsável : 29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA	2				
	Confirmar	Sair				
		.::				

É possível ainda efetuar uma pesquisa de funcionários, que podem ser responsáveis por atendimento de SS para o mesmo órgão solucionador. Ao clicar no botão 🔹 o sistema exibirá a tela abaixo.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	36 de 121


De	finir	Responsabilidade					
	Res	ponsável : 29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA				
		MATR/CÓDFUNC	NOME	<u> </u>			
22795		22795	ABEL DINIZ DE ALMEIDA SILVA				
T8090		T8090	CÉLIA REGINA MACIEL FERREIRA				
T9436		T9436	CLAUDIANE ALMEIDA DOS SANTOS MUNIZI				
	►	29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA				
		T8480	FERNANDA CORTES DE CASTRO ARAUJO	-			
Confirmar Sair							
				.::			

Deve-se selecionar na grid o funcionário desejado, e em seguida clicar no botão **Confirmar**.

OBS: A Situação Local e Situação Geral da SS será alterada de acordo com o status da OS criada para a SS, sendo assim não se deve alterar as situações a partir da SS. Toda solicitação nova assumirá o status de Não Iniciada.

Grau de Urgência

Em concordância com os setores que vão utilizar o SICS, ficou decidido que a opção **Grau de Urgência** somente se aplica as situações apresentadas, quando se clica na seta ao lado do referido campo.

Cadastro de Solici	itações de Serviços				×
Nº SS :	RS	Situação Local :		-	Área : Informática - DC
Data Criação :		Motivo :		Solicitação Extern	
Agendar Início:		Situação Geral :		Empresa :	?
Data Retroativa : 🛽	30/07/2009 00:00 🚔	Urgência de :		Nº OS Externa:	
Solicitante/Equipa	amento Pedido Andam	ento da SS	Desembargador Juiz		K A ► K CS
ті х :	EQUIPA 💌 Atuali	zar a partir do Equipa	Sala de Audiência Presidência		595055
Cód. Bem :	595055 PENTIUM 4	HT HP 3.2GHZ 1GB	Outros	17	
Telefone :	(21)3133-7559 Origen	:	▼ Nº Doc. Origem :	Contato	: Carlos Henrique
Solicitante :	23093 CARL	DS HENRIQUE DA S	SILVA	? TEC	NICO DE ATIVIDADE JUDIC
Org Favorecido :	2555 DGTE	C - DIVISAO DE SUP	ORTE TECNICO DE GEST/	40	?
Obs :					PH DH

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	37 de 121



Solicitação Externa

O campo **Solicitação Externa**, vai ser alimentado com os dados da Empresa Externa e o nº da OS externa ou chamado, que será aberto, para uma das empresas com as quais o TJ mantenha contrato, como por exemplo, quando o Link cai a solicitação deverá ser aberta para a Telemar ou a OI, que fornecerá um nº de OS que deverá ser lançado no campo Nº OS Externa.

Cadastro de Solicitações de Serviços		×
№ SS : 20081001381 RS	Situação Local : Não Iniciada	Area : Informática - DC
Data Criação : 4/6/2008 16:37:40	Motivo :	Solicitação Externa
Agendar Início: 13/08/2009 00:00	Situação Geral : Não Iniciada	Empresa : 4398 TELEMAR NORTE L
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00 -	Urgência de :	▼ Nº OS Externa:
Solicitante/Equipamento Pedido Andame	nto da SS OS	K A A M CS

O botão 🖸 ao lado do campo Empresa apresentará uma tela com a relação das empresas cadastradas, o procedimento para pesquisa é o mesmo já visto em módulos anteriores com as mesmas opções de filtros.

🛃 Ajuda		×					
Iniciado por	C Contendo C Exatamente igual	а					
Localizar TELE							
Código	Descrição	1					
▶ 1	VARIG S/A. VIACAO AEREA RIO-GRANDENSE						
2	COPYEXPRESS CASCADURA LTDA.						
3	IRMÃOS GOVERNO COMÉRCIO DE FERRAGENS LTDA.						
4	BANDEIRANTES DO RIO CONSERVAÇÃO E LIMPEZA LTDA.						
5 VIDREX EMPRESA DE SERVIÇOS LTDA.							
7 CONSTRUIR ARQUITETURA E SERVIÇOS LTDA.							
8 CLINTEC COMERCIO E SERVICOS LTDA.							
9 CAPITAL CONSERVADORA DE IMOVEIS LTDA.							
10	BRAZMAQ NITEROI ELETRONICA LTDA.						
12	FERRAGENS BRASIL LTDA EPP						
13	H. REIS ENCADERNADORA BELO LIVRO LTDA.						
14	AGAPRINT INFORMATICA LTDA.						
15	TIPOTÉCNICA ARTES GRÁFICAS LTDA.						
17	MINISTERIO DA ECON. FAZENDA E PLANEJAMENTO	-					
		_					
Selecionar Pesquisar Sair							

Copia Dados de Solicitação - O botão **CS** tem por finalidade copiar dados de outra solicitação já existente, clicando nele o sistema habilitará o campo Copia dados de Solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	38 de 121



Cadastro de Solici	tações de Serviços					
NR CC .	Real Situação Jocal:					
N-33.	Motivo : Solicitação Externa					
	Empresa : ?					
Agendar Inicio:						
Data Retroativa : II						
Solicitante/Equipa	mento Pedido Andamento da SS					
Tipo :	EQUIPA 💌 Atualizar a partir do Equipa 595055					
Cód. Bem :	595055 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17					
Telefone :	(21)3133-7559 Origem : Nº Doc. Origem : Contato : Carlos Henrique					
Solicitante :	23093 CARLOS HENRIQUE DA SILVA ? TECNICO DE ATIVIDADE JUDIC					
Org Favorecido :	2555 DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO					
Obs :						
Datalkas da Esci						
Detalhes do Equi						
Detalhes do Equij Local :	pamento					
Detalhes do Equi _t Local : Endereço :	pamento					
Detalhes do Equi Local : Endereço : Marca :	pamento 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT					
Detalhes do Equi Local : Endereço : Marca : Contrato :	pamento 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT EXT GAR COBRVI/COBRA VI Nome da Máquina : DGTEC-SESFI10 ?					
Detalhes do Equi Local : Endereço : Marca : Contrato : Plaqueta :	pamento 2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT EXT GAR COBRV/COBRA VI Nome da Máquina : DGTEC-SESFI10 TJC814631 2 Equipa : 595055 Nº/ S : BRB50900F1 Lacre : 25321					
Detalhes do Equi Local : Endereço : Marca : Contrato : Plaqueta :	pamento 2741200 DGTEC-DERUS DISTG SESFI SERV SUPORTE FIN PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT EXT GAR COBRV/COBRA VI Nome da Máquina : DGTEC-SESFI10 TJC814631 ? Equipa : 595055 N%/ S : BRB50900F1 Lacre : 25321					
Detalhes do Equi Local : Endereço : Marca : Contrato : Plaqueta :	pamento 2741200 DGTEC-DERUS DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Gidade : RIO DE JANEIRO HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT EXT GAR COBRVI/COBRA VI Nome da Máquina : DGTEC-SESFI10 ? TJC814631 ? Equipa : 595055 Nº/ S : BRB50900F1 Lacre : 25321					

No campo Copia dados de Solicitação, deve-se digitar o nº da SS desejada e em seguida pressionar a tecla Enter.

Cadastro de Solicitações de Serviços		X
Nº SS : RS	Situação Local :	Area : Informática - DC
Data Criação :	Motivo :	Copia dados de Solicitação
Agendar Início: 🔲 13/08/2009 00:00 🚍	Situação Geral : 🛛	20081001381 ?
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00	Urgência de :	
Solicitante/Equipamento Pedido Andamer	nto da SS	N A P N SE

O sistema então apresentará os dados da SS solicitada, para que as informações nela contida possam ser aproveitadas para a nova solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	39 de 121



adastro de Solicitações de Serviços
Nº SS : Rs Situação Local : Area : Informática - DC ▼
Data Criação : Copia dados de Solicitação
Agendar Início: 🔲 13/08/2009 00:00 🚔 Situação Geral : Não Iniciada 🔽 20081001381 🕐
)ata Retroativa : 🔲 13/08/2009 00:00 🚍 Urgência de :
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS
Tipo : EQUIPA 🔽 Atualizar a partir do Equipa 🔲 Usuário Externo 548642
Cód. Bem : 548642 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB CD48X 17"
Telefone : (21)3133-5380 Origem : TELEFONE ▼ Nº Doc. Origem : Contato : CÉLIA
Solicitante : T8090 CÉLIA REGINA MACIEL FERREIRA ?
Obs : Detalhes do Equipamento
Obs : Image: Constraint Addition of the state of the
Obs : Image: Constraint Addition of the state introduction of the state interval of the
Obs :
Obs :
Obs: Image: Contract - Contract
Obs :
Obs : 2235 DOTEC*DERVARIAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACAD 2 Obs : Image: Detailed * D

Observe que após optar por uma copia de solicitação, o botão CS passa para o status SE, ou seja, passa a ter a funcionalidade de retornar para Solicitação Externa.

Relacionamento de SS – O botão relacionamento de uma nova solicitação, com uma solicitação já atendida. A visão de utilidade para essa ferramenta seria, por exemplo, o caso de um usuário informar que o erro reportado em uma SS já Atendida voltou a ocorrer. Cria-se uma nova solicitação e após a sua gravação, faz-se referencia a solicitação já atendida já que se trata do mesmo erro.

Cadastro de Solicitações de Serviços	•	×
Nº SS : RS	Situação Local :	Área : Informática - DC 💌
Data Criação :	Motivo :	Solicitação Externa
Agendar Início: 🛄 13/08/2009 00:00 🚎	Situação Geral :	Empresa : 4398 TELEMAR NORTE L
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00	Urgência de :	Nº OS Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido Andamer	nto da SS	K A P M CS

Deve-se então clicar no botão RS, na tela que se segue informar o nº da SS já atendida e que faz referencia ao mesmo erro, e em seguida clicar no botão **OK**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	40 de 121



🔜 Relaciona Solicitações	×
№SS: 20081001787	
Nº SS Pai : 20081001521	
Nº SS Filhos :	
Limpar 🗾 🗾 OK	

Quando do retorno a tela principal da SS é preciso efetuar a gravação da nova

informação, clicando no botão **Gravar**. Após a gravação o botão apresentará uma coloração VERDE como forma de chamar a atenção para uma informação contida ali. Para a visualização de seu conteúdo, basta clicar no botão.

Cadastro de Solicitações de Serviços	5	X
Nº SS : 20081001787 RS	Situação Local :	Area : Informática - DC
Data Criação : 25/8/2008 13:03:36	Motivo :	Solicitação Externa
Agendar Início: 13/08/2009 00:00	Situação Geral : Em atendimento	Empresa : 2
Data Retroativa : 13/08/2009 00:00	Urgência de :	Nº OS Extema:
Solicitante/Equipamento Pedido And	damento da SS OS	

O campo Nº SS Pai informa a SS cujo status está como Atendida, e na grid Nº SS Filhos é apresentado o numero da nova SS. Caso haja mais de uma solicitação relacionada à SS Pai, essas serão exibidas na grid Filhos.

	🔜 Relaciona Solicitaçõ	es 🔀		
	NºSS: 2008	1001787		
	Nº SS Pai : 2008100	1521		
	Nº SS Filhos : 2008100	1787		
	Limpar			
Código:		Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.2	24.0 / DERUS	06/07/2012	01	41 de 121



2.1.3. Andamento da SS

Essa tela será utilizada quando da necessidade de efetuar algum tipo de andamento para a solicitação. Observe que após a criação da SS essa assume o status de Andamento Inicial no campo Tipo de Andamento, e na grid é exibida a informação de quem criou (Origem) e para quem foi destinada (Destino).

adastro de Solicitações de Serviços
adastro de Solicitações de Serviços Area: Informática - DC Nº SS: 2011.0500413 Rs Situação Local: Em atendimento Solicitação Externa Data Criação: 25/8/2011 18.43:38 Motivo: Image: Solicitação Externa Empresa: Image: Solicitação Externa Agendar Início: 05/12/2011 00:00 Urgência de: Image: Solicitação Externa Image: Solicitação Externa Data Retroativa : 05/12/2011 00:00 Urgência de: Image: Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS OS Solicitante/Equipamento: Andamento da SS OS Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric Orgão Destinatáric Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric Observações: Image: Solicitantéric Image: Solicitantéric
Ramal Origem : Incluir Novo Remover Arquivos e Imagens Origem Ramal Destino Dt.Andamento Obse DGTEC - SERVICO DE TELEATENDIMENTO DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO 25/08/2011 18:43:39
۲

Para criarmos um novo andamento para a SS é preciso clicar no botão **Novo**, e no campo **Tipo Andamento** clicar na seta ao lado direito do campo e escolher uma das opções apresentadas.

Órgão Destinatário:	Andamento Inicial Transferindo Responsabilidade		gonto			?
Observações :	Em Sequência Em Paralelo					
Ramal Origem :		1				
			Novo	Remover	Arquivos e Imag	gens
Drigem	- SERVICO DE TELEATENDIMENTO	Ramal	Destino	SUPORTE FINANCEIRO	Dt.Andamento 25/08/2011 18:43:	01 39

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	42 de 121



A seguir abordaremos a funcionalidade de cada Tipo de Andamento.

Transferindo Responsabilidade – Esse tipo de andamento deve ser utilizado quando o pedido recebido não seja de nossa responsabilidade, nesse caso iremos transferir a responsabilidade sobre o atendimento para outro órgão solucionador.

Em Seqüência – Esse tipo de andamento deve ser utilizado quando da necessidade da intervenção de outro órgão solucionador na solução de um problema. Dessa forma teremos como acompanhar a solução do problema para só então concluirmos a nossa parte do atendimento da SS.

Em Paralelo – Esse tipo de andamento será utilizado quando a SS possuir um ou mais pedido(s) de nossa responsabilidade, e possua também um ou mais pedido(s) de responsabilidade de outro órgão solucionador, porém o(s) nosso(s) pedidos não dependem da solução do outro órgão solucionador para que o atendimento seja concluído.

Em caso de dúvida sobre qual tipo de andamento utilizar, basta clicar no botão gue será exibida uma tela de informação.

👔 Informações sobre a utilização dos Tipos de Andamento. 🛛 🗴
Andamento Inicial
Esse tipo de andamento é obtido automaticamente pelo sistema ao cadastrar uma nova SS. Nenhuma SS pode ser cadastrada em andamento inicial. Não é possível criar um novo andamento deste tipo para uma SS já existente. Trata-se do encaminhamento ao primeiro destinatário da SS.
Transferindo Responsabilidade
Esse tipo de andamento deve ser utilizado quando o pedido recebido não seja de nossa responsabilidade, nesse caso iremos transferir a responsabilidade sobre o atendimento para outro órgão solucionador. Use este tipo de andamento para devolver a SS ao órgão que lhe encaminhou ou para encaminhá-la ao órgão solucionador correto.
Exemplos: 1. Uma SS encaminhada por engano para seu órgão solucionador. 2. Após observar a SS, você conclui que os serviços solicitados na mesma não lhe dizem respeito e que você não vai criar OS para atendimento. Daí você dá andamento.
Em Sequência
Esse tipo de andamento deve ser utilizado quando da necessidade da intervenção de outro órgão solucionador na solução de um problema. Dessa forma teremos como acompanhar a solução do problema para só então concluimos a nossa parte do atendimento da SS.
Exemplo: Em uma SS pedindo p/instalar MS-Office, o técnico foi ao solicitante p/tentar instalar o aplicativo, e descobre que o HD está com defeito, então pede o conserto/troca do HD e volta ao solicitante para instalar Office. A comunicação de que o HD está defeituoso é feita mediante andamento "em sequência" ao órgão responsável (indicando que a OS do técnico tem dependência da OS que fará manutenção/troca do HD e que o técnico só pode retomar o serviço após o trabalho no HD).
Em Paralelo
Esse tipo de andamento será utilizado quando a SS possuir um ou mais pedido(s) de nossa responsabilidade, e possua também um ou mais pedido(s) de responsabilidade de outro órgão solucionador, porém o(s) nosso(s) pedidos não dependem da solução do outro órgão solucionador para que o atendimento seja concluído. Indica que mais de um órgão pode trabalhar em paralelo na SS, gerando suas OS's sem dependência entre si.

No exemplo abaixo mostraremos o exemplo de um andamento Em Seqüência.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	43 de 121



Após a definição do Tipo de Andamento, é preciso informar o órgão de destino informando o código ou efetuando pesquisa através do botão 🖻.

Caso o órgão de destino faça parte do grupo que possui a funcionalidade de "Classificação de Prioridade", o sistema exibirá uma combo para a escolha do grau de prioridade de atendimento dessa solicitação.

Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS OS		
Tipo Andamento : 🛛 Em Sequência 💽 🦉	3. MÉDIA	
Órgão Destinatário: 3453 DGTEC - SERVICO DE	I. ALTISSIMA ESI2. ALTA ERACIONAL	2
Observações :	4. BAIXA 5. BAIXISSIMA 6. COM CRONOGRAN	м П. П. П. П. П. П. П. П. П. П. П. П. П.
Ramal Origem :		
Ir	ncluir Novo Remover	Arquivos e Imagens
Origem F	Ramal Destino	Dt.Andamento Obse
DGTEC - SERVICU DE TELEATENDIMENTU	DGTEC - SERVICU DE SUPURTE FINANCE	IRU 25/08/2011 18:43:39
•		Þ

No campo observação informar maiores detalhes do motivo do andamento diretamente no campo ou clicando no botão 🔲 em seguida clicar no botão 📼 para registrar Data, Hora e Login, informar o ramal de origem (o seu), clicar no botão **Incluir**.

Solicitante/Equipa	mento Pedido Andamento da SS 0S	
Tipo Andamento :	Em Sequência 💽 🚺 3. MÉDIA 💌	
Órgão Destinatário	x 3453 DGTEC - SERVICO DE SISTEMA DE APOIO OPERACIONAL	?
Observações :	TESTE. 05/12/2011 15:27:30 SIDNEYXAVIER	A DH
Ramal Origem :	9137 Incluir Novo Remover	Arquivos e Imagens
	m Ramal Destino	Dt.Andamento Obse
1		
<u> </u>	ar <u>N</u> ovo Cancelar Imprimir Histórico Exc	luir Sair

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	44 de 121



Caso o Órgão Destinatário não faça parte do grupo de Classificação de Prioridade, o sistema disponibiliza a check "**Urgente**" para uma simples sinalização de urgência para a solicitação.

Solicitante/Equipar	ento Pedido Andamento da SS OS 🖌 🦯	
Tipo Andamento :	Em Sequência 💽 🚺 Urgente	
Órgão Destinatário:	3462 DGTEC - SERVICO DE ATENDIMENTO REMOTO	2
Observações :	TESTE. 05/12/2011 15:27:30 SIDNEYXAVIER	DH
Ramal Origem :	9137 Incluir Novo Remover	🖉 Arquivos e Imagens
Origem	Ramal Destino	Dt.Andamento Obse
▶ DGTEC	SERVICO DE TELEATENDIMENTO DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	25/08/2011 18:43:39

Após a inclusão do andamento, deve-se clicar no botão "Gravar".

Solicitante/Equipa	mento Pedido A	ndamento da SS	s os				M	4	CS
Tipo Andamento :	Em Sequência		• 6 –	Urgente					
Órgão :	3453	DGTEC - SERV	VICO DE SISTE	MA DE APOI	O OPERACI	ONAL			?
Observações :	TESTE. 13/08/2009 16:4 SIDNEYXAVIER	9:33							А П
Ramal Origem :		7551	Incluir	N	ovo	Remover		Arquivos e li	magens
Ramal Origem :	n	7551	Incluir	No.	Destino	Remover		Arquivos e l	magens Dt.Ar
Ramal Origem : Origen	n C-DEPRO-DIGAR-S	7551 EGEQ-SERV G	Incluir ARANT EQUIP	Ramal	Destino	Remover ERVICO DE SUP		Arquivos e l	magens Dt.Ar 09/09
Ramal Origem : Origen DGTE	n C-DEPRO-DIGAR-S C - SERVICO DE SI	7551 EGEQ-SERV G.	ARANT EQUIP	Ramal 7551	Destino DGTEC - S DGTEC - S	Remover ERVICO DE SUP ERVICO DE SIST	PORTE FINA	Arquivos e I NCEIRO POIO OPERACIO	magens Dt.Ar 09/09 DNAL
Ramal Origem : Origen DGTE	n C-DEPRO-DIGAR-S C - SERVICO DE SI	7551 EGEQ-SERV G	Incluir ARANT EQUIP ICEIRO	Ramal 7551	Destino DGTEC - S DGTEC - S	Remover ERVICO DE SUF ERVICO DE SIST	PORTE FINA TEMA DE AI	Arquivos e I	magens Dt.Ar 09/09 DNAL
Ramal Origem : Origen DGTE	n C-DEPRO-DIGAR-S C - SERVICO DE SI	7551 EGEQ-SERV G. JPORTE FINAN	ARANT EQUIP ICEIRO	Ramal 7551	Destino DGTEC - S DGTEC - S	Remover ERVICO DE SUP ERVICO DE SIST	PORTE FINA TEMA DE AI	Arquivos e I INCEIRO POIO OPERACIÓ	magens Dt.Ar 09/05 DNAL

O sistema permite que seja anexado no andamento um arquivo e/ou uma imagem, como complemento a solicitação efetuada. Deve-se proceder da seguinte forma para esse evento:

Após a inclusão do andamento e sua gravação, deve-se selecioná-lo na grid e em seguida clicar no botão **Arquivos e Imagens**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	45 de 121



Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS OS
Tipo Andamento : Em Sequência 💽 🛐 3. MÉDIA 💌
Órgão Destinatário: 3453 DGTEC - SERVICO DE SISTEMA DE APOIO OPERACIONAL 2
Observações : ТЕSTЕ. 05/12/2011 15:27:30 SIDNEYXAVIER
Ramal Origem : 9137
Incluir Novo Remover 🧹 Arquivos e Imagens
Origem Ramal Destino Dt Andamen
DGTEC - SERVICO DE TELEATENDIMENTO DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO 25/08/2011
<u>G</u> ravar <u>N</u> ovo <u>Cancelar</u> Imprimir <u>Histórico</u> Excluir Sair

A tela é apresentada inicialmente na opção Colar Imagem, deve-se então efetuar a inclusão da imagem desejada através do procedimento de Copiar e Colar, e em seguida clicar no botão **Gravar**.

🛃 Arquivos e Imagens da 55	×
Nº SS: 20081001767	
Colar Imagem Anexar Arquivo	
Zoom: 100% - 🖌 🛦 💼	
Ajuda 🔀	<u> </u>
C Iniciado por C Contendo C Exatamente igual a	
Localizar DEPAR	
Código Descrição 2259 DGTEC - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACAD	
2280 DGTEC - DEPARTAMENTO DE PRODUCAO	
<u></u>	
Identificação: 	
Gravar	<u>S</u> air

Para anexar um arquivo deve-se clicar na aba Anexar Arquivo, e em seguida no botão com a imagem de uma pasta.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	46 de 121



🔡 Arquivos e Imagens da SS	×
№ SS: 20081001767	
Colar Imagem Anexar Arquivo	
	Urravar
Arquivos Anexados	
	<u>S</u> air

Nesse momento o sistema possibilita a busca do arquivo desejado.

Abrir		<u>? ×</u>
E <u>x</u> aminar:	🔁 Sidney 📃	← 🗈 💣 🎟-
Documentos recentes Desktop Meus documentos Meu computador	 Documentos recentes Desktop Meus documentos Disquete de 3½ (A:) Sistema (C:) Sidney DRIVERS (D:) Dados (E:) Unidade de DVD/CD-RW (F:) Musicas em 'dgtec-desis-alx' (M:) distg em 'cpd_oem\Derus' (S:) Meus documentos em 'dgtec-sesfi06\e\$' (Z:) Meus locais de rede Formulários otimizados Sistemas Homologação Sistemas Produção 	Pendências André Font Pendências DESIS.doc PLANILHA - SISTEMAS S QDC.doc Relatório Seguro.doc Relatório para utilização (Sistemas x Órgão Soluc SISTRANSP - BDT Coma Solicitação Giselle.doc Tela de Integração.xls Teste MAD.doc Teste QDC.doc Teste Sistemas BROFFI
S		
Meus locais de	Nome do arquivo:	<u>▲brir</u>
rede	Arquivos do tipo: Documentos (*.xls, *.doc, *.pdf)	Cancelar

Após a escolha do arquivo desejado, deve-se clicar no botão Abrir.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	47 de 121



Abrir		? X
E <u>x</u> aminar	: 🔁 SISTRANSP Homologação 📃 🔶 🖻 📸 🖛	
Documentos	i de i Homologação i programas	
recentes	Emp	
Desktop	repedidoaquisicao.doc	
>		
Meus documentos		
Meu		
computador		
Meus locais de	Nome do arquivo: relpedidoaquisicao.doc	prir
rede	Arquivos do tipo: Documentos (*.xls, *.doc, *.pdf)	celar

O sistema então mostrará o caminho do arquivo selecionado, devendo-se em seguida clicar no botão Gravar.

🛃 Arquivos e Imagens da 55	×
Nº SS: 20081001767	
Colar Imagem Anexar Arquivo	
C:\Arquivos de programas\SISTRANSP Homologação\relpedidoaquisicao.doc	
Arquivos Anexados	

O sistema irá incluir o arquivo na grid, permitindo assim que sejam anexados quantos arquivos mais forem necessários.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	48 de 121





A partir da gravação do arquivo é possível abri-lo para conferencia, bastando para tal clicar na opção **Ver**, ou então excluí-lo clicando na opção **Remover**.

🖥 relpedidoaquisica	o.doc - Microsoft Word								_ 8 ×
Arquivo Editar E	⊠ibir Inserir Eormatar	Ferramentas Tabela	Janela Ajuda					Digite uma pergunta	- ×
4 Normal + Arial, 8,	,5 ţ - Arial	• 8,5 • N I	s 📰 🚍 🚍 📜 🚦 🚦 🚦		🔄 • 💇 • 🛕				
i 🗅 💕 🖬 🖪 🔒) 🎒 🕰 🌮 🛍 🐰	🗈 🛍 🟈 19 - Ci	- 1 😣 😺 💷 🚳 💷 🐼 🔍	¶ 100% •	• 🕜 💷 Le <u>r</u> 📮	_			
L 4	3 2 1	· X· · c 1 1 · · 2 · 1 · 3	21124121501261012110	L . 2 . L 10	e nga nging nagi ng	13 - 14 -	12 IS L I	16 L 17C L	L L 🔺
2010	terça-feir Ac: Senh Seguinter	Diretoria Geral de Leg Departamento de Traz Direiso de Atendiment Soulica de Cersta des Soulicitação de Pede a, 2 agosto, 2005 or Gerente da PEÇA OI ue seja fornecido ao <u>Se</u> s <u>Peças</u> abaixo relaciona	gistica hsportes to a Transportes Salkitaciós de Transportes Salkitaciós de Transportes JIDO DE PECAS LO DISTRIBUIDORA LTDA. ruço de Gestão de Suprimento - adas.	de Manutençê	io do Tribunal de	Justiça as			
- -	Memo: 200500	00004 Viatura: 414	Marca/Mod.: VW/SANTANA		км:	Ano:	1996		
	Pecas Especific	adas:		Cóc	liao	0	tde		
- ທ	PNEU - 175/70) R.13		652	21676		1		
1	PNEUS			1			1		
			Atenciosame	nte					
			SÉRGIO LOPES F	ERREIRA					
-			Chefe do Serviço de Gestão e de Manutenção Mat. nº <u>01/</u>	de Suprimento <u>772</u>					
9	Gerente de Peç	as: MARCOS AURÉLIO)						
-	Fornecedor de F	Pecas: PECA OIL DIS	STRIBUIDORA LTDA.		Usuário: NU	NES			
		- <u>,</u>		_					* ± • •
Desenhar • 🔒 Aut	toFormas 🕶 🔪 🌂 🔲 🤇		<u>⊗</u> • <u>⊿</u> • <u>A</u> • <u>≡</u> =						

Após a inclusão das imagens e arquivos desejados, deve-se então clicar no botão **Sair** para retornar a solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	49 de 121



🔡 Arquivos e In	nag	ens da 55		×
NºSS: 2008100	0176	7		
Colar Imagem	Anex	ar Arquivo		
	_			
D 2				Giravar
		Ármilivos Apevados		
	►	Arquivo 1 Ver Ret	mover	
	_			-
				<u> </u>

De volta a tela da solicitação é necessário clicar no botão **Gravar**, para que as novas inclusões sejam salvas.

Solicitante/Equipa	mento Pedido Andamento da SS	os		
Tipo Andamento :	Em Sequência	 • • •	4	
Órgão Destinatário	: 3453 DGTEC - SERV	ICO DE SISTEMA D	PE APOIO OPERACIONAL	2
Observações :	TESTE: 05/12/2011 15:27:30 SIDNEYXAVIER			E DH
Ramal Origem :	9137			
		Incluir	Novo Remover	Arquivos e Imagens
Origer	n	Ramal	Destino	Dt.Andamen
DGTE	C - SERVICO DE TELEATENDIMEN		DGTEC - SERVICO DE SUPORTE F	INANCEIRO 25/08/2011
DGTE	L - SERVICU DE SUPURTE FINAN		DGTEC - SERVICU DE SISTEMA DE	
Grav	ar Novo C	ancelar I Ir	mprimir Histórico	Evoluir Sair

Observe que após a gravação, o botão Arquivos e Imagens assume uma coloração Verde como forma de chamar a atenção para a existência de informações nessa tela.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	50 de 121



Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS OS	
Tipo Andamento : Em Sequência 💽 🛐 3. MÉD	IA 💌
Órgão Destinatário: 3453 DGTEC - SERVICO DE SISTEMA	DE APOIO OPERACIONAL
Observações : TESTE.005/12/2011 15:27:300SIDNEYXAVIER	E DH
Ramal Origem : 9137	
Incluir	Novo Remover Arquivos e Imagens
Origem Ramal	Destino Dt.Andament
DGTEC - SERVICO DE TELEATENDIMENTO	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO 25/08/2011
<u>G</u> ravar <u>N</u> ovo Cancelar	Imprimir Histórico Excluír Sair

Obs. O sistema só permite que seja anexado um arquivo e/ou uma imagem, para um novo andamento e somente após ele ter sido gravado, como explicitado na cronologia acima.

O campo "Assunto" tem por finalidade facilitar a identificação do que se trata a solicitações.

O texto referente ao assunto pode ser lançado a qualquer momento na solicitação, devendo-se clicar no botão "Gravar" após a inclusão de dados neste campo.

O texto informado neste campo será exibido na coluna "Assunto" na tela de monitoramento.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	51 de 121



Fadastro de Solicitações de Serviços
Nº SS :RSSituação Local :
Agendar Início: 05/07/2012 00:00 Situação Geral: Empresa: ? Data Retroativa: 05/07/2012 00:00 Urgência de: Nº OS Externa: . Assunto: Assunto:
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS
Tipo : EQUIPA 💌 🗖 Usuário Externo
Cód. Bem : 📃
Telefone : Contato : Doc. Origem : Contato :
Func.Solicitante :
Órg.Solicitante : 2
Obs:
Localização
Órgão : 🛛 🥊
Local: 2
Endereço :
Detalhes do Equipamento
Marca : Modelo :
Contrato : Nome da Máquina : 2
Plaqueta: Plaqueta: Plaqueta: Plaqueta: R#/S: Lacre:
<u>G</u> ravar <u>N</u> ovo Cancelar Imprimir Histórico Excluir Sair

Na SS ao se clicar no botão **Imprimir** o sistema oferece duas opções de impressão, a saber:

adastro de Solici	tações de Serv	iços		_				
NºSS: [2	2011.0500413	RS	Situação Loca	al: Er	m atendimento		.	Área : Informática - D(
Data Criação : 🛛 🛛	25/8/2011 18:43:	38	Motiv	/o:			o Externa	
Agendar Início: 👖		00 👘	Situação Ger	al: Er	n atendimento	Empre	sa:	
) ata Retroativa : 👖	05/12/2011 00	00	Urgência c	le:		Nº US Exi	erna:	
Solicitante/Equipa	amento Pedido	Andamer	nto da SS OS				M	
Tipo :	EQUIPA				🗖 Usuário E	xterno		905038
Cód. Bem :	905038 C	ORE 2 DU	0 IBM M58 3.0	GHZ 20	GB HD500GB DVDR	W LCD 17		
Telefone :	(31)3133-9137	Origem :	E-MAIL	-	Doc. Origem :		Contato :	Sidney
Func.Solicitante :	T8214	SIDNEY	XAVIER CHIA	CCHIO		2	TÉCNICO D	E SUPORTE AO US
Órg.Solicitante :	3460	DGTEC	- SERVICO DE	ATEND	IMENTO LOCAL			2
Obs :				_				н рн
Localização ——	, 							
Órgão :	3536	DGTEC-D	EPRO-DIGAR-	DIV EQU	JIPAMEN GARANT	IA		2
Local :	549	WEBSITE	ACESS. E SUF	P LTDA				😨 Div
Endereço :						2	Cidade :	
Detelhes do Equir	namento ——							
Localities do Equip							CODE O DU	0
Marca :			Eleternice I tale			Modelo Nome de Méquies		
Contrato :	UARANTIA: CO	mponente	l entronica Ltda.		05000			
Maqueta :	13-00721178	~] Equipa:	>	00038 N=7 5	Solicitação de Se	erviço	
		. 1		1		Relatório de OS	por SS	
	/ar I N	lovo	Cancela	r I	Imprimir	Histórico	Excluir	Sair
Grav								·

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	52 de 121



- Solicitação de Serviço – Exibirá todos os dados informados exclusivamente na solicitação.

åС	Ĵ.	TRIBUNA							Hore: 16	33336
S.	S. Sanaga	SOLICIT	AÇÃO DE	SER	NIÇO - SS	nº 201105004′	13		nora. re	100.00
Data: Origei	:	25/08/ E MAI	/2011				Tel ·	(31)313391	37	
Óraão	in Solicitan	L-10/A	DOTEC SE				101	(01)010001		
Ender	ereco:	BECC) DA MUSICA	.121	TERREO LAM	INA V - Rio de Ja	neiro			
Solici	itante:	T8214	- SIDNEY XA		СНІАССНІО					
Conta	ato:	Sidne	у							
Equip	pamentos	5.								
1 N Ó	V°Equipa: Órgão: Local:	90503-8 C 3536-DGTI 549-WEBS	ORE 2 DUO IB EC-DEPRO-DIO ITE ACESS. E	M M58 GAR-DI SUP LI	I 3.0GHZ 2GB H IV EQUIPAMEN .TDA	D500GB DVDRW Li GARANTIA	CD´ <i>Nome:</i> D	GTEC-SES	102	
E	Endereço:	-								
E M	Endereço: Manut:	- GARANTIA	: Componente	Eletro	nica <i>N.Séri</i> e:	L1AA0WVM58	Lacre:			
E M Ti	Endereço: Vanut: Tombo:	- GARANTIA TJ-007211	: Componente 78	Eletro	nica <i>N.Série:</i>		Lacre:			
E M Ti Ô	Endereço: Manut: Tombo: Drgão Dive	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510	: Componente 78 - DGTEC - DIF	Eletro	nica <i>N.Série:</i> IA GERAL DE 1	L1AA0VVVM58 ECNOL DA INFORM	Lacre: IACAO			
E M Ti Ô	Endereço: Manut: Tombo: Òrgão Dive	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510	: Componente 78 - DGTEC - DIF	Eletron	nica <i>N.Série:</i> IA GERAL DE 1	L1AA0VVVM58 ECNOL DA INFORM	Lacre: IACAO			
E M Tr Ó	Endereço: Manut: Tombo: Drgão Dive	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510	: Componente 78 - DGTEC - DIF	Eletro	nica <i>N.Série:</i> JA GERAL DE 1	l1aauwwm58 Ecnol da inform	Lacie: Iacao			
E M Ti Ó Servi	Endereço: Manut: Tombo: Drgão Dive riços Solic	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 :itados:	: Componente 78 - DGTEC - DIF	Eletron	nica <i>N.Série:</i> IA GERAL DE 1 do Servico	l1aauwwm58 Ecnol da Inform	Lacie: IACAO			Otde
E M Ó Śervi	Endereço: Manut: Tombo: Dirgão Dive riços Solio	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desci	Eletron RETORI	nica <i>N.Série:</i> IA GERAL DE 1 do Serviço	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM	Lacie: IACAO			Qtde
E M T Ò Servi	Endereço: Manut: Tombo: Dirgão Dive riços Solic	GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 citados:	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desci O SISTEMA- (Eletron RETORI	nica <i>N.Série:</i> IA GERAL DE 1 do Serviço	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM	Lacre:			Qtde 1
E M Tr Ô Servi AUX Obs:	Endereço: Manut: Fombo: Òrgão Dive riços Solic riços Solic	GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 Citados:	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desci O SISTEMA- (n acesso pelo	Eletroi RETORI rição (SICS) SISCA	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço	118:43:28 SIDNEY2	Lacre: IACAO			Qtde 1
E M Ti Ô Servi AUX Obs: Anda	Endereço: Manut: Tombo: Drgão Dive riços Solid riços Solid	GARANTIA TJ-007211 rgente: 510	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desci O SISTEMA- (nacesso pelo	Eletron RETORI rição (SICS) SISCA	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY2	Lacre: IACAO			Qtde 1
E M Ti O Servi AUXI Obs: Anda Or	Endereço: Wanut: Tombo: Drgão Dive riços Solic riços Solic xíLio NA UT : Teste do a me ntos: rrigem	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 : citados: CILIZAÇÃO D sistema cor	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desci O SISTEMA- (n acesso pelo Data	Eletron RETORI rição (SICS) SISCA	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço W.net 25/08/201 Tipo	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY2 Situação	Lacre: IACAO	Respon	sável	Qtde 1
E M O Servi AUX Obs: Anda Or SE	Endereço: Wanut: Tombo: Dirgão Dive riços Solic sílcio NA UT s: Teste do a me ntos: trigem	GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 citados: IILIZAÇÃO D sistema cor Destino SESFI	: Componente 78 - DGTEC - DIF Descr O SISTEMA- (n acesso pelo Data 25/08/2011	Eletron RETORI rição (SICS) SISCA Andai	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço W.net 25/08/201 Tipo mento Inicial	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY2 Situação Em atendimento		Respon:	sável CHIO	Qtde 1
E Mi O Servi AUX Obs: AUX Obs: SE SE	Endereço: Manut: Tombo: Drgão Dive riços Solic (LIO NA UT s: Teste do a me ntos: rrigem ETEL ESFI	- GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 	Componente 78 - DGTEC - DIF Desci O SISTEMA- (nacessopelo Data 25/08/2011 05/12/2011	Eletron RETORI (ição (SICS) SISCA Anda Em S	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço (W.net 25/08/201 Tipo mento Inicial ieguência	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY? Situação Em atendimento Não Iniciada	Lacre: IACAO	Respons	sável CHIO	Qtde 1
E M Tri Ô Servi AUX Obs: Anda Or SE SE Obs:	Endereço: Manut: Tombo: Drgão Dive riços Solico (LIO NA UT s: Teste do a me ntos: rrigem ETEL ESFI s: TESTE. (GARANTIA TJ-0072111 rgente: 510 citados: TILIZAÇÃO D sistema con SESFI SESAO 05/12/2011 1	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desc: O SISTEMA- (n acesso pelo Data 25/08/2011 05/12/2011 5:27:30 SIDNE	Eletron RETORI rição (SICS) SISCA Andai Em S	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço (W.net 25/08/201 Tipo mento Inicial iequência ER	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY2 Situação Em atendimento Não Iniciada		Respons	sável CHIO	Qtde 1
E Mu 7/1 Ò Servi AUXI Obs: SE SE Obs:	Endereço: Wanut: Tombo: Digão Dive riços Solic (ILIO NA UT : Teste do a mentos: rigem ETEL ESFI : TESTE. (GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 citados: FILIZAÇÃO D sistema cor Destino SESFI SESAO 05/12/2011 1	: Componente 78 - DGTEC - DIF Descr O SISTEMA- (n acesso pelo 25/08/2011 05/12/2011 5:27:30 SIDNE	Eletron RETORI ição (SICS) SISCA Anda Em S	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço W.net25/08/201 Tipo mento Inicial iequência ER	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY Situação Em atendimento Não Iniciada		Respons VIER CHIAC	sável CHIO	Qtde 1
E M 7 Ô Ô Servi AUX: Obs: Ors: SE SE Obs: Opte October	Endereço: Wanut: Tombo: Digão Dive riços Solic (ILIO NA UT x: Teste do a mentos: rigem ETEL ESFI x: TESTE. (ens de Se	GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 citados: TILIZAÇÃO D sistema cor Destino SESFI SESAO 05/12/2011 1	: Componente 78 - DGTEC - DIF Desci O SISTEMA- (n acesso pelo 25/08/2011 05/12/2011 5:27:30 SIDNE	Eletron ição (SICS) SISCA Andai Em S SYXAVI	nica <i>N.Série</i> : IA GERAL DE 1 do Serviço W.net25/08/201 Tipo mento Inicial iequência ER	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY? Situação Em atendimento Não Iniciada	Lacre: IACAO	Respons VIER CHIAC	sável CHIO	Qtde 1
E M 77 O O Servi AUX Obs: Obs: SE Obs: Obs: Obs: 1	Endereço: Wanut: Tombo: Digão Dive viços Solic viços Solic viços Solic viços Solic viços Solic viços Solic viços Solic a mentos: trigem ETEL ESFI : TESTE. (ens de Se Data A	GARANTIA TJ-007211 rgente: 510 citados: citados citados citados: citados citados: citados citado	Componente 78 - DGTEC - DIF Descri O SISTEMA- (n acesso pelo 25/08/2011 05/12/2011 5:27:30 SIDNE Data Fechan	Eletron RETORI ição (SICS) SISCA Andai Em S SYXAVI	nica <i>N.Série:</i> IA GERAL DE 1 do Serviço W.net 25/08/201 Tipo mento Inicial iequência ER Situação Em stonoireo	L1AA0WVM58 ECNOL DA INFORM 1 18:43:28 SIDNEY Situação Em atendimento Não Iniciada	Lacre: IACAO	Respon: VIER CHIAC	sáwel CHIO	Qtde 1

- Relatório de OS por SS - Exibirá os dados da OS que foi criada para essa SS.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	53 de 121

	DER	US - Departame	nto de Relacioname	ento com o Usua
Ô	TRIBUNAL	DE JUSTIÇA DO ESTAD	O DO RIO DE JANEIRO	Impresso em: 05/12/2011 Hora: 16:35:14
-168 <u>8</u> 67294	® RELATÓRIC) DE ORDENS DE SI	ERVIÇOS POR SOLICITA	ÇÃO DE SERVIÇO
	SS nº: 201	10500413		
Data: Urgência	25/08/2011 NÃO	Sit	uação: Em atendimento	
Órgão: Solicitan	3460 - DGTEC e SIDNEY XAVIE	- SERVICO DE ATENDIMEI R CHIACCHIO	NTO LOCAL	
		SERVIÇOS	SOLICITADOS	
<mark>Quant.</mark> 1	Descricao AUXÍLIO NA UTILI	ZAÇÃO DO SISTEMA (SICS)		
		ORDEM	DE SERVIÇO	
N⁰ da OS	DATA	SITUACAO	ATENDIMENTO	
20110500	413-1 25/08/20	11 18 Em atendimento	- SIDNEY XAVIER CHIACCH PENDÊNCIA, Aguardando	110, 25/08/2011, COM OS

Ainda na Solicitação de Serviço é possível verificar o histórico de uma solicitação, bastando para tal clicar no botão **Histórico** na tela.

Cadastro de Solici	itações de Serviços
NºSS: Data Criação: Agendar Início: Data Retroativa:	Situação Local: Em atendimento Área: Informática - D() 25/8/2011 Motivo: Solicitação Externa Empresa: 25/8/2011 05/12/2011 00:00 Situação Geral: Em atendimento Nº OS Externa 20 05/12/2011 00:00 Urgência de: Vianta de construction de construction Nº OS Externa 20
Solicitante/Equipa	amento Pedido Andamento da SS OS N CS
Tipo: Cód. Bem :	EQUIPA Image: Usuário Externo 905038 905038 CORE 2 DUO IBM M58 3.0GHZ 2GB HD500GB DVDRW LCD 17 Image: Usuário Externo
Telefone :	(31)3133-9137 Origem: E-MAIL Doc. Origem: Contato: Sidney
Func.Solicitante :	TÉCNICO DE SUPORTE AO US
Órg.Solicitante :	3460 DGTEC - SERVICO DE ATENDIMENTO LOCAL
Obs :	H H
Localização —	
Ôrgão :	3536 DGTEC/DEPRU-DIGAR-DIV EQUIPAMEN GARANTIA
Local :	549 WEBSITE ACESS. E SUP LTDA
Endereço :	Cidade :
Detalhes do Equip	pamento
Marca :	IBM Modelo: CORE 2 DUO
Contrato :	GARANTIA: Componente Eletronica Ltda. Nome da Máquina : DGTEC-SESFI02 🥏
Plaqueta :	TJ-00721178 2 Equipa: 905038 Nº/ S: L1AA0wVM58 Lacre:
<u>G</u> rav	var <u>N</u> ovo Cancelar Imprimir Histórico Excluir Sair

Na tela que se segue teremos na grid Histórico de Andamentos todos os andamentos dados a SS.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	54 de 121



Na grid Histórico de Situações teremos todas as alterações de situação sofrida pela SS, alterações essas efetuadas através da OS correspondente a ela.

🔡 Histórico de Solicitaçõ	es de Ser v iço						_ 🗆 X
N [₽] SS : 20110500	413 ?						
Histórico de Andamentos							
Data	Autor	Situação	Origem			Destino	
25/08/2011 18:43:39	SIDNEY XAVIER CHIACCHIO	Em atendimento	DGTEC -	SERVICO DE	TELEATENDIMENTO	DGTEC - SERVICO	DE SUPC
05/12/2011 15:46:07	SIDNEY XAVIER CHIACCHIU	Não Iniciada	DGTEC	SERVICO DE	SUPORTE FINANCEIRO	DGTEC - SERVICO	DE SISTI
•							Þ
Histórico de Situações -							
Data	🖌 Situação	Autor					
25/08/2011 18:43:40	Não Iniciada	SIDNEY	XAVIER -				
25/08/2011 18:44:50	Em Responsabilidade	SIDNEY.	XAVIER				
25/08/2011 18:48:38	Em atendimento	SIDNEY	XAVIER				_
			Sair				

2.2. Monitorar SS

	SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicita	ões [SES	FI], SEGCE,	SESFI			
5	Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Sair
H	Abrir/Nova	Ctrl+S						
	Monitorar SS	Ctrl+M						
П	Filtros Monitoramer	nto Ctrl+F						

Ao entrar na tela Monitoramento de Solicitações de Serviços, o sistema exibirá todas as Solicitações com status diferente de Atendida.

A seguir iremos abordar a que se referem às colunas que compõem a tela de Monitoramento.

Foram disponibilizadas algumas opções de filtro na tela de monitoramento, para facilitar algumas pesquisas sem a necessidade de sair da tela.

O modo de utilização é o mesmo da tela de Filtro de Monitoramento, devendo-se informar os dados desejados e em seguida clicar no botão **Pesquisar**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	55 de 121



🔛 Mo	onit	oram	ento de Solicit	ações de Sei	rviços												×
Piioridade : Situação Local Metivo Paralisação: Todos Orgão Solic : Situação Local Paralisação aut. por mais ceumos a Sistema : Paralisação aut. por mais ceumos a Aguardando Estoque Assunto : Paralisação Aguardando Priorização V Apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc. Em Responsabilidade Aguardando Viorização											•						
IN AN	F D.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO			1
			20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	OS	4
		ŧ	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS	
			20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS	
	-		20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS	
		+	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS	

De volta a grid, para a visualização da descrição completa dos campos reduzidos, basta posicionar o mouse sobre a descrição desejada.

Monitoramento de Solicitações de Serviços Situação Local: Ner/um Molivo Paralisação: Todos															
Órgão Si	Solic:				Considera Sul	poistemas			atendimento ndida alisada		Aguardando Estoqu Aguardando Confir Aguardando Confir	ue marTer ação	mo		
Assunto : Aguardando Viagem Assunto : Limpar Pesquisar															
INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		
		20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	OS
	+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
		20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
	-	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SIMEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100519461	Melhorias	SESFI DG SESF	I DGTEC - SERVICO DE	SUPORTE FINANCEIRO	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100583175		SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/06/2010 13:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
	+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS 🖉
<u>ا</u>		1	1	1		i	r -	1	1	1	1	1	1		
* Indicadores de Andamento : -> 🐾 🔶															
Inic	Iniciar Classificação Retornar Imprimir Filtros F5-Atualizar Sair														

Na Coluna **Inf. And**. (Informações do Andamento), quando houver... (reticências), significa que há informações de andamento em relação a esta SS a serem exibidas.

Monil	toram	ento de Solicit	ações de Se	viços											
Prioridade : Image: Considera SubSistemas Orgão Solie: Considera SubSistemas Orgão Solie: Aguardando Catogue Assunto: Paralisada ✓ Apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc. Em Responsabilidade															
INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		
		20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RB	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	OS -
	+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
		20120613738		SESFI DGTE	SISMAT · SISTEM	MARCELO DE LOUR	RB	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
	•	20120589648		SESFI DGTE	SISENG · SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
	+	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RB	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
	+	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RB	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
	+	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RB	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
	+	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	56 de 121



Para a visualização dessa informação, deve-se clicar nas reticências para que a tela abaixo seja exibida.

Informações do	Andamento			×
Nº SS :	20120613403	Andamento :	EM SEQUÊNCIA	
		Data :	04/07/2012	
Órgão Origem:	4195	DGTEC - SEF	IVICO DE SUPORTE A COMUNICACO	IES
Ramal:	9111			
Observações :	Regularizar a ma segurança. 04/07/2012 18: MILENEMOURA	atricula do login: 03:03 A	MARCELOBASTOS no sistema de	
Responsável :	RODRIGO MEIR	RELES SOARE:	S	
Andamento Resumido (Obs Pública):				
	Imprimir Proced	dimentos Realiza	ados Arquivos e Imagens	Sair
				.::

Na Coluna **SS RED.** (SS Redirecionada) quando exibida a sinalização 🔷 , indica que a solicitação possui andamento para outro órgão solucionador.

🛃 Mo	nitorar	nento de Solicil	ações de Se	rviços											×
Pri Órg	Prioridade : Considera SubSistemas Orgão Solic : Yão Incicada Sistema : Q Assunto : Y Em Responsabilidade viagem														
₹ 4	Apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc. Limpar Pesquisar														
INF	: SS D. RED	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		_
		20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RB	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	os –
	🗲	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
		20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
] →	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
] 🚽	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
] →	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
] →	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS

Na Coluna **SS RED.** (SS Redirecionada) quando exibida a sinalização +, indica que o órgão solucionador para o qual o andamento foi dado, já atendeu a sua OS.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	57 de 121



<u>е</u> м	onit	oram	ento de Solicit	ações de Se	rviços												x
P	riorid	lade :	[•		🗖 Considera Su	bSistemas		Situaçã	o Local: Nenł Iniciada	num	Motivo Paralisação a Paralisação a	ão: aut. por mais o Estoque	Todos se uma s			
Ór	gão !	Solic :							2 Ater	ndida		Aguardando	Confirmar Ter	mo			
	Sis	tema :							Para Para Para Para	alisada Besponsabilidade		Aguardando	Priorização Viacem	-			
	As	sunto :							[@] Cill	responsabilidad	ا لننا		vidgem				
◄	Аре	nas	SS's destina	adas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.							Limpar	Pesquisar			
IN AN	IF ID.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-	1
		+	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	Ĩ.
		+	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	1
		+	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP · SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	Ζ	+	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP · SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP · SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP · SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	

A sinalização na Coluna **SS RED.** (SS Redirecionada) ocorre quando a solicitação possui andamento para mais de um órgão solucionador, e um deles já atendeu a sua OS.

			20120012000		CECE DOTE	CACDIC, Cistome		DD	05/07/2012 14:1	NX0	MW- Intelants	CC	l ne	1
-			20120613989		SESFIDUIE	SALDIG - Sistema		υh	05/07/2012 14:1	NAU	INao Iniciada	55	102	
)		20090571994		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	02/05/2012 18:4	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	
)	+	20100599205	DESATRE	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/05/2012 19:3	NÃO	Paralisada	SS	OS	
	•		20110621254		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	02/05/2012 19:1	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	-]
)	+	20110627308	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/08/2011 11:5	NÃO	Paralisada	SS	OS	
		+	20110631696	RELATÓR	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	03/05/2012 10:3	NÃO	Paralisada	SS	OS	
)		20120515316		SESFI DGTE	SIW2 - SISTEMA	MARCELO DE LOUR	RR	13/02/2012 10:3	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	-
)		22120550503		SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/04/2012 17:0	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	-
)	*	20120555519		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	ΒR	24/04/2012 17:0	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	
	•	*	20120561915		SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	ΒR	24/04/2012 16:3	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	
)	+	20110673128	SISLOGE	SESFI DGTE		MARCELO DE LOUR	RR	22/05/2012 10:4	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	
)		20110673142	SISLOGE	SESFI DGTE		MARCELO DE LOUR	RR	22/05/2012 10:4	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	
			20120546855		SESFI DGTE		MARCELO DE LOUR	RR	20/03/2012 14:3	NÃO	Em Responsabilidade	SS	OS	÷
1													TP	

A sinalização na coluna "INF AND" indica que o órgão solucionador para o qual foi dado andamento da solicitação, gerou um andamento de volta.

		20120613989		SESFI DGTE	SACDIG - Sistema		DR	05/07/2012 14:1	NÃ	0 Não Iniciada		SS	os		
5		20090571994		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	02/05/2012 18:4	NÅ	0 Em Responsabilidad	le l	SS	os		
5	→	20100599205	DESATRE	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/05/2012 19:3	NÃ	0 Paralisada		SS	os		
5		20110621254		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	02/05/2012 19:1	NÃ	0 Em Responsabilidad	le i	55	OS		
5	→	20110627308	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/08/2011 11:5	NÃ	0 Paralisada		SS	OS		
5	-	20110631696	RELATÓR	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	03/05/2012 10:3	NÃ	0 Paralisada		SS	OS		
5		20120515316		SESFI DGTE	SIW2 - SISTEMA	MARCELO DE LOUR	RR	13/02/2012 10:3	NÃ	0 Em Responsabilidad	le l	SS	OS		
5	20120550503 SESFIDGTE SISPAT - SISTEM MARCELO DE LOUR RR 24/04/2012 17:0 NÃO Em Responsabilidade SS 05														
5	*	20120555519		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	24/04/2012 17:0	NÃ	0 Em Responsabilidad	e	55	OS		
5	*	20120561915		SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	24/04/2012 16:3	NÃ	0 Em Responsabilidad	e	55	OS		
)	→	20110673128	SISLOGE	SESFI DGTE		MARCELO DE LOUR	RR	22/05/2012 10:4	NÃ	0 Em Responsabilidad	le l	SS	OS		
5		20110673142	SISLOGE	SESFI DGTE		MARCELO DE LOUR	RR	22/05/2012 10:4	NÃ	0 Em Responsabilidad	le	SS	OS		
		20120546855		SESFI DGTE		MARCELO DE LOUR	RR	20/03/2012 14:3	NÃ	0 Em Responsabilidad	le l	SS	OS ,		
1															

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	58 de 121



A Coluna SOLICITAÇÃO apresenta o nº da solicitação.

	Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços												x
	Priori Órgão	dade : Solic :		•		🗌 Considera Sut	oSistemas		Situaçã	io Local: Nenł o Iniciada atendimento ndida	num	Motivo Paralisação Paralisação au Aguardando Es Aguardando Co	t. por mais t stoque onfirmar Ter	Todos			
	Si	stema :							Par	alisada Roononophilidada		Aguardando Pr Aguardando Nú	iorização	_			
	A	sunto :								rresponsabilidade			agem	<u> </u>			
F	Z Ap	enas	SS´s destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.							Limpar	Pesquisar			
	INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO			1
		+	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	Ĩ.
		-	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		-	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		→	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	

A coluna **ASSUNTO** exibe o assunto registrado na solicitação.

🛃 M	onito	oram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											×
P Ór	riorid gão S	ade : olic :				🗖 Considera Sul	bSistemas		Situação V Não Em a Ater	Diciada Iniciada atendimento adida	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. p Aguardando Estor Aguardando Control	ormais que rmarTei	Todos De uma S 🔺 rmo		
	Sist	ema :								ilisada Responsabilidade		 Aguardando Priori Aguardando Viage 	zaçao em	•		
	Ass	unto :			/								1			
	Ape	nas	SS's destina	idas ao(s) :	eu(s) órg.sol	uc.						Lim	par	Pesquisar		
IN AN	IF ID. I	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMP0 DECORRIDO		_
		→	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RB	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RB	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS

A coluna **ÓRGÃO** exibe o órgão solucionador associado ao sistema informado na SS.

	Monil	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											×
	Priori Órgão Si: As	dade : Solic : stema : :sunto : enas	SS's destina	▼ I adas ao(s) :	seu(s) órg.sol	Considera Sul	oSistemas		Situaçã V Năc Em Ater V Par. V Em	o Local: Nent Niciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	num	Motivo Paralisação: Paralisação aut. pr Aguardando Estoc Aguardando Confii Aguardando Prioriz Aguardando Viage	ormais ue marTer ação m oar	Todos De uma b T mo T Pesquisar		
I.	INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-
		+	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RB	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
		→	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS

A Coluna **SISTEMA** exibe a qual sistema se refere à solicitação.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	59 de 121



🛃 Mor	itoran	ento de Solicit	ações de Se	rviços												×
Pric Órgâ	ridade : o Solic Sistema		•		Considera Sut	oSistemas		Situação V Não Em - Ater Para V Em	o Local: Nent Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. Aguardando Est Aguardando Coi Aguardando Pric Aguardando Via	pormais toque nfirmarTe prização Igem	Todos ae uma S A rmo			
M A	penas	SS's destina	das ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						L	impar	Pesquisar			
INF AND	SS RED	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-	1
] 🔸	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	Ĩ.
] →	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] →	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] 🗲	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] →	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] →	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] →	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] →	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
] 🗕	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	

A Coluna **RESPONSÁVEL** exibe o nome do funcionário que se designou como responsável para o atendimento da SS.

Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											×	<
Priori Drgão Si:	dade : Solic : stema :				🗖 Considera Sut	oSistemas		Situação ♥ Não ♥ Em a ♥ Para	o Local: Nent Iniciada atendimento adida alisada	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. pi Aguardando Estoq Aguardando Confii Aguardando Prioriz	ormais ue marTer ação	Todos De uma D 🔺 mo			
A	ssunto						,		Hesponsabilidade	_	C Aguardando Viage	m	_			
Ap	enas	SS´s destina	das ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						Lim	bar	Pesquisar			
INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-	
	→	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	→	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	-	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	→	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	-	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	-	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	→	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	→	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	

A Coluna **DR/RR** (Definir Responsável / Remover Responsável) é utilizada para Definir ou Remover um responsável para uma SS, observe que quando o campo Responsável está vazio a opção disponível é **DR** (Definir Responsável), no caso de já existir um responsável, a opção disponível é **RR** (Remover Responsável).

Aos usuários de uma forma geral, só é possível definir a ele mesmo como responsável, e somente ele pode remover a sua responsabilidade.

Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											
Priori Órgão Si	dade : Solic : stema :				🗖 Considera Sut	oSistemas		? Situaçã ? ✓ Km ? ✓ Para ? ✓ Em	o Local: Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. p Aguardando Estor Aguardando Confi Aguardando Priori Aguardando Viace	ormais que rmarTei zação em	Todos De umaio A rmo		
A:	ssunto : enas	SS's destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.			/		_	Lim	par	Pesquisar		
INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL	V	DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-
	→	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RB	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
	→	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
	→	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
	+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
	→	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
	-	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	60 de 121



Quando o usuário clicar na opção **DR** da coluna, o sistema irá inserir automaticamente o seu nome no campo Responsável.

Quando da Remoção o sistema emitirá um aviso pedindo a confirmação da ação.

🖳 Monitoramento de Solicita	ções de Serviços											x
Area: Solicitante:	•	Urgência:	•	Situação I Não Ir Em at Atend Período Fi	local: niciada endimento ida nalização:		Motivo Pa Paralis Desins	ralisaçã ado Au stalação	io: t.por SS o de Equipamen	ito .impar	•	
Somente SS's	Prazo PTJ 🔽 Consider	ar apenas SS's destinad	das ao(s) s	seu(s) ór	g.soluc.				Pe	squisa	r	
INF SS AND RED. SOLICITAÇÃO Ó	RGÃO SISTEMA	RESPONSÁVEL	DATA AN	IDAM.	URG	U AND	SITUAÇÃO	PRA ZO	TEMPO DECORRIDO			-
20081001196 SE	ESFI DG CARTEIRAFUN	CLAUDIO VIANNA DA RI	R 16/05/200	08 16:05:	Desembargador	NÃO	Em Responsabili	24h	10891:45:57	SS	os	
📄 🛶 20081001238 SE	SISMAT - SIST	DF	R 29/07/200	08 18:58:	Desembargador	NÃO	Em Responsabili	24h	10823:37:57	SS	os	
20081000285 SE	ESFI DG	CLAUDIO VIANNA DA RF	R 25/02/200	08 17:18:	Juiz	NÃO	Em atendimento	24h	12834:02:23	SS	OS	
📄 🔿 20081000845 SE	ESFI DG	CLAUDIO VIANNA DA RE	R 10/04/200	08 18:05:	Juiz	NÃO	Paralisada	24h	11753:15:03	SS	OS	
🚽 🗢 20081001119 SE	SFI DG SICS - SISTEM	G SICS			×	NÃO	Em atendimento	24h	10989:21:45	SS	os	
20081000819 SE	SFI DG SPEDO - SIST	CI 💦 Deseja realme	ente remover	o responsáv	el selecionado?	NÃO	Paralisada			SS	OS	
20081000785 SE	SFI DG SICS - SISTEM	ci 📥 🕺				NÃO	Em atendimento			SS	os	
20081002031 SE	SFI DG SICS - SISTEM	FE Sim		Não	1	NÃO	Em atendimento			SS	os	
20081000841 SE	ESFI DG	C/				NÃO	Paralisada			SS	os	
20081002020 SE	SFI DG SICS - SISTEM	DF	R 15/09/200	38 11:59:	Sala de Audiê	NÃO	Em atendimento			SS	os	

Já quando o acesso for feito pela Direção, Chefia de Divisão, Chefia de Serviço e Administrador, quando for clicada a opção **DR** o sistema apresentará uma tela para que seja escolhido o responsável.

Definir Responsabilidade		
Responsável :	 	2
	Confirmar	Sair
		:

Nesse momento deve-se incluir o nº. de matricula ou código do funcionário e clicar Enter.

Definir Responsabilidade		
Responsável : T8090	CÉLIA REGINA MACIEL FERREIRA	?
	Confirmar	Sair
		.::

Se o resultado apresentado for o desejado, deve-se clicar no botão Confirmar.

No caso de não possuir a matricula ou código, é possível efetuar uma pesquisa através do botão 😕.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	61 de 121



Obs. Na relação apresentada na tela abaixo, constam somente os funcionários que estejam cadastrados no sistema como Solucionador para um código de órgão subordinado hierarquicamente a mesma Divisão e/ou Direção.

De	finir	Responsabilidade		
	Res	ponsável :		?
		MATR/CÓDFUNC	NOME	_
		22795	ABEL DINIZ DE ALMEIDA SILVA	
	►	T8090	CÉLIA REGINA MACIEL FERREIRA	
		T9436	CLAUDIANE ALMEIDA DOS SANTOS MUNIZI	
		29306	CLAUDIO VIANNA DA SILVA	
		T8480	FERNANDA CORTES DE CASTRO ARAUJO	
			Confirmar Sai	r
				.::

Deve-se então selecionar o funcionário desejado e em seguida clicar no botão **Confirmar**.

	Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços												×
	Priori Órgão Si	dade : Solic : stema :				Considera Sul	bSistemas		Situação V Não Em - Ater V Para V Em -	o Local: Nen Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	num	Motivo Paralisação: Paralisação aut. p Aguardando Estoc Aguardando Confi Aguardando Priori: Aguardando Viage	ormais que rmarTe zação em	Todos de uma S 🔺 rmo			
Ī	Ap	enas	SS's destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						Lim	par	Pesquisar			
	INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO			-
		-	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RB	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		→	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		→	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		-	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		→	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		→	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		→	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP · SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	

A coluna DATA ANDAMENTO apresenta a data e hora do andamento da SS.

	🔒 Moi	nitoram	ento de Solicit	ações de Sei	viços											×
	Pric Órað	oridade : áo Solic :				🗖 Considera Sul	oSistemas		Situação	Duccal: Nenh Iniciada atendimento	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. por Aguardando Estoqu Aguardando Estoqu	mais (le	Todos		
		Sistema :	<u>́</u> гтг						Para	lisada		Aguardando Comm	ar rei ição			
		Assunto								Hesponsabilidade		Aguardando Viagen	n i	-		
	⋈ •	penas	SS's destina	adas ao(s) s	eu(s) órg.sol	uc.			/			Limp	ar	Pesquisar		
	INF AND	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-
) →	20100587007	Sinalizaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	22/06/2010 17:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
] 🔶	20100598766	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	16/07/2010 10:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
] 🔶	20100624417	Adequaçã	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	02/09/2010 10:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		● [20100633860		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	23/09/2010 18:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
] 🔶	20100633874		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:2		NÃO	Paralisada			SS	OS
] 🔶	20100633880		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:3		NÃO	Paralisada			SS	OS
) →	20100633886		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RR	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
] →	20100633894		SESFI DGTE	SISTRANSP - SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:4		NÃO	Paralisada			SS	OS
] →	20100633901		SESFI DGTE	SISTRANSP · SIS	FLAVIO GOMES MO	RB	24/09/2010 09:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
igo:								1	Data:			Revisã	o :	Pág	gina	a:
	N	IAN	NUAL-	SICS	1.24.0	/ DERUS	5		06/0	7/2012	2	0	1		62	de 1



A coluna **URGÊNCIA** apresenta de quem é a urgência definida no momento da criação da solicitação.

📙 Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços												x
Prior Órgão Si	dade : Solic : stema :		•		Considera Sut	bSistemas		Situaçã V Não Em Para Em	o Local: Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. po Aguardando Estoq Aguardando Confirr Aguardando Prioriza Aguardando Viagen	rmais ie narTe ação n	Todos ae uma s 🔺 rmo			
А И Ар	ssunto : enas	SS's destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.				1		Limp	ar	Pesquisar			
INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		4	7
	İ	20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	BB	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	os	4
	+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS	
		20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS	
		20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS	
	-	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	-	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	-	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
	-	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	os	

A coluna **U AND** (Urgência no Andamento) informa através de Sim ou Não, se o andamento dado a SS possui urgência.

	Moni	oram	ento de Solicit	ações de Se	rviços												×
	Priori Órgão Si: A:	dade : Solic : stema : sunto :				Considera Sul	oSistemas		? Situ ? Y ? Y	ação L Não In Em ate Atendi Paralis Em Re	Local: Nenh niciada endimento ida sada esponsabilidade	um	Motivo Paralisação: Paralisação aut. po Aguardando Estoqu Aguardando Confirr Aguardando Priorizz Aguardando Viagen	rmais ne narTe ação n	Todos ae uma s 🔺 rmo		
I	✓ Ap	enas	SS's destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						×	Limp	ar	Pesquisar		
	INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO		URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-
			20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:	0 C	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	0S
		+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:	3 C	Dutros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
			20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:	1 C	Dutros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
			20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:	0 C	Dutros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		-	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:	5		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:	1		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:	0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:	4		NÃO	Paralisada			SS	os

A coluna **SITUAÇÃO** informa o status da SS naquele momento.

. •	Ionit	oram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											×
۱ ٥	Priorio rgão Sis As Ap	dade : Solic : :tema : sunto : enas	SS's destina	v das ao(s) :	seu(s) órg.sol	Considera Sut	oSistemas		Situação Visituação Emilion Para Visituação Emilion	o Local: Nenh Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	ium	Motivo Paralisação: Paralisação aut. pol Aguardando Estoq. Aguardando Confirm Aguardando Prioriza Aguardando Viagen	rmais le narTe ação n ar	Todos ae uma s 🔺 rmo V Pesquisar		
A	NF ND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMP0 DECORRIDO		-
]		20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	05
		+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
			20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
			20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		+	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		+	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS

A coluna **PRAZO** informa um prazo pré-estabelecido para atendimento de solicitações com aquela urgência.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	63 de 121



	Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											2
	Priori Órgão Si A:	idade : Solic : stema : ssunto				Considera Sut	DSistemas		Situaçã V Não Em Par Em	io Local: Nenh o Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade		Motivo Paralisação: Paralisação aut. po Aguardando Estoqu Aguardando Confir Aguardando Prioriz: Aguardando Viager	rmais Je narTe ação n	Todos ce uma 5 🔺 rmo		
F	Ύ Αρ	enas	SS's destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						Limp	ar	Pesquisar		
	INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		_
			20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	OS -
		+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
			20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
			20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		->	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
		-	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
		-	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		->	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT · SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS

A coluna **TEMPO DECORRIDO** informa em horas, minutos e segundos o tempo decorrido desde que o andamento da solicitação foi dado para esse órgão solucionador.

	Moni	toram	ento de Solicit	ações de Se	rviços											×
ſ	Priori Órgão Si	dade : Solic : stema :				Considera Sut	pSistemas		Situaçã ♥ Não ♥ Em ♀ ♥ Para ♥ Em	o Local: Nent Iniciada atendimento ndida alisada Responsabilidade	num	Motivo Paralisação: Paralisação aut. po Aguardando Estoqu Aguardando Confir Aguardando Prioriz: Aguardando Viager	rmais Je narTe ação n	Todos de uma s		
	A: Ap	enas	SS's destina	ıdas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						Limp	ar	Pesquisar	/	
	INF AND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMP0 DECORRIDO		-
			20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	0S
		+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
			20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
			20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		-	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
		-	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
		-	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
		-	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS

A Coluna **SS** permite que seja visualizada a solicitação escolhida, bastando dar um único clique no campo SS da solicitação desejada para que a tela seja aberta.

🛃 Mo	nitoran	ento de Solici	ações de Se	rviços											>
Pri Órgi	oridade : ão Solic : Sistema : Assunto penas	SS's destina	edas ao(s) :	seu(s) órg.sol	Considera Sul	oSistemas		? Situaçã ? Mão ? Ater ? Para ? Em	o Local: Nent Iniciada atendimento Idida alisada Responsabilidade		Motivo Paralisação: Paralisação aut. po Aguardando Estoq Aguardando Crinir: Aguardando Prioriz Aguardando Viager Limp	rmais Je marTe ação m par	Todos ne uma s r mo V Pesquisar		
INF ANE	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-
		20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	0S
	•	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS
		20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
		20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS
) →	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS
) →	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS
) →	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS
) 🔶	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS

Objeto "NAVIGATOR"

Permite visualizar a partir da tela de Cadastro de Solicitações de Serviços as solicitações seguintes inicial a apresentada, anterior inicial ou final .

<u> </u>	/		
Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	64 de 121



Cadastro de Solicitações de Serviços			×
№ SS : 2010.0556437 RS	Situação Local :	Paralisada 💌	Área : Informática - D(
Data Criação : 20/04/2010 18:42:37	Motivo :	Aguardando OS de Outro 💌	Solicitação Externa
Agendar Início: 🛄 05/07/2012 00:00 🚔	Situação Geral :	Paralisada 💌	Empresa :
Data Retroativa : 🔲 05/07/2012 00:00 🚔	Urgência de :		Nº OS Externa:
Collecter (Considerments) or 1 () .	Assunto:	Nova Funcionalidade - Desmer Termo	mbramento de
Solicitarite/Equipariterito Pedido Andamer	nto da SS US	P	
Tipo : EQUIPA 💌		🔲 Usuário Externo	927104
Cód. Bem : 927104 CORE 2 DU	IO IBM M58 3.0GH2	Z 2GB HD500GB DVDRW LCD	17

Essa seqüência seguirá fielmente a ordem apresentada na tela de monitoramento ou a tela com o resultado de pesquisa através do filtro de monitoramento.

Selecionada a solicitação na tela de monitoramento, a partir da exibição desta na tela de solicitação é possível através do navegador, visualizar as solicitações seguintes, anteriores, a primeira da relação apresentada ou a última.

Obs. Quando definida uma ação, deve-se aguardar a carga dos dados na tela para efetuar um próximo comando. O clicar várias vezes simultaneamente em uma dessas opções sem aguardar a devida carga, ocasionará extrema lentidão no sistema.

Cadastro de Solicitações de Serviços	×
Nº SS : 2010.0556437 RS Situação Local : Paralisada ✓ Área : Informática - D	(🔻
Data Criação : 20/04/2010 18:42:37 Motivo : Aguardando OS de Outro - Solicitação Externa	
Agendar Início: 🛄 05/07/2012 00:00 🚔 Situação Geral : Paralisada 💽 Empresa :	2
Data Retroativa : 5/07/2012 00:00 😴 Urgência de : 🔽 🔹	
Assunto : Nova Funcionalidade - Desmembramento de 🛛 📕 🔍 🕨 🗾	:s
Solicitante/Equipamento Pedido Andamento da SS OS	
Tipo : EQUIPA 🗹 🗖 Usuário Externo 927104	
Cód. Bem : 927104 CORE 2 DUO IBM M58 3.0GHZ 2GB HD500GB DVDRW LCD 17	
Telefone : [(21)3133-7400 Origem : TELEFONE 🔽 Doc. Origem : Contato : KATIA	
Func.Solicitante : T8439 KÁTIA CRISTINA SANTOS DE MIRANDA ? CONFERENTE DE MATERIAL	
Órg.Solicitante : 537 DGLOG - DIVISAO DE CONTROLE PATRIMONIAL 9	1
Obs:	
Localização	
Órgão : 537 DGLOG - DIVISAO DE CONTROLE PATRIMONIAL 2	
Local: 9163 DGLOG-DEPAM.DIPAT.SECAM.SERV CADAS MATER	
Endereço : AV ALFREDO AGACHE S/N 1 AND SL112 2 Cidade :	=
Detalhes do Equipamento	
Marca : IBM Modelo : CORE 2 DUO	
Contrato : GARANTIA: Componente Eletronica Ltda. Nome da Máquina : DGLDG-SECAM04 🛛	
Plaqueta : TJ-00320579	
Gravar Novo Cancelar Imprimir Histórico Excluir Sair	

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	65 de 121



O acesso a tela de OS pode ser feito através da aba OS na tela da SS, ou através da tela de monitoramento.

. •	lonit	oram	ento de Solicit	ações de Se	rviços												×
F Ó	Priorio	lade :		•		🗖 Considera Sut	bSistemas		Situação	D Local: Iniciada atendimento		Motivo Paralisação: Paralisação aut. po Aguardando Estoqu	r mais i ie	Todos pe uma s			
	Sis	tema :							Para ⊉ Em F	idida ilisada Responsabilidade		Aguardando Contirr Aguardando Prioriza Aguardando Viager	narlen ação n	mo			
	Аре	enas	SS's destina	idas ao(s) :	seu(s) órg.sol	uc.						Limp	ar	Pesquisar			
A	NF ND.	SS RED.	SOLICITAÇÃO	ASSUNTO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAMENTO	URGENCIA	U AND	SITUAÇÃO	PRA Z0	TEMPO DECORRIDO		-	-
			20120613403	DES FER	SESFI DGTE	CONSPROCADM	RODRIGO MEIRELE	RR	04/07/2012 18:0	Desembarga	NÃO	Em Responsabilidade	24h	0d:23h:33m	SS	OS-	4
		+	20120604703		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	19/06/2012 16:3	Outros	NÃO	Em atendimento			SS	OS	
			20120613738		SESFI DGTE	SISMAT - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	05/07/2012 10:1	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS	
			20120589648		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	24/05/2012 11:0	Outros	NÃO	Em Responsabilidade			SS	OS	
		+	20090593430		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	HELIO PEREIRA DA	RR	07/07/2009 18:5		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20090664962		SESFI DGTE	SISENG - SISTEM	MARCELO DE LOUR	RR	19/11/2009 11:1		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100519461	Melhorias	SESFI DGTE	SICS - SISTEMA I	SIDNEY XAVIER CHI	RR	08/02/2010 13:0		NÃO	Paralisada			SS	OS	
		+	20100556437	Nova Func	SESFI DGTE	SISPAT - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHI	RR	20/04/2010 18:4		NÃO	Paralisada			SS	OS	

No caso de a SS já possuir uma OS criada, ao se clicar no campo OS o sistema abrirá a tela da OS.

🔡 Ordem de Serviço				×
№ SS : 20081000785 2 Órgão	DGTEC - SERVICO DE	SUPORTE FINANCEIRO	🗾 Dt Abertu	ura : 28/04/2008 💌
Nº OS : 1 2 Situaç	ão : Em atendimento 💌 🛛	Motivo :	Dt Fecha	amento :
Atendimento			× N8 DV/	
Comrendenda Comrendenda N	lotivo : j	Data : j	Nº RV :]	Novo
		MOTIVO	Nº RV	Incluir
► 1 02/10/2008	SEM PENDÊNCIA	Morrivo	14-110	Alterar
				Remover
Serviços Mão de Obra				
1º Nível :		👷 🔤 Classificação Ec	quipamento	
2º Nível :		Tipo:		?
3º Nível :		Grupo:		2
4º Nível :		Classe:		2
Quantidade : Observações :				
	1		<u></u>	
	/EL28.ND./EL	40 NIQ /TT		
ATD IFNIVEL 2*N 1 SOFTWARE Sistem	as corpora Solicitação de	ac	EQP. IPO EQP.GR	
				Alterar
			<u> </u>	Remover
Novo Gravar C	ancelar Excluir	Imprimir		Sair

No caso de a SS não possuir OS criada, o sistema emitirá um aviso solicitando confirmação quanto à criação de uma nova OS.

	SICS			×	
	⚠	Nenhuma OS cadastrada para	a a SS informada. Deseja cada	strar OS?	
		Sim	Não		
Código:			Data:	Revisão:	Página:
MANU	AL-SICS 1.2	24.0 / DERUS	06/07/2012	01	66 de 121



Ao se clicar em **Sim** no aviso acima, o sistema disponibiliza a tela de OS para os devidos preenchimentos de seus campos.

Ordem de Serviço				
Nº SS : 20081001308 Nº OS :	2 Órgão : DGTEC - SERVICO 2 Situação : Em atendimento	DE SUPORTE FINANCEIRO	Dt Abertur Dt Fechar	ra : 13/08/2009 💌 mento : 🔍 👻
O Sem Pendência O Com P	endência Motivo :	💌 Data :	Nº RV :	Novo
ATENDIMENTO DATA	SITUAÇÃO	MOTIVO	Nº RV	Incluir Alterar Remover
Serviços Mão de Obra				
1º Nível :		2 Classificação E 2 Tipo: 2 Grupo: 2 Classe:	quipamento	5 5 5 5
Quantidade : Ol	oservações :		×	Novo
ATD 1º NIVEL	2º NIVEL 3º NIVEL	. 4º NIVEL	EQP.TIPO EQP.GRU	Incluir Alterar Remover
Novo Grava	r Cancelar Exclui	r Imprimir		Sair

Deve-se iniciar o preenchimento da OS definindo os dados referentes ao Atendimento, clica-se então no botão **Novo** do referido campo.

🚂 Ordem de Serviço		×
NºSS: 20081001795 😤	Órgão : DGTEC - GARANTIA AURIGA	Dt Abertura : 30/09/2008 💌
Nº OS : 2	Situação : Em atendimento 💌 Motivo :	Dt Fechamento :
Atendimento Sem Pendência O Com Pendêr	ncia Motivo: Data: 30/05	3/2008 V Nº RV : Novo
		Alterar
		Remover

Existem 2 opções a serem definidas quanto ao atendimento:

Sem Pendência – Essa opção deve ser escolhida quando a OS for ser encerrada ao termino de sua criação, ou seja, a OS será preenchida e ao final a sua situação será definida como Atendida.

NºSS: [20081001795 😤	Órgão :	DGTEC - GARANTIA AURIGA	7	Dt Abertura :	30/09/2008
NºOS: [2	Situação :	Em atendimento 💌 Motivo :	Y	Dt Fechamento :	
		MOUV	Equipamento com problema		,	lu aluia
			Aguardando US			Incluir

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	67 de 121



Com Pendência – Essa opção será escolhida quando a OS vai ser criada, porém ficara aguardando a conclusão de alguma pendência para a sua conclusão. Nesse caso o sistema exige que seja informado um motivo para a pendência, bastando então clicar na seta do campo **Motivo** e escolher uma das opções oferecidas pelo sistema.

Após a definição do status do atendimento deve-se então clicar no botão **Incluir**, para que as informações referentes ao atendimento sejam armazenadas na grid.

Ordem de Serviço Nº SS : 20081001795 2 Órgão : Nº OS : 2 Situação	DGTEC - GARANTIA AURII	GA	y y	Dt Abertura : Dt Fechamento :	30/09/2008	× •
C Sem Pendência C Com Pendência Mo	tivo :	💌 Data : 🔍 💌	Nº RV :	_	Novo	
ATENDIMENTO DATA 1 30/09/2008	SITUAÇÃO COM PENDÊNCIA	MOTIVO Nº R Aguardando OS	₹V		Alterar Remover	
Serviços Mão de Obra Tempo de Atendime 1º Nível :		Ate Classificação Equipament Tipo: Grupo: Classe: Classe:	ndimento: o ———	1	2 2 2	1
Quantidade : Observações : ATD 1ª NIVEL 2ª NIVE	L 3ª NIVEL	4º NIVEL EQP.TI	PO	EQP.GRU	Novo Incluir Alterar Remover Sair	

A próxima sub-tela a ser preenchida é **Serviços**, bastando para tal clicar no botão **Novo**.

Serviços Mão	o de Obra				Atendimer	nto: 1	
1º Nível :			2	Classificação Eq	quipamento		
2º Nível :			2		-		
3º Nível :			2	Grupo:			2
4º Nível :			2	Classe:			2
Quantidade :	Observa	ições :				A .	он 🧕
							Novo
ATD	1º NÍVEL	2º NÍVEL	3º NÍVEL	4º NÍVEL	EQP.TIPO	EQP.GRU	Incluir
▶ 1	SOFTWARE	Sistemas corpora	Solicitação de ac			the second second second second second second second second second second second second second second second s	Alterar
•						▶	Remover
		Cancelar	Excluir	Imprimir			Cair
Novo	Gravar	Cariceia					

Observe que após clicar no botão **Novo**, o sistema exporta as informações referentes aos níveis que foram definidas na SS e faz a inclusão do serviço na grid automaticamente.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	68 de 121



Para visualizarmos essas informações, basta selecionar o item na grid.

Serviços	Mão	de Obra				Atendimen	to: 1	
1º Nível	l:	00008 SOFTV	VARE	?	Classificação E	quipamento		
2º Nível		00051 Sistema	as corporativos	2	Tipo:			?
3º Nível		00448 Solicita	ção de acesso ao sist	tema ?	Grupo:			2
4º Nível				2	Classe:			?
Quantida	ade :	1 Observ	ações :					он 🐧
			,					Novo
	ATD	1º NÍVEL	2º NÍVEL	3º NÍVEL	4º NÍVEL	EQP.TIPO	EQP.GRU	Incluir
	1	SOFTWARE	Sistemas corpora	Solicitação de ac				Alterar
•							Þ	Remover
N	000	Gravar	Cancelar	Excluir	Imprimir			Sair

Os itens referentes ao campo **Classificação Equipamento** somente terão informações, se essas estiverem sido preenchidas na SS.

No campo **Observações** é possível acrescentar informações sobre o serviço diretamente no campo e em seguida clicar no botão en tao clicando no botão para que a tela para preenchimento seja exibida.

			Data:		Revisão:	Página:
Taman	ho da Fonte:	<u>D</u> ata/ł	lora	0	к	<u>S</u> air
13/08. SIDNE	/2009 12:39:19 YXAVIER					



Como já visto anteriormente o botão **Data/Hora** registrará a data, a hora e o login do funcionário que está fazendo o lançamento, e após a conclusão devese no botão **OK**.

Serviços Mão	o de Obra				Atendimen	to: 1	
1º Nível :	00008 SOFTV	VARE	?	Classificação B	Equipamento ———		
2º Nível :	00051 Sistema	as corporativos	2	Tipo:			?
3º Nível :	00448 Solicita	ção de acesso ao sist	iema ?	Grupo:			2
4º Nível :			2	Classe:			2
Quantidade :	1 Observ	ações :				<u> </u>	он 💓
		1					
							Novo
ATD	1º NÍVEL	2º NIVEL	3º NÍVEL	4º NÍVEL	EQP.TIPO	EQP.GRU	Novo
ATD	1º NIVEL SOFTWARE	2º NÍVEL Sistemas corpora	3º NIVEL Solicitação de ac	4º NÍVEL	EQP.TIPO	EQP.GRU	Novo Incluir Alterar
ATD 1	1º NIVEL SOFTWARE	2º NIVEL Sistemas corpora	3º NIVEL Solicitação de ac	4º NIVEL	EQP.TIPO	EQP.GRU	Novo Incluir Alterar Remover
ATD 1 Novo	1º N/VEL SOFTWARE Gravar	2º NIVEL Sistemas corpora	3º NIVEL Solicitação de ac Excluir	4º NIVEL	EQP.TIPO	EQP.GRU	Novo Incluir Alterar Remover

Em seguida deve-se clicar no botão **Alterar** para que os dados lançados no campo observações sejam salvos.

Serviços Mão de Obra			Atendimento: 1	_
Matr/Cód.Func :			▼ ? [Responsável
Data Inicio :	Data Fim :	Realizado em : Feriado	Pemoite	
Tempo Útil : 00:00 📩 T	empo não Útil : 00:00 📩			
Observações :			<u>л</u>	/
ATD NOME	RESP DATA INÍCIO	DATA FIM	ÚTIL NÃO Ú	Novo
				Incluir
				Alterar
				Hemover
Novo Gravar	Cancelar Excluir	Imprimir		Sair

A próxima sub-tela a ser preenchida é **Mão de Obra**, para dar inicio ao preenchimento deve-se clicar no botão **Novo**.

Data I	Inicio : 13/08/2009 💌	Data Fim :	13/08/2009 💌	Realizado em : Feriado	Pemoite		
Temp	o Útil : 00:00 🛫 👘	Tempo não Útil :	00:00				
Observa	ções :						
						т	
A	TD NOME	RESP	DATA INÍCIO	DATA FIM	ÚTIL	NÃO Ú	Novo
Þ	1 SIDNEY XAVIER C	HI SIM	13/08/2009	13/08/2009	00:00	00	Incluir
							Alterar
•						F	Remover

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	70 de 121



O sistema então informará o responsável pelo atendimento, esse responsável é o mesmo técnico que se designou como responsável na tela de monitoramento.

Os campos Data Início e Data Fim virão preenchidos com a data atual.

O campo **Tempo Útil** tem o seu preenchimento obrigatório para as OS's criadas pelo DEPRO, já o campo **Tempo não Útil** não é obrigatório para nenhum serviço.

Obs: O **Tempo Útil** não será obrigatório nos seguintes casos:

- Para atendimentos efetuados pelo SEARE;
- Quando houver preenchimento de dados para Tempo de Atendimento;
- Quando em Serviços o 1º nível for definido como Saída para Atendimento.

É possível ainda informar se a mão de obra foi realizada em um **Feriado** ou em **Pernoite**, bastando selecionar uma das opções no referido campo.

É possível incluir observações referentes à mão de obra, devendo-se proceder do mesmo modo visto anteriormente em Serviços.

Após definidas as informações desejadas deve-se clicar no botão **Incluir**, o que fará com que essas informações sejam incluídas na grid.

Serviços Mã	o de Obra				Atendimento	:1	
Matr/Cód.Fun	c:					• • •	Responsável
Data Inicio	:	Data Fim :	V	Realizado em :	Pemoite		
Tempo Úti	il : 00:00 📩 Tem	po não Útil :	00:00				
Observações):						
ATD	NOME	RESP	DATA INÍCIO	DATA FIM	ÚTIL	NÃO Ú	Novo
▶ 1	SIDNEY XAVIER CHI	SIM	13/08/2009	13/08/2009	00:00	00	Incluir
							Alterar
•						Þ	Remover
Novo	Gravar	Cancelar	Excluir	Imprimir			Sair

A tela **Tempo de Atendimento** somente estará disponível para alguns serviços, para darmos início ao preenchimento deve-se clicar no botão **Novo**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	71 de 121	



Serviços Mão de Obra Tempo de Atendimento	Atendimento: 1			
Matr / CPF :	2			
Saída p/Atendimento : 🛄 02/10/2008 16:20 📰	Chegada no Destino : 🔲 02/10/2008 16:20 🚎 Início do Serviço : 📕 02/10/2008 16:20 🚎			
Fim do Serviço : 🛄 02/10/2008 16:20 尝	Saída do Destino : 2/10/2008 16:20 - Chegada : 2/10/2008 16:20 -			
ATD NOME SAÍDA CHE ATENDIMENTO DES	GADA INICIO FINAL SAÍDA RETORNO TINO SERVIÇO DESTINO ATENDIMENTO Novo			
	Incluir			
	Alterar			
	Remover			
•				
Novo Gravar Cancelar	Excluir Imprimir Sair			

O sistema então disponibilizará os campos a serem preenchidos, observe que diferentemente da tela de mão de obra, aqui o sistema não preenche os dados do técnico apesar de já haver um definido como responsável na mão de obra. Devese então definir o técnico responsável pelo atendimento.

						Remover
Serviços Mão de Obra Te	empo de Atendimento			Atendim	ento: 1	
Matr / CPF : T		I NASCIMENTO GAI			?	
Saída p/Atendimento : 🕅	02/10/2008 16:24 🕂 Ch	egada no Destino : 🗵	02/10/2008 16:2	4 🗧 Início de	Serviço : 🔲 02/10/	2008 16:24 🛨
Fim do Serviço : 📗	02/10/2008 16:24	Saída do Destino : 🗍	02/10/2008 16:2	24 💼	Chegada : 🔲 02/10/	2008 16:24 💼
ATD NOME	SAÍDA CHEGA ATENDIMENTO DESTIN	NDA INÍCIO NO SERVIÇO	FINAL SERVIÇO	SAÍDA DESTINO	RETORNO ATENDIMENTO	Novo
						Incluir
						Alterar
						Remover
•						
Novo Lira	var <u>Cancelar</u>	Excluir	Imprimir			Sair

Para o preenchimento dos campos Saída p/ Atendimento, Chegada no Destino, Início do Serviço, Fim do Serviço, Saída do Destino e Chegada o procedimento será sempre o mesmo, deve-se clicar com o mouse no quadrado contido no campo desejado, as teclas \leftarrow seta a esquerda \rightarrow e seta a direita podem ser usadas para transitar entre os campos, as teclas \uparrow seta para cima \downarrow e seta para baixo podem ser usadas para alterar os valores do campo escolhido, outro modo de alterar os valores é utilizar as setas para cima e para baixo localizadas ao final de cada campo.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	72 de 121


Serviços Mão de Obra	Tempo de Atendimento		Ate	ndimento: 1	
Matr / CPF :	T8848 AUGUS	TO DO NASCIMENTO GAI		2	
Saída p/Atendimento: Fim do Serviço	02/10/2008 16:24	Chegada no Destino : 💌 🛙	12/10/2008 16:27 🚦 In	ício do Serviço : 🗹 02/10/3 Chegada : 🛄 02/10/3	2008 16:22 🕂
ATD NOME	SAÍDA C ATENDIMENTO D	HEGADA INÍCIO ESTINO SERVIÇO	FINAL SAÍDA SERVIÇO DESTI	NO RETORNO ATENDIMENTO	Novo
					Incluir Alterar
					Remover
			[
INOVO	Lancelar		oprimir		Sair

Após a definição dos valores desejados, deve-se então clicar no botão Incluir.

Serviços M	ão de Obra 🛛 Ten	npo de Atendimento]			Atendim	ento: 1	
	Matr / CPF :						2	
Saída p∕A Fin	.tendimento : 🔲 n do Serviço : 📕	02/10/2008 16:28 - 02/10/2008 16:28 -	Chegada r Saída d	no Destino : 📕 🛛	2/10/2008 16:28 2/10/2008 16:28	lnício do	Serviço : 🔲 02/10/ Chegada : 📕 02/10/	2008 16:28 🛫
ATD	NOME	SAÍDA ATENDIMENTO	CHEGADA DESTINO	INÍCIO SERVIÇO	FINAL SERVIÇO	SAÍDA DESTINO	RETORNO ATENDIMENTO	Novo
	AUGUSTU	027107200616	02/10/2008	02/10/2008				Incluir
								Remover
•]	
Novo Gravar Cancelar Excluir Imprimir						Sair		

Não havendo mais nenhuma informação a ser lançada, deve-se então clicar no botão Gravar.

O sistema permite que a solicitação assuma um status de paralisada para o caso de, por exemplo, o atendimento depender da chegada de alguma peça. Neste caso deve-se selecionar a opção **Paralisada** no campo **Situação**.

🔜 Ordem de Serviço				X
Nº SS : 20081001795 🕐 Órgão :	DGTEC - GARANTIA A	URIGA	Dt Abertura :	30/09/2008 💌
Nº OS : 1 🔄 😤 Situação :	Em atendimento 💌	Motivo :	Dt Fechamento	
Atendimento O Sem Pendência O Com Pendência Motiv	Em atendimento Atendida Paralisada Encerrado	Data: Nº	RV:	Novo
	รเสนงตลึด			

Quando for definida essa situação o sistema exige que seja informado um motivo, que deve ser escolhido dentre os apresentados quando se clica na seta do campo **Motivo**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	73 de 121



0	dem de Serviço					X
N	SS: 20081001795 😤	Órgão: DGTEC - GAP	RANTIA AURIGA	~	Dt Abertura :	30/09/2008 💌
N	90S: 1 💌 🤶	Situação : Paralisada	Motivo :	•	Dt Fechamento :	02/10/2008 💌
Aten C	limento Sem Pendência C Com Pendêr	^{ncia} Motivo :	Desinstala Falta de pe A pedido d Impossibilio	ção de Equipamento eças o usuário Jade técnica	Y	Novo
		ειτιλοχο	мотио	Mª DV/		

A seguir será demonstrado o procedimento para a conclusão de uma OS Com Pendência e com a situação Em atendimento ou Paralisada.

De volta a OS deve-se selecionar o atendimento na grid, selecionar a opção **Sem Pendência** e em seguida clicar no botão **Alterar**.

Ordem de Serviço Nº SS : 20081001308 Corgão : DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO Dt Abertura : Nº OS : 2 C Situação : Em atendimento Motivo : Dt Fechamento	> 13/08/2009 V : V
© Sem Pendência C Com Pendência Motivo : Data : 13/08/2009 ▼ Nº RV : ▼	Novo
ATENDIMENTO DATA SITUAÇÃO MOTIVO Nº RV 1 13/08/2009 SEM PENDÊNCIA	Alterar Remover
Serviços Mão de Obra Atendimento: 1	
1º Nível : 2º Nível : 2º Nível : ? Classficação Equipamento 3º Nível : ? Grupo:	5 5 5
Quantidade : Observações :	DH Novo
ATD 1° NIVEL 2° NIVEL 3° NIVEL 4° NIVEL EQP.TIPO EQP.GRU I SOFTWARE Sistemas corpora Solicitação de ac Imprimir	Incluir Aterar Remover

Em **Serviços** deve-se selecionar o serviço na grid, se for necessário a inclusão de alguma observação adicional, deve-se proceder a esse lançamento como já visto anteriormente e em seguida clicar no botão **Alterar**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	74 de 121



Ordem de Servico					
Nº OS : 2008100130	8 2 Órgão : 7 Situação :	DGTEC - SERVICO DE Em atendimento	SUPORTE FINANCEIRO	Dt Abertura :	13/08/2009 💌
Atendimento O Sem Pendência O Co	om Pendência Motiv	o :	Data :	▼ Nº RV :	Novo
ATENDIMENTO DA	TA 13/08/2009	SITUAÇÃO SEM PENDÊNCIA	MOTIVO	Nº RV	Alterar Remover
Serviços Mão de Obra				Atendimento: 1	
1º Nível : 00008 2º Nível : 00051 3º Nível : 00448 4º Nível :	SOFTWARE Sistemas corporativo Solicitação de aceso	os so ao sistema	Classificação Ec Tipo: Classe: Classe:	uipamento	? ? ?
Quantidade : 1	Observações :			×	DH 💓 Novo
ATD 1 1° NIVEL 1 SOFTWA	RE Sistemas c	3º N/VEL orpora Solicitação de	4º NIVEL	EQP.TIPO EQP.GRU	Incluir Alterar Remover
Novo G	iravar Cance	lar Excluir	Imprimir		Sair

Na sub-tela **Mão de Obra** deve-se selecionar o item na grid, corrigir a **Data Fim** caso seja necessário, corrigir o **Tempo Útil** que agora terá o seu real valor informado, incluir alguma observação que se faça necessário e em seguida clicar no botão **Alterar**.

Serviços Mão de Obra		Atendimento: 1	
Matr/Cód.Func : T8214 SIDNEY XAV	IER CHIACCHIO	💌 🕐 Responsável	
Data Inicio : 13/08/2009 💌 Data Fim	13/08/2009 Realizado em : Feriado	Pemoite	
Tempo Útil : 🚺 🚺 🗧 Tempo não Útil	: 00:00		
Observações :			
ATD NOME RESP	DATA INÍCIO DATA FIM	ÚTIL NÃO Ú Novo	
► 1 SIDNEY XAVIER CHI SIM	13/08/2009 13/08/2009	00:00 00 Incluir	
		Alterar	
•		Remover	
Novo Gravar Cancelar	Excluir Imprimir	Sair	1

Na sub-tela **Tempo de Atendimento** deve-se selecionar o item na grid, complementar os dados referentes a **Fim do Serviço**, **Saída do Destino** e **Chegada** e em seguida clicar no botão **Alterar**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	75 de 121



Serviços	Mão de Obra	Tempo de Atendimento				Atendime	nto: 1	
	Matr / CPF :	T8848 AUGUS1	O DO NASCI	MENTO GAI			2	
Saída p	/Atendimento:	02/10/2008 16:24	Chegada r	no Destino : 🖭	02/10/2008 16:27	início do :	Serviço : 🕅 02/10/	/2008 16:28
	Fim do Serviço :	02/10/2008 16:50 🚔	Saída d	lo Destino : 🏼	02/10/2008 16:50	Ξ C	hegada : 02/10/	2008 16:50 🚍
AT		SAÍDA C ATENDIMENTO D	HEGADA ESTINO	INÍCIO SERVIÇO	FINAL SERVIÇO	SAÍDA DESTINO	RETORNO ATENDIMENTO	Novo
	AUGUSTO	02/10/2008 16 02	/10/2008	02/10/2008				Incluir
								Alterar
								Bemover
•	_		_	_	_	_	Þ	
No	040	Gravar Cancelar	Exc	sluir I	Imprimir			Sair
								1

Após o lançamento das informações desejadas e estando a OS concluída, deve-se selecionar a opção **Atendida** no campo **Situação** e em seguida clicar no botão **Gravar**. Vale lembrar que após a gravação da OS com status de Atendida, a SS assumirá esse status e não será mais possível reabri-la para correção e/ou inclusão de dados.

📰 Ordem de Serviço	×
N ^s SS: 20081001795 2 Órgão: DGTEC-GARANTIA AURIGA Dt Abertura:	30/09/2008 💌
Nº OS : 1 Situação : Em atendimento Motivo : Dt Fechamento	
Atendimento	Novo
Encerrado	Incluir
ATENDIMENTO DATA SITUAÇÃO MOTIVO Nº RV	Ólterar
▶ 1 30/09/2008 SEM PENDÊNCIA	Berrover
	THEINGVEL
Serviços Mão de Obra Tempo de Atendimento Atendimento 1	
Matr / CPF : 2	
Sofd of Alexandroundo - 100/10/2000 19:57 🔤 - Chaopede no Deavine - 100/10/2009 19:57 🔤 Lutric de Cruziere - 100/10/2009	000 10.57
Fin do Serviço: 02/10/2008 16:57 Saída do Destino: 02/10/2008 16:57 Chegada : 02/10/2	008 16:57
ATD NOVE SAIDA CHEGADA INICIO FINAL SAIDA RETORNO	
ATU NUME ATENDIMENTO DESTINO SERVIÇO SERVIÇO DESTINO ATENDIMENTO	Novo
	Incluir
	Alterar
	Remover
Novo Gravar Cancelar Excluir Imprimir	Sair [

Após a conclusão da OS a SS não mais será visualizada na tela de monitoramento.

Por falar em monitoramento volto a lembrar da necessidade da atualização dessa tela com freqüência, para que sejam visualizadas as novas Solicitações criadas para o órgão. Para efetuar essa atualização deve-se clicar no botão F5-Atualizar, ou pressionar a tecla F5.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	76 de 121



2.3. Filtros Monitoramento

	🚪 SICS - Sistema de C	ontrole de Solicitaç	ões [SES	FI], SEGCE,	SESFI			
	Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Sair
ŀ	Abrir/Nova	Ctrl+S						
	Monitorar SS	Ctrl+M						
I	Filtros Monitorame	nto Ctrl+F						
ľ								
I								
I								
I								
I								
I								

Essa rotina tem como finalidade o auxilio na localização de uma SS.

Na tela que se segue podemos observar a existência de vários campos que fazem parte da tela de Solicitação.

O objetivo de tanto campo é o de que quanto mais informações forem fornecidas sobre a SS desejada, menor será a quantidade de respostas retornadas pelo sistema, tornando assim o resultado o mais enxuto possível.

A seguir iremos explorar de forma mais detalhada essas opções, para tal iremos dividir a tela em partes para facilitar a visualização.

É interessante observar que todos os campos que possuem o botão 🔄, permitem uma pesquisa referente a seu titulo, como já foi visto anteriormente.

	🛃 Monitoramento de Solicitaçõe	s de Serviços			
	Filtros Considerar apenas SS's	destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc.			
	Área :	▼ Urgência :	▼ Dt Andamento :	•	
	Nº SS : 2012.0 Dt C	adastro : 📃 a	💌 Dt Fechamento : 🛛 💌 a	v.	
	Com/Reg.: (Solicitação) Local: Úrg. Criador: Func. Criador: Orgão Soluc: Responsável: Orgão Solic: Solicitante: Serviço Pesquisa:		uação: Todos Motivo Paralisação: Não Iniciada Paralisação au Em atendimento Aguardando E: Aguardando Aguardando E: Paralisação Aguardando C: Paralisação Aguardando C: Impressa Aguardando Million Sounto : Soundando C: Solichação Externa DS Externa: DS Externa : Soundando Million po: Edulipa Y Cód. Bem : Soundando Million	K Todos L por mais de un € Itoque Infirmar Termo Ioitzação agem óveis ♥	
	1º Nível:	2 Sis	tema :	?	
	2º Nível:	P Soft	ware:	?	
	3º Nivel:	?	Origem SS :	<u>•</u>	
	Iniciar Classificação	mpar Retornar Imprimir	Pesquisar F5-Atualiz	r Sair	
jo:			Data:	Revisão:	Página:
MANU	AL-SICS 1.24.0	/ DERUS	06/07/2012	01	77 de 121



Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg. Soluc. – Com essa opção selecionada o sistema exibirá como resultado da pesquisa, apenas solicitações destinadas ao seu órgão solucionador.

	Monitoramento de Solicitações de Serviços									
	Fillitos ☑ Considerar apenas SS´s destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc.									
1	Área :	Urgência :	🔹 Dt Andamento : 📃 💌 a 🔍 💌							
N	NºSS:	2012.0 Dt Cadastro : 💽 💌 a	Dt Fechamento :							

Área – Esse campo exibirá sempre a área a qual o órgão atua.

Nº SS – Esse campo apesar de estar presente na tela, não nos remete a uma possível pesquisa usando essa opção, já que se possuirmos o nº da solicitação basta abrir a tela de solicitação através da opção Abrir/Nova no menu, informar o número no campo Nº SS e em seguida pressionar a tecla Enter para que os dados da solicitação sejam apresentados na tela.

🔜 Monitoramento de Solicitações de Serviços									
Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) org.soluc.									
Área : 🔶 Informática - DGTEC 🔽 Urgência : 📃 🔽	Dt Andamento :	🗾 a 🗾 💌							
№ SS : 🔪 2012.0 Dt Cadastro : 💽 💌 a 📃 💌	Dt Fechamento :								

Urgência – Nesse campo pode-se escolher uma opção entre as apresentadas, quando clica-se na seta ao lado do campo.

🛃 Monitorame	nto de Solicitações de Serviços			
Filtros —				
🗆 Consider	rar apenas SS´s destinadas ao	(s) seu(s) órg.soluc.		
Área :	nformática - DGTEC 🔄 Urgência :	_	Dt Andamento :	🔻 a 🔍
Nº SS : 2	012.0 Dt Cadastro :	Processo Eletrônico Desembargador	Dt Fechamento :	V a V
Com./Reg. :		Juiz Sala de Audiência	Todos	Motivo Paralisação: Todos
(Solicitaçao)		Presidência	niciada	Paralisação aut. por mais de un
Local:		Diantão	endimento	Aguardando Estoque
Órg. Criador :			ida sada	Aguardando Confirmar Termo

Data Andamento - Nesse campo pode-se definir um período inicial e um final. Ao clicar na seta ao lado do campo referente à data inicial, o sistema abrirá um calendário com a data atual sinalizada.

Observe no topo do calendário nos dois extremos onde consta o mês e o ano, existem duas setas que permitem a apresentação de meses anteriores e posteriores.

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	78 de 121	



I	🔜 Monitoramento de Solicitações de Serviços		
I	Filtros		/
I	📙 Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s)	órg.so	oluc.
l	Área : Informática - DGTEC 💌 Urgência :		💌 Dt Andamento :
l	Nº SS : 2012.0 Dt Cadastro : 💽 a		💌 Dt Fechamento : 🛛 🔍 julho de 2012 🕨 💌
l	Com./Reg. :	?	Situação: Z4 25 26 27 28 29 30 Todos
I			Não Iniciada 1 2 3 4 <mark>5</mark> 6 7 ^{hais de un} ▲
I	Local:		Atendida
I	Órg. Criador :	2	Paralisada 15 16 17 18 19 20 21 10 100
1	Dura Distan		Em Responsabilidade 29 30 31 1 2 3 4
I	Func. Uriador : j		Hoje: 05/07/2012
1	Ósaña Calvas		1100. 0370172012

Data Cadastro – Nesse campo pode-se definir um período inicial e um final. Ao clicar na seta ao lado do campo referente à data inicial, o sistema abrirá um calendário com a data atual sinalizada.

Observe no topo do calendário nos dois extremos onde consta o mês e o ano, existem duas setas que permitem a apresentação de meses anteriores e posteriores.

🛃 Monitoramer	🔜 Monitoramento de Solicitações de Serviços										
Filtros	Filtros										
🗆 🗆 Consider	🗖 Considerar apenas SS´s destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc.										
Área :	nformática - DGTEC 💌 Urg	ència :	Dt Andamento :	▼ a ▼							
Nº SS : 2	012.0 Dt Cadastro :	▼ a	Dt Fechamento :	V a V							
Com./Reg. :		💶 julho de 2012 🗩 🔐	ituação: Todos	Motivo Paralisação: Todos							
Local :		dom seg ter qua qui sex sáb 24 25 26 27 28 29 30 □] Nao Iniciada] Em atendimento	Aguardando Estoque							
Órg. Criador :		1 2 3 4 <mark>5</mark> 6 7 8 9 10 11 12 13 14] Atendida] Paralisada	 Aguardando Confirmar Termo Aguardando Priorização 							
Func. Criador :		15 16 17 18 19 20 21] Em Responsabilidade	Aguardando Viagem Aguardando Móveis							
Órgão Soluc :		29 30 31 1 2 3 4									
-		Hoje: 05/07/2012	Assunto :								

Prazo Maior ou igual a – É uma funcionalidade de uso exclusivo da DGPES.

🔜 Monitoramento de Solicitações de Serviços									
-Filtros									
	erar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc. 1. Somente SS's Prazo PTJ								
Area :	Infomática - DGTEC 🔽 Urgência : 📃 🔽 Dt Andamento : 📔								
№ SS :	Dt Cadastro : 📃 💌 a 🖉 Prazo Maior ou igual a	3 dias							
Com./Reg. : (Solicitação)	Situação:	Motivo Paralisação:	_						

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	79 de 121	



-										
I	🖶 Monitoran	nento de Solici	ações de Serviç	05						
	Filtros									
l	🗹 Consid	derar apenas	SS's destinad	as ao(s) seu(s) ór	g.sol	uc.				
	Área :		▼ Urgê	ència :		• D	Dt Andamento : 🛛 🗍	-] a [•
	NºSS:	2012.0	Dt Cadastro :	• a		• D	Ot Fechamento : 🛛	_	a	-
	Com./Reg. : (Solicitação)				?	Situação:	Todo	s Motivo P	aralisação: 7	odos
	Local	:			?	Em atendi	dimento	Agua	rdando Estoque	
	Órg. Criador :				2	Atendida	a	Agua	rdando Contirmar Ti rdando Priorização	ermo
	Func. Criador :				2	Em Respo	onsabilidade	Agua Agua	rdando Viagem rdando Móveis	-
	Órgão Soluc :				?	Assunto :				
	Responsável	:			2	r≕ Solicitação I	Externa			
	Órgão Solic :				?	Empresa	a:			?
	Solicitante :				?	OS Externa	a:			

Com/Reg. (Solicitação) - Comarca ou Regional que efetuou a solicitação.

Local – Local onde se encontra o bem.

Órg. Criador – Órgão que criou a solicitação.

Func. Criador – Funcionário que criou a solicitação.

Órgão Soluc. – Órgão solucionador.

Responsável – Funcionário que se designou como responsável pelo atendimento da solicitação.

Órgão Solic. – Órgão solicitante.

Solicitante – Funcionário informado como solicitante na solicitação.

Situação – Nesse campo pode-se escolher mais de uma opção, no caso de não haver nenhuma seleção, o sistema apresentará as solicitações com todas essas situações.

Im Monitoramento de Solicitações de Serviços									
Fillios ☑ Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc.									
Área :	💌 Urgência :	💌 Dt Andamento : 📃 💌 a							
Nº SS : 2012.0_	Dt Cadastro :	a Dt Fechamento : 🖉 a 💌							
Com./Reg. : (Solicitação) Local :		Situação: Todos Motivo Paralisação: Todos Não Iniciada Em atendimento							
Órg. Criador :		Atendida Aguardando Confirmar Termo Paralisada Aguardando Priorização Aguardando Priorização							
Func. Criador :		Aguardando Viagent Aguardando Móveis							

Motivo Paralisação – Esse campo estará habilitado apenas quando a situação Paralisada estiver selecionada no campo Situação. Assim como em Situação é possível selecionar mais de uma opção, e em caso de não haver nenhuma seleção, o sistema apresentará as solicitações com todas essas situações.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	80 de 121



🛃 Monitoran	nento de Solicitações de Ser v iços		
Filtros	lerar apenas SS´s destinadas ao(s) seu(s) órg.	soluc.	
Área :	Informática - DGTEC 💌 Urgência :	Dt Andamento :	▼ a ▼
Nº SS :	2012.0 Dt Cadastro : a	Dt Fechamento :	
Com./Reg. : (Solicitação)		P Situação: Todos	Motivo Paralisação
Local		INao Iniciada Em atendimento	Aguardando Estoque
Órg. Criador :			Aguardando Confirmar Termo
Func. Criador :		 Em Responsabilidade Impressa 	Aguardando Viagem
6 %- C-1			

Dt. Fechamento – Esse campo estará habilitado apenas quando a situação Atendida estiver selecionada no campo Situação.

Monitoramento de Solicitações de Serviços								
r Hitros □ Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc.								
Área : Informática - DGTEC 💌 Urgência :	💌 Dt Andamento : 📃 💌 a 🔍 💌							
Nº SS : 2012.0 Dt Cadastro : a	▼ Dt Fechamento: 💽 💌 a 💽 💌							
Com/Reg.: (Solicitação) Local:	Situação: Todos Não Iniciada Paralisação aut. por mais de un a Em atendimento Aguardando Estoque Quardando Confirmar Termo Revertando de stratemar Termo							
Func. Criador :	Aguardando Friotização Em Responsabilidade Impressa Aguardando Viagem Aguardando Móveis							

O campo "**Assunto**" permite que sejam realizadas consultas pelos assuntos informados na SS, inclusive utilizando palavras chaves, ou seja, sem a necessidade de informar o texto correto do assunto.

🔜 Monitoramento de Solicitações de Serviços							
Filtros							
Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) o	rg.soluc						
Área : 🗾 Urgência :	💌 Dt Andamento : 📃 💌 a 📃 💌						
Nº SS : 2012.0 Dt Cadastro : 💽 a	Dt Fechamento : 📃 💌 a 🖉						
Com./Reg.: (Solicitação)	Situação: Todos Motivo Paralisação: Todos Não Iniciada						
Local:	Em atendimento Aguardando Estoque						
Órg. Criador :	Adeniala Aguardando Comininal Tenno Aguardando Priorização						
Func. Criador :	Em Responsabilidade Aguardando Viagem Aguardando Móveis						
Órgão Soluc :	2 Assunto:						

Caso a solicitação a qual se deseja consultar fizer referencia a uma solicitação externa, é possível informar esses dados no campo **Solicitação Externa**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	81 de 121



🔜 Monitoramento de	🔜 Monitoramento de Solicitações de Serviços								
Filtros									
🗹 Considerar ap	enas SS´s destinadas ao(s) seu(s) órg.soluc.								
Área :	💌 Urgência: 💽 Dt Andamento: 💽 💌 a								
Nº SS : 2012.0_	Dt Cadastro : 💽 a 🔽 Dt Fechamento : 💌 a								
Com./Reg. : (Solicitação)	Situação: Todos Motivo Paralisação: Todos								
	Fin alernimento Augurdando Estorue								
	Atendida Aquadando Confirmar Termo								
Órg. Criador :	Paralisada Aguardando Priorização								
Europ Criador :	Em Responsabilidade Aguardando Viagem								
	Impressa Aguardando Móveis								
Órgão Soluc :	2 Assume 1								
Besponsável :	Assuntu .								
	Solicitação Externa								
Órgão Solic :	2 Empresa : 2								
Solicitante :	OS Externa :								
Serviço	Patrimônio /								
Pesquisa:	2 Tipo : EQUIPA Z Cód. Bem :								

O campo **Patrimônio** permite informar o Código do Bem (Item do equipamento), como referencia a pesquisa.

Serviço Pesquisa:	Patrimônio Tipo : EQUIPA	Bem :
1º Nível:	Sistema :	?
2º Nível:	Software	9
3º Nível:	Origem SS :	•
4º Nível:	Image: Second state № Doc. Origem SS :	
L		
-		
Iniciar Classificação Limpar I	Retornar Imprimir	Pesquisar F5-Atualizar Sair

No campo **Serviço** é possível informar os níveis informados na SS (inclusive utilizando a funcionalidade Pesquisa para agilizar o preenchimento dos serviços), que se deseja consultar.

É possível informar um **Sistema** específico para a realização da pesquisa.

É possível informar um **Software** específico para a realização da pesquisa.

O campo **Origem SS** permite pesquisar solicitações criadas com a informação de origem sendo um Oficio ou Processo.

Ao selecionar umas das opções, pode-se adicionar o numero correspondente ao documento no campo **Nº Doc. Origem SS**.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	82 de 121



1º Nível:	Sistema : 2 Software : 2 Origem SS : 2 N [®] Doc. Origem SS : 0FICIO/MEMORANDO NUMERADO PROCESSO ADMINISTRATIVO
Iniciar Classificação Limpar Retornar	Imprimir Pesquisar F5-Atualizar Sair

Ao final do lançamento de todas as informações possíveis a serem filtradas, devese então clicar no botão **Pesquisar**, e o sistema então apresentará o resultado da pesquisa.

Como exemplo será feita uma pesquisa informando Área, Data Cadastro, Situação e Responsável.

Monitoramento de Solicitações de Serviços						
Filtros						
Considerar apenas SS's destinadas ao(s) seu(s) ór	g.soluc. 🗖 Somente SS's Prazo PTJ					
Área : Informática - DGTEC 💌 Urgência :	Dt Andamento : a					
Nº SS : Dt Cadastro : 01/01/2009 💌 a	31/07/2009 💌 Prazo Maior ou igual a 🛛 dias					
Com./Reg.:	Situação: Motivo Paralisação:					
Órg. Criador :	Image: Nao Iniciada Image: Nao Iniciada Ima					
First Citatery	Atendida Dem					
	Paralisada 🔽 📋 Fatta de peças 🗹					
Orgão Soluc :	Dt Fechamento : 🔽 a					
Responsável : T8214 SIDNEY XAVIER CHIACCHIO	Solicitação Extema					
Órgão Solic :	? Empresa : ?					
Solicitante :	OS Externa :					
Com./Reg.:	? Patrimônio					
(Viagem)	Tipo : EQUIPA Cód. Bem :					
Pesquisa:	Classificação Equipamento					
18 Nível	2 Tipo: 2					
28 Nivel	2 Grupo: 2					
2º Niúvela						
	2 Sistema : ?					
Limpar Retornar Imprimir	Pesquisar F5-Atualizar Sair					

O sistema então exibirá o resultado para a pesquisa solicitada.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	83 de 121



🖶 Monitora	imento de Soli	citações de S	erviços										
Área Solicitante	Informática - I	DGTEC 💌		Urgência:		Situação I	Local: niciada endimento		Motivo Pa	aralisaçã sado Au stalação	io: t.por SS o de Equipamer	nto 📕	l
Órgão Soluc	:	· —				2 Atend	lida			stalayad		-	İ.
Dt Andament	:0:	• a	•			Período F	inalização:		▼ a	1	-	Jimpar	
	Somente S	SS's Prazo PTJ	Considera	r apenas SS's desti	nada	as ao(s) seu(s) ór	g.soluc.				Pe	squisar	1
INF SS AND RED.	SOLICITAÇÃO	ÓRGÃO	SISTEMA	RESPONSÁVEL		DATA ANDAM.	URG	U AND	SITUAÇÃO	PRA ZO	TEMPO DECORRIDO		
←	20090300288	SESFI DG	SICS - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHIA	RR	13/07/2009 16:21:		NÃO	Em atendimento			SS OS	
	20090300296	SESFI DG	SICS - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHIA	RR	14/07/2009 16:05:		NÃO	Em atendimento			SS OS	
_ ⇒	20090300304	SESFI DG	SICS - SISTEM	SIDNEY XAVIER CHIA	RR	17/07/2009 15:33:		NÃO	Em atendimento			SS OS	
(13/08/	2009 15:37:03	3)									Total de	SS's: 3	
		Reto	imar Imp	rimir		Filtros	F5-Atua	lizar	Sair				

Lembrando que caso tivessem sido informados mais dados sobre a SS desejada, o resultado apresentaria um número menor de solicitações.

Para retornar a tela de filtro e efetuar uma nova pesquisa, basta clicar no botão **Filtros**.

3. ORDENS DE SERVIÇO

3.1. Abrir/Nova OS

🚪 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaç	ões [SESI	FI], SEGCE	SESFI			
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Sair
HOMOLOGAÇÃO	Abrir/Nova OS	Ctrl+O					

Essa rotina é utilizada para criação de OS sem passar pela tela de monitoramento.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	84 de 121



🔛 Ordem de Serviço		×
Nº SS : 20081001381 ? Órgão : 🔽	Dt Abertura :	v
Nº OS : 🔽 🭸 Situação : 🔽 Motivo : 🔍	Dt Fechamento :	
Atendimento		
C Sem Pendência O Com Pendência Motivo: Data: Nº RV:	Y	Novo
		Incluir
ATENDIMENTO DATA SITUAÇÃO MOTIVO № RV		Altorar
		Alterar
		Remover
Serviços Mão de Obra SICS	1	
12 Nível	·	
Nenhuma OS cadastrada para a SS informada. Deseja cadastrar OS?		2
3º Nível :		<u>+</u>
4º Nível :		
Quantidade : Observações :	÷	рн 🧊
		Νονο
ATD 1º NÍVEL 2º NÍVEL 3º NÍVEL 4º NÍVEL EQP.TIPO	EQP.GRU	Incluir
		Alterar
		Alteral
		Remover
		<u> </u>
Novo Gravar Cancelar Excluir Imprimir		Sair

Na tela que se segue é preciso informar o nº da SS para qual se deseja criar a OS, o sistema emitirá o aviso de nenhuma OS cadastrada e após clicar em **Sim**, é só seguir os procedimentos já mencionados na página 66.

Caso já exista OS criada para a SS informada, o sistema efetuará a carga dos dados.

4. CONSULTA

4.1. Bem Patrimonial

Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cada	astros	Sair	
HOMOLOGAÇÃO			Bem Patrimonial Ctrl+B						
			Aten	dimentos a S.	Serviços		Ctrl+	нт	
			Solicitações Relacionadas/Apensadas Ctrl+L						
			Histórico de Solicitações de Serviço Ctrl+H						
			OS's	Vinculadas a	Órgãos Exterr	nos ao DEAPS	Ctrl+	Ð	

Essa rotina permite a consulta de um equipamento especifico, deve-se informar o código do bem (item) no respectivo campo e pressionar a tecla Enter.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	85 de 121



🔜 Consulta de (Cadastro Patrimonial		×
Tipo : EG	UIPA		
Cód. Bem : 59	4911 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 10	GB HD120GB DVD-R CDF	RW48X 17
Detalhes			
Local :	DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SI	JPORTE FIN	
Endereço :	PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANIN	O SL 10	Cidade : RIO DE JANEIRO
Marca :	HP COMPAQ	Modelo :	7100 CMT
Contrato :	MANUT COBRA VI/COBRA VI	Nome da Máquina :	DGTEC-SESFI02
Plaqueta :	TJC814649 Equipa : 594911	Nº/ S :	BRB50900RN Lacre : 25304
			Cancelar Sair

O botão Cancelar limpa os dados da tela.

4.2. Atendimentos a Solicitações de Serviços

묥 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaç	ões [SES	FI], SEGCE	, SESFI			
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cada	stros Sair
HOMOLOGAÇÃO			Bem	Patrimonial			Ctrl+B
			Aten	dimentos a S.	Serviços		Ctrl+T
			Solici	itações Relacio	nadas/Apens	sadas	Ctrl+L
			Histó	órico de Solicita	ções de Serv	iço	Ctrl+H
			OS's	Vinculadas a 🤇	Órgãos Extern	nos ao DEAPS	Ctrl+D

A consulta apresenta na grid OS Atendidas, todas as solicitações atendidas pelo funcionário indicado no campo **Matr/Cód. Func**.

A tela possui duas possibilidades de pesquisa no campo **Tipo**, Sem Pendência ou Com Pendência, no caso da opção com pendência é preciso definir um motivo no campo respectivo.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	86 de 121



🖶 Consulta de Atendimen	tos a 5.Serviços			×						
Tipo: 📀 Sem Pendência 🔿 Com Pendência										
Motivo:		-								
Matr/Cód.Func: T8214	SIDNEY XAVIER CHIACCHIO			?						
OS Atendidas										
Nº SS/OS	Órgão	Data Atend.	Resolvido	Responsável 🔺						
20081001242-1	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FI	26/05/2008	Sim	SIDNEY XAVIE						
20081001308-2	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FI	13/08/2009	Sim	SIDNEY XAVIE						
20081001560-1	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FI	20/06/2008	Sim	SIDNEY XAVIE						
20081001597-1	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FI	10/12/2008	Sim	SIDNEY XAVIE						
•	•									
OS com Andamento										
Nº SS/OS	Órgão	Data Atend.	Resolvido	Situação						
•			_							
	Pesc	quisar		Sair						

O sistema só permite consulta de solicitações para os funcionários pertencentes ao serviço logado, a cada troca de funcionário é preciso clicar no botão **Pesquisar** para que as informações sejam relacionadas.

4.3. Solicitações Relacionadas/Apensadas

🔡 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SES	FI], SEGCE	, SESFI				
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cadastro	os Sair	
HOMOLOGAÇÃO			Bem	Patrimonial		0	Ctrl+B	
			Aten	dimentos a S.	Serviços	C	trl+T	
			Solici	tações Relaci	onadas/Apens	adas (Ctrl +L	
			Histó	rico de Solicita	ações de Serv	iço C	trl+H	
			OS's	Vinculadas a (Órgãos Exterr	os ao DEAPS C	trl+D	

São as solicitações que foram relacionadas a outras solicitações através da utilização da funcionalidade Relacionamento de SS, utilizando o botão RS como demonstrado na página 42.

A tela apresenta a possibilidade de pesquisa utilizando-se alguns parâmetros como, Nº SS, Situação Local, Órgão Solicitante e Data de Cadastro.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	87 de 121



📕 Solicitações Relacionadas/Apensadas	>
Filtro Nº SS : Situação Local :	•
Órgão Solicitante :	?
Dt Cadastro : 01/01/2009 💌 a 14/08/2009 💌 Pesquisar	Limpar
	Visualizar SS
	Sair

Efetuando uma pesquisa utilizando como parâmetro um período de data de cadastro, após clicar no botão **Pesquisar** o sistema apresentou o resultado acima.

Para visualização do número da solicitação relacionada a essa que foi exibida, deve-se clicar no + que antecede a numeração.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	88 de 121



🔡 20	olicitações Relacionadas/Apensadas	×
	Nº SS : Situação Local :	
	Órgão Solicitante :	
	Dt Cadastro : 01/01/2009 💌 a 14/08/2009 💌 Pesquisar Limpar	
	E 20090300132 20081001104 20081001354 Visualizar SS	
	Sair	

No exemplo acima o sistema apresentou mais de uma solicitação relacionada à solicitação principal, ao selecionarmos uma delas o sistema ativa o botão **Visualizar SS**, o que permite que vejamos a solicitação selecionada como demonstrado abaixo.

Cadastro de Solici	itações de Serviços
Nº SS :	20081001104 RS Situação Local : Area : Informática - DC
Data Criação : 🛛	3/5/2008 17:12:58 Motivo : Solicitação Externa
Agendar Início:	25/12/2008 10:30 🔤 Situação Geral : Em atendimento 🔽 Empresa :
Data Retroativa :	14/08/2009 00:00 😴 Urgência de : Juiz 🛛 🖓
Solicitante/Equipa	amento Pedido Andamento da SS
Tipo :	EQUIPA 🗹 Atuelizar a partir do Equipa 🗌 Usuário Externo 594431
Cód. Bem :	594431 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD120GB DVD-R CDRW48X 17
Telefone :	(21)3133-7547 Origem : TELEFONE V Nº Doc. Origem : Contato : CLÁUDIO
Solicitante :	29306 CLAUDIO VIANNA DA SILVA 😰 ANALISTA JUDICIARIO
Org Favorecido :	2555 DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO
Obs :	
Detalhes do Equi	pamento
Local :	2741200 DGTEC-DERUS.DISTG.SESFI.SERV SUPORTE FIN
Endereço :	PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 Cidade : RIO DE JANEIRO
Marca :	HP COMPAQ Modelo : 7100 CMT
Contrato :	MANUT COBRA VI/COBRA VI Nome da Máquina : DGTEC-SESFI17
Plaqueta :	TJC814695 2 Equipa : 594431 Nº/ S : BRB50900H7 Lacre : 25305
Grav	rar Novo Cancelar Imnimir Histórico Evoluir Sair
0.01	

Obs. O sistema também permite a visualização da solicitação principal.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	89 de 121



4.4. Histórico de Solicitações de Serviço

🔜 SICS - Sistema de Controle de Solicitações [SESFI] , SEGCE, SESFI									
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Con	sulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cad	lastros	Sair
HOMOLOGAÇÃO				Bem	Patrimonial			Ctrl	+B
				Aten	dimentos a S.	.Serviços		Ctrl	+T
				Solici	tações Relaci	onadas/Apens	sadas	Ctrl	+L
				Histó	rico de Solicit	ações de Serv	riço	Ctrl-	ŧΗ
				OS's	Vinculadas a	Órgãos Exterr	nos ao DEAPS	Ctrl-	+D

Essa funcionalidade é a mesma já demonstrada na página 54, onde é possível visualizar o histórico de andamento e situação da solicitação, diferentemente do acesso pela tela da solicitação onde serão exibidos os dados da solicitação em tela, por esse acesso é possível escolher uma solicitação especifica, bastando informar o numero no campo **Nº SS** e pressionar a tecla Enter.

Data	Autor	Situação	Origem	0501800			De
17/07/2009 15:31:2	5 SIDNEY XAVIER CHIACCH	IO Não Iniciada	DGTEC -	SERVICO			DC
17/07/2009 15:53:5		IO Em atendimento	DGTEC -	SERVICO		EINANCEIRO	
17/07/2009 15:55:3	9 SIDNEY XAVIER CHIACCH	IO Não Iniciada	DGTEC -	SERVICO		FINANCEIRO	DG
17/07/2009 15:56:4	9 SIDNEY XAVIER CHIACCH	IO Não Iniciada	DGTEC -	SERVICO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 15:58:2	6 SIDNEY XAVIER CHIACCH	10 Não Iniciada	DGTEC -	SERVICO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 16:12:1	0 SIDNEY XAVIER CHIACCH	IO Não Iniciada	DGTEC -	SERVICO I	DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 16:12:1 órico de Situações	0 SIDNEY XAVIER CHIACCH	IO Não Iniciada	DGTEC -	SERVICO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações	0 SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação 5 Não Iniciada	IO Não Iniciada Autor T8214 - SIDNEY	DGTEC -		DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações	0 SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação 5 Não Iniciada 7 Em Responsabilidade	IO Não Iniciada Autor 18214 - SIDNE 18214 - SIDNE	DGTEC -	SERVICO I CHIACCHIO CHIACCHIO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações	SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação Situação En Não Iniciada Em Responsabilidade Em atendimento	Autor T8214 - SIDNE T8214 - SIDNE T8214 - SIDNE	DGTEC -	CHIACCHIO CHIACCHIO CHIACCHIO CHIACCHIO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações	SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação Não Iniciada 7 Em Responsabilidade 8 Em atendimento	Autor T8214 - SIDNEY T8214 - SIDNEY	XAVIER C XAVIER C XAVIER C	CHIACCHIO CHIACCHIO CHIACCHIO CHIACCHIO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações - Data 17/07/2009 15:31:2 17/07/2009 15:52:0 17/07/2009 16:07:1	SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação Mão Iniciada Fin Responsabilidade Em atendimento	Autor T8214 - SIDNET T8214 - SIDNET T8214 - SIDNET	XAVIER C XAVIER C XAVIER C	SERVICO I CHIACCHIO CHIACCHIO CHIACCHIO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	DG
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações	SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação Mão Iniciada Em Responsabilidade Em atendimento	O Não Iniciada Autor T8214 - SIDNE T8214 - SIDNE T8214 - SIDNE	DGTEC -	SERVICO I HIACCHIO HIACCHIO HIACCHIO	DE SUPORTE	FINANCEIRO	
17/07/2009 16:12:1 5rico de Situações	SIDNEY XAVIER CHIACCH Situação 5 Não Iniciada 7 Em Responsabilidade 8 Em atendimento	Autor T8214 - SIDNET T8214 - SIDNET T8214 - SIDNET	XAVIER C XAVIER C XAVIER C		DE SUPORTE	FINANCEIRO	

É possível pesquisar uma solicitação através do botão 🖻 o que fará com que o sistema exiba a tela de Filtro de Monitoramento.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	90 de 121



# SS: 2012.0 Dt Cadastro: a Dt Fechamento: a Bituação: Todos Motivo Paralisação: Todos Paralisação: Todos Paralisação: Aguardando Estoque Aguardando Forinzação: Paralisada Em Responsabilidade Aguardando Forinzação: Paralisada Em Responsabilidade Aguardando Forinzação: Paralisada Aguardando Viagem Impressa Aguardando Móveis Solicitante: <	SS : 🛛	2012.0					,
Com./Reg.: Y Situação: Todos Motivo Paralisação: Todos Solicitação Não Iniciada Paralisação aut. por mais de um Aguardando Estoque Local: Y Hatendida Paralisação Aguardando Estoque Irg. Criador: Y Paralisação Aguardando Estoque Aguardando Estoque Irg. Criador: Y Paralisada Aguardando Confirmar Termo Irgão Solic: Y Paralisada Aguardando Viagem Irgão Solic: Y Assunto: Solicitação Externa Irgão Solic: Y Solicitação Externa Paralisação Cód. Bem : Solicitante: Y Sistema: Y Paralisoda Y Sistema: Sistema: 1º Nívet Y Sistema: Sistema: Sistema: 2º Nívet Y Nº Doc. Drigem SS : Nº Doc. Drigem SS : Sistema Si :		2012.0	Dt Cadastro :	•	a	Dt Fechamento : 📃 💌 a	_
Jouckaged) Não Inciada Paralisação aut. por mais de un Local: Paralisação aut. por mais de un Aguardando Estoque Yrg. Criador : Paralisação Aguardando Confirma Termo Paralisação Paralisação Aguardando Confirma Termo Paralisação Paralisação Aguardando Confirma Termo Paralisação Paralisação Aguardando Priorização paralisação Em Responsabilidade Aguardando Viagem Ingão Solic : Paralisação Aguardando Móveis Solicitante : Paralisação Solicitação Externa Solicitante : Paralisação Paralisação Solicitante : Paralisação Sistema : 1ª Nívet Paralisação Software : 2ª Nívet Paralisação Software : 9ª Nívet Paralisação Software : 9ª Nívet Paralisação Software : 9ª Nívet Paralisação Software :	om./Reg.:				?	Situação: Todos Motivo Paralis	ação: Todos
Lucal, j Irg. Criador: Irg. Criador: Paralisada	Unicitação)					Não Iniciada Paralisaçã	io aut, por mais de un 🔺 do Estoque
Image: Solicitante : Solicitante : <td>Local. </td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>Atendida Aguardan</td> <td>do Confirmar Termo</td>	Local.		1			Atendida Aguardan	do Confirmar Termo
nc. Criador : Aguardando Vageiri gão Soluc : Aguardando Móveis gão Soluc : Aguardando Móveis esponsável : Aguardando Móveis esponsável : Solicitação Externa Empresa : Solicitação Ex	rg. Criador :				_ ?	Paralisada Aguardan Aguardan	do Priorização do Vingon
gão Soluc : Assunto : Assunto : Assunto : Solicitação Externa Empresa : Solicitação Externa Solicitante : Solicitação Externa : Solicitação Externa Empresa : Solicitação Externa Fabinônic Tipo : EQUIPA ▼ Cód. Bem : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Empresa : Solicitação Externa Tipo : EQUIPA ▼ Cód. Bem : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Tipo : EQUIPA ▼ Cód. Bem : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa Solicitação Externa : Solicitação Externa : Solici	ic. Criador : 🏼				2	Impressa Aguardan	do Móveis
Assunto : Assunto : Assunto : Assunto : Assunto : Assunto : Assunto : Assunto : Assunto : Solicitação Externa Brigão Solic : Patimônio : Berriço : Solicitação Externa : Solicit	gão Soluc :				2		
Ingão Solic: Ingão Solic: Solicitante: d>snonsável ·</td> <td></td> <td>, </td> <td></td> <td></td> <td>Assunto :</td> <td></td>	snonsável ·		, 			Assunto :	
Igao Solic : Image: Color of the sector of					— <u> </u>	Solicitação Externa	
Solicitante : Serviço Patrimônio Presquisa: • 1º Nívet • 2º Nívet • 3º Nívet • 3º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1º Nívet • 1 Nº Doc. Drigem SS :	rgaosolic:				_ <u>~</u>	Empresa :	
Personalization Patrimônio Pesquisa: Patrimônio 1º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 3º Nívet: Patrimônio 3º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nívet: Patrimônio 2º Nivet: Patrimônio 2º Nivet: Patrimônio	Solicitante :				2	OS Externa :	
*esquisa: ************************************	erviço —				1	Tino : FOLURA Cád Rom :	
1º Nívet ? Sistema : .	esquisa:				- Y		
2ª Nívet ? Software :	lª Nível:				?	Sistema :	2
3ª Nível: 2 Origem SS : Image: Control of the second s	2ª Nível:					Software :	
4ª Nívet 2 Ungen S5 :] Y Doc. Drigen S5 :] Y	BNível:						
Nº Doc. Origem SS :	P N Gook					Ungem SS :	
	+- NITVEL				- 2	Nº Doc. Origem SS :	

4.5. OS's Vinculadas a Órgãos Externos ao DEAPS

🔛 SICS - Sistema de Controle de Solicitações 🛛 [SESFI] , SEGCE, SESFI									
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Utilitários	Relatórios	Tabelas/Cada	astros Sai	ir	
HOMOLOGAÇÃO			Bem	Bem Patrimonial Ctrl+B					
			Aten	idimentos a S.	Serviços		Ctrl+T		
			Solicitações Relacionadas/Apensadas Ctrl+L						
			Histó	órico de Solicit	ações de Serv	iço	Ctrl+H		
			OS's	Vinculadas a	Órgãos Exterr	nos ao DEAPS	Ctrl+D		

Essa rotina destina-se a consulta de solicitações que possuem Ordens de Serviços vinculadas a órgãos externos. Deve-se informar o Órgão desejado (campo obrigatório), um Período (opcional) e uma Situação (opcional).

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	91 de 121



🔡 05's Vinculada	is a Órgãos Externos ao DE	APS	×
Órgão Ext.DEAPS :			?
Período :	▼ a	•	
Situação :		•	
SS/OS	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	
	Pesq	uisar Limpar	Sair

O botão 🖻 exibe a relação de órgãos cadastrados como órgão externo na base de dados.

🖶 Ajuda	×
Iniciado por	O Contendo O Exatamente igual a
Localizar: ÓRGÁ	O PÚBLICO
Código	Descrição
4	MINISTÉRIO PÚBLICO/RJ
▶ 9	ÓRGÃO PÚBLICO
10	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
11	VARA DE FAZENDA PÚBLICA
12	TCE/RJ - TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO DE JANE
	<u>Selecionar</u> <u>Pesquisar</u> Sai <u>r</u>

Após a escolha do órgão desejado, deve-se clicar no botão Selecionar.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	92 de 121



No exemplo abaixo foi efetuada pesquisa informando apenas o órgão, e em seguida clicando-se no botão **Pesquisar**.

🛃 OS's Vinculada	as a Órgãos Externos ao DEAPS				J	x
Órgão Ext.DEAPS	: 9 ÓRGÃO PÚBLICO				?	
Período :	a	-			_	
Situação :		•				
00,000	Á50%0		1		-	
55/05	URGAU	STIUAÇÃO				
20081000724-1	DGPES - CENTRAL DE ATENDIMENTO	Em atendimento	SS	os		
20081001610-1	DGPES - SERVICO DE SUPORTE AO PR	Atendida com Pesq.Q	SS	OS		
	Pesquisar	Limpar		Sair		

O sistema exibirá então o resultado da pesquisa, sendo possível a visualização da SS ou OS bastando clicar na opção deseja ao lado direito da solicitação desejada.

5. Relatórios

5.1. Solicitações Agendadas para Atendimento

🚂 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões (SES	FI], SESFI						
<u>S</u> olicitações de Serviço	Ordens de Serviço	⊻iagens	<u>C</u> onsulta	<u>R</u> ela	itórios	<u>T</u> abelas/Cadastros	<u>U</u> tilitários	S <u>a</u> ir	
					Solicita	ções Agendadas para .	Atendimento	Ctrl+0	
					Orden:	s de Serviços por Solicit	ação de Serv	iço Ctrl+2	
					Cadas	ro de Serviços Técnico	s	Ctrl+3	
					Cadas	ro de Serviços de Usuá	ários		→
					Solicita	ções para Pesquisa de	Qualidade	Ctrl+9	
					Total o	le SS´s/OS´s Atendida:	s		•
					Proced	limentos Realizados em	SS		
					Total o	le Solicitações Cadastra	adas		
					Solicita	ções da Presidência		Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos			
					Relató	rio de Informações Ger	enciais - RIGE	ER	•
					Tempo	de Atendimento			
					Situaçã	ăo das SS´s por Comar	ca		

Deve-se definir um Período (não obrigatório) e Situação (não obrigatório), no caso de não definir um período o sistema apresentará todas as solicitações que receberam agendamento, desde a sua entrada em produção, e no caso de não

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	93 de 121



definir uma situação o sistema exibirá as solicitações considerando todas as situações.

Após a definição de um Período e Situação (ou não), deve-se clicar no botão Consultar.

eriodo De :	Ate :	I	•	Situação :	
SOLICITAÇÃO	AGENDAMENTO	HORA	CADASTRAMENTO	ÓRGÃO SOLICITANTE	
20081001191	31/12/2008	09:00	16/05/2008	DISTG - DGTEC - DIVISAO DE SUPOR	TE TE
20081000604	30/03/2009	00:00	18/03/2008	- CAPITAL 37 VARA CIVEL	
20081000402	20/10/2009	11:00	29/02/2008	- DISTRITO FEDERAL 19 PRETORIA	
20081000453	10/12/2009	00:00	06/03/2008	- CAPITAL 44 VARA CIVEL	
20081000286	20/12/2009	11:00	25/02/2008	- NOVA FRIBURGO - DIRETORIA DO F	ORUI
20081000462	30/12/2010	00:00	10/03/2008	- CAPITAL 43 VARA CIVEL	
•					Þ

O botão Limpar apaga todos os dados da tela, possibilitando assim uma nova consulta.

O botão Imprimir exibirá o relatório das solicitações no formato de impressão.

	-						
eport							
1			TRIB	UNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO D	E JANEIRO	npresso em 24/(08/2009
						Hora: 16	:36:04
			SC	DLICITAÇÕES AGENDADAS PARA ATENDI	IMENTO		
'eríodo : Todas as D	latas Ag	endadas				Situação :	Todas
ata Agendamento	Hora	N° SS	Data Criação	Órgão Solicitante	Endereço	Urgé	ència
110512001	00:00	20081000200	20/02/2008	DISTG - DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO	Praca XV 2 M 10 - Centro - Rio de Janeiro - RJ	NÃO	
8/02/2008							
	00:00	20081000285	25/02/2008	- CAPITAL 35 VARA CIVEL	Av. Erasmo Braga 115 208/B-I- Castelo - Rio de Janeiro - RJ	SIM	Juiz
	12:00	20081000284	25/02/2008	- CAPITAL 35 VARA CIVEL	Av. Erasmo Braga 115 208/B-I- Castelo - Rio de Janeiro - RJ	NAO	
0/03/2008							
	00:00	20081000298	26/02/2008	SEAPP - DGPES - SERVICO DE APOSENTADORIAS E PENSOES	Rio de Janeiro - RJ	NÃO	
5/04/2008							
	00:00	20081000387	27/02/2008	- CAPITAL 37 VARA CIVEL	Av. Erasmo Braga 115210/B-I- Castelo - Rio de Janeiro - RJ	NÃO	
	00:00	20081000867	15/04/2008	DISTG - DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO	Praca XV 2 M 10 - Centro - Rio de Janeiro - RJ	SIM	CGJ
0/04/2008							
	12:34	20081000868	15/04/2008	- CAPITAL 5 VARA CRIMINAL	Av. Erasmo Braga 115 Lamina II- sala 606 - Castelo - Rio de Jan	eiro - SIM	CGJ
	12:34	20081001023	28/04/2008	DISTG - DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO	Praca XV 2 M 10 - Centro - Rio de Janeiro - RJ	SIM	CGJ
6/05/2008							
	00:00	20081000845	10/04/2008	DISTG - DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE	Praca XV 2 M 10 - Centro - Rio de Janeiro - RJ	SIM	Juiz
	00:00	20081001133	13/05/2008	DISTG - DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO	Praca XV 2 M 10 - Centro - Rio de Janeiro - RJ	SIMes	sidência
0/05/2008							
	00:00	20081000869	15/04/2008	- CAPITAL 29 VARA CIVEL	Av. Erasmo Braga 115 309/B-I- Castelo - Rio de Janeiro - RJ	NÃO	
	00:00	20081000987	18/04/2008	- CAPITAL 26 VARA CIVEL	Av. Erasmo Braga 115 304/B-I- Castelo - Rio de Janeiro - RJ	NÃO	
						~	
Page No. : 1				Tabl Dave No. 4	7 F 1000/		

Deve-se clicar no botão apara emitir o relatório para a impressora.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	94 de 121



5.2. Ordens de Serviço por Solicitação de Serviço

🔡 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	FI], SESFI		
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Relatórios Tabelas/Cadastros Utilitários Sair	
				Solicitações Agendadas para Atendimento Ctrl+0	
				Ordens de Serviços por Solicitação de Serviço Ctrl+2	
				Cadastro de Serviços Técnicos Ctrl+3	
				Cadastro de Serviços de Usuários	•
				Solicitações para Pesquisa de Qualidade Ctrl+9	
				Total de SS's/OS's Atendidas	•
				Procedimentos Realizados em SS	
				Total de Solicitações Cadastradas	
				Solicitações da Presidência Ctrl+P	
				Solicitações e Atendimentos	
				Relatório de Informações Gerenciais - RIGER	•
				Tempo de Atendimento	
				Situação das SS´s por Comarca	

Deve-se informar o nº da solicitação desejada, pressionar a tecla Enter e em seguida no botão Imprimir.

🔜 Emissão de OS's por SS		×
Nº Solicitação de Serviço :	20090300304	
	<u>I</u> mprimir	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC M20		Cópias: 1

O sistema exibirá o relatório de Ordens de Serviços por Solicitação de Serviço, referente à solicitação informada.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	95 de 121



Ô	TRIBUNAL DE	JUSTIÇA DO ESTAD	O DO RIO DE JANEIRO	Impresso em 24/08/2009 Hora: 16:46:05
10 C 10 7 J	RELATÓRIO	DE ORDENS DE SE	ERVIÇOS POR SOLIC	ITAÇÃO DE SERVIÇO
	SS nº: 200903	300304		
Data: Urgência:	17/07/2009 NÃO	Sit	uação: Em atendimento	
Órgão: Solicitante	DGTEC - DIVISAO MARCELO DE LO	DE SUPORTE TECNICO URENCO BARBOSA	0 DE GESTAO	
		SERVIÇOS	SOLICITADOS	
Quant.	Descricao			
1	SOLICITAÇÃO DE TR	EINAMENTO (SICS)		
		ORDEM	DE SERVIÇO	
Nº da OS	DATA	SITUACAO	ATENDIMENTO	
Nº da OS	DATA 04-1 17/07/2009	Em atendimento	ATENDIMENTO	
<mark>№ da OS</mark> 2009030030	DATA 04-1 17/07/2009	Em atendimento	- SIDNEY XAVIER CHI PENDÊNCIA, Aguard	ACCHIO, 17/07/2009, COM ando OS

5.3. Cadastro de Serviços Técnicos

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões (SESI	FI], SESFI						
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	tórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair	
					Solicita	ções Agendadas para	Atendimento	Ctrl+0	
					Orden:	s de Serviços por Solici	tação de Serv	riço Ctrl+2	
					Cadast	tro de Serviços Técnico	os	Ctrl+3	
					Cadas	tro de Serviços de Usu	ários	,	•
					Solicita	ações para Pesquisa de	e Qualidade	Ctrl+9	
				Total de SS´s/OS´s Atendidas					
				Procedimentos Realizados em SS					
				Total de Solicitações Cadastradas					
					Solicita	ções da Presidência		Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos			
					Relató	rio de Informações Ge	renciais - RIGB	ER 🕨	•
					Tempo	de Atendimento			
					Situaçã	ão das SS´s por Coma	rca		

Deve-se definir a Área desejada.

<mark> f</mark> rmSele	cionarArea	<u> </u>				
Area :	Engenharia	•				
	Engenharia					
	Informática					
	Marcenana					
	Transporte	11				
	Gestão de Pessoas					
	Infra Operacional					

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	96 de 121	



Em seguida deve-se clicar em Confirmar.

🔜 frmSelecionarArea		
Area : Informática		V
	Confirmar	Sair

O sistema exibirá o relatório dos Serviços Técnicos existentes para a área escolhida.

🖶 frmRelPreview	
🛃 🖂 H 🔺 🕨 🔎	ð <i>þ</i>
Main Report	

TRII	BUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Impresso em: 24/08/2009 Hora: 16:57:33
State Street	
SEF	RVIÇOS TÉCNICOS
Área	: Informática
Descrição dos	Serviços
00007 - HARDW	ARE
00002 - M	anutenção
0000	3 - Manutenção de Micro
	00013 - Diagnóstico do problema em Micro
	00073 - Limpeza de Contatos em Micro
	00074 - Formatação / Configuração de micro
	00075 - Reparação de periférico
	00267 - BACKUP DO HD
0000	4 - Manutenção em Impressora
	00014 - Diagnóstico do problema em Impressora
	00015 - Diagnóstico do conjunto mecânico lógico danificado em Impressora
	00016 - Diagnóstico do circuito lógico danificado em Impressora
	00017 - Ajuste mecânicos em Impressora
	00018 - Retirada de fita presa em Impressora
	00019 - Retirada de papel preso em Impressora
	00020 - Limpeza de contatos em Impressora
	00021 - Limpeza da cabeça de impressão
	00076 - Reinstalação de Driver de Impressora
	00077 - Limpeza de cabeça de impressão
0000	5 - Manutenção em Monitor
	00022 - Diagnóstico do problema em Monitor
	00023 - Limpeza de contados em Monitor
	00024 - Solda Fria em Monitor
0000	6 - Manutenção em Nobreak
	00025 - Diagnóstico do problema em Nobreak
0000	7 - Manutenção em Estabilizador
	00026 - Diagnóstico do problema em Estabilizador
	00027 - Substituição de capacitores em Estabilizador
0000	8 - Manutenção em Conversor
	00028 - Diagnóstico do problema em Conversor

Os botões possuem a funcionalidade parecida com a já vista em Objeto NAVIGATOR (página 64).

A diferença é que no relatório os botões são utilizados para a transição de páginas. Página seguinte
, anterior , inicial ou final .

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	97 de 121	



5.4. Cadastro de Serviços de Usuários

5.4.1. Serviços de Usuários

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SES	FI], SESFI									
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	tórios	Tabelas/Cadastros Utilitá	rios	Sair				
					Solicita	ações Agendadas para Atendir	nento		Ctrl+0			
					Orden:	s de Serviços por Solicitação d	e Serv	viço	Ctrl+2			
					Cadas	tro de Serviços Técnicos			Ctrl+3			
					Cadas	tro de Serviços de Usuários				۲	Serviços de Usuários	Ctrl+4
					Solicita	ações para Pesquisa de Qualid	ade		Ctrl+9		Órgãos por Serviço de Usuário	Ctrl+5
					Total o	de SS´s/OS´s Atendidas				•	Serviços de Usuários por órgão	Ctrl+6
					Proced	dimentos Realizados em SS						
					Total o	de Solicitações Cadastradas						
					Solicita	ações da Presidência			Ctrl+P			
					Solicita	ações e Atendimentos						
					Relató	rio de Informações Gerenciais	- RIG	ER		•		
					Tempo) de Atendimento						
					Situaçã	ão das SS´s por Comarca						

Deve-se selecionar uma Área e em seguida clicar no botão Confirmar.

🔜 frmSelecionarArea		<u>_ ×</u>
Area : Informática		
	Confirmar	Sair

O sistema exibirá o relatório dos Serviços Solicitados pelos Usuários, existentes para a área escolhida.

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	98 de 121	



ō

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO DGTEC - Diretoria Geral de Tecnologia da Informação DERUS - Departamento de Relacionamento com o Usuário

frmRelPreview		
	N O O	
Main Report		
С т	RIBUNAL D	DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Impresso em: 24/08/2009 Hora: 18.00/52
S	ERVIÇO	S SOLICITADOS PELOS USUÁRIOS
Á	rea: Inform	nática
Descrição de	os Serviços	
00007 HA		
00007 - 114	- IMPRESSO	IRAS
00020	00001 - IMF	RESSORAS MATRICIAIS
	00003	- IMPRESSORA MATRICIAL COM ETIQUETA PRESA EM SEU INTERIOR
	00004	- IMPRESSORA MATRICIAL NÃO PUXA PAPEL
	00005	- IMPRESSORA MATRICIAL TRAVADA COM LED DE "PAUSE" PISCANDO
	00006	- IMPRESSORA MATRICIAL BORRANDO A IMPRESSÃO
	00007	- IMPRESSORA MATRICIAL PRODUZ ALTO RUÍDO DURANTE A IMPRESSÃO
	80000	 IMPRESSORA MATRICIAL NÃO LIGA (CABOS VERIFICADOS, LEDS APAGADOS)
	00009	- IMPRESSORA MATRICIAL COM FORTE CHEIRO DE QUEIMADO
	00010	 IMPRESSORA MATRICIAL TRAVADA E APITANDO
	00011	- IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO COM MÁ QUALIDADE (FITA DE IMPRESSÃO NOVA)
	00012	 IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO MUITO CLARO (FITA DE IMPRESSÃO NOVA)
	00013	- IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO LINHAS SOBREPOSTAS
	00014	- IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO EM BRANCO (FITA DE IMPRESSAO NOVA)
	00015	- REMANEJAMENTO DE IMPRESSORA MATRICIAL (MESMA LOCALIDADE APENAS)
	00016	- AUXILIO PARA TROCA DE FITA DE IMPRESSÃO
	00193	- IMPRESSAO LENTA EM IMPRESSORA MATRICIAL
	00373	- IMPRESSORA MATRICIAL FALHANDO
	00374	- IMPRESSURA MATRICIAL RASGANDU A FITA
	00002 - IMF	RESSORAS JATO DE TINTA
	00017	- IMPRESSORA INK JET IMPRIMINDO COM MA QUALIDADE
	00018	 IMPRESSORA INK JET BORRANDO PAPEL DURANTE A IMPRESSÃO
	00019	- IMPRESSORA INK JET IMPRIMINDO MUITO CLARO (CARTUCHO DE

5.4.2. Órgãos por Serviço de Usuário

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	FI], SESFI								
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair				
				Solicita	ações Agendadas para A	Atendimento	(:trl+0			
				Orden	s de Serviços por Solicita	ação de Serv	/iço (Etrl+2			
				Cadas	tro de Serviços Técnicos	;	0	Etrl+3			
				Cadas	tro de Serviços de Usuá	rios			•	Serviços de Usuários	Ctrl+4
				Solicita	ações para Pesquisa de (Qualidade	0	Etrl+9		 Órgãos por Serviço de Usuário	Ctrl+5
				Total o	de SS´s/OS´s Atendidas	;			• [Serviços de Usuários por órgão	Ctrl+6
				Proced	dimentos Realizados em :	SS					
				Total o	de Solicitações Cadastra	das					
				Solicita	ações da Presidência		(Etrl+P			
				Solicita	ações e Atendimentos						
				Relató	rio de Informações Gere	enciais - RIG	ER		•		
				Tempo) de Atendimento						
				Situaç	ão das SS´s por Comarc	a					

O relatório exibe os Serviços de Usuários e os órgãos cadastrados como solucionador.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	99 de 121



🛃 frmRelPreview	
🖬 🖨 K 🔺 🕨	R P P
Main Report	
Ĉ,	IRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Impresso em: 26/092009 Hora: 112355
(ÓRGÃOS POR SERVIÇOS DE USUÁRIOS
í	Área: Informática
00007 HARDW	VARE
	3458 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-SERV GARANT EQUIP-SEGEQ
	4185 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-GARANTIA-COBRA TECNOLOGIA-GARCOBR
	4186 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-GARANTIA-AURIGA INF E SERV-GARAURI
	4187 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-GARANTIA-PROCOMP INDUSTRIA-GARPROC
	4188 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-GARANTIA-REPREMIG REPRES-GARREPM
	4179 DGTEC - MANUTENCAO MAQUIS-MANMQ
	4180 DGTEC - MANUTENCAO PC SERVICE-MANPCS
	4181 DGTEC - MANUTENCAO COBRA-MANCOBR
00025 IMP	RESSORAS
00001	IMPRESSORAS MATRICIAIS
000	001 IMPRESSORA MATRICIAL EMBOLANDO PAPEL
000	02 IMPRESSORA MATRICIAL PRENDENDO A FITA DE IMPRESSÃO
000	003 IMPRESSORA MATRICIAL COM ETIQUETA PRESA EM SEU INTERIOR
000	004 IMPRESSORA MATRICIAL NÃO PUXA PAPEL
000	005 IMPRESSORA MATRICIAL TRAVADA COM LED DE "PAUSE" PISCANDO
000	006 IMPRESSORA MATRICIAL BORRANDO A IMPRESSÃO
000	107 IMPRESSORA MATRICIAL PRODUZ ALTO RUÍDO DURANTE A IMPRESSÃO
000	108 IMPRESSORA MATRICIAL NÃO LIGA (CABOS VERIFICADOS, LEDS APAGADOS)
000	009 IMPRESSORA MATRICIAL COM FORTE CHEIRO DE QUEIMADO
000	10 IMPRESSORA MATRICIAL TRAVADA E APITANDO
000)11 IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO COM MÁ QUALIDADE (FITA DE IMPRESSÃO NOVA)
000	12 IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO MUITO CLARO (FITA DE IMPRESSÃO NOVA)
000	13 IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO LINHAS SOBREPOSTAS
000)14 IMPRESSORA MATRICIAL IMPRIMINDO EM BRANCO (FITA DE IMPRESSÃO NOVA)

5.4.3. Serviços de Usuários por Órgão

🖶 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	FI], SESFI								
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	atórios Tabelas/Cadas	tros Utilitários	Sair				
					Solicitações Agendadas	para Atendimento		Ctrl+0			
					Ordens de Serviços por	Solicitação de Ser	viço	Ctrl+2			
					Cadastro de Serviços T	écnicos		Ctrl+3			
					Cadastro de Serviços d	e Usuários			•	Serviços de Usuários	Ctrl+4
					Solicitações para Pesqu	sa de Qualidade		Ctrl+9		Órgãos por Serviço de Usuário	Ctrl+5
					Total de SS´s/OS´s Ate	ndidas			•	Serviços de Usuários por órgão	Ctrl+6
					Procedimentos Realizad	os em SS					
					Total de Solicitações Ca	dastradas					
					Solicitações da Presidêr	cia		Ctrl+P			
					Solicitações e Atendime	ntos					
					Relatório de Informaçõ	es Gerenciais - RIG	ER		+		
					Tempo de Atendimento						
					Situação das SS´s por	Iomarca					

O relatório exibe os Órgãos e os Serviços de Usuários associados ao órgão.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	100 de 121



🛃 frmRelPreview		
i 🛃 🎒 K 🔳)	· N P P	
Main Report		
J		
Ô	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	Impresso em: 26/08/2009 Hora: 11:29:36
, devinder under	SERVIÇO DE USUÁRIO POR ÓRGÃOS	
	Área: Informática	
510 DGTEC	DIRETORIA GERAL DE TECNOL DA INFORMAÇÃO DOTEC	
2258-DG	TEC - GABINETE-GBTEC	
	00007 00028 00463 PEDIDO DE EMPRÉSTIMO DE NOTEBOOK	
2259-DG	TEC - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACAO-DESIS	
3261	DGTEC - DIVISAO SISTEMAS GESTAO FINANC E OPERACIONAL-DISGT	
32	63-DGTEC - SERVICO SISTEMAS FINANCEIROS E DE CONTROLE-SESIF	
34	53-DGTEC - SERVICO DE SISTEMA DE APOIO OPERACIONAL-SESAO	
3266	DGTEC - DIVISAO DE PORTAL CORPORATIVO-DIPOR	
3267-	DGTEC - DIVISAO DE SISTEMAS JUDICIAIS E EXTRAJUDIC-DISJU	
32	68-DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS DE PRIMEIRA INSTANCIA-SEPIN	
32	69-DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS DE SEGUNDA INSTANCIA-SESIN	
32	70-DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS EXTRAJUDICIAIS-SESEJ	
3271-	DGTEC - DIVISAO METODOLOGIA QUALID INFRA-ESTRUTURA-DIMEQ	
32	64-DGTEC - SERVICO DE APOIO A TECNOLOGIA DE GESTAO-SEAGE	
32	72-DGTEC - SERVICO DESENV INTERF COMPON E BIBLIOTECAS-SEDIC	
34	56-DGTEC - SERVICO DE ADMINISTRACAO DE DADOS-SEADD	
3454	DGTEC - DIVISAO DE SISTEMAS DE GESTAO ORGANIZACION-DISGO	
34	62-DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS-SESIA	
34	30-DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS DE PESSOAL-SESPE	
2260 DC	78-DGTEC - SERVICO DE SISTEMAS DE ESCOLAS E SAUDE-SESES	
2200-DG		
19	76.DGTEC - SERVICO DE PROCESSAMENTO DE DADOS SECEP	
10	A182 DETEC SALA DE MONITORAMENTO CEDADOS-SECEP	
	00129 00137 MANUTENCÃO E VERIFICAÇÃO DE LINK	

5.5. Solicitações para Pesquisa de Qualidade

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SES	FI], SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rel	atórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
					Solicita	ções Agendadas para	Atendimento		Ctrl+0	
					Orden	s de Serviços por Solicit	tação de Serv	iço	Ctrl+2	
					Cadas	tro de Serviços Técnico)S		Ctrl+3	
					Cadas	tro de Serviços de Usua	ários			•
					Solicita	ções para Pesquisa de	Qualidade		Ctrl+9	
					Total o	le SS´s/OS´s Atendida	s			►
					Proced	limentos Realizados em	n SS			
					Total o	le Solicitações Cadastra	adas			
					Solicita	ções da Presidência			Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos				
					Relató	rio de Informações Ger	renciais - RIGE	ER		•
					Tempo	de Atendimento				
					Situaçã	ão das SS´s por Comar	ca			

Esse relatório não está em uso.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	101 de 121



5.6. Total de SS's / OS's Atendidas 5.6.1. Por Órgão Solucionador e Sistema

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	I], SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair			
				Solic	itações Agendadas para	Atendimento		Ctrl+0		
				Orde	ens de Serviços por Solicit	ação de Serv	iço	Ctrl+2		
				Cad	astro de Serviços Técnico	s		Ctrl+3		
				Cad	astro de Serviços de Usua	ários			•	
				Solic	itações para Pesquisa de	Qualidade		Ctrl+9		
				Tota	al de SS´s/OS´s Atendida	s			•	Por Órgão Solucionador e Sistema Ctrl+Shift+0
				Proc	edimentos Realizados em	SS				Por Órgão Solucionador e Funcionário Ctrl+Shift+1
				Tota	al de Solicitações Cadastra	adas				Por Serviço Técnico
				Solic	itações da Presidência			Ctrl+P		
				Solic	itações e Atendimentos					
				Rela	itório de Informações Ger	enciais - RIGE	R		•	
				Tem	po de Atendimento					
				Situa	ação das SS´s por Comar	ca				

Deve-se definir um Período, Órgão Solucionador o sistema permite apenas o órgão ao qual o funcionário está associado e órgãos (serviços) que estejam abaixo deste hierarquicamente, e no caso do Sistema também só será exibida a relação de sistemas quem possua o órgão informado acima, como solucionador.

O não preenchimento dos campos Órgão Solucionador e Sistema será identificado pelo sistema como apresentar todos.

I	Total de Solicitações	por Órgão Solucionador	×
	Período :	01/07/2009 💌 a 26/08/2009 💌	
	Órgão Solucionador :		?
	Sistema :		?
	Limpar	Conf. Impressão Visualizar	Imprimir Sair
	Impressora: Xerox WC	M20	Cópias: 1

O botão Limpar apaga todos os dados da tela.

O botão **Conf. Impressão** exibe tela para configuração de impressora e formato de impressão.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	102 de 121



In	nprimir		<u>? ×</u>
	Impressora —		
	<u>N</u> ome:	Xerox WC M20	Pr <u>o</u> priedades
	Status:	Pronta	
	Tipo:	Xerox WC M20 Series PCL 6	
	Onde:	IP_172.18.219.75	
	Comentário:		🔲 Imprimir em a <u>r</u> q.
	Intervalo de ir	mpressão	Cópias
	⊙ <u>T</u> udo		Número de <u>c</u> ópias: 1 📑
	C Página <u>s</u>	de: até:	
	C Sejeção		
			OK Cancelar

O botão **Visualizar** exibe o relatório da forma como será impresso, para imprimir a partir dessa tela basta clicar no botão

Report		
Período: Órgão: Sistema:	ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA To SICS-Sistema de Controles de Solicitações de 01/07/2009 até 26/08/2009 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO TODOS	tal de Solicitações Atendidas por Órgão Solucionador
Órgão Soli	icionador:	
3257	DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	
Sister	na:	Quantidade
SICS	SISTEMA DE CONTROLE DE SOLICITAÇ	ÕES
		Tatal

O botão 📕 permite a exportação do relatório.

Total de Solicitações	por Órgão Solucionador	
Período :	01/07/2009 💌 a 26/08/2009 💌	
Órgão Solucionador :		?
Sistema :		?
Limpar	Conf. Impressão Visualizar Imprimir	Sair
Impressora: Xerox WC I	420	Cópias: 1

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	103 de 121



O botão Imprimir envia o relatório direto para a impressora.

5.6.2. Por Órgão Solucionador e Funcionário

🔜 SICS - Sistema de Co	ntrole de Solicitaçã	ões (SESF	FI], SESFI								
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair				
				Solicit	ações Agendadas para A	Atendimento		Ctrl+0			
				Order	ns de Serviços por Solicita	ação de Serv	riço	Ctrl+2			
				Cadas	stro de Serviços Técnicos	s		Ctrl+3			
				Cadas	stro de Serviços de Usuá	rios			×		
				Solicit	ações para Pesquisa de	Qualidade		Ctrl+9			
				Total	de SS1s/OS1s Atendidas	5			١.	Por Órgão Solucionador e Sistema	Ctrl+Shift+0
				Proce	dimentos Realizados em	SS				Por Órgão Solucionador e Funcionário	Ctrl+Shift+1
				Total	de Solicitações Cadastra	idas				Por Serviço Técnico	
				Solicit	ações da Presidência			Ctrl+P			
				Solicit	ações e Atendimentos						
				Relató	ório de Informações Gere	enciais - RIGB	ER		×		
				Tempo	o de Atendimento						
				Situaç	;ão das SS´s por Comarc	a					

O relatório possui as mesmas características do Por Órgão Solucionador e Sistema, sendo que esse ao invés de sistema é por Funcionário.

Total de Solicitações	por Funcionário	×
Período :	01/07/2009 💌 a 26/08/2009 💌	
Órgão Solucionador :		?
Funcionário :		?
Limpar	Conf. Impressão Visualizar Imprimir	Sair
Impressora: Xerox WC	M20	Cópias: 1



Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	104 de 121



5.6.3. Por Serviço Técnico

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	FI], SESFI								
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Relatórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair				
				Solicit	ações Agendadas para A	Atendimento		Ctrl+0			
				Order	is de Serviços por Solicita	ação de Serv	/iço	Ctrl+2			
				Cadas	tro de Serviços Técnicos	s		Ctrl+3			
				Cadas	tro de Serviços de Usuá	ários			•		
				Solicit	ações para Pesquisa de ·	Qualidade		Ctrl+9			
				Total	de SS´s/OS´s Atendidas	s			•	Por Órgão Solucionador e Sistema	Ctrl+Shift+0
				Proce	dimentos Realizados em	SS				Por Órgão Solucionador e Funcionário	Ctrl+Shift+1
				Total	de Solicitações Cadastra	adas				Por Serviço Técnico	
				Solicit	ações da Presidência			Ctrl+P			
				Solicit	ações e Atendimentos						
				Relato	ório de Informações Gere	enciais - RIGE	ER		•		
				Temp	o de Atendimento						
				Situag	ão das SS´s por Comarc	ca					

Deve-se definir um Órgão Solucionador, um Período, o sistema permite apenas o órgão ao qual o funcionário está associado e órgãos (serviços) que estejam abaixo deste hierarquicamente. Deve-se selecionar umas das opções de nível, dessa forma o relatório apresentará apenas solicitações até o nível informado.

归 Total de Solicitações Atendidas por Serviço Técnico	
Urgão Solucionador: 3257 [DGTEC - SERVICU DE SUPURTE FINANCEIRU	2
Período: 01/07/2012 💌 a 01/07/2012 💌	
Totalizando serviços do : 🔿 1º Nível 🔿 2º Nível 💿 3º Nível 🔿 4º Nível	
Imprimir	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6	Cópias: 1

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	105 de 121



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Total de OS´s Atendidas por Serviços Técnicos	Impressoem: 05/07/20 Hora: 17:16:2		
rgão Solucionador: 3257-DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO eríodo: 01/07/2012 a 05/07/2012			
ierviço	Qtd SS's	Qtd pelas OS's	
0008-SOFTWARE			
00448-SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA	14	18	
00452-ERRO DE FUNCIONAMENTO DE SISTEMA	4	4	
01177-SOLICITAÇÃO DE ACESSO A MÓDULO/ROTINA	2	2	
00557-ACERTO DE DADOS A PEDIDO DOS USUÁRIOS	2	2	
00469-RETIRADA DE ACESSO DE USUÁRIO A SISTEMA CORPORATIVO	1	2	
01437-RELACIONAMENTO SISTEMA COM ÓRGÃO SOLUCIONADOR (SICS)	1	1	
00444-USUÁRIO SEM ACESSO (SISTEMA NÃO ATUALIZA EM NENHUMA MÁQUINA)	1	1	
01277-ALTERAÇÃO DA DESCRIÇÃO	1	1	
02006-ALTERAÇÃO DA ORIGEM DO USUÁRIO	1	1	
00454-MELHORIA DE FUNCIONALIDADE OU RELATÓRIO	1	1	
00517-AUXÌLIO NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA	1	1	
otal	29	34	

5.7. Procedimentos Realizados em SS

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SES	FI], SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	atórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
					Solicita	ações Agendadas para	Atendimento		Ctrl+0	
					Orden	s de Serviços por Solici	itação de Serv	/iço	Ctrl+2	
					Cadas	tro de Serviços Técnico	DS		Ctrl+3	
					Cadas	tro de Serviços de Usu	iários			•
					Solicita	ações para Pesquisa de	e Qualidade		Ctrl+9	
					Total o	de SS´s/OS´s Atendida	as			•
					Proced	dimentos Realizados en	n SS			
					Total o	le Solicitações Cadastr	adas			
					Solicita	ações da Presidência			Ctrl+P	
					Solicita	ações e Atendimentos				
					Relató	rio de Informações Ge	renciais - RIG	ER		•
					Tempa) de Atendimento				
					Situaçã	ão das SS´s por Coma	rca			

Deve-se informar o numero da solicitação e pressionar a tecla **Enter** para que o botão **Imprimir** seja habilitado.

🔜 Procedimentos Realizados em SS	
Nº Solicitação de Serviço : 2009030030	14
Imprimir	Sair
Impressora: Xerox WC M20	Cópias: 1

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	106 de 121



Ao clicar no botão **Imprimir** o sistema exibirá o relatório com as principais informações contidas na solicitação.

103.	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JAI	NEIRO Impresso em 26/08/200
	PROCEDIMENTOS SS 20090300304	1014.12.45.00
Data Órgão: Contato: Solicitante: Endereço:	17/07/2009 15:31:22 DGTEC - DIVISAO DE SUPORTE TECNICO DE GESTAO Marcelo MARCELO DE LOURENCO BARBOSA PCA XV DE NOVEMBRO N 2 MEZANINO SL 10 RIO DE J	Origem: Tel.: (21)31337547 IANEIRC
Equipament	tos:	
Nº Equipa: Local: Manut: MAN	59469-5 PENTIUM 4HT HP 3.2GHZ 1GB HD 120GB DVD-R CDRV A 2741200 DGTEC-DERUS DISTG SESFI.SERV SUPORTE FIN IUT COBRA VI/COBRA VI N.Série: BRB51101R5	Vome: DGTEC-SESFI13 Lacre: 25312
Solicitação Solicitação Teste: 17/07/20	licitados:) DE TREINAMENTO (SICS) J09 15:30:10 SIDNEYXAVIER	
Observaçõ	es dos Andamentos :	
Teste. 17/07/ 15:56:44 SID SIDNEYXAV	(2009 15:52:49 SIDNEYXAVIER Teste. 17/07/2009 15:55:34 9 NEYXAVIER Teste. 17/07/2009 15:58:21 SIDNEYXAVIER /IER	SIDNEYXAVIER Teste. 17/07/2009 Teste. 17/07/2009 16:12:05
OS: 1	cutados e Materiais Utilizados:	
Atend.: 1	17/07/2009 Órg.Soluc.: DGTEC - SERVICO DE SUPO	RTE FINANCEIRO
Serviço: So Obs.: Teste	plicitação de treinamento - Qtd: 1 . 17/07/2009 16:06:02 SIDNEYXAVIER	

5.8. Total de Solicitações Cadastradas



Na tela que se segue é preciso definir uma Grande Área, o Órgão Criador, um Período e uma opção de Nível.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	107 de 121



ŝ		
	🔜 Total de Solicitações Cadastradas	
	Grande Área : Informática	
	Órgão Criador : 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	?
	Período : 01/04/2009 💌 a 26/08/2009 💌	
	Totalizando serviços do : 🔿 1º Nível 🔿 2º Nível 💿 3º Nível 🔿 4º Nível	
	Imprimir	<u>S</u> air
	Impressora: Xerox WC M20	Cópias: 1

Com as definições escolhidas acima, ao clicar no botão **Imprimir** o sistema exibirá o relatório com o total de solicitações cadastradas que possuam pedidos de serviços definidos até o 3º Nível.

🔜 frmRelPreview	
🖬 🗃 И К 🕨 М 🔎 🔎	
Main Report	
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Total de Solicitações Cadastradas	Impresso em 26/08/2009 Hora: 13:07:07
Grane Área: Informática Órgão Criador: DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO Período: 01/04/2009 a 26/08/2009	
Serviço	Quantidade
00007-HARDWARE 00025-IMPRESSORAS 00001-IMPRESSORAS MATRICIAIS	1
00008-SOFTWARE 00229-SISTEMAS CORPORATIVOS 00326-SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA 00336-REMOVER RELATÓRIO 00338-SOLICITAÇÃO DE TREINAMENTO 00339-SUGESTÃO P/ SISTEMA CORPORATIVO	5 2 2 1
Total	11

5.9. Solicitações da Presidência

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SES	FI], SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	itórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
					Solicita	ções Agendadas para	Atendimento		Ctrl+0	
					Ordens	s de Serviços por Solicit	ação de Serv	iço	Ctrl+2	
				Cadastro de Serviços Técnicos				Ctrl+3		
				Cadastro de Serviços de Usuários				→		
				Solicitações para Pesquisa de Qualidade			Ctrl+9			
				Total de SS´s/OS´s Atendidas				•		
					Proced	imentos Realizados em	SS			
					Total d	le Solicitações Cadastra	adas			
					Solicita	ções da Presidência			Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos				
					Relató	rio de Informações Ger	enciais - RIGB	ER		•
				Tempo de Atendimento						
					Situaçã	ão das SS´s por Comar	ca			

Esse relatório não está em uso.

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	108 de 121	


5.10. Solicitações e Atendimentos

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	FI], SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	tórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
					Solicita	ções Agendadas para	Atendimento		Ctrl+0	
					Ordens	s de Serviços por Solicit	ação de Serv	iço	Ctrl+2	
					Cadast	ro de Serviços Técnico	s		Ctrl+3	
					Cadast	ro de Serviços de Usua	ários			•
					Solicita	ções para Pesquisa de	Qualidade		Ctrl+9	
					Total d	e SS´s/OS´s Atendida	s			•
					Proced	imentos Realizados em	SS			
					Total d	e Solicitações Cadastra	adas			
					Solicita	ções da Presidência			Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos				
					Relató	- rio de Informacões Ger	enciais - RIGE	ER		•
					Tempo	de Atendimento				
					Situaçã	io das SS´s por Comar	ca			

Na tela que se segue é preciso definir um Período, um Sistema, um Órgão solucionador lembrando que o sistema permite apenas o órgão ao qual o funcionário está associado e órgãos (serviços) que estejam abaixo deste hierarquicamente e um Órgão Favorecido. Se campo Órgão Favorecido estiver sem preenchimento, o sistema exibirá todas as solicitações do sistema informado para todos os órgãos que fizeram solicitações no período definido.

Relatório de Solicitaç	ões e Atendimentos	×
Período :	02/07/2012 💌 a 05/07/2012 💌	
Sistema :	309 SISTEMA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÕES DE MATERIAL NA	
Órgão Solucionador :	3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	2
Órgão Favorecido :		?
Limpar	<u>C</u> onf. Impressão <u>V</u> isualizar <u>I</u> mprimir <u>S</u>	air
Impressora: Xerox WC	M20 Series PCL 6 Cópia	as: 1

Após as definições, deve-se clicar no botão "Visualizar" para que o relatório seja exibido.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	109 de 121



Período: Órgão: Órgão Favo	ESTADO DO RIO DE JANI PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA SICS-Sistema de Controlo 02/07/2012 até 05/0 DGTEC - SERVICO precido: TODOS	EIRO es de Solicitações 7/2012 DE SUPORTE FINANCEIRO	Solicitações e Atendimentos Sistema: SISTEMA DE CONTROLE DE SOLICITAÇÕES DE MATER						
Nº SS	Data SS Situação SS	Descrição	Nº OS Data OS	Situação OS	Atendimente				
20120610934	02/07/2012 Atendida	SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA / SR ^a IDA (RE) SOLICITA ACESSO AO SISTEMA DE FREQUENCIA DE FUNCIONÁRIOS. LOGIN: IDAELENA TELEFONE ,OK . 02/07/2012 12:11:18 GUSTAVOLOYO	1 02/07/2012	Atendida	1-MARCIO MARTINS CIRIACO, 02/07/2012, Serviço executado: SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA / Usuaria solicitou acesso ao sistema de material pela web, foi liberado conforme pedido, usuaria ja foi informada. 02/07/2012 13:01:23 CIRIACO				
20120611248	02/07/2012 Atendida	SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA / USUARIO SOLICITA QUE SUA SUBSTITURA TENHA ACESSO AO SISTEMA LUCIANATORRENTES MAT: 28275 02/07/2012 13:53:12 ALEXANDREARIAS	2 02/07/2012	Atendida	1-RODRIGO MEIRELES SOARES, 02/07/2012, Serviço executado: SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA / SOLICITAÇÃO ATENDIDA, ACESSO DADO AO SISMAT WEB - CONSUMO. 02/07/2012 14:11:18 RODRIGOSOARES				
20120611387	02/07/2012 Atendida	SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA / ACESSO AO SISTEMA PARA FUNCIONARIO DESIGNADO PARA SER RE DO CARTORIO A PARTIR DE 01/07/2012 LOGIN: CARLOSRDH MAT: 7876 OBS: CONSUMO E PERMANENTE 02/07/2012 14:49:38 TSILVACOSTA	5 02/07/2012	Atendida	1-MARCIO MARTINS CIRIACO, 02/07/2012, Seniço executado: SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA / Usuario solicita acesso ao sismat, web material permanente, pois apartir de 01/07, informei que ele deveria entrar em contato com o Dpam, para pedir a eles que retire a pessoa que esta cadestrada e coloca-lo, apartir disto e que eu posso liberar o acesso. 02/07/2012 16:31:31 CIRIACO				

5.11. Relatório de Informações Gerenciais – RIGER 5.11.1. Disponibilidade dos Circuitos de Comunicação

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçi	ões [SESI	FI], SESFI						
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	⊻iagens	⊆onsulta	<u>R</u> elatórios	<u>T</u> abelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
				Solicita	ações Agendadas para /	Atendimento	Ctrl+0		
				Orden	ns de Serviços por Solicit	ação de Servig	ço Ctrl+2		
				Cadas	stro de Serviços Técnico:	5	Ctrl+3		
				Cadas	stro de Serviços de Usuá	rios		•	
				Solicita	ações para Pesquisa de	Qualidade	Ctrl+9		
				Total	de SS´s/OS´s Atendida:	;		•	
				Proce	dimentos Realizados em	SS			
				Total	de Solicitações Cadastra	ıdas			
				Solicita	ações da Presidência		Ctrl+P		
				Solicita	ações e Atendimentos				
				Relató	ório de Informações Ger	enciais - RIGEF	R	•	Disponibilidade dos Circuitos de Comunicação
				Tempo	o de Atendimento				Interrupções dos Circuitos de Comunicação
				Situaç	ão das SS´s por Comarc	a			Quantidade de Chamados de Hardware Atendidos
									Número de Atendimentos por Funcionário
									Índice de Produtividade dos Técnicos

Esse relatório destina-se a exibir a relação de disponibilidade dos circuitos de comunicações em um determinado período.

Na tela abaixo deve-se definir um período correspondente a Mês/Ano.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	110 de 121



🔜 Disponibilidade dos Circuitos	de Comunicação	<u> </u>
Período : 03/2012 a	03/2012	
Limpar	Imprimir Conf. Impressão Visualizar	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC M20 Series P	CL 6	Cópias: 1

Obs. Como não foram encontrados registros para essa pesquisa em nenhum período, não será possível exibir o relatório.

5.11.2. Interrupções dos Circuitos de Comunicação



Esse relatório destina-se a exibir a relação de interrupções dos circuitos de comunicações em um determinado período.

Na tela abaixo deve-se definir um período referente a interrupção, um período referente ao restabelecimento (opcional), um Circuito (opcional) e uma Operadora (opcional).

No relatório gerado defini apenas um Período de Interrupção.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	111 de 121



🔜 Interrupções dos Circuitos de Comunicação	<u>_ 0 ×</u>
Período Interrupção : 01/06/2012 • a 30/06/2012 • Período Restabelecimento : • a •	
Circuito :	?
Operadora :	
Limpar <u>I</u> mprimir <u>C</u> onf. Impressão <u>V</u> isualizar	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6	Cópias: 1

Deve-se clicar no botão "Visualizar" para a exibição do relatório.

(C)	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO							
8-12-8 - 13-	Interrupções dos Circuitos de Comunicação							
	Período Queda: 01/06/20	12 a 30/06/2012						
Operadora:	OI/TELEMAR							
Circuito:	Conceição de Macabu Fra	ame-Relay CMU 193-0055						
	SS/OS 20120595868 / 1	Data Interrupção 04/06/2012 10:00:00	Data Restabelecimento 04/06/2012 11:00:00	Tempo (Dias) 0,0417				
Quantidade d	le SSs: 1			0,0417				

5.11.3. Quantidade de Chamados de Hardware Atendidos



Esse relatório destina-se a exibir a relação de quantidade de chamados de hardware atendidos, em um determinado período.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	112 de 121



Na tela abaixo deve-se definir um período correspondente a Mês/Ano, e um Órgão.

🔡 Quantidade de Chamados de Hardware Atendidos	<u>_ </u>
Período : 04/2012 a 04/2012	
Órgão : 3458 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-SERV GARANT EQUIP	?
Limpar <u>I</u> mprimir <u>C</u> onf. Impressão <u>V</u> isualizar	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6	Cópias: 1

Deve-se clicar no botão "Visualizar" para a exibição do relatório.

Ó	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO I	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	Impresso em: 05/07/2012 Hora: 1800.17		
	Quantidade de Chamados	de Hardware Atendidos			
	Período: ABRIL/2012 a ABRIL/20 Órgão: DGTEC-DEPRO-DIGAR-SI	'eríodo: ABRIL/2012 a ABRIL/2012)rgão: DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-SERV GARANT EQUIP			
	Mês/Ano	Quantidade de Chamados			
	Abril/2012	46			

5.11.4. Número de Atendimentos por Funcionário

🔡 SICS - Sistema de Controle de Solicitações 🛛 [SESFI] , SESFI			
Solicitações de Serviço Ordens de Serviço Viagens Consulta	Relatórios Tabelas/Cadastros Utilitários Sair		
	Solicitações Agendadas para Atendimento Ct	rl+0	
	Ordens de Serviços por Solicitação de Serviço Ct	rl+2	
	Cadastro de Serviços Técnicos Ct	rl+3	
	Cadastro de Serviços de Usuários	•	
	Solicitações para Pesquisa de Qualidade Ct	rl+9	
	Total de SS´s/OS´s Atendidas	•	
	Procedimentos Realizados em 55		
	Total de Solicitações Cadastradas		
	Solicitações da Presidência Ct	rl+P	
	Solicitações e Atendimentos		
	Relatório de Informações Gerenciais - RIGER	•	Disponibilidade dos Circuitos de Comunicação
	Tempo de Atendimento		Interrupções dos Circuitos de Comunicação
	Situação das SS´s por Comarca		Quantidade de Chamados de Hardware Atendidos
			Número de Atendimentos por Funcionário
			Índice de Produtividade dos Técnicos

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	113 de 121



Esse relatório destina-se a exibir o número de atendimentos por funcionário, em um determinado período.

Na tela abaixo deve-se definir um período correspondente a Mês/Ano, e um Órgão.

🔜 Número de Atendimentos p	por Funcionário	
Período : 04/2012	a 04/2012	
Órgão : 3458 D	GTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-SERV GARANT EQUIP	?
Limpar	Imprimir Conf. Impressão Visualizar	Sair
Impressora: Xerox WC M20 Series	; PCL 6	Cópias: 1

Deve-se clicar no botão "Visualizar" para a exibição do relatório.

Ć	TRIBUNAL DE JUSTIÇ	A DO ESTADO DO RIO DE .	JANEIRO	Impresso em: 05/07/2012 Hora: 1805:37			
, a March Affrage	Número de Atendime	entos por Funcionário					
	Indicador: Relatório Núme	ero de Atendimentos de Dem	andas por Funcion	ários			
	Período: ABRIL/2012 a ABRIL/2012 Órgão: DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-SERV GARANT EQUIP						
	Mês/Ano	Atendimentos	Atendentes	Resultado			
	Abril/2012						
	02/04/2012	18	7	2.57			
	03/04/2012	18	5	3,60			
	04/04/2012	32	6	5,33			
	09/04/2012	18	7	2,57			
	10/04/2012	34	7	4,86			
	11/04/2012	58	8	7,25			
	12/04/2012	35	5	7,00			
	13/04/2012	30	6	5,00			
	16/04/2012	30	7	4,29			
	17/04/2012	27	8	3,38			
	18/04/2012	19	5	3,80			
	19/04/2012	46	6	7,67			
	20/04/2012	17	6	2,83			
	24/04/2012	44	(6,29			
	25/04/2012	29	6	4,83			
	26/04/2012	22	5 7	4,40			
	21/04/2012	25 502	7 108	3,57 4,65			

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	114 de 121	



5.11.5. Índice de Produtividade dos Técnicos



Esse relatório destina-se a exibir o índice de produtividade dos técnicos, em um determinado período.

Na tela abaixo deve-se definir um período correspondente a Mês/Ano, e um Órgão.

📕 Índice de Produtividade dos Técnicos	
Período : 04/2012 a 04/2012	
Órgão : \$458 DGTEC-DEPRO-DIGAR-SEGEQ-SERV GARANT EQUIP	?
Limpar <u>I</u> mprimir <u>C</u> onf. Impressão <u>V</u> isualizar	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6	Cópias: 1

Deve-se clicar no botão "Visualizar" para a exibição do relatório.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	115 de 121

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO DGTEC - Diretoria Geral de Tecnologia da Informação DERUS - Departamento de Relacionamento com o Usuário							
Ô	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO Índice de Produtividade	D ESTADO DO RIO D dos Técnicos	E JANEIRO	Impresso em: 05/07/2012 Hora: 1809.45			
	Período: ABRIL/2012 a ABRIL/2 Órgão: DGTEC-DEPRO-DIGAR-	2012 SEGEQ-SERV GARANT	EQUIP				
	Mês/Ano	Qtd Chamados Atendidos	Qtd Chamados Abertos	Resultado			
	Abril/2012	475	572	0,83			

Obs. Os relatórios referentes a RIGER, são de acesso restrito a funcionários devidamente autorizados.

5.12. Tempo de Atendimento

🚂 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	FI] , SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Relat	órios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
					Solicita	ções Agendadas para .	Atendimento		Ctrl+0	
					Ordens	s de Serviços por Solicit	ação de Serv	iço	Ctrl+2	
					Cadast	ro de Serviços Técnico	s		Ctrl+3	
					Cadast	ro de Serviços de Usuá	ários			•
				Solicitações para Pesquisa de Qualidade			Ctrl+9			
				Total de SS´s/OS´s Atendidas				•		
				Procedimentos Realizados em SS						
					Total d	e Solicitações Cadastra	adas			
					Solicita	ções da Presidência			Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos				
					Relatór	rio de Informações Ger	enciais - RIGE	R		•
					Tempo	de Atendimento				
					Situaçâ	áo das SS´s por Comar	ca			

O relatório de Tempo de Atendimento consiste em apresentar a média de tempo utilizado para o atendimento de solicitações.

Na tela abaixo deve-se definir um Período e um Órgão Solucionador.

Código:	Data:	Revisão:	Página:	
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	116 de 121	



e.		
l	🔜 Tempo de Atendimento	
l		
	Período: 02/07/2012 💌 a 05/07/2012 💌	
	Órgão Solucionador : 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	?
l		
	Limpar Imprimir Conf. Impressão Visualiz	zar <u>S</u> air
l	Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6	Cópias: 1

A emissão do relatório através do botão "Visualizar" possui algumas características, conforme demonstrado abaixo.

🔛 Tempo de Atendimento					
Período: 02/07/2012 💌 a 05/07/2012 💌					
Órgão Solucionador : 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO					
LimparImprimirOnf. Impressão	<u>Visualizar</u> <u>S</u> air				
Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6 Analitico	Relatório Tempo de Atendimento 🔹 🕨				
Sintético	Relatório Tempo Médio de Atendimento (Por Comarca)				

Pode-se emitir um relatório Analítico.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	117 de 121



ð Tr	CIBUNAL DE JU	STIÇA DO ESTA	DO DO RIO DE J	ANEIRO					mprooot	Hora:
Te	empo de Atendi	imento				Dev	(- J- , 00 (07 (0	040 -45 0E/07	2042 /0-4- 1-	C.I.
Ur	gao Solucionador	: 3257-DGTEC - SE	RVICO DE SUPOR	TE FINANCEIRU	1	Per	1000: UZ/UT/Z	Heree Minute		: cna
№ SS-OS	Data Criação (a)	Data Andamento (b)	Data Início Atendimento (c)	Data Fim Atendimento (d)	Criação / Andamento (a-b)	riação / Início (a-c)	Criação / Fim (a-d)	Andamento / Início (b-c)	Andamento/ Fim (b-d)	Iníci (
20120610755			•	•						·
2	02/07/2012 10:57	02/07/2012 10:57	02/07/2012 11:40	02/07/2012 11:43	0 - 00:00	0 - 00:43	0 - 00:45	0 - 00:43	0 - 00:45	0 -
20120610766										
1	02/07/2012 11:09	02/07/2012 11:09	02/07/2012 12:18	02/07/2012 12:19	0 - 00:00	0 - 01:09	0 - 01:10	0 - 01:09	0 - 01:10	0 -
20120610908										
1	02/07/2012 11:59	02/07/2012 11:59	02/07/2012 12:11		0 - 00:00	0 - 00:12	0 - 00:00	0 - 00:12	0 - 00:00	0 -
20120610934										
1	02/07/2012 12:11	02/07/2012 12:13	02/07/2012 13:00	02/07/2012 13:01	0 - 00:02	0 - 00:48	0 - 00:50	0 - 00:46	0 - 00:48	0 -
20120610970										
1	02/07/2012 12:22	02/07/2012 12:22	02/07/2012 13:24		0 - 00:00	0 - 01:02	0 - 00:00	0 - 01:02	0 - 00:00	0 -
20120611090										
1	02/07/2012 12:56	02/07/2012 12:56	02/07/2012 13:29	02/07/2012 13:30	0 - 00:00	0 - 00:33	0 - 00:33	0 - 00:33	0 - 00:33	0 -
20120611102										
1	02/07/2012 12:59	02/07/2012 12:59	02/07/2012 13:33		0 - 00:00	0 - 00:33	0 - 00:00	0 - 00:33	0 - 00:00	0 -

🔝 Tempo de Atendimento					
Período: 02/07/2012 💌 a 05/07/2012 💌					
Órgão Solucionador : 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO					
Limpar	<u>Visualizar</u> <u>S</u> air				
Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6 Analitico	Relatório Tempo de Atendimento				
Sintético	Relatório Tempo Médio de Atendimento (Por Comarca)				

Ou Sintético.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO									Impresso	em: 05/07/201: Hora: 18:14:28
Tempo de Atendimento - Sintético Órgão Solucionador: 3257-DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO Período: 02/07/2012 até 05/07/2012 (Data de Criação SS										
						Т	empo(Dias -	Horas:Minuto	is)	
Nº SS-OS	Data Criação (a)	Data Andamento (b)	Data Início Atendimento (c)	Data Fim Atendimento (d)	Criação / Andamento (a-b)	Criação / Início (a-c)	Criação / Fim (a-d)	Andamento / Início (b-c)	Andamento / Fim (b-d)	lnício/Fim (c-d)
			(0)							
Quantidade de SS s:	30		(0)							
Quantidade de SS's: Quantidade de OS's:	30 30		(0)			I				

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	118 de 121



Também existe a possibilidade da emissão do relatório por Tempo Médio de Atendimento (Por Comarca).

🔜 Tempo de Atendimento	
Período: 02/07/2012 💌 a 05/07/2012 💌 Órgão Solucionador : 3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINAL	
Limpar ImprimirConf. Impressão Impressora: Xerox WC M20 Series PCL 6	Sair Relatório Tempo de Atendimento ►
	Relatório Tempo Médio de Atendimento (Por Comarca)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO Impresso em: 05/07/2012 Hora: 18:14:59 Tempo Médio de Atendimento por Comarca Órgão Solucionador: 3257-DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO Período: 02/07/2012 até 05/07/2012 (Data de Criação SS's								
Comarca (Local de Atendimento)	Criação/ Andamento	Criação/ Início Atend.	Criação/ Fim Atend.	Andamento/ Andamento/ Início Atend/ Início Atend. Fim Atend. Fim Atend.				
Comarca da Capital		0-00:49	0-00:50	0-00:02				
Comarca de Angra dos Reis		0-00:43	0-00:46	0-00:03				
Comarca de Barra do Piraí		0-01:28	0-01:28	0-00:01				
Comarca de Búzios		0-00:26	0-00:34	0-00:08				
Comarca de Duque de Caxias		0-00:17	0-00:18	0-00:01				
Comarca de Macaé		0-03:22	0-03:22	0-00:00				
Comarca de Niterói		0-01:38	0-01:44	0-00:06				
Comarca de Nova Friburgo		0-01:30	0-01:37	0-00:06				
Comarca de Volta Redonda		0-00:12	0-00:15	0-00:03				
Regional do Méier		0-00:46	0-00:50	0-00:04				

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	119 de 121



5.13. Situação das SS's por Comarca

🔜 SICS - Sistema de Co	ontrole de Solicitaçã	ões [SESI	I], SESFI							
Solicitações de Serviço	Ordens de Serviço	Viagens	Consulta	Rela	atórios	Tabelas/Cadastros	Utilitários	Sair		
					Solicita	ções Agendadas para .	Atendimento		Ctrl+0	
					Orden:	s de Serviços por Solicit	tação de Serv	iço	Ctrl+2	
					Cadas	tro de Serviços Técnico	IS		Ctrl+3	
					Cadas	tro de Serviços de Usuá	ários			•
					Solicita	ções para Pesquisa de	Qualidade		Ctrl+9	
					Total c	le SS´s/OS´s Atendida:	s			•
					Proced	limentos Realizados em	SS			
					Total c	le Solicitações Cadastra	adas			
					Solicita	ções da Presidência			Ctrl+P	
					Solicita	ções e Atendimentos				
					Relató	rio de Informações Ger	enciais - RIGE	ĒR		•
					Tempo	de Atendimento				
					Situaçã	ão das SS´s por Comar	ca			

O relatório de situação de SS's por comarca tem por objetivo exibir o total de solicitações criadas para as respectivas comarcas no período informado, e a sua situação atual.

Deve-se informar um período e o órgão solucionador.

Situação das Solicita	ções de Serviços por Comarca	X
Período :	01/06/2012 💌 a 30/06/2012 💌	
Órgão Solucionador :	3257 DGTEC - SERVICO DE SUPORTE FINANCEIRO	?
Limpar	<u>C</u> onf. Impressão <u>V</u> isualizar <u>I</u> mprimir	<u>S</u> air
Impressora: Xerox WC	M20 Series PCL 6	Cópias: 1

Após clicar no botão "Visualizar" o sistema exibirá o relatório.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	120 de 121



	ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA			Situação das SS´s por Comarca				
2000	SICS-SISterila de Controles de	Sulcitações						
Período:	01/06/2012 até 30/06/2012							
Órgão Soluc.:	DGTEC - SERVICO DE SUPO	RTE FINANCEI	RO					
Comarca (Loca	l de Atendimento)	Não Inic.	Em Resp.	Paralisad.	Em Atend.	Atendido	Total	
Comarca da Capital		0	0	0	0	17	34	
Comarca de Anç	ıra dos Reis	0	0	0	0	1	2	
Comarca de Araruama		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Arraial do Cabo		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Bar	ra Mansa	U	U	U	U	1	2	
Comarca de Beli	ford Roxo	U	U	U	U	1	2	
Comarca de Bor	n Jardim Isana da kabanasaa	U	U	U	U	1	2	
Comarca de Bom Jesus de Itabapoana		U	U	U	U	2	4	
Comarca de Itaguai		0	0	0	U	1	2	
Comarca de Itatiaia		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Japen		0	0	0	0	2	2 A	
Comarca de Marcé		0	0	0	0	2	2	
Comarca de Mage Comarca de Magé - Regional de Inhomirim		ů Ú	0	Ő	0	1	2	
Comarca de Mage - Regional de Informitin Comarca de Mangaratiha		n n	n	ñ	n	1	2	
Comarca de Marigaratiba Comarca de Maricá		õ	õ	õ	õ	1	2	
Comarca de Mendes		ñ	ñ	ñ	ñ	2	4	
Comarca de Nilópolis		Ō	ō	Ō	ō	1	2	
Comarca de Niterói		ō	ō	ō	ō	2	4	
Comarca de Nova Friburgo		0	0	0	0	4	8	
Comarca de Paracambi		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Petrópolis		0	0	0	0	2	4	
Comarca de Pinheiral		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Queimados		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Rio das Ostras		0	0	0	0	2	4	
Comarca de Santo Antônio de Pádua		0	0	0	0	1	2	
Comarca de São Gonçalo		0	0	0	0	2	4	
Comarca de São) João de Meriti	0	0	0	0	1	2	
Comarca de São) José do Vale do Rio Preto	0	0	0	0	1	2	
Comarca de São Pedro da Aldeia		0	0	0	0	1	2	
Comarca de Seropédica		U	U	0	U	4	8	
Comarca de Tere	esópolis	0	0	0	U	1	2	
Comarca de Valença		U	U	U	U	3	6	
Regional da Leopoldina		U	U	U	U	1	2	
Regional da Região Oceânica		U	U	U	U	1	2	
Regional de Campo Grande		U	U	U	U	1	2	
Regional de Itaip	ava	U	U	U	U	1	2	
TOTAL		0	0	0	0	4	34	

Código:	Data:	Revisão:	Página:
MANUAL-SICS 1.24.0 / DERUS	06/07/2012	01	121 de 121