



**Guia de Utilização da
Aplicação HPSM 9.40 para Abertura de Chamados
TJSP - IT2B**





Índice

Objetivo.....	3
Acesso à Aplicação	4
Menu de Acesso.....	5
Abertura de Chamados Para cadastro e Lotações do sistema SAJ PG5.....	6
Lotação de Magistrados.....	7
Criação, Alteração de Lotação para Funcionários TJSP	9
Criação, Alteração de Lotação para Estagiário	11
Abertura de Chamados	13
Pesquisa de Chamados.....	15
Atualização de Chamados	19
Anexando documentos ao Chamado.....	21
Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Retorno Cliente	23
Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Aceite Atendimento	25
Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Aceite Cancelamento.....	26



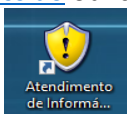
Objetivo

Este documento tem por objetivo apresentar a aplicação HP ServiceManager v.9.40, como canal único de abertura de chamados, referentes a serviços de TI, pelos usuários do TJSP.



Acesso à Aplicação

O acesso ao portal de autoatendimento será realizado via web, através do endereço eletrônico: <http://suportetj.tj.sp.intranet:8080/sm/ess.do> ou ícone disponível em sua área de trabalho.



Será necessário se logar na aplicação. Para isso, o funcionário deverá informar o **Usuário** e **Senha** utilizada para acesso à rede do TJ. Após selecionar o idioma “Brazilian Portuguese” e clicar no botão “Logon”.

Fig.1 – Login no HPSM.



Portal de Serviços

Nome de Usuário

Senha

Brazilian Portuguese

Logon

© 1994-2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Todos os direitos reservados.
Este software é protegido por leis internacionais de direitos autorais.



Menu de Acesso

O Menu de Acesso disponibilizará as seguintes opções:

- **Menu Principal**
- **Registro de Solicitações**
- **Alteração de Lotação de Magistrado**
- **Pesquisar Chamados**
- **Criação, Alteração de Lotação Funcionário TJSP**
- **Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP**
- **Fornecimento de Nova Senha**
- **Meus Chamados Abertos**
- **Meus Chamados Fechados**
- **Chamados Aguardando o Retorno do Cliente**
- **Chamados Aguardando Aceite/Rejeite**



Abertura de Chamados Para cadastro e Lotações do sistema SAJ PG5

Clique em Menu de Acesso para mostras as opções

Fig.2 – Menu de Acesso

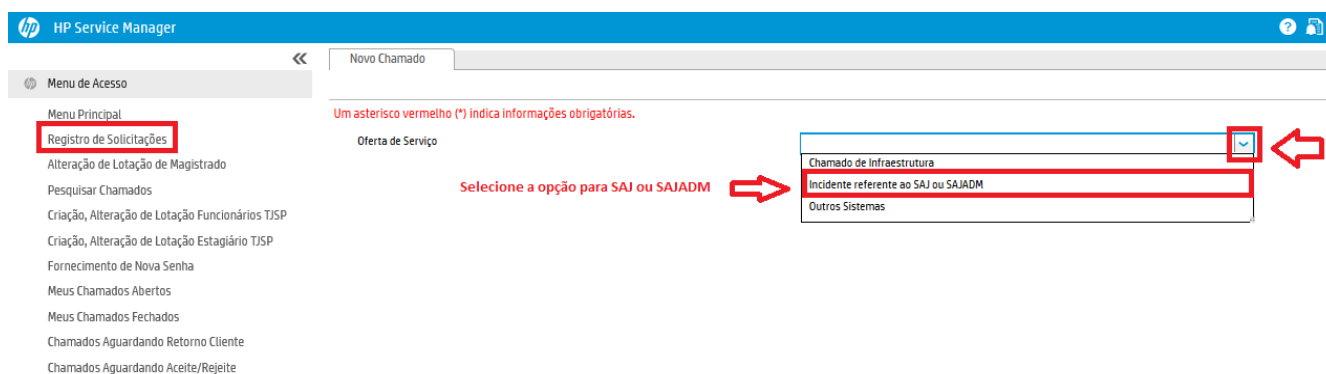
The screenshot displays the HP Service Manager interface. At the top, the HP logo and 'HP Service Manager' are visible. The user is logged in as 'Fazer Log' with the name 'Main Menu: CLEBSON.RMIRANDA'. On the left, a sidebar menu is shown with 'Menu de Acesso' highlighted by a red box and a red arrow pointing to it. A red text annotation reads: 'Clique em "Menu de Acesso" para para expandir todas as opções'. The main content area lists four call options, each with a blue icon and a description:

- Registro de Solicitações**
Abertura de chamado referente a problemas de Infraestrutura, problemas nos Sistemas SAJ (Sistemas Judiciais ou Administrativos) AJG, INFOJUD, SCPC, SIVEC e INTINFO
- Alteração de Lotação de Magistrado**
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos magistrados.
- Criação/Alteração de Lotação dos Funcionários do TJSP**
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos funcionários do TJSP
- Criação/Alteração de Lotação dos Estagiários do TJSP**
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos estagiários do TJSP



Clique em Registro de Solicitações e escolha a Oferta de Serviço para SAJ ou SAJADM

Fig.3 – Registro de Solicitações



Lotação de Magistrados

- Em Menu de Acesso, clique em Alteração de Lotação de Magistrado
- Em Informações usuário SAJ – Magistrado > Matrícula
- Digite matrícula do Magistrado.
- Preencha os campos com asteriscos (obrigatórios) de acordo com a necessidade.



Fig.4 – Alteração de Lotação de Magistrado

The screenshot shows the HP Service Manager interface. On the left is a 'Menu de Acesso' with 'Alteração de Lotação de Magistrado' highlighted and numbered '1'. The main area is titled 'Novo Chamado' and 'Informações Usuário SAJ - Magistrado'. It contains fields for 'Matrícula', 'Nome', 'Cargo', 'Cargo SAJ', 'Gênero', 'Município', and 'Sistema'. The 'Nome' field is populated with 'ANDRE GONÇALVES'. A search icon in the 'Matrícula' field is circled and numbered '2', with a callout box saying 'Pesquise pelo Nome ou Matrícula do Magistrado.' Another callout box points to the search icon with the text 'Clique no botão Campo de Preenchimento'.

Clique no botão Campo de Preenchimento para opção desejada.

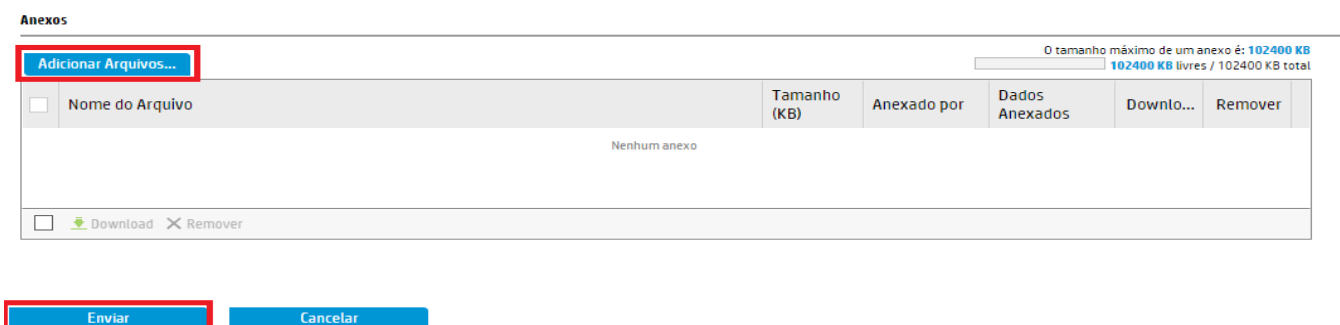
Fig.5 – Btn

This close-up shows three dropdown menus: 'Cargo SAJ', 'Gênero', and 'Município'. A red callout box with a white background is overlaid on the 'Gênero' and 'Município' dropdowns, containing the text 'Após preencher o campo, clique no botão para opção desejada.' The dropdown arrows are circled in red.



Para anexar clique em adicionar arquivos, selecione o anexo salvo e em seguida clique em enviar.

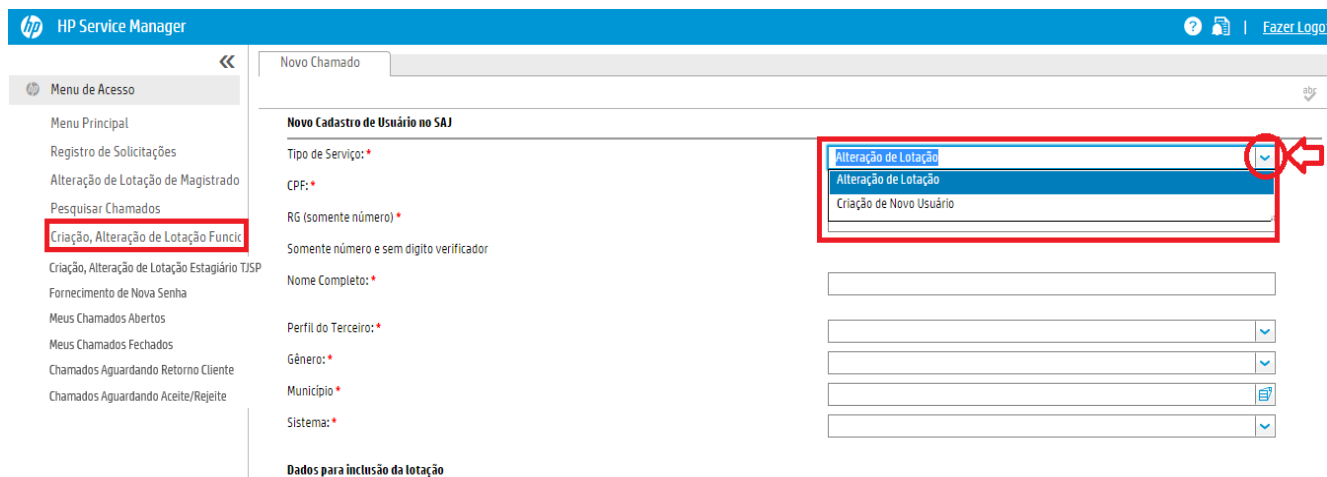
Fig.6 - Btn



Criação, Alteração de Lotação para Funcionários TJSP

- Selecione a opção relacionada no Menu de Acesso.
- Em Tipo de Serviço escolha Alteração de Lotação ou Criação de Novo Usuário.
- Preencha os campos com asteriscos(obrigatórios) de acordo com a necessidade.

Fig.7 - Funcionário



Clique no botão Campo de Preenchimento para opção desejada.

Fig.8 - Btn



Cargo SAJ: *

Gênero: *

Município: *

Form fields for Cargo SAJ, Gênero, and Município. A red box highlights the Gênero field with the text: "Após preencher o campo, clique no botão para opção desejada." To the right of the Gênero field, there are two red circles: the top one contains a dropdown arrow, and the bottom one contains a document icon.

Para anexar clique em adicionar arquivos, selecione o anexo salvo e em seguida clique em enviar.

Fig.8 - Btn

Anexos

Adicionar Arquivos... O tamanho máximo de um anexo é: 102400 KB
102400 KB livres / 102400 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo...	Remover
Nenhum anexo						

Download Remove

Enviar Cancelar



Criação, Alteração de Lotação para Estagiário

- Selecione a opção relacionada no Menu de Acesso.
- Em Tipo de Serviço escolha Alteração de Lotação ou Criação de Novo Usuário.
- Preencha os campos com asteriscos(obrigatórios) de acordo com a necessidade.

Fig.10 – Terceiro

HP Service Manager

Novo Chamado

Menu de Acesso

- Menu Principal
- Registro de Solicitações
- Alteração de Lotação de Magistrado
- Pesquisar Chamados
- Criação, Alteração de Lotação Funcic
- Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP**
- Fornecimento de Nova Senha
- Meus Chamados Abertos
- Meus Chamados Fechados

Informações Usuário SAJ - FUNCIONÁRIO TJSP

Tipo de Serviço: *
Alteração de Lotação
Criação de Novo Usuário

Matrícula: *

Nome: *

Cargo:

Cargo SAJ: *

Gênero: *

Município: *

Sistema: *

Dados para inclusão da lotação

Clique no botão Campo de Preenchimento para opção desejada.

Fig.11 – Btn

Cargo SAJ: *

Gênero: *

Município: *

Após preencher o campo, clique no botão para opção desejada.

Para anexar clique em adicionar arquivos, selecione o anexo salvo e em seguida clique em enviar.



Fig.12 - Btn

Anexos

O tamanho máximo de um anexo é: 102400 KB
102400 KB livres / 102400 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo...	Remover
Nenhum anexo						

Download Remove

Oferta De Serviço

Chamado de infraestrutura: alguns itens relacionados:

- **inicialização do SAJ**
- **Desktop**
- **Sistema operacional**
- **Impressoras**
- **Certificado digital**
- **Monitores**
- **Hardware em geral**
- **Aplicativos**
- **Navegador de internet**
- **Lync**
- **Pacote office**
- **Cabeamento**
- **Link de internet**
- **Compartilhamento de arquivos**



Fig.13 - Acesso

HP Service Manager | aacruz | Fazer Logoff

Novo Chamado

Um asterisco vermelho (*) indica informações obrigatórias.

Informações de Contato

Matrícula: * 110397

Nome do Usuário: * ALEXANDRO ALVES CRUZ

E-mail: *

Telefone de Contato: * (11) 3241-4055 Ramal: *

Comarca: * CONDE DO PINHAL - 7B

Seção: * STI 6.2 - COORDENADORIA DE SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS E DA SAÚDE DA DIRETORIA DE SISTEMAS

Endereço: * RUA CONDE DO PINHAL

Número: * Andar: * Sala: *

Patrimônio ou Ativo do Equipamento: *

IP do Computador:

Nro de Série: *

O Chamado é para Juiz / Desembargador / Sala de Audiência? *

Breve Descrição *

Descrição *

Preencha os campos abaixo somente se o problema for referente à Sistemas Prodesp ou Softplan

RIG:

CPF:

Cargo:

Sistema Utilizador:

Endereço de acesso ao sistema:

Número de ordem do processo:

Nro de Controle ou Nro Grande:

Nome das partes relacionadas:

Anexos

Adicionar Arquivos... O tamanho máximo de um anexo é: 10240 KB
51200 KB livres / 51200 KB total

Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo...	Remover
Nenhum anexo					

Download X Remover

Enviar **Cancelar**

Abertura de Chamados

Ao se logar, o usuário será direcionado para a tela de abertura de um **Novo Chamado**.

Para esta ação, será necessário o preenchimento de um formulário, onde os campos obrigatórios aparecerão com um asterisco (*) à sua frente.



Para concluir a transação, deverá clicar no botão “Enviar”.

Fig.14 – Abrir um Novo Chamado.

HP Service Manager | aacruz | Fazer Logout

Novo Chamado

Um asterisco vermelho (*) indica informações obrigatórias.

Informações de Contato

Matrícula: *

Nome do Usuário: *

E-mail: *

Telefone de Contato: * Ramal: *

Comarca: *

Seção: *

Endereço: *

Número: * Andar: * Sala: *

Patrimônio ou Ativo do Equipamento: *

IP do Computador:

Nro de Série: *

Breve Descrição *

Descrição *

Preencher somente no caso de sistemas VEC e Certificado Digital

RG:

CPF:

Cargo:

Sistema Utilizado:

Endereço de acesso ao sistema:

Número de ordem do processo:

Nro de Controle ou Nro Grande:

Nome das partes relacionadas:

Anexos

Adicionar Arquivos...

O tamanho máximo de um anexo é: 102400 KB
 livres / 102400 KB total



Pesquisa de Chamados

Estarão disponíveis as opções:

1. **Meus Chamados Abertos:** aparecerão todos os chamados do usuário que se encontra com atendimento “em aberto”
2. **Meus Chamados Fechados:** aparecerão todos os chamados do usuário com atendimento já finalizado
3. **Pesquisar Chamados:** para pesquisa de um chamado específico

Fig.15 – Meus Chamados Abertos.

HP Service Manager

Main Menu: ksantana

Menu de Acesso

- Menu Principal
- Registro de Solicitações
- Alteração de Lotação de Magistrado
- Pesquisar Chamados
- Criação, Alteração de Lotação Funcionários
- Criação, Alteração de Lotação Estagiários
- Fornecimento de Nova Senha
- Meus Chamados Abertos**
- Meus Chamados Fechados
- Chamados Aguardando Retorno Cliente
- Chamados Aguardando Aceite/Rejeite

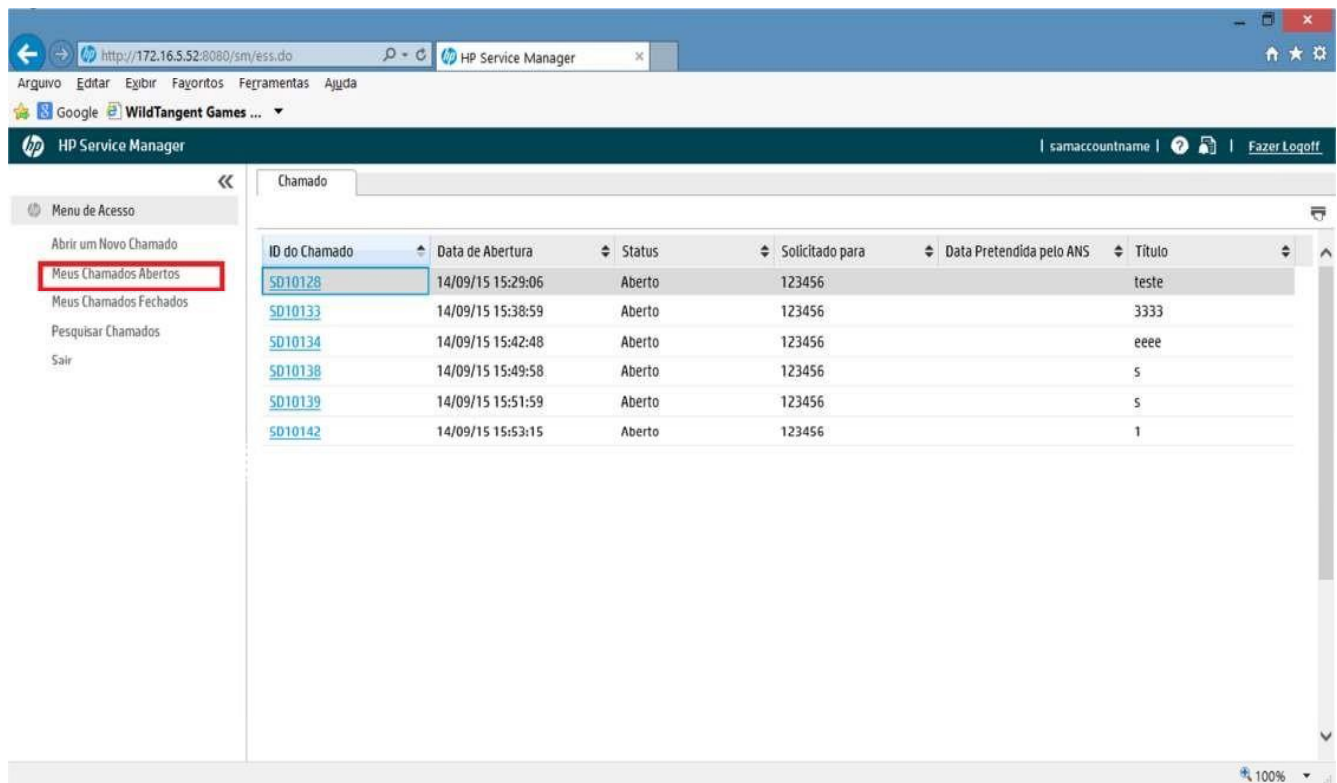
Registro de Solicitações
Abertura de chamado referente a problemas de infraestrutura, problemas no SAJ ou Sistemas Judiciais e Administrativos

Alteração de Lotação de Magistrado
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos magistrados.

Criação/Alteração de Lotação dos Funcionários do TJSP
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos funcionários do TJSP



Fig.16 – Meus Chamados Abertos.



Opção Pesquisar Chamados

Caso o usuário queira pesquisar por um chamado que não esteja na lista, haverá a opção **Pesquisar Chamados**.

Os parâmetros disponíveis para esta pesquisa são:

- **ID do Chamado:** Número de identificação do chamado.
- **Status:** Situação atual do Chamado.
- **Data de abertura entre:** Data em que o chamado foi aberto. Será possível inserir um intervalo de tempo ao qual se deseja pesquisa.
Exemplo: Chamados **abertos depois** de 01/09/2015 08:00:00 e **abertos antes** de 10/09/2015 08:00:00.
- **Data de fechamento entre:** Data em que o chamado foi fechado. Será possível inserir um intervalo de tempo ao qual se deseja pesquisa.
Exemplo: Chamados **fechados depois** de 01/09/2015 08:00:00 e **fechados antes** de 10/09/2015 08:00:00



Fig.17 – Menu de Acesso

HP Service Manager

Main Menu: CLEBSON.RMIRANDA

- Menu de Acesso
 - Menu Principal
 - Registro de Solicitações
 - Alteração de Lotação de Magistrado
 - Pesquisar Chamados
 - Criação, Alteração de Lotação Funcionários TJSP
 - Criação, Alteração de Lotação Estagiário TJSP
 - Fornecimento de Nova Senha
 - Meus Chamados Abertos
 - Meus Chamados Fechados
 - Chamados Aguardando Retorno Cliente
 - Chamados Aguardando Aceite/Rejeite

Registro de Solicitações
Abertura de chamado referente a problemas de Infraestrutura, problemas nos Sistemas SAJ (Sistemas Judiciais ou Administrativos) AJG, INFOJUD

Alteração de Lotação de Magistrado
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos magistrados.

Criação/Alteração de Lotação dos Funcionários do TJSP
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos funcionários do TJSP

Criação/Alteração de Lotação dos Estagiários do TJSP
Abertura de chamado referente a alteração de lotação dos estagiários do TJSP

Fornecimento de Nova Senha
Abertura de chamado referente à requisição de uma nova senha



Fig.18 - Pesquisar Chamados.

HP Service Manager | samaccountname | Fazer Logout

Menu de Acesso

- Abrir um Novo Chamado
- Meus Chamados Abertos
- Meus Chamados Fechados
- Pesquisar Chamados**
- Sair

Pesquisar

Inserir critérios de pesquisa opcionais:

ID do Chamado:

Status:

Data de abertura entre: e

Data de fechamento entre: e

Cancelar Pesquisar Limpar Restaurar

100%



Atualização de Chamados

Haverá a possibilidade de o usuário acrescentar mais informações, em uma das suas solicitações, para auxiliar na solução do problema. Para isto, deverá ser selecionado o chamado e, em seguida, clicar em “Atualizar”.

Fig.19 Atualizar Chamados.

Chamado: SD10151

Detalhes do Chamado		Informações de Contato	
ID do Chamado:	SD10151	Matricula	365807
Status:	Relacionado	Nome:	ALESSANDRA PISSOLI ASSALY ABILEL
Matricula	365807	Telefone:	(11) 4666-7277
Hora de Abertura:	14/09/15 17:22:09	Ramal:	aa
		Email:	email
		Localização:	3026

Fig.20 – Atualizar.

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo
<input type="checkbox"/>	Download

Atualizar	Cancelar
------------------	-----------------

No campo “**Descrição da Atualização**”, insira a atualização desejada e, em seguida, clique no botão “**Salvar e Sair**”.



Fig.21 - Descrição da Atualização.

Descrição da Atualização *

Atualização desejada

Adicionar Arquivos... O tamanho máximo c

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Down
Nenhum anexo					

Download Remover

Salvar e Sair **Cancelar**



A atualização será exibida no corpo do registro.

Fig.22 – Histórico da Atualização.

Descrição	
descrição detalhada	
Histórico	
14/09/15 23:49:19 Brazil/East (aabilel): Atualização desejada.	
<input type="checkbox"/> Nome do Arquivo	Taman (KB)

Anexando documentos ao Chamado

O usuário poderá anexar documentos ao chamado, acessando a seção “Anexos” e clicando em “Adicionar Arquivos”. Na sequência, indicar em qual diretório está o documento desejado.



Fig.23 – Anexando Arquivos.

The screenshot shows the HP Service Manager interface for creating a new ticket. The form includes fields for RG, CPF, Cargo, Sistema Utilizado, Endereço de acesso ao sistema, Número de ordem do processo, Nro de Controle ou Nro Grande, and Nome das partes relacionadas. Below the form is an attachment section with a table for listing files.

Anexos

O tamanho máximo de um anexo é: 10240 KB
51200 KB livres / 51200 KB total

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo	Tamanho (KB)	Anexado por	Dados Anexados	Downlo...	Remover
Nenhum anexo						

Download Remover

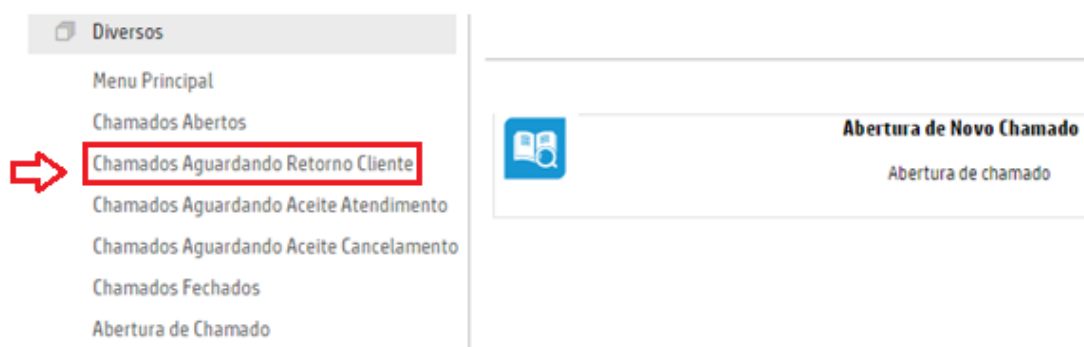
Enviar Cancelar



Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Retorno Cliente

Para você consultar os Chamados Aguardando Retorno Cliente, siga os passos abaixo:

Clique no menu “Chamados Aguardando Retorno Cliente”:



Ao clicar nessa opção aparecerá a lista de chamados abertos pelo usuário logado e que ainda não foram encerrados e estão aguardando retorno do cliente para continuidade no atendimento. Caso exista somente um chamado aberto aparecerá diretamente a tela do chamado com as informações.

Detalhes do Chamado		Informações de Contato	
ID do Chamado:	SD0795318	Nome:	
Status:	Aguardando Cliente - Contato 3	Telefone:	
Matrícula		Email:	
Hora de Abertura:	26/01/18 11:16:08	Código do Local	
		Comarca:	
		Seção:	
Título			
Abertura de Chamado SAJ			

Caso contrário, aparecerá a lista de chamados que ainda estão em atendimento.



ID do Chamado	Data de Abertura	Status
SD0787328	19/01/18 19:40:12	Aberto
SD0795318	26/01/18 11:16:08	Aberto

Os chamados que se encontram nessa fila e possuem o status “Aguardando Cliente”, e devem ser atualizados pelo usuário. Para responder “Atualizar” o chamado, após a escolha do chamado na lista acima, clicar no botão “Atualizar” no canto inferior da página



No campo “Tipo de Atualização” escolha a opção “Resposta”, preencha o campo “Descrição da Atualização” e clique no botão “Salvar e Sair”.

Detalhes do Chamado

ID do Chamado:

Tipo de Atualização *

Descrição da Atualização *

Atualização pelo usuário



Adicionar Arquivos...

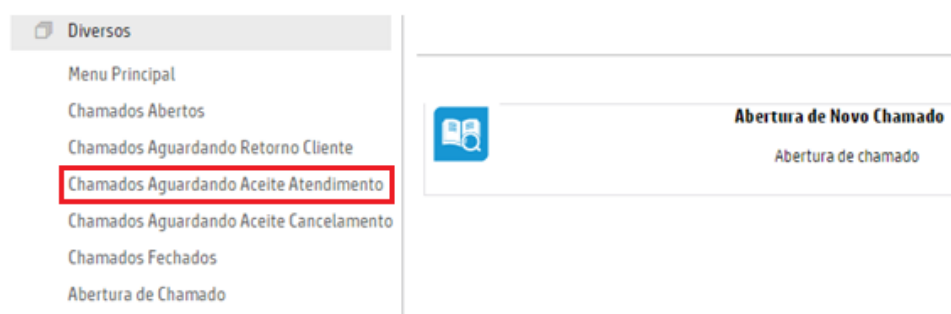
<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo
	Nenhum anexo
<input type="checkbox"/>	Download Remover





Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Aceite Atendimento

Clique no menu “Chamados Aguardando Aceite Atendimento”:



Ao clicar nessa opção aparecerá a lista de chamados abertos pelo usuário logado e que estão pendentes do aceite do atendimento pelo usuário final para encerramento. Caso exista somente um chamado aberto aparecerá diretamente a tela do chamado com as informações.

Caso contrário, aparecerá a lista de chamados que ainda estão em atendimento.

ID do Chamado	Data de Abertura	Status
SD0787328	19/01/18 19:40:12	Aberto
SD0795318	26/01/18 11:16:08	Aberto

Os chamados que se encontram nessa fila e possuem o status “Resolvido” e devem ser atualizados pelo usuário.

Para responder o chamado, após a escolha do chamado na lista acima, clicar no botão “Atualizar” no canto inferior da página



No campo “Tipo de Atualização” escolha entre a opção “Aceita Solução” para encerrar o chamado ou “Rejeita Solução” para retornar o chamado para atendimento, preencha a “Descrição da Atualização” e clique no botão “Salvar e Sair”.



Detalhes do Chamado

ID do Chamado:

Tipo de Atualização *



Descrição da Atualização *

<input type="checkbox"/>	Nome do Arquivo
	Nenhum anexo
<input type="checkbox"/>	Download

Como consultar e atualizar: Chamados Aguardando Aceite Cancelamento

Clique no menu "Chamados Aguardando Aceite Atendimento":

Ao clicar nessa opção aparecerá a lista de chamados abertos pelo usuário logado e que estão pendentes do aceite do cancelamento enviado pelo atendente. Caso exista somente um chamado aberto aparecerá diretamente a tela do chamado com as informações.

Caso contrário, aparecerá a lista de chamados que ainda estão em atendimento.

ID do Chamado	Data de Abertura	Status
SD0787328	19/01/18 19:40:12	Aberto
SD0795318	26/01/18 11:16:08	Aberto



Os chamados que se encontram nessa fila e possuem o status “Aguardando Aceite do Cancelamento” e devem ser atualizados pelo usuário.

Para responder o chamado, após a escolha do chamado na lista acima, clicar no botão “Atualizar” no canto inferior da página



No campo “Tipo de Atualização” escolha entre a opção “Aceita Cancelamento” para cancelar o chamado, “Rejeita Cancelamento” para retornar o chamado para atendimento ou “Cancelar Demanda” para também cancelar o chamado, preencha a “Descrição da Atualização” e clique no botão “Salvar e Sair”.

Detalhes do Chamado

ID do Chamado:

Tipo de Atualização *

Descrição da Atualização *

Nome do Arquivo Nenhum anexo

Download

