

# SAOG

Sistema de Apoio Operacional e Gestão

## Manual do usuário

### Incidentes SCM

---

## Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Histórico</b>	<b>Versão</b>	<b>Executante</b>
27/10/2017	Criação do documento	1.0	Ingrid Cristina S. Merschbacher

## Índice

Histórico de Revisão .....	2
2.1 Perfis de Acesso .....	4
3. Login no sistema .....	6
3. Incidentes SCM.....	14
3.1 Abertura de incidente.....	14
4. Acompanhamento de Incidentes .....	21
5. Relatórios de Incidentes .....	30
6. Relatório de Monitoramento.....	36
7. Relatório de Desempenho .....	39

## 1. Objetivo

Esse manual foi criado com o objetivo de auxiliar os usuários na utilização dessa ferramenta, nesse caso o módulo de Incidentes SCM será destacado nesse documento, sendo informado o passo a passo da funcionalidade, viabilizando uma melhor utilização do módulo de Incidentes SCM para os usuários atuantes.

## 2. Acesso ao Sistema

O SAOG é multiplataforma e pode ser utilizados em, Smartphones, Tablets, Notebooks, Desktops dentre outros. Os navegadores que devem ser utilizados para acesso ao sistema são: Internet Explorer a partir da versão 10, Google Chrome e Mozilla Firefox.

### 2.1 Perfis de Acesso

Os perfis de usuário que permitem acesso ao registro, acompanhamento e visualização dos relatórios de incidentes, são eles:

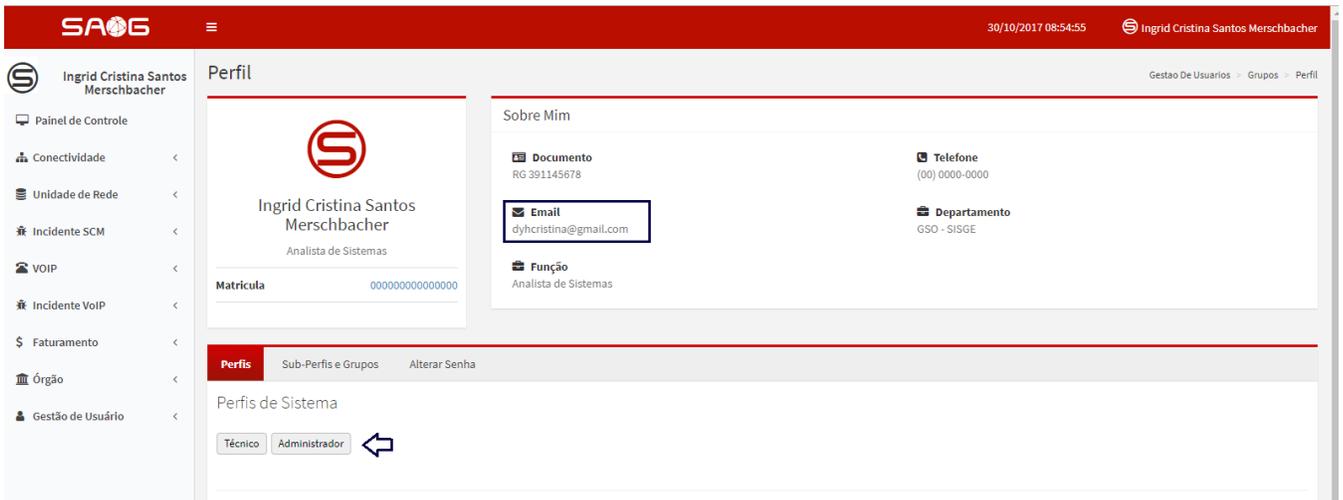
- Responsável
- Solicitante
- Analista de Faturamento
- Consulta
- Analista de Incidentes
- Técnico
- Monitoramento
- Administrativo
- Faturamento
- Segurança

Os usuários podem estar vinculados a perfis ou grupos de usuários, podendo assim obter permissões de acesso, edição e consulta para cada módulo e funcionalidade do sistema, por exemplo:

**Usuário:** Ingrid Cristina ([Ingridsantos@apoioprodesp.sp.gov.br](mailto:Ingridsantos@apoioprodesp.sp.gov.br))

**Perfil:** Administrativo

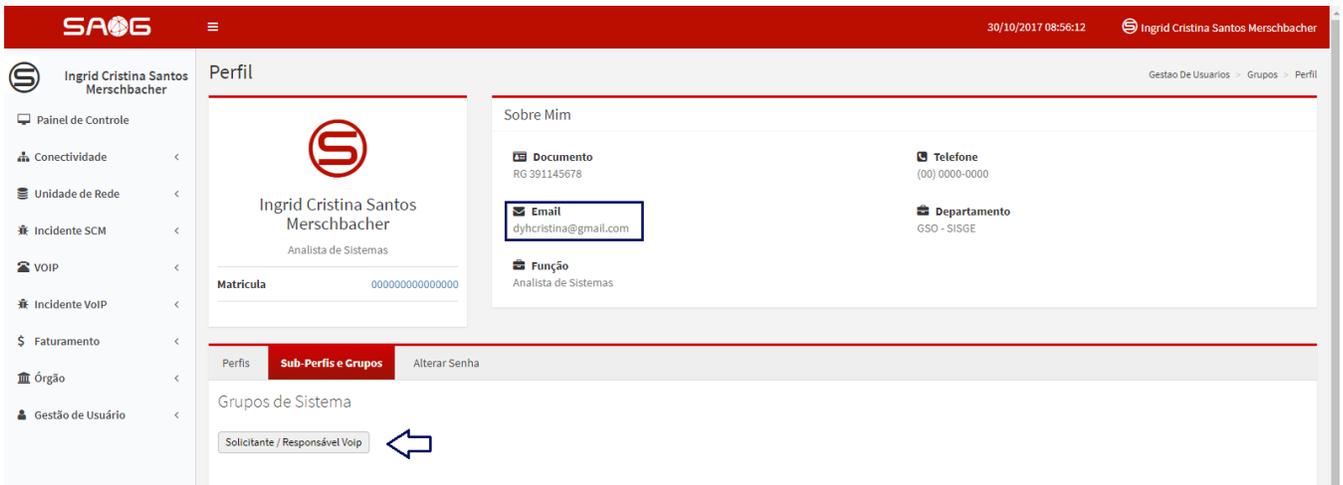
**Grupo:** Incidentes SCM



The screenshot shows the SAOG user profile page for Ingrid Cristina Santos Merschbacher. The page is divided into several sections:

- Header:** SAOG logo, user name, and date/time (30/10/2017 08:54:55).
- Left Sidebar:** Navigation menu with items like Painel de Controle, Conectividade, Unidade de Rede, Incidente SCM, VOIP, Incidente VoIP, Faturamento, Órgão, and Gestão de Usuário.
- Profile Section:**
  - Perfil:** User name, email (dyhcrisrina@gmail.com), and Matricula (0000000000000000).
  - Sobre Mim:** Document (RG 391145678), Telefone (00) 0000-0000, Departamento (GSO - SISGE), and Função (Analista de Sistemas).
- System Profiles Section:**
  - Buttons for Perfil, Sub-Perfis e Grupos, and Alterar Senha.
  - Section titled "Perfis de Sistema" with buttons for Técnico and Administrador.

Fig.1 – Consulta de perfil do usuário, informações sobre o usuário e perfis vinculados ao mesmo.



This screenshot is similar to Fig.1 but shows the "Grupos de Sistema" section. The "Sub-Perfis e Grupos" button is highlighted in red, and the "Perfis de Sistema" section is hidden. The "Grupos de Sistema" section contains a button for "Solicitante / Responsável Voip" and a back arrow.

Fig.2 – Consulta de perfil do usuário, informações sobre o usuário e Grupos vinculados ao mesmo

**Obs.:** Os perfis e grupos de usuários, que estarão vinculados aos usuários atuantes no sistema, serão definidos pela gestão dos mesmos, já configurados a partir do seu primeiro acesso.

### 3. Login no sistema

Para acessar o SAOG, cada usuário deverá possuir suas credenciais (usuário e senha), que serão enviadas ao e-mail cadastrado, após ter recebido o e-mail com as credenciais necessárias para acesso ao sistema, deverão seguir as instruções a seguir.

Para acessar o SAOG, é necessário digitar o endereço <https://www.gestao.intragov.sp.gov.br/saog-novo-web/> no seu navegador (Internet Explorer V10, Google Chrome ou Mozilla Firefox), após isso será carregada a tela de login no sistema.

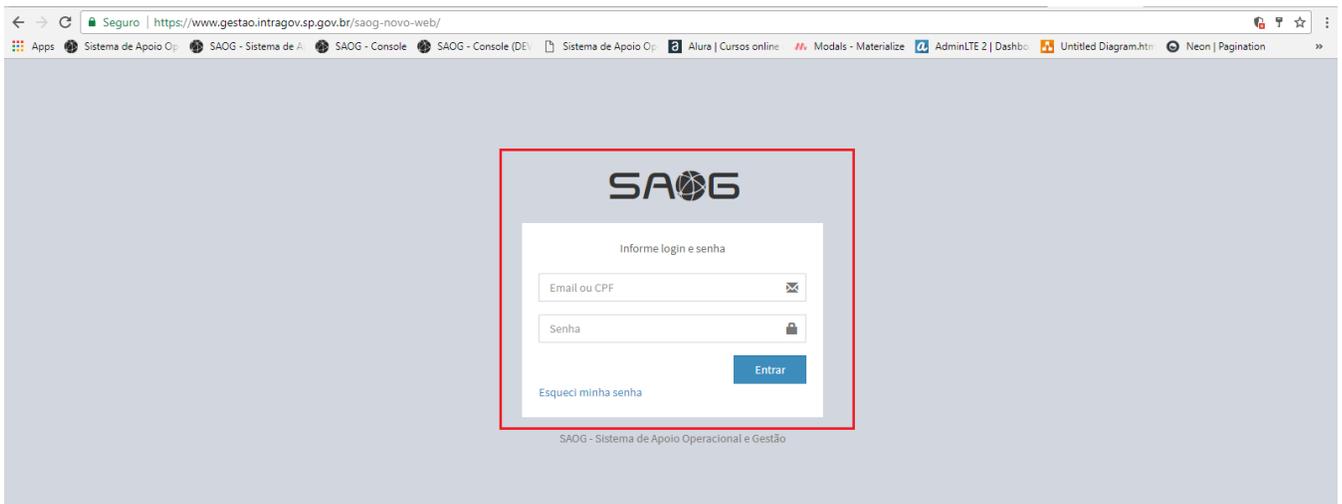


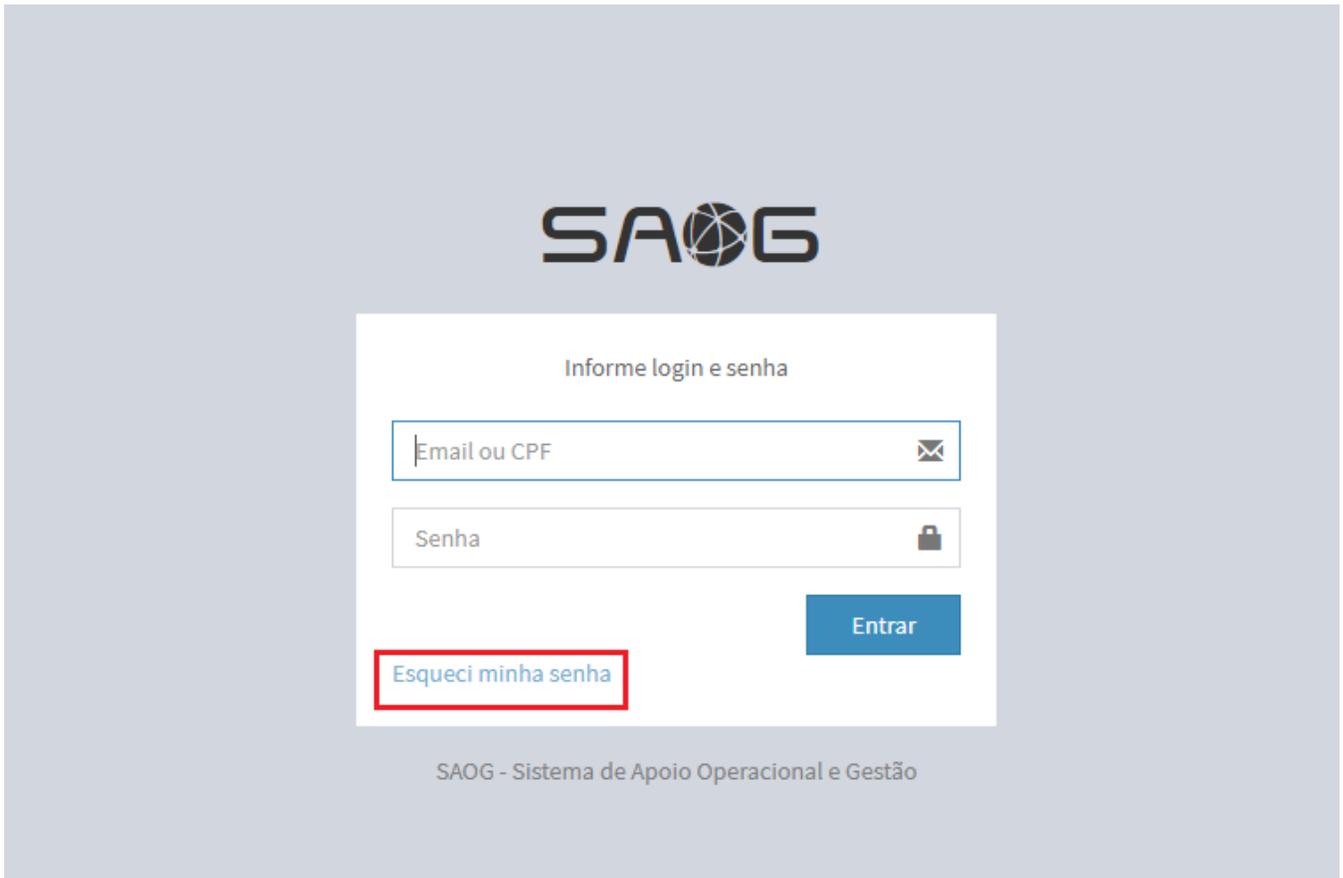
Fig.3 – Tela de Login de acesso ao SAOG.

Na tela de login, são exibidos os campos onde deverão ser preenchidos com o usuário e senha que foram enviados para o email cadastrado, o login poderá ser efetuado tanto por email quanto por CPF, e a senha deverá ter no mínimo 8 dígitos, sendo eles numéricos ou alfanuméricos.



Fig.4 – Inserção de usuário e senha para acesso ao sistema.

No caso de não saber ou não se lembrar da senha de acesso ao sistema, na tela de login, na parte inferior da tela, existe a opção “**Esqueci minha senha**”, no qual poderá ser redefinida, para acesso novamente ao sistema. Após clicar nesse link, sistema solicita a informação do e-mail ou CPF do usuário para que a senha seja redefinida.



The image shows a login interface for SAOG. At the top center is the SAOG logo. Below it is a white box with the title 'Informe login e senha'. Inside this box are two input fields: 'Email ou CPF' with an envelope icon and 'Senha' with a lock icon. To the right of the 'Senha' field is a blue 'Entrar' button. Below the input fields is a blue link 'Esqueci minha senha' which is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the white box, the text 'SAOG - Sistema de Apoio Operacional e Gestão' is displayed.

Fig.5 – Link de redefinição de senha.



Fig.6 - Campos para redefinição de senha.

Efetuada recuperação de senha mediante informação de CPF, após inserir o CPF e clicar em “**Recuperar**”, as informações para troca de senha são enviadas para o email cadastrado no usuário.



Fig.7 – Tela de recuperação de senha.

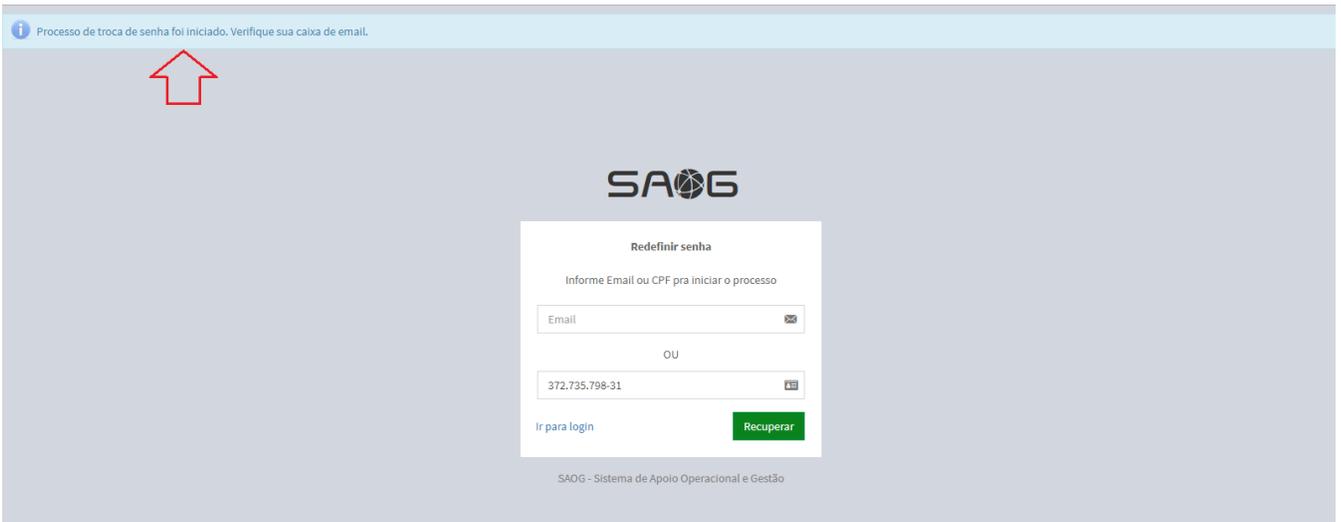


Fig.8 – Mensagem de envio de email para troca de senha

Após o recebimento do email de alteração de senha, é necessário clicar no link informado no mesmo, para que seja direcionada a tela de informação da nova senha.

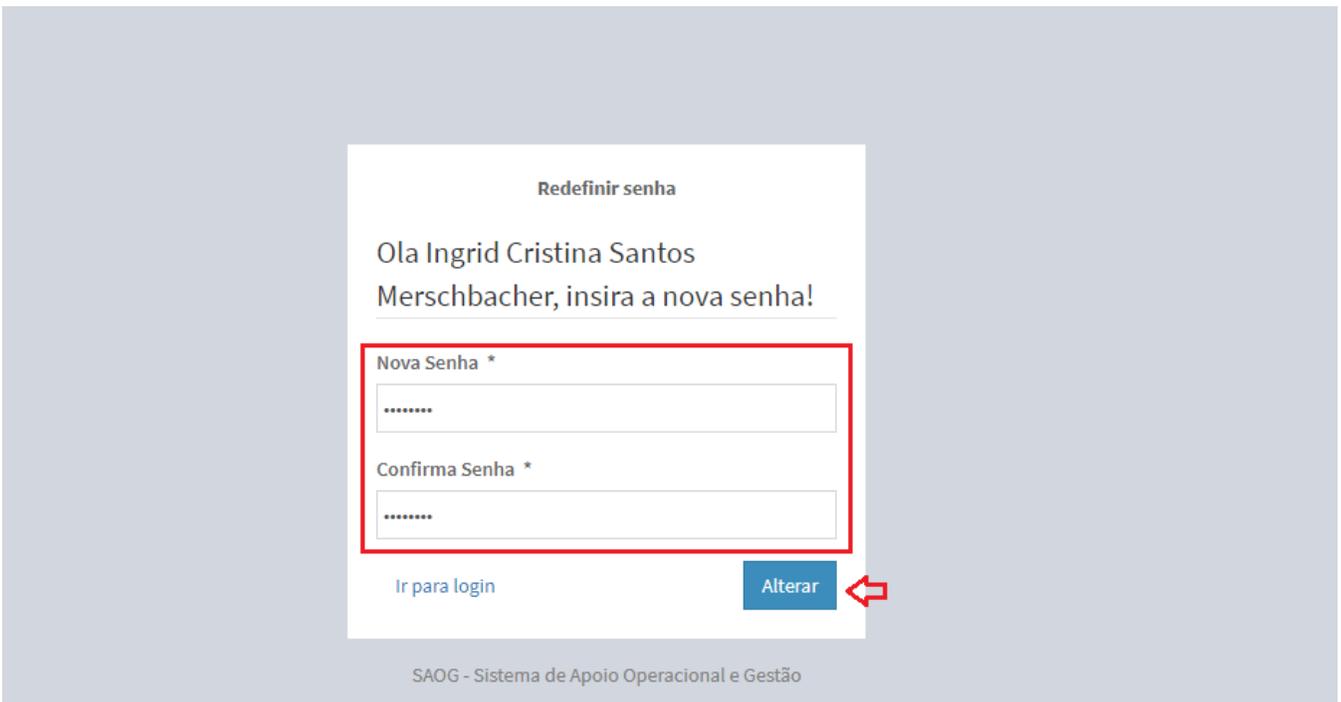


Fig.9 – Tela de alteração de senha.

Após a alteração da senha, sistema retorna para tela de login, é necessário informar credencias para acesso novamente.



Fig.10 – Tela de login de acesso ao sistema.

Ao acessar o sistema, será exibida a tela de início que no canto esquerdo da tela está localizado o menu com os módulos e funcionalidades do sistema, de acordo com o perfil e grupos definidos para o usuário que está acessando. Na mesma tela há um campo posicionado no canto superior direito da tela para consulta de protocolos de solicitações, também no canto superior direito da tela, localizado na tarja vermelha está localizado o nome do usuário que ao ser clicado, é exibido o botão “Sair” e o link “Perfil” que é possível ver as informações do usuário, além de perfis e grupos que o mesmo está vinculado. Na tela de informações do usuário, existe a aba “Alterar Senha” que permite que a qualquer momento a senha seja alterada.

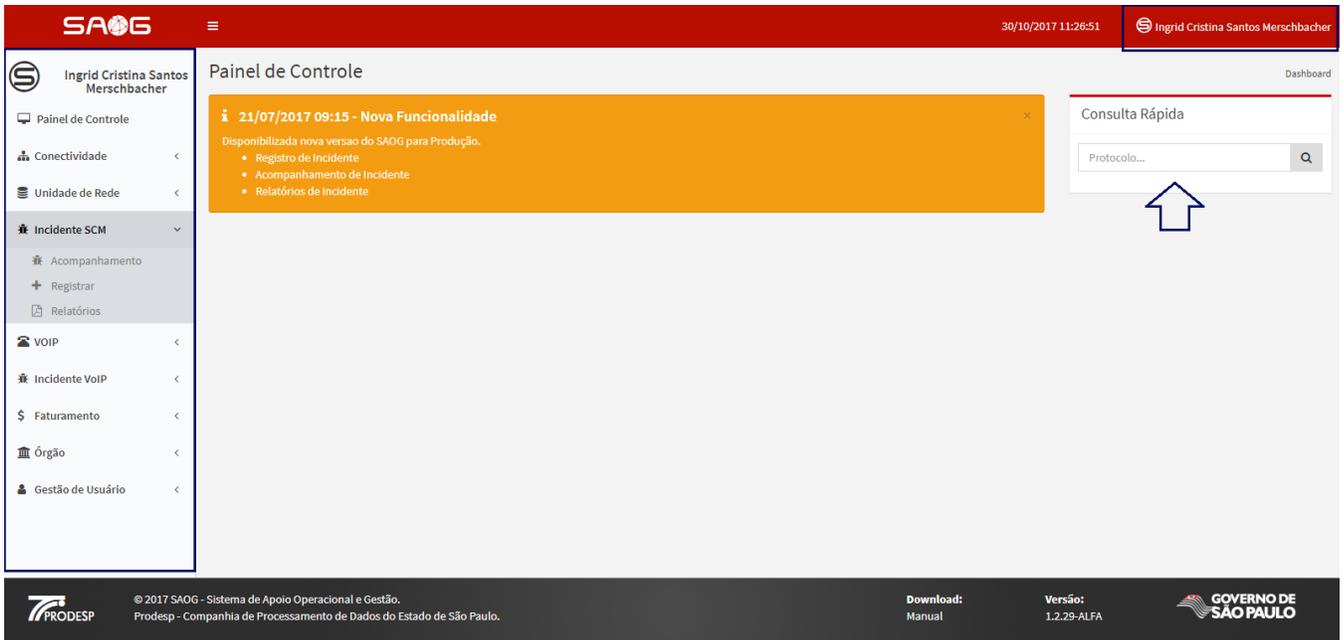


Fig.11 – Tela de início do sistema.

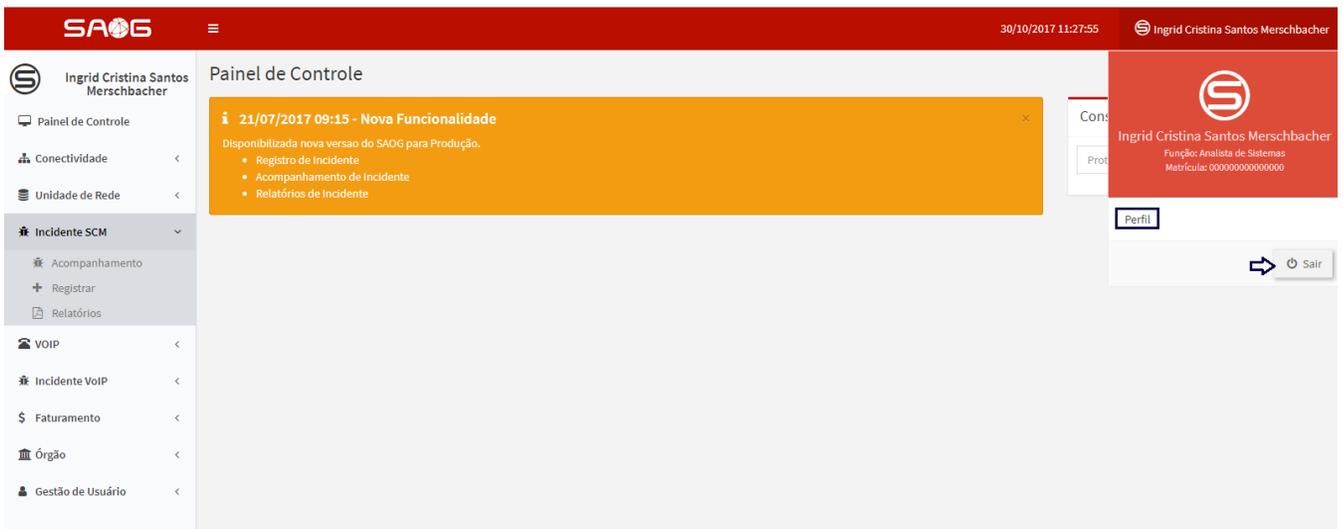


Fig.12 – Botão Sair e informações de Perfil.

The screenshot displays the SAOG user interface. At the top, the SAOG logo is on the left, and the date '30/10/2017 11:28:43' and user name 'Ingrid Cristina Santos Merschbacher' are on the right. A sidebar on the left contains navigation items: 'Painel de Controle', 'Conectividade', 'Unidade de Rede', 'Incidente SCM', 'VOIP', 'Incidente VoIP', 'Faturamento', 'Órgão', and 'Gestão de Usuário'. The main content area is titled 'Perfil' and features a user profile card for 'Ingrid Cristina Santos Merschbacher', 'Analista de Sistemas', with a matriculation number '0000000000000000'. To the right, a 'Sobre Mim' section lists contact details: 'Documento' (RG 391145678), 'Telefone' ((00) 0000-0000), 'Email' (dyhcrisrina@gmail.com), and 'Departamento' (GSO - SISGE). Below this, a tabbed interface shows 'Alterar Senha' as the active tab. The form contains three input fields: 'Senha Atual', 'Nova Senha', and 'Confirmar Senha', followed by an 'Alterar' button. A 'Voltar' button is located at the bottom left of the form area.

Fig.13 – Tela de informações de Perfil, aba de alteração de senha.

### 3. Incidentes SCM

O módulo de incidentes SCM permite a abertura de registros de incidentes relativos à Rede IP Multisserviços e Recursos Agregados, é possível também fazer o acompanhamento dos incidentes em andamento e a geração e exportação de relatórios relacionados a esses incidentes.

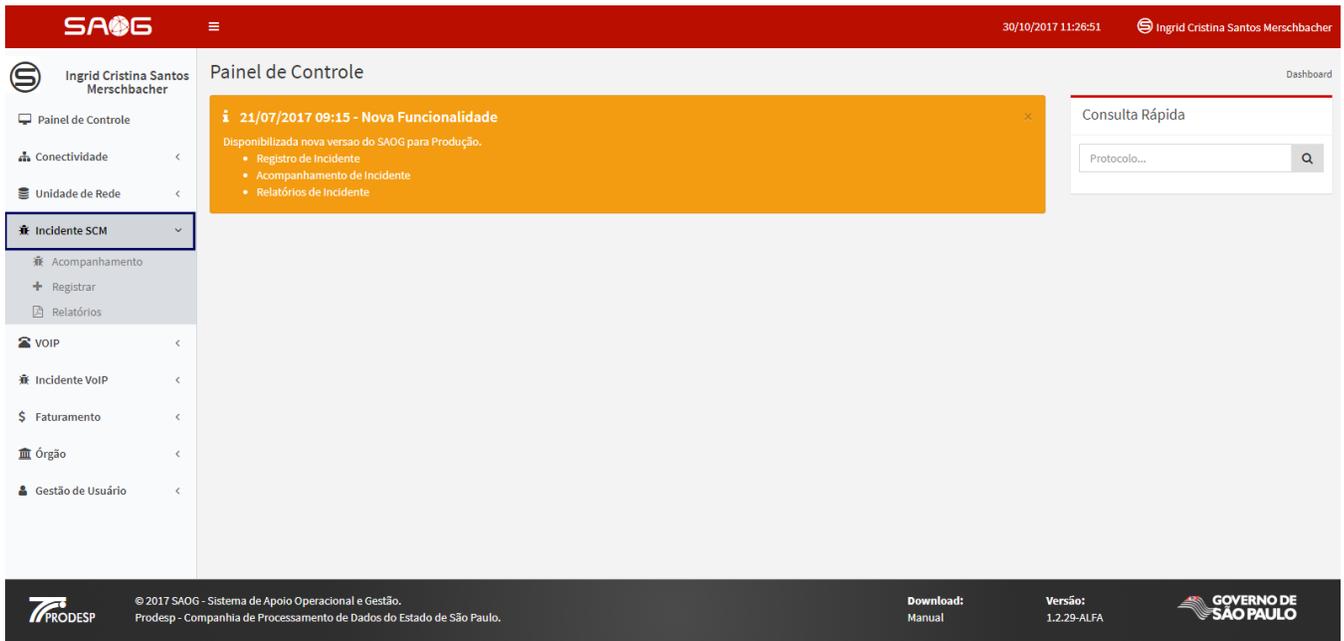


Fig.14 – Tela de início, módulo de incidentes SCM.

#### 3.1 Abertura de incidente

Para abrir um incidente, é necessário clicar na opção “Registrar” que fica no módulo “Incidente SCM”, ao clicar nesse link será aberta uma tela para filtrar o elemento que será registrado o incidente.

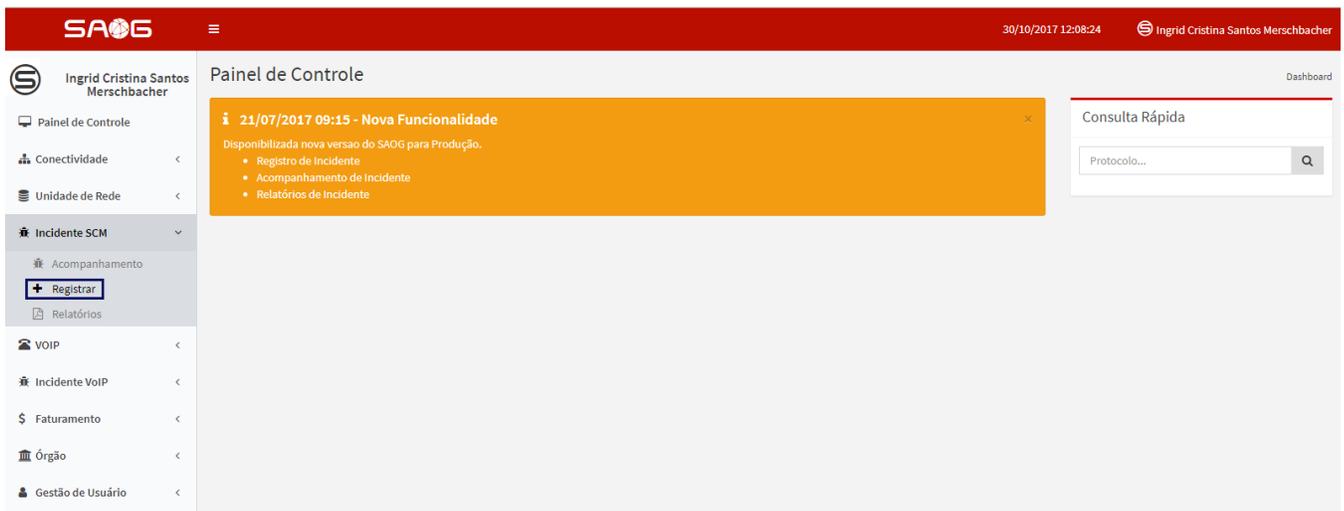


Fig.15 – Tela de início, rotina de “Registrar”.

Ao acessar a rotina “**Registrar**”, para a abertura de um novo incidente, sistema exibe tela com filtros de busca para a seleção da Unidade Intragov desejada, na tela são exibidos os seguintes campos: “**Órgão Signatário**”, “**Registrar com**” e “**ID-UNIDADE**”.

### Campo Órgão Signatário:

Ao clicar no botão “**Buscar Órgão**”, o sistema irá redirecionar para outra tela, onde será possível filtrar a busca do órgão signatário, pelos seguintes campos: Nome, Sigla, CNPJ ou Código interno.

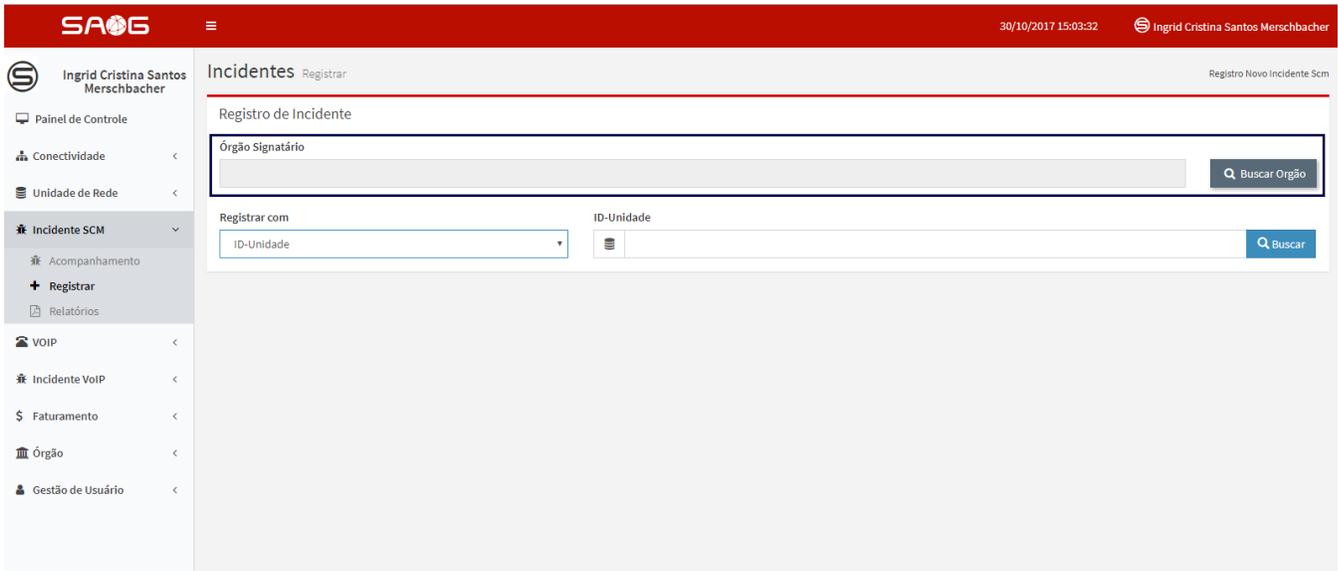


Fig.16 – Rotina “Registrar”, filtro de busca por Unidade Intragov.

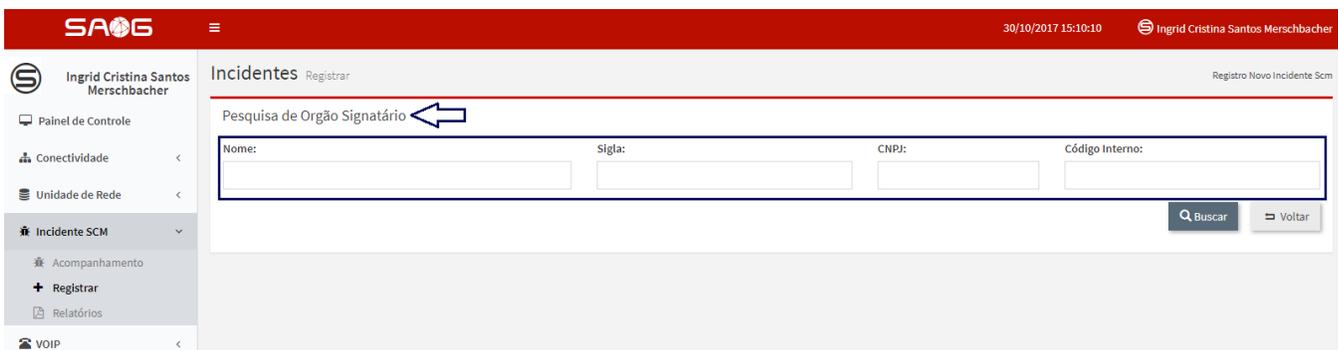
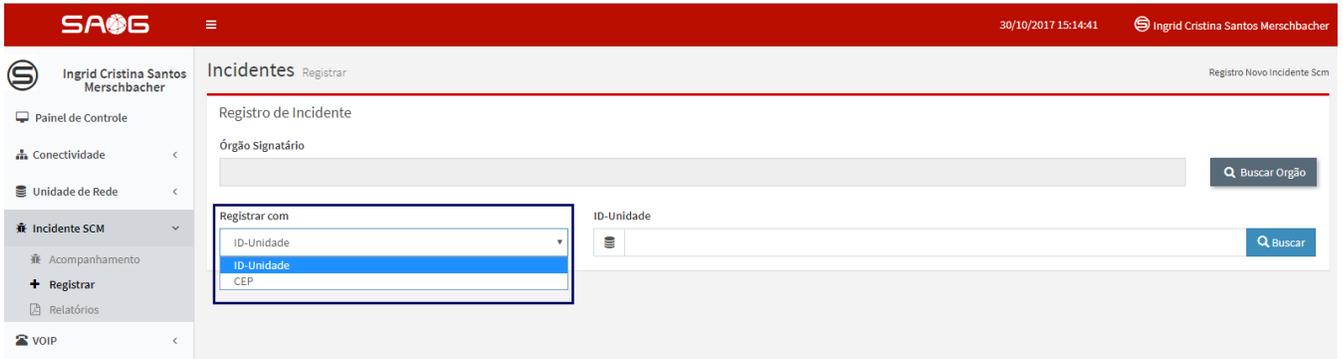


Fig.17 – Busca de Órgão Signatário.

## Campo Registrar com:

O campo é um Combo Box que possui as opções **“ID-UNIDADE”** e **“CEP”**, nesse caso é possível localizar uma Unidade de Rede buscando tanto pelo ID da Unidade, quanto pelo CEP onde a Unidade Intragov foi instalada.

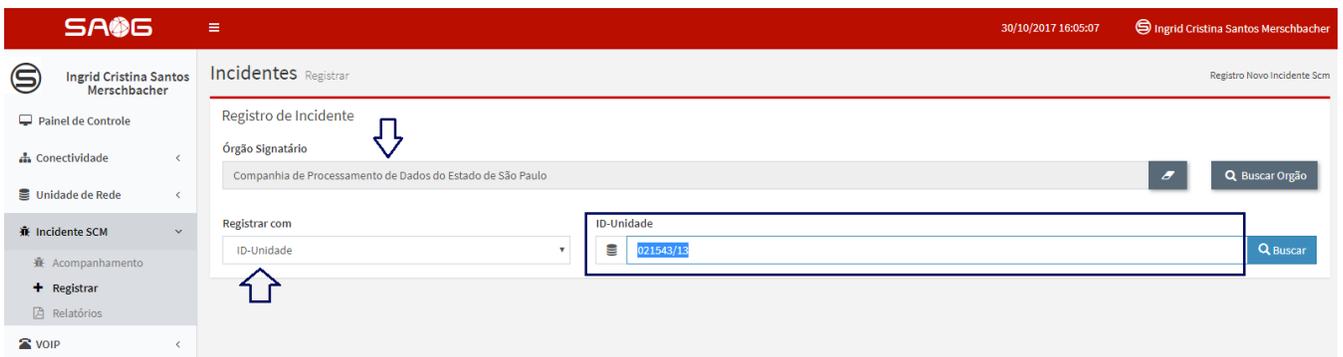


The screenshot shows the SAOG interface for registering an incident. The 'Registrar com' dropdown menu is open, displaying three options: 'ID-Unidade', 'ID-Unidade', and 'CEP'. The 'ID-Unidade' option is currently selected. The interface also includes a search bar for 'ID-Unidade' and a 'Buscar Orgão' button.

Fig.18 - Tela de Registro de incidente filtro “Registrar com”.

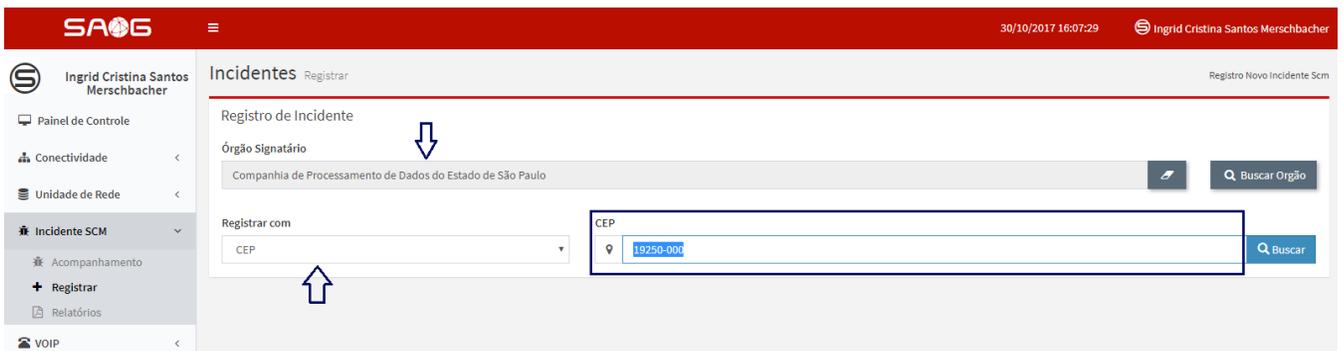
## Campo ID-Unidade ou CEP:

Esse campo é definido a partir da opção selecionada anteriormente no campo **“Registrar com”**, se estiver definido ID-Unidade no campo anterior, deve ser informado o número da Unidade de Rede se estiver definido CEP o campo deve ser preenchido com o número de CEP do endereço da Unidade.



The screenshot shows the SAOG interface with the 'Registrar com' dropdown set to 'ID-Unidade'. The 'ID-Unidade' field is highlighted with a blue box and contains the value '021543/13'. A blue arrow points to the 'Registrar com' dropdown, and another blue arrow points to the 'ID-Unidade' field.

Fig.19 – Tela de Registro de incidente filtro “ID-Unidade”



The screenshot shows the SAOG interface with the 'Registrar com' dropdown set to 'CEP'. The 'CEP' field is highlighted with a blue box and contains the value '19250-000'. A blue arrow points to the 'Registrar com' dropdown, and another blue arrow points to the 'CEP' field.

Fig.20 – Tela de Registro de incidente filtro “CEP”.

Após o preenchimento de todos ou um desses campos e clicar no botão <Buscar>, as unidades relacionadas aos filtros de busca preenchidos serão exibidas. Serão exibidos os dados de endereço da unidade, número e nome do Órgão Signatário, além do número de IP LAN e IP Loopback, no canto inferior direito, é possível selecionar a unidade para o registro do incidente.

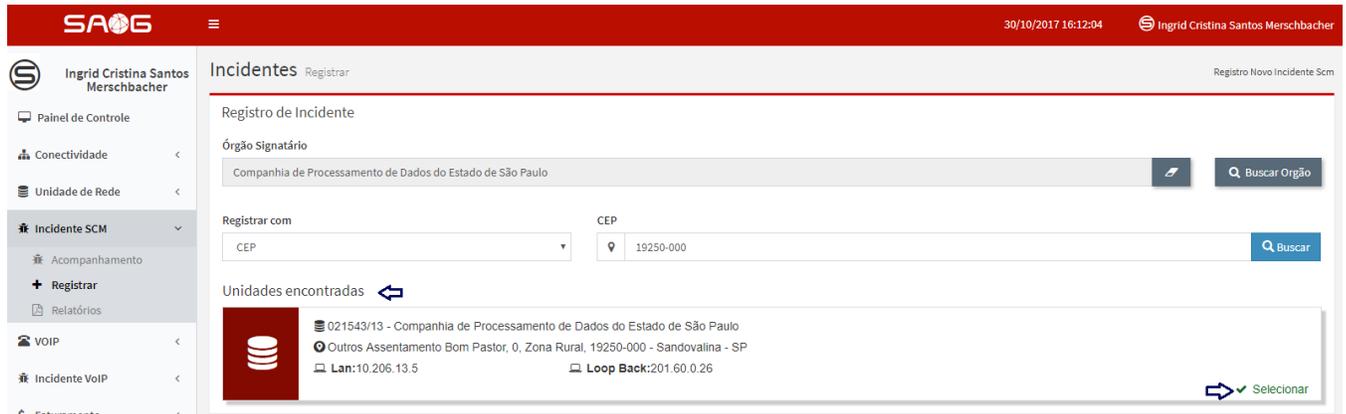


Fig.21 – Tela de Registro de incidente, seleção da Unidade de Rede.

Após ter selecionado a Unidade Intragov desejada para o cadastro do incidente, sistema exibe tela para a abertura do mesmo, com as informações necessárias (ID da Unidade, Informações técnicas, Capacidade Nominal, Dados de endereço, dados do responsável do OES, e suplente)

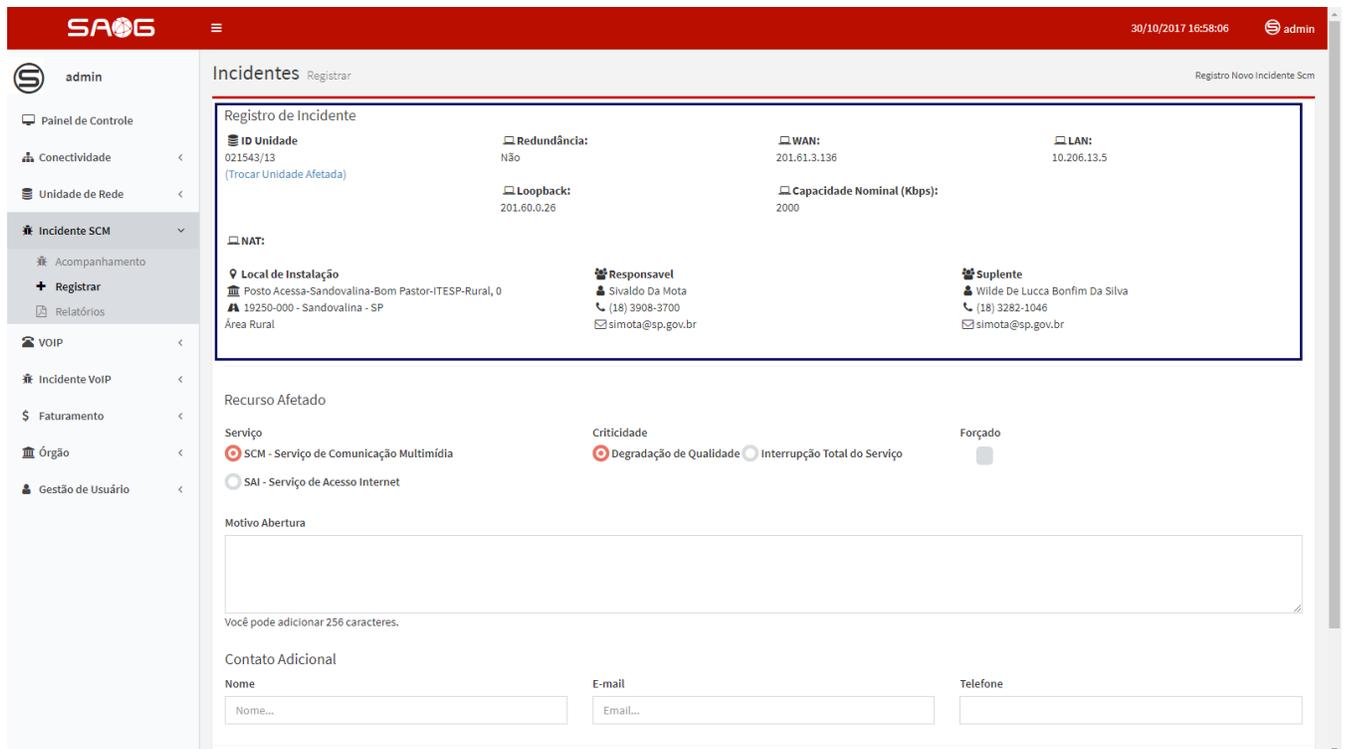
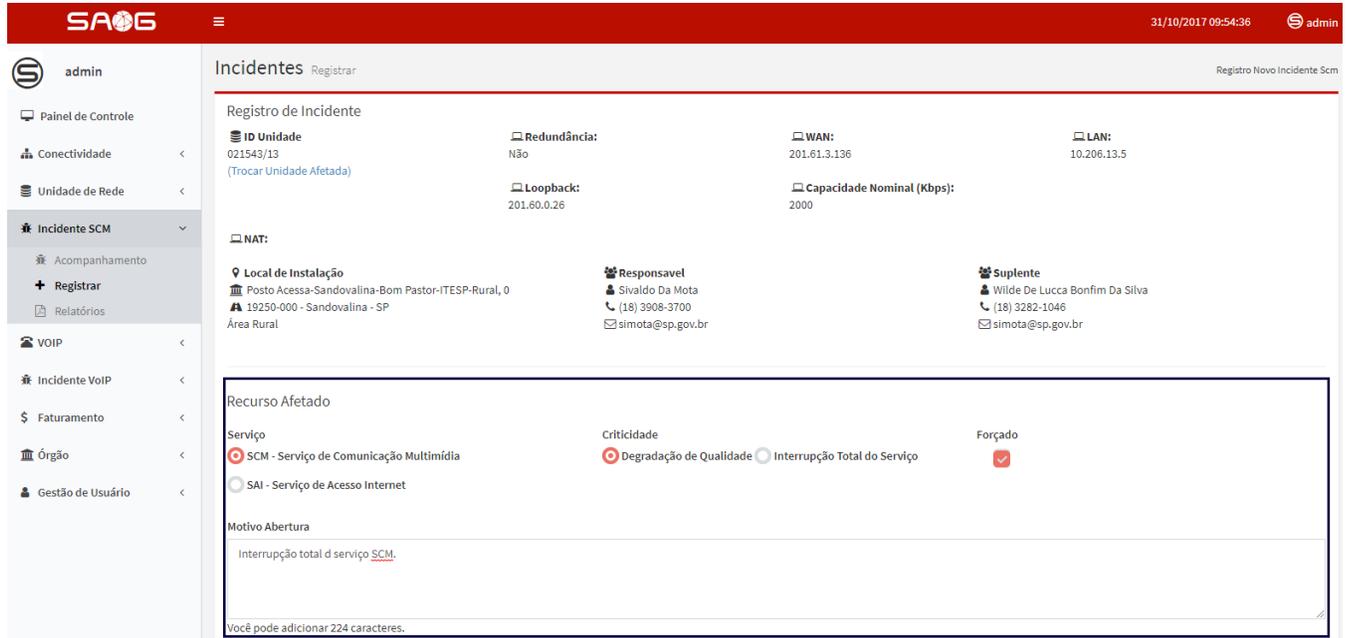


Fig.22 – Tela de Abertura de incidente (Informações da Unidade Intragov).

Na seção **“Recurso Afetado”** pode ser selecionado as opções para abertura do incidente, informar o tipo de serviço (SAI, ou SCM), a criticidade do problema, se houve degradação ou interrupção total do serviço, e na caixa de texto informar o motivo da abertura do incidente, esse campo deve ser relatado o resumo do problema.



**SAOG** 31/10/2017 09:54:36 admin

admin

Incidentes Registrar Registro Novo Incidente Scm

Registro de Incidente

**ID Unidade:** 021543/13 (Trocar Unidade Afetada)

**Redundância:** Não

**WAN:** 201.61.3.136

**LAN:** 10.206.13.5

**Loopback:** 201.60.0.26

**Capacidade Nominal (Kbps):** 2000

**NAT:**

**Local de Instalação:** Posto ACESSA-Sandovalina-Bom Pastor-ITESP-Rural, 0 19250-000 - Sandovalina - SP Área Rural

**Responsável:** Sivaldo Da Mota (18) 3908-3700 simota@sp.gov.br

**Suplente:** Wlilde De Lucca Bonfim Da Silva (18) 3282-1046 simota@sp.gov.br

**Recurso Afetado**

**Serviço:**  SCM - Serviço de Comunicação Multimídia  SAI - Serviço de Acesso Internet

**Criticidade:**  Degradação de Qualidade  Interrupção Total do Serviço

**Forçado:**

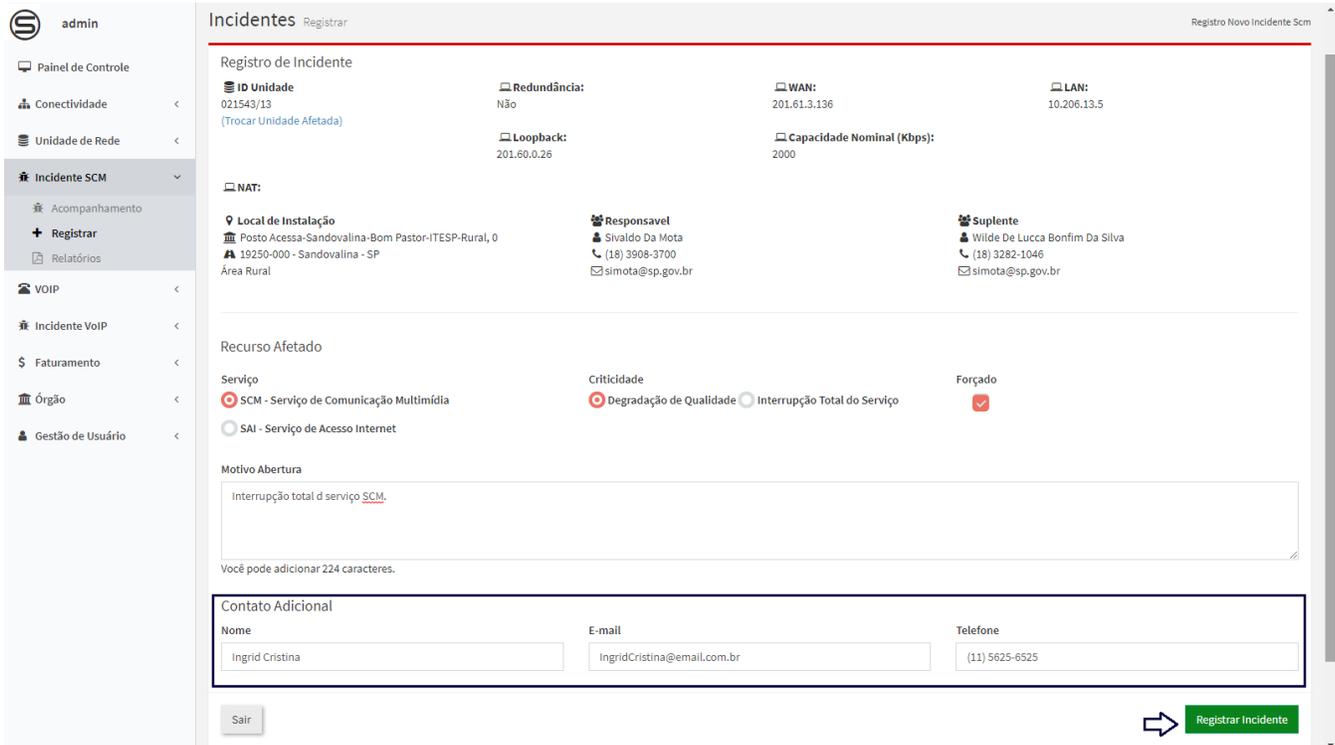
**Motivo Abertura:** Interrupção total d serviço SCM.

Você pode adicionar 224 caracteres.

Fig.23 – Tela de Registro do Incidente – Seção Recurso Afetado.

- Selecionar o tipo de serviço **“SAI- Serviço de Acesso a Internet”** ou **“SCM – Serviço de Comunicação Multimídia”**;
- Selecionar o campo **“Degradação de Qualidade”** ou **“Interrupção total do Serviço”**;
- Selecionar o Check Box **“Forçado”** informando se o incidente foi ou não forçado;
- Preencher o campo **“Motivo Abertura”** com a falha que ocasionou a abertura do incidente.

Na seção “Contato Adicional”, preencher os campos “Nome”, “E-mail” e “Telefone” com o contato do local onde o incidente será solucionado, após o preenchimento de todos os campos, o incidente pode ser registrado.



admin

Incidentes Registrar

Registro Novo Incidente Scm

Registro de Incidente

ID Unidade: 021543/13 (Trocar Unidade Afetada)

Redundância: Não

WAN: 201.61.3.136

LAN: 10.206.13.5

Loopback: 201.60.0.26

Capacidade Nominal (Kbps): 2000

NAT:

Local de Instalação: Posto ACESSA-Sandovalina-Bom Pastor-ITESP-Rural, 0 19250-000 - Sandovalina - SP Área Rural

Responsavel: Sivaldo Da Mota (18) 3908-3700 simota@sp.gov.br

Suplente: Wílde De Lucca Bonfim Da Silva (18) 3282-1046 simota@sp.gov.br

Recurso Afetado

Serviço:  SCM - Serviço de Comunicação Multimídia  SAI - Serviço de Acesso Internet

Criticidade:  Degradação de Qualidade  Interrupção Total do Serviço

Forçado:

Motivo Abertura: Interrupção total d serviço SCM.

Você pode adicionar 224 caracteres.

Contato Adicional

Nome: Ingrid Cristina

E-mail: IngridCristina@email.com.br

Telefone: (11) 5625-6525

Sair Registrar Incidente

Fig.24 – Tela de Registro de Incidente – Seção Contato Adicional

- Preencher o campo “**Nome**” com o nome completo do contato;
- Preencher o campo “**E-mail**” com um endereço de email válido (exemplo: [Teste@teste.com.br](mailto:Teste@teste.com.br));
- Preencher o campo “**Telefone**” com um número de telefone fixo ou celular com DDD;
- Após o preenchimento de todos os campos, acionar o botão <**Registrar Incidente**>.

Após ter acionado o botão **“Registrar Incidente”** confirmando a abertura do mesmo, sistema exibe mensagem **“Incidente registrado com Sucesso! Protocolo: 00000000000”**, já redirecionando o usuário para a rotina de **“Acompanhamento”**.

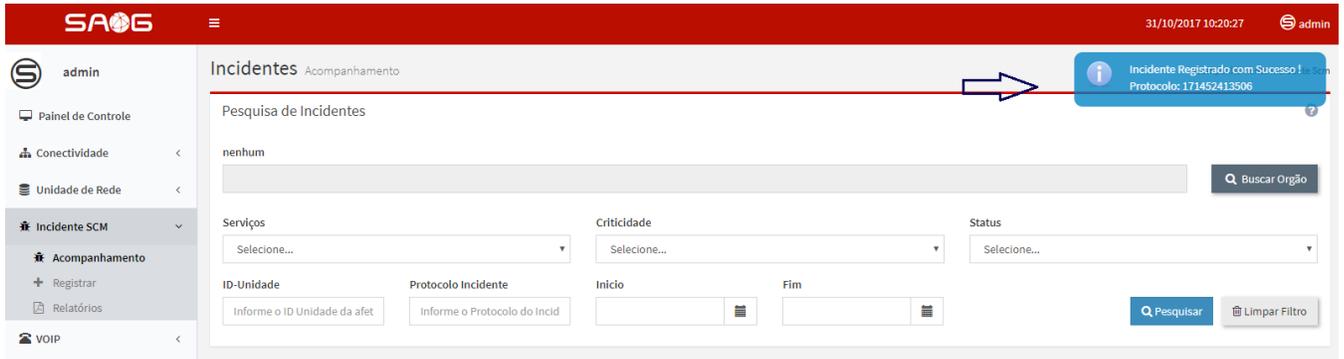
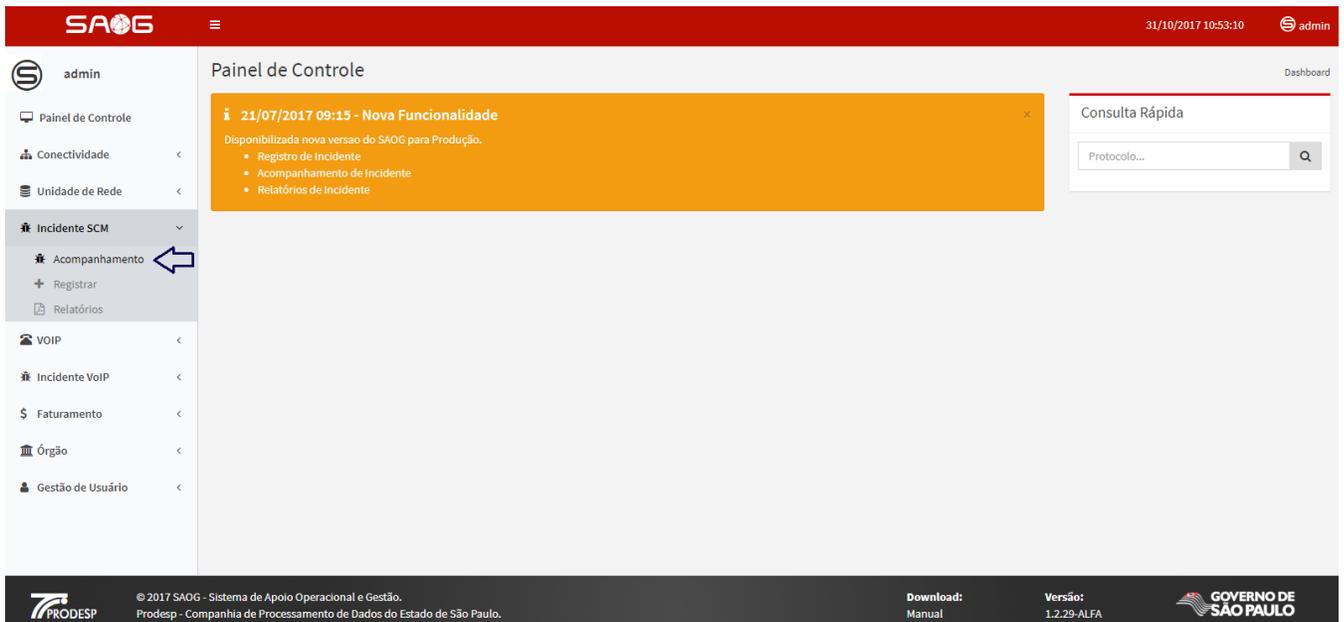


Fig.25 – Tela de acompanhamento de Incidente – Mensagem: “Incidente Registrado com Sucesso!”

## 4. Acompanhamento de Incidentes

Na tela de início do SAOG → Menu a esquerda → Módulo Incidente SCM → Acompanhamento

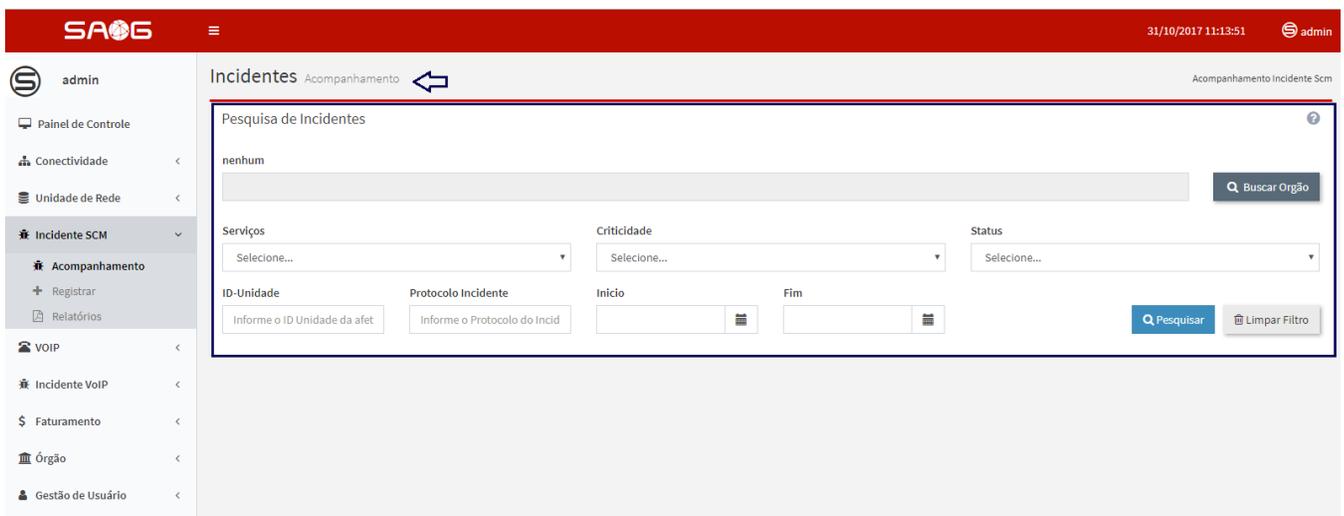
- Clicar no link “Acompanhamento” do menu “Incidente SCM”



The screenshot shows the SAOG dashboard interface. At the top, there is a red header with the SAOG logo and the date/time '31/10/2017 10:53:10'. On the left, a navigation menu is visible with 'Incidente SCM' expanded, and 'Acompanhamento' highlighted with a blue arrow. A central notification box displays a message about a new functionality on 21/07/2017. On the right, there is a 'Consulta Rápida' search box. The footer contains copyright information for PRODESP, download and version details, and the logo for the Government of São Paulo.

Fig.26 – Tela de início → Incidente SCM → Acompanhamento

Sistema exibe tela de para busca de incidentes em andamento, a tela possui campos para filtrar os resultados e obter uma melhor facilidade na busca do incidente desejado.



The screenshot displays the 'Pesquisa de Incidentes' search page. It features a search bar at the top with the text 'nenhum' and a 'Buscar Orgão' button. Below the search bar, there are several filter fields: 'Serviços' (dropdown), 'Criticidade' (dropdown), 'Status' (dropdown), 'ID-Unidade' (text input), 'Protocolo Incidente' (text input), 'Início' (date input), and 'Fim' (date input). There are also 'Pesquisar' and 'Limpar Filtro' buttons at the bottom right of the search area. The left navigation menu shows 'Acompanhamento' as the active page.

Fig.27 – Acompanhamento de incidentes → Pesquisas de Incidentes

## Campo órgão Signatário:

Ao acionar o botão **<Buscar Órgão>**, sistema irá redirecionar para outra tela que possui filtros de busca, para a pesquisa de Órgãos Signatários.

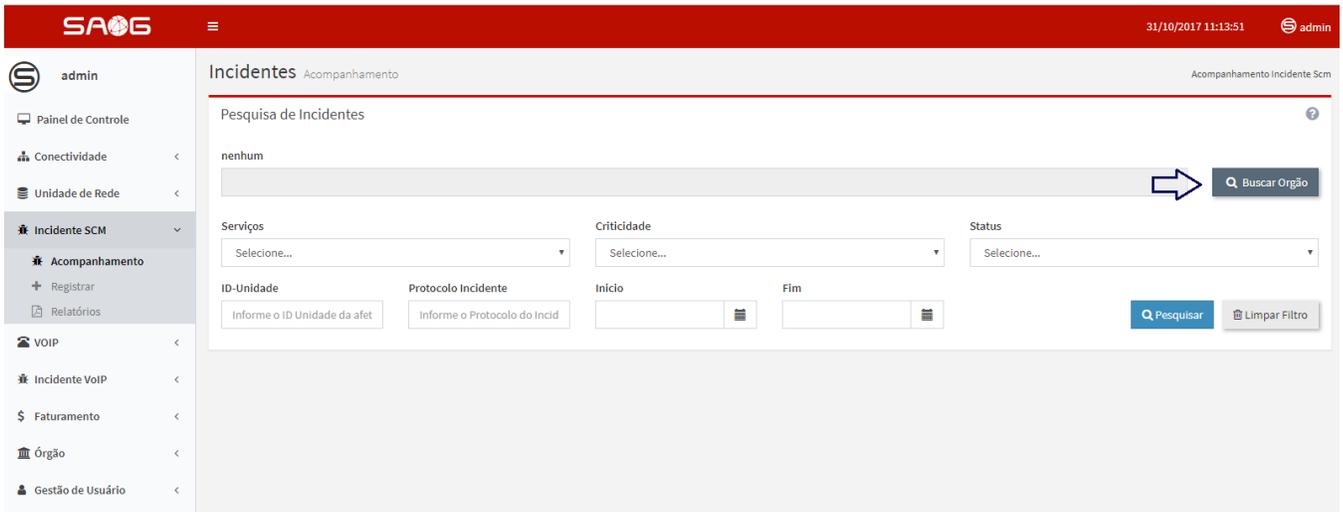


Fig.28 – Acompanhamento de incidentes → Buscar Órgão

Pesquisa de Órgão Signatário, a pesquisa pode ser feita através dos filtros: **<Nome>**, **<Sigla>**, **<CNPJ>** e **<Código Interno>**.

Essas informações devem ser inseridas de acordo com o Órgão que será selecionado.



Fig.29 – Pesquisa de Órgão Signatário – Filtros de Busca Órgão Signatário

- Campo “**Nome**” inserir o nome do Órgão Signatário desejado;
- Campo “**Sigla**” inserir a sigla do Órgão Signatário que deseja selecionar
- Campo “**CNPJ**” inserir o número do CNPJ do Órgão Signatário que deseja selecionar;
- Campo “**Código Interno**” inserir código inter para a busca do órgão signatário a ser selecionado.
- Acionar o botão <**Buscar**> para efetuar a busca, por todos os filtros caso estejam preenchidos, por apenas um filtro que esteja preenchido ou apenas acionar o botão sem nenhum tipo de filtro preenchido, nesse caso todos os Órgãos Signatários cadastrados serão carregados na tela.
- Ao Acionar o botão <**Voltar**> o sistema retorna para a tela anterior.



Fig.30 – Pesquisa de Órgão Signatário – Órgão filtrado carregado em tela

Órgão Signatário encontrado e exibido em tela. Para selecionar o Órgão é necessário acionar o botão  que fica no canto inferior direito do Card exibido com as informações do Órgão. Dessa forma o sistema retornará para a tela anterior já com o Órgão Signatário selecionado.

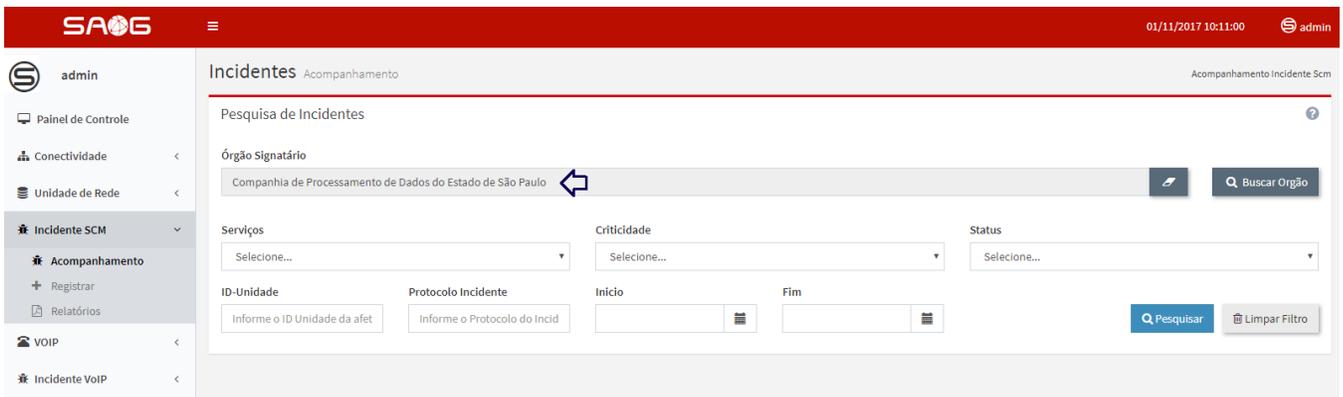


Fig.31 – Tela de Acompanhamento de Incidentes – Órgão Signatário selecionado.

Para consultar um incidente em andamento, é possível filtrar pelos campos: **<Serviços>**, **<Críticidade>**, **<Status>**, **<ID-Unidade>**, **<Protocolo incidente>**, por data **<Início>** e **<Fim>**. Esses campos devem ser preenchidos conforme a informações pertinentes ao incidente que está sendo pesquisado.

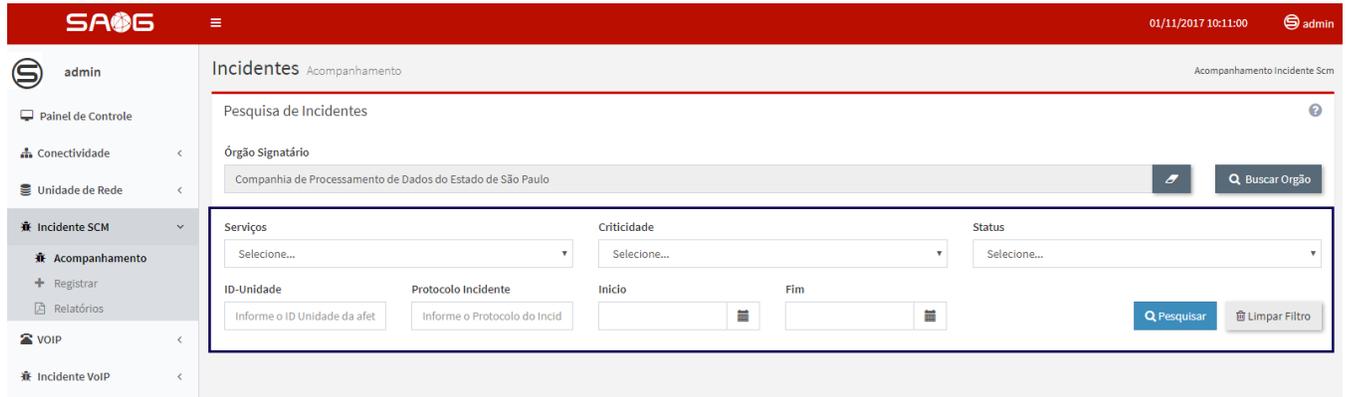
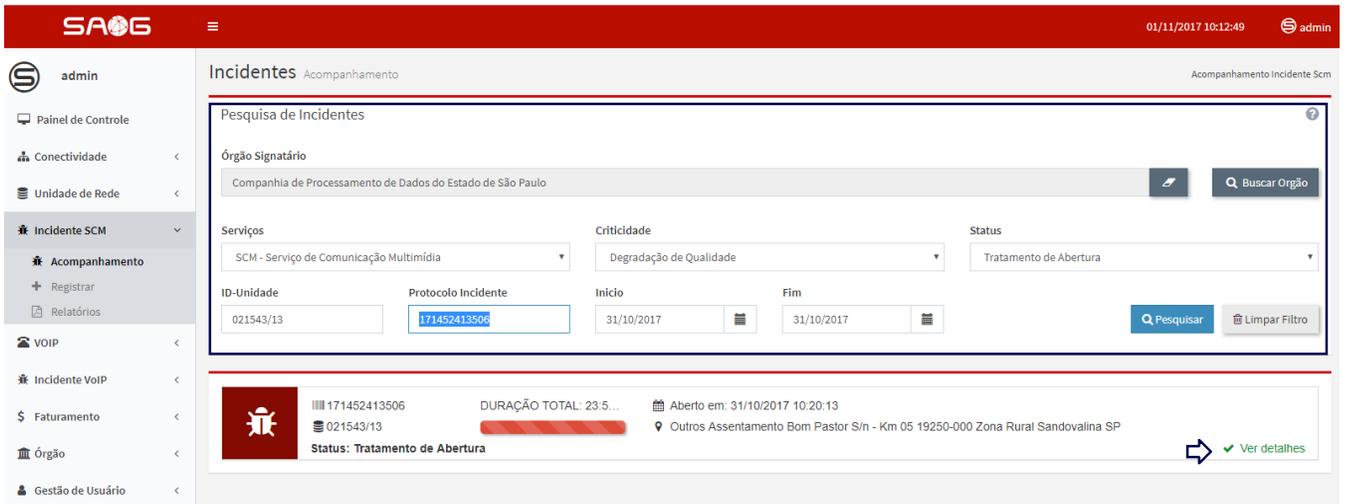


Fig.32 – Tela de acompanhamento de incidentes – Filtros de busca.

- No combo “**Serviços**” selecionar uma das opções: SAI – Serviço de Acesso a internet, SCM – Serviço de Comunicação Multimídia ou STI – Serviço de Transporte Internet
- No combo “**Críticidade**” selecionar uma das opções: Degradação de Qualidade, Interrupção total do serviço Interrupção da Redundância
- No combo “**Status**” selecionar o status em que o incidente se encontra: Cancelado, Tratamento de Abertura, Tratamento de Abertura, aguardando resposta da operadora, Execução pela Operadora, Execução pelo Responsável STI, Aguardando análise de execução, Execução aceita, aguardando resposta da operadora, Execução Recusada, aguardando envio para a operadora, Execução Recusada, aguardando resposta da operadora ou Resolvido.
- Campo “**ID-Unidade**”, informar o número da Unidade de Rede que o incidente está vinculado.
- Campo “**Protocolo**”, informa o número de Protocolo do incidente, disponibilizado na abertura do mesmo.
- Campos “**Início**” e “**Fim**”, informar data em que o incidente foi aberto, e data Fim para verificar em que Status o incidente se encontra ou se foi fechado.
- Botão **<Pesquisar>**, o botão pode ser acionado sem que nenhum filtro esteja preenchido, ou quando todos ou apenas alguns filtros estiverem preenchidos.
- Botão **<Limpar Filtro>**, o botão pode ser acionado para limpar os filtros informados anteriormente e efetuar uma nova busca.



**SAOG** 01/11/2017 10:12:49 admin

admin

Incidentes Acompanhamento

Pesquisa de Incidentes

Órgão Signatário  
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Serviços: SCM - Serviço de Comunicação Multimídia Criticidade: Degradação de Qualidade Status: Tratamento de Abertura

ID-Unidade: 021543/13 Protocolo Incidente: 171452413506 Início: 31/10/2017 Fim: 31/10/2017

DURAÇÃO TOTAL: 23:5... Aberto em: 31/10/2017 10:20:13  
Outros Assentamento Bom Pastor S/n - Km 05 19250-000 Zona Rural Sandovalina SP  
Status: Tratamento de Abertura

Ver detalhes

Fig.33 – Acompanhamento de Incidentes → Filtros de Busca, ver detalhes do incidente.

### ➤ Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do incidente

Após clicar no link “Ver detalhes” na tela de busca de incidentes, sistema direciona para a tela de Detalhes do Incidente, onde ficam registradas todas as informações e ações registradas pela Operadora.

**Seção Dados da Unidade:** São exibidas as informações da Unidade de Rede como o ID da Unidade, Endereço da Unidade e informações sobre o link (Capacidade Nominal, IP LAN, IP WAN, IP Loopback e Redundância)



**SAOG** 31/10/2017 16:39:27 admin

admin

Incidentes Acompanhamento

Dados da Unidade

007492/06 - Polícia Militar Do Estado De São Paulo Capacidade Nominal (Kbps): 2000  
Redundante: Não WAN: 012.345.678.901 LAN: 10.35.100.1 Loopback: 201.60.73.7  
Assessoria Policial Militar Do Tribunal De Justiça - Praça Clovis Bevilacqua, 0 01018-001 - São Paulo - SP

Dados do Incidente

Protocolo: 161210623538  
Serviço Afetado: SCM - Serviço de Comunicação Multimídia Nível Criticidade: Interrupção Total do Serviço Duração: 45:42:57 Total Parada de Relógio 38:35:38  
Status: Resolvido  
Descrição da falha: CLIENTE INFORMA QUE UNIDADE ESTÁ SEM ACESSO A INTRANET. LOCAL 24Horas Praça Clóvis Bevilacqua 1and sl 103 S/N Centro 01018-001 São Paulo Tel 11 3107-5834

Fig.34 – Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do Incidente → Seção Dados da Unidade.

**Seção Dados do Incidente:** Deve conter informações pertinentes ao incidente: Número do Protocolo do incidente, Serviço afetado (SAM, SAI ou STI), Criticidade (Degradação de Qualidade, Interrupção total do serviço ou Interrupção da redundância), Duração (Tempo total de execução do incidente), Total Parada de Relógio, Status, Descrição da Falha (Motivo de abertura).

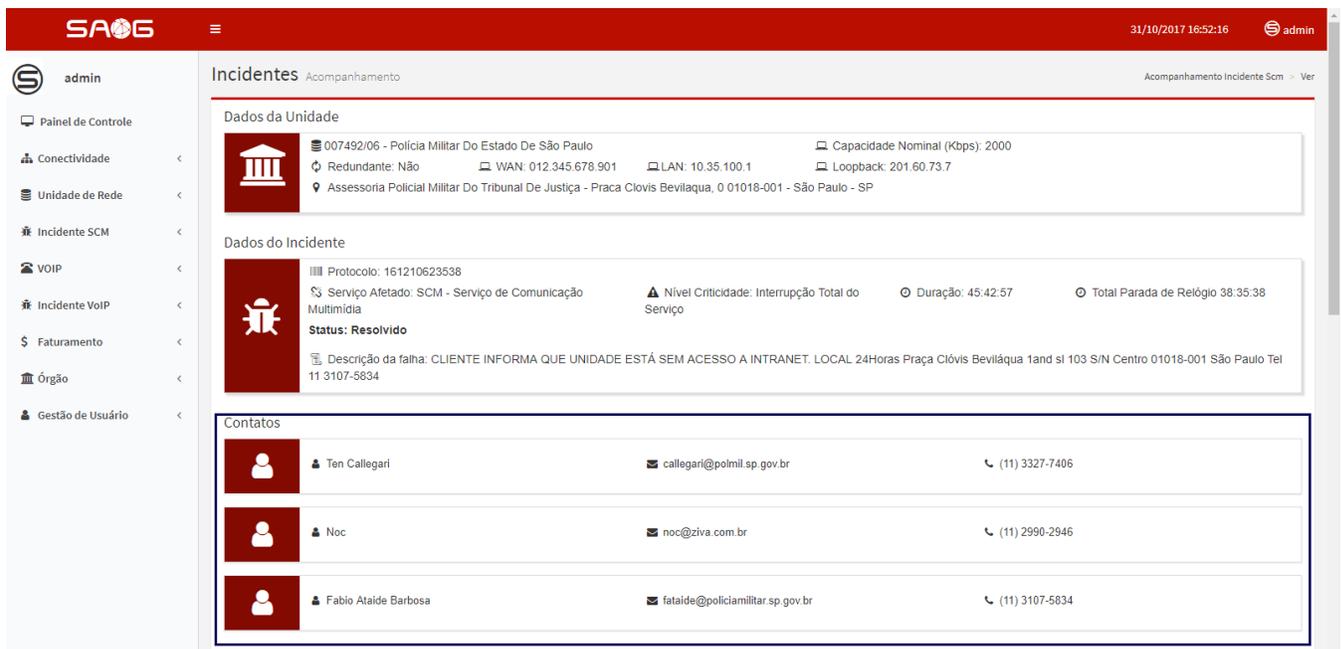


**Dados do Incidente**

- Protocolo: 161210623538
- Serviço Afetado: SCM - Serviço de Comunicação Multimídia
- Nível Criticidade: Interrupção Total do Serviço
- Duração: 45:42:57
- Total Parada de Relógio: 38:35:38
- Status: Resolvido
- Descrição da falha: CLIENTE INFORMA QUE UNIDADE ESTÁ SEM ACESSO A INTRANET. LOCAL 24Horas Praça Clóvis Beviláqua 1and sl 103 S/N Centro 01018-001 São Paulo Tel 11 3107-5834

Fig.35 – Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do Incidente → Seção Dados do Incidente

**Seção Contatos:** Deve exibir os contatos da Unidade SCM (Principal e Suplente) e o contato adicional que foi inserido no momento da abertura do incidente. Esses contatos devem conter os nomes, e-mails e telefones.



**Contatos**

	Ten Callegari	callegari@polmil.sp.gov.br	(11) 3327-7406
	Noc	noc@ziva.com.br	(11) 2990-2946
	Fabio Ataíde Barbosa	fataide@policiamilitar.sp.gov.br	(11) 3107-5834

Fig.35 – Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do Incidente → Seção Contatos

**Seção Acompanhamento do incidente:** Deve conter 3 abas “Execução”, “Parada” e “Histórico”, nessas abas contem informações do andamento do incidente.

**A Aba Execução:** exibe informações de cada execução feita pela Operadora no incidente, que foi aceita pelo OES.

	Ten Callegari	callegari@polmil.sp.gov.br	(11) 3327-7406
	Noc	noc@ziva.com.br	(11) 2990-2946
	Fabio Ataide Barbosa	fataide@policiamilitar.sp.gov.br	(11) 3107-5834

Acompanhamento do Incidente

**Execução** Parada Histórico

	02/01/17 14:40	Responsabilidade: Operadora	Responsável Técnico: SAOG	Responsável pela Análise: SAOG	Causa: Falha no circuito - Transmissão	Aceito
Obs: Reclamação: Interrompido - Gtd efetuou reset de modem na TX (travado); - Link up up/ Ping PE para CPE ok sem perdas/ Sem incremento de erros; - Router sem incremento de erros/ Sobe hosts na tabela arp; - Cliente no local CB Vilela tel.: 11 31075834; - Cliente no CPD Marleide tel.: 11 29902900.						
	10/01/17 15:30	Responsabilidade: Operadora	Responsável Técnico: SAOG	Responsável pela Análise: SAOG	Causa: Falha no circuito - Transmissão	Aceito
Obs: Reclamação: Interrompido - Gtd efetuou reset de modem na TX (travado); - Link up up/ Ping PE para CPE ok sem perdas/ Sem incremento de erros; - Router sem incremento de erros/ Sobe hosts na tabela arp; - Cliente no local CB Vilela tel.: 11 31075834; - Cliente no CPD Marleide tel.: 11 29902900.						
	02/03/17 18:40	Responsabilidade: Operadora	Responsável Técnico: SAOG	Responsável pela Análise: SAOG	Causa: Falha no circuito - Transmissão	Aceito
Obs: Reclamação: Interrompido - Gtd efetuou reset de modem na TX (travado); - Link up up/ Ping PE para CPE ok sem perdas/ Sem incremento de erros; - Router sem incremento de erros/ Sobe hosts na tabela arp; - Cliente no local CB Vilela tel.: 11 31075834; - Cliente no CPD Marleide tel.: 11 29902900.						

Fig.36 – Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do Incidente → Seção Acompanhamento do Incidente → Aba Execução

**Aba Parada:** exhibe todas as Paradas de Relógio registradas pela Operadora, essas paradas ocorrem quando há pendências do cliente.

Acompanhamento do Incidente

Execução **Parada** Histórico

	<p>07/07/17 18:25</p> <p>Início: 31/12/16 23:00</p> <p>Motivo: Responsável ausente no local</p>	Fim: 01/01/17 09:00	Duração(t): 9:59:49	Ativo
	<p>07/07/17 18:25</p> <p>Início: 02/01/17 10:41</p> <p>Motivo: Responsável ausente no local</p>	Fim: 02/01/17 10:53	Duração(t): 0:11:53	Ativo
	<p>07/07/17 18:25</p> <p>Início: 01/01/17 09:07</p> <p>Motivo: Aguardando retorno do cliente</p>	Fim: 01/01/17 09:12	Duração(t): 0:05:22	Ativo
	<p>07/07/17 18:25</p> <p>Início: 31/12/16 18:23</p> <p>Motivo: Responsável ausente no local</p>	Fim: 31/12/16 22:00	Duração(t): 3:36:30	Ativo
	<p>07/07/17 18:25</p> <p>Início: 01/01/17 09:13</p> <p>Motivo: Cliente não atende</p>	Fim: 02/01/17 09:30	Duração(t): 24:16:42	Ativo
	<p>07/07/17 18:25</p> <p>Início: 31/12/16 22:34</p> <p>Motivo: Aguardando retorno do cliente</p>	Fim: 31/12/16 22:59	Duração(t): 0:25:22	Ativo

Fig.37 – Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do Incidente → Seção Acompanhamento do Incidente → Aba Parada

## Aba Histórico: Registra todas as ações pertinentes ao incidente registrado.

### Acompanhamento do Incidente

Execução Parada **Histórico**

02/01/17

	<b>SAOG</b> Aceite registrado pela operadora	16:00:08
	<b>SAOG</b> Fechamento efetuado de forma automática após 30 minutos no aguardo da análise de execução.	15:59:00
	<b>SAOG</b> Análise de execução registrada com sucesso. Aguardando integração com a operadora.	15:59:00
	<b>SAOG</b> Execução registrada com sucesso	15:27:43
	<b>SAOG</b> Log de encerramento recebido do legado	15:20:26
	<b>SAOG</b> Registro de parada de relógio efetuado com sucesso	18:24:21
	<b>SAOG</b> Técnico "<SEM CONTATO>" em deslocamento para o local com previsão de chegada em "31/12/2016 às 18:17".	18:20:13
	<b>SAOG</b> Tiquete transferido do usuário 80318252 para o usuário: 80318252	18:00:15
	<b>SAOG</b> Tiquete transferido do usuário E696193 para o grupo: CSGPJ - SUPORTE	17:17:13
	<b>SAOG</b> Registro efetivado pela operadora	16:58:35
	<b>MARILEIDE SANTOS DA SILVA</b> Abertura registrada com sucesso. Aguardando integração com a operadora	16:57:03



Fig.38 – Acompanhamento de Incidentes → Detalhes do Incidente → Seção Acompanhamento do Incidente → Aba Histórico

## 5. Relatórios de Incidentes

Para ter acesso aos relatórios de incidentes é necessário acessar a rotina “**Relatórios**” que fica posicionada no menu a esquerda dentro do módulo “**Incidentes SCM**”.

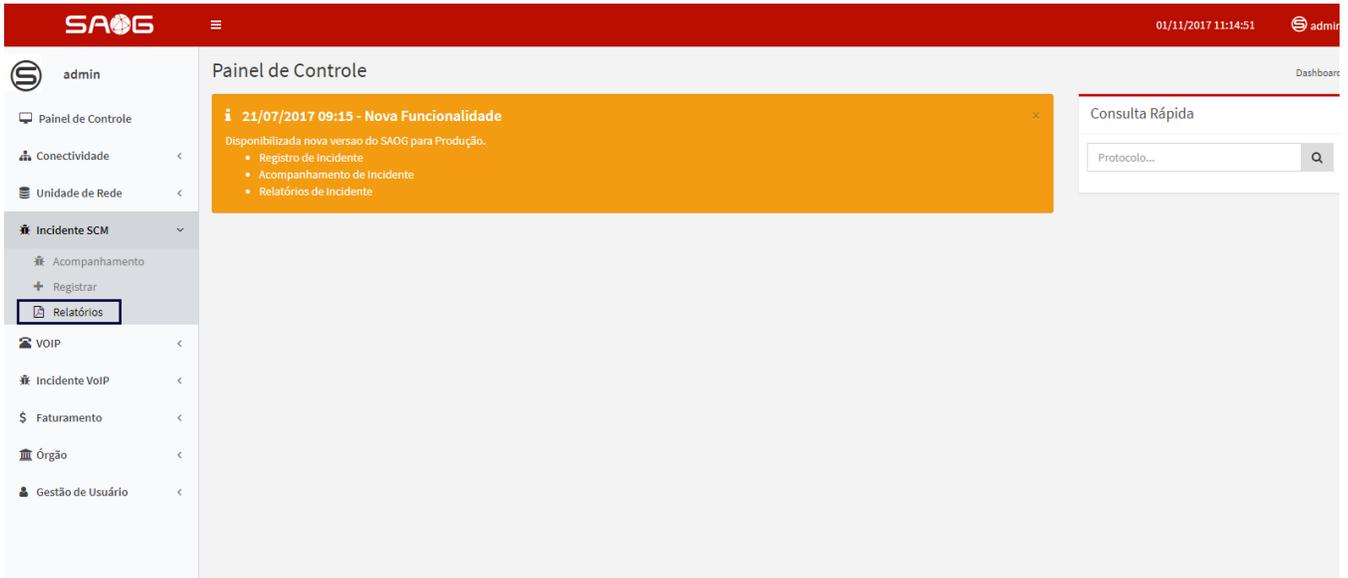


Fig. 39 – Tela de início → Incidentes SCM → Relatórios.

Após ter clicado no link “**Relatórios**”, sistema direciona para tela de filtragem para a seleção do relatório desejado para visualização ou exportação, essa busca pode ser feita por: <**Órgão Signatário**>, <**Tipo de Relatório**>, além dos botões de exportação (**PDF**, **Excel** e **CSV**).



Fig.40 – Incidentes SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes.

## ➤ Relatório Mensal de Incidentes

Conforme a seleção dos relatórios, os filtros de busca são alterados para se encaixar em cada tipo de relatório. Ao selecionar o relatório Mensal de Incidente o filtro “Período” é acrescido na tela para a geração do arquivo.

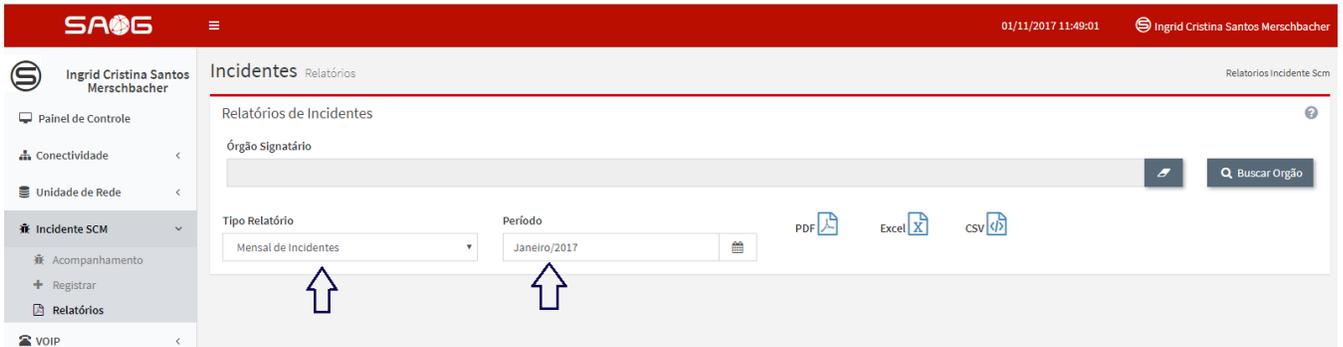


Fig.41 – Incidente SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes → Relatório Mensal de Incidentes.

- Selecionar o **Órgão Signatário** para a geração do arquivo;
- Selecionar o tipo de relatório **Mensal de Incidentes**;
- Selecionar o **Período** desejado para a geração do relatório;
- Acionar o botão de exportação de acordo com o tipo de arquivo desejado (**PDF, Excel ou CSV**).

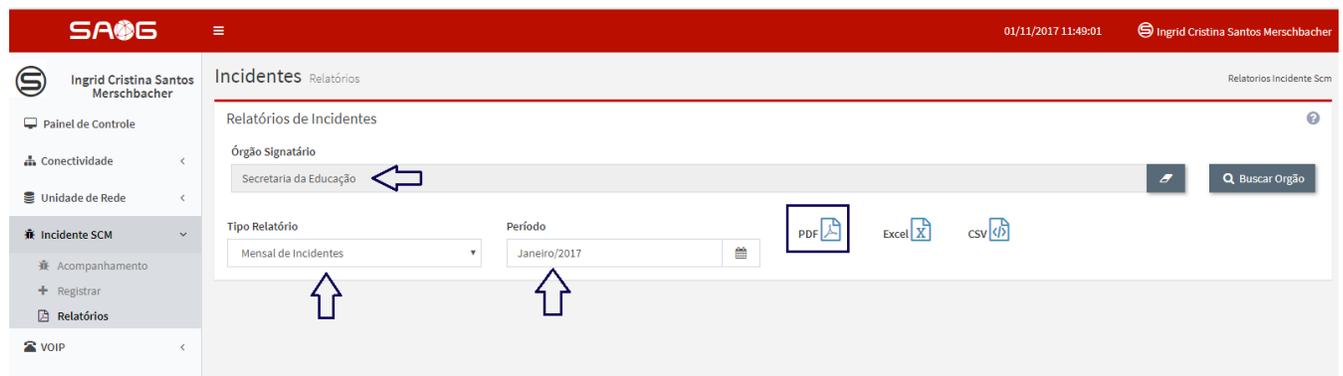


Fig.42 – Incidente SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes → Relatório Mensal de Incidentes → Geração de Relatório.

ID	Processo	Órgão Signatário	Órgão Instância	Endereço de Instalação	Reportador	Faixa de Frequência (MHz)	Serviço Abrangido	Capacidade	Redundância	Localização do Acesso	Cobertura	Causa cliente? (Sim/Não)	Causa Razão	Interrupção	Data de Abertura	Parada de Resposta	Data de Encerramento	Status	Duração do Incidente
00020500	16500001002	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Veredas	Rua Magnolia Azul, 92 - Jardim Camargo Nova - São Paulo - SP	Clebe Proatividade Intragov	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Sim	Causa cliente	Sim	16/01/2017 12:45:04	1:21:20	16/01/2017 14:45:00	Resolvido	0:34:36
00763306	15500047000	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Jorge Luis Borges	Rua Magre Dos Peires, 700 - Conjunto Habitacional Carlos Alves - São Paulo - SP	Ana Lucia	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Modem	Sim	05/01/2017 06:53:59	1:43:07	05/01/2017 11:56:00	Resolvido	0:12:54
02052512	171788180457	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Jardim Campo Limpo O	Rua Carahá, 0 - Sln - Jardim Olinda - São Paulo - SP	Lucas Santos Ferreira	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Transmissão	Sim	30/01/2017 12:56:20	0:00:00	30/01/2017 13:28:23	Resolvido	0:32:03
00443700	16500002063	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professor Claudio Ribeiro Da Silva	Praca Quilina De Novembro, 0 - Sln - Nova Seara - Vila Estelita - São Paulo - SP	Proatividade	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Modem	Sim	23/01/2017 13:17:19	0:25:00	23/01/2017 17:00:00	Resolvido	3:17:41
00666700	16500001075	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professora Eliana Andrea De Almeida Souza	Rua Eduardo Rios Teixeira, 88 - Jardim Paulista - Itapavi - SP	Luciana - Proatividade Intragov	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Desconfig elétrica	Sim	13/01/2017 11:50:45	2:35:43	13/01/2017 15:50:00	Resolvido	1:23:32
00043505	15500047340	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professor Orestes Resada	Rua Padre Jerônimo Machado, 200 - Conjunto Habitacional Padre Manoel De Nóbrega - São Paulo - SP	Luana	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Modem	Sim	08/01/2017 08:56:20	1:50:47	08/01/2017 11:30:00	Resolvido	0:44:47
00401100	16500000739	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professor João Kelly	Rua Antonio Manoel De Oliveira, 285 - Cidade Interm - Taboão Da Serra - SP	José - Proatividade	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Degradação de Qualidade	Não	Falha no circuito - Rede - Música	Não	12/01/2017 13:45:04	2:25:00	13/01/2017 11:45:00	Resolvido	19:34:56
00104000	171979081019	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professora Maria Aparecida Bastiani Pico	Rua Cleomundo De Melo, 287 - Morce Castel - Arapiraca - SP	Bruno Ferreira Da Costa	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Sim	Causa cliente	Sim	08/01/2017 14:26:41	0:00:00	16/01/2017 10:41:45	Resolvido	2:36:17:04
00483200	15500002027	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Doutor Américo Marco Antônio	Rua João Mirassol, 436 - Jardim Poço Preto - Osasco - SP	Elisângela - Proatividade Intragov h	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Testado OK	Sim	18/01/2017 11:34:10	3:29:51	18/01/2017 15:43:00	Resolvido	0:38:59
00876900	15500004481	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professor José Duarte Júnior	Rua Domingos Faustino Sarmento, 422 - Jardim Alzira - São Paulo - SP	Sara Proatividade	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Desconfig elétrica	Sim	03/01/2017 09:52:19	1:03:57	03/01/2017 13:40:00	Resolvido	2:43:44
00298600	16500002943	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Benedito Dos Santos Guarniero	Rua São Carlos, 105 - Jardim Paulista - Os Carregos - SP	Wesley Santos	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Modem	Sim	24/01/2017 14:36:09	2:02:53	25/01/2017 09:23:00	Resolvido	16:40:58
00690300	171884482461	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Vereador José Rodrigues De Freitas	Rua Urh, 0 - Sln - Vila Tatu - Capel - SP	Leonardo Silveira Santos	Não	SCM	2 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Transmissão	Sim	31/01/2017 15:41:22	55:00:37	06/02/2017 13:00:00	Resolvido	8:30:18:01
00487900	16500002038	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Porfirio Pinheiro	Rua Seie De Setembro, 1105 - Centro - Marabá - SP	Sara Proatividade	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Modem	Sim	18/01/2017 12:17:43	0:00:00	18/01/2017 12:31:36	Resolvido	0:13:53
01023200	16500003075	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professora Maria Aparecida Bastiani Pico	Rua Leopoldo De Cunha Lima, 113 - Leticia - Santa Isabel - SP	Sara Proatividade	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Sim	Causa cliente	Sim	30/01/2017 09:20:03	4:11:45	30/01/2017 14:26:04	Resolvido	0:54:16
00977900	171947190194	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Professora Maria Aparecida Bastiani Pico	Rua Siqueira Campos, 0 - Sln - Centro - Piratuna - SP	Rafaela Silva De Jesus	Não	SCM	8 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Fibra Óptica	Sim	10/01/2017 09:19:50	5:46:27	10/01/2017 20:40:00	Resolvido	5:33:43
00666200	15500004963	Secretaria Da Educação	Escola Estadual Amador Ilumino Da Veiga	Avenida José Maria De Oliveira, 190 - Parque Santo Antonio - Taboão - SP	José - Proatividade	Não	SCM	34 Mtps	Não	Urbana	Interrupção Total do Serviço	Não	Falha no circuito - Fibra Óptica	Sim	03/01/2017 10:48:14	19:12:00	04/01/2017 11:08:23	Resolvido	5:08:09

Fig.43 – Relatório Mensal de Incidentes gerado em PDF.

## ➤ Relatório de Indisponibilidade de Serviços.

Ao selecionar o relatório de Indisponibilidade o filtro “Período” é acrescido em tela para a geração do relatório.

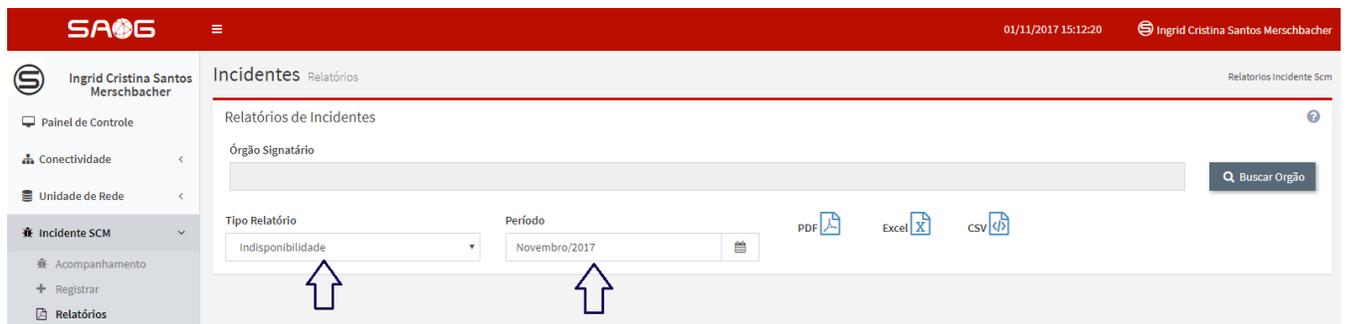


Fig.44 – Incidente SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes → Relatório de Indisponibilidade.

- Selecionar o **Órgão Signatário** para a geração do arquivo;
- Selecionar o tipo de relatório **Indisponibilidade**;
- Selecionar o **Período** desejado para a geração do relatório;
- Acionar o botão de exportação de acordo com o tipo de arquivo desejado (**PDF, Excel ou CSV**).



Fig.45 – Incidente SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes → Relatório de Indisponibilidade → Geração de Relatório em PDF.



**Indisponibilidade de Serviços**  
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - 1/2017

Usuário: Ingrid Cristina Santos Merschbacher Extração: 01/11/2017 15:06

ID	Capacidade	Redundância (Sim/Não)	Tipo do Serviço	Área Rural (Sim/Não)	Data da Solicitação	Total Parada de Relógio	Data de encerramento	Causa Cliente? (Sim/Não)	Intermitente? (Sim/Não)	Tempo Total de Paralisação em horas	Valor Indicador	Indisp. do Serviço
00006905	2 Mbps	Não	SAI	Não	03/01/2017 14:48:17	1:36:08	03/01/2017 17:16:07	Não	Sim	0:51:42		
<b>Total</b>										0:51:42	0:30	0:21
00006905	2 Mbps	Não	SCM	Não	20/01/2017 15:36:49	0:00:00	20/01/2017 16:02:50	Sim	Sim	0:26:01		
<b>Total</b>										0:26:01	8:00	0:00
00082706	4 Mbps	Não	SCM	Não	19/01/2017 10:57:32	1:44:37	19/01/2017 13:06:05	Não	Sim	0:23:56		
<b>Total</b>										0:23:56	8:00	0:00
00087806	2 Mbps	Não	SCM	Não	05/01/2017 15:52:10	0:00:00	05/01/2017 16:21:34	Sim	Não	0:00:00		
<b>Total</b>										0:00:00	8:00	0:00
00178506	2 Mbps	Não	SCM	Não	20/01/2017 11:25:52	65:43:44	23/01/2017 10:35:00	Não	Não	0:00:00		
<b>Total</b>										0:00:00	8:00	0:00
00178906	2 Mbps	Não	SCM	Não	30/01/2017 11:08:24	19:48:34	31/01/2017 13:09:00	Não	Sim	6:12:02		
<b>Total</b>										6:12:02	8:00	0:00
00221606	2 Mbps	Não	SCM	Não	23/01/2017 10:40:05	0:28:14	23/01/2017 12:22:00	Sim	Sim	1:13:41		
00221606	2 Mbps	Não	SCM	Não	04/01/2017 11:10:15	0:55:18	04/01/2017 13:30:00	Sim	Sim	1:24:27		
<b>Total</b>										2:38:08	8:00	0:00
00225506	1 Mbps	Não	SCM	Não	02/01/2017 10:44:53	0:00:00	02/01/2017 11:51:51	Sim	Sim	1:06:58		
00225506	1 Mbps	Não	SCM	Não	09/01/2017 09:22:50	2:19:05	09/01/2017 09:58:00	Não	Sim	-1:43:55		
00225506	1 Mbps	Não	SCM	Não	02/01/2017 13:52:52	0:58:55	02/01/2017 17:21:00	Não	Sim	2:29:13		
<b>Total</b>										1:52:16	8:00	0:00
00225706	1 Mbps	Não	SCM	Não	16/01/2017 14:50:41	2:04:33	17/01/2017 10:00:00	Não	Não	0:00:00		
<b>Total</b>										0:00:00	8:00	0:00
00265306	2 Mbps	Não	SCM	Não	23/01/2017 14:09:38	1:14:17	23/01/2017 16:36:00	Não	Sim	1:12:05		

1 de 10

Fig.46 – Relatório de Indisponibilidade gerado em PDF.

## ➤ Relatório de Acompanhamento de Incidentes

Relatório de Acompanhamento de Incidentes contém informações dos incidentes em andamento, podendo também obter um acompanhamento mensal, quinzenal e até semanal dos incidentes cadastrados para uma determinada Unidade de Rede.

Ao selecionar o relatório de Acompanhamento de Incidentes os filtros “**Serviços**”, “**Criticidade**”, “**Status**”, “**Início**” e “**Fim**” são acrescentados em tela para a geração do relatório.

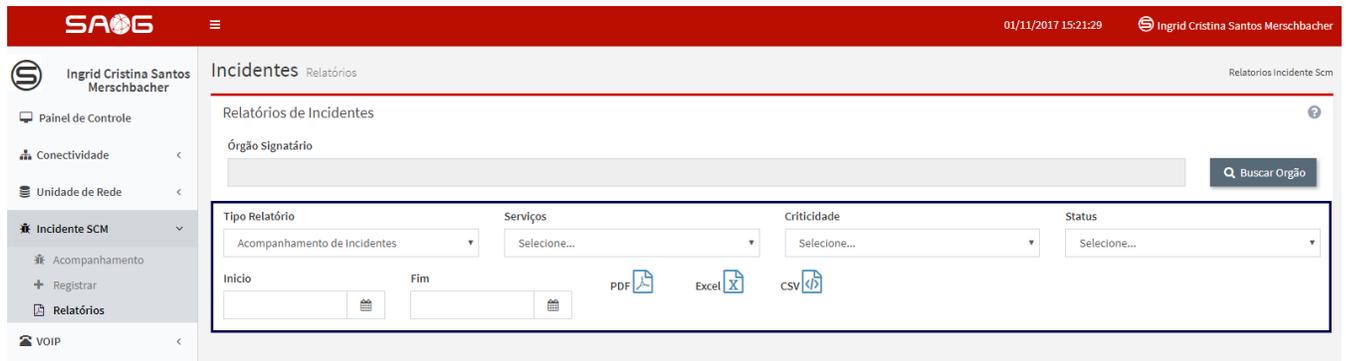


Fig.47 – Incidente SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes → Relatório de Acompanhamento de Incidente.

- Selecionar o **Órgão Signatário** para a geração do arquivo;
- Selecionar o tipo de relatório **Indisponibilidade**;
- No combo **Serviços** selecionar o tipo de serviço de acordo com os incidentes cadastrados (SCM, SAI ou STI);
- No combo “**Criticidade**” selecionar o tipo de problema que ocorreu no link (Degradação de Qualidade, Interrupção total do Serviço ou Interrupção da Redundância);
- No combo “**Status**”, selecionar o status desejado para visualização dos incidentes que se encontram no status selecionado (Cancelado, Tratamento de Abertura, Tratamento de Abertura, aguardando resposta da operadora, Execução pela Operadora, Execução pelo Responsável STI, Aguardando análise de Execução, Execução aceita, aguardando resposta da operadora, Execução Recusada, aguardando envio para a operadora, Execução Recusada, aguardando resposta da operadora ou Resolvido).
- Selecionar o período desejado para filtrar as informações que serão exibidas no relatório através dos campos “**Início**” e “**Fim**”.



Fig.48 – Incidente SCM → Relatórios → Relatórios de Incidentes → Relatório de Acompanhamento de Incidentes → Geração de Relatório em PDF.

ID	Protocolo	Órgão Signatário	Local de Instalação	Serviço Atualizado	Cidade	Registro	Início/Tratamento	Parada/Reaberto	Data de Fim/Reaberto	Duração	Reportador	Status
01577909	165000016824	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-panorama	SCM	Interrupção Total do Serviço	09052017 09:32:42	09052017 09:33:11	3:38:34	09052017 15:58:00	2:46:15	Sara Santos	Resolvido
01046206	165000014774	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-parque Da Juventude	SCM	Interrupção Total do Serviço	17042017 11:35:57	17042017 11:36:46	42:00:01	18042017 11:25:00	+18:11:47	Cristina_proatividade	Resolvido
01261407	165000017079	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-sunamb-jardim Carlos Basso	SCM	Interrupção Total do Serviço	11052017 08:51:03	11052017 08:51:38	1:16:11	11052017 12:15:00	2:07:11	Nicolos Lima - Proatividade	Resolvido
00992306	171109448849	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-pirajá	SCM	Interrupção Total do Serviço	18052017 09:10:48	18052017 09:12:20	1:00:01	18052017 13:00:00	2:47:39	Thiago Oliveira De Almeida	Resolvido
01445108	171259419443	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-orientte	SCM	Interrupção Total do Serviço	29052017 09:03:39	29052017 09:05:02	2:28:38	29052017 11:38:00	0:04:20	Thiago Oliveira De Almeida	Resolvido
01151406	165000013251	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-quanjipecaçará	SCM	Interrupção Total do Serviço	04042017 14:36:24	04042017 14:36:46	0:00:00	04042017 15:04:50	0:28:04	Cristina_proatividade	Resolvido
01882170	165000014871	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-itapeva-vila Dignidade	SCM	Interrupção Total do Serviço	18042017 09:45:34	18042017 09:46:35	36:23:06	19042017 11:30:00	+10:39:41	Eliângela - Proatividade/Intragov tv - Vivo	Resolvido
00691906	171638272515	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-laranjeiras	SCM	Interrupção Total do Serviço	24052017 12:04:32	24052017 13:09:57	8:28:07	25052017 17:27:49	19:51:45	Thiago Oliveira De Almeida	Resolvido
02011312	165000015624	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-guarapirã	SCM	Interrupção Total do Serviço	26042017 10:04:34	26042017 10:05:08	0:00:00	26042017 10:44:36	0:39:28	Wagner Luis	Resolvido
00266206	165000013264	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-rio Claro-parque Lago Azul	SCM	Interrupção Total do Serviço	04042017 09:14:35	04042017 09:15:16	3:49:55	04042017 13:45:00	0:48:49	Nicolos Lima - Proatividade	Resolvido
03086915	165000013964	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-santa Maria Da Serra	SCM	Interrupção Total do Serviço	06042017 15:25:41	06042017 15:26:20	1:52:20	07042017 09:45:00	16:26:20	Sara Santos	Resolvido
02109513	165000015153	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-ibiritiba Grande-centro	SCM	Interrupção Total do Serviço	20042017 11:37:32	20042017 11:38:05	0:00:00	20042017 11:55:18	0:18:13	Cleide Proatividade Intragov	Resolvido
01459308	165000015076	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-mogi Guaçu	SCM	Interrupção Total do Serviço	19042017 14:55:16	19042017 14:55:46	31:19:56	20052017 10:23:00	828:07:18	Maria Jose	Resolvido
00266406	165000016475	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-joão José Do Rio Preto-centro	SCM	Interrupção Total do Serviço	05052017 09:59:54	05052017 10:00:26	2:28:12	05052017 12:07:00	+0:19:38	Wagner Luis	Resolvido
01584609	165000013067	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-guararapes	SCM	Interrupção Total do Serviço	03042017 11:00:39	03042017 14:40:20	0:13:44	03042017 15:00:00	0:05:56	Ana Paula-proatividade-intragov	Resolvido
01882411	165000017740	Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo	Posto Acesso-álvaro De Carvalho	SCM	Interrupção Total do Serviço	16052017 16:03:51	16052017 16:04:54	0:00:00	16052017 16:43:31	0:38:37	Bruno_proatividade_intragov	Resolvido

Fig.49 – Relatório de Acompanhamento de Incidentes gerado em PDF.

**Obs.:** Para verificar o detalhamento dos campos e regras de exibição das informações dos relatórios citados acima, verificar anexo abaixo.

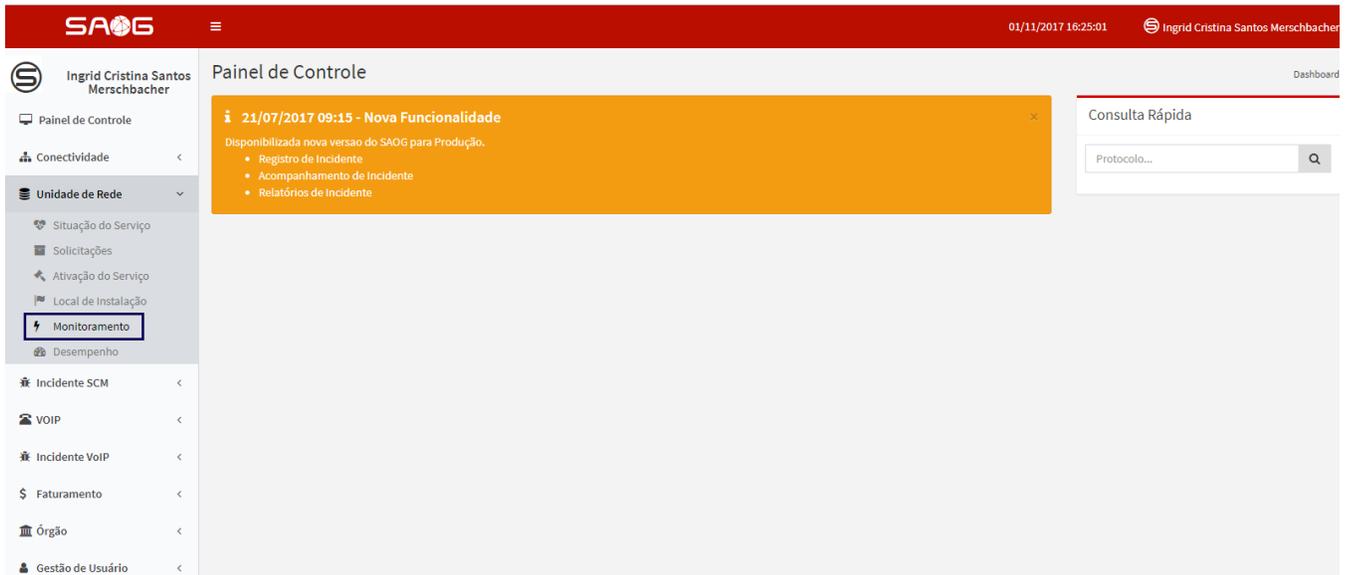


Detalhamento de Regras de SLA -Relat

## 6. Relatório de Monitoramento

Para acessar o relatório de Monitoramento deve ser seguido o seguinte caminho:

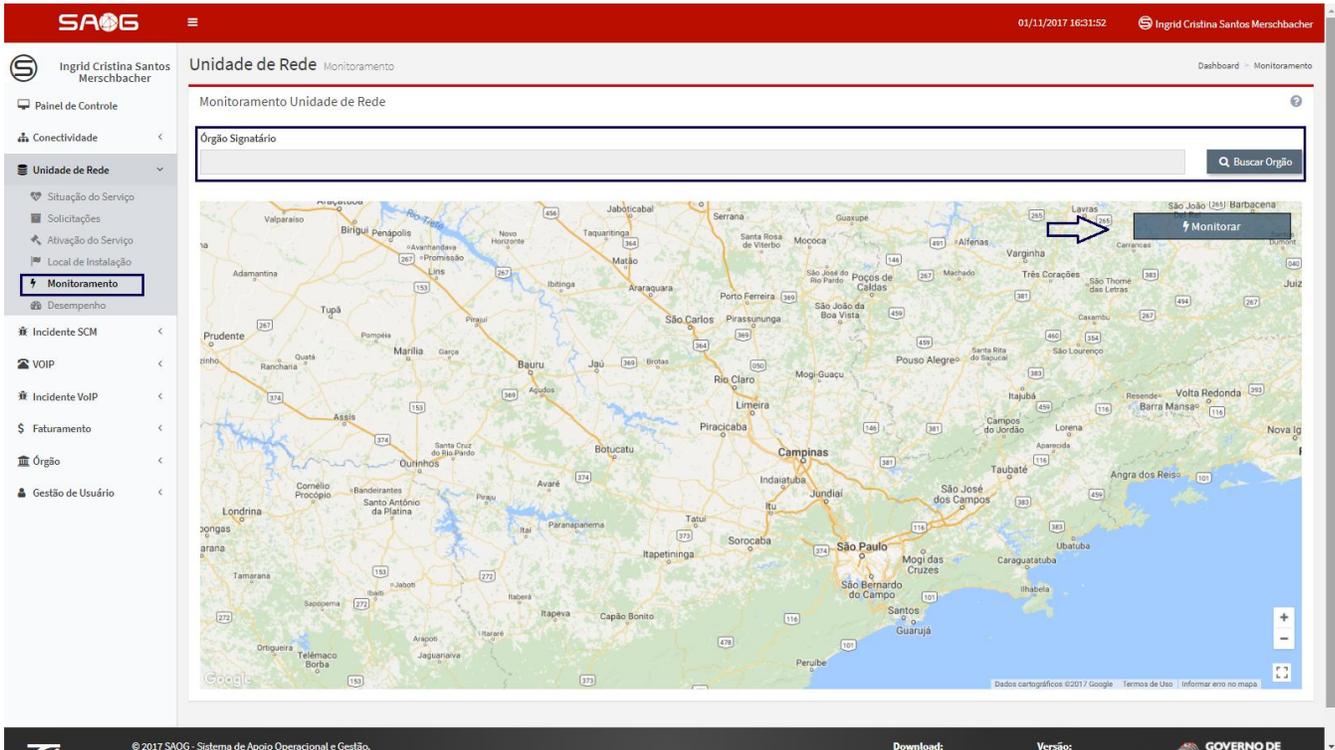
Tela de início SAOG → Menu canto esquerdo → Módulo Unidade de Rede → Monitoramento.



The screenshot displays the SAOG system interface. At the top, there is a red header with the SAOG logo on the left, the user name 'Ingrid Cristina Santos Merschbacher' on the right, and the date and time '01/11/2017 16:25:01'. Below the header, a left sidebar menu is visible with the following items: 'Painel de Controle', 'Conectividade', 'Unidade de Rede' (expanded), 'Situacão do Serviço', 'Solicitações', 'Ativação do Serviço', 'Local de Instalação', 'Monitoramento' (highlighted with a red box), 'Desempenho', 'Incidente SCM', 'VOIP', 'Incidente VoIP', 'Faturamento', 'Órgão', and 'Gestão de Usuário'. The main content area is titled 'Painel de Controle' and features a prominent orange notification box with the text: '21/07/2017 09:15 - Nova Funcionalidade' and 'Disponibilizada nova versao do SAOG para Produção.' Below this, a list of links is provided: 'Registro de Incidente', 'Acompanhamento de Incidente', and 'Relatórios de Incidente'. On the right side of the dashboard, there is a 'Consulta Rápida' section with a search input field labeled 'Protocolo...' and a search icon.

Fig.50 – Tela de início SAOG → Menu → Módulo Unidade de Rede → Monitoramento.

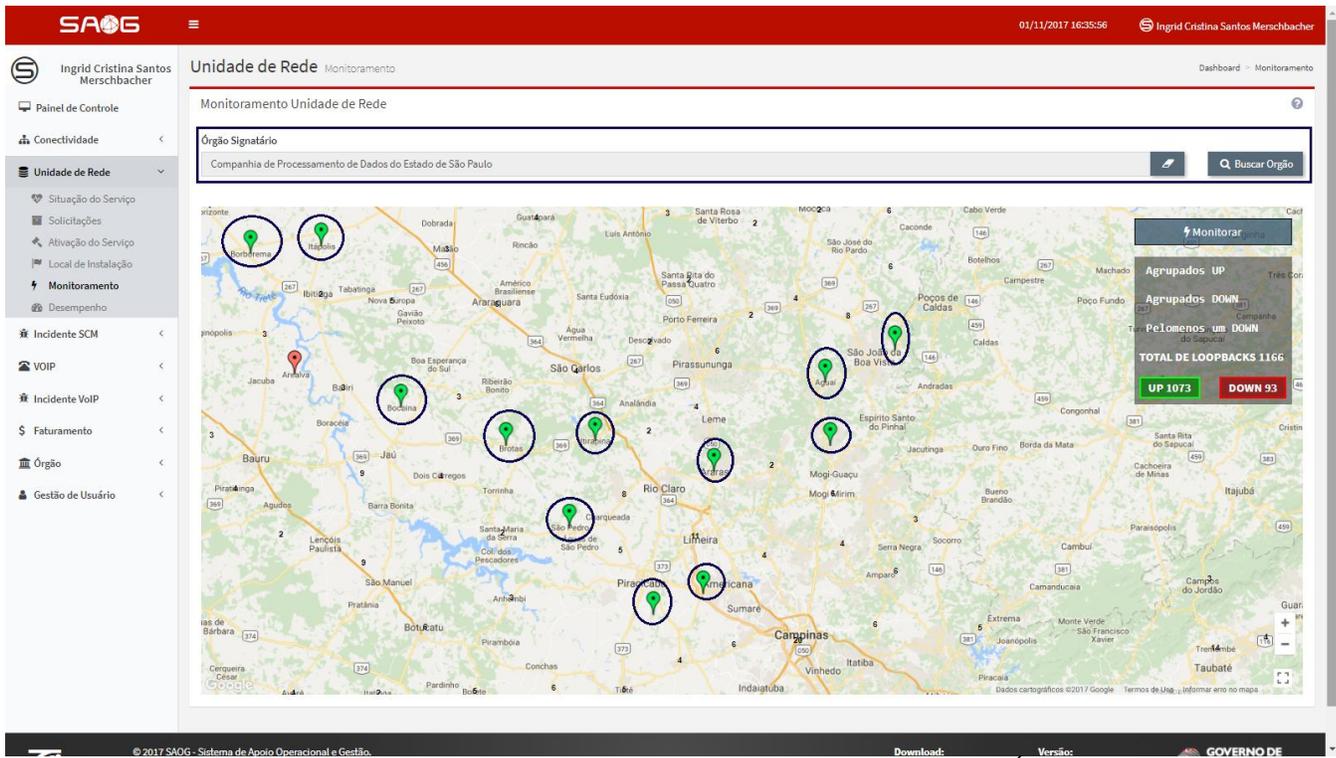
Após ter clicado no link **“Monitoramento”**, sistema direciona para a tela de Monitoramento da Unidade de Rede, para monitorar as Unidades Intragov espalhadas pelo Estado de São Paulo, é necessário selecionar o **Órgão Signatário** que a mesma pertence e clicar no botão **“Monitorar”**, então o sistema carregará as Unidades Intragov espalhadas por São Paulo.



The screenshot displays the SAOG (Sistema de Apoio Operacional e Gestão) interface. At the top, the user is identified as Ingrid Cristina Santos Merschbacher. The main area is titled 'Unidade de Rede - Monitoramento'. A search bar labeled 'Órgão Signatário' is present, with a 'Buscar Órgão' button. Below the search bar is a map of São Paulo state. A blue arrow points to a 'Monitorar' button on the map. The sidebar on the left contains various menu items, with 'Monitoramento' highlighted. The footer includes the SAOG logo, copyright information, and the text 'GOVERNO DE SÃO PAULO'.

Fig.51 – Tela de Monitoramento das Unidades de Rede

- Selecionar o **Órgão Signatário** para fazer a busca das Unidades de Rede;
- Acionar o botão **“Monitorar”**003B
- Verificar as Unidades de Rede exibidas no mapa.



SAOG 01/11/2017 16:35:56 Ingrid Cristina Santos Merschbacher

Unidade de Rede - Monitoramento

Monitoramento Unidade de Rede

Órgão Signatário  
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Monitorar

Agrupados UP  
Agrupados DOWN  
Pelomenos um DOWN  
TOTAL DE LOOPBACKS 1166  
UP 1073 DOWN 93

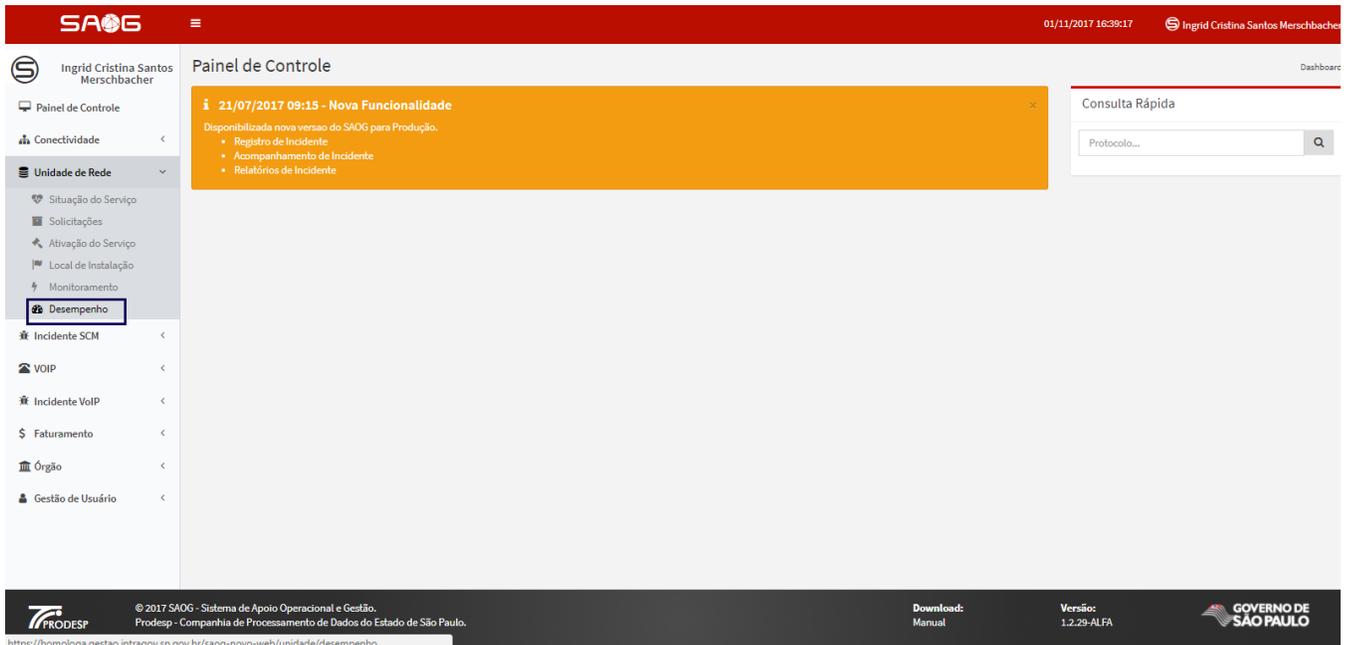
© 2017 SAOG - Sistema de Apoio Operacional e Gestão. Download: Versão: GOVERNO DE

Fig.52 - Tela de Monitoramento das Unidades de Rede → Exibição de Unidades Intragov pertencentes ao Órgão Signatário Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo).

## 7. Relatório de Desempenho

Para acessar o relatório de Monitoramento deve ser seguido o seguinte caminho:

Tela de início SAOG → Menu canto esquerdo → Módulo Unidade de Rede → Desempenho.



The screenshot shows the SAOG system interface. At the top, there is a red header with the SAOG logo, the user name 'Ingrid Cristina Santos Merschbacher', and the date '01/11/2017 16:39:17'. The main content area is titled 'Painel de Controle' and features a prominent orange notification box with the text: '21/07/2017 09:15 - Nova Funcionalidade' and 'Disponibilizada nova versao do SAOG para Produção.' Below this, there are three bullet points: 'Registro de Incidente', 'Acompanhamento de Incidente', and 'Relatórios de Incidente'. On the left side, there is a vertical menu with various options, including 'Unidade de Rede' which is expanded to show 'Desempenho' (highlighted with a red box), 'Situacão do Serviço', 'Solicitações', 'Ativação do Serviço', 'Local de Instalação', 'Monitoramento', 'Incidente SCM', 'VOIP', 'Incidente VoIP', 'Faturamento', 'Órgão', and 'Gestão de Usuário'. At the bottom of the page, there is a footer with the PRODESP logo, copyright information for 2017 SAOG, a 'Download: Manual' link, version information 'Versão: 1.2.29-ALFA', and the GOVERNO DE SÃO PAULO logo.

Fig.53 - Tela de início → Menu → Módulo Unidade de Rede → Desempenho

Após ter clicado na rotina “Desempenho”, sistema direciona para a tela de Acompanhamento de Desempenho, para obter informações de Desempenho das Unidades Intragov, essa tela apresenta os seguintes filtros para uma melhor busca da informações desejadas: “Órgão Signatário”, “ID-UNIDADE”, “Início” e “Fim”.

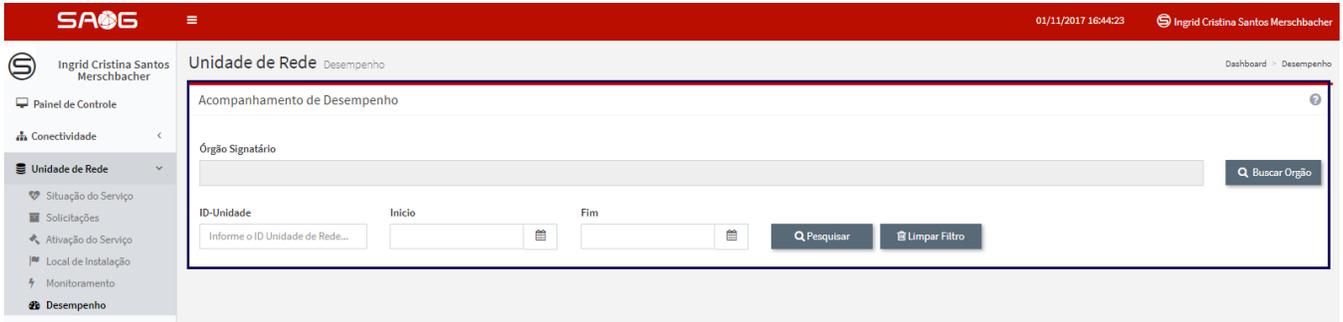


Fig.54 – Tela de Acompanhamento de Desempenho.

- Selecionar **Órgão Signatário** para geração do gráfico;
- Informar **ID-Unidade** pertencente ao Órgão Signatário selecionado;
- Selecionar o período desejado para a geração dos gráficos
- Acionar o botão “**Pesquisar**”, para a geração dos gráficos com as informações;
- Acionar o botão “**Limpar filtro**” para limpar os filtros preenchidos e efetuar uma nova busca.

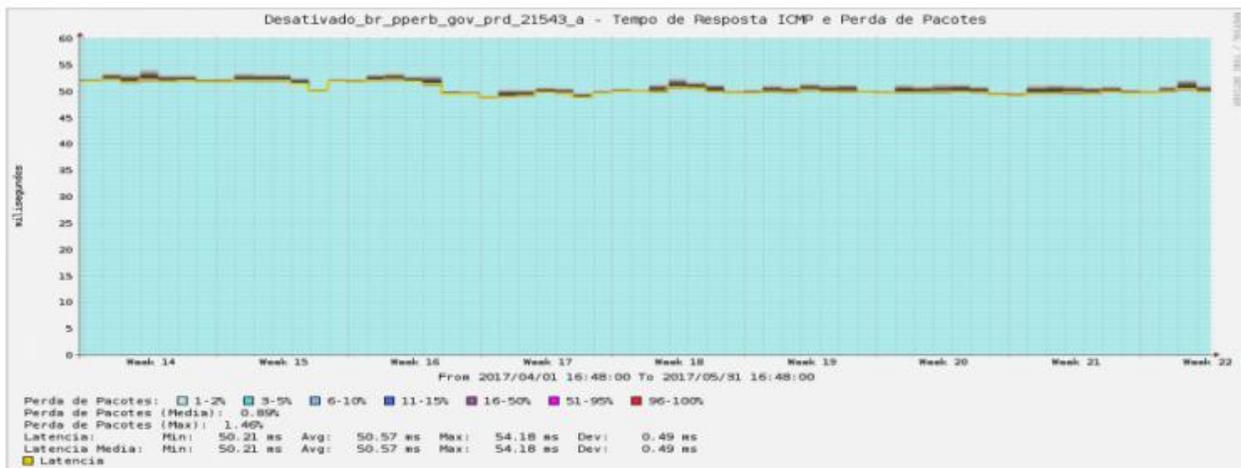


Fig.55 – Tela de Acompanhamento de Desempenho → Geração do Relatório de Desempenho em PDF.

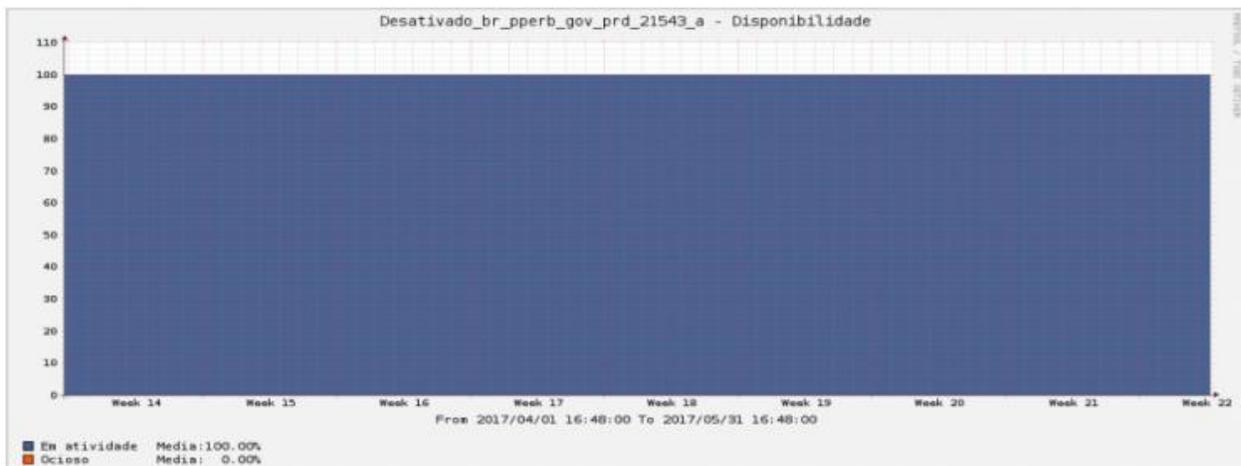
## Relatório de Desempenho

ID Unidade:	021543/13	Gerado em:	01/11/2017 16:40:25
Signatário:	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo		
Instalação:	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo		
Endereço:	Outros Assentamento Bom Pastor, Zona Rural 19250-000 - Sandovalina - SP		
Loopback A:	201.60.0.26	Período:	01/04/2017 16:48:00 à 31/05/2017 16:48:00
Loopback B:		Capacidade:	2000 bps.

### PING - Ping Avancado / 201.60.0.26 / Principal



### Disponibilidade Router / 201.60.0.26 / Principal



ID Unidade:	021543/13	Gerado em:	01/11/2017 16:40:25
Signatário:	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo		
Instalação:	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo		
Endereço:	Outros Assentamento Bom Pastor, Zona Rural 19250-000 - Sandovalina - SP		
Loopback A:	201.60.0.26	Período:	01/04/2017 16:48:00 à 31/05/2017 16:48:00
Loopback B:		Capacidade:	2000 bps.

Interface - Traffic (bits/sec) / 201.60.0.26 / Principal

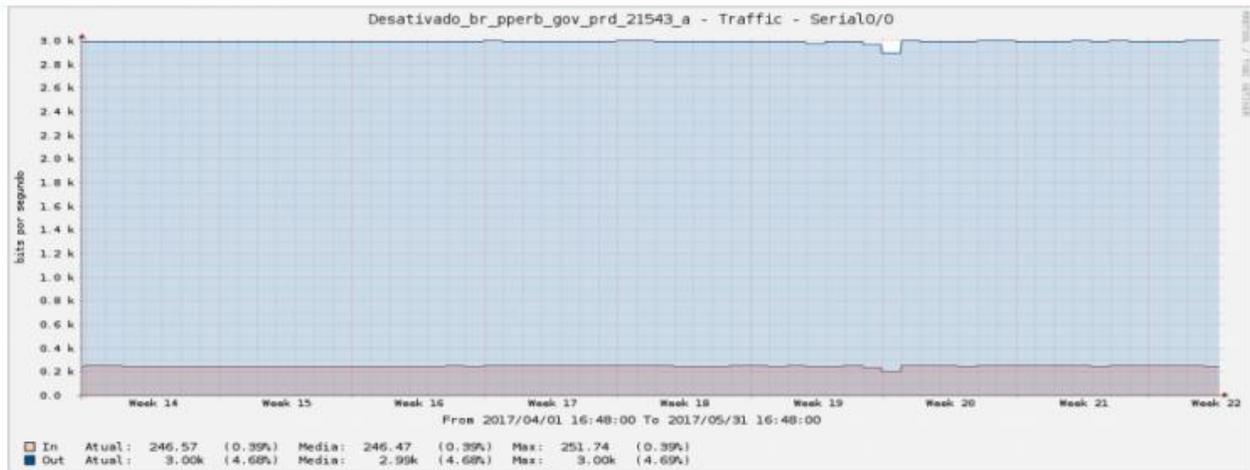


Fig.56 – Relatório de Acompanhamento de Desempenho em PDF.