

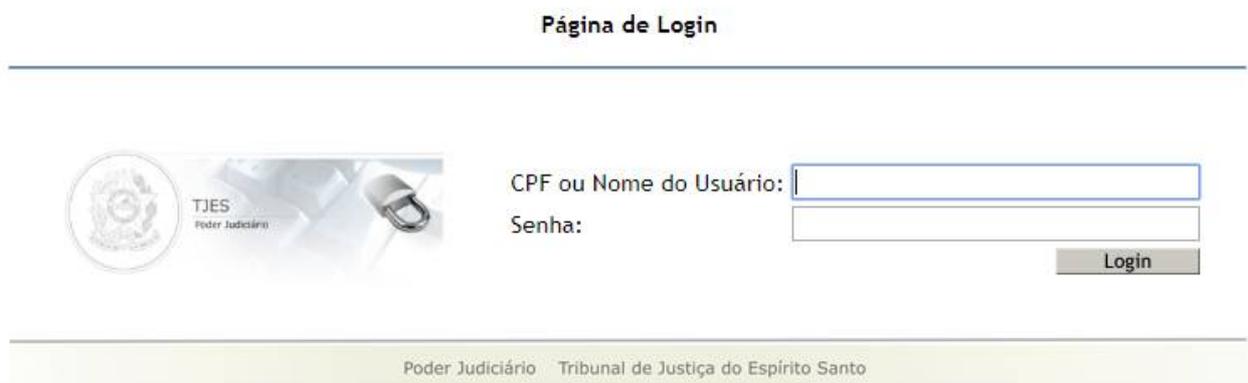
Como utilizar o Assyst

1. Acesse o site www.tjes.jus.br e clique em “Login intranet”;



The screenshot shows the homepage of the Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo. The header includes navigation links like 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. The main navigation menu contains 'Início', 'Institucional', 'Consultas', 'Serviços', 'Publicações', 'Corregedoria', 'Portal da Transparência', 'PJe', 'SEI', and 'Login intranet', which is highlighted with a red box. A search bar is located on the right. Below the header, there is a 'CESSO RÁPIDO' section with links for 'CONSULTA PROCESSUAL', 'E-DIÁRIO', 'OUVIDORIA JUDICIÁRIA', and 'PLANTÃO JUDICIÁRIO'. A large banner for 'e-Social' is featured, along with a 'NOTÍCIAS' section showing a news item about the President of TJES.

2. Efetue o Login;



The screenshot shows the 'Página de Login' interface. It features the TJES logo on the left and a login form on the right. The form includes fields for 'CPF ou Nome do Usuário:' and 'Senha:', followed by a 'Login' button. The footer contains the text 'Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Espírito Santo'.

3. Clique em “Intranet” e entre em “Sistemas administrativos”;

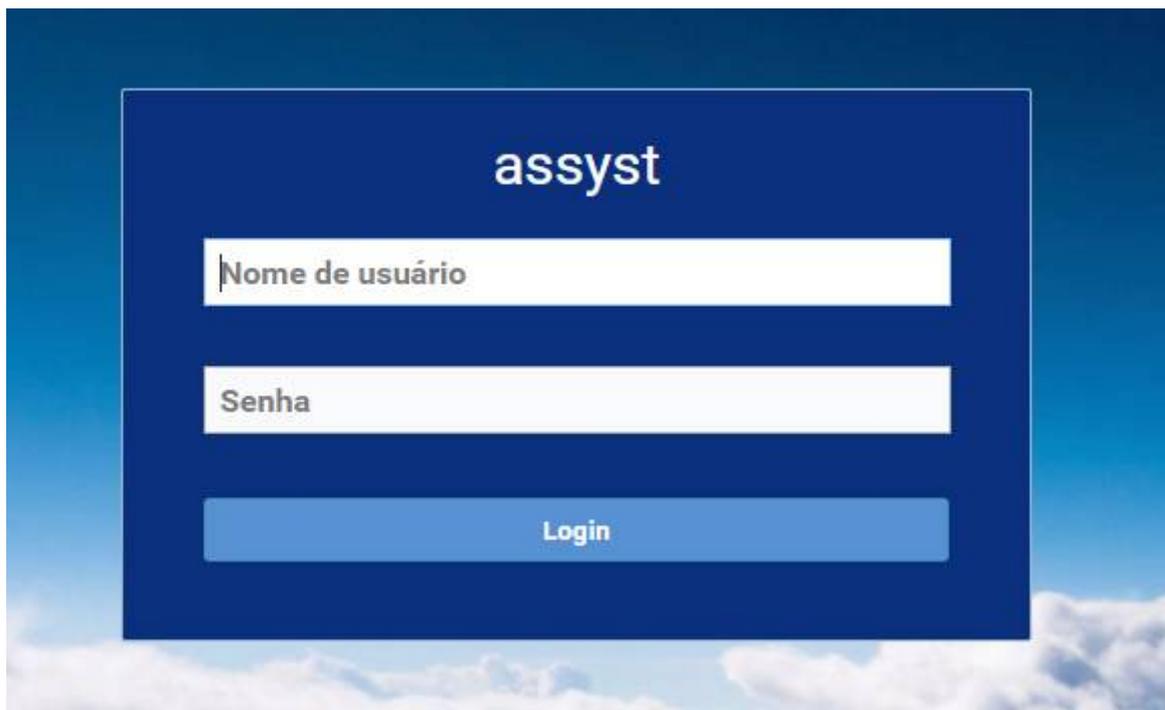


The screenshot shows the TJES website with the 'Intranet' dropdown menu open. The menu items are 'Logout', 'Sistemas Administrativos' (highlighted with a red arrow), 'Sistemas Judiciais', 'Correio Eletrônico', 'Contracheque', and 'Inscrição para o Comitê Gestor Local de Gestão de Pessoas'. The background shows the same homepage as in the previous screenshot, but with the 'e-Social' banner replaced by a banner for 'AUDIÊNCIA PÚBLICA VIRTUAL'.

4. Procure e entre em “AssystWeb”;



5. Logue no AssystWeb para entrar



Funções mais utilizadas:

- Como abrir um Chamado:

1. Entre em solicitação de serviços;

Axios
assyst[®]

Bem-vindo ao assyst

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- ▾ Solicitação de Serviços
 - Solicitação de Serviços
 - Feedback de Serviço
 - Inscrito no Serviço Retorno
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Ferramentas
- Administração
- Relatórios
- Colaboração

Bem-vindo ao assyst

1 de 1 itens

Boas Vindas

Vazio

Vazio

Solicitação de Serviços

2. Digite o nome do usuário que fará a solicitação

Catálogo de Serviços

Usuário afetado

Seção

Grupo

Pesquisar no catálogo pelos serviços fornecidos.

Pesquisar

3. Digite a solicitação que deseja realizar e procure no catálogo de serviços

Catálogo de Serviços

Filtro de GSC: TODOS

Usuário afetado

Telefone

Ramal

Seção

Grupo

Edifício

Sala

Secretaria de Tecnologia da Informação

Por definir

Pesquisar no catálogo pelos serviços fornecidos.

Pesquisar

- Engenharia	- Logística	- Solicitação de Veículo	Acessos - Inclusão, alteração ou exclusão	Assessoria STI	Assyst - Administração	Dúvidas, sugestões, críticas e elogios
Erros ou Problemas	Infraestrutura de Sistemas	Núcleo de Estatística	Redes e Segurança	Requisição de Equipamentos e periféricos	Requisição de Serviços	Suporte

4. Após selecionar um serviço, deverá descrever sua solicitação no espaço “Descrição”, após preencher deverá salvar sua solicitação na parte superior direita da tela;

The screenshot shows a web form for creating a service request. At the top right, there is a toolbar with icons for save, search, and other actions, along with a 'Filtro de GSC: TODOS' dropdown. Below the toolbar, the form is organized into sections: 'Principal' (with a dropdown arrow), 'Usuário afetado*' (text input: LORENA ALMEIDA GUIMARAES DOS SANTOS), 'Telefone*' (text input), 'Ramal' (text input), 'Email' (text input: LOASANTOS@tjes.jus.br), 'Seção*' (text input: Secretaria de Tecnologia da Info), 'Grupo' (text input), 'Edifício*' (text input: Por definir), and 'Sala' (text input). Below these is a 'Resumo' section with a text input. The 'Descrição*' section is highlighted with a red arrow pointing to its text input area.

5. Sua solicitação será salva e um código será gerado para identificar o chamado, com ele será possível pesquisar e visualizar o chamado no Assyst, como também as ações feitas nele.

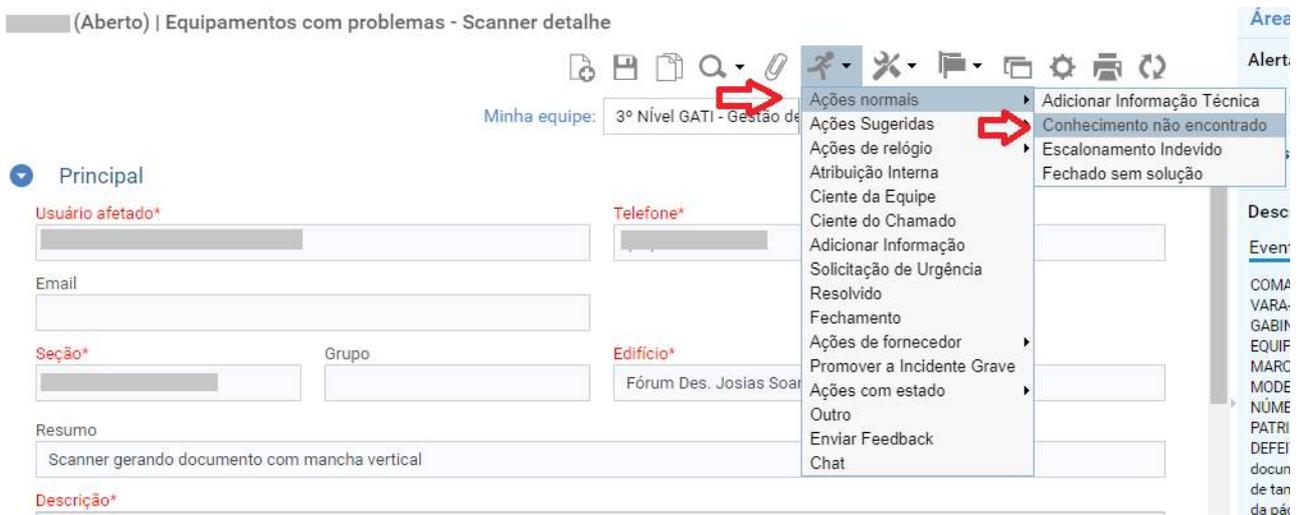
- Como adicionar informação técnica no chamado

The screenshot shows the same service request form as above, but with a dropdown menu open over the 'Ações' icon in the toolbar. The menu lists various actions: 'Ações normais', 'Ações Sugeridas', 'Ações de relógio', 'Atribuição Interna', 'Cliente da Equipe', 'Cliente do Chamado', 'Adicionar Informação', 'Solicitação de Urgência', 'Resolvido', 'Fechamento', 'Ações de fornecedor', 'Promover a Incidente Grave', 'Ações com estado', 'Outro', 'Enviar Feedback', and 'Chat'. The 'Adicionar Informação Técnica' option is highlighted with a red arrow. Below the menu, the form fields are visible, with some containing redacted information. The 'Resumo' field contains the text 'Scanner gerando documento com mancha vertical'. On the right side, there is a sidebar with 'Área de Alertas' and 'Descrição' sections.

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

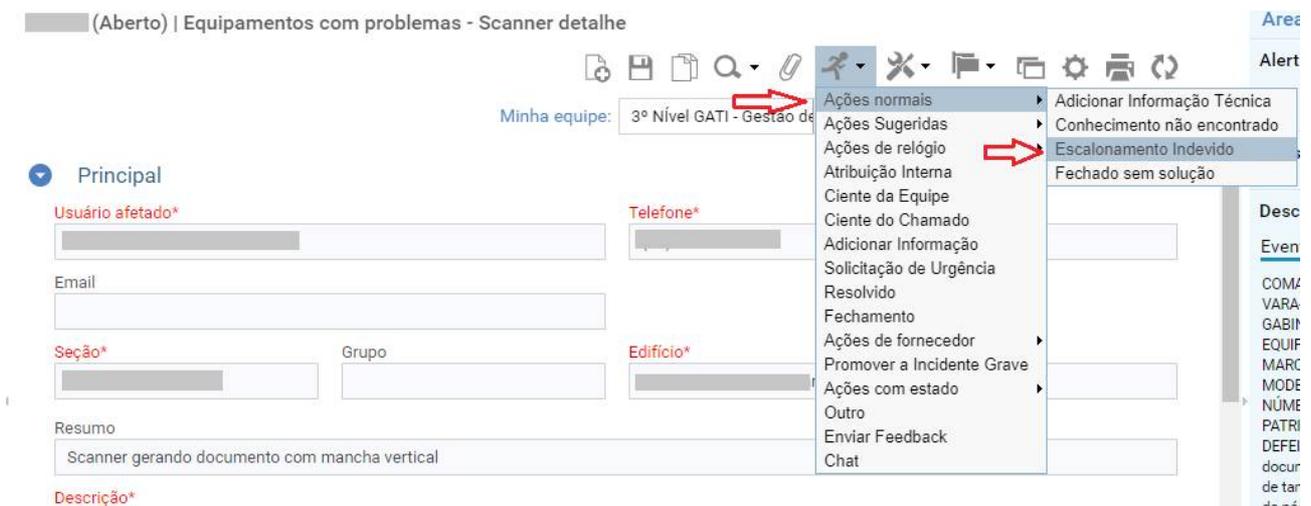
Obs: A informação técnica aparecerá apenas para usuários técnicos do AssystWeb e não para o requerente do chamado

- Como adicionar “Conhecimento não encontrado”



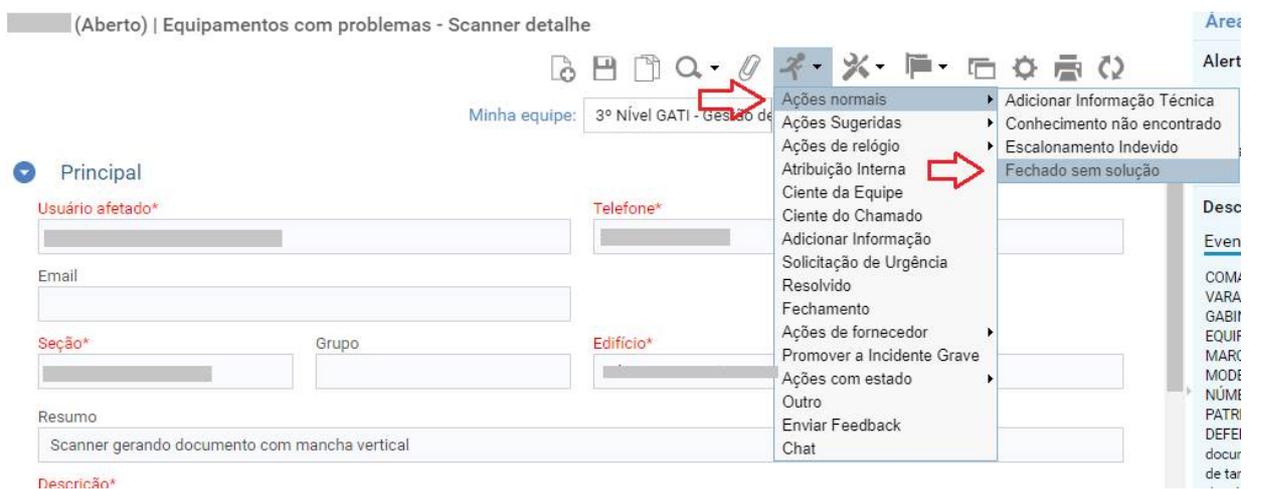
Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como adicionar “Escalonamento indevido”



Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como fechar o chamado “sem solução”



Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

Obs: Vale ressaltar que só é permitido estagiário fechar um chamado sem solução com autorização da chefia

- Como pausar um chamado

Para pausar, há duas opções possíveis, “Atendimento agendado” ou “Pendente do usuário”

(Aberto) | Equipamentos com problemas - Scanner detalhe

Minha equipe: 3º Nível GATI - Gestão de

Principal

Usuário afetado*
Telefone*
Email
Seção* Grupo Edifício*
Resumo
Scanner gerando documento com mancha vertical
Descrição*

Ações normais
Ações Sugeridas
Ações de relógio
Atribuição Interna
Cliente da Equipe
Cliente do Chamado
Adicionar Informação
Solicitação de Urgência
Resolvido
Fechamento
Ações de fornecedor
Promover a Incidente Grave
Ações com estado
Outro
Enviar Feedback
Chat

Atendimento Agendado
Pendente do Usuário

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como verificar se um chamado está pausado

Na Área info do chamado, você visualizará essa informação que indica que o chamado está pausado

Área de info

1ª vara desta comarca não está funcionando corretamente. Ao ser ligada, a mesma demora a iniciar e quando liga ela trava e aparece no display a mensagem de erro: Service Error [111.31] Printhead Error.

Colaborações 0

Eventos similares

- Eventos abertos deste usuário 30
- Eventos repetidos deste usuário 0

Usuário afetado

ELIZABETE ZANELATO DOS SANTOS
Tel: (27) 3762 7400
ezsantos@tjes.jus.br

Usuário informante

ELIZABETE ZANELATO DOS SANTOS
ezsantos@tjes.jus.br

ANS

SLA Padrão
Origem de SLA Oferta de Serviços

- Como iniciar um chamado pausado:

(Aberto) | Equipamentos com problemas - Impressora detalhe

Minha equipe: [Selecione uma equipe]

Principal

Usuário afetado* [Campo de texto]

Telefone* [Campo de texto]

Email [Campo de texto]

Seção* [Campo de texto] Grupo [Campo de texto]

Edifício* [Campo de texto] Por definir

Ações normais

Ações Sugeridas

Ações de relógio ▶ Iniciar Atendimento

Atribuição Interna ▶ Pendência Sanada

Ciente da Equipe

Adicionar Informação

Solicitação de Urgência

Ações de fornecedor

Promover a Incidente Grave

Ações com estado

Outro

Enviar Feedback

Chat

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como atribuir o chamado a alguma equipe

(Aberto) | Equipamentos com problemas - Scanner detalhe

Minha equipe: 3º Nível GATI - Gestão de

Principal

Usuário afetado* [Campo de texto]

Telefone* [Campo de texto]

Email [Campo de texto]

Seção* [Campo de texto] Grupo [Campo de texto]

Edifício* [Campo de texto]

Resumo

Scanner gerando documento com mancha vertical

Ações normais

Ações Sugeridas

Ações de relógio

Atribuição Interna

Ciente da Equipe

Ciente do Chamado

Adicionar Informação

Solicitação de Urgência

Resolvido

Fechamento

Ações de fornecedor

Promover a Incidente Grave

Ações com estado

Outro

Enviar Feedback

Chat

Atribuição Interna ação no evento 13177

(Escolher a Modelo...)

Detalhes

Departamento de Serviço atribuído [Campo de texto]

Usuário Atribuído [Campo de texto]

Descrição [Área de texto]

Custo do serviço [0] Tempo do serviço (min.) [0]

Data/hora [HOJE] [AGORA] [Éxito]

Usuário de acionamento [LORENA ALMEIDA GUIMARAES DOS SANTOS] Departamento de Serviço de acionamento [3º Nível GATI - Gestão de Ativos]

Adicionar Anexos Salvar ação Cancelar

Escreva o nome do departamento que será atribuído e finalize em Salvar ação.

- Como adicionar informação

(Aberto) | Mudança detalhe

Minha equipe:

Principal

Solicitante*

Telefone*

Email

Seção* Grupo

Edifício* Sala

Ações normais
 Atribuição Interna
 Cliente do Chamado
 Adicionar Informação
 Solicitação de Urgência
 Outro
 Enviar Feedback
 Chat

- Como Vincular Chamado

Clicar em “novo grupo”

Vínculos

GRUPO DE EVENTO REFERÊNCIA DATA/HORA DE REGISTRO INATIVO? RESOLUÇÃO ATÉ ALERTA NOME DO PRODUTO ITEM

Nenhum registro compatível

Itens

No campo em branco, informado o nº do chamado para vincular.
 Motivo de vínculo “Tarefas Dinâmicas”
 Clicar em “OK”

Novo grupo de evento

Disponível

REFERÊNCIA DATA/HORA DE REGISTRO INATIVO? RESOLUÇÃO

Todos os eventos foram selecionados

Selecionado

REFERÊNCIA DATA/HORA DE REGISTRO INATIVO? RESOLUÇÃO A

28871 06/06/19 18:20 10/06/19 12:20

Motivo de vínculo

Tarefas Dinâmicas

Tarefas Dinâmicas

OK Cancelar

- Como solicitar urgência

(Aberto) | Outras requisições de serviços detalhe

The screenshot shows a web interface for managing service requests. At the top, there is a toolbar with various icons. Below it, the text 'Minha equipe:' is followed by a dropdown menu. A red arrow points to the 'Solicitação de Urgência' option in this menu. The main form area is titled 'Principal' and contains several input fields: 'Usuário afetado*', 'Telefone*', 'Email', 'Seção*', 'Grupo', 'Edifício*' (with 'Por definir' as a default value), and 'Sala'. At the bottom, there is a 'Resumo' section with the text 'Requisição de serviço'.

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como resolver um chamado

(Aberto) | Outras requisições de serviços detalhe

This screenshot is similar to the previous one, but the dropdown menu is now open, and a red arrow points to the 'Resolvido' option. The 'Minha equipe:' dropdown now shows 'Qualidade STI'. The form fields are the same as in the previous image, including 'Usuário afetado*', 'Telefone*', 'Email', 'Seção*', 'Grupo', 'Edifício*' (set to 'Por definir'), and 'Sala'. The 'Resumo' section still contains 'Requisição de serviço'.

Descrição*

Após isso, aparecerá uma tela, faça uma descrição e salve a ação.

- Como fechar chamado

(Aberto) | Outras requisições de serviços detalhe

This screenshot is similar to the previous ones, but the dropdown menu is open, and a red arrow points to the 'Fechamento' option. The 'Minha equipe:' dropdown still shows 'Qualidade STI'. The form fields are the same as in the previous images, including 'Usuário afetado*', 'Telefone*', 'Email', 'Seção*', 'Grupo', 'Edifício*' (set to 'Por definir'), and 'Sala'. The 'Resumo' section still contains 'Requisição de serviço'.

Descrição*

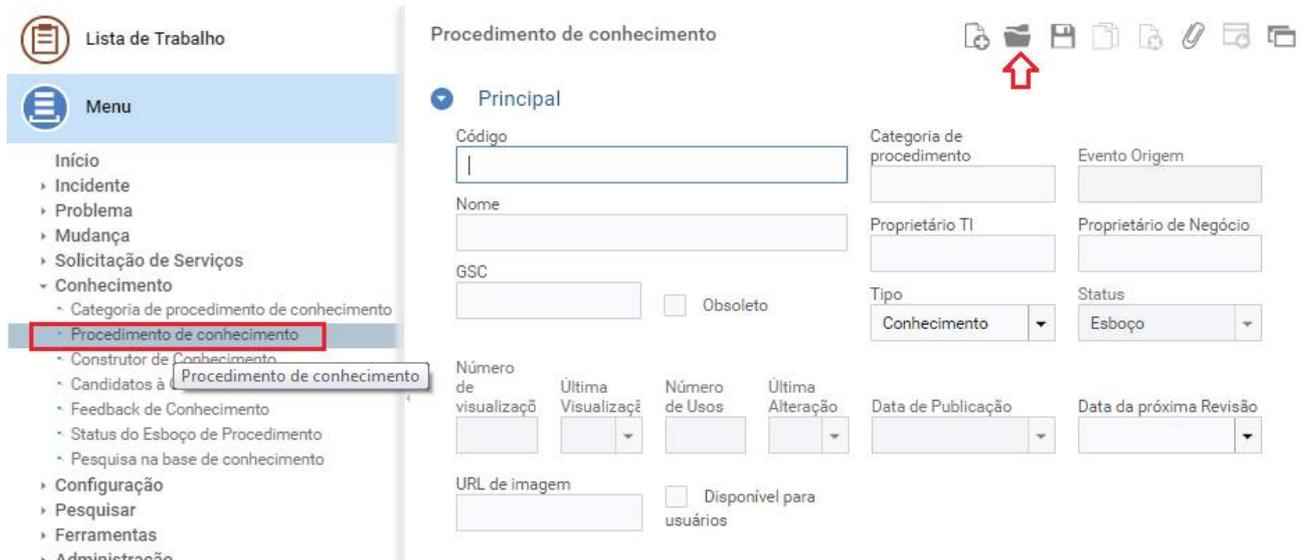
- Como procurar por conhecimentos

1. Na aba conhecimento, vá em “Pesquisa na base de conhecimento”. Aqui você poderá procurar por um conhecimento pelo seu nome, ao digitar palavras-chave e clicar na lupa para efetuar a busca;

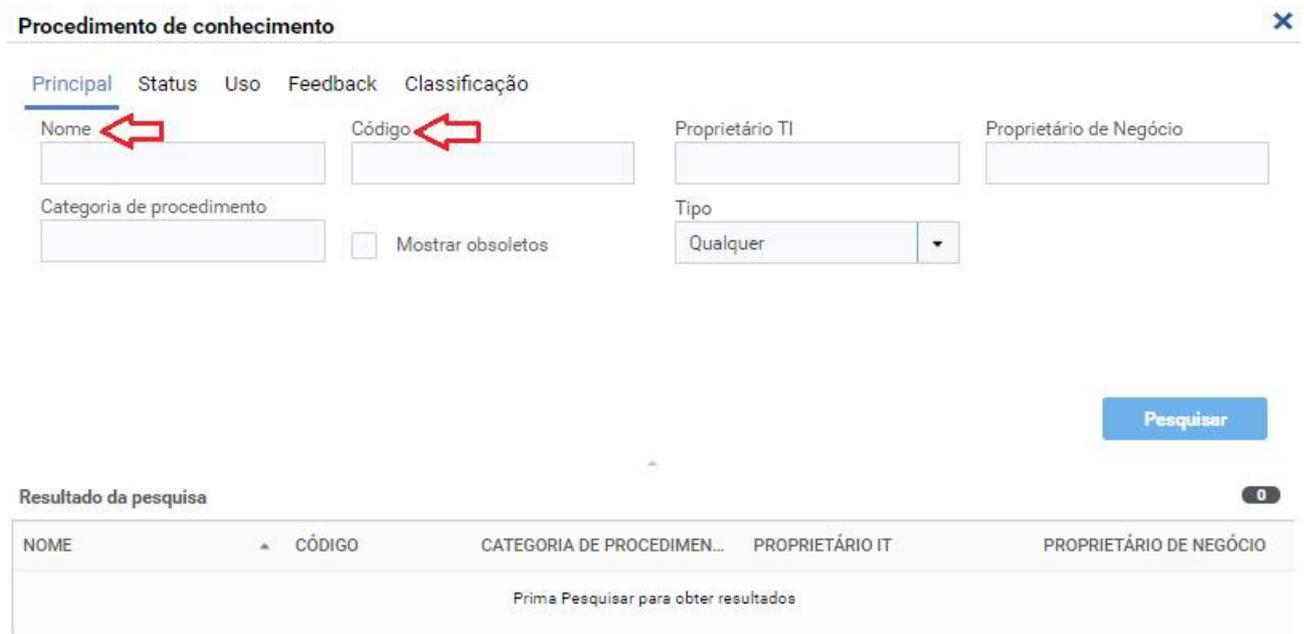
The screenshot displays a web application interface for searching a knowledge base. On the left, a sidebar menu is visible with the following items: 'Lista de Trabalho', 'Menu', 'Início', 'Incidente', 'Problema', 'Mudança', 'Solicitação de Serviços', 'Conhecimento', 'Categoria de procedimento de conhecimento', 'Procedimento de conhecimento', 'Construtor de Conhecimento', 'Candidatos à Conhecimento', 'Feedback de Conhecimento', 'Status do Esboço de Procedimento', and 'Pesquisa na base de conhecimento' (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Pesquisa na base de conhecimento' and features a search input field, logical operators (AND, OR, (,)), and a search button (magnifying glass icon). The search results table is empty, showing 'Nenhum registro compatível'. A red arrow points to the search button.

CLAS...	CLASSIFICAÇÃO	NOME
Nenhum registro compatível		

2. Uma outra forma de pesquisar, na mesma aba, entrar em “Procedimento de conhecimento”, após isso clicar nesse desenho que irá aparecer;



3. Aqui você poderá procurar pelo nome e pelo código do conhecimento, que são as formas mais utilizadas de procura



- Como criar conhecimentos:

Há o conhecimento CORP0001 “Procedimento para criação de novos conhecimentos” que explica passo a passo como criar um.

- Como filtrar chamados:

1. Clique em “Pesquisar”, “Monitor de evento”, “Pesquisa de evento” e depois clique nessa imagem com uma lupa e um lápis;

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação de Serviços
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Monitor de evento
- Pesquisa de evento
- Eventos abertos de usuários Móveis
- Eventos abertos de usuários VIP's
- Eventos abertos do usuário
- Eventos abertos para mim
- Eventos abertos para minha(s) equipe(s)
- Eventos abertos por mim
- Eventos abertos por minha(s) equipe(s)
- Eventos por classificar
- Eventos resolvidos (últimos 7 dias)
- Eventos resolvidos / fechados do usuário
- Eventos resolvidos de usuário VIP (último mês)
- Eventos resolvidos do usuário (últimos 7 dias)
- Eventos resolvidos por equipe (último mês)
- Eventos resolvidos por usuário (último mês)

Pesquisa de evento

REFERÊNCIA DATA/HORA DE REGISTRO INATIVO? RESOLVIDO ATÉ ALERTA NOME DO PRODUTO ITEM CATEGORIA

Nenhum resultado para este Monitor de evento.

Pesquisa de evento

Nenhum evento selecionado.

2. Essa página principal aparecerá, nela você poderá selecionar o Status, o Tipo de evento e a Data de Registro que são as opções principais para filtrar chamados;

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação de Serviços
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Monitor de evento
- Pesquisa de evento
- Eventos abertos de usuários Móveis
- Eventos abertos de usuários VIP's
- Eventos abertos do usuário
- Eventos abertos para mim
- Eventos abertos para minha(s) equipe(s)
- Eventos abertos por mim
- Eventos abertos por minha(s) equipe(s)
- Eventos por classificar
- Eventos resolvidos (últimos 7 dias)
- Eventos resolvidos / fechados do usuário
- Eventos resolvidos de usuário VIP (último mês)
- Eventos resolvidos do usuário (últimos 7 dias)
- Eventos resolvidos por equipe (último mês)
- Eventos resolvidos por usuário (último mês)

Pesquisa de evento

Principal Estado Atribuição Classificação Item Organização Ação Datas Campos Adicionais Parâmetros de tempo de execução

Texto

Pesquisar texto

Pesquisar todos os campos de texto

Pesquisar descrição de evento Pesquisar descrição de ação

Data de registro

Gama Número de dias

De Para

Stand-Alone/Pacote

Stand Alone

Pacotes Componentes

GSC

Referência

Referência de Evento

Referência do Pacote

Referência do Pedido

Status

Aberto Resolvido

Fechado

Tipo de evento

Incidentes Somente incidentes principais

Problemas Tarefas

Requisições / Mudanças Tarefas de Decisão

Requisições de Serviço Tarefas de autorização

Origem de evento

Origem de evento

3. Além disso, ao selecionar “Atribuição”, você poderá pesquisar por Departamento de Serviço atribuído. Após preencher os campos que desejar, a fim de filtrar mais ainda sua busca, clique na lupa para finalizar a pesquisa.

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação de Serviços
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
 - Monitor de evento
 - Pesquisa de evento
 - Eventos abertos de usuários Móveis
 - Eventos abertos de usuários VIP's
 - Eventos abertos do usuário
 - Eventos abertos para mim
 - Eventos abertos para minha(s) equipe(s)
 - Eventos abertos por mim
 - Eventos abertos por minha(s) equipe(s)

Pesquisa de evento

Principal Estado **Atribuição** Classificação Item Organização Ação Datas Campos Adicionais Parâmetros de tempo de execução

Departamento de Serviço

Departamento de Serviço atribuído Usuário Atribuído

Somente Departamento de Serviço atribuído Incluir revisão do Usuário

Departamento de Serviço que registrou Usuário do assyst que Registrou

Departamento de Serviço responsável Usuário Responsável

Departamento de Serviço Técnico Usuário Técnico

Departamento de Serviço responsável B Usuário Responsável B

Fornecedor

Fornecedor Fornecedor atribuído

Referência de fornecedor Corresponder exatamente à referência do fornecedor

Processo

Processo Estágio atual

Data de vigência	A partir da data de publicação
Norma de procedimentos REVISADA em	
Revisão nº	
Autor	Lorena Santos e Diego Coitinho