

Poder Judiciário TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Relatório semanal mesas da STI

Caminho do Arquivo no Sistema:

G:\STI\SECRETARIA\01.PMO\23. Service Desk\Relatórios\Relatorio semanal mesas

X L	17-	01 - 14										Relatório	semanal n	nesas da ST	1 - Mici	rosoft Excel										- 6
Arquit	10 P.	sigina Inicial In	serir	Layout	da Página	Fór	mulas	Dados	Revisão	Exibição	Acrobat														6	0
Colar	X Re	ecortar opiar * ncel de Formatação	Calibr	r s -	* 11 *	• A	^* A -		≫- 课律	📑 Quebrai	r Texto Autor e Centralizar	naticamente	Geral	% 000 5	- 6 - 400	Formataçã	Formatan	Estilos de	Inserir	Excluir Por	rmatar	Σ AutoSoma	Classifica	A Localizar		
Ár	ea de Tri	ansferência G			onte		19			linhamento		5	,	lúmero	- 6	contactoria	Estilo	a · ceua ·		Células			Edicão	serecional		
	К6	- (-		f _x																						
ad .	A	8	в		C	L		E	F	G	н	1	J.	K		L M	N	0	P	Q	R	S	т	U	V	W
1		3º Nivel Centra	l de Ma	ndados	Names	ia < 6 h	ioras 6	a 40 horas	> 40 horas	Com atuaçã	io															
2		Dez s	em 1			8	7	1	0		7															
з		Dez s	em 2			5	3	1	1		15															
4		Jan s	em 1								3															
5		Jan s	em 2			2	0	2	0		11															_
6		Jan s	em 3			2	0	2	0		0			16	5											
7		Jan s	em 4			3	1	2	0		2						×									
8		Fev s	em 1			2	0	2	0		1			14			<u> </u>									
9																										
10														13	c	- /										
11																/			×							
12														8 10		- /	1								mesa	
13														5		/	1		/ \						6 horas	
14														9 8	-	*	1								40 horas	
15														1		M/		/		1					40 110103	
16														8 4	-	1		$ \land \land$		1					io noras	
17																	1	\backslash		1					m atuação	
18														4			11			1						
19																	-	×		1	/	-				
20																	1		1	10		-	-			1
21																			-	1	1		×			1
22																×		- H			-	×	-			
23															Des	z sem 1 C	ez sem 2	lan sem 1	Jan sem :	2 Jan se	im 3 1	an sem 4 h	iv sem 1			
2.4																										
25																										
26																										
27																										
28																										

- Preencher conforme as colunas
- Atualizar o gráfico

Realizar pesquisa no assyst:

https://sistemas.tjes.jus.br/assystweb/application.do

Fazer uma pesquisa de evento no Assyst.

Para pesquisar:

- 1. Chamados na Mesa (Total de chamados na mesa)
- 2. Chamados com < 6 horas
- 3. Chamados de 6 a 40 horas
- 4. Chamados com > 40 horas
- Clicar em Pesquisar > Monitor de evento > Pesquisa de evento > Consulta:

âšsyst			۹ -		Chat	0	_	• Ajuda ?
Bern-vindo ao assyst								
Lista de Trabalho	Pesquisa de	evento		𝔅・Ⅲ・೧・※・ δ·	Minha equipe: Qualidade S	STI -	Área de info	0
Menu Inicio Inicio Inicio Inicio Inicio Inicione Inicio Inicianie Problema Solicitação de Serviços Configuração Inicianies Propulsad de vento Oli Timo (danta)	REFERENCIA	DATA/HORA DE REGISTRO	INATIVO? HEJOLUÇAD AL	E ALEITA RODAL DO MODUTO	ПЪМ САЛЕКОНА	CONFIRMAÇÃO DI		
C1 1* Nord (resolution) C2 1* Nord (secolution) O 24 PLG5-Logistica O - A PLG5-Logistica O - Baladadia 5:17 O - Baladadia 5:17 O - Baladadia 5:17 O - Baladadia 5:17 O - Baladadia O - Artibudge O - A PLG5-Logistica O - Logistica O	Nenhum ev	ento selecionado.		*				

Em PRINCIPAL - Status (Marcar aberto) e em Tipo de evento (Marcar Incidentes, Requisições/Mudanças e Requisições de Serviço) :

âšsyst	Q -	Chat 🕠	- Ajuda 🕐
Bern-vindo ao assyst			
Lista de Trabalho	Pesquisa de evento		
Menu	Principal * Texto	Campos Adicionais Parāmetros de tempo de execução Referência	Status
Início Incidente Problema	Pesquisar texto	Referência de Evento	Aberto Resolvido
 Mudança Solicitação de Serviços 	Pesquisar todos os campos de texto	Referência do Pacote	Fechado
 Conhecimento Configuração Pesquisar 	Pesquisar descrição de evento Pesquisar descrição de ação	Referência do Pedido	
Monitor de evento Pesquisa de evento Ol 1º Nivel (aberto) O2 1º Nivel (resolvido)	Data de registro Gama Número de dias 0	Tipo de evento	Somente incidentes principais
03 2º Nivel (aberto) 04 PJES-Logistica 05 - Oralidade STI	De Para	Problemas	Tarefas
06 GATI 07 - Relatório conhecimento	Stand-Alone/Pacote	Requisições / Mudanças	Tarefas de Decisão
 08- GATI - Atribuição 09 APROVAÇÃO LENA/TELI 10 - LenaTec 	Pacotes Componentes	Requisições de Serviço Origem de evento	Tarefas de autorização
 11 - Assyst WEB Eventos abertos de usuário: Eventos abertos de usuário: 	OSC	Origem de evento	
S Explorador			

Em ATRIBUIÇÃO – Departamento de serviço atribuído: Selecionar equipe conforme planilha e clicar na lupa (pesquisar) ou no disquete (para criar nome no menu):

âšsyst		Q •	Chat 🌔	• Ajuda 🕜
Bern-vindo ao assyst				
Lista de Trabalho	Pesquisa de evento			G 🖬 🖻 🗇 G 🖻 🖉 👂
Menu	Principal * Estado Atribuição Classificação	o Item Organização Ação Datas	Campos Adicionais Parâmetros de tempo de execução	
Inicio *	Departamento de Serviço atribuído	Usuário Atribuído	Fornecedor	Formecedor atribuído
 Mudança Solicitação de Serviços Conhecimento 	Somente Departamento de Serviço atribuído	Incluir revisão do Usuário	Referência de fornecedor	Corresponder exatamente à referência do fornecedor
Configuração Pesquisar	Departamento de Serviço remonstivel	Lituária Bazonetával	Processo Processo	Estágio atual
Pesquisa de evento 01 1º Nivel (aberto)	Departamento de Serviço Técnico	Usuário Técnico		
 02 1º Nivel (resolvido) 03 2º Nivel (aberto) 04 PUES-Logistica 	Departamento de Serviço resnonsível B	Lisuário Responsável R		
 05 - Qualidade STI 06 GATI 07 - Relatório conhecimento 				
OB- GATI - Atribuição O9 APROVAÇÃO LENA/TELI 10 - LENA/TELI				
 11 - Assyst WEB Eventos abertos de usuário: 				
Explorador				

Para acompanhamento das horas, clicar no ícone de Colunas Selecionar Perfil de Coluna na Lista > Novo:

								Chat	DIEGO CA	RVALHO COITINHO •	Ajuda 🕐
Bern vindo ao assyst											
Lista de Trabalho	Pesquisa de	evento		\$	®•Ⅲ•(2 • % • 6	Minha equipe:	Qualidade	STI •	Área de info	0
Menu R	REFERENCIA	DATA/HORA DE REGISTRO	INATIVO? R	ESOLUÇÃO ATE A	ALERTA N	Vento.	ITEM	CATEGORIA	CONFIRMAÇÃO DI		
Inicia - Iniciaente - Problema - Mudança - Solicitação de Serviços - Conhecimento - Configuração - Pesquitas de vento - Pesquitas de vento - 1 11 Nivel (aberto) - 0 11 Nivel (aberto) -											
0.0 2* Nevil (aberto) 0.4 /ES (agento) 0.6 /ES (agento) 10.6 /ES (agento) 1	Nenhum ev	ento selecionado.									

Selecionar colunas: ' Tempo decorrido' e Aplicar.

assyst		<u>९</u> -	Chat	0	- Ajuda 🕐
Bem-vindo ao assyst					
Lista de Trabalho	Evento, Perfil de coluna			6	8 11 6 8 6 0
Menu	Principal		Classificar por		
Incide Incidente Inc	Columna disponente Antica di Arria Antica di Arria Antica di Interno Antica di Arria Antica di Interno Compo Cu-1 na al Compo Cu-1 na al Compo Cu-1 na al Compo Cu-1 na Cumpo Cumpo	Address de Obaño 1 de Obaño 1 de Obaño 2 de	Tempo decorido ® Cescorte Telepos adecicadas Tempo decorido 8 8 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	, , , , , ,	
Explorador					

OBS: O tempo decorrido é informado em minutos.

OBS: para deixar salva a busca por tempo decorrido, Clicar no disquete:

• No campo "código" e "nome" colocar (Tempo), para uma busca fácil.

âšsyst®			۹.		C	at 🚺	+ Ajuda	?
Bem-vindo ao assyst								
Lista de Trabalho	Evento, Perfil de coluna						6 ≝ 8 0 6 8 0	0
Menu	Principal				Classificar por			
Inicio * Incidente Problema Mudança Solicitação de Serviços		Colunas disponíveis ANS de DPS		*	Tempo decorrido Crescente Decrescente Colunas selecionadas Tempo decorrido		•	
socialization of services configuration of services configuration c		ANSI de tem A ANSI de tem B ANSI de formeder ANSI de formeder Ansi de formeder Campo Car-1 na alad de Ur Campo Car-1 na guida de Ur	Propriedades Código (Proprietário Proprietário statirio 2 statirio 2 statirio 2		Nome Cont	Arr a		
Eventos abertos de usuário: Explorador								

Para pesquisar chamados com atuação:

Em PRINCIPAL - Status (Marcar aberto, resolvido e fechado) e em Tipo de evento (Marcar Incidentes, Requisições/Mudanças e Requisições de Serviço) :

assyst	9.	Chat 🚺	- Ajuda ?
Bem-vindo ao assyst			
Lista de Trabalho	Pesquisa de evento		6 🖬 🖻 6 8 0 9
Menu	Principal ¹ Estado Atribuição Classificação Item Organização Ação Datas Ca Texto	empos Adicionais Parâmetros de tempo de execu Referência	ção
Inicio • Incidente	Pesquisar texto	Referência de Evento	Aberto Resolvido
 Problema Mudança Solicitação de Serviços 	Pesquisar todos os campos de texto	Referência do Pacote	V Fechado
 Conhecimento Configuração Pesquisar 	Pesquisar descrição de evento Pesquisar descrição de ação	Referência do Pedido	
Monitor de evento Pesquisa de evento	Data de registro	Tipo de evento	
01 1º Nivel (aberto) 02 1º Nivel (resolvido)	Gama Numero de das	✓ Incidentes	Somente incidentes principais
 03 2º Nivel (aberto) 04 PJES-Logistica 05 - Qualidade STI 	De Para	Problemas	Tarefas
05 GATI 07. Seletific contesimente	Stand-Alone/Pacote	Requisições / Mudanças	Tarefas de Decisão
OB- GATI - Atribuição O9 APROVAÇÃO LENA/TELI	Stand Alone	 Requisições de Serviço 	Tarefas de autorização
 10 - LenaTec 11 - Assyst WEB 	Pacotes Componentes	Origem de evento Origem de evento	
 Eventos abertos de usuário: Eventos abertos de usuário: 	GSC		•
Explorador			

Em AÇÃO – Departamento de serviço de ação: Selecionar equipe conforme planilha e em Data de acionamento selecionar a semana de pesquisa (Informar a data da semana anterior).

		as campos Adicionais Parametros de tempo d	e execução
tórico de ações		Açao futura	
po de dydo		Usar somente ações futuras não	confirmadas
ata de acionamento (de)	Data de acionamento (até)	Total de tempo/custo do serviço	
v	-	 Tempo mínimo de serviço 	Custo mínimo de serviço
		0	0
Usar última ação			
Jário			
epartamento de Serviço de ação	Usuário de acionamento		
	Alexandre and a statistic afeterda		

Data de vigência	20/02/2020
Norma de procedimentos Revisada em	
Revisão N°	
Autor	Diego Coitinho