



# Registro e Acompanhamento de Incidentes

[www.minhaprocergs.rs.gov.br](http://www.minhaprocergs.rs.gov.br)

# ÍNDICE

---

CRIAR UM INCIDENTE .....	3
ANEXAR UM DOCUMENTO AO INCIDENTE .....	6
LOCALIZAR PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO .....	8
LISTA DE INCIDENTES .....	9
FILTRO .....	10
DETALHES DO INCIDENTE .....	11
EDITAR UM INCIDENTE .....	12
ADICIONAR UM COMENTÁRIO AO INCIDENTE .....	13

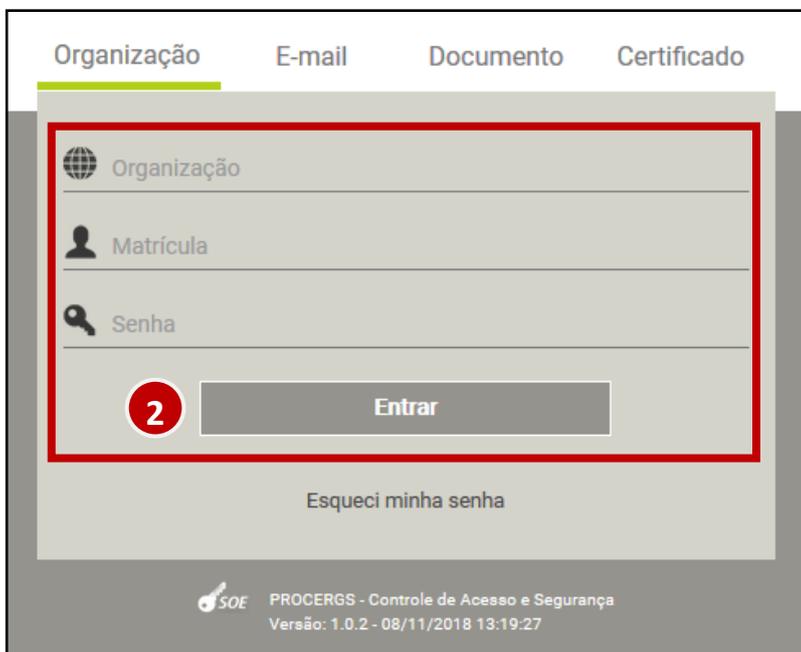
# CRIAR UM INCIDENTE

Em seu navegador de internet (browser), acesse <http://www.minhaprocergs.rs.gov.br>:

1. Clique no botão **Entrar**:



2. Informe seus dados de acesso (SOEWEB) e clique no botão **Entrar**:



3. Clique na opção **Atendimento**:

The screenshot shows the 'Minha PROCERGS' dashboard. At the top right, the user is identified as 'Antônio Carlos PROCERGS' with a 'Sair' button. A dropdown menu shows 'Cliente PROCERGS'. The dashboard is organized into a grid of blue buttons with icons and text. The 'Atendimento' button, which says 'Registre e acompanhe incidentes', is highlighted with a red border and a red circle containing the number '3'. Other buttons include 'Contratos', 'Financeiro', 'HSP', 'Documentos', 'Demandas de sistemas e sites', 'Solicitações', 'Túnel', 'Sites e Sistemas', 'Redes', 'Processos Administrativos', and 'Fale com a PROCERGS'.

4. Clique na opção **Criar Incidente**:

The screenshot shows the 'Minha PROCERGS' 'Atendimento' page. The user is 'Antonio Carlos' and the client is 'Cliente'. The page is divided into three main sections. The first section, 'Atendimento ao cliente', has a blue header and a white body with a 'Criar incidente' button and the text 'Informações de contato PROCERGS'. A red arrow points to this button, and a red circle with the number '4' is next to it. The second section, 'Localizar protocolos de atendimento', has a blue header and a white body with the text 'Há 0 incidentes abertos por mim' and 'Há 4 incidentes abertos do meu departamento'. It includes a search field for 'Nº do incidente' and an 'Ir' button. The third section, 'Avisos', has a blue header and a white body with a message: '18/06/2018 09:39:18 - ASI - Relatórios enviados pelos Correios necessitam OK para serem emitidos. Todos os relatórios do Sistema ASI que são enviados pelos Correios necessitam obrigatoriamente de Ok do setor para serem impressos.' A yellow arrow points to this section.



Nesta tela você também visualiza a área de **Avisos**, que apresentarão informações importantes sobre os sistemas que você utiliza. Fique atento!

5. Confira os campos **Telefone** e **Endereço de email**, ajustando-os se necessário.
6. Selecione a **Categoria** do incidente. Dependendo da opção selecionada, poderão surgir novos campos para seleção ou preenchimento.
7. Preencha a **Descrição** do incidente.
8. Após o preenchimento utilize um dos botões para realizar as seguintes ações:
  - **Salvar:** Ao clicar neste botão, o incidente será enviado para a Central de Serviços da PROCERGS;
  - **Cancelar:** Clique neste botão, caso você desista de enviar o incidente;
  - **Anexar documento:** Por aqui, você pode anexar um documento para auxiliar na resolução do seu incidente.

The screenshot displays the 'Minha Atendimento PROCERGS' interface. At the top, the user is identified as 'Antonio Carlos Sair' with a 'Cliente' dropdown menu. The incident title is 'Criar incidente 1255642'. A red box highlights the 'Salvar', 'Cancelar', and 'Anexar documento' buttons, with a red circle '8' next to it. Below this, the 'Detalhes' section contains fields for 'Usuário final' (Antonio Carlos), 'Telefone' ((51)9999-9999), and 'Endereço de email' (antonio.carlos@aaaaaa.com.br), with a red box and circle '5' around the phone and email fields. The 'Categoria' dropdown is set to '<vazio>' and is highlighted with a red circle '6'. The 'Detalhes do incidente' section features a red circle '7' next to the 'Descrição (obrigatório)' label, a 'Verificação ortográfica' button, and a text area containing placeholder text. An observation at the bottom states: 'Observação: Descreva com detalhes a mensagem de erro, sistema, site, equipamento e o contato, caso não seja a mesma pessoa que abriu o incidente. Este incidente será enviado para a Central de Serviços da PROCERGS. Em caso de dúvidas, ligue para fone 0800 648 4848.'

# ANEXAR UM DOCUMENTO AO INCIDENTE

Você pode anexar um documento durante a criação do incidente para auxiliar na resolução do seu incidente.

1. Clique no botão **Anexar documento**:

Minha PROCERGS Atendimento

Antonio Carlos Sair Cliente

Criar incidente 1255642

Salvar Cancelar Anexar documento

1

Detalhes

Usuário final	Telefone	Endereço de email
Antonio Carlos	(51)9999-9999	antonio.carlos@aaaaaa.com.br

Categoria

<vazio>

2. Clique em **Localizar arquivo** na janela que abrirá.

3. Agora, clique no botão **Browser** (ou **Localizar**, dependendo do seu navegador), e encontre em seu computador o arquivo que deseja enviar.

4. Clique no botão **OK** após encontrar o arquivo.

Minha PROCERGS Atendimento

Criar anexo

Salvar Cancelar Redefinir

Clique no botão Localizar arquivo para procurar pelo arquivo que deseja anexar.

2 Localizar arquivo

OU

Especifique um endereço de página da web e clique no botão Salvar.

Página da web

Minha PROCERGS Atendimento

Upload de arquivo

3 Browse... mensagem\_do\_sistema.jpg

4 OK Cancelar

5. Clique no botão **Salvar e fechar** para completar o envio do documento. Você voltará para a tela do incidente, onde poderá salvá-lo.

*Minha* \_\_\_\_\_ **Atendimento**  
**PROCERGS**

Salvar e fechar

---

**Status**

Upload bem-sucedido. O anexo será mostrado após o salvamento.

# LOCALIZAR PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

É possível consultar um incidente após a sua criação, acompanhando o seu *status*, histórico com as atividades realizadas, entre outras informações.

Na tela inicial do **Atendimento** você poderá:

1. Visualizar quantos incidentes criados por você estão abertos. Ao clicar sobre o link, você pode acessar a lista destes incidentes.
2. Visualizar quantos incidentes estão abertos no seu departamento. Você também pode clicar neste link para acessar a lista destes incidentes.
3. Caso possua o número do incidente, digite-o no campo **Nº do incidente** e clique no botão **Ir**.

The screenshot shows the 'Minha PROCERGS Atendimento' interface. At the top, the user is identified as 'Antonio Carlos Sair' with a 'Cliente' dropdown menu. Below this, there are three main sections:

- Atendimento ao cliente:** Contains a link for 'Criar incidente' and 'Informações de contato PROCERGS'.
- Localizar protocolos de atendimento:** This section is highlighted with a blue header. It contains two links: 'Há 0 incidentes abertos por mim' (pointed to by callout 1) and 'Há 4 incidentes abertos do meu departamento' (pointed to by callout 2). Below these links is a search form with a text input labeled 'Nº do incidente', a blue 'Ir' button (pointed to by callout 3), and a red box around the entire form.
- Avisos:** Contains a notification dated '18/06/2018 09:39:18' regarding ASI reports sent by Correios.

## LISTA DE INCIDENTES

Ao clicar em um dos links de incidentes, você visualizará a **Lista de incidentes**. Nesta lista você pode:

1. Clicar sobre o número do incidente para visualizar todos os seus detalhes.
2. Clicar no botão (+) ou (-) ao lado do número do incidente para visualizar ou ocultar rapidamente algumas informações adicionais.
3. Utilizar um dos botões para realizar as seguintes ações:
  - **Pesquisar:** Clique neste botão após alterar um filtro para refazer a pesquisa;
  - **Mostrar filtro:** Ao clicar neste botão, serão abertas as opções de filtros para a pesquisa;
  - **Limpar filtro:** Limpa todos os filtros;
  - **Exportar:** Exporta a lista de incidentes para um arquivo no formato Excel.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Antonio Carlos Sair [Sair](#) Cliente

### Lista de incidentes

3 [Pesquisar](#) [Mostrar filtro](#) [Limpar filtro](#) [Exportar](#)

Expandir tudo 1-4 de 4

	Nº do incidente	Serviço afetado	Resumo	Data de abertura	Data de fechamento	Status
<a href="#">+</a> 1	1255611	CPN	Não é possível remover área em PHP5.4	06/12/2018 15:55:23		Em atendimento
<a href="#">+</a>	1238243	DOE	Funcionalidade da pesquisa no sistema DOE (pesquisa por frase exata!	31/10/2018 09:40:19		Aberto
<a href="#">+</a> 2	1238243	DOE	informações com relação a emissão das notas fiscais de publicação no Diário Oficial do Estado.	24/05/2018 13:38:42		Em atendimento
<a href="#">-</a>	1124218	aps01.rprmp.pae	Appliance anti-DDoS com lentidão e acesso a gerência com problemas.	21/05/2018 11:07:49		Em atendimento

Usuário afetado: ATE-PROCERGS Departamento: PROCERGS-DTEC-DCS-SSA  
Descrição: Estamos enfrentando um problema com nosso Arbor Pr

Expandir tudo 1-4 de 4

[← Voltar](#) [↑ Voltar para topo](#)

# FILTRO

Você pode utilizar os filtros para realizar uma pesquisa de incidentes de acordo com suas necessidades.

1. Após clicar no botão **Mostrar filtro**, você visualizará diversos campos para personalizar sua pesquisa. Podem-se utilizar quantos campos forem necessários para atingir o resultado desejado.
2. Após selecionar, ou preencher os campos de filtro desejados, clique no botão **Pesquisar** para atualizar a Lista de incidentes.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Antonio Carlos Sair Cliente

## Lista de incidentes

**1** **Pesquisar** Ocultar filtro Limpar filtro Exportar

**2**

**1**

**Filtros adicionais**

Nº do incidente

Filtros adicionais <vazio>

Usuário final

Departamento do usuário final

Email do usuário final

Data da abertura inicial  Data da abertura final

Data da fechamento inicial  Data da fechamento final

**Categoria** <vazio>

**Status** <vazio>

Descrição

[Mais...](#)

Expandir tudo 1-4 de 4

	Nº do incidente	Serviço afetado	Resumo	Data de abertura	Data de fechamento	Status
+	1255611	CPN	Não é possível remover área em PHP5.4	06/12/2018 15:55:23		Em atendimento
+	1238243	CPN DOE	Funcionalidade da pesquisa no sistema DOE (pesquisa por frase exata)	31/10/2018 09:40:19		Aberto
+	1126433	DOE	informações com relação a emissão das notas fiscais de publicação no Diário Oficial do Estado.	24/05/2018 13:38:42		Em atendimento
+	1124218	aps01.rprmp.pae	Appliance anti-DDoS com lentidão e acesso a gerência com problemas.	21/05/2018 11:07:49		Em atendimento

# DETALHES DO INCIDENTE

Ao clicar sobre o número do incidente, você visualizará os **Detalhes do incidente**. Você pode consultar as seguintes informações:

- 1. Detalhes:** informações do incidente, com destaque para o campo Status, que indica sua situação.
- 2. Detalhes do incidente:** descrição que foi fornecida no momento da criação do incidente.
- 3. Propriedades:** campos que foram preenchidos ou selecionados na criação do incidente.
- 4. Histórico:** andamentos, alterações e comentários do incidente.
- 5. Anexos:** documentos que foram incluídos na criação ou durante o andamento do incidente.



Antonio Carlos Sair [↔](#)

Detalhes do incidente: 1255611 [Editar incidente](#) [Adicionar comentário](#) [Anexar documento](#)

### ↑ Detalhes **1**

Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
Ruschel	PROCERGS	PROCERGS-DTEC-DCS-SSA	(51)3333-3333
Categoria	Status	Data/hora da abertura	Data/hora de fechamento
Sistema	Em atendimento	06/12/2018 15:55:23	

### ↑ Detalhes do incidente **2**

**Descrição**

Não é possível remover área em PHP5.4, através do PAINEL; por gentileza remover manualmente: intrasme.pro.intra.rs.gov.br.

### Propriedades **3**

Nome	Valor
Existe algum problema de acesso ao sistema?	2.Não
Existe alguma mensagem de erro exibida?	2.Não
Endereço URL ou forma de acesso utilizada:	
Mensagem de erro exibida:	

### Histórico **4**

Em	Atividade	Descrição
06/12/2018 17:35:00	Atualizar status	CAMPO='Status' ANTIGO='Aberto' NOVO='Em atendimento'
06/12/2018 15:55:23	Aberto	Criar ticket

### Anexos **5**

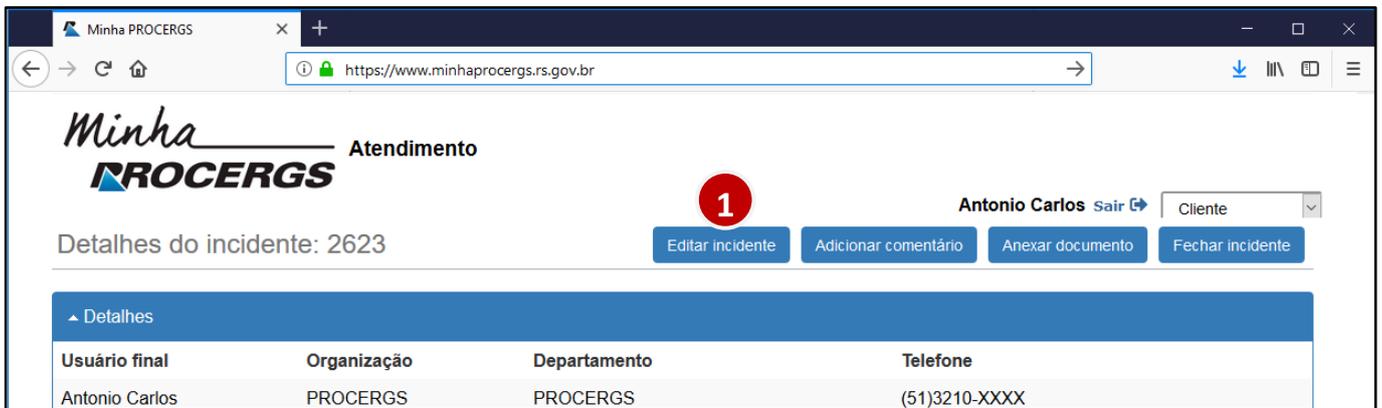
Anexado em	Documento	Descrição
10/12/2018 08:47:48	<a href="#">arquivo_anexo.txt</a>	

[← Voltar](#) [↑ Voltar para topo](#)

# EDITAR UM INCIDENTE

Para editar um incidente, localize-o e clique sobre o seu número para visualizar seus detalhes.

## 1. Clique no botão **Editar incidente**.



Minha PROCERGS Atendimento

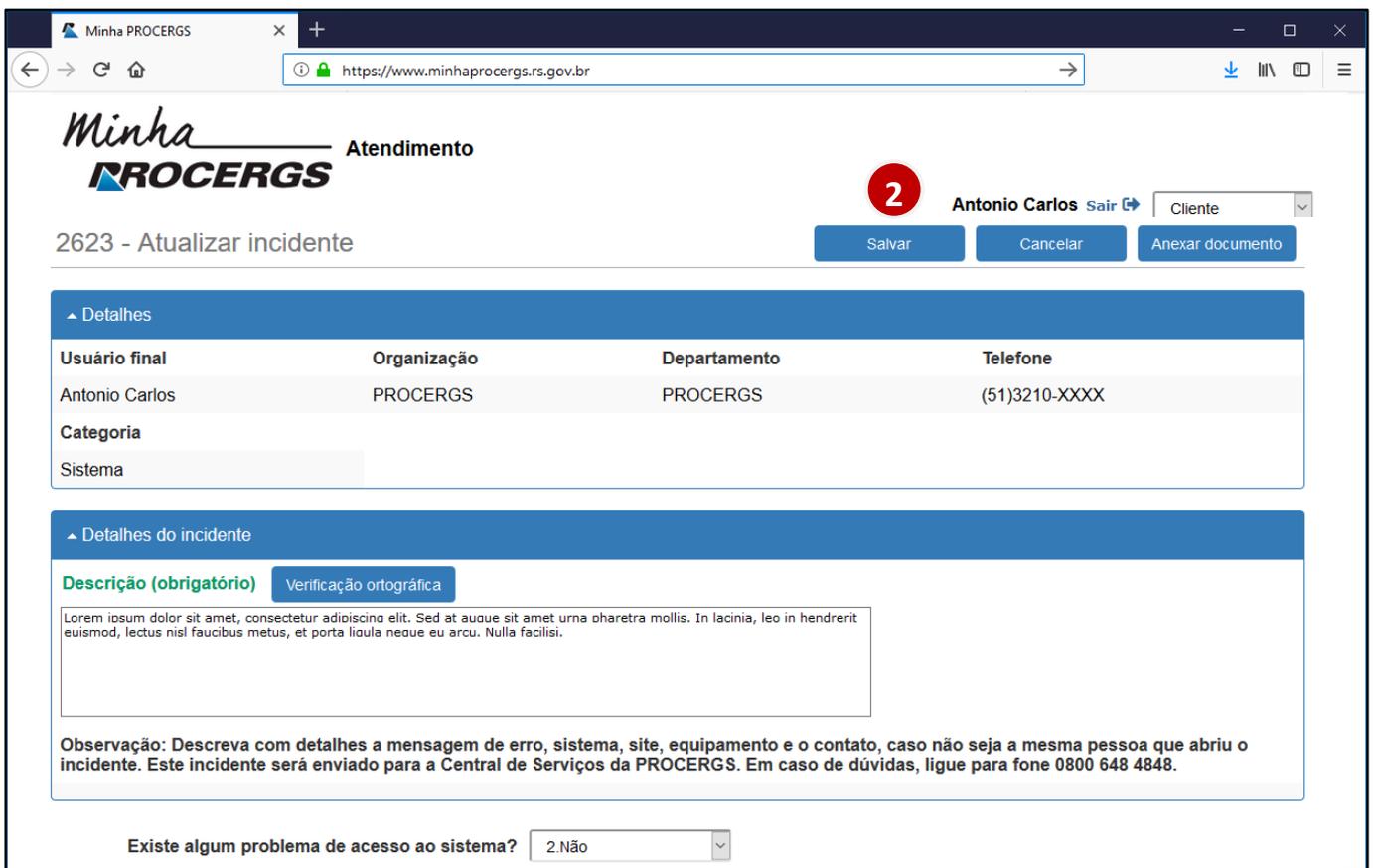
Detalhes do incidente: 2623

Antonio Carlos Sair

**1** Editar incidente Adicionar comentário Anexar documento Fechar incidente

↑ Detalhes			
Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
Antonio Carlos	PROCERGS	PROCERGS	(51)3210-XXXX

## 2. Altere os campos desejados, que estejam disponíveis para edição, e clique no botão **Salvar**.



Minha PROCERGS Atendimento

2623 - Atualizar incidente

Antonio Carlos Sair

Salvar Cancelar Anexar documento

↑ Detalhes			
Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
Antonio Carlos	PROCERGS	PROCERGS	(51)3210-XXXX

**Categoria**

Sistema

**↑ Detalhes do incidente**

**Descrição (obrigatório)** Verificação ortográfica

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed at auae sit amet urna pharetra mollis. In lacinia, leo in hendrerit euismod, lectus nisi faucibus metus, et porta ligula neque eu arcu. Nulla facilisi.

**Observação:** Descreva com detalhes a mensagem de erro, sistema, site, equipamento e o contato, caso não seja a mesma pessoa que abriu o incidente. Este incidente será enviado para a Central de Serviços da PROCERGS. Em caso de dúvidas, ligue para fone 0800 648 4848.

Existe algum problema de acesso ao sistema?

# ADICIONAR UM COMENTÁRIO AO INCIDENTE

Você pode, enquanto o incidente estiver aberto, adicionar um ou mais comentários, que aparecerão no **Histórico** do incidente.

1. Na tela de **Detalhes do incidente**, clique no botão **Adicionar comentário**.



2. Preencha o campo **Descrição do usuário** com as informações desejadas.
3. Clique no botão **Salvar** para confirmar a inclusão do comentário.

