

# Portal do Solicitante



## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO .....   | 4  |
| 2. ABRANGÊNCIA.....   | 4  |
| 3. DEFINIÇÕES.....  | 4  |
| 4. ACESSANDO A PLATAFORMA .....                               | 5  |
| 5. APÓS O LOGIN .....   | 6  |
| 5.1. PORTAL DO USUÁRIO FINAL .....                            | 6  |
| 6. REGISTRO DO CHAMADO .....                                  | 13 |
| 6.1. CONSULTA E ATUALIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES REGISTRADAS..... | 17 |
| 7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES .....                              | 22 |

## 1. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo orientar os usuários na utilização das funcionalidades da ferramenta de ITILSM da Fiocruz (SysAid), facilitando e esclarecendo dúvidas relacionadas a abertura e atualizações de chamados.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este documento aplica-se a todos os usuários finais que fazem o uso da ferramenta de ITILSM (SysAid) da Fiocruz.

## 3. DEFINIÇÕES

Termos e vocabulário comuns podem ter significados diferentes para diferentes organizações ou indivíduos. É essencial, no início de uma implementação de um processo, concordar com o uso comum de termos, pois não se pode divergir das melhores práticas, a menos que seja necessário. Isso traz unidade nas áreas de comunicação para ajudar a melhorar não apenas o diálogo interno, mas também documentação, instruções, apresentações, relatórios e interação com outros órgãos externos.

Estes termos e as definições serão usados em toda a documentação do processo, comunicações, materiais de treinamento, ferramentas e relatórios.

**Função:** uma equipe ou grupo de pessoas em conjunto com as ferramentas que usam para realizar respectivos processos ou atividades, por exemplo, a Central de Serviços.

**Grupo:** pessoas que realizam atividades similares, embora possam trabalhar em diferentes departamentos da FIOCRUZ.

**Impacto:** uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos. O impacto está ligado à forma como os níveis de serviços serão afetados. Impacto e urgência são usados para atribuir prioridade.

**Incidente:** uma interrupção imprevista de um serviço de TI ou redução na qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente; por exemplo, falha de um disco rígido (Hard Disk -HD) de um conjunto “espelhado”.

**Gerenciamento de Incidentes:** processo responsável pela gestão do ciclo de vida de todos os Incidentes. Seu propósito é restaurar a operação normal do serviço de TI o mais rápido possível.

**Registro de incidente:** um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um único incidente.

**Prioridade:** uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. Prioridade é baseada em impacto e urgência e serve para identificar os tempos necessários para ações a serem tomadas. Por exemplo, o SLA pode indicar que os incidentes da prioridade 2 devem ser resolvidos dentro de 12 horas.

---

**Revisão:** 1.2

**Data:** 16/01/2023

**Elaborado por:**

Robson Soares Siqueira

**Aprovado por:**

Kleber Silva

---

*Este documento é oficial somente em meio eletrônico. Quando impresso, é uma cópia não controlada, não podendo ser utilizada para realização das atividades.*

Pag. 4/22

**Problema:** A causa de um ou mais incidentes sem solução conhecida.

**Papel:** um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas a uma pessoa ou equipe. Um papel é definido em um processo. Uma pessoa ou equipe pode ter múltiplos papéis.

**Central de Serviços:** o primeiro ponto de contato entre os técnicos de tecnologia da informação e os usuários.

**Usuário:** alguém que usa os serviços de TI no dia a dia, às vezes, informalmente referido como o cliente.

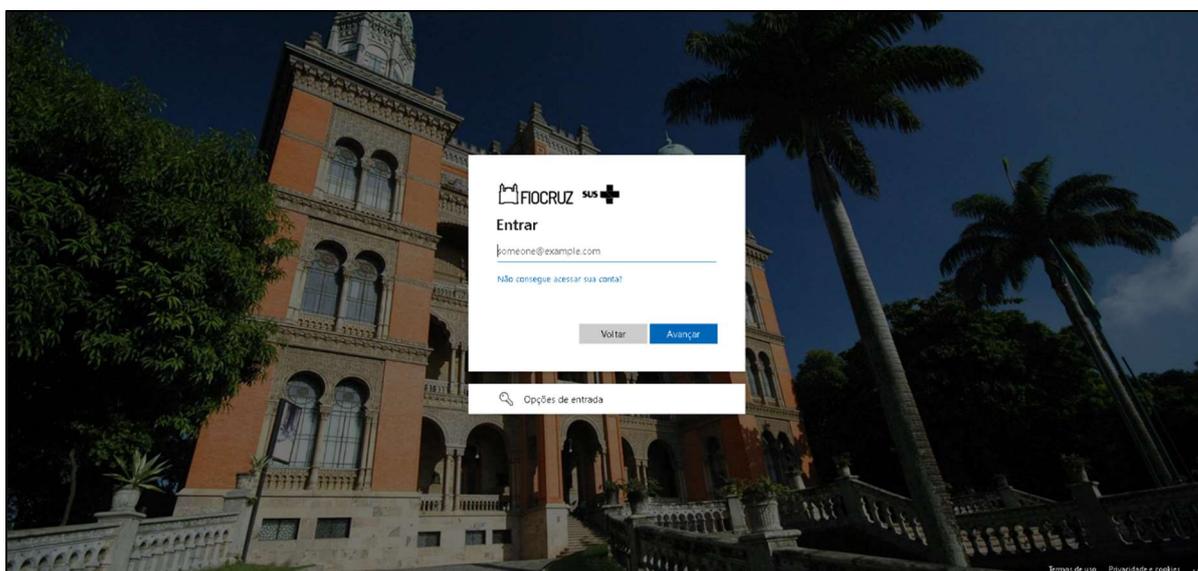
**ITSM - IT Service Management (Gestão de Serviços de TI);**

**Logout:** Finaliza o uso do sistema, removendo a senha do usuário;

**Cards :**Cartões que contêm conteúdo e ações diversas sobre um único assunto (ou tópico).

#### 4. ACESSANDO A PLATAFORMA

Para acessar a plataforma de ITSM, o usuário deverá primeiramente acessar o endereço eletrônico da ferramenta, <http://centraldeservicos.fiocruz.br> e inserir os dados de usuário e senha nos campos indicados, conforme demonstrado na figura abaixo.



## Bem vindo ao Portal de Atendimento da FIOCRUZ

Login do usuário

Senha

**Logar**

Lembrar de mim [Esqueceu a senha?](#)

Caso o sistema não reconheça as credenciais de acesso, a mensagem de “Informações incorretas de login. As palavras devem ser escritas na caixa correta. Certifique-se de que a tecla Caps Lock não esteja ligada.” será mostrada na tela.

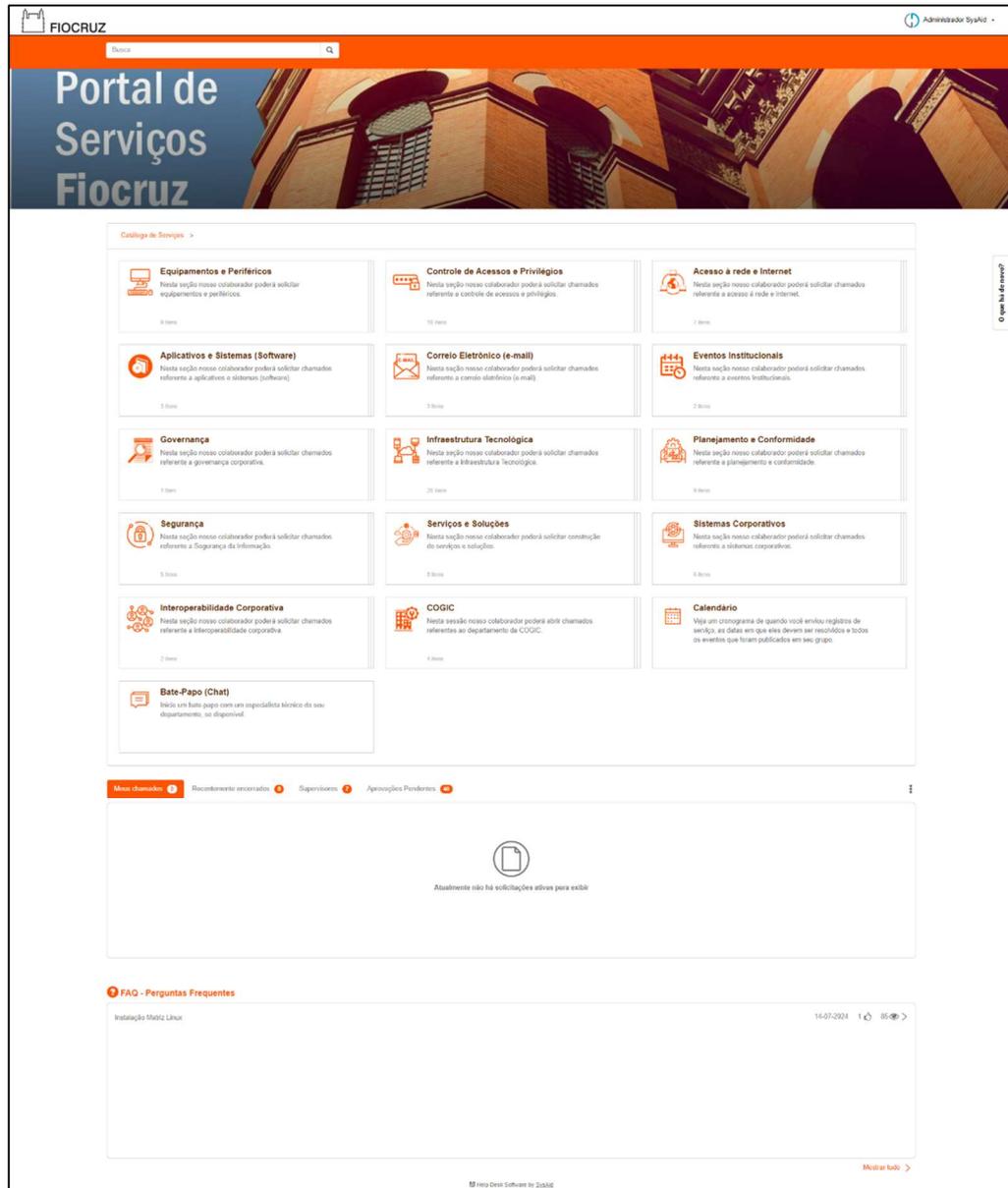
## 5. APÓS O LOGIN

Ao realizar o login, o usuário será redirecionado para o portal relativo as suas permissões de usuário.

A plataforma disponibiliza dois portais, sendo eles o Portal do Usuário Final disponível para todos os tipos de usuários (usuários requisitantes e administradores), e o Portal do Administrador disponível apenas para os usuários que fazem o atendimento dos chamados.

### 5.1. PORTAL DO USUÁRIO FINAL

No Portal do Usuário Final são disponibilizadas as funcionalidades para o registro de chamados, consulta ao chamados registrados e artigos disponibilizados na FAQ.



The screenshot displays the 'Portal de Serviços Fiocruz' interface. At the top, there is a search bar and a user profile for 'Administrador Siqueira'. The main content area is titled 'Catálogo de Serviços' and contains a grid of 18 service cards, each with an icon, title, and a brief description. The services include: Equipamentos e Periféricos (8 items), Controle de Acessos e Privilegios (16 items), Acesso a rede e Internet (7 items), Aplicativos e Sistemas (Software) (3 items), Correio Eletrônico (e-mail) (3 items), Eventos Institucionais (2 items), Governança (1 item), Infraestrutura Tecnológica (26 items), Planejamento e Conformidade (9 items), Segurança (5 items), Serviços e Soluções (8 items), Sistemas Corporativos (8 items), Interoperabilidade Corporativa (2 items), COGIC (4 items), and Calendário. Below the grid is a 'Meus chamados' section with filters for 'Recentemente encerrados', 'Supervisores', and 'Aprovações Pendentes'. A central message states 'Atualmente não há solicitações ativas para exibir'. At the bottom, there is a 'FAQ - Perguntas Frequentes' section with a search bar and a 'Mostrar tudo' link. The footer includes the text '© 2023 FIOCRUZ - Todos os direitos reservados'.

- Menu

No menu superior estão disponíveis as configurações do usuário e o campo de busca.



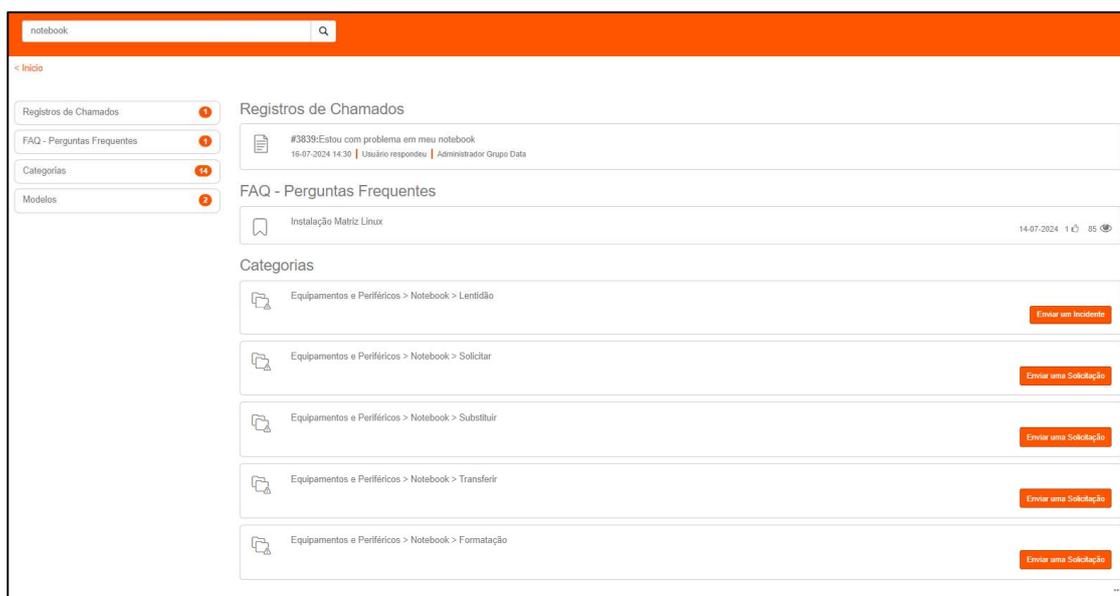
Clique no nome de usuário no canto direito para acessar as configurações do usuário, alterar o portal no caso de usuários administradores, ou realizar o *logout* da plataforma.



Ao utilizar o campo busca, a ferramenta irá compilar os chamados abertos pelo usuário, artigos da FAQ, categorias para a abertura de chamados e modelos relacionados ao termo buscado.



Clique nas opções que foram listadas para consultar os detalhes.



- Minhas configurações

Após selecionar a opção “Minhas configurações” no menu superior, será exibida a tela das configurações do usuário. Nesta tela será possível atualizar ou ajustar as informações principais do cadastro do usuário logado.



Utilize o botão “Cancelar” ou “Aplicar” no final do formulário para cancelar ou salvar as alterações.

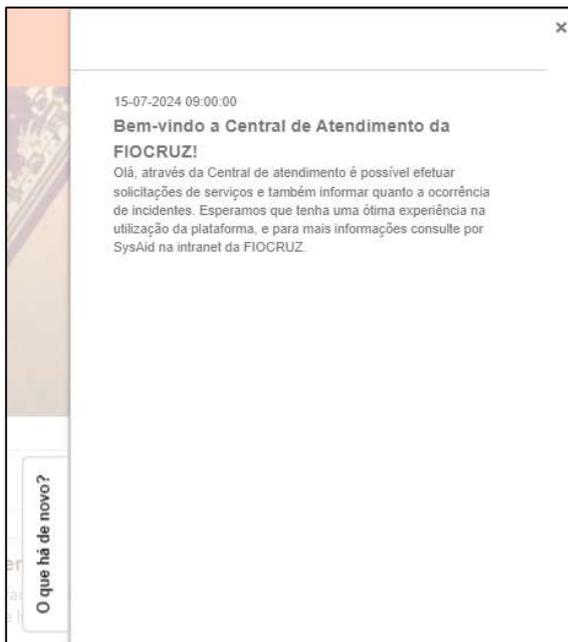


- O que há de novo? (Painel de notícias)

Ao acessar o Portal do Usuário Final, a aba “O que há de novo?” será acionada ao lado direito da tela.

Nesta aba será possível visualizar as notícias que foram adicionadas à ferramenta. Caso todas as notícias tenham sido visualizadas, a aba não será acionada.

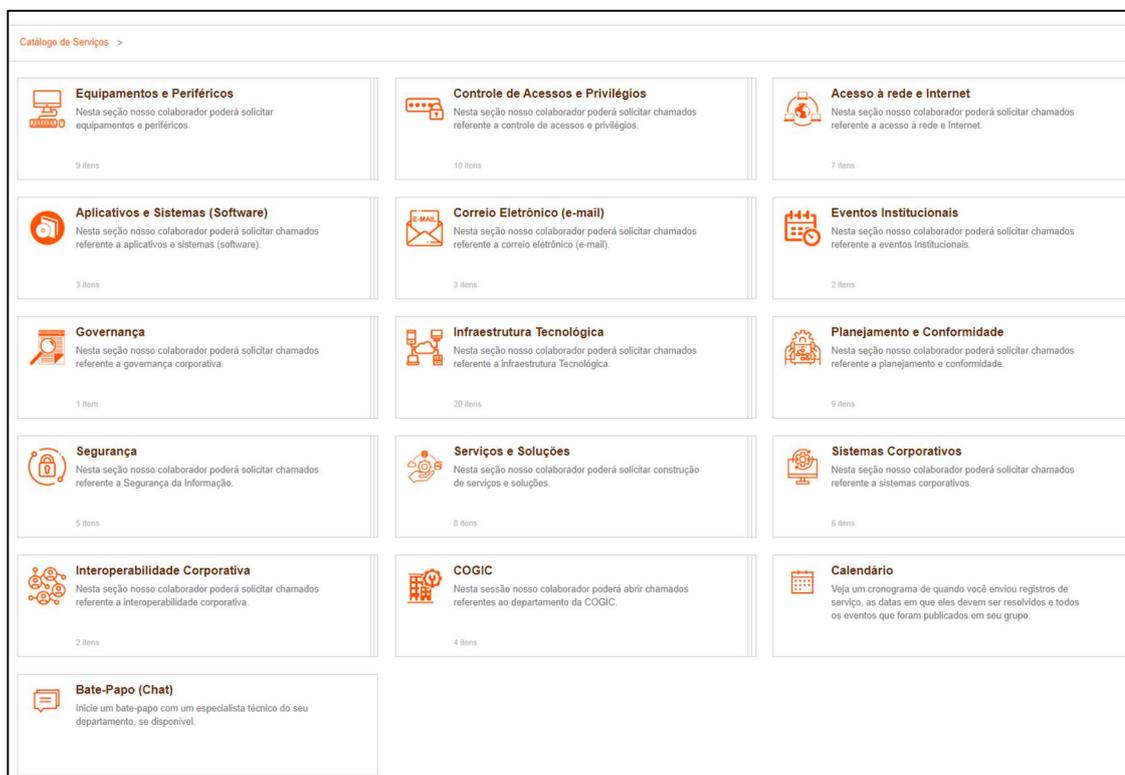
Após a leitura das informações, clique no “x” ou em “O que há de novo” para ocultar a aba.



- Catálogo de Serviços

O catálogo de serviços apresenta todas as categorias disponíveis para a abertura e registro dos chamados.

As categorias são disponibilizadas em *cards*. Para navegar entre as opções, basta selecionar os *cards* relacionados a sua necessidade até ser redirecionado ao formulário de abertura do chamado.



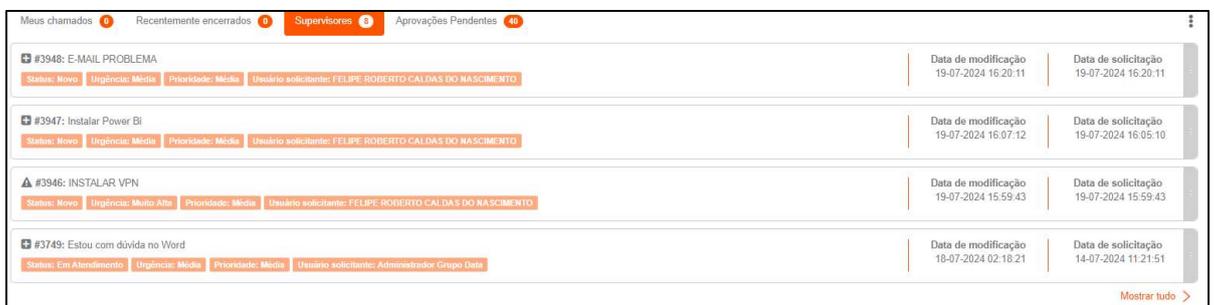
- Tabela de Chamados Registrados e Aprovações

A tabela de chamados registrados e aprovações está disponível abaixo do catálogo de serviços. Os chamados estarão segregados pelas abas “Meus Chamados”, “Recentemente Encerrados”, “Supervisor” “Aprovações Pendentes”.

A aba “Meus Chamados” e “Recentemente Encerrados” da tabela apresenta todos os chamados que foram registrados pelo usuário logado. Sendo meus chamados para aqueles que estão em andamento e os recentemente fechados para aqueles que já foram solucionados.

Na aba “Supervisor” os gestores podem consultar todos os chamados da sua equipe (departamento).

As aprovações pendentes e respondidas estarão disponíveis na aba “Aprovações Pendentes”.

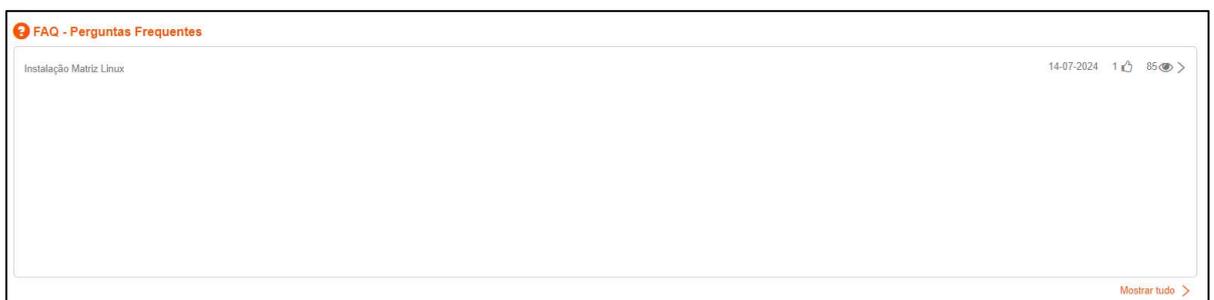


| Meus chamados                   | Recentemente encerrados | Supervisores      | Aprovações Pendentes                                     |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------|--|
| #3948: E-MAIL PROBLEMA          |                         |                   |  |
| Status: Novo                    | Urgência: Média         | Prioridade: Média | Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO |
|                                 |                         |                   | Data de modificação: 19-07-2024 16:20:11                 |
|                                 |                         |                   | Data de solicitação: 19-07-2024 16:20:11                 |
| #3947: Instalar Power BI        |                         |                   |  |
| Status: Novo                    | Urgência: Média         | Prioridade: Média | Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO |
|                                 |                         |                   | Data de modificação: 19-07-2024 16:07:12                 |
|                                 |                         |                   | Data de solicitação: 19-07-2024 16:05:10                 |
| #3946: INSTALAR VPN             |                         |                   |  |
| Status: Novo                    | Urgência: Muito Alta    | Prioridade: Média | Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO |
|                                 |                         |                   | Data de modificação: 19-07-2024 15:59:43                 |
|                                 |                         |                   | Data de solicitação: 19-07-2024 15:59:43                 |
| #3749: Estou com dúvida no Word |                         |                   |  |
| Status: Em Atendimento          | Urgência: Média         | Prioridade: Média | Usuário solicitante: Administrador Grupo Data            |
|                                 |                         |                   | Data de modificação: 18-07-2024 02:18:21                 |
|                                 |                         |                   | Data de solicitação: 14-07-2024 11:21:51                 |

- Perguntas Frequentes

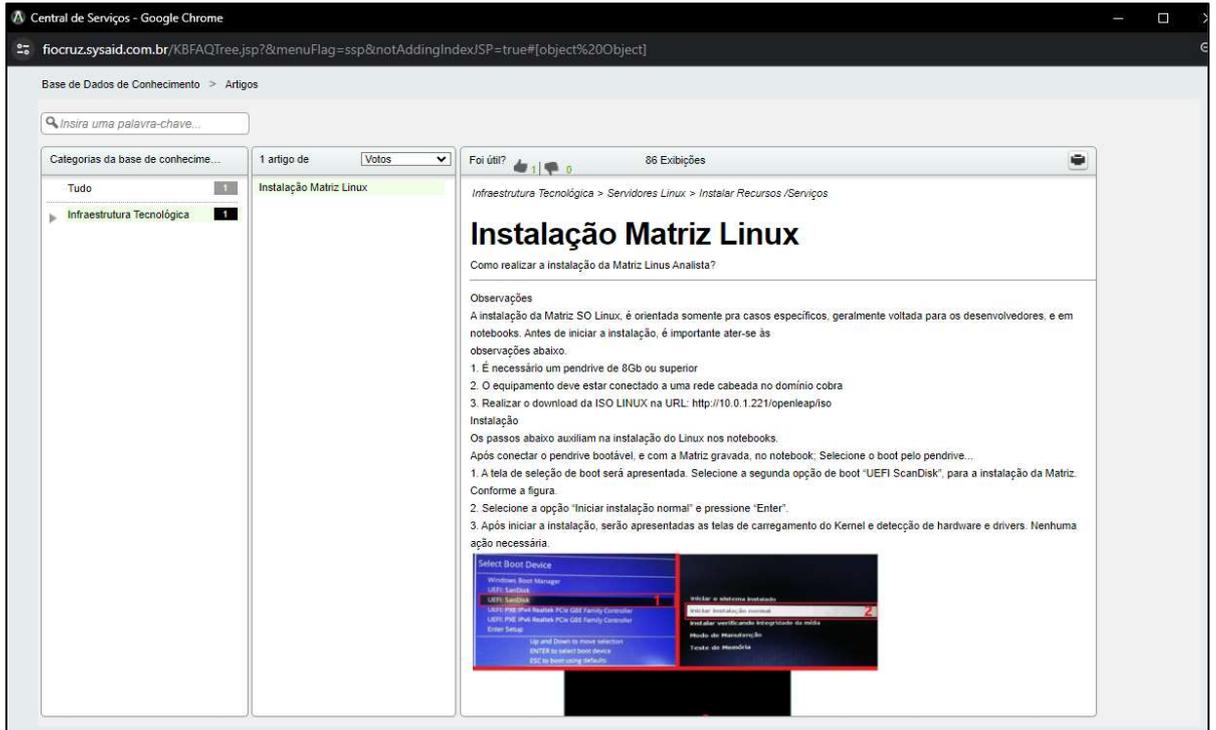
A Base de Conhecimento, FAQ ou perguntas frequentes está disponibilizada abaixo da tabela de chamados registrados. Nesta tabela estão contidos os artigos com as perguntas frequentes referentes as categorias disponíveis na ferramenta.

Clique no título do artigo para acessar todos os detalhes do artigo.

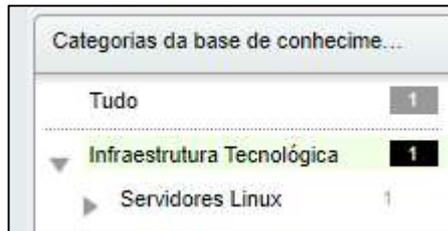


| FAQ - Perguntas Frequentes |
|----------------------------|
| Instalação Matriz Linux    |
| 14-07-2024 1 85 >          |

No Portal do Usuário Final estão os artigos mais acessados, clique em “Mostrar Tudo” no canto inferior direito para buscar e consultar todos os artigos disponíveis na FAQ.



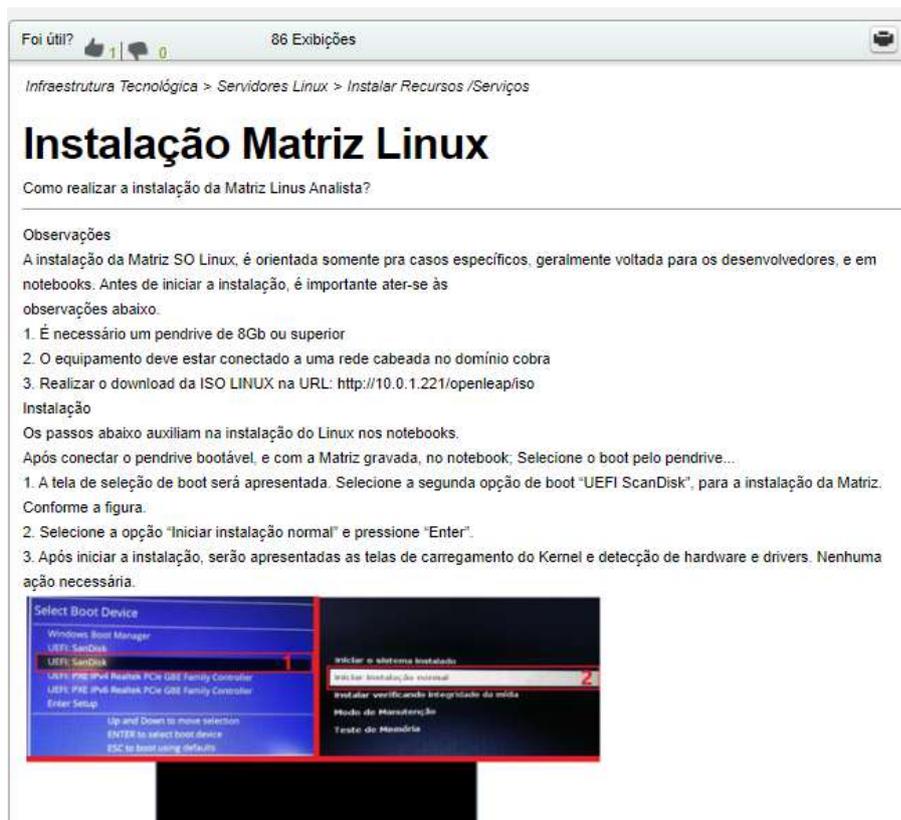
Navegue entre os artigos através das categorias que serão listadas na primeira coluna.



Os nomes dos artigos estarão listados na segunda coluna. É possível aplicar filtros para alterar a ordem de exibição dos artigos.



Clique no nome para visualizar o conteúdo na terceira coluna. É possível reagir ao artigo ou realizar a impressão nos ícones indicados.



## 6. REGISTRO DO CHAMADO

A abertura e o registro de chamados são disponibilizados para todos os tipos de usuários da ferramenta, sendo necessário acessar o Portal do Usuário Final para realizar o procedimento.

O catálogo de serviços disponibiliza todas as opções existentes para a abertura de chamados na ferramenta, segregando-as em categorias, subcategorias e categorias de terceiro, quarto ou quinto nível.

Para realizar a abertura de um chamado, basta clicar nos *cards* referentes ao serviço ou incidente que será reportado.

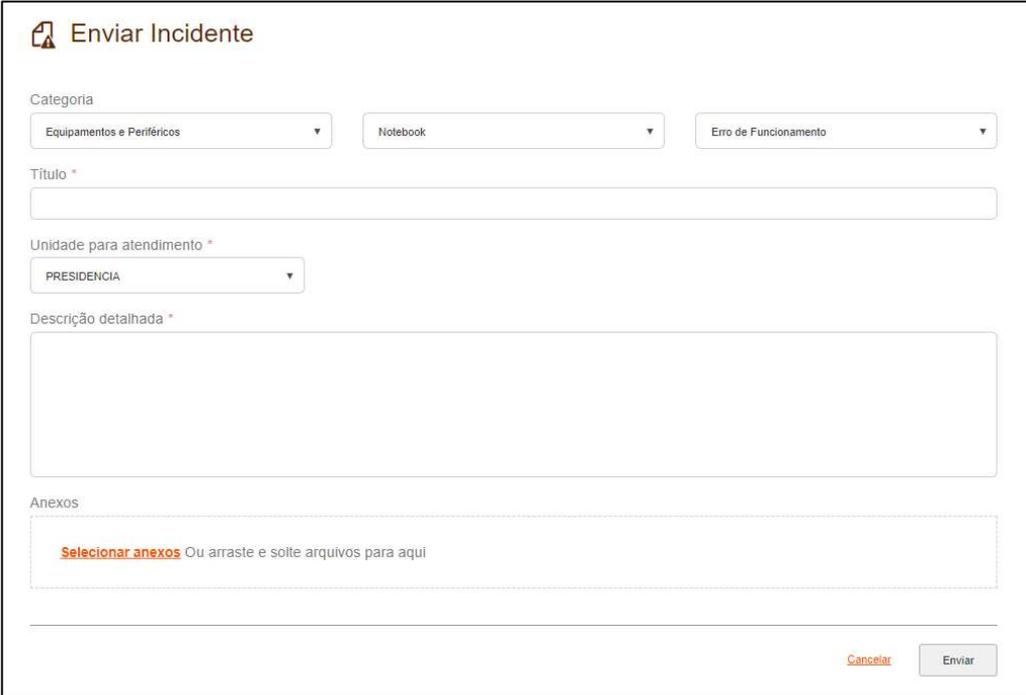
Ao clicar na categoria, as subcategorias serão disponibilizadas e assim por diante, até a disponibilização do formulário para o preenchimento.

Catálogo de Serviços >

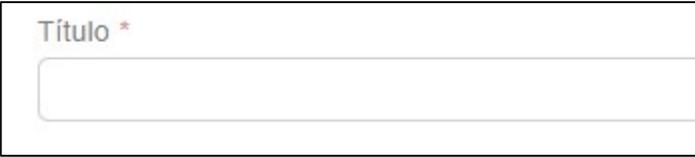
|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p><b>Equipamentos e Periféricos</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referentes a equipamentos e periféricos.</p> <p>9 itens</p>              |  <p><b>Controle de Acessos e Privilégios</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a controle de acessos e privilégios.</p> <p>10 itens</p> |  <p><b>Acesso à rede e Internet</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a acesso à rede e Internet.</p> <p>7 itens</p>                                     |
|  <p><b>Aplicativos e Sistemas (Software)</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a aplicativos e sistemas (software).</p> <p>3 itens</p> |  <p><b>Correio Eletrônico (e-mail)</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a correio eletrônico (e-mail).</p> <p>3 itens</p>              |  <p><b>Eventos Institucionais</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a eventos Institucionais.</p> <p>2 itens</p>   |
|  <p><b>Governança</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a governança corporativa.</p> <p>1 item</p>                                    |  <p><b>Infraestrutura Tecnológica</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a infraestrutura Tecnológica.</p> <p>20 itens</p>               |  <p><b>Planejamento e Conformidade</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a planejamento e conformidade.</p> <p>9 itens</p>                               |
|  <p><b>Segurança</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a Segurança da Informação.</p> <p>5 itens</p>                                   |  <p><b>Serviços e Soluções</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar construção de serviços e soluções.</p> <p>8 itens</p>                                     |  <p><b>Sistemas Corporativos</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a sistemas corporativos.</p> <p>6 itens</p>   |
|  <p><b>Interoperabilidade Corporativa</b><br/>Nesta seção nosso colaborador poderá solicitar chamados referente a interoperabilidade corporativa.</p> <p>2 itens</p>       |  <p><b>COGIC</b><br/>Nesta sessão nosso colaborador poderá abrir chamados referentes ao departamento da COGIC.</p> <p>4 itens</p>   |  <p><b>Calendário</b><br/>Veja um cronograma de quando você enviou registros de serviço, as datas em que eles devem ser resolvidos e todos os eventos que foram publicados em seu grupo.</p> |
|  <p><b>Bate-Papo (Chat)</b><br/>Inicie um bate-papo com um especialista técnico do seu departamento, se disponível.</p>  |  |   |

Ao ser redirecionado ao formulário a categoria do chamado já estará preenchida, sendo necessário o preenchimento dos demais campos obrigatórios para o envio das informações.

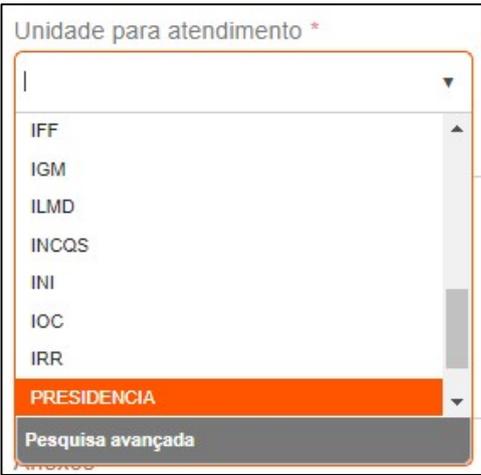
Os campos para preenchimento são disponibilizados de acordo com a categoria selecionada. Preencha atentamente todos os campos.



Descreva o título do chamado no campo “Título”. O título deverá ser relacionado ao chamado que será registrada.



O campo “Unidade para atendimento” será auto preenchido de acordo com o cadastro do usuário que está logado. A opção no campo pode ser alterada de acordo com a unidade em que o usuário se encontra no momento da abertura do chamado.



A descrição do chamado deve ser inserida no campo “Descrição”. Neste campo o usuário deverá inserir todas as informações relevantes ao que está sendo registrado, descrevendo com o máximo de detalhes as principais características do chamado.

Descrição detalhada \*

O campo de anexos está disponibilizado ao final do formulário. Caso pertinente, o usuário pode anexar arquivos neste campo clicando em “Selecionar anexos” ou arrastando os arquivos ao local indicado.

Anexos

[Selecionar anexos](#) Ou arraste e solte arquivos para aqui

Após inserir todas as informações necessárias, clique no botão “Enviar” disponibilizado no canto inferior direito do formulário.



Caso algum campo obrigatório esteja em branco, o formulário destacará os campos com as informações faltantes.

Para cancelar o registro do chamado e retornar ao Portal do Usuário Final, clique no botão “Cancelar” disponibilizado no canto inferior direito do formulário.



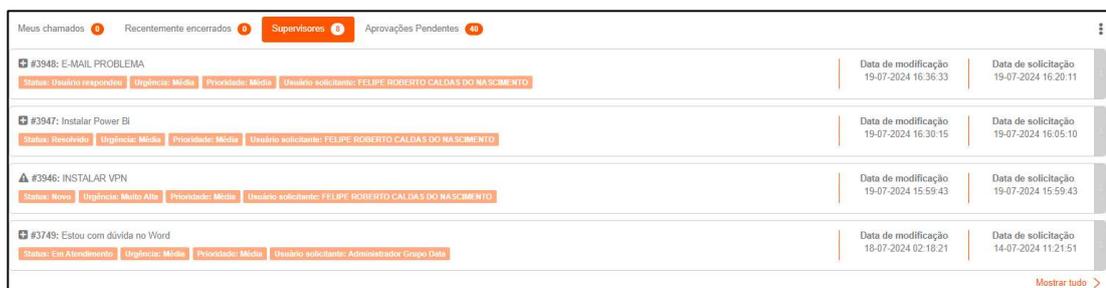
Após a abertura, o ID do chamado será exibido na tela e o chamado será direcionado para a fila de atendimento para que a equipe técnica dê sequência ao atendimento.



## 6.1. CONSULTA E ATUALIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES REGISTRADAS

Após a abertura e o registro, os chamados poderão ser consultados na tabela de chamados localizada abaixo do catálogo de serviços.

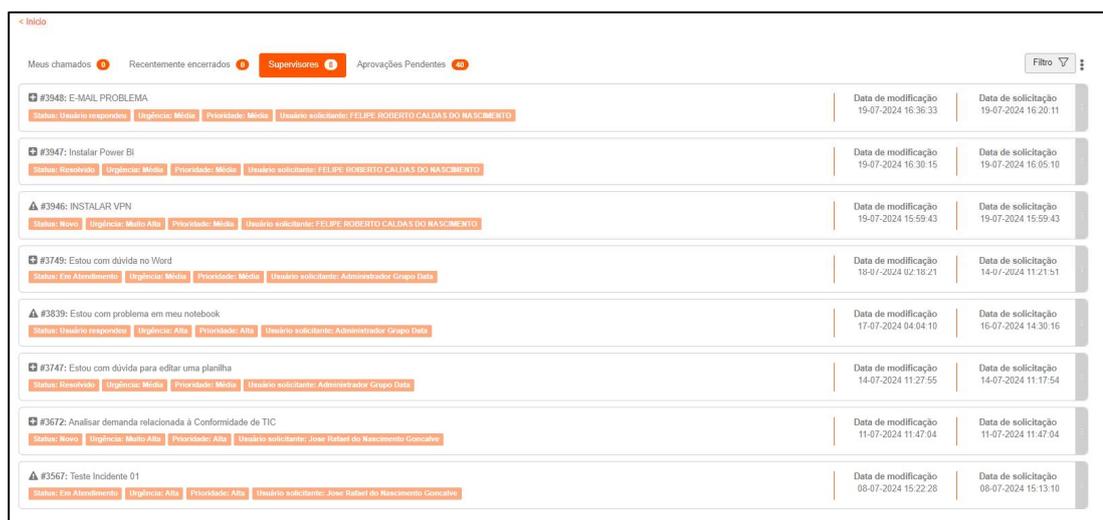
A tabela é segregada pelas abas “Meus Chamados”, “Recentemente encerrados”, “Supervisores” e “Aprovações Pendentes”.



| Meus chamados  | Recentemente encerrados | Supervisores | Aprovações Pendentes |
|--|-------------------------|--------------|----------------------|
| <b>#3948: E-MAIL PROBLEMA</b><br>Status: Usuário respondeu   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO<br>Data de modificação: 19-07-2024 16:36:33   Data de solicitação: 19-07-2024 16:20:11 |                         |              |                      |
| <b>#3947: Instalar Power BI</b><br>Status: Resolvido   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO<br>Data de modificação: 19-07-2024 16:30:15   Data de solicitação: 19-07-2024 16:05:10       |                         |              |                      |
| <b>#3946: INSTALAR VPN</b><br>Status: Novo   Urgência: Muito Alta   Prioridade: Média   Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO<br>Data de modificação: 19-07-2024 15:59:43   Data de solicitação: 19-07-2024 15:59:43            |                         |              |                      |
| <b>#3749: Estou com dúvida no Word</b><br>Status: Em Atendimento   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: Administrador Grupo Data<br>Data de modificação: 18-07-2024 02:18:21   Data de solicitação: 14-07-2024 11:21:51      |                         |              |                      |

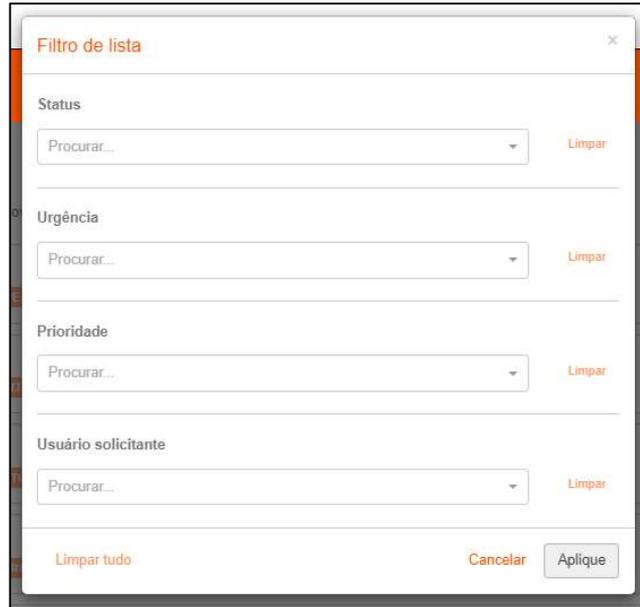
[Mostrar tudo >](#)

Ao clicar em “Mostrar Tudo” no canto inferior, será possível visualizar todos os registros da tabela.



| Meus chamados  | Recentemente encerrados | Supervisores | Aprovações Pendentes |
|--|-------------------------|--------------|----------------------|
| <b>#3948: E-MAIL PROBLEMA</b><br>Status: Usuário respondeu   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO<br>Data de modificação: 19-07-2024 16:36:33   Data de solicitação: 19-07-2024 16:20:11                           |                         |              |                      |
| <b>#3947: Instalar Power BI</b><br>Status: Resolvido   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO<br>Data de modificação: 19-07-2024 16:30:15   Data de solicitação: 19-07-2024 16:05:10                                 |                         |              |                      |
| <b>#3946: INSTALAR VPN</b><br>Status: Novo   Urgência: Muito Alta   Prioridade: Média   Usuário solicitante: FELIPE ROBERTO CALDAS DO NASCIMENTO<br>Data de modificação: 19-07-2024 15:59:43   Data de solicitação: 19-07-2024 15:59:43                                      |                         |              |                      |
| <b>#3749: Estou com dúvida no Word</b><br>Status: Em Atendimento   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: Administrador Grupo Data<br>Data de modificação: 18-07-2024 02:18:21   Data de solicitação: 14-07-2024 11:21:51                                |                         |              |                      |
| <b>#3839: Estou com problema em meu notebook</b><br>Status: Usuário respondeu   Urgência: Alta   Prioridade: Alta   Usuário solicitante: Administrador Grupo Data<br>Data de modificação: 17-07-2024 04:04:10   Data de solicitação: 16-07-2024 14:30:16                     |                         |              |                      |
| <b>#3747: Estou com dúvida para editar uma planilha</b><br>Status: Resolvido   Urgência: Média   Prioridade: Média   Usuário solicitante: Administrador Grupo Data<br>Data de modificação: 14-07-2024 11:27:55   Data de solicitação: 14-07-2024 11:17:54                    |                         |              |                      |
| <b>#3672: Analisar demanda relacionada à Conformidade de TIC</b><br>Status: Novo   Urgência: Muito Alta   Prioridade: Alta   Usuário solicitante: Jose Rafael do Nascimento Gonçalves<br>Data de modificação: 11-07-2024 11:47:04   Data de solicitação: 11-07-2024 11:47:04 |                         |              |                      |
| <b>#3567: Teste Incidente 01</b><br>Status: Em Atendimento   Urgência: Alta   Prioridade: Alta   Usuário solicitante: Jose Rafael do Nascimento Gonçalves<br>Data de modificação: 08-07-2024 15:22:28   Data de solicitação: 08-07-2024 15:13:10                             |                         |              |                      |

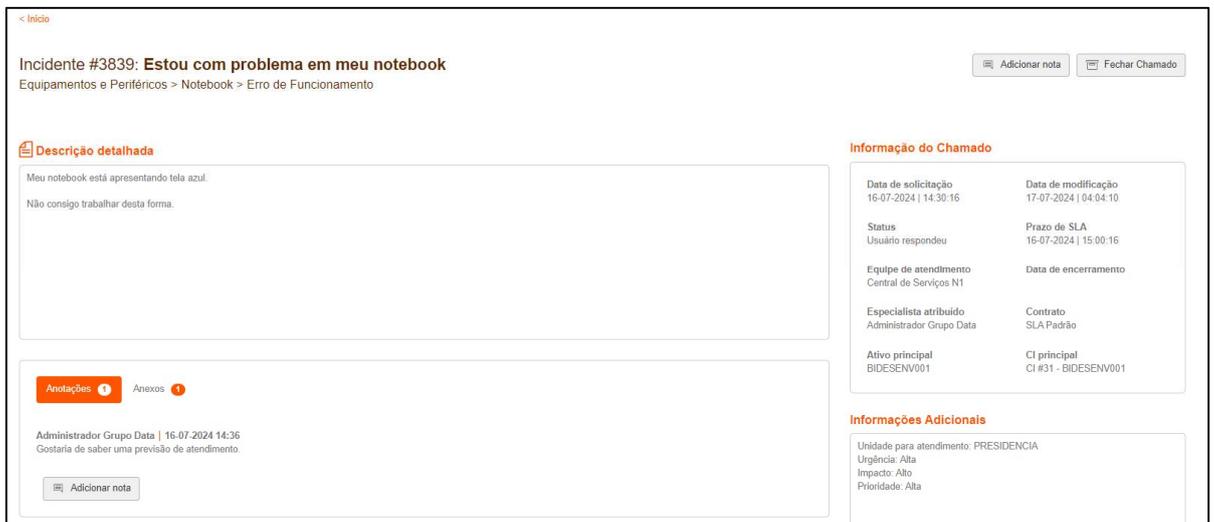
Clique em “Filtro” localizado no lado direito para adicionar um filtro disponível e otimizar a consulta. Após selecionar o filtro, clique em “Aplique” no final da janela.



- Aba “Meus Chamados”

Na aba “Meus Chamados” estão listados todos os chamados ativos que foram registrados pelo usuário.

É necessário clicar no chamado para consultar todos os detalhes ou realizar interações.



**Incidente #3839: Estou com problema em meu notebook**  
Equipamentos e Periféricos > Notebook > Erro de Funcionamento

**Descrição detalhada**  
Meu notebook está apresentando tela azul.  
Não consigo trabalhar desta forma.

**Informação do Chamado**

|  |  |
|--|--|
| Data de solicitação<br>16-07-2024   14:30:16       | Data de modificação<br>17-07-2024   04:04:10 |
| Status<br>Usuário respondeu                        | Prazo de SLA<br>16-07-2024   15:00:16        |
| Equipe de atendimento<br>Central de Serviços N1    | Data de encerramento                         |
| Especialista atribuído<br>Administrador Grupo Data | Contrato<br>SLA Padrão                       |
| Ativo principal<br>BIDSENV001                      | CI principal<br>CI #31 - BIDESENV001         |

**Informações Adicionais**  
Unidade para atendimento: PRESIDENCIA  
Urgência: Alta  
Impacto: Alto  
Prioridade: Alta

Todas as informações adicionadas pela equipe de atendimento estarão exibidas na aba “Anotações” do chamado. Atualizações ou repostas para a equipe de atendimento deverão ser inseridas também nesta aba.

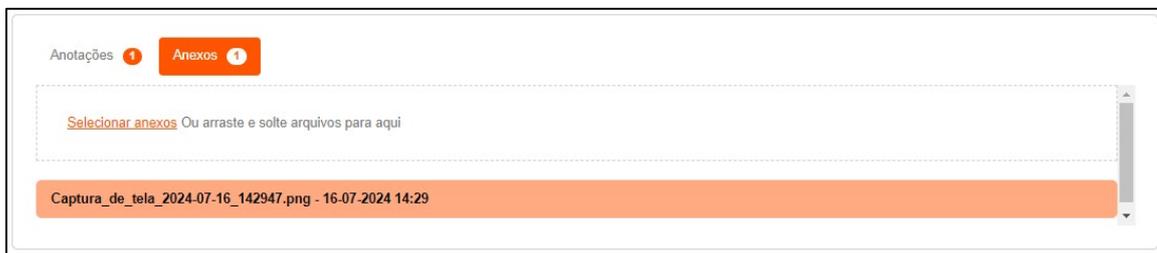
Para isso, ao lado direito superior da tela e na aba “Anotações” está disponível o botão “Adicionar nota”.



Clique no botão para inserir uma nova nota ao chamado. Descreva as informações no campo informado, e ao finalizar clique no botão “Enviar nota”. Para cancelar a ação, clique em “Cancelar”

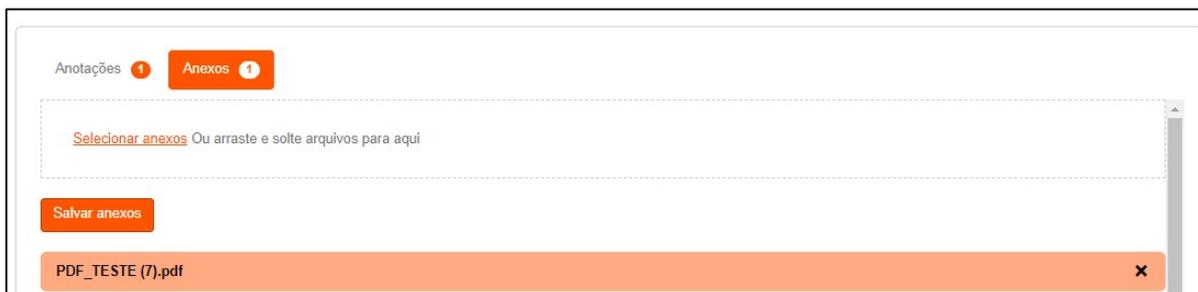


Ao lado da aba “Anotações”, clique em “Anexos” para consultar os arquivos anexados ou inserir um novo anexo.



Para baixar um anexo, clique no nome do arquivo.

Para adicionar, clique em “Selecionar anexos” ou arraste o arquivo para o local indicado e clique em “Salvar anexos”.



O usuário requisitante também pode realizar o fechamento / cancelamento do chamado ao clicar no botão “Fechar chamado”.



Uma vez fechado, o chamado não terá sequência no atendimento e passará a ser exibido na tabela “Recentemente Encerrados”.

- Aba “Recentemente Encerrados”

Na aba “Recentemente encerrados” estão listados apenas os chamados que já foram solucionados e encerrados. Ao clicar no chamado encerrado, as principais informações também são exibidas, porém a solução será exibida acima da descrição e as interações estarão bloqueadas.

Solicitação de Serviço #3947: **Instalar Power BI**  
Software > Sistemas corporativos > Instalar

Adicionar nota Reabrir chamado

**Solução**

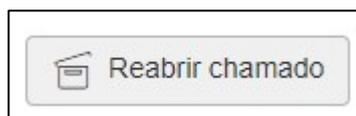
Instalação concluída junto ao usuário

**Informação do Chamado**

|   |   |
|---|---|
| Data de solicitação<br>19-07-2024   16:05:10    | Data de modificação<br>19-07-2024   16:30:15  |
| Status<br>Resolvido                             | Prazo de SLA<br>19-07-2024   16:35:10         |
| Equipe de atendimento<br>Central de Serviços N1 | Data de encerramento<br>19-07-2024   16:30:15 |
| Especialista atribuído<br>Vinicius Pires Alves  | Contrato<br>SLA Padrão                        |
| Ativo principal                                 | CI principal                                  |

Descrição detalhada

Para retomar o atendimento será necessário reabrir o chamado através do botão “Reabrir chamado”, disponível no lado direito.



Ao reabrir o chamado, será disponibilizado o campo para descrever o motivo da reabertura.

Descreva as informações no campo informado e ao finalizar clique no botão “Enviar nota”. Para cancelar a ação, clique em “Cancelar”.

Indique o motivo pelo qual você está reabrindo incidente

Digite sua nota ....

Cancelar
Enviar nota

Após a reabertura, a solicitação será considerada ativa e será listado na aba “Meus Chamados”. As interações de adições de novas notas e anexos estarão disponíveis novamente.

- Aba “Supervisor”

A aba “supervisor” estará disponível para os usuários gestores. Nesta aba estarão relacionados os chamados que foram abertos por outros usuários da equipe do gestor.

Assim como na aba “Meus chamados”, será possível consultar, adicionar filtros e interagir nos chamados.

- Aba “Aprovações Pendentes”

Na aba “Aprovações Pendentes” estarão listadas todas as aprovações pendentes e respondidas que foram atribuídas ao usuário logado. Clique na ação pendente para consultar e responder.

| Meus chamados  | Recentemente encerrados | Supervisores | Aprovações Pendentes |
|--|-------------------------|--------------|----------------------|
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex-grow: 1;"> <p>#3797 - → Conclusão → Conclusão</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #e67e22;">Status: Aprovado   Atribuído a: Administrador SysAid</p> </div> <div style="text-align: right; font-size: 0.8em;"> <p>Hora ativada<br/>15-07-2024 12:22:30</p> <p>Data de modificação<br/>15-07-2024 12:22:38</p> </div> </div> </div>             |                         |              |                      |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex-grow: 1;"> <p>#3797 - → Validação → Validação</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #e67e22;">Status: Aprovado   Atribuído a: Administrador SysAid</p> </div> <div style="text-align: right; font-size: 0.8em;"> <p>Hora ativada<br/>15-07-2024 12:21:51</p> <p>Data de modificação<br/>15-07-2024 12:22:38</p> </div> </div> </div>             |                         |              |                      |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex-grow: 1;"> <p>#3797 - → Execução → Solução não encontrada</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #e67e22;">Status: Aprovado   Atribuído a: Administrador SysAid</p> </div> <div style="text-align: right; font-size: 0.8em;"> <p>Hora ativada<br/>15-07-2024 12:21:44</p> <p>Data de modificação<br/>15-07-2024 12:22:37</p> </div> </div> </div> |                         |              |                      |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex-grow: 1;"> <p>#3797 - → Execução → Execução</p> <p style="font-size: 0.8em; color: #e67e22;">Status: Aprovado   Atribuído a: Administrador SysAid</p> </div> <div style="text-align: right; font-size: 0.8em;"> <p>Hora ativada<br/>15-07-2024 12:18:04</p> <p>Data de modificação<br/>15-07-2024 12:22:37</p> </div> </div> </div>                                   |                         |              |                      |

 Editar Item de Ação

Solicitação de Serviço #630 : teste → Aprovar → adm.grupodata

Atribuído a

Administrador Grupo Data

Anotações

Adicionar nota

Última modificação de **Administrador Grupo Data** às 20-07-2024 03:29

Informações de reabertura:

Aprovação.

**Aprovar** **Reprovar**

Cancelar

Após o preenchimento dos campos pendentes da aprovação, utilize o botão “Aprovar” ou “Reprovar” para registrar a resposta. Utilize “Cancelar” para descartar.

Aprovação.

**Aprovar** **Reprovar**

Cancelar

## 7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

| DATA       | REVISÃO | HISTÓRICO               |
|------------|---------|-------------------------|
| 19/07/2024 | 01      | Elaboração do documento |
|            |         |                         |
|            |         |                         |