

# Portal do Solucionador Equipe de Atendimento

---

**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. 1/30



## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	4
2. ABRANGÊNCIA.....	4
3. DEFINIÇÕES .....	4
4. ACESSANDO A PLATAFORMA .....	5
5. APÓS O LOGIN .....	6
5.1. PORTAL DO ADMINISTRADOR .....	6
5.2. PORTAL DO GERENCIADOR (GERENTE / GESTOR).....	8
6. A CENTRAL DE SERVIÇOS.....	10
7. ATENDIMENTO DO CHAMADO .....	13
7.1. PAINEL DE CHAMADOS .....	13
7.2. INTERAGINDO NO CHAMADO .....	16
8. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES .....	30

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ABRANGÊNCIA

Este documento aplica-se a todos os usuários administradores 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.

**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);**

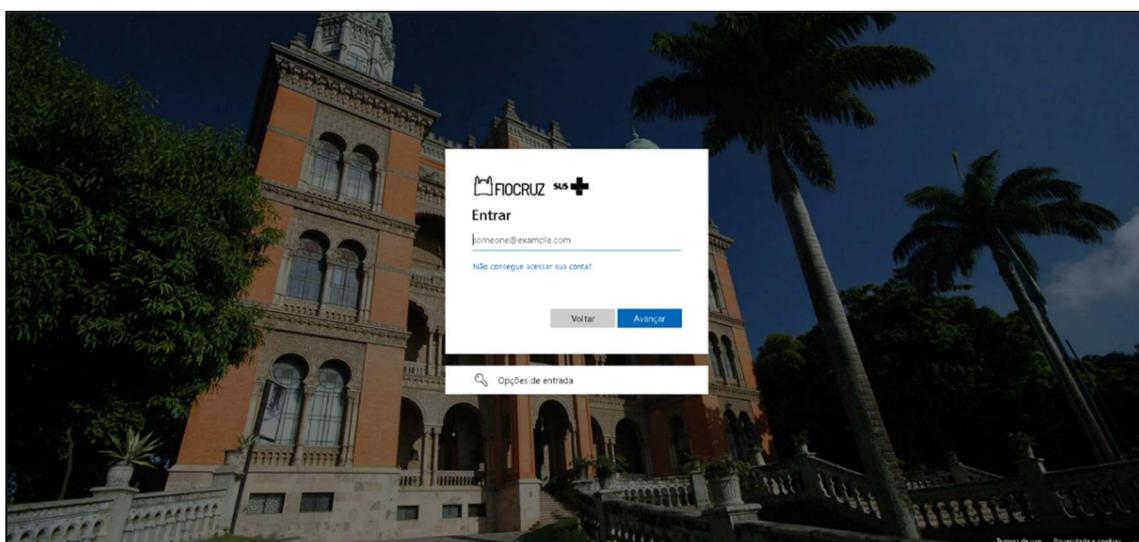
**Logout:** Finaliza o uso do sistema, removendo a senha do usuário;

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

**Default:** Parâmetro padrão

#### 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

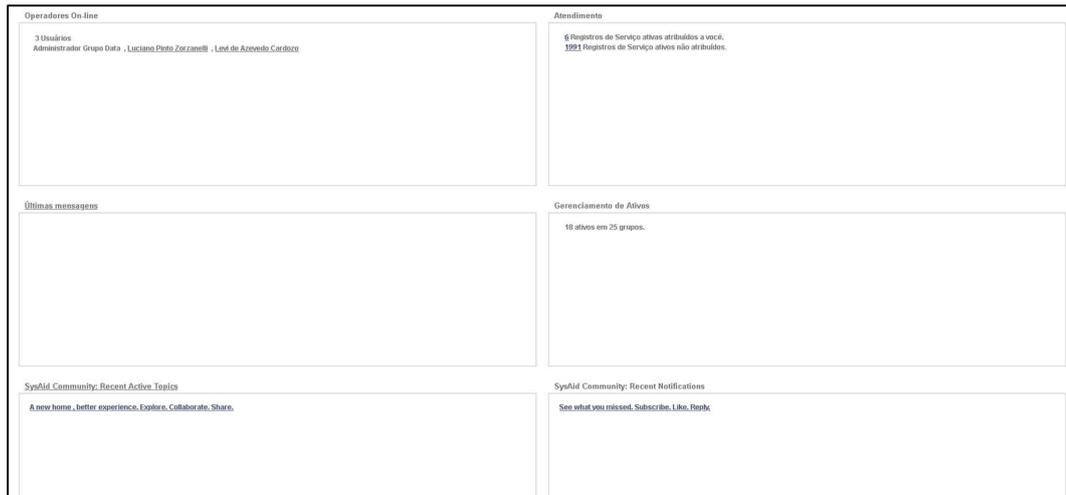
Ao realizar o login, o usuário será redirecionado para o portal relativo as suas permissões de usuário.

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 ADMINISTRADOR

No Portal do Administrador são apresentadas informações em tempo real através e um resumo da operação. Neste painel são encontradas informações como operadores online, atendimentos atribuídos ou atendimentos sem atribuição, informações para gerenciamento de ativos e as últimas trocas de mensagens dentro da plataforma.

Notícias recentes da SysAid, também ficam disponíveis para consulta e novidades da comunidade.

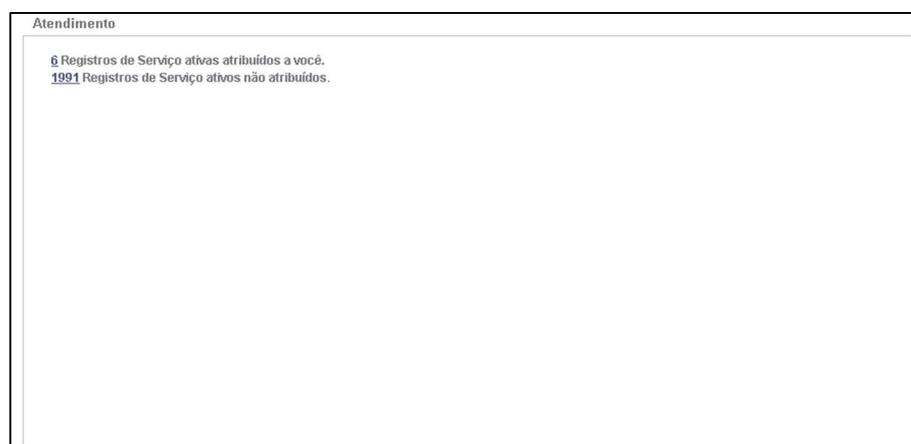


Painel do Administrador

**Operadores Solucionadores Online:** São os analistas que estão logados neste momento no SysAid.



**Atendimento:** Mostra os chamados atribuídos a sua responsabilidade e quantos ainda estão sem atribuição de atendimento.



**Últimas mensagens:** Apresenta últimas troca de mensagens de e-mail dentro da plataforma.



**Gerenciamento de ativos:** Demonstra um posicionamento de ativos monitorados dentro da plataforma.



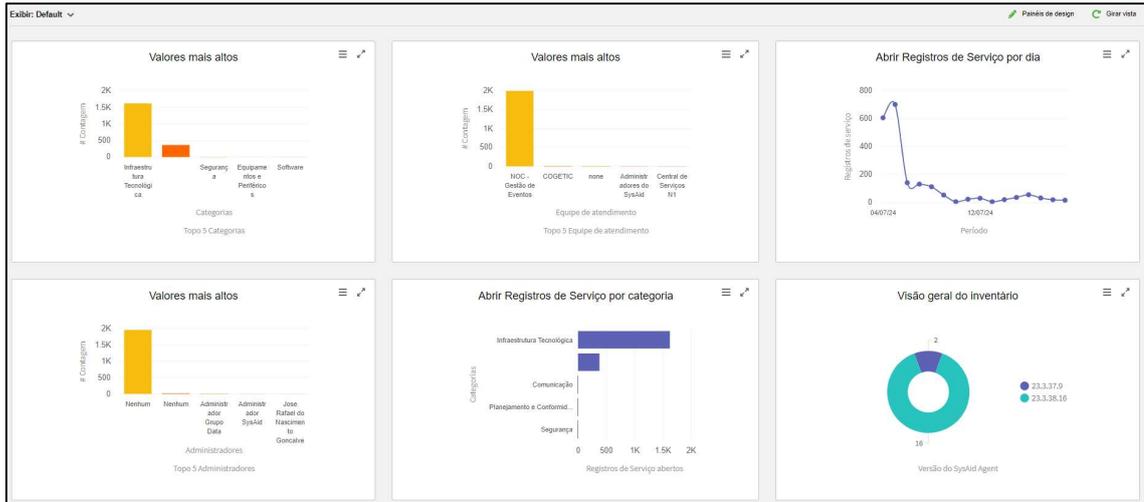
**SysAid Community: Recent Active Topics:** Novidades e últimas consultas a comunidade da SysAid.



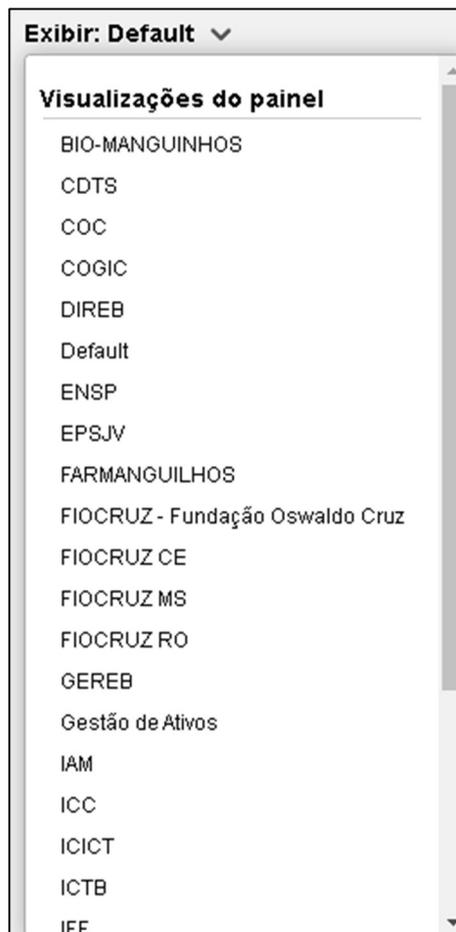
## 5.2. PORTAL DO GERENCIADOR (GERENTE / GESTOR)

No Portal do Gerenciador (gerente / gestor) temos uma dashboard gerencial que possui seis painéis configuráveis onde serão apresentados, um resumo de métricas em tempo real da corporação, departamento, equipe, etc. As informações serão diferentes para cada operador dependendo das configurações, perfil, permissionamento etc.

Os gráficos apresentam os dados de atendimento em tempo real e a cada cinco minutos estas informações são atualizadas em tela.



**Troca de visualizações:** É possível alterar a visualização do Dashboard, Alternar equipe ou modelo de painéis. Depende de nível de permissionamento e estando disponível (liberado) para sua conta de operador, basta acessar através do campo “Exibir”.



## 6. A CENTRAL DE SERVIÇOS

Para o acompanhamento, atendimento e interação com os chamados da área, o solucionador precisa acessar a central de serviços. Nesta área os chamados são separados pelas principais disciplinas da ITIL, tendo como opções:

**Opção Tudo:** Mostra todo tipo de chamado possui uma grid centralizada com possibilidade de filtragem.

**Opção Incidentes:** Mostra somente chamados com o tipo de incidente, ou seja, problemas ou mau funcionamento.

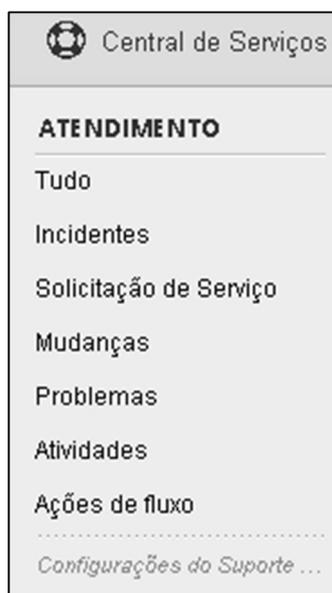
**Opção Solicitações de Serviços:** Mostra somente chamados do tipo de requisição, pedidos entre outros, não mostra nenhum outro tipo.

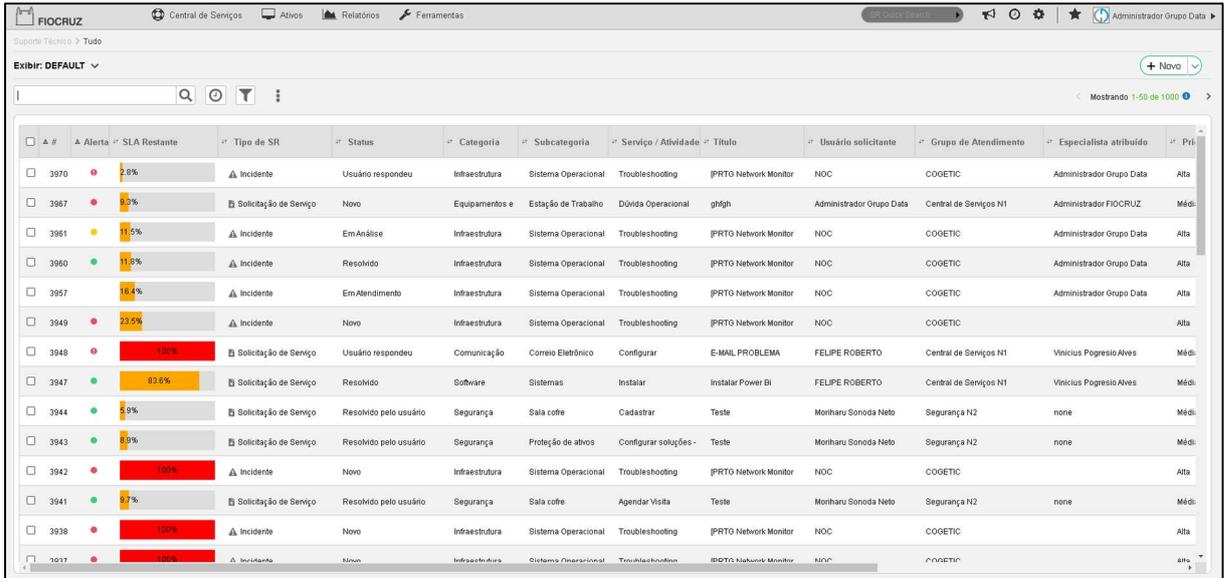
**Opção Mudanças:** Mostra chamados do tipo mudanças. Somente solucionadores podem abrir este tipo. São chamados mais elaborados com fluxos e interação de áreas.

**Opção Problemas:** Mostra chamados do tipo problemas. Somente solucionadores podem abrir este tipo. São chamados para resolver incidentes massivos entre outros.

**Opção Atividades:** Lista todas as atividades registradas pelo solucionador.

**Opção Ações de Fluxo:** Lista todas as ações de fluxo de trabalho (Workflow) registradas para o solucionador.





#	Alerta	SLA Restante	Tipo de SR	Status	Categoria	Subcategoria	Serviço / Atividade	Título	Usuário solicitante	Grupo de Atendimento	Especialista atribuído	Pri
3970	2,8%		Incidente	Usuário respondeu	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC	Administrador Grupo Data	Alta
3967	8,3%		Solicitação de Serviço	Novo	Equipamentos e	Estação de Trabalho	Diórida Operacional	gmfgh	Administrador Grupo Data	Central de Serviços N1	Administrador FIOCRUZ	Médi
3961	11,5%		Incidente	Em Análise	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC	Administrador Grupo Data	Alta
3960	11,8%		Incidente	Resolvido	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC	Administrador Grupo Data	Alta
3957	16,4%		Incidente	Em Atendimento	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC	Administrador Grupo Data	Alta
3949	23,5%		Incidente	Novo	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC		Alta
3948	100%		Solicitação de Serviço	Usuário respondeu	Comunicação	Correio Eletrônico	Configurar	E-MAIL PROBLEMA	FELIPE ROBERTO	Central de Serviços N1	Viccius Progesio Alves	Médi
3947	83,6%		Solicitação de Serviço	Resolvido	Software	Sistemas	Instalar	Instalar Power BI	FELIPE ROBERTO	Central de Serviços N1	Viccius Progesio Alves	Médi
3944	5,9%		Solicitação de Serviço	Resolvido pelo usuário	Segurança	Sala cofre	Cadastrar	Teste	Moniharu Sonoda Neto	Segurança N2	none	Médi
3943	8,9%		Solicitação de Serviço	Resolvido pelo usuário	Segurança	Proteção de arquivos	Configurar soluções -	Teste	Moniharu Sonoda Neto	Segurança N2	none	Médi
3942	100%		Incidente	Novo	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC		Alta
3941	9,7%		Solicitação de Serviço	Resolvido pelo usuário	Segurança	Sala cofre	Agendar Visita	Teste	Moniharu Sonoda Neto	Segurança N2	none	Médi
3938	100%		Incidente	Novo	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC		Alta
3917	100%		Incidente	Novo	Infraestrutura	Sistema Operacional	Troubleshooting	IPRTO Network Monitor	NOC	COGETIC		Alta

### Menu Superior Esquerdo

No menu superior ao lado esquerdo são disponibilizados os itens Central de Serviços, Ativos, Relatórios e Ferramentas.

Os itens disponibilizados neste menu permitem a realização de todas as operações relacionadas as atribuições do usuário solucionador.

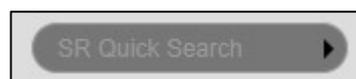


### Menu Superior Direito

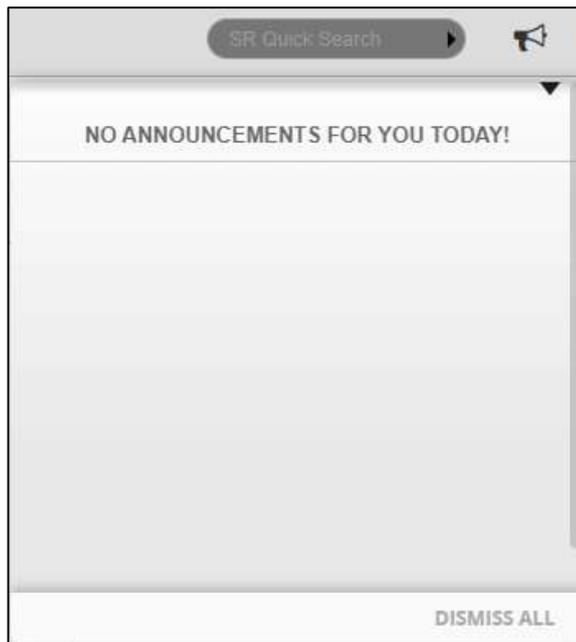
No menu superior ao lado direito são disponibilizados os itens SR Quick Search, notícias, últimos chamados acessados e as configurações do usuário.



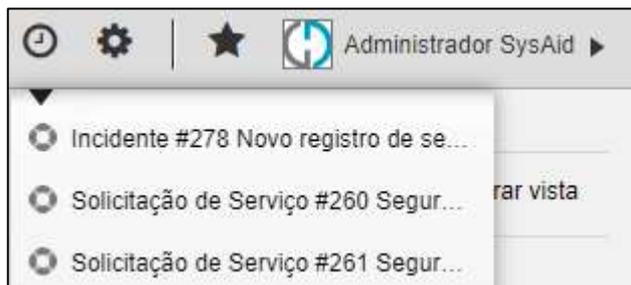
Digite o número de um chamado no campo “SR Quick Search” para realizar o acesso direto.



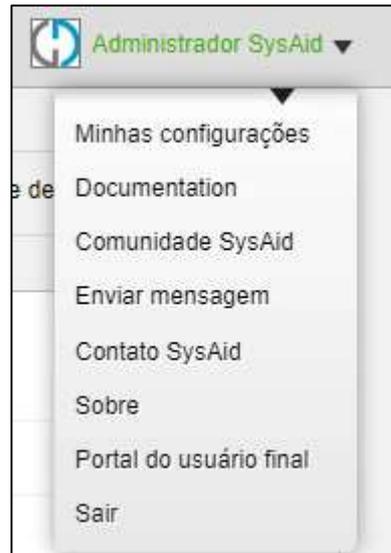
No ícone de notícias é possível visualizar as notícias que foram adicionadas à plataforma. Caso uma nova notícia tenha sido adicionada, um alerta será mostrado no ícone.



O histórico de chamados acessados pelo usuário estará disponível no ícone de histórico. Ao clicar no ícone, uma lista com os últimos chamados acessados será disponibilizada. Os chamados são listados dos acessos mais recentes ao mais antigo.



No canto direito estão as configurações do usuário. Clique no nome de usuário para acessar as configurações, alterar o portal para o Portal do Usuário Final (abertura de chamados), realizar o *logout* da plataforma ou demais opções.

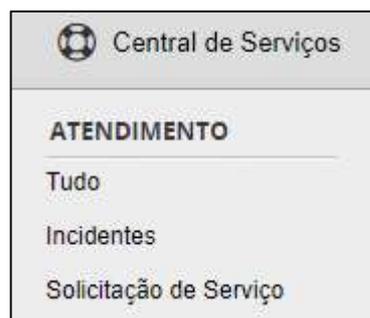


## 7. ATENDIMENTO DO CHAMADO

O fluxo de atendimento de chamados é realizado apenas por usuários solucionadores. Todo o fluxo é realizado na Central de Serviços, localizada no Portal do Administrador.

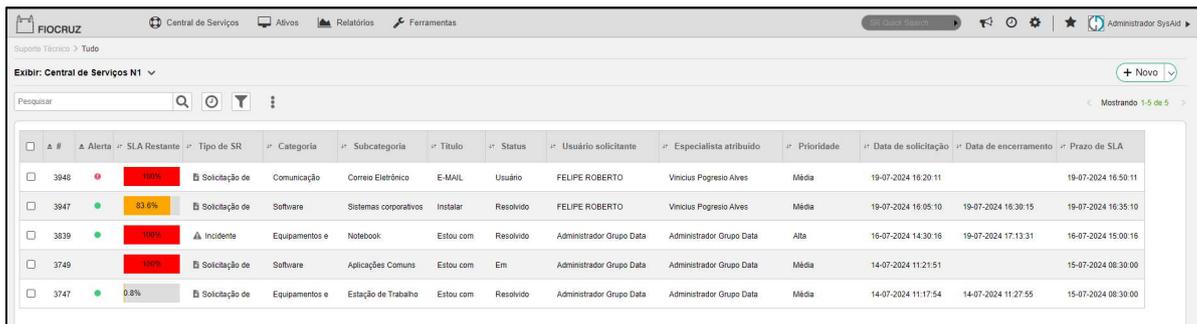
### 7.1. PAINEL DE CHAMADOS

Para acessar o painel de chamados e realizar o atendimento, o usuário administrador deve clicar no menu “Central de Serviços” e no submenu “Atendimento” selecionar a opção “Tudo” ou o tipo de registro que será atendido.



Após esta ação, os chamados encaminhados para a equipe de atendimento do usuário administrador serão listados em uma tabela.

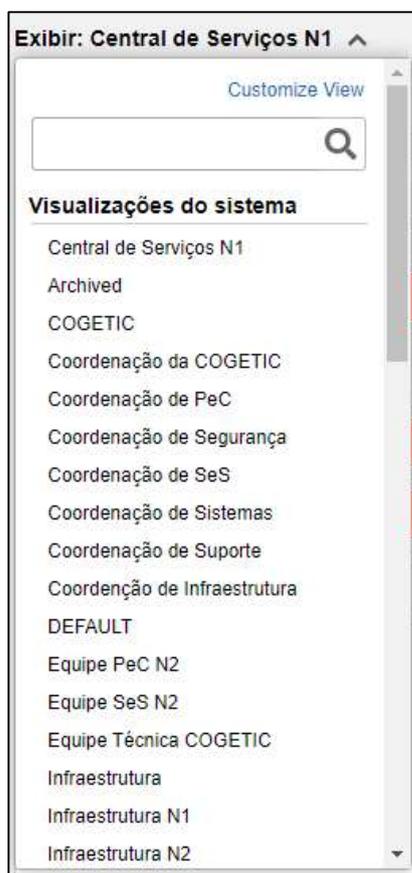
Clique nas setas localizadas nas extremidades da tabela para navegar por todos os chamados listados.



#	Alerta	SLA Restante	Tipo de SR	Categoria	Subcategoria	Título	Status	Usuário solicitante	Especialista atribuído	Prioridade	Data de solicitação	Data de encerramento	Prazo de SLA
3948	●	100%	Solicitação de	Comunicação	Correio Eletrônico	E-MAIL	Usuário	FELIPE ROBERTO	Vinicius Poggio Alves	Média	19-07-2024 10:20:11	19-07-2024 16:58:11	
3947	●	83.6%	Solicitação de	Software	Sistemas corporativos	Instalar	Resolvido	FELIPE ROBERTO	Vinicius Poggio Alves	Média	19-07-2024 16:05:10	19-07-2024 16:35:10	
3839	●	100%	Incidente	Equipamentos e	Notebook	Estou com	Resolvido	Administrador Grupo Data	Administrador Grupo Data	Alta	16-07-2024 14:30:16	19-07-2024 17:13:31	16-07-2024 15:00:16
3749	●	100%	Solicitação de	Software	Aplicações Comuns	Estou com	Em	Administrador Grupo Data	Administrador Grupo Data	Média	14-07-2024 11:21:51		15-07-2024 08:30:00
3747	●	0.8%	Solicitação de	Equipamentos e	Estação de Trabalho	Estou com	Resolvido	Administrador Grupo Data	Administrador Grupo Data	Média	14-07-2024 11:17:54	14-07-2024 11:27:55	15-07-2024 08:30:00

## Exibição

A exibição padrão da ferramenta (*default*) lista todos os chamados da fila de atendimento ativos e recentemente encerrados. É possível alterar a exibição clicando no campo “Exibir” e selecionando uma das opções listadas.



## Pesquisa

O campo de pesquisa por texto está localizado acima da tabela. Digite termos que estejam presentes nos chamados para que sejam filtrados e listados.

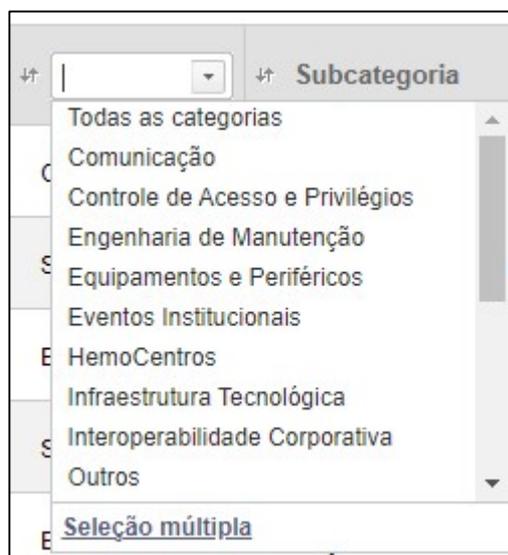


Para pesquisar os chamados por data, clique no ícone ao lado do campo de pesquisar. Selecione o tipo de data e o período para concluir a pesquisa.

 Pesquisa por data:     

## Filtros

As informações de cada chamado são exibidas em colunas, podendo o usuário definir filtros e ordem de exibição ao clicar nas opções disponibilizadas ao lado de cada coluna.



Clique no ícone de filtro acima da tabela de chamados para resetar os filtros selecionados nas colunas, ou defina filtros avançados ao clicar em “Editar”.

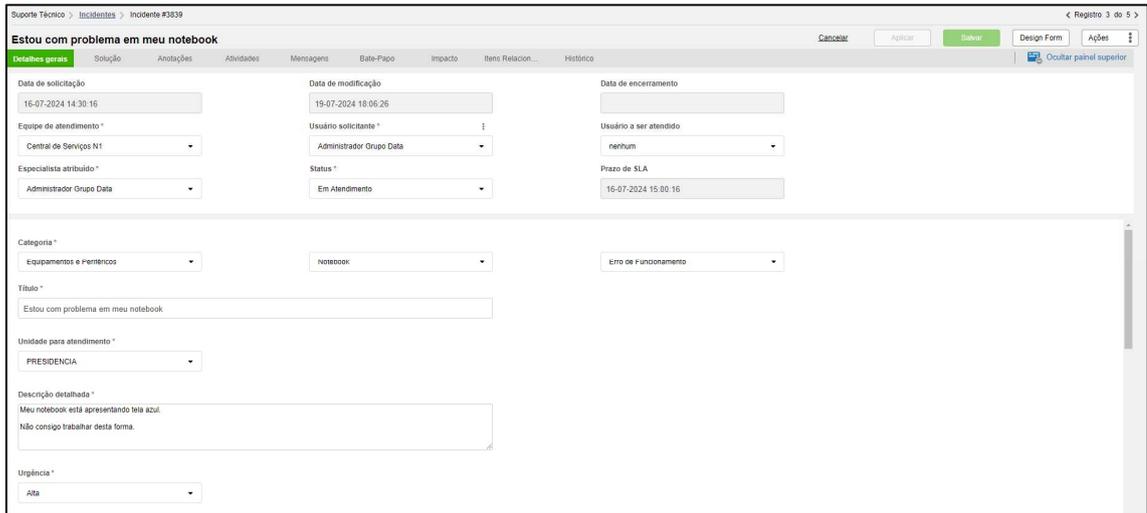


É importante atentar-se aos filtros que estão selecionados na tabela para que os chamados pendentes de atendimento sejam sempre listados.

## 7.2. INTERAGINDO NO CHAMADO

Para acessar um chamado, o administrador deve clicar no item listado na tabela do Portal do Administrador ou inserir o número do chamado no campo de “SR Quick Search” localizado no menu superior.

Após esta ação, o chamado será exibido com um menu e todas as etapas necessárias para realizar o fluxo de atendimento.



The screenshot shows a web interface for a ticket titled "Estou com problema em meu notebook". The form contains the following fields:

- Data de solicitação: 16-07-2024 14:30:16
- Data de modificação: 19-07-2024 18:06:26
- Data de encerramento: (empty)
- Equipe de atendimento: Central de Serviços N1
- Usuário solicitante: Administrador Grupo Data
- Usuário a ser atendido: nenhum
- Especialista atribuído: Administrador Grupo Data
- Status: Em Atendimento
- Prazo de SLA: 16-07-2024 16:00:16
- Categoria: Equipamentos e Periféricos
- Subcategoria: Notebook
- Erro de Funcionamento: (empty)
- Título: Estou com problema em meu notebook
- Unidade para atendimento: PRESIDENCIA
- Descrição detalhada: Meu notebook está apresentando tela azul. Não consigo trabalhar desta forma.
- Urgência: Alta

**Importante:** Após qualquer interação no chamado, o usuário administrador deve clicar nos botões de “Aplicar” ou “Salvar” para que as alterações sejam registradas.

Para cancelar as alterações, clique no botão “Cancelar”.



### Detalhes Gerais

A opção do menu de Detalhes Gerais exibe as principais informações do chamado registrado. Nela estão as informações gerais, além das informações que foram preenchidas e enviadas pelo usuário solicitante.

O usuário administrador pode consultar os campos, aplicar alterações e realizar o anexo e download de arquivos, se necessário.

**Estou com problema em meu notebook**

**Detalhes gerais** | Solução | Anotações | Atividades | Mensagens | Bate-Papo | Impacto | Itens Relacionados | Histórico

Data de solicitação 16-07-2024 14:30:16	Data de modificação 19-07-2024 18:06:26	Data de encerramento
Equipe de atendimento * Central de Serviços N1	Usuário solicitante * Administrador Grupo Data	Usuário a ser atendido nenhum
Especialista atribuído * Administrador Grupo Data	Status * Em Atendimento	Prazo de SLA 16-07-2024 15:00:16

De acordo com o fluxo de atendimento de chamados, o usuário administrador deve realizar alterações nos campos editáveis do quadro, clicando no campo e na opção que deve ser selecionada.

Selecione o especialista (usuário administrador) que fará o atendimento do chamado no campo “Especialista atribuído”.

**Especialista atribuído \***

nenhum

Acacio Ferreira Costa

Administrador FIOCRUZ

**Administrador Grupo Data**

Administrador SysAid

Alberto Davi Gomes Tavares

Alessandra Galvão

ALEX RAIMUNDO DA SILVA

ALEXANDLER LOPES

Alexandre Correa Mesquita

 Pesquisa avançada

O usuário solicitante é preenchido automaticamente na abertura do chamado. Porém, é possível fazer a alteração e selecionar um novo usuário no campo “Usuário Solicitante”.

**Usuário solicitante \***

- Abigail Eduarda de Miranda Magalhães
- Abimael Vieira Ribeiro
- Abinadabe Souza dos Santos
- Abneilson Baptista de Souza
- ABNER SANTOS
- Abono Biomol
- Abono Sorol
- Abraão Augusto Santos
- ABRAÃO FERREIRA
- Abradecont na EPSJV

 Pesquisa avançada

A equipe de atendimento do chamado é definida no campo “Equipe de atendimento”. É possível alterar a equipe ao selecionar as opções listadas neste campo.

**Importante:** Ao realizar a definição da equipe e salvar as alterações, o chamado passará a ser exibido apenas no painel de atendimento dos administradores que estão atrelados a equipe selecionada.

**Equipe de atendimento \***

- nenhum
- Administradores do SysAid
- Administradores FIOCRUZ
- BIO-MANGUINHOS - Coordenação
- BIO-MANGUINHOS - Infraestrutura N2
- BIO-MANGUINHOS - Suporte N2
- CDTS - Coordenação
- CDTS - Infraestrutura N2
- CDTS - Suporte N2
- Central de Serviços N1

 Pesquisa avançada

Defina o usuário que será atendido pelo chamado no campo “Usuário a ser atendido”.

**Usuário a ser atendido**

|

- nenhum
- Administrador Fundação Itaú de Teste
- Administrador Grupo Data
- Administrador SysAid
- Adriana Ferreira Santana
- Adriana Gomes Moreira Garbini
- Alan Albuquerque Ribeiro Cor
- Alex José Brito
- Aline Campanel De Souza
- Aline Oliveira

 Pesquisa avançada

O status do chamado é definido no campo “Status” e deverá ser alterado de acordo com a situação atual, respeitando o fluxo de atendimento.

Ao clicar no campo, a lista de status disponíveis será disponibilizada. Digite e selecione status que o chamado deve ser atualizado.

**Status \***

|

- Selecione um status
- Novo
- Em Atendimento
- Resolvido
- Encerrado
- Pendente
- Reaberto pelo usuário final
- Em Análise
- Usuário respondeu
- Resolvido pelo usuário final

 Pesquisa avançada

As categorias do chamado são exibidas nos campos de Categoria, Subcategoria e Categoria de 3º Nível.

Para reclassificar a categoria do chamado, o analista deve clicar nos respectivos campos da categoria e selecionar a nova opção.

Categoria \*

Equipamentos e Periféricos      Notebook      Erro de Funcionamento

Os campos que foram preenchidos pelo usuário solicitante, como por exemplo o título, unidade para atendimento e a descrição detalhada estarão disponíveis no corpo do chamado.

Título \*

Estou com problema em meu notebook

Unidade para atendimento \*

PRESIDENCIA

Descrição detalhada \*

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

Urgência \*

Alta

Impacto \*

Alto

Os anexos serão exibidos no final do corpo do chamado, sendo possível realizar a pesquisa por nome do arquivo ou aplicar filtros para facilitar a exibição.

O administrador pode realizar o download dos arquivos anexados ao clicar nas opções do arquivo, e inserir novos anexos ao clicar no campo “clique para buscar” ou arrastar o arquivo no local indicado.

Anexos 1      Pesquisar      Filtro: Filtro por      Todos

01\_-\_Fluxo\_Ger      Download      Delete

10/05/2022 04:14 f

Arraste o arquivo aqui ou [clique para buscar](#)

As opções disponibilizadas em Ações podem ser utilizadas pelo administrador como um atalho para consulta ao ativo relacionado, envio de mensagem, adição de artigo e consulta a Base de Conhecimento.

Ações

BIDSENV001      Enviar mensagem      Adicionar à Base de Conhecimentos      Pesquisar Conhecimento da pesquisa

## Fluxo de Atendimento

Os chamados que possuírem um fluxo de atendimento com etapas em andamento estarão sinalizadas com o alerta “azul”. As etapas concluídas terão o alerta “verde”.



As etapas em cinza não foram desbloqueadas ainda, ou não foram necessárias no fluxo.



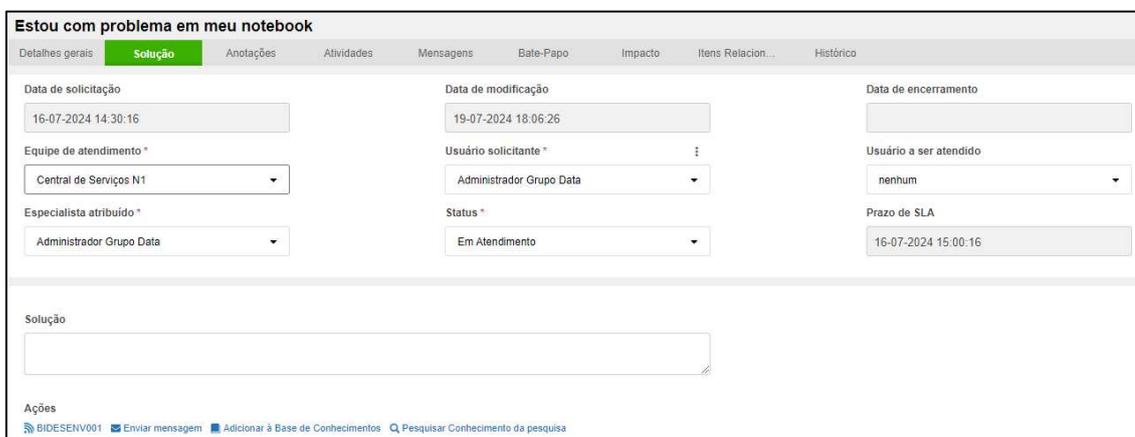
Clique nas abas para consultar e interagir na etapa do fluxo de atendimento.

Ao finalizar a etapa, clique no botão “Concluir” para prosseguir no fluxo.



## Solução

A aba de solução deve ser selecionada no momento do encerramento do chamado.

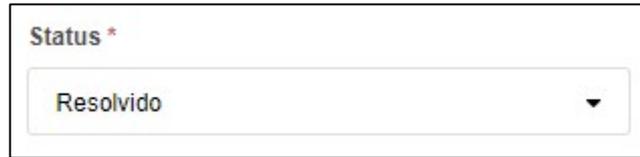


Preencha o campo “Solução” com riqueza de detalhes sobre a solução aplicada ao chamado.



Se pertinente, atualize os campos do quadro superior com as informações do especialista que está efetuando o encerramento.

Após o preenchimento, o status do chamado deve ser alterado para as opções de encerramento.



A screenshot of a web form field labeled "Status \*". The field is a dropdown menu with a white background and a thin border. The text "Resolvido" is displayed in the center of the dropdown, and a small downward-pointing arrow is visible on the right side of the field.

**Importante:** Após qualquer interação no chamado, o usuário administrador deve clicar nos botões de “Aplicar” ou “Salvar” para que as alterações sejam registradas.

Para cancelar as alterações, clique no botão “Cancelar”.

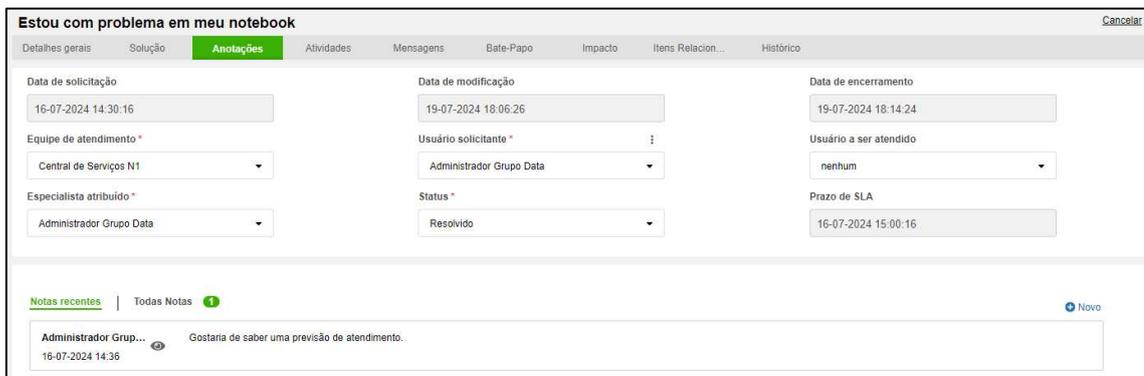


A screenshot of three buttons arranged horizontally. From left to right: a button labeled "Cancelar" with a blue underline, a button labeled "Aplicar" with a white background and a thin border, and a button labeled "Salvar" with a green background and white text.

## Anotações

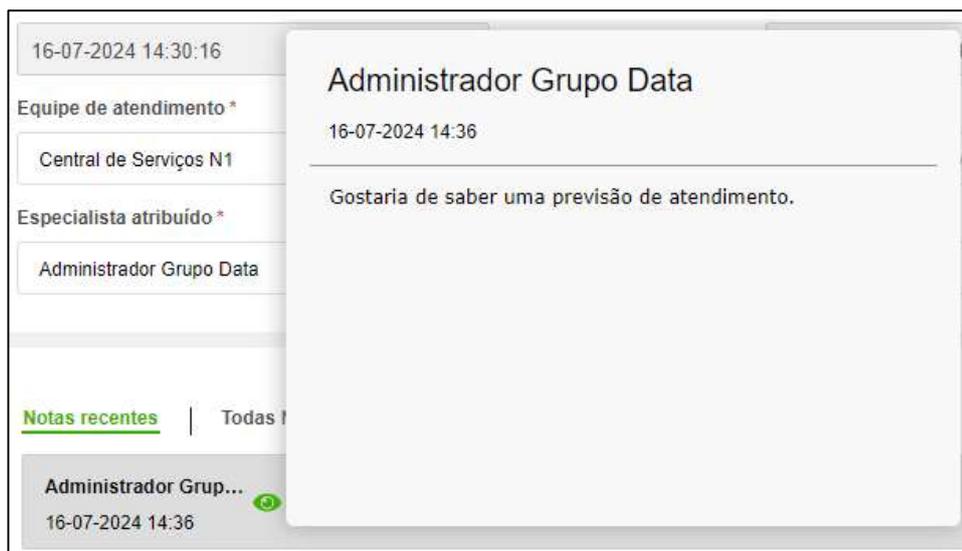
As anotações são utilizadas como um meio de comunicação entre o usuário solicitante e a equipe de atendimento do chamado.

Todas as informações a serem compartilhadas com o solicitante devem ser inseridas na aba “Anotações”.



A screenshot of a web application interface showing the "Anotações" (Notes) tab for a ticket. The page title is "Estou com problema em meu notebook". The interface includes a navigation bar with tabs: "Detalhes gerais", "Solução", "Anotações" (active), "Atividades", "Mensagens", "Bate-Papo", "Impacto", "Itens Relacion...", and "Histórico". Below the navigation bar, there are several input fields for ticket details: "Data de solicitação" (16-07-2024 14:30:16), "Data de modificação" (19-07-2024 18:06:26), "Data de encerramento" (19-07-2024 18:14:24), "Equipe de atendimento \*" (Central de Serviços N1), "Usuário solicitante \*" (Administrador Grupo Data), "Usuário a ser atendido" (nenhum), "Especialista atribuído \*" (Administrador Grupo Data), "Status \*" (Resolvido), and "Prazo de SLA" (16-07-2024 15:00:16). At the bottom, there is a section for "Notas recentes" with a "Todas Notas" link and a "Novo" button. A recent note is displayed: "Administrador Grup... Gostaria de saber uma previsão de atendimento." with a timestamp of "16-07-2024 14:36" and a small eye icon.

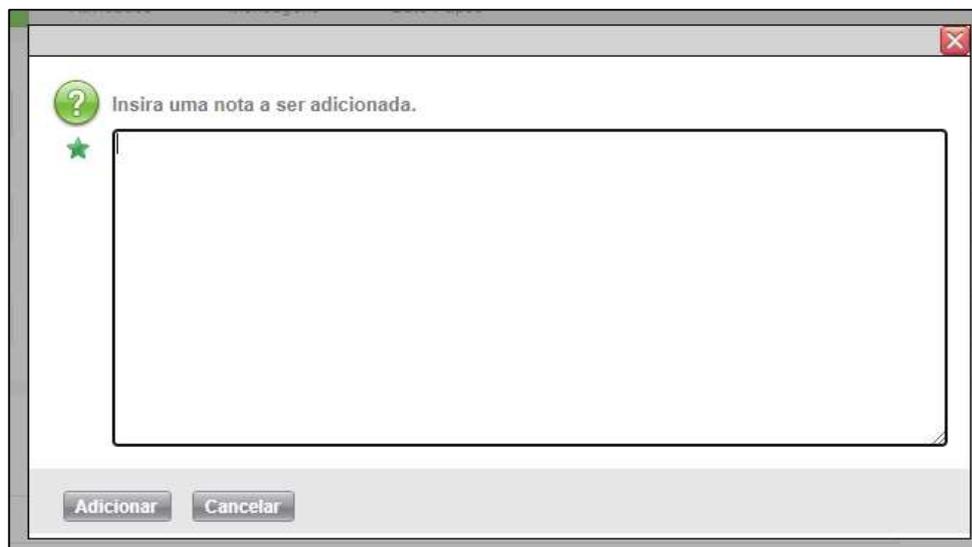
Passar o mouse sobre o ícone de visualizar ao lado da nota para que seja exibido a nota completa.



Para inserir uma nota, clique no botão “+Novo”.



Na janela que será disponibilizada, insira as informações e clique em “Adicionar”.

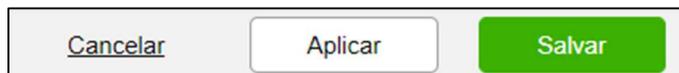


Para visualizar as notas mais antigas, clique na opção “Todas notas”.



**Importante:** Após qualquer interação no chamado, o usuário administrador deve clicar nos botões de “Aplicar” ou “Salvar” para que as alterações sejam registradas.

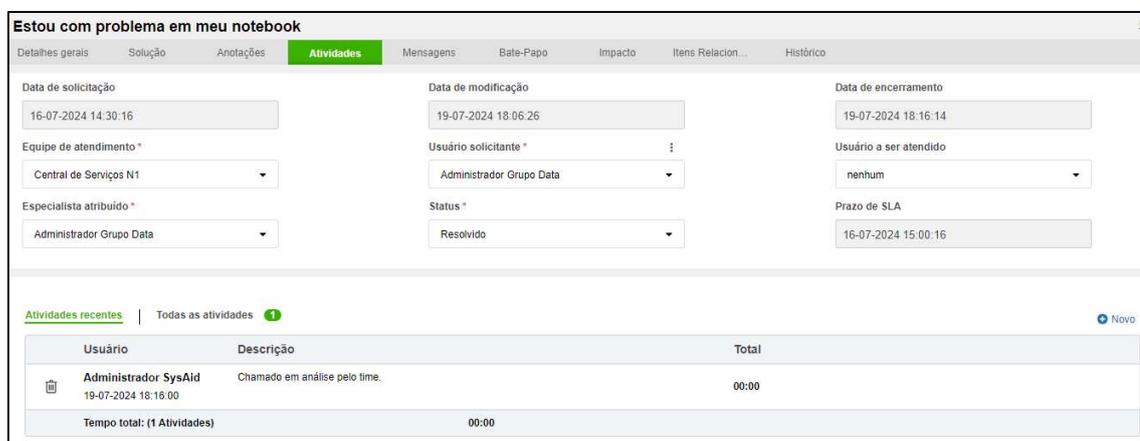
Para cancelar as alterações, clique no botão “Cancelar”.



Uma vez que a adição de uma nota é salva no chamado, a nota não poderá ser excluída.

## Atividades

As atividades podem ser consultadas apenas pelos usuários administradores da plataforma. Para adicionar este tipo de informação é necessário acessar a aba “Atividade”.



Usuário	Descrição	Total
Administrador SysAid 19-07-2024 18:16:00	Chamado em análise pelo time.	00:00
Tempo total: (1 Atividades)		00:00

Para inserir uma atividade, clique no botão “+Novo”.



Na janela que será disponibilizada, insira as informações na descrição, clique em "Hora final" e por fim "Add Activity".

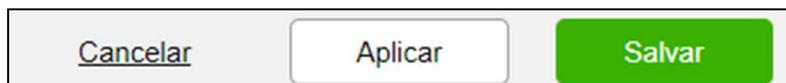


Para visualizar as atividades mais antigas no chamado, clique na opção “Todas as atividades”.

Usuário	Descrição	Total
 <b>Administrador SysAid</b> 19-07-2024 18:16:00	Chamado em análise pelo time.	00:00
<b>Tempo total: (1 Atividades)</b>		<b>00:00</b>

**Importante:** Após qualquer interação no chamado, o usuário administrador deve clicar nos botões de “Aplicar” ou “Salvar” para que as alterações sejam registradas.

Para cancelar as alterações, clique no botão “Cancelar”.



## Mensagens

A aba de Mensagens relaciona todas as notificações enviadas nas interações do chamado

**Estou com problema em meu notebook** Cancelar

Detalhes gerais
Solução
Anotações
Atividades
Mensagens
Bate-Papo
Impacto
Itens Relacion...
Histórico

---

Data de solicitação: 16-07-2024 14:30:16  
 Equipe de atendimento \*: Central de Serviços N1  
 Especialista atribuído \*: Administrador Grupo Data

Data de modificação: 19-07-2024 18:06:26  
 Usuário solicitante \*: Administrador Grupo Data  
 Status \*: Resolvido

Data de encerramento: 19-07-2024 18:17:56  
 Usuário a ser atendido: nenhum  
 Prazo de SLA: 16-07-2024 15:00:16

---

Mensagens recentes | Todas Mensagens 0
Mensagens Automáticas Ocultar

Time	De	Para	CC	Assunto	Corpo
Nada para mostrar ainda					

[Abrir tudo](#)

Clique nas mensagens listadas para visualizar mais detalhes. Para visualizar as mensagens mais antigas, clique em “Todas Mensagens”.

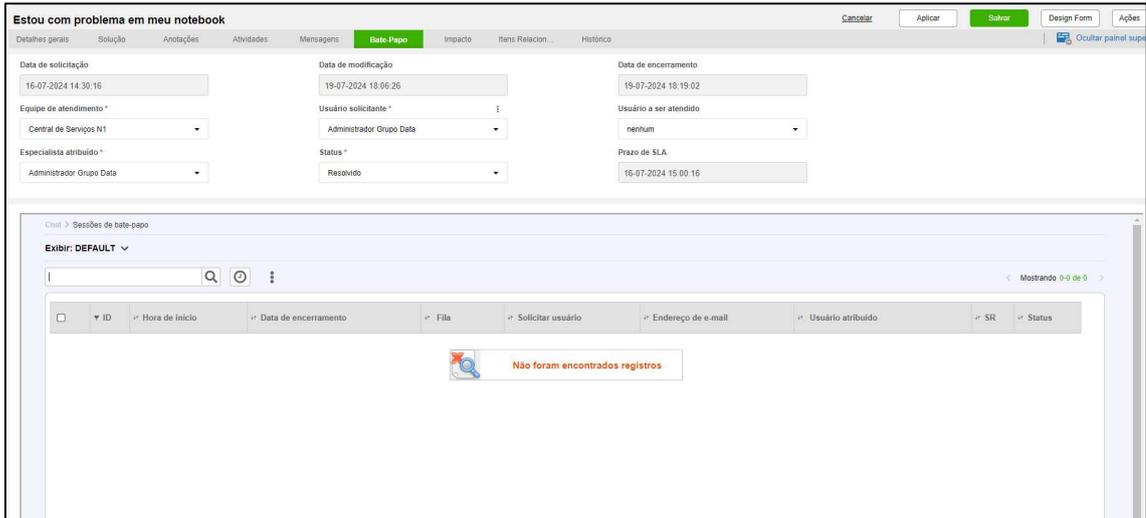
Mensagens recentes | Todas Mensagens 0
Mensagens Automáticas Ocultar

Time	De	Para	CC	Assunto	Corpo
Nada para mostrar ainda					

[Abrir tudo](#)

## Bate Papos

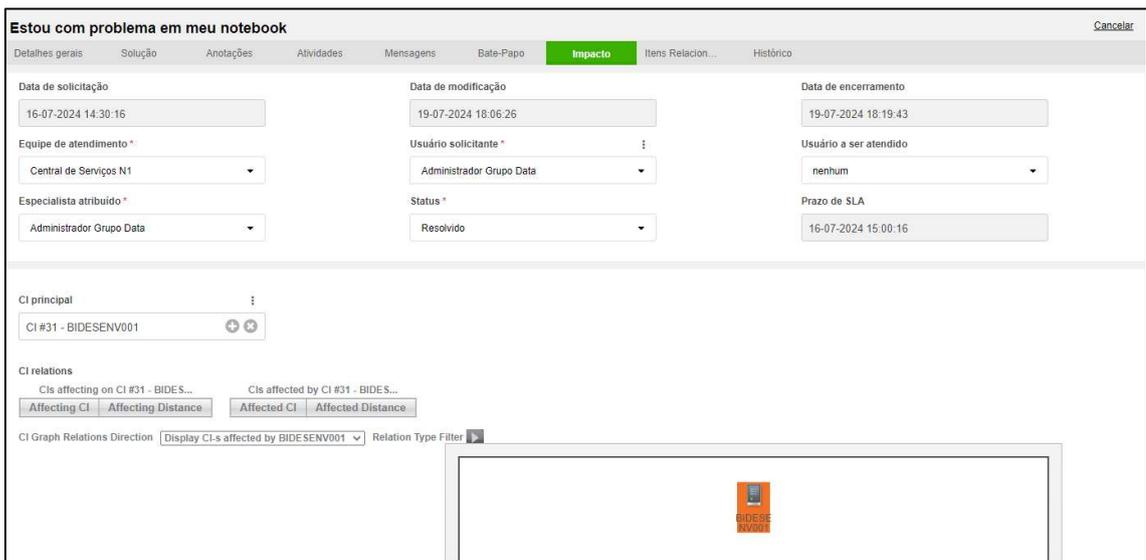
Os bate papos relacionados ao chamado serão relacionados na aba “Bate papos”.



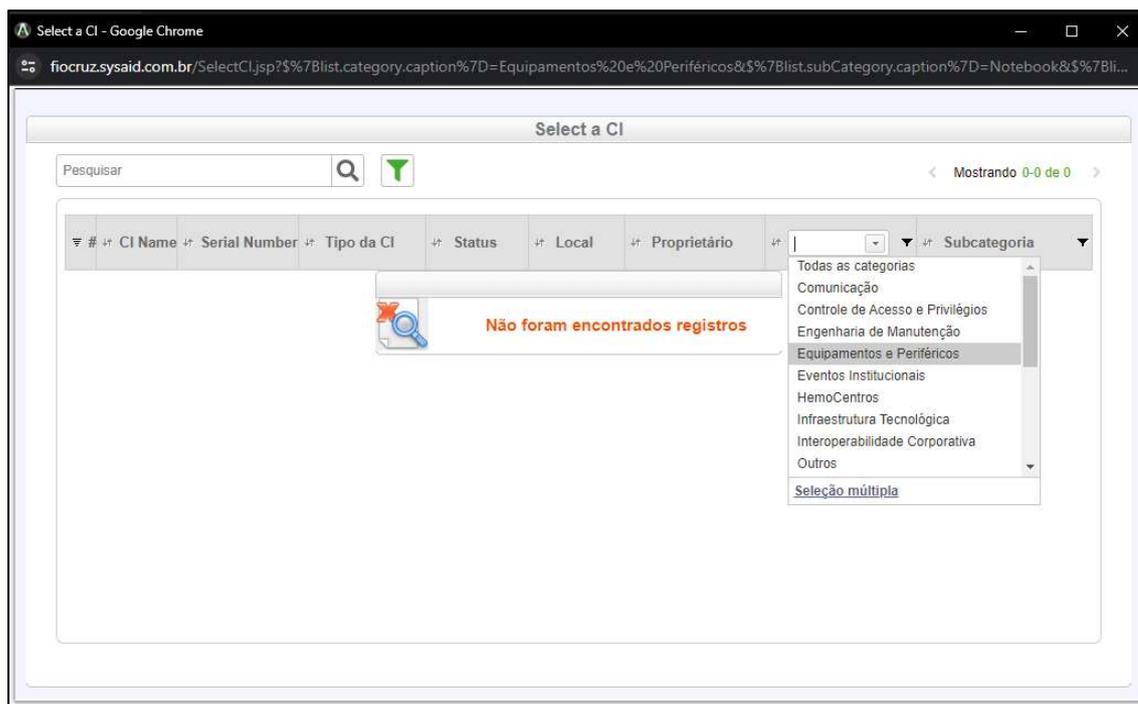
Clique nas opções listadas para visualizar mais detalhes.

### Impacto

Os ativos impactados pelo chamado podem ser selecionados e consultados na aba “Impacto”.



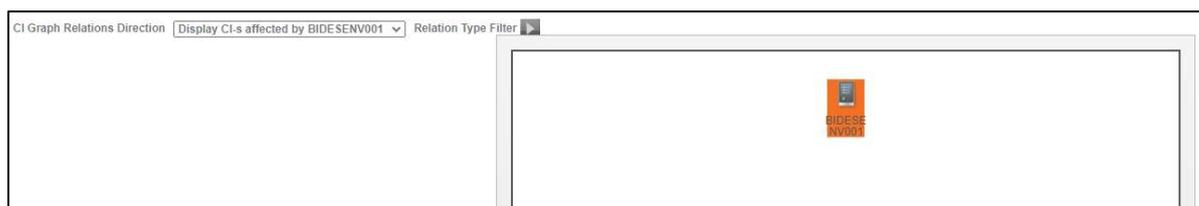
Selecione o ativo ao clicar na opção “+” do campo “CI Principal”. Os ativos relacionados serão os que possuem a categoria e subcategoria iguais ao do chamado.



Ao selecionar o ativo, ele será relacionado no campo “CI Relations”.



Selecione o tipo de impacto do ativo no campo disponível em “CI Relations Direction”.



**Importante:** Após qualquer interação no chamado, o usuário administrador deve clicar nos botões de “Aplicar” ou “Salvar” para que as alterações sejam registradas.

Para cancelar as alterações, clique no botão “Cancelar”.



## Itens Relacionados

A aba “Itens Relacionados” deve ser utilizada para a consulta, adição e remoção de itens relacionados ao chamado.

**Estou com problema em meu notebook** Cancelar

Detalhes gerais | Solução | Anotações | Atividades | Mensagens | Bate-Papo | Impacto | **Itens Relacio...** | Histórico

Data de solicitação: 16-07-2024 14:30:16 | Data de modificação: 19-07-2024 18:06:26 | Data de encerramento: 19-07-2024 18:21:56

Equipe de atendimento \*: Central de Serviços N1 | Usuário solicitante \*: Administrador Grupo Data | Usuário a ser atendido: nenhum

Especialista atribuído \*: Administrador Grupo Data | Status \*: Resolvido | Prazo de SLA: 16-07-2024 15:00:16

Ativo principal: BIDESENV001

CI principal: CI #31 - BIDESENV001

Projeto principal: Selecionar projeto

Tarefa principal: Selecionar tarefa

Chamado Principal:

Insira o ativo principal ao clicar no botão “+” disponível no campo “Ativo Principal”. Selecione o ativo na listagem que será exibida.

Selecionar ativo - Google Chrome

flocruz.sysaid.com.br/ChangeAsset.jsp?resetParams=YES&listViewName=Browse%20Assets&f%7Blist.belo...

Mostrando 1-18 de 18

Nome	Tipo	Endereço IP	Serial	Proprietário	Location	Descrição
CGTIIS01	Servidor	157.86.11.65	8851E2A3-			
LICITAWEB-HOMOL	Servidor	157.86.96.51	3288EE25-			
LICITAWEB	Servidor	157.86.96.50	278F1B15-			
CGTIHOMOLOGIIS	Servidor	157.86.11.129	5DD70FF3-			
FIOCRUZFS02	Servidor	157.86.11.31	6DB69990-			
BIDESENV001	Servidor	157.86.110.193	6DABB57A-			
CGTISGADB	Servidor	157.86.11.33	D105C541-			

Adicione ou remova um CI no campo “CI Principal”.

CI principal

Nenhum 

Selecione o projeto relacionado ao chamado no campo “Projeto principal”.

Projeto principal

| 

Selecionar projeto

 Pesquisa avançada

Defina a atividade relacionada ao chamado no campo “Atividade principal”.

Tarefa principal

| 

Selecionar tarefa

 Pesquisa avançada

Especifique o chamado principal no campo “Chamado Principal”.

Chamado Principal

56

**Importante:** Após qualquer interação no chamado, o usuário administrador deve clicar nos botões de “Aplicar” ou “Salvar” para que as alterações sejam registradas.

Para cancelar as alterações, clique no botão “Cancelar”.

[Cancelar](#)

Após salvar as alterações, os itens relacionados serão listados na tabela ao final da aba.

Tipo de item vinculado				
	Tipo de item vinculado	ID	Título	Relação
<input type="checkbox"/>	Ativo	00-56-56-AC-C8-F8	BIDSENV001	Nenhum
<input type="checkbox"/>	CI	31	BIDSENV001	Nenhum

## Histórico

Na aba “Histórico” estarão relacionadas todas as modificações do chamado que foram devidamente registradas.

**Estou com problema em meu notebook**

Detalhes gerais   Solução   Anotações   Atividades   Mensagens   Bate-Papo   Impacto   Itens Relacionados   **Histórico**

Data de solicitação: 16-07-2024 14:30:16      Data de modificação: 19-07-2024 18:06:26      Data de encerramento: 19-07-2024 18:24:03

Equipe de atendimento \*: Central de Serviços N1      Usuário solicitante \*: Administrador Grupo Data      Usuário a ser atendido: nenhum

Especialista atribuído \*: Administrador Grupo Data      Status \*: Resolvido      Prazo de SLA: 16-07-2024 15:00:16

Marca de tempo	Usuário	Alterar	Descrição
19-07-2024 18:06	Administrador SysAid	Incident changed	O incidente #3,839 foi alterado para Em Atendimento
19-07-2024 17:13	Administrador SysAid	Incident changed	O incidente #3,839 foi alterado para Resolvido pelo usuário final
17-07-2024 04:04	Administrador Grupo Data	Incident changed	O incidente #3,839 foi atribuído a Administrador Grupo Data Incidente #3,839 O IC principal foi alterado para CI#31 - BIDSENV001 Incidente #3,839 O ativo principal foi alterado para BIDSENV001
16-07-2024 14:36	Administrador Grupo Data	Incident changed	O incidente #3,839 foi alterado para Usuário respondeu
16-07-2024 14:30	Administrador Grupo Data	Incident changed	Novo incidente #3,839

Clique na coluna “Alterar” da linha da modificação para visualizar o espelho do chamado no momento do registro.

## 8. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

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