

# ATENDIMENTO GRUPO DATA - Portal do Solicitante – FIOCRUZ

---

**Revisão:** 1

**Data:** 16/01/2025

**Elaborado por:**

Sabrina Thieghi

**Aprovado por:**

---

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

Pag. 1/20



## 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 .....	12
6.1.	CONSULTA E ATUALIZAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES REGISTRADAS .....	15
7.	HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES .....	20

## 1. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo orientar os usuários na utilização das funcionalidades da ferramenta de ITILSM Atendimento Grupo Data, facilitando e esclarecendo dúvidas relacionadas ao portal do solicitante da ferramenta.

O documento descreve os procedimentos necessários para o uso da ferramenta, contendo uma descrição detalhada e ilustrada de cada atividade e seus respectivos passos.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este documento aplica-se a todos os usuários 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.

---

Revisão: 1

Data: 16/01/2025

Elaborado por:

Sabrina Thieghi

Aprovado por:

---

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

Pag. 4/20

**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.

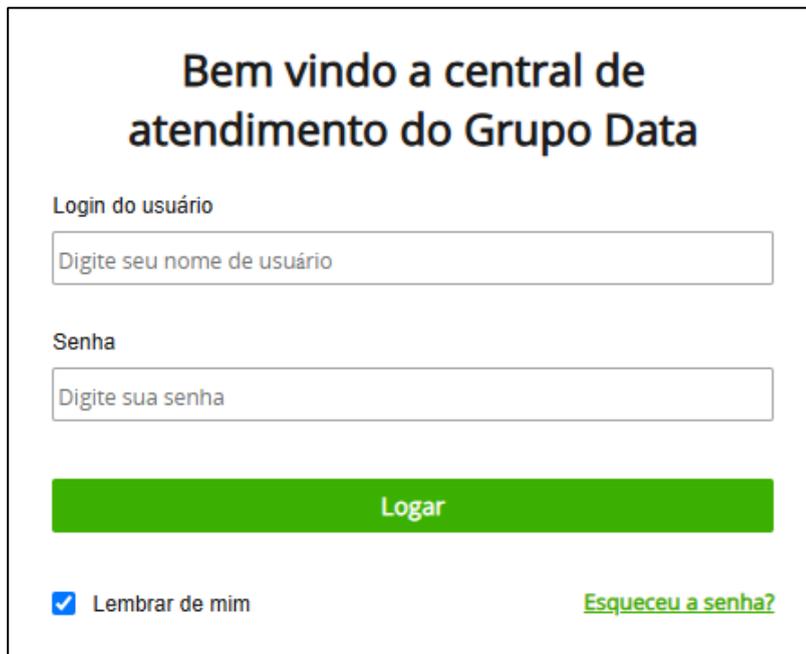
**ITSM - IT Service Management (Gestão de Serviços de TI);**

**Logoff:** 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 <https://atendimento.grupodata.com.br/> e inserir os dados de usuário e senha nos campos indicados, conforme demonstrado na figura abaixo.



**Bem vindo a central de atendimento do Grupo Data**

Login do usuário

Senha

**Logar**

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

Caso o sistema não reconheça as credenciais de acesso, será informado que as informações inseridas estão incorretas.

## 5. APÓS O LOGIN

Ao realizar o login, o usuário será redirecionado para o portal do usuário final, disponível para todos os tipos de usuários (usuários requisitantes e administradores).

### 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.

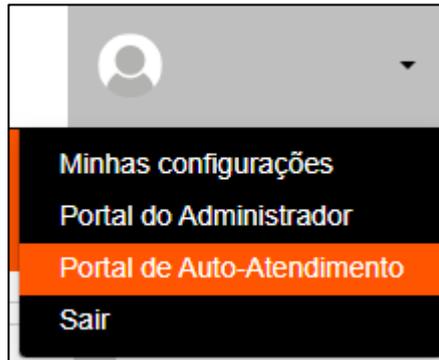


## Menu

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



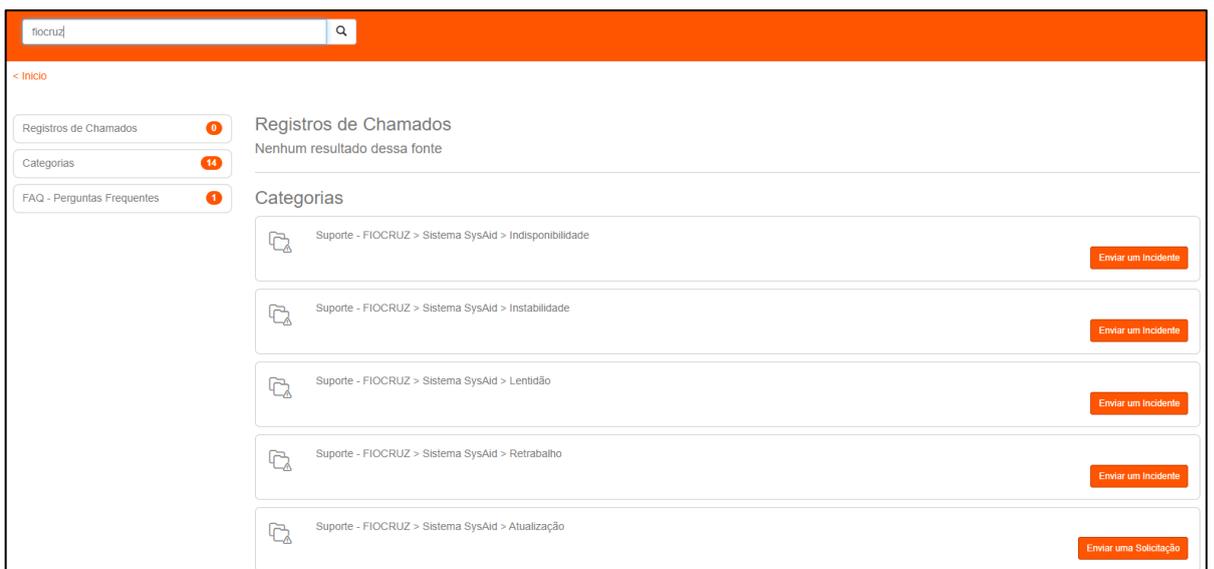
Clique no nome de usuário no canto direito para acessar as configurações do usuário, alterar o portal no caso de usuários administradores, ou realizar o *logout* da plataforma.



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.



Foto do perfil do usuário: 

Domínio:

Login do usuário:

Nome: \*

Sobrenome: \*

Nome de exibição:

Apelido no bate-papo:

Senha:

Confirme a Senha:

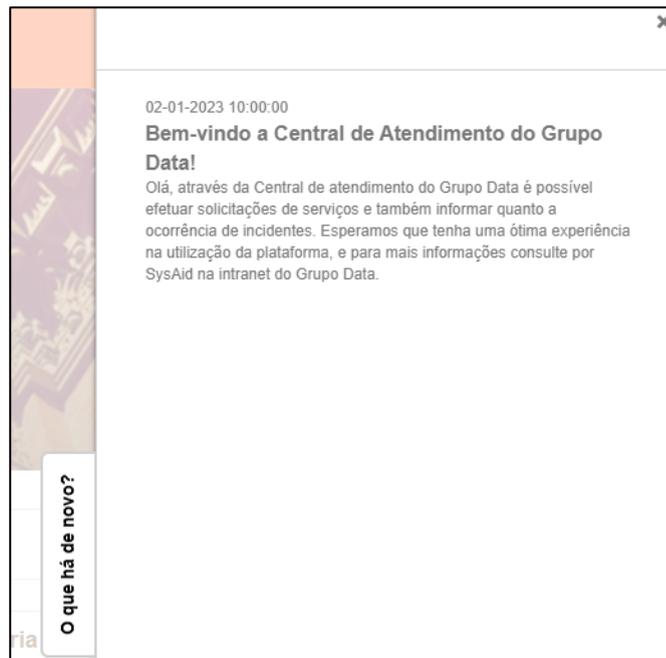
Utilize o botão “Cancelar” ou “Aplicar” no final do formulário para cancelar ou salvar as alterações.

## O que há de novo?

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.

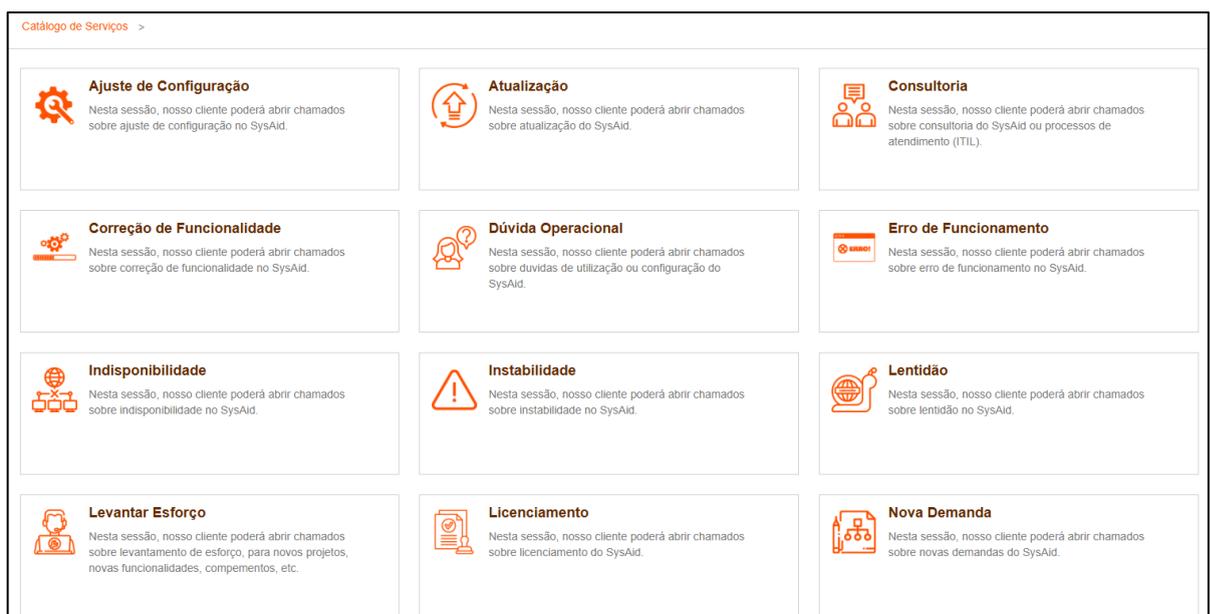
Após a leitura das informações, clique no “x” ou em “O que há de novo” para ocultar a aba.



## 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.



Revisão: 1  
Data: 16/01/2025

Elaborado por:  
Sabrina Thieghi

Aprovado por:

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

Pag. 9/20

## 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”, “Chamados Supervisionados” e “Aprovações Pendentes”.

A aba “Meus Chamados” e “Recentemente Encerrados” da tabela apresenta todos os chamados que foram registrados pelo usuário logado.

Na aba “Supervisor” estão relacionados os chamados que foram abertos por outros usuários da empresa do usuário.

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



Meus chamados 11	Recentemente encerrados 52	Aprovações Pendentes 0
#6104: [OPF] Ajuste no campo Itens Monitorados Status: Encaminhado   Urgência: Alta   Prioridade: Prioridade Alta	Data de modificação 23-01-2025 16:25:41	Data de solicitação 06-01-2025 09:44:59
#6250: [OPF] Usuário de Integração com erro Wrong Captcha indevido Status: Encaminhado   Urgência: Alta   Prioridade: Prioridade Alta	Data de modificação 23-01-2025 15:23:42	Data de solicitação 23-01-2025 10:09:11
#5452: [OPF] Melhoria no Fluxo de Novos Usuários SSO Status: Dev - Em Análise   Urgência: Média   Prioridade: Prioridade Normal	Data de modificação 22-01-2025 18:01:08	Data de solicitação 07-10-2024 19:34:08
#6167: [OPF] Criação de 2 campos customizados Status: Dev - Em Análise   Urgência: Alta   Prioridade: Prioridade Alta	Data de modificação 22-01-2025 18:01:08	Data de solicitação 16-01-2025 10:04:42

[Mostrar tudo >](#)

## Base de Conhecimento

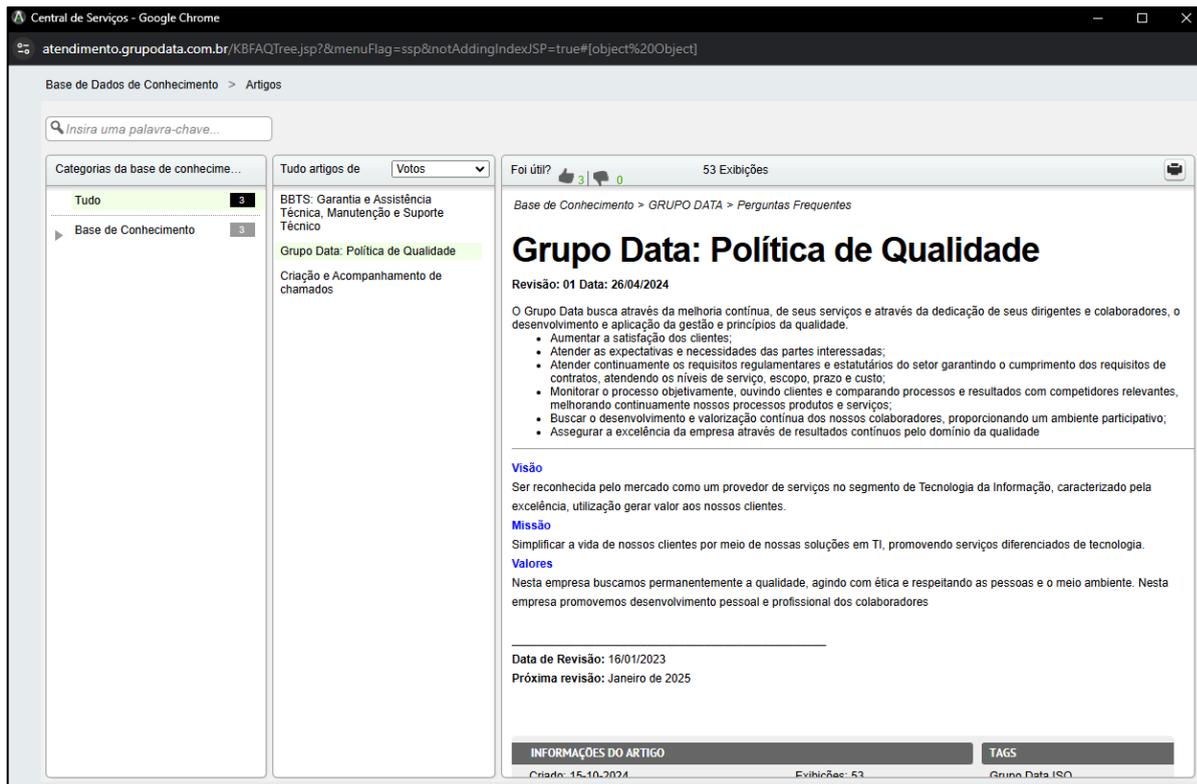
A Base de Conhecimento ou FAQ está disponibilizada abaixo da tabela de chamados registrados. Nesta tabela estão contidos os artigos com as perguntas frequentes mais acessadas referentes as categorias disponíveis na ferramenta.

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



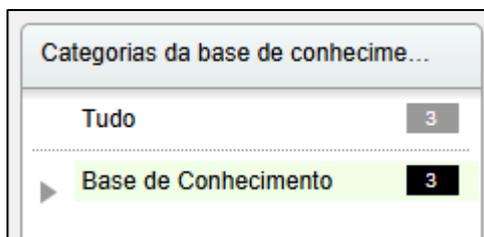
FAQ - Perguntas Frequentes	
Grupo Data: Política de Qualidade	15-12-2024 3 52 >
Criação e Acompanhamento de chamados	15-12-2024 0 29 >

Clique em “Mostrar Tudo” no canto inferior direito para buscar e consultar todos os artigos disponíveis na FAQ.



The screenshot shows a web browser window with the URL `atendimento.grupodata.com.br/KBFAQTree.jsp?&menuFlag=ssp&notAddingIndexJSP=true#[object%20Object]`. The page is titled "Base de Dados de Conhecimento > Artigos". It features a search bar, a left sidebar with "Categorias da base de conhecime..." and "Tudo artigos de" (set to "Votos"), and a main content area displaying the article "Grupo Data: Política de Qualidade". The article includes a revision date of 26/04/2024, a list of bullet points, and sections for "Visão", "Missão", and "Valores".

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.

Foi útil?  3 |  0 55 Exibições 

Base de Conhecimento > GRUPO DATA > Perguntas Frequentes

## Grupo Data: Política de Qualidade

Revisão: 01 Data: 26/04/2024

O Grupo Data busca através da melhoria contínua, de seus serviços e através da dedicação de seus dirigentes e colaboradores, o desenvolvimento e aplicação da gestão e princípios da qualidade.

- Aumentar a satisfação dos clientes;
- Atender as expectativas e necessidades das partes interessadas;
- Atender continuamente os requisitos regulamentares e estatutários do setor garantindo o cumprimento dos requisitos de contratos, atendendo os níveis de serviço, escopo, prazo e custo;
- Monitorar o processo objetivamente, ouvindo clientes e comparando processos e resultados com competidores relevantes, melhorando continuamente nossos processos produtos e serviços;
- Buscar o desenvolvimento e valorização contínua dos nossos colaboradores, proporcionando um ambiente participativo;
- Assegurar a excelência da empresa através de resultados contínuos pelo domínio da qualidade

---

**Visão**  
Ser reconhecida pelo mercado como um provedor de serviços no segmento de Tecnologia da Informação, caracterizado pela excelência, utilização gerar valor aos nossos clientes.

**Missão**  
Simplificar a vida de nossos clientes por meio de nossas soluções em TI, promovendo serviços diferenciados de tecnologia.

**Valores**  
Nesta empresa buscamos permanentemente a qualidade, agindo com ética e respeitando as pessoas e o meio ambiente. Nesta empresa promovemos desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores

---

**Data de Revisão:** 16/01/2023  
**Próxima revisão:** Janeiro de 2025

## 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 >

 <b>Ajuste de Configuração</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre ajuste de configuração no SysAid.	 <b>Atualização</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre atualização do SysAid.	 <b>Consultoria</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre consultoria do SysAid ou processos de atendimento (ITIL).
 <b>Correção de Funcionalidade</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre correção de funcionalidade no SysAid.	 <b>Dúvida Operacional</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre dúvidas de utilização ou configuração do SysAid.	 <b>Erro de Funcionamento</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre erro de funcionamento no SysAid.
 <b>Indisponibilidade</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre indisponibilidade no SysAid.	 <b>Instabilidade</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre instabilidade no SysAid.	 <b>Lentidão</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre lentidão no SysAid.
 <b>Levantar Esforço</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre levantamento de esforço, para novos projetos, novas funcionalidades, compementos, etc.	 <b>Licenciamento</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre licenciamento do SysAid.	 <b>Nova Demanda</b> Nesta sessão, nosso cliente poderá abrir chamados sobre novas demandas do SysAid.

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.

**Enviar Solicitação**

Categoria

Suporte - FIOCRUZ    Sistema SysAid    Correção de Funcionalidade

Cliente a ser atendido

FIOCRUZ

Usuário a ser atendido

nenhum

Título \*

Descrição / Justificativa \*

Urgência \*

Média

Anexos

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

[Cancelar](#)

Help Desk Software by SysAid

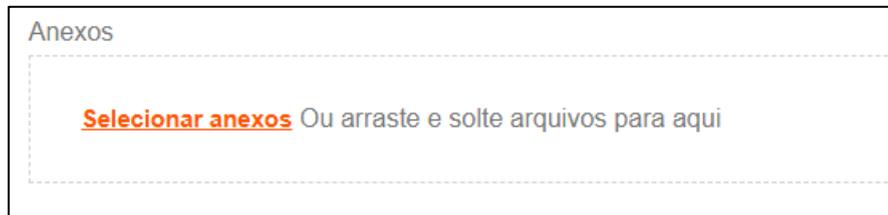
Descreva o título do chamado no campo “Título”. O título deverá ser relacionado ao chamado que será registrado.

**Título \***

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 e pontos de atenção do chamado.

**Descrição / Justificativa \***

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.



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”, “Supervisor” e “Aprovações Pendentes”.



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

Revisão: 1

Data: 16/01/2025

Elaborado por:

Sabrina Thieghi

Aprovado por:

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

Pag. 15/20

Meus chamados <b>11</b>	Recentemente encerrados <b>52</b>	Aprovações Pendentes <b>0</b>	Filtro 
#6104: [OPF] Ajuste no campo Itens Monitorados Status: Encaminhado   Urgência: Alta   Prioridade: Prioridade Alta	Data de modificação 23-01-2025 16:25:41	Data de solicitação 06-01-2025 09:44:59	
#6250: [OPF] Usuário de Integração com erro Wrong Captcha indevido Status: Encaminhado   Urgência: Alta   Prioridade: Prioridade Alta	Data de modificação 23-01-2025 15:23:42	Data de solicitação 23-01-2025 10:09:11	
#6452: [OPF] Melhoria no Fluxo de Novos Usuários SSO Status: Dev - Em Análise   Urgência: Média   Prioridade: Prioridade Normal	Data de modificação 22-01-2025 18:01:08	Data de solicitação 07-10-2024 19:34:08	

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.

### Filtro de lista

**Status**

Procurar...  Limpar

---

**Urgência**

Procurar...  Limpar

---

**Prioridade**

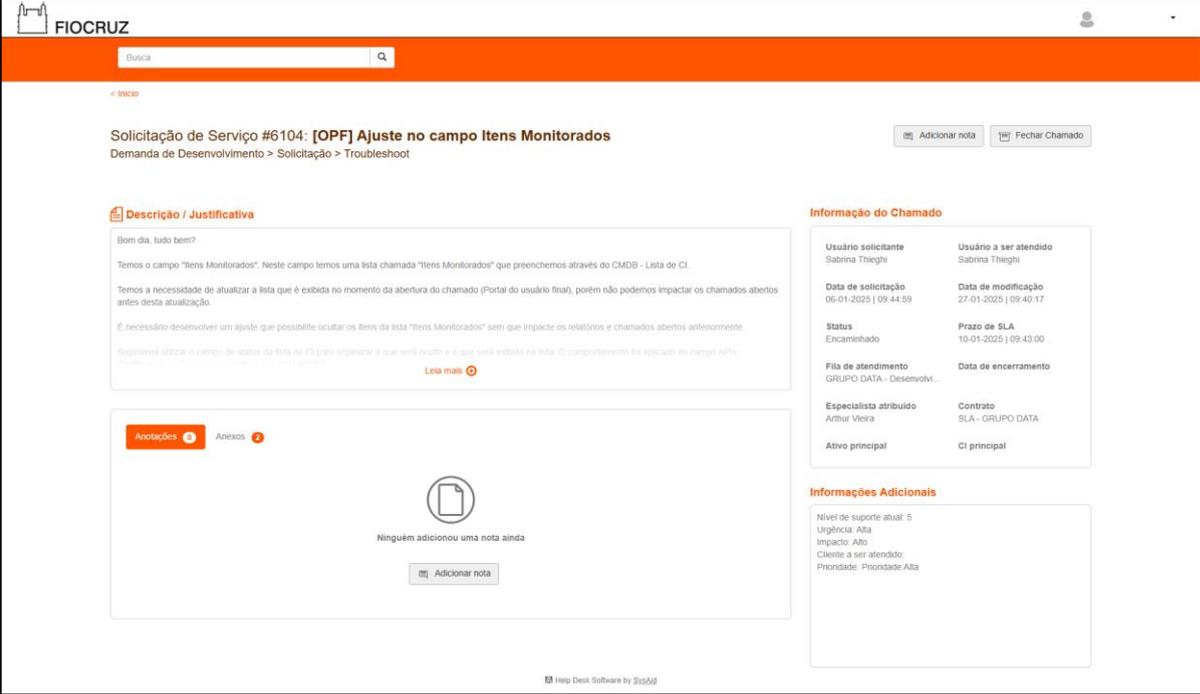
Procurar...  Limpar

Limpar tudo Cancelar Aplique

### 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.



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.

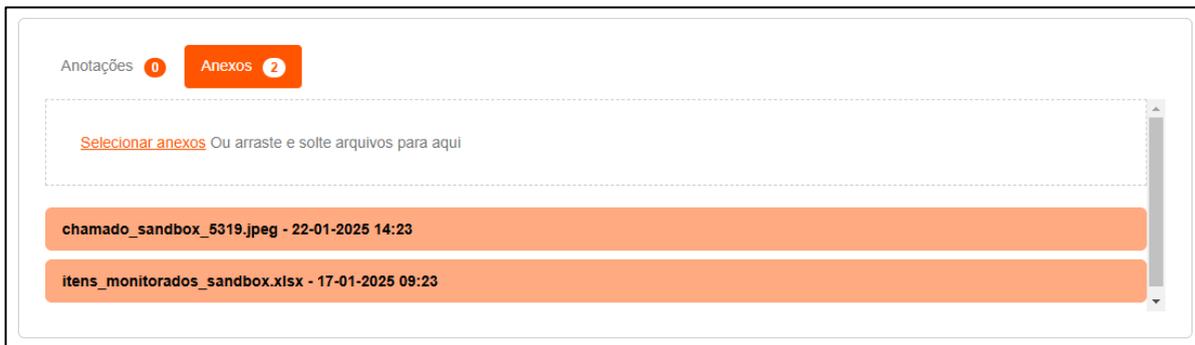
Para isso, ao lado direito superior da tela e na aba “Anotações” está disponível o botão “Adicionar nota”.



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”

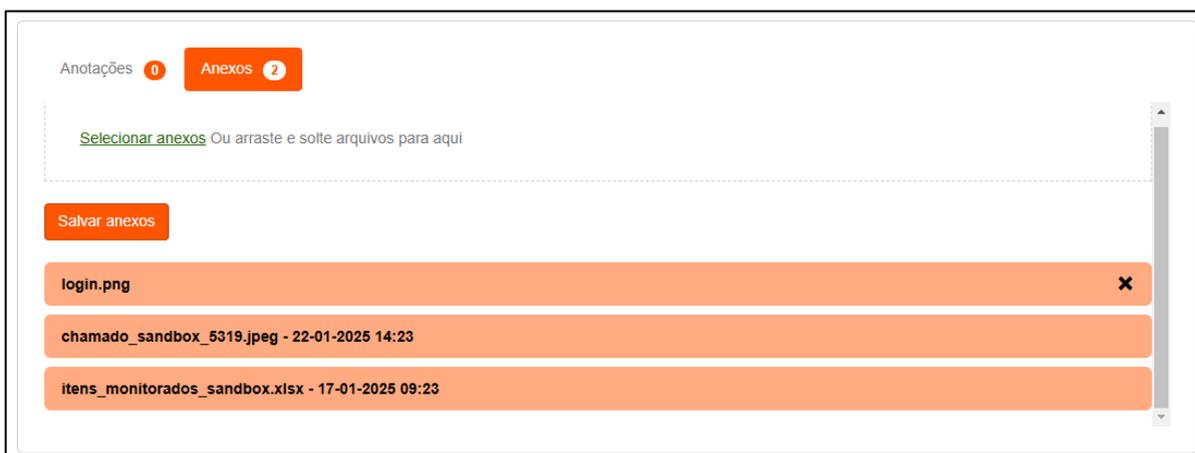


Ao lado da aba “Anotações”, clique em “Anexos” para consultar os arquivos anexados ou inserir um novo anexo.



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 do chamado ao clicar no botão “Fechar Ticket”.



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

### Aba “Recentemente Encerrados”

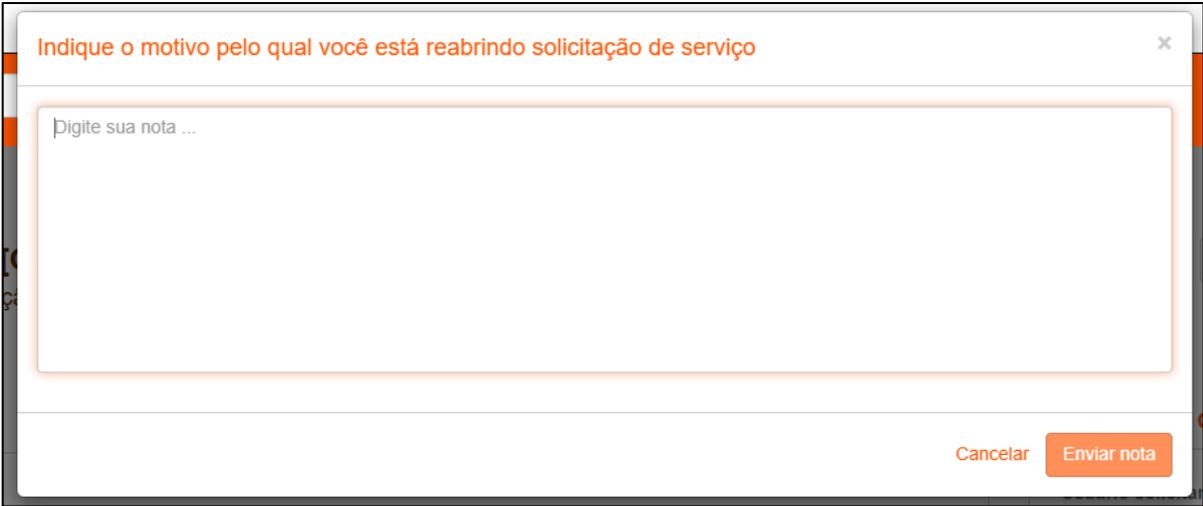
Na aba “Recentemente encerrados” estão listados apenas os chamados que já foram solucionados e encerrados. Ao clicar no chamado encerrado, as principais informações também são exibidas, porém a solução será exibida e as interações estarão bloqueadas.

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”.



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.

 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
29/11/2024	01	Elaboração do documento