

# Como adicionar uma Solicitação de Serviços?

[help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25142814250253-Como-adicionar-uma-Solicitacao-de-Servicos](https://help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25142814250253-Como-adicionar-uma-Solicitacao-de-Servicos)

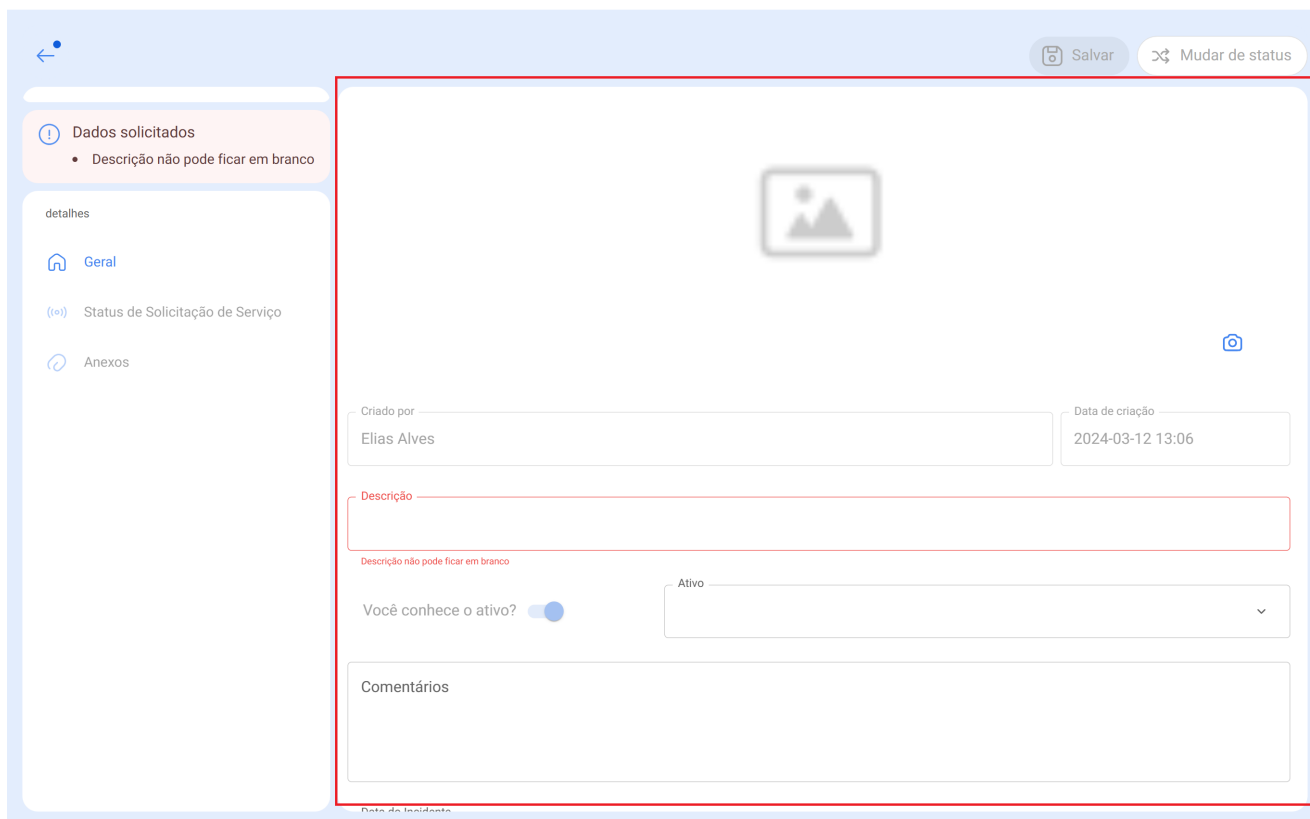
Na plataforma existem duas maneiras de fazer uma solicitação de serviços, a primeira é fazendo diretamente do módulo de solicitação de serviços e a segunda opção é adicioná-lo a partir do botão de ação rápida que está localizado na barra principal da plataforma.

## Desde o módulo de solicitações de serviços:

Para adicionar uma nova solicitação de serviços, você deve clicar no símbolo de ação localizado no canto inferior direito da plataforma.

The screenshot displays the Fractal service request management interface. At the top, there are navigation elements including 'Pedidos' and 'Pedido de trabalho' on the left, and 'Versão anterior' and user profile 'FE' on the right. The main area is divided into three columns: 'Pendentes' (158), 'Em curso' (345), and 'Concluídas' (497). Each column contains several request cards. Each card shows a request number (e.g., N°: 1008), a status (e.g., 'Eliminado das tarefas pendentes'), an active location (e.g., 'CENTRO COMERCIAL EL TESORO (CC-TER)'), a description (e.g., 'Test'), a date (e.g., '2024-08-12'), and an assignee (e.g., 'Ramon Toro'). A red box highlights a blue '+' button in the bottom right corner of the interface, which is used to add new requests.

Após clicar em adicionar, uma nova janela será aberta onde o solicitante deve preencher todas as informações necessárias na guia "Geral" para detalhar a solicitação que deseja relatar no sistema.



As informações que podem ser adicionadas ao relatar uma solicitação de serviços são as seguintes:

- **Criado por:** Nome do perfil da pessoa que levanta a solicitação, esse nome é retirado diretamente da conta de acesso registrada no sistema dessa pessoa.
- **Data de criação:** Data em que a solicitação está sendo relatada ao sistema.
- **Descrição da solicitação:** Descrição curta da identificação do aplicativo.
- **Você conhece o ativo?** : Opção que permite ao usuário relatar a solicitação para indicar se ele sabe o nome do ativo em questão (essa opção pode ser definida como obrigatória no módulo Configuração-OS's).
- **Ativo:** Nome ou identificação do ativo associado à o solicitação de serviços no sistema.
- **Comentários:** Descrição detalhada da solicitação de serviços.
- **Data do incidente:** Data em que ocorreu o incidente para o qual ocorreu o pedido de emprego (esta data não precisa necessariamente coincidir com a data em que a solicitação é relatada no sistema).
- **É urgente:** Opção onde ela é estabelecida em grau de criticidade do o solicitação como urgente.
- **Imagem:** Imagem ou fotografia ilustrando o solicitação de serviços relatado.

Além disso, o sistema permite adicionar informações avançadas à solicitação de serviço, onde você pode detalhar o seguinte:

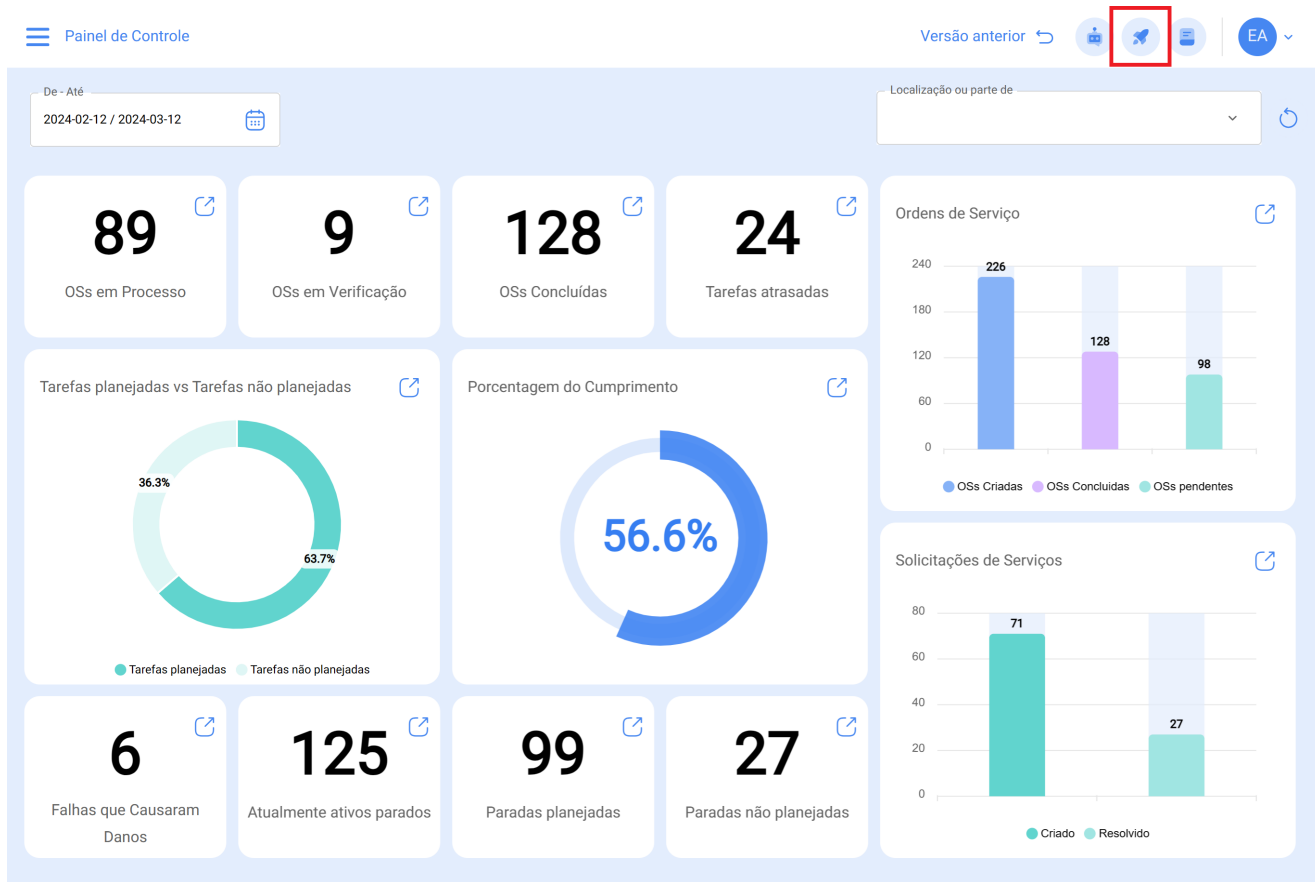
- **Referência:** Nome ou código referencial que pode ser adicionado à solicitação.
- **Localização:** Opção que permite estabelecer a geolocalização do local onde a solicitação foi levantada (essas informações são retiradas do sistema GPS do dispositivo utilizado para levantar a solicitação).
- **Grupo:** Catalogar onde você pode criar grupos de cores que podem ser usados para serem atribuídos a solicitações. (A configuração dos nomes e cores desses grupos é feita a partir do módulo Configuração-catálogos).
- **Classificação 1 e 2:** Corresponde aos campos livres deixados pela plataforma para completar conforme necessário. (A configuração é feita a partir do módulo configuração-catálogos).
- **Palavras-chave (Seleção Múltipla):** Catálogo onde você pode definir palavras-chave de identificação ao criar uma solicitação de emprego. (A configuração é feita a partir do módulo configuração-catálogos).
- **Observação:** *É possível definir quais campos são obrigatórios ao abrir um chamado no Fractal One. Para fazer isso, vá para o menu de configurações, no submenu "módulos - solicitações de serviço" e faça as configurações correspondentes. Para obter mais informações.*

Finalmente, após o preenchimento das informações necessárias, a solicitação será gerada, que posteriormente deverá ser gerenciada conforme apropriado.

The screenshot displays the Fractal One mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu, the text 'Pedidos Pedido de trabalho', and a 'Versão anterior' button. The main content area is divided into three columns representing different stages of work requests: 'Pendentes' (158), 'Em curso' (345), and 'Concluídas' (497). Each column contains a list of individual requests. The 'Pendentes' column is highlighted with a red border. The first request in this column is 'Nº: 1008', which has a red 'X' icon and a red arrow pointing to it, indicating a quick action button. The 'Em curso' column shows requests like 'Nº: 1007' and 'Nº: 1006'. The 'Concluídas' column shows requests like 'Nº: 1001', 'Nº: 1000', and 'Nº: 999'. Each request card includes details such as 'Ativo', 'Descrição', a date, and the assigned person's name.

**Desde o botão de ação rápida:**

A ação rápida é um botão que sempre encontraremos disponível na barra principal da plataforma. Para fazer isso, basta clicar nessa opção e, em seguida, na opção de solicitação de serviço:



The image shows a dashboard interface with a sidebar menu on the right. The main dashboard area is dimmed, showing various metrics and charts. The sidebar menu is titled 'AÇÃO RÁPIDA' and contains the following items:

- Instalação
- Equipamento
- Tarefa não planejada
- Solicitação de Serviço** (highlighted with a red box)
- Leitura do medidor

The main dashboard area includes:

- Header: Painel de Controle
- Date range: De - Até 2024-02-12 / 2024-03-12
- Summary cards: OSs em Processo (89), OSs em Verificação (9), OSs Concluídas (128), Tarefas atrasadas (24)
- Charts: Tarefas planejadas vs Tarefas não planejadas (36.3% / 63.7%), Porcentagem do Cumprimento (56.6%)
- Summary cards: Falhas que Causaram Danos (6), Atualmente ativos parados (125), Paradas planejadas (99), Paradas não planejadas (27)

Após o clique, uma nova janela será aberta onde você deve realizar o mesmo procedimento acima para concluir e gerar a solicitação de serviços.

**Pendentes** 158

Nº: 1008 Eliminado das tarefas pendentes

Ativo: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }

Descrição: Test

2024-08-12

Ramon Toro

Nº: 1002 Aberto

Ativo: FRACCTAL FERMOS { FRAC-01 }

Descrição: No enciende

2024-08-09

ROGELIO LOPEZ - GER

Nº: 997 Aberto

Ativo: Sem ativo atribuído

Descrição: Test

2024-08-06

Ramon Toro

**Em curso** 345

Nº: 1007 OT em execução

Ativo: PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }

Descrição: Ejemplo de planificador

2024-08-12

JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

Nº: 1006 OT em execução

Ativo: { V-GER } Vehículo - GER

Descrição: FALLA DE BATERIA

2024-08-09

JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

Nº: 1005 OT em execução

Ativo: { V-GER } Vehículo - GER

Descrição: Llanta pinchada

2024-08-09

PEDRO CAMACHO - GER

**Concluídas** 497

Nº: 1001 Rejeitado

Ativo: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }

Descrição: UNIDAD NO CARGA AIRE

2024-08-09

IVAN ROMERO - GER

Nº: 1000 Resolvido sem OT

Ativo: MITSUI AUTOMOTRIZ PERU { MIT-01 }

Descrição: Unidad no da marcha

2024-08-09

ALBERTO - GER


Nº: 999 Resolvido com OT

Ativo: { V-GER } Vehículo - GER

Descrição: Falla en baterias

2024-08-09

ADRIANA GRANADOS GER



**Pendentes** 158

Nº: 1008 Eliminado das tarefas pendentes

Ativo: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }

Descrição: Test

2024-08-12

Ramon Toro

Nº: 1002 Aberto

Ativo: FRACCTAL FERMOS { FRAC-01 }

Descrição: No enciende

2024-08-09

ROGELIO LOPEZ - GER

Nº: 997 Aberto

Ativo: Sem ativo atribuído

Descrição: Test

2024-08-06

Ramon Toro

**Em curso** 345

Nº: 1007 OT em execução

Ativo: PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }

Descrição: Ejemplo de planificador

2024-08-12

JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

Nº: 1006 OT em execução

Ativo: { V-GER } Vehículo - GER

Descrição: FALLA DE BATERIA

2024-08-09

JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

Nº: 1005 OT em execução

Ativo: { V-GER } Vehículo - GER

Descrição: Llanta pinchada

2024-08-09

PEDRO CAMACHO - GER

**Concluídas** 497

Nº: 1001 Rejeitado

Ativo: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }

Descrição: UNIDAD NO CARGA AIRE

2024-08-09

IVAN ROMERO - GER

Nº: 1000 Resolvido sem OT

Ativo: MITSUI AUTOMOTRIZ PERU { MIT-01 }

Descrição: Unidad no da marcha

2024-08-09

ALBERTO - GER

Nº: 999 Resolvido com OT

Ativo: { V-GER } Vehículo - GER

Descrição: Falla en baterias

2024-08-09

ADRIANA GRANADOS GER

