

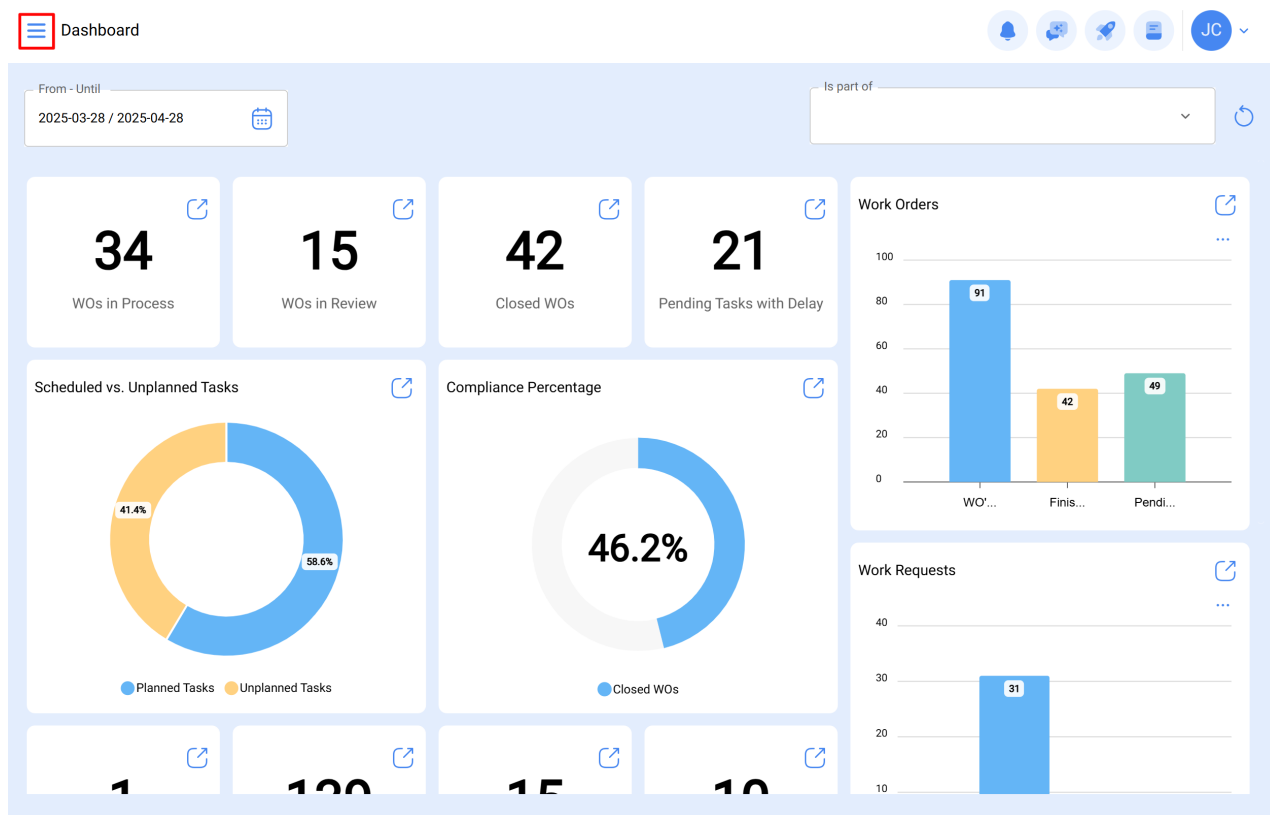
# Solicitações de serviço, e como ingressar ao módulo?

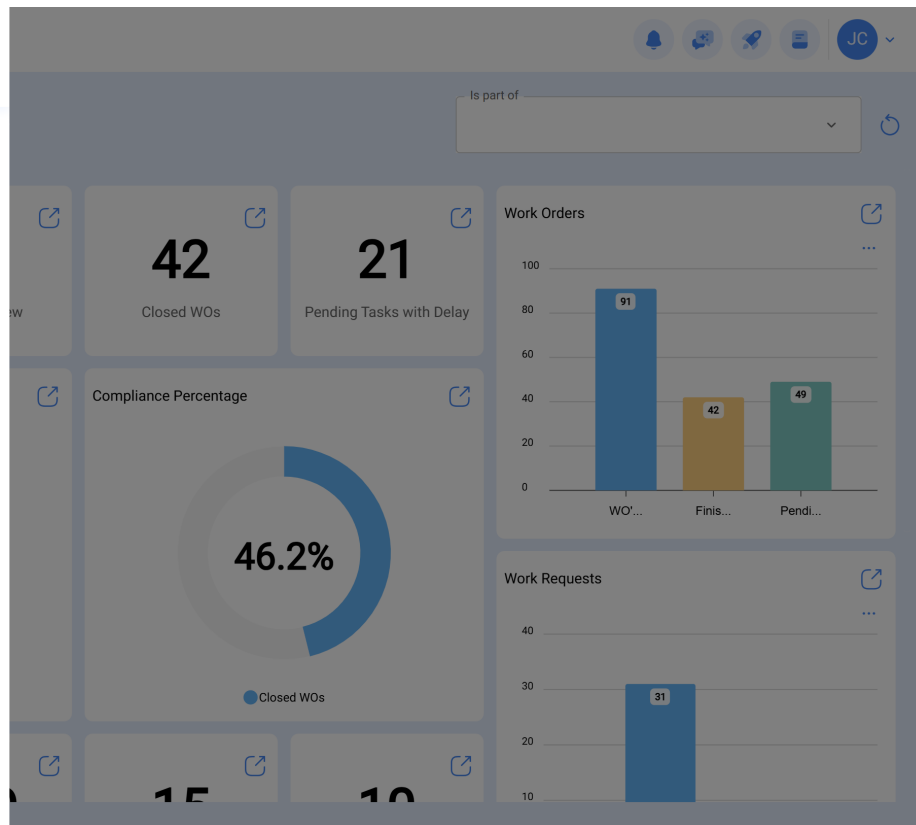
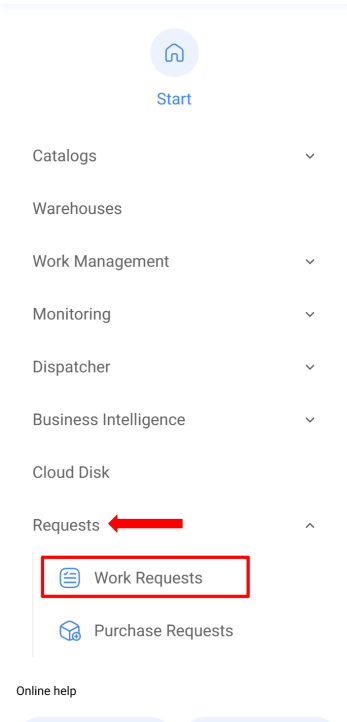
[help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25052701123085-Solicitações-de-serviço-e-como-ingressar-ao-módulo](https://help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25052701123085-Solicitações-de-serviço-e-como-ingressar-ao-módulo)

Neste módulo, os usuários da plataforma poderão relatar incidentes através de solicitações de serviços, que podem ser concluídas e gerenciadas na plataforma conforme apropriado.

## Como ingressar ao módulo de Solicitações de serviço?

Para entrar no módulo de solicitações de serviços, você precisa procurar o módulo no menu superior esquerdo da barra principal da plataforma e clicar em "Pedidos" e, em seguida, em "Solicitações de Serviços"





O clique abrirá uma nova janela com todas as solicitações de serviços que foram feitas no sistema com seus status correspondentes.

The 'Work Request' view is organized into three columns based on status:

- Pending (218):**
  - N°: 1289:** Asset: No asset assigned. Description: Prueba portal. Date: 2025-04-25. Assigned to: Diego.
  - N°: 1287:** Asset: No asset assigned. Description: Tenemos una manguera rota y se presenta fuga de aceite. Date: 2025-04-24. Assigned to: Alexander Sanchez.
  - N°: 1283:** Asset: No asset assigned.
- In Progress (453):**
  - N°: 1288:** Asset: HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }. Description: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION. Date: 2025-04-23. Assigned to: ALEXANDER SANCHEZ.
  - N°: 1284:** Asset: OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }. Description: EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA. Date: 2025-04-23. Assigned to: ALEXANDER SANCHEZ.
  - N°: 1280:** Asset: MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }. Assigned to: ALEXANDER SANCHEZ.
- Closed (602):**
  - N°: 1286:** Asset: HORNO 01 { HOR-01 }. Description: EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC. Date: 2025-04-24. Assigned to: DIEGO VERGARA.
  - N°: 1285:** Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }. Description: ejemplo. Date: 2025-04-23. Assigned to: DIEGO VERGARA.
  - N°: 1279:** Asset: PORTATIL 04 { PTL-0004 }. Assigned to: DIEGO VERGARA.

Também é possível acessar as solicitações através da vista de lista.

	Work Request Number	Work Order	Status	Description
<input type="checkbox"/>	1289		Created from Guest Portal	Prueba portal
<input type="checkbox"/> 🗑️	1288	OS809-25	WO's in Process	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICA
<input type="checkbox"/> 🗑️	1287		Created from Guest Portal	Tenemos una manguera rota y se presenta f
<input type="checkbox"/> 🗑️	1286	OS808-25	Solved with WO	EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC
<input type="checkbox"/> 🗑️	1285		Rejected	ejemplo
<input type="checkbox"/> 🗑️	1284	OS802-25	WO in Review	EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE C
<input type="checkbox"/> 🗑️	1283		Created from Guest Portal	sdsa
<input type="checkbox"/> 🗑️	1282		Open	Falla de equipo
<input type="checkbox"/> 🗑️	1281		Open	PRUEBA
<input type="checkbox"/> 🗑️	1280	OT1038UFSM	WO in Review	EQUIPO SUENA RARO
<input type="checkbox"/> 🗑️	1279	OT1032UFSM	Solved with WO	EQUIPO NO ENCIENDE

Showing 50 of 1273

Os estados em que uma solicitação pode ser encontrada são os seguintes:

🔍 🗑️ 📄

### Pending

218

- N°: 1289** Guest Portal  
Asset: No asset assigned  
**Description:** Prueba portal  
2025-04-25  
Diego
- N°: 1287** Guest Portal  
Asset: No asset assigned  
**Description:** Tenemos una manguera rota y se presenta fuga de aceite  
2025-04-24  
Alexander Sanchez
- N°: 1283** Guest Portal  
Asset: No asset assigned

### In Progress

453

- N°: 1288** WO's in Process  
Asset: HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }  
**Description:** MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION  
2025-04-23  
ALEXANDER SANCHEZ
- N°: 1284** WO in Review  
Asset: OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }  
**Description:** EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA  
2025-04-23  
ALEXANDER SANCHEZ
- N°: 1280** WO in Review  
Asset: MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }

### Closed

602

- N°: 1286** Solved with WO  
Asset: HORNO 01 { HOR-01 }  
**Description:** EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC  
2025-04-24  
DIEGO VERGARA
- N°: 1285** Rejected  
Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }  
**Description:** ejemplo  
2025-04-23  
DIEGO VERGARA
- N°: 1279** Solved with WO  
Asset: PORTATIL 04 { PTL-0004 }

The image shows a mobile application interface for managing work requests. On the left, there are two columns: 'Pending' (218 requests) and 'In Progress' (453 requests). Each column contains a list of request cards with details like number, asset, description, date, and assignee. On the right, a 'Information from Status' panel provides a legend for various status labels: 'Open' (Initial state), 'In Process' (Request management initiated), 'WO's In Process' (Assigned to a Work Order), 'Solved without WO' (Resolved without a Work Order), 'Cancelled' (Request canceled), 'Solved with WO' (Reviewed and finalized), 'Waiting for a WO' (Planned and pending assignment), 'WO in Review' (Executed and in review), 'WO Cancelled' (Planned but WO canceled), 'Waiting for another WO' (Planned in a canceled WO), and 'Work request deleted from to-do'.

- **Aberto:** Estado em que o pedido ainda não foi atendido.
- **Em processo:** status em que a solicitação está no processo de criação de uma tarefa não programada, antes de se tornar uma tarefa pendente ou uma ordem de serviço (OS).
- **OS em Processo:** Estado em que uma solicitação é uma vez que tenha sido planejada e convertida em OS.
- **Resolvido sem OS:** Estado em que o pedido já foi resolvido sem ter gerado um OS.
- **Cancelado:** O estado em que está localizado um pedido que foi cancelado.
- **Resolvido com OS:** Estado em que o pedido já foi resolvido através de um OS.
- **À espera de um OS:** Estado onde a solicitação foi enviada para o módulo de ação e está esperando para ser executado em um OS.
- **OS em Revisão:** Estado em que o aplicativo já foi gerado como OS e está em análise.
- **OS Cancelado:** Estado em que o pedido foi gerado em uma OS, que foi posteriormente cancelado. (Neste caso, as tarefas associadas à OS retornam para tarefas pendentes)

- **Solicitação excluída das tarefas pendentes:** Estado em que a solicitação foi removida do módulo de ação e deve ser reagendada do módulo de solicitações de serviço.
- **Rejeitado:** Estado em que está localizado um pedido que foi rejeitado.
- **Aguardando outra OS:** esse status se aplica quando uma solicitação já tinha uma Ordem de Serviço (OS) atribuída a ela, mas essa OS foi cancelada. A tarefa que não foi executada retorna à categoria de tarefas pendentes com esse status.
- **Portal de convidados:** status que indica que a solicitação foi gerada por meio do guest portal, o que significa que ela vem de um usuário externo ou convidado.