

Como criar uma solicitação de serviço no Fractal GO?

 help.fractal.com/hc/pt-br/articles/37776017911053-Como-criar-uma-solicitacao-de-servico-no-Fractal-GO

No Fractal GO, os usuários podem criar solicitações de serviço para reportar incidentes ou necessidades operacionais sem depender do acesso à plataforma web. Essa ação inicia o fluxo de manutenção e garante a rastreabilidade desde o primeiro ponto de contato. Neste artigo, é descrito como realizar o registro corretamente.

1. Acessar o formulário de nova solicitação

Para adicionar uma nova solicitação, pressione o ícone “+” localizado no canto inferior direito da tela.

Ao fazer isso, será aberta uma janela onde o usuário deverá preencher os dados exigidos na aba **Geral**, descrevendo de forma precisa o motivo da solicitação.

Work Requests



Pending

218



N°: 1330

Created From Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: aire acondicionado no funciona



2025-06-05

fabian

N°: 1328

Open

Asset: { CC-TER } CENTRO COMERCIAL EL TESORO

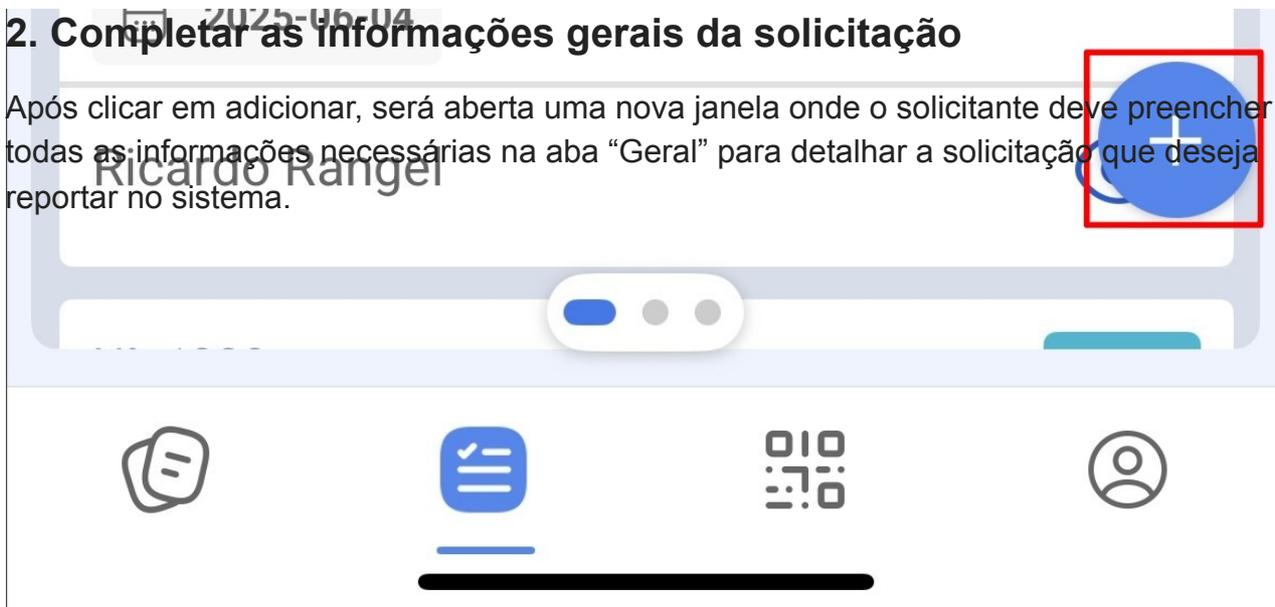
Description: TEST



2025-06-04

2. Completar as informações gerais da solicitação

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





New Request



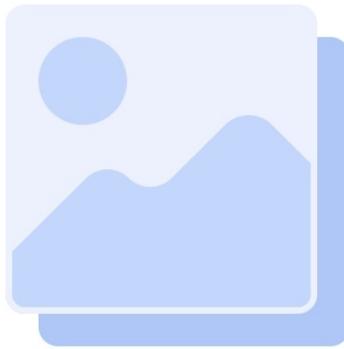
General



Work Request Status



Attachments



Attach Images

Formatos permitidos: SVG, PNG, JPG. Tamaño máximo:
25MB

Open

Created by
Jonas Campos

Creation Date
Jul 02, 2025

As informações que podem ser adicionadas ao reportar uma solicitação de serviço são as seguintes:

- **Criado por:** Nome do perfil da pessoa que registra a solicitação, este nome é obtido diretamente da conta de acesso registrada no sistema dessa pessoa.
- **Data de criação:** Data em que a solicitação está sendo reportada no sistema.
- **Descrição da solicitação:** Descrição curta para identificação da solicitação.





General



Work Request Status



Attachments

Description

Description can't be blank

Do you know the asset?



Asset



Asset can't be blank

Comments

Comments can't be blank

Incident date

Jul 02 2025

- **Conhece o ativo?:** Opção que permite ao usuário que reporta a solicitação indicar se conhece o nome do ativo em questão (essa opção pode ser configurada como obrigatória no módulo de Configuração-OTs).
- **Is it urgent?**  Nome ou identificação do ativo associado à solicitação de serviço no sistema.
- **Observações:** Descrição detalhada da solicitação de serviço.
- **Data do incidente:** Data em que ocorreu o incidente pelo qual a solicitação de serviço está sendo registrada (essa data não precisa necessariamente coincidir com a data em que a solicitação é reportada no sistema).
- **É urgente:** Opção onde se estabelece o grau de criticidade da solicitação como urgente    

3. Adicionar informações avançadas (opcional)

Adicionalmente, o sistema permite adicionar informações avançadas à solicitação de serviço onde se pode detalhar o seguinte:



General



Work Request Status



Attachments

Incident date
Jul 02, 2025

Is it urgent?



Advanced Information



Requested By
Jonas Campos

Requested email

Reference



Buscar ubicación...

- **Referência:** Nome ou código referencial que pode ser adicionado à solicitação.
- **Localização:** Opção que permite estabelecer a geolocalização do local onde a solicitação foi registrada (essa informação é obtida do sistema GPS do dispositivo utilizado para registrar a solicitação).
- **Grupo 1 e 2:** Correspondem a campos livres que a plataforma disponibiliza para serem preenchidos conforme necessário. (A configuração é feita no módulo de Configuração-catálogos).
- **Palavras-chave (Seleção Múltipla):** Catálogo onde podem ser estabelecidas palavras-chave de identificação ao criar uma solicitação de serviço. (A configuração é feita no módulo de Configuração-catálogos).





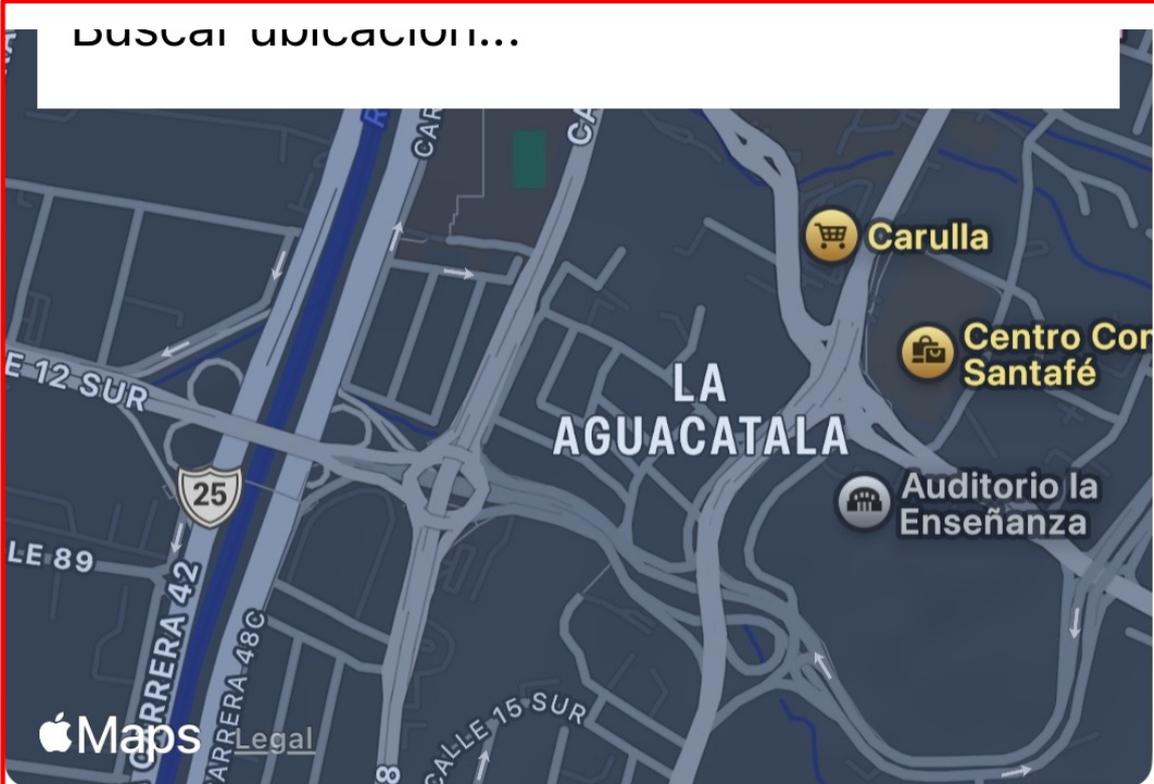
General



Work Request Status



Attachments



Group ▼

Group 1 ▼

Group 2 ▼

Nota: É possível definir quais campos são obrigatórios ao abrir uma solicitação no Fractal One. Para isso, deve-se acessar o menu de configurações, no submenu 'módulos e solicitações de serviço' e realizar os ajustes correspondentes.

4. Salvar e gerenciar a solicitação

Finalmente, após preencher as informações necessárias, a solicitação será gerada, devendo ser gerenciada posteriormente conforme o caso.

The screenshot displays the 'New Request' form in the Fractal One mobile application. The form is titled 'New Request' and features a save icon in the top right corner. It is organized into several sections: 'General', 'Work Request Status', and 'Attachments'. The 'General' section includes a toggle for 'Do you know the asset?' (checked), an 'Asset' field with the value 'Fractal Sense 1', a 'Comments' field containing 'solicitud de trabajo', an 'Incident date' field with 'Jul 02, 2025', and a toggle for 'Is it urgent?' (unchecked). Below this is an 'Advanced Information' section with 'Requested By' (Jonas Campos) and 'Requested email' fields. The bottom navigation bar shows icons for home, requests, QR code, and profile.

Uma vez concluído o registro da solicitação, ela ficará disponível na lista de solicitações pendentes e seu progresso poderá ser monitorado através do status.

Work Requests



Pending

219



N°: 1345



Open

Asset: { Fractal Sense }

Description: solicitud de trabajo



2025-07-02

Jonas Campos



N°: 1330

Created From Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: aire acondicionado no funciona

2025-06-05

fabian

