

# Solicitações de serviço, e como ingressar ao módulo?

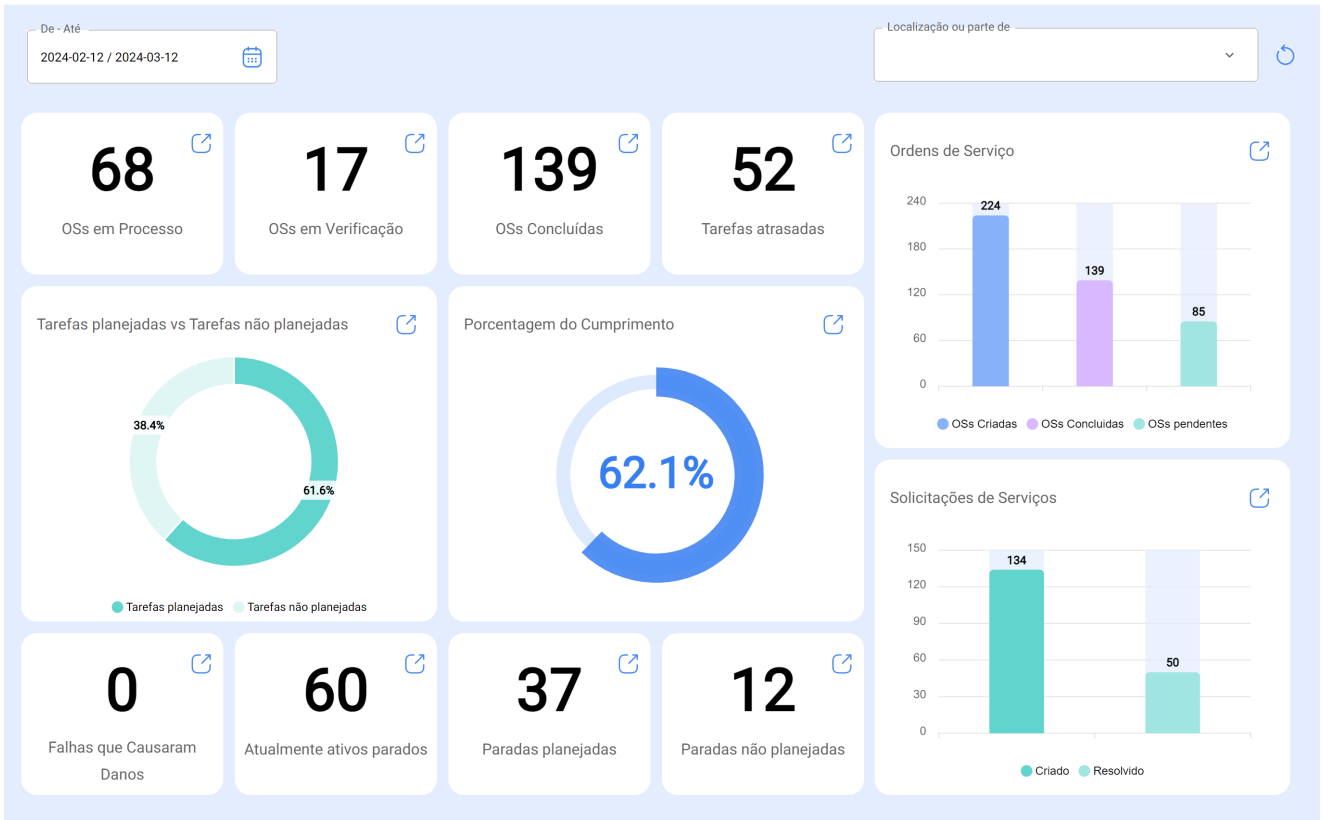
[help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25052701123085-Solicitações-de-serviço-e-como-ingressar-ao-módulo](https://help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25052701123085-Solicitações-de-serviço-e-como-ingressar-ao-módulo)

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

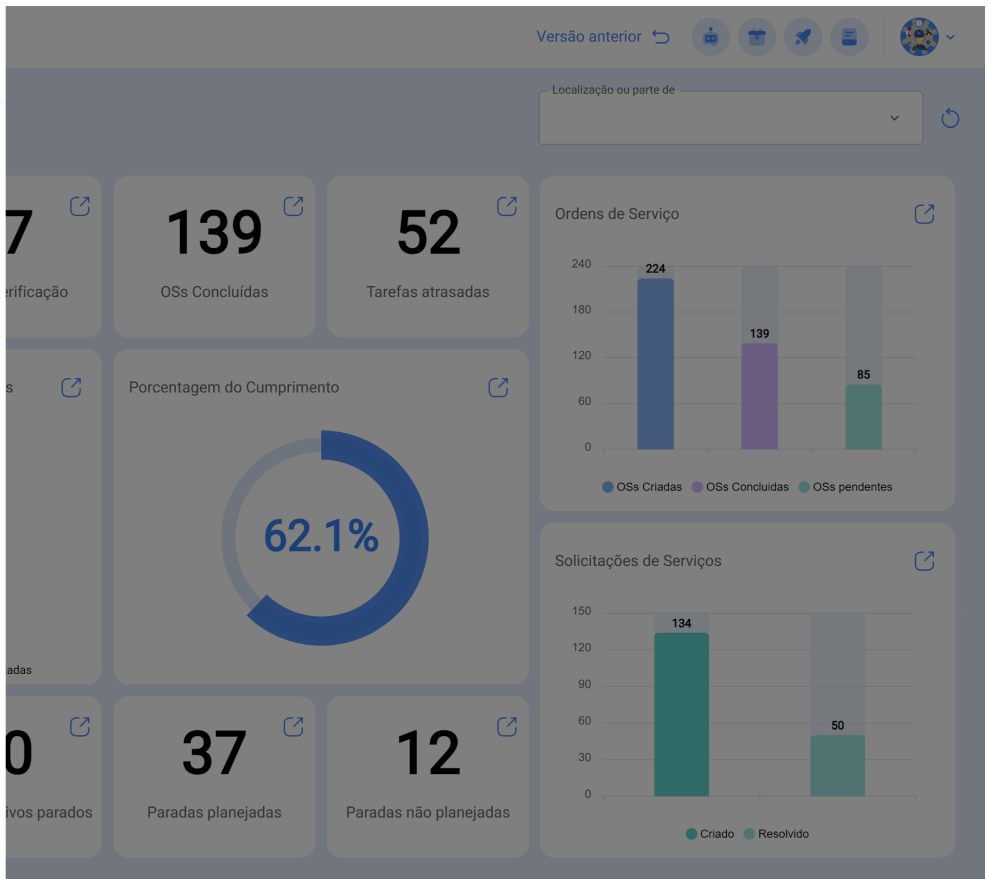
The screenshot displays the Fractal One dashboard interface. On the left, a navigation menu is visible with the following items: Início, Catálogos, Almoxarifados, Tarefas, Monitoramento, Automatizador, Business Intelligence, Disco Nuvem, Pedidos, Solicitações de Serviços (highlighted with a red box), Solicitações de materiais, and Ajuda online (Bate-papo, Suporte). The main dashboard area features several key performance indicators (KPIs) and charts. The KPIs include: 7 (Verificação), 139 (OSs Concluídas), 52 (Tarefas atrasadas), 62.1% (Porcentagem do Cumprimento), 0 (Paradas paradas), 37 (Paradas planejadas), and 12 (Paradas não planejadas). Two bar charts are also present: 'Ordens de Serviço' with values 224 (OSs Criadas), 139 (OSs Concluídas), and 85 (OSs pendentes); and 'Solicitações de Serviços' with values 134 (Criado) and 50 (Resolvido). The top right corner shows 'Versão anterior' and a user profile icon. The bottom left corner displays commit and build information: 'Commit: 56920bb' and 'BuiltTime: 2024-03-08 13:03'.

## 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"



- Catálogos
- Almoxarifados
- Tarefas
- Monitoramento
- Automatizador
- Business Intelligence
- Disco Nuvem
- Pedidos**
- Solicitações de Serviços
- Solicitações de materiais



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

The screenshot displays a dashboard for managing service requests. It is divided into three main columns: 'Pendentes' (158 requests), 'Em curso' (345 requests), and 'Concluídas' (497 requests). Each column contains a list of request cards. Each card includes a request number, a status indicator (e.g., 'Eliminado das tarefas pendentes', 'OT em execução', 'Rejeitado'), the active location (e.g., 'CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }'), a description, a date, and the assigned person (e.g., 'Ramon Toro', 'JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...', 'IVAN ROMERO - GER').

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

- **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.
- **Created in guest portal:** 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.