

Como criar uma solicitação de serviço?

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25142814250253-Como-criar-uma-solicitacao-de-servico

No Fractal One, existem dois métodos para realizar uma solicitação de serviço: o primeiro consiste em efetuá-la diretamente no módulo de solicitações, e a segunda opção é adicioná-la por meio do botão de ação rápida localizado na barra principal da plataforma.

Do módulo de solicitações:

Para adicionar uma nova solicitação, deve-se clicar no símbolo de adicionar que fica no canto inferior direito da plataforma.

The screenshot displays the 'Requests' module interface. At the top, there is a navigation bar with 'Requests' and 'Work Request' tabs, a search bar, and user profile 'JC'. The main area is divided into three columns: 'Pending' (218 requests), 'In Progress' (453 requests), and 'Closed' (602 requests). Each column contains a list of request cards. A red box highlights a blue circular button with a white plus sign in the bottom right corner of the 'Closed' section, indicating the 'Add' button.

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

Required Information

- Description can't be blank
- Asset can't be blank
- Requested email can't be blank
- Location can't be blank

General

(=) Work Request Status

Attachments

Created by: Jonas Campos

Creation Date: 2025-04-28 12:11

Description

Description can't be blank

Do you know the asset?

Asset

Asset can't be blank

Comments

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

- **Criado por:** Nome do perfil da pessoa que está criando a solicitação, este nome é retirado diretamente da conta de acesso registrada no sistema dessa pessoa.
- **Data de criação:** Data em que a solicitação está sendo registrada no sistema.
- **Descrição da solicitação:** Descrição curta para identificação da solicitação.
- **Conhece o ativo?:** Opção que permite ao usuário que registra a solicitação indicar se conhece o nome do ativo em questão (esta opção pode ser configurada como obrigatória no módulo de Configuração-OSs).
- **Ativo:** Nome ou identificação do ativo associado à solicitação no sistema.
- **Observações:** Descrição detalhada da solicitação.
- **Data do incidente:** Data em que ocorreu o incidente pelo qual a solicitação está sendo criada (esta data não precisa necessariamente coincidir com a data em que a solicitação é registrada no sistema).
- **É urgente:** Opção para definir o grau de criticidade da solicitação como urgente.

- **Imagem:** Imagem ou fotografia que ilustra a solicitação de serviço registrada.

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

- **Referência:** Nome ou código referencial que pode ser adicionado à solicitação.
- **Localização:** Opção que permite definir a geolocalização do local onde a solicitação foi criada (esta informação é obtida do sistema GPS do dispositivo utilizado para registrar a solicitação).
- **Grupo:** Catálogo onde podem ser criados grupos de cores que podem ser usados para serem atribuídos às solicitações. (A configuração dos nomes e cores desses grupos é feita no módulo de Configuração-catálogos).
- **Classificação 1 e 2:** 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 definidas palavras-chave para identificação no momento de criar uma solicitação de serviço. (A configuração é feita no módulo de Configuração-catálogos).

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 - solicitações de serviço' e realizar os ajustes correspondentes.

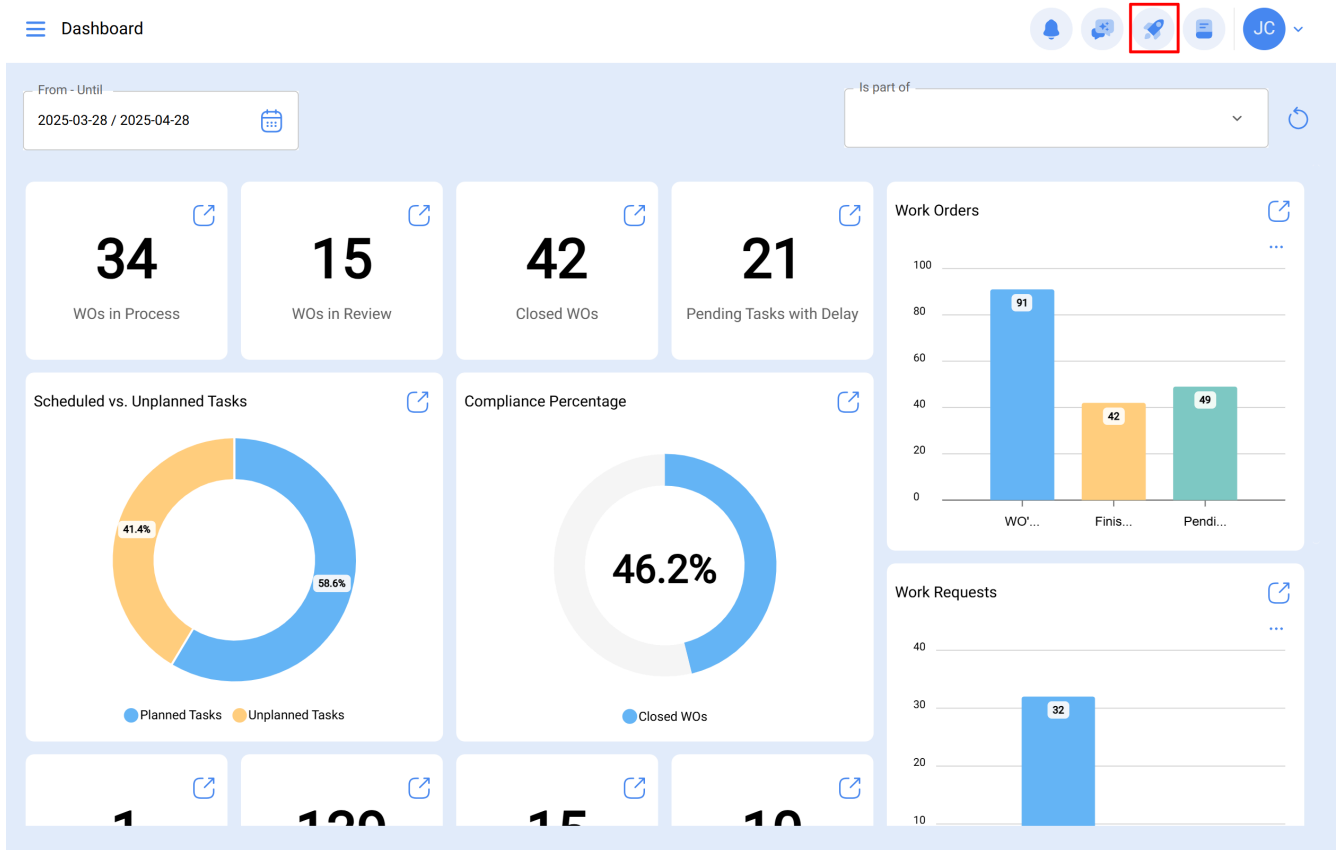
Por fim, após preencher as informações necessárias, a solicitação será gerada, devendo ser gerenciada posteriormente conforme o caso.

The dashboard displays work requests in three columns: Pending (219), In Progress (453), and Closed (602). Each request card includes a number, asset name, description, date, and assignee. A red box highlights the first pending request (Nº: 1290) with a red arrow pointing to a 'Quick Action' button (represented by a calendar icon) located at the bottom right of the card.

Category	Count	Request ID	Asset	Description	Date	Assignee	Status
Pending	219	Nº: 1290	FRUNIV MONTADORA - FA { MON-FA-0001 }	PRUEBA - TEST	2025-04-28	Jonas Campos	Open
Pending	219	Nº: 1289	No asset assigned	Prueba portal	2025-04-25	Diego	Guest Portal
Pending	219	Nº: 1287	No asset assigned				Guest Portal
In Progress	453	Nº: 1288	HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION	2025-04-23	ALEXANDER SANCHEZ	WO's In Process
In Progress	453	Nº: 1284	OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }	EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA	2025-04-23	ALEXANDER SANCHEZ	WO in Review
In Progress	453	Nº: 1280	MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }				WO in Review
Closed	602	Nº: 1286	HORNO 01 { HOR-01 }	EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC	2025-04-24	DIEGO VERGARA	Solved with WO
Closed	602	Nº: 1285	CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }	ejemplo	2025-04-23	DIEGO VERGARA	Rejected
Closed	602	Nº: 1279	PORTATIL 04 { PTL-0004 }				Solved with WO

Por meio do botão de ação rápida

A ação rápida é um botão que está sempre disponível na barra principal da plataforma. Para isso, basta clicar nessa opção e depois em solicitação.



Dashboard

From - Until
2025-03-28 / 2025-04-28

34 WOs in Process

15 WOs in Review

42 Closed WOs

21 Pending Tasks with Delay

Scheduled vs. Unplanned Tasks

Task Type	Percentage
Planned Tasks	58.6%
Unplanned Tasks	41.4%

Compliance Percentage

46.2%

Work Requests

Category	Count
Work Requests	32

1 **100** **15** **10**

Quick Action

- Location
- Equipment
- Unplanned Task
- Work Request**
- Meter Reading

Após clicar, abrirá uma nova janela onde deve ser realizado o mesmo procedimento anterior para completar e gerar a solicitação.

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 }

Pending 219

- N°: 1290** Open
Asset: FRUNIV MONTADORA - FA { MON-FA-0001 }
Description: PRUEBA - TEST
2025-04-28
Jonas Campos
- N°: 1289** Guest Portal
Asset: No asset assigned
Description: Prueba portal
2025-04-25
Diego
- N°: 1287** 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 }

Nota: O Fractal One permite que usuários externos (colaboradores, operadores, terceiros sem acesso completo à plataforma) gerem solicitações através de um [portal de convidados](#)

simplificado ou um portal dedicado, sem necessidade de fazer login no sistema principal. O Portal de Convidados é um complemento (add-on) que deve estar habilitado na conta. Recomendamos consultar seu administrador ou a equipe do Fractal para verificar sua disponibilidade.