

APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO

Este documento tem por objeto orientar os usuários do sistema corporativo do Crea RS na abertura de solicitações, visando manutenções, melhorias e novas implementações.

ACESSO AO SISTEMA

O módulo de SGS é parte do Sistema Atena, e adere às instruções dispostas no Manual do Usuário deste. O módulo é acessível através dos seguintes endereços:

Ambiente de testes

- <http://atenahml.crea-rs.org.br>

Ambiente de produção

- <http://atena.crea-rs.org.br>

GENERALIDADES

Todas as opções de menu SGS seguem as padronizações do Sistema Atena, disponíveis no link:

[Link para Definições Gerais do Sistema](#)

OPÇÕES DE MENU



ABERTURA DE SOLICITAÇÃO

Ao clicarmos em Solicitação Inclusão, teremos a tela abaixo subdividida em 3 abas:

Aba Geral

Solicitação

Gerar | **Descreva seu Problema ou Demanda** | Anexos

Para o Departamento: Sistema Atena

Possíveis Soluções:

Urgência: Não

Prazo: Para hoje

Tipo de Solicitação: Nenhum

Correção Manual

Desenvolvimento

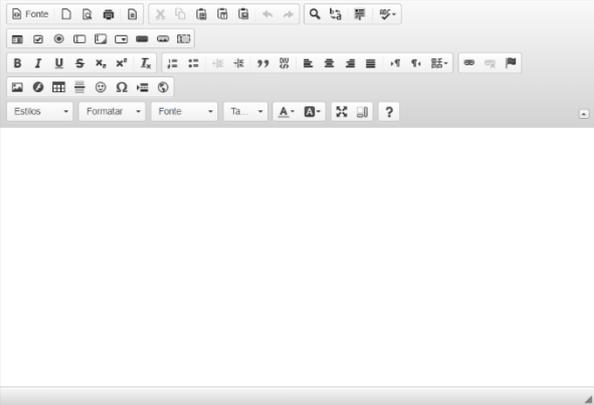
Data Limite: 25/12/2017



Aba Descreva seu Problema ou Demanda

Solicitação

Gerar | **Descreva seu Problema ou Demanda** | Anexos



Nesta aba, o solicitante deve descrever seu problema ou demanda da forma mais completa possível, com exemplos práticos, para que se possa reproduzir o erro. Pois sua solicitação será devolvida caso falte clareza na descrição.

Ex.: Solicito a alteração da senha. (Não foi específico, logo deverá ser devolvido)

Ex.: Solicito a alteração da senha do e-mail emerson.pinheiro@crea-rs.org.br. (Esta solicitação será atendida porque foi específica)

Aba Anexos

Solicitação

Geral Descreva seu Problema ou Demanda Anexos

Anexo	Nome do Arquivo	Situação
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	Nome do Arquivo	Inativo
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	Nome do Arquivo	Inativo

[Novo registro]

Nesta aba o solicitante pode anexar arquivos de vários tipos com o intuito de enriquecer sua descrição, quando estes forem pertinentes.

IMPORTANTE

Após concluir o preenchimento de maneira adequada, e gravar a solicitação clicando no Ícone GRAVAR, sendo que a aba 'Descreva seu problema ou Demanda' é obrigatória. Após o correto preenchimento, será apresentada a tela abaixo, onde mudaremos o Status de nossa solicitação, de 'RASCUNHO' para 'ABERTA'.

Solicitação

Geral Descreva seu Problema ou Demanda Anexos

Solicitação: 231 Criada Em: 21/12/2017 10:58

Solicitante: Banana Silva S6 Status: Rascunho

Departamento: Gerência de Tecnologia da Informação Aberta

Responsável:

Para o Departamento: Sistema Atena Tipo de Solicitação: Correção Manual

Possíveis Soluções:

Urgência: Não Data Limite: 28/12/2017

Salientamos que depois de feita a mudança de Status a solicitação não é mais editável, sendo impossível fazer correções, em caso de persistir algum equívoco de preenchimento, o solicitante deve cancelar a solicitação e fechar a mesma.

Da mesma forma uma solicitação quando atendida, aguardará homologação por parte do solicitante, e caso não seja homologada por este a solicitação, retornara para o responsável.

ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

Ao clicarmos em solicitação teremos uma tela de filtro padrão do sistema.



Filtrar Solicitação

Solicitação:	<input type="text" value="0"/>	Status:	Todos Abertos ▼
Solicitante:	<input type="text" value="Solicitante Nome"/> Solicitante Nome		
Responsável:	<input type="text" value="Responsável"/>		
Departamento:	<input type="text" value="Departamento Nome"/>		
Tipo de Solicitação:	<input type="text" value="(Nenhum)"/>		
Problema/Demanda:	<input type="text" value="Descreva o Problema ou Demanda"/>		

Após passar pelo filtro teremos o acompanhamento das solicitações, ao clicarmos em alguma teremos uma visão detalhada.

Solicitação

Solicitações

Minhas Solicitações

Solicitações no status de Aguarda Homologação, no total de: 4
Solicitações no status de Não Aprovado, no total de: 1
Solicitações no status de Rascunho, no total de: 2
Solicitações no status de Aberta, no total de: 18
Solicitações no status de Execução, no total de: 13
Solicitações no status de Produção, no total de: 2

Abaixo temos a visão detalhada de uma solicitação já cadastrada.

Solicitação

Geral **Descreva seu Problema ou Demanda** Anexos

Solicitação:	17	Criada Em:	09/11/2017 11:46
Solicitante:	Banana Silva Só	Status:	Devolvida
Departamento:	Gerência de Tecnologia da Informação		Devolvida
Responsável:	Suporte		Execução
			Cancelada
Para o Departamento:	Infraestrutura	Tipo de Solicitação:	Suporte
Possíveis Soluções:			
Urgência:	Não	Data Limite:	16/11/2017
Prazo:	Para hoje		
Complexidade:	(Nenhum)		



As solicitações têm um status que pode variar conforme o descrito abaixo:

Status “Devolvida” O Solicitante deverá verificar porque motivo a solicitação não foi realizada e complementar sua solicitação conforme orientação passada pelo Responsável.

Status “Aguarda Homologação” O Solicitante deverá alterar o status para “Aprovado” ou “Não Aprovado”. Quando a solicitação não for aprovada, indicar no campo “Descreva seu problema ou demanda” qual motivo da não aprovação.

Status “Aprovado” O Solicitante aprova o que foi realizado para atender ao chamado.

Status “Fechada” O Solicitante encerra a solicitação.