



**Algar** ▶

*Gente servindo Gente*



# **Abertura de Chamado no SGD**

**Ellen Moiti**  
**CTT**

# **Sistema de Gestão de Demandas - SGD**

O SGD é uma ferramenta para registro de solicitações e tratativas de incidentes e serviços relacionados aos sistemas (aplicações), infraestrutura (rede corporativa e servidores) e microinformática (service desk) utilizados na empresa.

**ACESSE:**

<https://jira.algartelecom.com.br/secure/Dashboard.jspa>



# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 1:** faça login no SGD

Bem-vindo a Algar Telecom - SGD

Usuário

Senha

Lembrar meu usuário neste computador

Não tem um usuário? Para solicitar, por favor contate seu administrador.

[Não consegue acessar sua conta?](#)

← **PASSO 1**



# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 2:** após fazer o login no SGD, clique no ícone “Criar”.

The screenshot shows the Algar Telecom SGD System Dashboard. At the top, there is a blue header bar with the Algar Telecom logo and navigation links: Painéis, Projetos, Itens, Quadros, and a 'Criar' button. The 'Criar' button is highlighted with a red box and a large red arrow points to it from the text 'PASSO 2'. Below the header, the main dashboard area has several sections: 'Introdução' (with the Algar Telecom logo and the text 'Bem-vindo(a) ao SGD'), 'Filtro: Aguardando minha ação' (empty), 'Filtro: Acompanhamento' (empty), and 'MSG\_gadget.favourite.filters.title' (with the text 'Parece que você não selecionou nenhum filtro favorito ainda. Você pode criar um novo filtro, ou adicionar um filtro existente para exibi-los aqui no painel.' and 'Criar Novo' and 'Gerenciar Filtros' buttons). The overall background of the dashboard is white with blue headers and accents.

# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 3:** escolha o tipo de solicitação
  - Ao clicar no campo “Projeto”, escolha a opção “Serviço (SRV)”
  - Ao clicar no campo “Tipo de Item”, escolha a opção “Especialista”

System Dashboard

Introdução

Algar Telecom

Filtro: Aguardando minha ação

Nenhuma pendência encontrada.

Criar Pendência

Projeto\* Serviço (SRV)

Tipo de Item\* Especialista

Resumo\*

Descrição\* Estilo B I U A

Configurar Campos

Situação

... PASSO 3



# **Abertura de Chamado no SGD**

- **PASSO 4:** no campo “Resumo”, dê um título ao serviço.
  - **PASSO 5:** no campo “Descrição”, escreva os requisitos do serviço.

**PASSO 4**

**PASSO 5**

The screenshot shows a Microsoft Dynamics 365 interface for creating a new note. The 'Resumo\*' field is highlighted with a red arrow and the label 'PASSO 4'. Below it, the 'Descrição\*' field is also highlighted with a red arrow and the label 'PASSO 5'. The interface includes a rich text editor toolbar with various styling options like bold, italic, underline, and link. At the bottom, there are tabs for 'Visual' and 'Texto', with 'Texto' selected. To the right, a sidebar shows a navigation menu with 'Situacao' and 'AGUARDANDO ATEND...'.

# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 6:** no campo “Grupo de Atendimento”, selecione “**CTT – ADM/QLD/AQUIS/P&D**”
- **PASSO 7:** no campo “Sub-Grupo”, selecione o que deseja entre as opções do menu:
  - Analytics
  - P&D
  - Aquisição
  - Qualidade
  - Clima e Eventos
  - TH
  - Financeiro

System Dashboard

Introdução

Algar Telecom

Criar Pendência

Configurar Campos ▾

...

Grupo de Atendimento*	Nenhum	← <b>PASSO 6</b> ▾
Sub-Grupo*	Nenhum	← <b>PASSO 7</b> ▾
Classificação*	Nenhum	▼
Sub-Classificação*	Nenhum	▼

a. Você pode criar um novo filtro, ou



# Abertura de Chamado no SGD

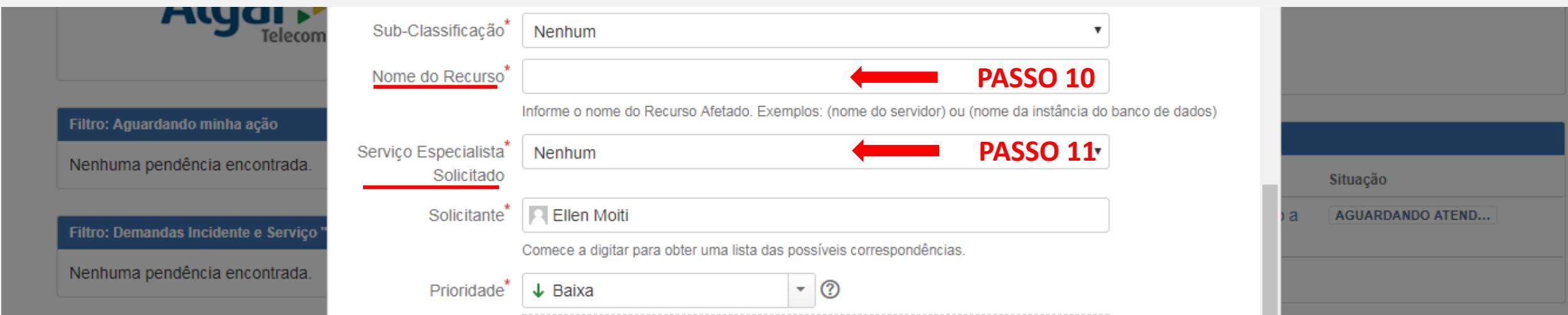
- **PASSO 8:** no campo “Classificação”, selecione a prioridade:
  - Alta (5 dias úteis)
  - Média (20 dias úteis)
  - Baixa (40 dias úteis)
  - N/A
- **PASSO 9:** no campo “Sub-Classificação”, selecione a área desejada:
  - Administrativo
  - Desenvolvimento
  - Homologação
  - Produção

The screenshot shows the Algar Telecom SGD interface. On the left, there's a sidebar with filters: 'Filtro: Aguardando minha ação' (No pending action), 'Nenhuma pendência encontrada.' (No pending issues found), and 'Filtro: Demandas Incidente e Serviço' (Filter: Incident and Service Requests). The main area is a 'Novo Chamado' (New Call) form. It includes fields for 'Sub-Grupo' (Sub-Group), 'Classificação\*' (Classification\*) with a dropdown showing 'Nenhum' (None), 'Sub-Classificação\*' (Sub-Classification\*) with a dropdown showing 'Nenhum' (None), 'Nome do Recurso\*' (Resource Name\*) with a placeholder 'Informe o nome do Recurso Afetado. Exemplos: (nome do servidor) ou (nome da instância do banco de dados)', and 'Serviço Especialista\*' (Specialist Service\*) with a dropdown showing 'Nenhum' (None). A red arrow points to the 'Classificação\*' dropdown with the text 'PASSO 8'. Another red arrow points to the 'Sub-Classificação\*' dropdown with the text 'PASSO 9'. To the right, there's a sidebar with a message about creating a new filter and a status bar showing 'Situacao' (Status) and 'AGUARDANDO ATEND...' (Waiting for response).



# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 10:** no campo “Nome do Recurso”, informe o recurso adicional necessário.
- **PASSO 11:** no campo “Serviço Especialista Solicitado”, selecione o serviço desejado.
  - Em caso de dúvida quanto ao serviço especialista, consulte o tópico **SGDs** em:  
[http://10.51.52.135/wiki/Atividades\\_CTT/COR#SGDs](http://10.51.52.135/wiki/Atividades_CTT/COR#SGDs)



The screenshot shows the SGD (Service Desk) interface with the following fields filled out:

- Sub-Classificação\*: Nenhum
- Nome do Recurso\***: (This field is highlighted with a red arrow pointing to it.)
- Informações adicionais: Informe o nome do Recurso Afetado. Exemplos: (nome do servidor) ou (nome da instância do banco de dados)
- Serviço Especialista Solicitado\*: Nenhum
- Solicitante\***: Ellen Moiti (This field is highlighted with a red arrow pointing to it.)
- Comece a digitar para obter uma lista das possíveis correspondências.
- Prioridade\*: Baixa



# WIKI: [http://10.51.52.135/wiki/Atividades\\_CTT/COR#SGDs](http://10.51.52.135/wiki/Atividades_CTT/COR#SGDs)

← → C ⓘ 10.51.52.135/wiki/Atividades\_CTT/COR#SGDs ⚙ 🔍 ⭐ ⋮

## SGDs [editar]

- Projeto: Serviço
- Tipo de Demanda: Serviço Especialista
- Grupo de Atendimento: CTT - ADM/QLD/AQUIS/P&D
- Sub-Grupo: P&D
- Classificação: Alta/Média/Baixa:N/A
- Sub-Classificação: Administrativo;Homologação;Produção;Desenvolvimento
  - A - Serviço Especialista Solicitado: Ações de Melhoria Contínua (área)
    - Descrição de Atividades: Ações de Melhoria Contínua do Núcleo/SubNúcleo CTT
  - B - Serviço Especialista Solicitado: Desenvolvimento de soluções protótipos e projetos
    - Descrição de Atividades: Desenvolvimento de soluções protótipos e projetos
  - C - Serviço Especialista Solicitado: Formação de Talentos
    - Descrição de Atividades: Formação de Talentos
  - D - Serviço Especialista Solicitado: Gestão da Inovação e parcerias
    - Descrição de Atividades: Gestão da Inovação e parcerias
  - E - Serviço Especialista Solicitado: Pesquisa
    - Descrição de Atividades: Pesquisa
  - F - Serviço Especialista Solicitado: Seleção de Talentos
    - Descrição de Atividades: Seleção de Talentos
  - G - Laboratório de Homologação e Testes
    - Descrição de Atividades: Homologação e Testes
- Atividades:



# Descrição das atividades desenvolvidas em cada Serviço Especialista.

- Atividades:
  - A:
    - Relatórios de Pesquisadores - Lei do Bem
    - Gravação de imagens via Drone
    - Otimização de planilhas
    - Visitas técnicas
  - B:
    - Desenvolvimento de Aplicações Web
    - Desenvolvimento de Apps
    - Desenvolvimento de Back-End
    - Desenvolvimento de Aplicações IoT
    - Desenvolvimento de soluções Telecom
    - Desenvolvimento de soluções de infra-estrutura
    - PoCs - Provas de conceito
  - C:
    - Provas de Certificação
    - Treinamento em tecnologias TIC
    - Organização de Minicursos
    - Organização de Hackathons
  - D:
    - Geração de contratos com ICTs
    - Desenvolvimento dos projetos com parceiros
  - E:
    - Criação de projeto piloto
    - Desenvolvimento de TCCs
    - Prospecção de tecnologias
  - F:
    - Contratação de intercambistas
    - Contratação de Menor Aprendiz
    - Contratação de novos estagiários
    - Maratonas
  - G:
    - Teste de Chips
    - Homologação de soluções
    - Homologação de equipamentos



# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 12:** no campo “Solicitante”, insira o nome do solicitante do serviço.
- **PASSO 13:** no campo “Prioridade”, selecione a prioridade do serviço solicitado:

- Alta

- Média

- Baixa

Filtro: Aguardando Minha Atenção  
Nenhuma pendência encontrada.

Filtro: Demandas Incidente e Serviço " "  
Nenhuma pendência encontrada.

Filtro: Aprovadores de RDM  
Nenhuma pendência encontrada.

Serviço Especialista \* Nenhum

Solicitante \* Ellen Moiti

Comece a digitar para obter uma lista das possíveis correspondências.

Prioridade \* Baixa

Anexos Solte os arquivos para anexá-los ou procurar.

Tipo do Serviço

Situação  
AGUARDANDO ATENDIMENTO

ite seu dia!

Criar outra **Criar** Cancelar



# Abertura de Chamado no SGD

- **PASSO 14:** no campo “Anexo”, arraste o arquivo e solte-o no campo ou clique em “Procurar” para anexar conteúdo adicional caso necessário.
- **PASSO 15:** clique em “Criar” para submeter o formulário.

Filtro: Demandas Incidente e Serviço "Nenhuma pendência encontrada."

Solicitante \* Ellen Moiti  
Comece a digitar para obter uma lista das possíveis correspondências.

Prioridade \* Baixa

Anexos Solte os arquivos para anexá-los ou procurar. PASSO 14

Tipo do Serviço

Criar outra Criar Cancelar PASSO 15



# Exemplo de SGD

Serviço [Plataformas] API/SOA

Painéis Projetos Itens Quadros Criar Pesquisa

Algar Telecom

Serviço / SRV-1947 Liberar acesso a notebooks

Comentário Quadro Rápido Mais Cancelar Exportar

Detalhes do Item

Tipo:	Auto Atendimento	Situação:	AGUARDANDO ATE...
Prioridade:	Baixa	(Ver Fluxo de Trabalho)	
Rótulos:	Nenhum	Resolução:	Não Resolvido
Grupo de Atendimento:	SERVICE DESK		
Telefone:	(34)993004884		
Patrimônio:	TEL101451, TEL100494, TEL101820, TEL097178, TEL097155, TEL097123, TEL092021, TEL091583, TEL091544, TEL097121, TEL097179		
Local de trabalho:	CDI - Sala PEC03		

Descrição

Favor liberar acesso para o meu usuário como root nas seguintes máquinas:

Patrimônio  
TEL101451

Pessoas

Responsável:	Especialista
Solicitante:	Ellen Moiti
Responsáveis do Grupo:	Acacio Ribeiro da Silva Pontes, ... (17)
Votos:	0
Acompanhadores:	1 Parar de acompanhar esta pendência

Datas

Criado:	há 41 minutos
Atualizado:	há 41 minutos
Próximo Vencimento:	Em 5 dias

Ágil



*Gente servindo Gente*

**ellenm@algartelecom.com.br**

**Ellen Moiti**