



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 displays the SGD System Dashboard interface. At the top, a dark blue navigation bar contains the SGD Telecom logo, a menu with 'Painéis', 'Projetos', 'Itens', and 'Quadros', a highlighted 'Criar' button (enclosed in a red box), a search bar labeled 'Pesquisa', and user profile icons. Below the navigation bar, the main content area is titled 'System Dashboard'. On the left, a 'Introdução' section features the Algar Telecom logo and a welcome message: 'Bem-vindo(a) ao SGD'. It includes a link to a guide: 'Não sabe por onde começar? Confira o guia.' Below this is a filter section titled 'Filtro: Aguardando minha ação'. On the right, a section titled '__MSG_gadget.favourite.filters.title__' contains a message: 'Parece que você não seleccionou nenhum filtro favorito ainda. Você pode criar um novo filtro, ou adicionar um filtro existente para exibi-los aqui no painel.' This section has two buttons: 'Criar Novo' and 'Gerenciar Filtros'. Below this is another filter section titled 'Filtro: Acompanhamento'.



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

Configurar Campos

Projeto* Serviço (SRV)

Tipo de Item* Especialista

Resumo*

Descrição*

Estilo B I U A A Link List Unlink Emoji +

Situação

a. Você pode criar um novo filtro, ou

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.

The screenshot displays the SGD (Sistema de Gestão de Demandas) interface. On the left, there are three filter buttons: 'Filtro: Aguardando minha ação', 'Filtro: Demandas Incidente e Serviço', and 'Filtro: Aprovadores de RDM', each with the status 'Nenhuma pendência encontrada.' The main area contains two input fields: 'Resumo*' and 'Descrição*'. The 'Resumo*' field is a simple text box. The 'Descrição*' field is a rich text editor with a toolbar containing options for 'Estilo', bold (B), italic (I), underline (U), text color (A), background color (A), link, list, and emoji. At the bottom of the description field are tabs for 'Visual' and 'Texto', and undo/redo icons. On the right side of the interface, there is a 'Situação' section with a button labeled 'AGUARDANDO ATEND...'. Two red arrows point from the right towards the 'Resumo*' and 'Descrição*' fields, labeled 'PASSO 4' and 'PASSO 5' respectively.

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 **PASSO 6**

Sub-Grupo* Nenhum **PASSO 7**

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 displays the Algar Telecom SGD interface. On the left, there's a sidebar with the Algar Telecom logo and filter buttons: 'Filtro: Aguardando minha ação' and 'Filtro: Demandas Incidente e Serviço Solicitado'. The main area shows a form with the following fields:

- Sub-Grupo***: Dropdown menu with 'Nenhum' selected.
- Classificação***: Dropdown menu with 'Nenhum' selected. A red arrow points to this field with the label **PASSO 8**.
- Sub-Classificação***: Dropdown menu with 'Nenhum' selected. A red arrow points to this field with the label **PASSO 9**.
- Nome do Recurso***: Text input field.
- Serviço Especialista Solicitado***: Dropdown menu with 'Nenhum' selected.

Below the 'Nome do Recurso*' field, there is a text prompt: 'Informe o nome do Recurso Afetado. Exemplos: (nome do servidor) ou (nome da instância do banco de dados)'. On the right side of the interface, there's a section titled 'Situação' with a button labeled 'AGUARDANDO ATEND...'. At the top right, there's a link: 'a. Você pode criar um novo filtro, ou'.

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

Sub-Classificação* Nenhum

Nome do Recurso* **PASSO 10**

Informe o nome do Recurso Afetado. Exemplos: (nome do servidor) ou (nome da instância do banco de dados)

Serviço Especialista Solicitado* **PASSO 11**

Solicitante* Ellen Moiti

Comece a digitar para obter uma lista das possíveis correspondências.

Prioridade* ↓ Baixa

Situação

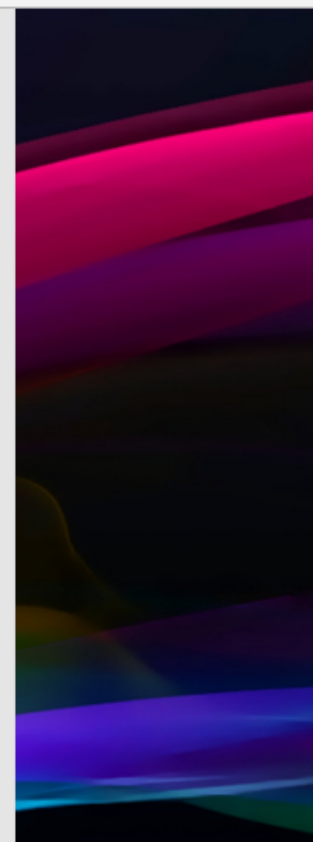
AGUARDANDO ATEND...

WIKI: http://10.51.52.135/wiki/Atividades_CTT/COR#SGDs

← → ↻ ⓘ 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 prototipos e projetos
 - Descrição de Atividades: Desenvolvimento de soluções prototipos e projetos
 - C - Serviço Especialista Solicitado: Formação de Talentos
 - Descrição de Atividades: Formação de Talentos
 - D - Serviço Especialista Solicitado: Gestao da Inovação e parcerias
 - Descrição de Atividades: Gestao 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
 - Prospeção 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

Serviço Especialista Solicitado: Nenhum

Solicitante: Ellen Moiti **PASSO 12**

Comece a digitar para obter uma lista das possíveis correspondências.

Prioridade: Baixa **PASSO 13**

Anexos: Solte os arquivos para anexá-los ou procurar.

Tipo do Serviço:

☐ 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.


The screenshot displays the SGD interface for opening a ticket. On the left, there are filters for 'Demandas Incidente e Serviço' and 'Aprovadores de RDM', both showing 'Nenhuma pendência encontrada.' (No pending issues found).

The main form contains the following fields:

- Solicitante***: Ellen Moiti
- Prioridade***: Baixa
- Anexos**: A dashed box with a cloud icon and the text 'Solte os arquivos para anexá-los ou procurar.' (Drop files to attach them or search). A red arrow points to this field with the label **PASSO 14**.
- Tipo do Serviço**: A text input field.

At the bottom right, there are three buttons: 'Criar outra' (disabled), 'Criar' (highlighted with a red box and a red arrow pointing to it with the label **PASSO 15**), and 'Cancelar'.

Exemplo de SGD


Painéis ▾




Projetos ▾


Itens ▾


Quadros ▾


Criar


Pesquisa 


  


 **Serviço**
[Plataformas] API/SOA ▾


 Quadro Kanban

 Releases

 Relatórios

 **Pendências**

 Componentes

 **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)
		Resolução:	Não Resolvido
Rótulos:	Nenhum		
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:

 Parar de acompanhar esta pendência

Datas

Criado:

há 41 minutos


Atualizado:

há 41 minutos

Próximo Vencimento:

Em 5 dias

Ágil

GRUPO ALGAR: TIC • AGRO • SERVIÇOS • TURISMO



ellenm@algartelecom.com.br

Ellen Moiti