



V1.0

Manual de Acesso

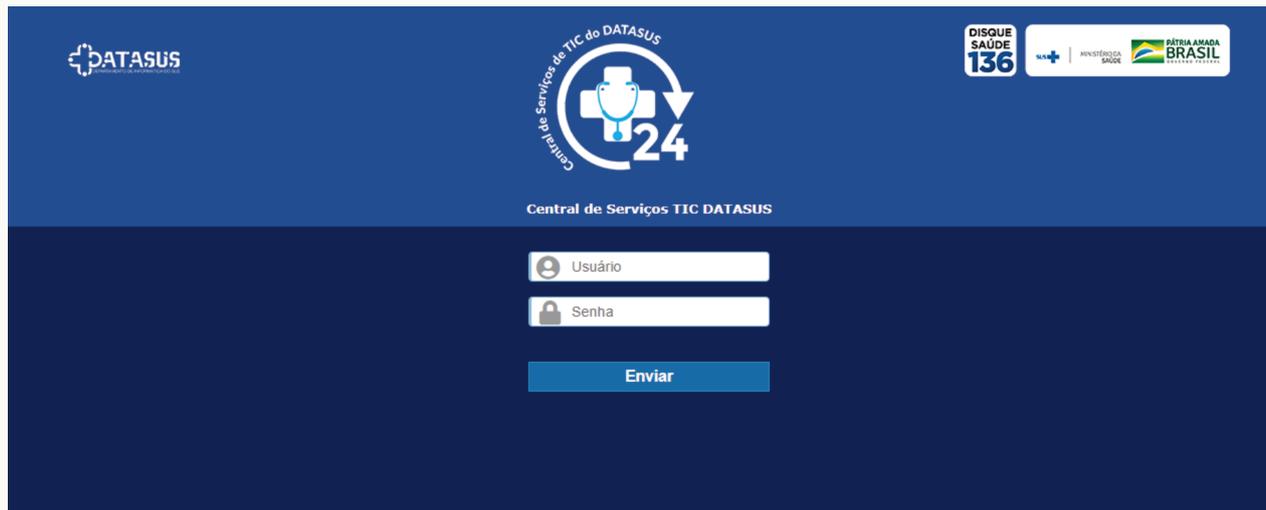
Central de Serviços de TIC do DATASUS

Passo 1

Primeiramente o usuário deve entrar no sistema, pelo link:

<https://demandasdatasus.saude.gov.br/>

Abertura de Chamado



The screenshot shows the login interface for the DATASUS system. At the top left is the DATASUS logo. In the center, there is a circular logo for 'Central de Serviços de TIC do DATASUS' featuring a medical cross and the number '24'. To the right, there are logos for 'DISQUE SAÚDE 136', 'SUS+', 'MINISTÉRIO DA SAÚDE', and 'PÁTRIA AMADA BRASIL'. Below these logos, the text 'Central de Serviços TIC DATASUS' is displayed. The main form area contains two input fields: 'Usuário' (User) and 'Senha' (Password), each with an icon (person and lock respectively). Below the fields is a blue 'Enviar' (Send) button.



Passo 2

Todos usuários que possuem senha na rede do ministério já podem entrar com o mesmo usuário e senha.

Após entrar no sistema o usuário pode ver todos os serviços, como na imagem abaixo:

Abertura de Chamado

DATASUS | Ministério de Informática do SUS

DataSus | Abertura de Chamado
Ministério da Saúde (estrutura de árvore)

Procure suporte
Meus Chamados

Categorias
Ver todos
Suporte

Por favor, descreva o que precisa aqui

Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética

Software Solicitações de Instalação, Manutenção e Remoção de Software	E-mail Solicitações de Configurações de E-mail	Perfil de Usuário Solicitações de Login, Backup e Acessos a Pastas	Internet Solicitações de Configuração e Indisponibilidade
Acompanhamento Técnico Acompanhamento a Eventos Internos e Externos	Serviços de Infraestrutura Especializado Serviços de Infraestrutura Nível 3	Sistema Operacional Solicitações de Instalação e Manutenção de SO	Hardware Solicitação para Computadores, Telefone Fixo, Scanner e demais equipamentos
Atendimento Operacional Registro de Reclamações, Elogios e Sugestões	Sistemas CNS Solicitações de Atendimento para Sistemas CNS	Sistemas FNS Solicitações de Atendimento para Sistemas FNS	Rede Wireless Solicitações de Inclusão e Indisponibilidade
Dispositivos Móveis Solicitação de Atendimento para Celulares e Tablets	Rede Física Solicitações de Manutenção e Ponto de Rede	Sistemas Corporativos Solicitações de Indisponibilidade, Instalação / Remoção e Manutenção de Sistemas Corporativos	



Passo 3

Selecione o serviço desejado, como “E-mail” por exemplo:

Abertura de Chamado

DATASUS | Departamento de Informática do SUS

Procure suporte

Meus Chamados

Categorias

Ver todos

Suporte

DataSus | Abertura de Chamado

Ministério da Saúde (estrutura de árvore)

Por favor, descreva o que precisa aqui

Organizar por popularidade Organizar por ordem alfabética

Software Solicitações de Instalação, Manutenção e Remoção de Software	E-mail Solicitações de Configurações de E-mail	Perfil de Usuário Solicitações de Login, Backup e Acessos a Pastas	Internet Solicitações de Configuração e Indisponibilidade
Acompanhamento Técnico Acompanhamento a Eventos Internos e Externos	Serviços de Infraestrutura Especializado Serviços de Infraestrutura Nível 3	Sistema Operacional Solicitações de Instalação e Manutenção de SO	Hardware Solicitação para Computadores, Telefone Fixo, Scanner e demais equipamentos
Atendimento Operacional Registro de Reclamações, Elogios e Sugestões	Sistemas CNS Solicitações de Atendimento para Sistemas CNS	Sistemas FNS Solicitações de Atendimento para Sistemas FNS	Rede Wireless Solicitações de Inclusão e Indisponibilidade
Dispositivos Móveis Solicitação de Atendimento para Celulares e Tablets	Rede Física Solicitações de Manutenção e Ponto de Rede	Sistemas Corporativos Solicitações de Indisponibilidade, Instalação / Remoção e Manutenção de Sistemas Corporativos	



Passo 4

Selecione o serviço desejado, como “E-mail” por exemplo:

Abertura de Chamado

E-mail

Dados do Colaborador(a)

Qual sua Localização / Departamento *

Selecione o seu Departamento/Unidade

Ministério de Saúde

Telefone p/ Contato *

9999999999999999

E-mail

Categoria *

Caixa de e-mail

Sub Categoria *

Criação de caixa de e-mail

Sub Categoria *

Caixa Corporativa

Descrição *

Formatos **B** *I* A ~~A~~

Gostaria de criar um email novo para o usuário XXXXXX

Anexo

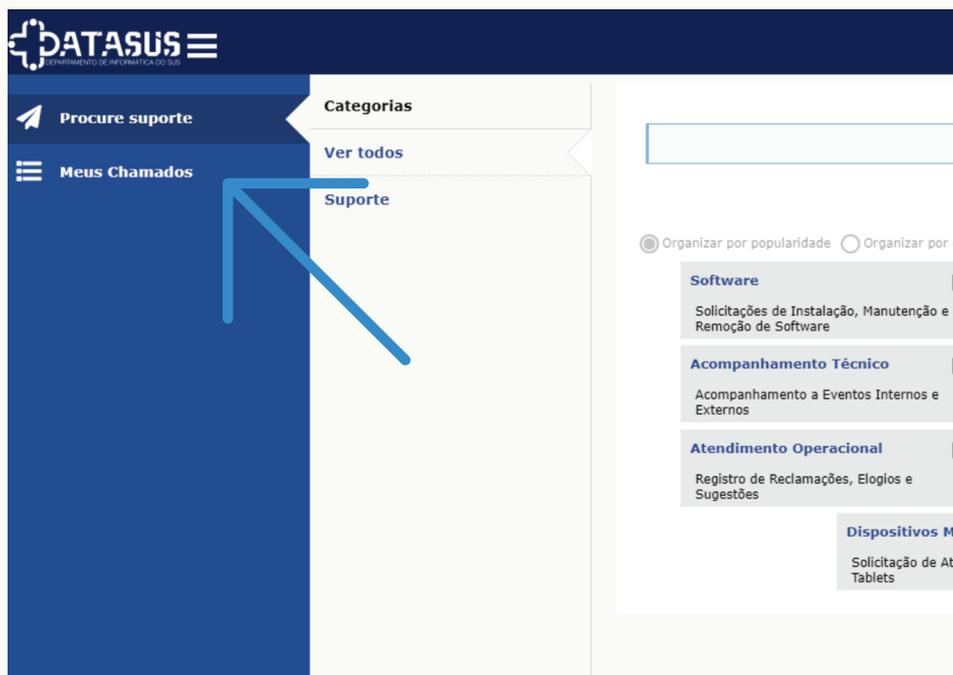
Arquivo(s) (20 MB máx)



Passo 6

Ao criar um chamado, o usuário pode acompanhar futuramente na aba “Meus Chamados”:

Acompanhamento de Chamado



The screenshot shows the 'Meus Chamados' (My Tickets) interface in the DATASUS system. The left sidebar contains a menu with 'Procure suporte' (Search for support) and 'Meus Chamados' (My Tickets). The 'Meus Chamados' section is expanded, showing a list of categories: 'Categorias', 'Ver todos' (View all), and 'Suporte' (Support). A blue arrow points to the 'Suporte' category. The main content area displays a search bar and two radio buttons for sorting: 'Organizar por popularidade' (Organize by popularity) and 'Organizar por or' (Organize by or). Below the sorting options, there are three expandable categories: 'Software' (Solicitações de Instalação, Manutenção e Remoção de Software), 'Acompanhamento Técnico' (Acompanhamento a Eventos Internos e Externos), and 'Atendimento Operacional' (Registro de Reclamações, Elogios e Sugestões). A fourth category, 'Dispositivos Mó' (Mobile Devices), is partially visible with the sub-item 'Solicitação de Ater Tablets'.



Passo 7

Na listagem o usuário poderá encontrar todos os chamados já abertos e acompanhar a evolução de cada um deles. Podemos verificar o chamado criado anteriormente:

Acompanhamento de Chamado

Português do Bras

Home Formulários Cria um chamado Chamados

Ministério da Saúde (estrutura de árvor

Características - Status é Não fechado

regra grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 20

De 1 para 20 de 25

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
2 020 010 104	E-mail Caixa de e-mail	Ministério da Saúde	Processando (atribuído)	27-01-2020 21:39	27-01-2020 21:39	Média	gipi		E-MAIL > CONFIGURAÇÃO > Criação de caixa de e-mail > Usuário	29-01-2020 21:39



Passo 8

Ao clicar no chamado exemplo podemos ver todas as informações do mesmo, incluindo datas e tempos de atendimento pelo DATASUS:

Acompanhamento de Chamado

Chamado

Processando chamado 0

Estadísticas

Histórico 4

Todos

Chamado - ID 2020010104 (Ministério da Saúde)

Data de abertura	27-01-2020 21:39	Por	glpi
Última atualização	27-01-2020 21:39 por glpi		
Tempo para atendimento	27-01-2020 22:09	Tempo para solução	29-01-2020 21:39
Tipo	Requisição	Categoria	... > Criação de caixa de e-mail > Usuário 1
Status	Processando (atribuído)		
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio		
Prioridade	Média		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
glpi			CTC - Nível 2 - i

Título

E-mail | Caixa de e-mail

Formatos - **B** *I* A

Dados do Colaborador(a)

1) Qual sua Localização / Departamento : Ministério da Saúde
 2) Telefone p/ Contato : 999999999999

E-mail

3) Categoria : Caixa de e-mail
 4) Sub Categoria : Criação de caixa de e-mail
 5) Sub Categoria : Caixa Corporativa
 6) Descrição :

Gostaria de criar um email novo para o usuário XXXXX

Passo 9

Com o andamento do atendimento, as evoluções e comunicação do DATASUS com o usuário serão pela aba “Processando Chamado”:

Acompanhamento de Chamado

Chamado

Processando chamado **0**

Estatísticas

Histórico **4**

Todos

Chamado - ID 2020010104 (Ministério da Saúde)

Data de abertura	27-01-2020 21:39	Por	glpi
Última atualização	27-01-2020 21:39 por glpi	Tempo para solução	29-01-2020 21:39
Tempo para atendimento	27-01-2020 22:09	Categoria	... > Criação de caixa de e-mail > Usuário i
Tipo	Requisição	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Status	Processando (atribuído)		
Urgência	<input type="text" value="Média"/>		
Impacto	Médio		
Prioridade	Média		
Ator	Requerente	Observador	Atribuído para



Passo 10

Como exemplo, poderá existir novas solicitações de esclarecimento pela equipe DATASUS:

Acompanhamento de Chamado

Chamado

Processando chamado 1

Estadísticas

Histórico 5

Todos

Adicionar : 🗨️ Acompanhamento 📎 Documento

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo : 🕒 📧 🗑️ 🔄

🕒 27-01-2020 21:42



Gipi i

Prezado, favor informar o nome da chefia

🕒 27-01-2020 21:39



Gipi i

E-mail | Caixa de e-mail Ticket: 2020010104 description

Dados do Colaborador(a)

1) Qual sua Localização / Departamento : Ministério da Saúde

2) Telefone p/ Contato : 999999999999

E-mail

3) Categoria : Caixa de e-mail

4) Sub Categoria : Criação de caixa de e-mail

5) Sub Categoria : Caixa Corporativa

6) Descrição :

Gostaria de criar um email novo para o usuário XXXXX

7) Anexo : No attached document







Passo 11

O usuário pode responder na própria ferramenta clicando em “Acompanhamento”

Acompanhamento de Chamado

Chamado

Adicionar : Acompanhamento Documento

Processando chamado 1

Estatísticas

Histórico 5

Todos

Novo item - Acompanhamento

Formatos B I A A

O nome da chefia é XXXXXX

Descrição

Arquivo(s) (20 MB máx) 1

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor Selecionar

Adicionar

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

27-01-2020 21:42

Prezado, favor informar o nome da chefia

Glpi

27-01-2020 21:39

E-mail | Caixa de e-mail

Dados do Colaborador(a)

1) Qual sua Localização / Departamento : Ministério da Saúde

2) Telefone p/ Contato : 999999999999

E-mail

Ticket# 2020010104 description



Passo 12

Com a solução da demanda, o DATASUS atualizará conforme a imagem abaixo:

Acompanhamento de Chamado

Chamado

Processando chamado 3

Estatísticas

Histórico 11

Todos

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

[Recusar a solução](#) [Aprovar a solução](#)

Filtro de linha do tempo :     

Histórico de ações :

Email criado Definitiva  27-01-2020 21:44  Glpi i

 27-01-2020 21:43  Glpi i O nome da chefia é XXXXXX

 27-01-2020 21:42  Glpi i Prezado, favor informar o nome da chefia



Passo 13

Agora o usuário poderá aprovar ou recusar a solução oferecida:

Acompanhamento de Chamado

Chamado

Processando chamado 3

Estatísticas

Histórico 11

Todos

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Muito Obrigado

Recusar a solução

Aprovar a solução

Histórico de ações :

Email criado

Definitiva

Filtro de linha do tempo : [ícones]

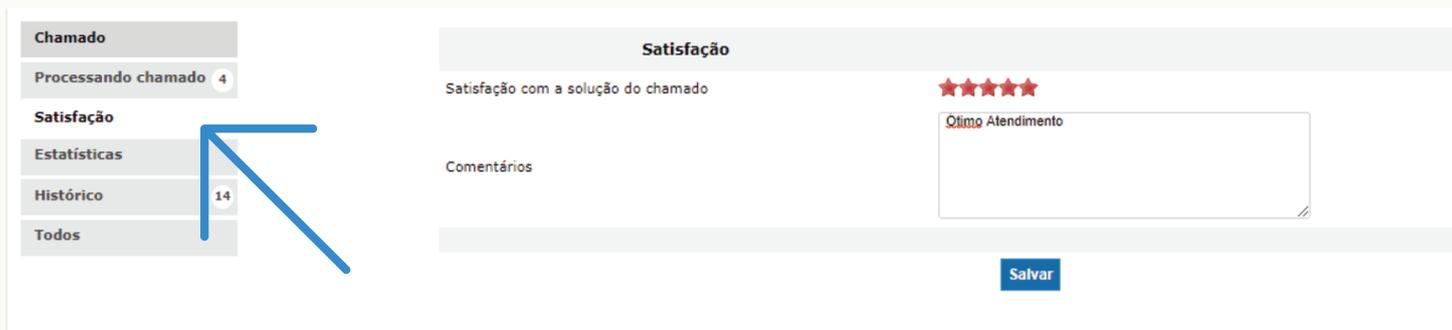
27-01-2020 21:44



Passo 14

Por fim, o usuário pode preencher a pesquisa de satisfação na aba “Satisfação”:

Avaliação do Atendimento



The screenshot displays the 'Satisfação' (Satisfaction) form. On the left, a sidebar menu includes 'Chamado', 'Processando chamado 4', 'Satisfação', 'Estatísticas', 'Histórico 14', and 'Todos'. A blue arrow points to the 'Satisfação' menu item. The main content area is titled 'Satisfação' and contains the following elements:

- A header 'Satisfação'.
- The text 'Satisfação com a solução do chamado' followed by a 5-star rating (★★★★★).
- A text input field with the value 'Ótimo Atendimento'.
- A label 'Comentários' positioned to the left of the input field.
- A 'Salvar' button at the bottom right of the form.

