



V1.0

Manual de Acesso

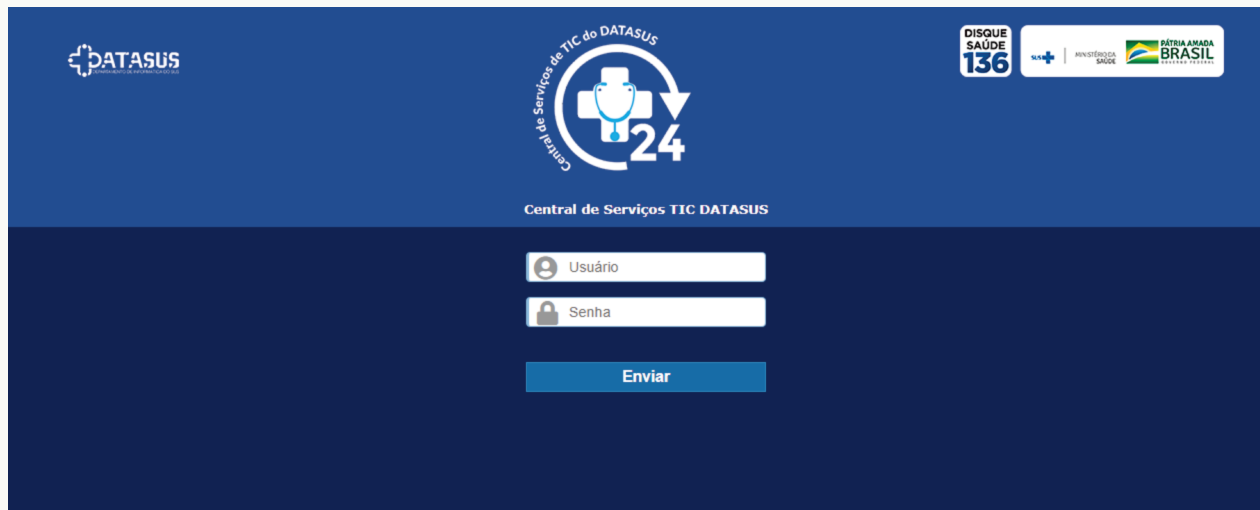
Central de Serviços de TIC do DATASUS

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 login area contains two input fields: 'Usuário' (with a person icon) and 'Senha' (with a lock icon). A blue 'Enviar' button is positioned below the password field.



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 | Departamento 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 | 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

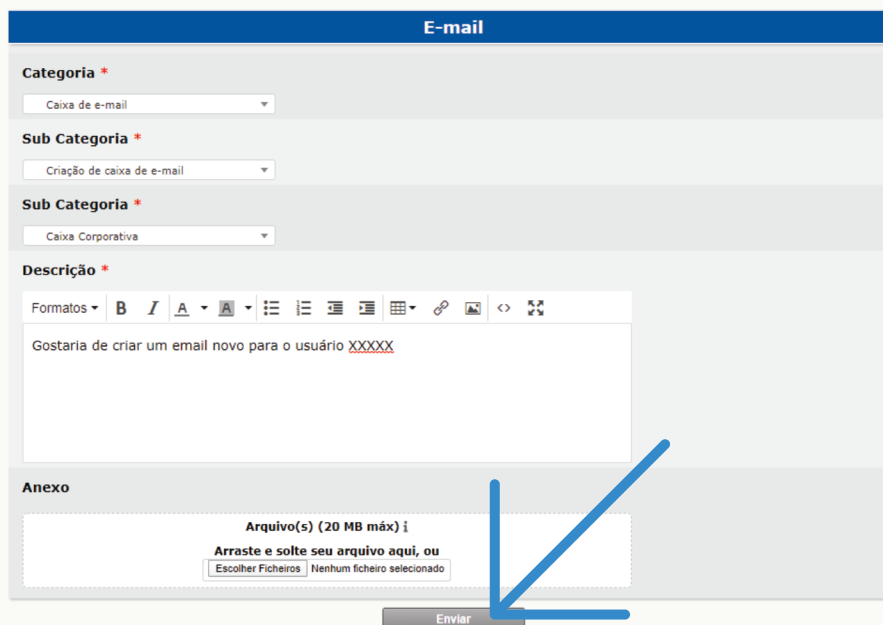
Arquivo(s) (20 MB máx)



Passo 5

Envie o pedido clicando no botão no final da página:

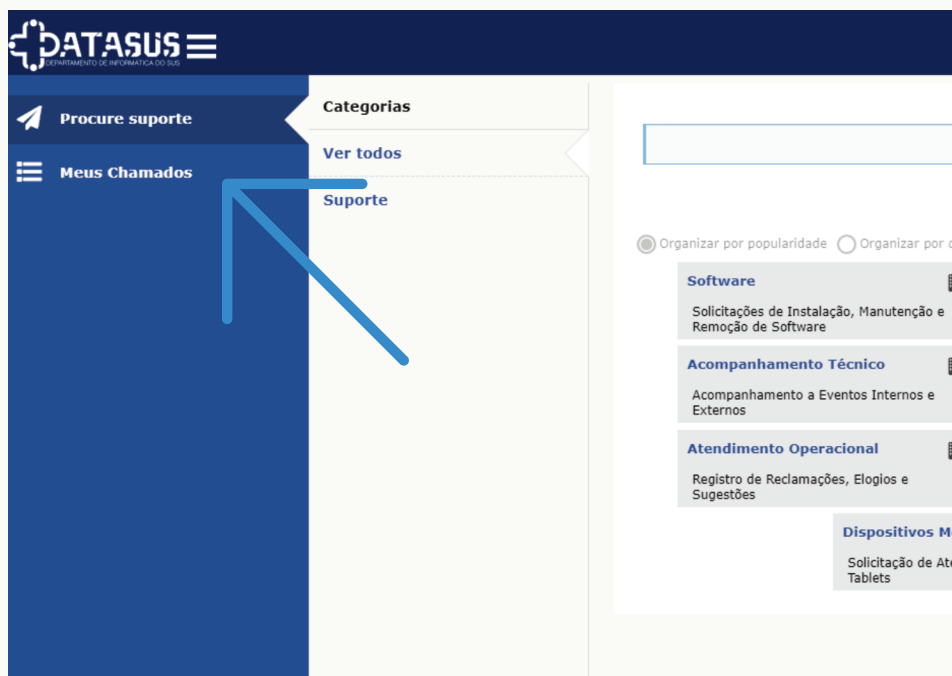
Abertura de Chamado



Passo 6

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

Acompanhamento de Chamado



The screenshot shows the DATASUS interface for tracking support requests. The top navigation bar includes the DATASUS logo and a search icon. The left sidebar contains the menu items 'Procure suporte' and 'Meus Chamados'. The main content area is divided into 'Categorias' (Software, Acompanhamento Técnico, Atendimento Operacional, Dispositivos Mó) and 'Ver todos' (Suporte). A blue arrow points to the 'Meus Chamados' menu item.



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		
Impacto	Médio		
Prioridade	Média		
Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	glpi		CTC - Nível 2 - 1
Título	E-mail Caixa de e-mail		
Descrição *	<p>Formatos - B <i>I</i> <u>A</u> </p> <p>Dados do Colaborador(a)</p> <p>1) Qual sua Localização / Departamento : Ministério da Saúde 2) Telefone p/ Contato : 999999999999</p> <p>E-mail</p> <p>3) Categoria : Caixa de e-mail 4) Sub Categoria : Criação de caixa de e-mail 5) Sub Categoria : Caixa Corporativa 6) Descrição :</p> <p>Gostaria de criar um email novo para o usuário XXXXX</p>		

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	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

👤

Glpi i

Prezado, favor informar o nome da chefia

🕒

27-01-2020 21:39

👤

Glpi 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 :

- 27-01-2020 21:44

Email criado

Definitiva

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

