



Procedimento para Abertura de Ticket

Milvus — Documento de orientação para usuários



29 de Julho de 2026



Equipe de Tecnologia

1. Canal de abertura

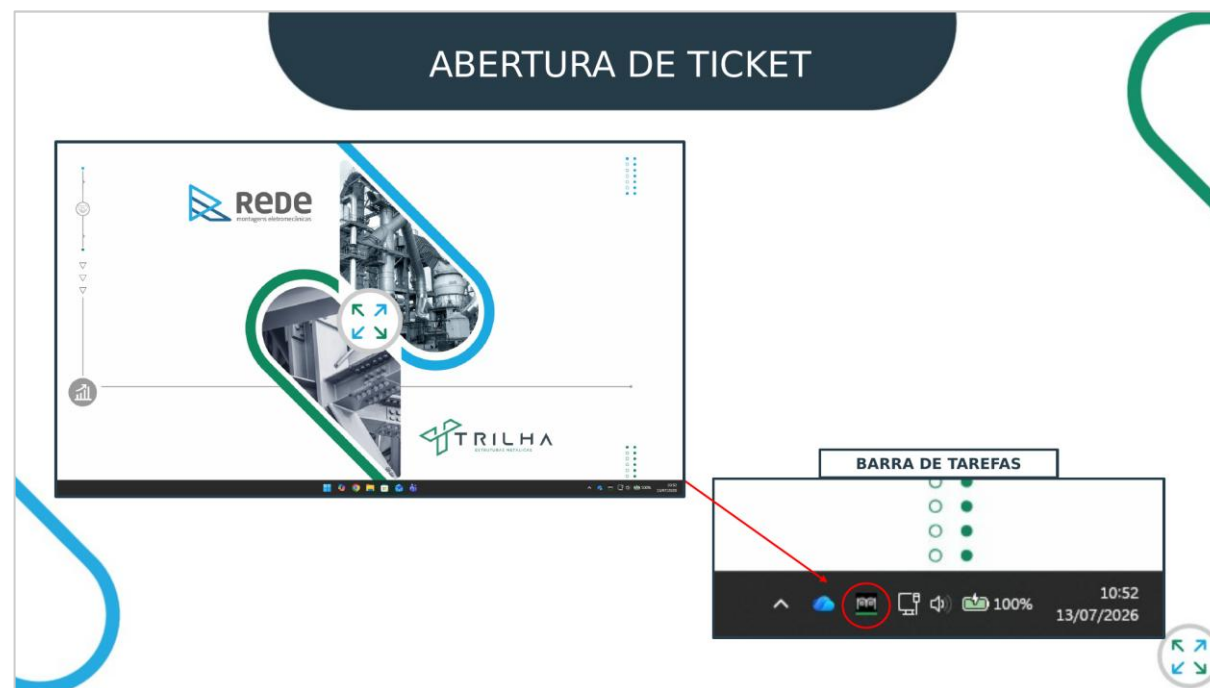
Todas as solicitações devem ser abertas exclusivamente pelo portal Milvus. Isso inclui, sem limitação:

- Instalações
- Cadastros
- Dúvidas
- Troca de equipamentos
- Erros / falhas
- Permissões e etc

Não são aceitas solicitações por outros meios (e-mail, telefone, mensagem direta, etc.). O ticket aberto pelo portal é o único registro válido para tratamento e acompanhamento do chamado.

2. Como acessar o Milvus

- O acesso ao Milvus é feito pelo ícone do aplicativo localizado na barra de tarefas do computador.

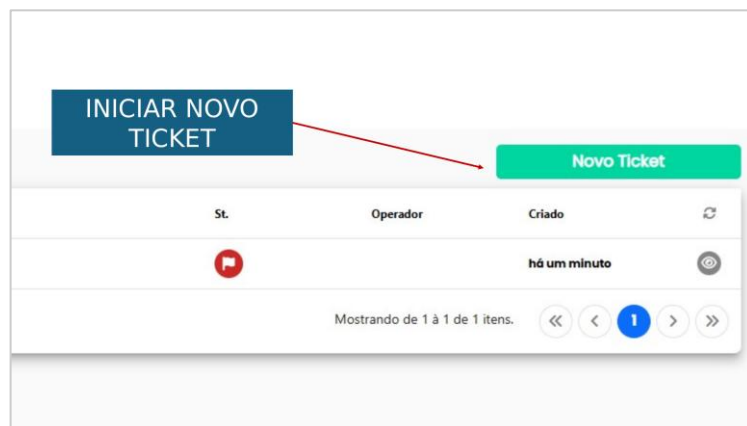


Ícone de acesso ao Milvus na barra de tarefas.

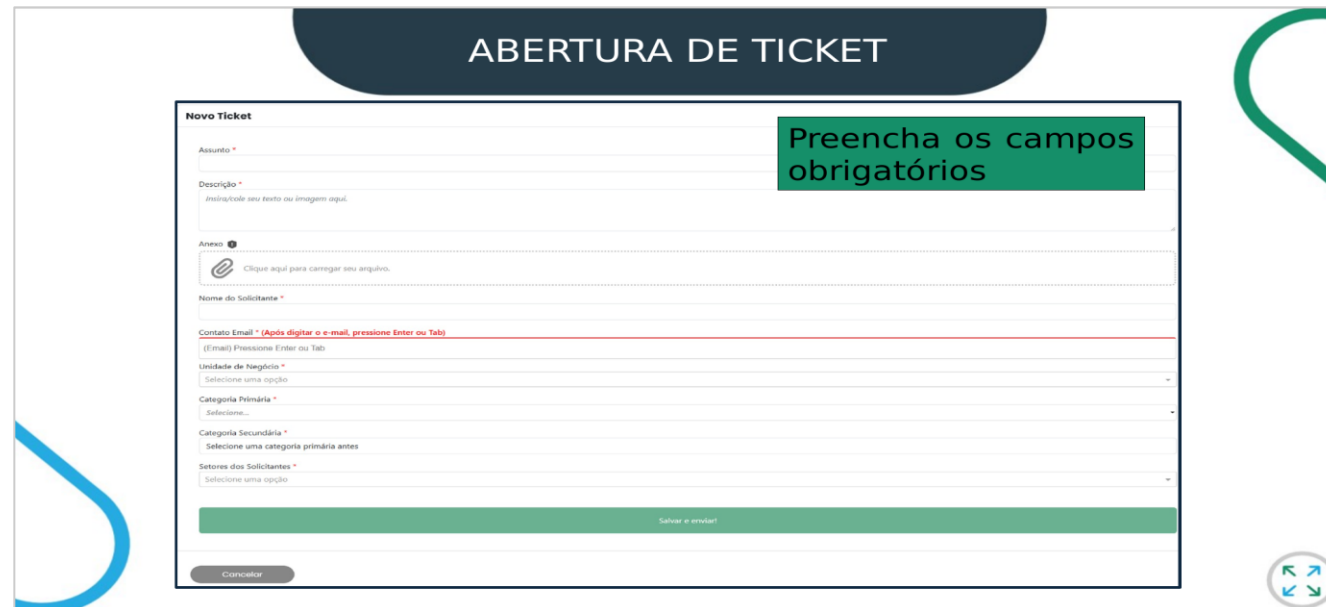
3. Abrindo um novo ticket

Na tela inicial, clique em "Novo Ticket" e preencha os campos obrigatórios:

- Assunto, Descrição e Anexo (quando aplicável)
- Nome do Solicitante, Contato Email, Unidade de Negócio
- Categoria Primária, Categoria Secundária e Setores dos Solicitantes — depois clique em "Salvar e enviar!"



Botão "Novo Ticket".



Formulário de abertura.

4. Localidade ou problema não listado

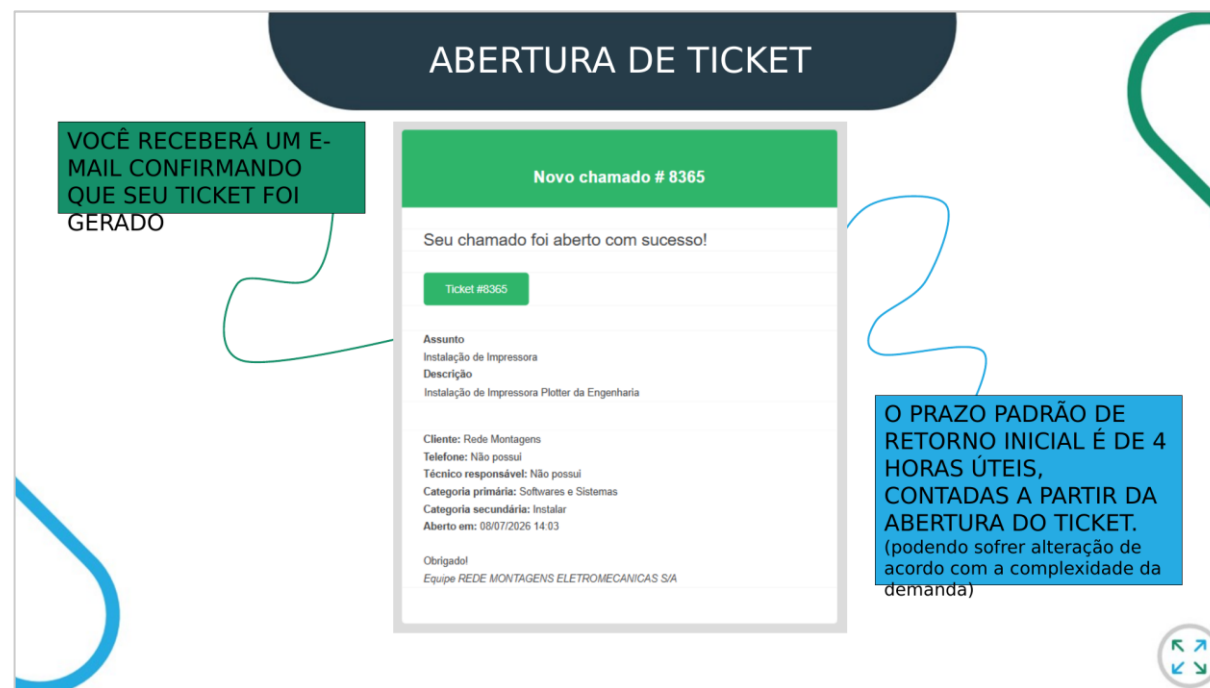
Se, ao abrir o ticket, sua localidade ou o problema específico não estiver disponível nas opções do portal:

- Selecione a opção mais semelhante à sua situação.
- Inclua uma observação no campo de descrição informando a localidade/situação real.

O cadastro correto será feito pela equipe responsável a partir dessa observação.

5. Confirmação de abertura

- Assim que o ticket é enviado, você recebe um e-mail confirmando que o chamado foi gerado.
- O e-mail traz número do ticket, assunto, descrição e demais dados registrados.



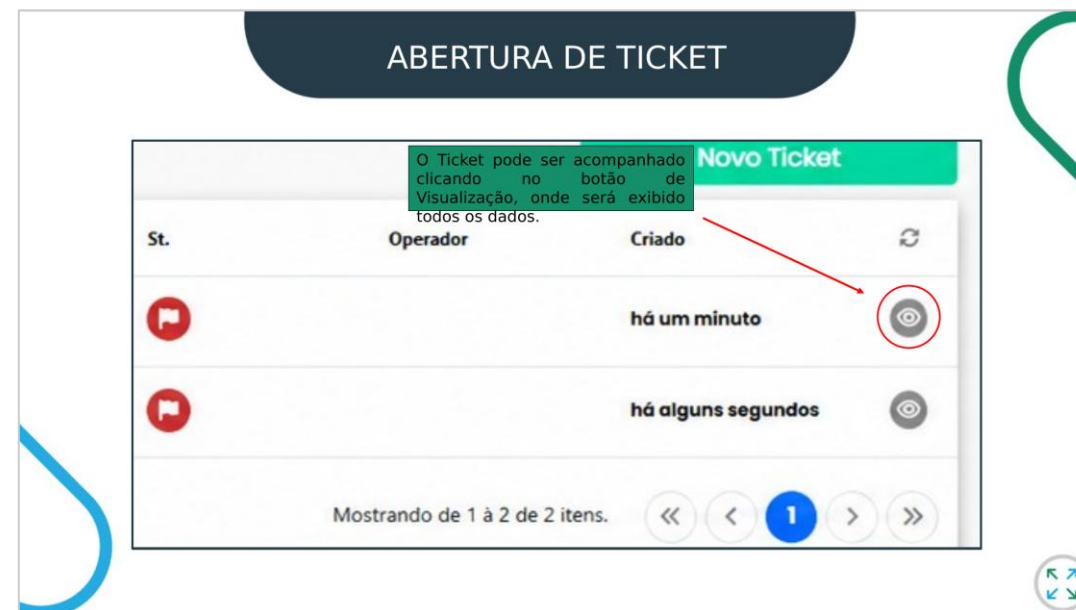
E-mail de confirmação de abertura do ticket.

6. Após a abertura do ticket

- O ticket entra em fila de atendimento — o atendimento não é imediato.
- Fica visível na tela inicial do Milvus, junto aos demais chamados abertos.
- As principais atualizações também são notificadas por e-mail, além da plataforma.



Ticket exibido na lista da tela inicial.



Botão de visualização para acompanhar o ticket.

7. Prazo de atendimento



Prazo

- Os prazos de atendimento (tempo de retorno) serão definidos de acordo com a utilização real da plataforma.
- Durante o período inicial, os dados de uso serão observados para calibrar o tempo de resposta ideal para cada tipo de demanda.

8. Avaliação da solicitação

- Após finalizado, o portal libera a opção "Avaliar chamado" na tela de detalhes do ticket.
- É atribuída uma nota de 1 a 5 estrelas — notas abaixo de 3 exigem justificativa.
- O sistema confirma o recebimento da avaliação enviada.

#8412 - verificação de backup

Dados Gerais

Assunto
verificação de backup

Descrição
Verificar se backup está completo

Contato
Victor Oliveira

Operador
Fabio

Situação
Finalizado

Categorias
Backup / Configuração

Contato Email
victor.oliveira@redemontagens.com.br

Unidade de Negócio
CCI

Sectores dos Solicitantes
Tecnologia

Acompanhamento

Fabio - há 2 minutos
Ticket #8412 finalizado
foi realizado o backup do notebook

Sistema há 3 minutos
Ticket criado
Verificar se backup está completo

Fechar

Avaliar chamado

Reabrir Chamado

Rede Montagens

Busca

Novo Ticket

Ticket	Prioridade	Assunto Descrição	Categorias	St.	Operador	Criado
#8412	Baixa	verificaçã...Verificar ...	...backup / Configuração	✓	Fabio	há 4 minutos

Mostrando de 1 a 1 de 1 item.

Avaliação enviada com sucesso.

OK

Confirmação de avaliação enviada.

Opção "Avaliar chamado" no ticket finalizado.

“

Excelência operacional não é um destino,
é a forma como conduzimos cada projeto.

”