KB - Catalogo de Serviços

Bem-vindo ao novo Catálogo de Serviços! Esta ferramenta foi criada para o ajudar a encontrar informações sobre os serviços de TI e a solicitar o que precisa de forma rápida e fácil.

# 1. Como Encontrar um Serviço?

Você tem duas maneiras simples de encontrar o que procura:

**Opção A: Navegar pelas Categorias**

Na página inicial, você verá o menu à esquerda.

1. **Clique numa Categoria:** Ao clicar numa categoria (ex: "Softwares Homologados"), ela irá expandir-se e mostrar as subcategorias (ex: "Adobe Acrobat", "Office 365").
2. **Clique na Subcategoria:** Ao clicar na subcategoria desejada, você verá uma lista de todos os serviços relacionados a ela.

**Opção B: Usar a Barra de Busca**

Se você já sabe o que quer ou tem um problema específico, a barra de busca é a sua melhor amiga.

1. **Digite o que precisa:** Na página inicial, use o campo "Que serviço você está procurando?". Você pode digitar o nome de um programa ("Photoshop"), uma ação ("instalar impressora") ou um problema ("email não funciona").
2. **Veja os resultados:** A busca irá mostrar os serviços mais relevantes em tempo real, logo abaixo da barra.

# 2. O que Fazer na Página de um Serviço?

Ao encontrar e clicar num serviço, você verá uma página com todos os detalhes importantes:

* **Descrição:** O que é o serviço e para que serve.
* **Diretrizes e Padrões:** Regras e informações importantes sobre como usar o serviço.
* **Checklist:** Passos que você pode precisar de seguir.

Nesta página, você tem duas ações principais:

**Ação 1: Abrir um Chamado**

Se você precisa de solicitar algo, esta é a sua principal ferramenta.

1. **Descreva a sua Solicitação:** No final da página, na secção "Abrir um Chamado", use a caixa de texto para explicar o que você precisa. Seja o mais detalhado possível.
2. **Clique em "Criar Chamado":** O sistema irá abrir automaticamente um ticket no GLPI para si, já com todas as informações corretas. Uma mensagem de sucesso com o número do seu chamado aparecerá.

**Ação 2: Dar uma Sugestão**

Se você tem uma ideia para melhorar a descrição do serviço ou acha que falta alguma informação, a sua ajuda é bem-vinda!

1. **Escreva a sua Sugestão:** Na secção "Sugestões de Melhoria", use a caixa de texto para escrever a sua ideia.
2. **Clique em "Enviar Sugestão":** A sua sugestão será guardada e ficará visível para que outras pessoas e a equipe de TI a possam ver.

# 3. Precisa de Ajuda? Fale com o Assistente Virtual (Beta)

No canto inferior esquerdo, você encontrará o botão **"Assistente Virtual"**.

* Ele é um chatbot que conhece todo o catálogo de serviços.
* Você pode fazer perguntas como "Como peço para instalar um programa?" ou "Onde encontro o formulário de férias?".
* O assistente irá responder com as informações da ficha de serviço correspondente ou indicar o caminho correto para a sua solicitação.
* **Atenção:** Esta funcionalidade está em fase de testes (Beta). As suas interações ajudam-nos a melhorar a inteligência do assistente.

# 4. Guia para Administradores e Aprovadores

Esta seção detalha os procedimentos para a equipe responsável por manter o catálogo atualizado e aprovar o conteúdo.

**1. Acesso à Área de Gerenciamento**

Na página inicial do catálogo, clique no botão **"Edição"** na parte inferior do menu lateral para aceder ao painel de gerenciamento.

**2. Gerenciando Estruturas do Catálogo**

No painel, você encontrará cartões para gerenciar as entidades base:

* **Categorias e Subcategorias:** Crie, edite ou exclua as estruturas que organizam os serviços. O sistema não permitirá a exclusão de uma categoria que possua subcategorias vinculadas.
* **Product Owners (POs):** Cadastre e gerencie os usuários que participarão do fluxo de aprovação. O sistema impede o cadastro de nomes ou e-mails duplicados.

**3. O Fluxo de Vida de uma Ficha de Serviço**

Esta é a atividade principal da área de gerenciamento.

**Passo 1: Criar uma Nova Ficha**

1. Vá para a lista de "Serviços" e clique em **"+ Criar"**.
2. Preencha todos os campos da ficha (Título, Descrição, PO Responsável, etc.).
3. Adicione dinamicamente quantas Diretrizes, Padrões e itens de Checklist forem necessários.
4. Ao final, clique em **"Criar Serviço"**. A ficha será salva com o status "Em Cadastro" (Rascunho).

**Passo 2: Enviar para Revisão**

1. Abra uma ficha com status "Rascunho".
2. Na seção "Revisores Designados", marque um ou mais revisores.
3. Clique em **"Enviar para Revisão"**. O status da ficha mudará para "Em revisão".

**Passo 3: O Processo de Revisão e Aprovação**

* **Revisor:** Apenas o(s) revisor(es) designado(s) para a ficha terão permissão para agir. Ao aceder à ficha, o formulário estará **totalmente editável**. O revisor pode corrigir textos, adicionar itens ou fazer qualquer ajuste. Ele terá duas opções:
  + **Concluir Revisão:** Salva todas as alterações e aprova o conteúdo. O status muda para "Revisada".
  + **Reprovar:** Devolve a ficha ao Criador com uma justificativa obrigatória (solicitada via prompt). O status volta para "Reprovado pelo Revisor".
* **Criador (após revisão):** Com a ficha no status "Revisada", o criador clica em **"Enviar para Aprovação do PO"**. O status muda para "Em aprovação".
* **Product Owner (PO):** Apenas o PO responsável pelo serviço terá permissão para agir. O formulário também é **editável** para ele. Ele pode:
  + **Aprovar Ficha:** Salva as alterações e dá a aprovação final. O status muda para "Aprovada".
  + **Devolver para Revisão:** Devolve a ficha com uma justificativa obrigatória, retornando-a ao estado "Em Revisão".

**Passo 4: Publicação e Versionamento**

* **Publicar:** Uma vez que a ficha está no status "Aprovada", o criador pode clicar em **"Publicar Ficha"**. O status muda para "Publicado" e a ficha se torna visível para todos.
* **Criar Nova Versão:** Para uma ficha já publicada, o criador pode clicar em **"Nova Versão"**. O sistema irá procurar a versão mais alta existente (ex: 2.0) e criará a próxima versão sequencial (3.0) como um clone, colocando-a no status "Rascunho".

Este guia deve ajudá-lo a tirar o máximo proveito do nosso novo Catálogo de Serviços.