



Sistema de  
Atendimento de  
Chamados

- ✓ Abertura e acompanhamento dos chamados via Sistema;
- ✓ Definição de prazos de atendimento para os chamados;
- ✓ Melhor identificação de erros que se repetem;
- ✓ Emissão de relatórios gerenciais (números de chamados, quantidades de erros e solicitações, etc) para tomada de decisões;
- ✓ Envio de pesquisas de satisfação para medir a qualidade do atendimento.

1

Informe o endereço no navegador de internet

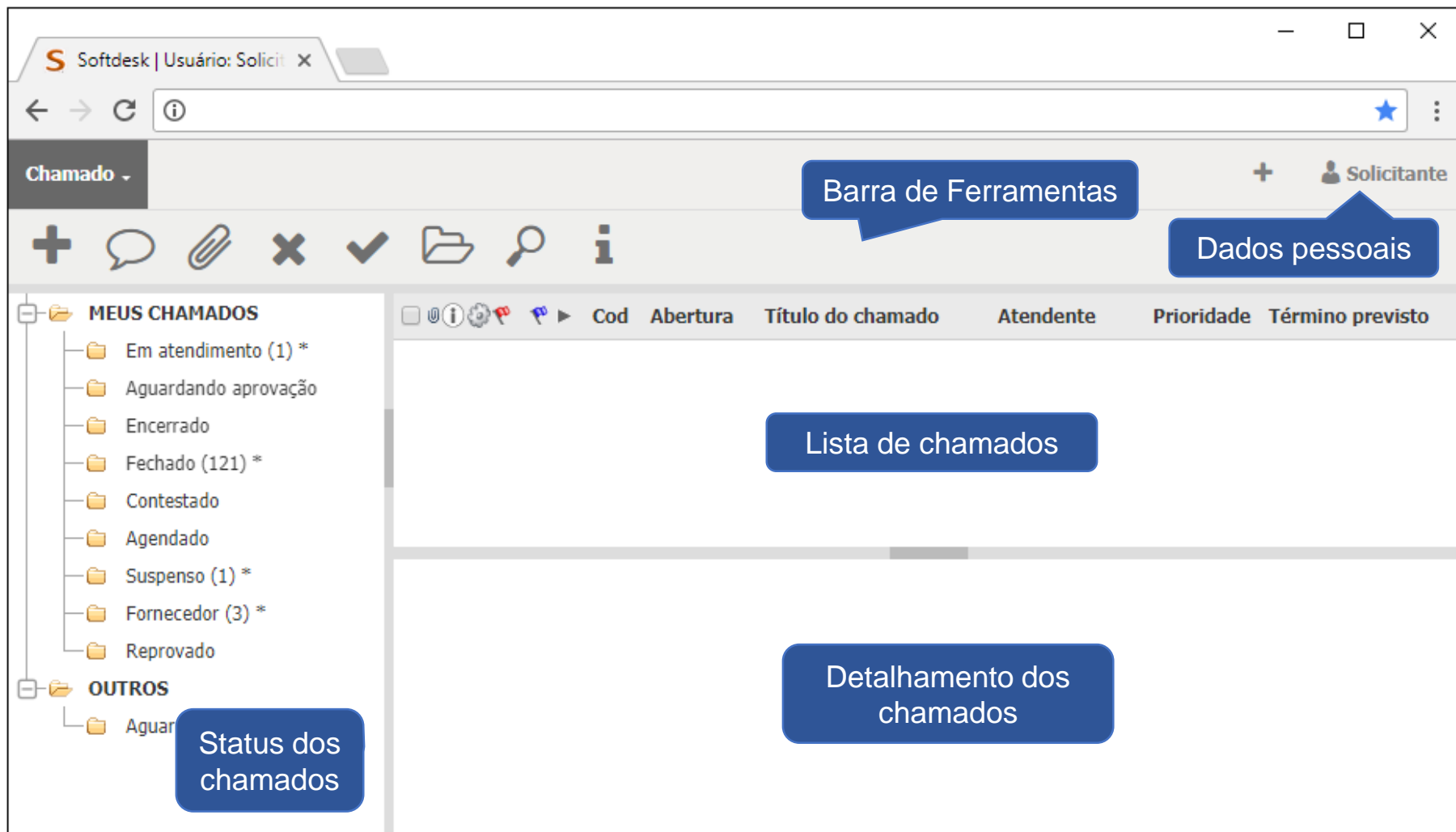
<http://suporte.megapc.com.br>

2

Informe login (email corporativo completo) e senha de acesso padrão 123



The screenshot shows the MEGAPC login interface. At the top center is the MEGAPC logo. Below it, the text 'Softdesk 4.20.1730' is displayed. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Login' input field, a 'Senha' input field, and two radio buttons labeled 'Usuário' (selected) and 'Atendente'. Below these is an 'Enviar' button. The right column has the heading 'Cuidado com os vírus' followed by the text: 'Verifique periodicamente a atualização do seu sistema anti-vírus para evitar transtornos com o seu computador.' At the bottom of the page, there is a footer with the text: '2020. Todos os direitos reservados para Soft4Ti Soluções e Consultoria LTDA. Software protegido pela lei de direitos autorais. www.soft4.com.br'



The screenshot shows the 'Tela de Abertura' (Opening Screen) of the Softdesk system. The browser address bar shows 'Softdesk | Usuário: Solicit'.

**Barra de Ferramentas**: A toolbar at the top right containing icons for adding (+), chat, attachments, deletion (X), confirmation (checkmark), folder, search, and help (i). A callout points to this area.

**Dados pessoais**: A callout pointing to the user profile icon and name 'Solicitante' in the top right corner.

**Status dos chamados**: A callout pointing to the left-hand navigation tree.

**Lista de chamados**: A callout pointing to the table header area.

**Detalhamento dos chamados**: A callout pointing to the main content area below the table header.

**MEUS CHAMADOS** (My Calls):

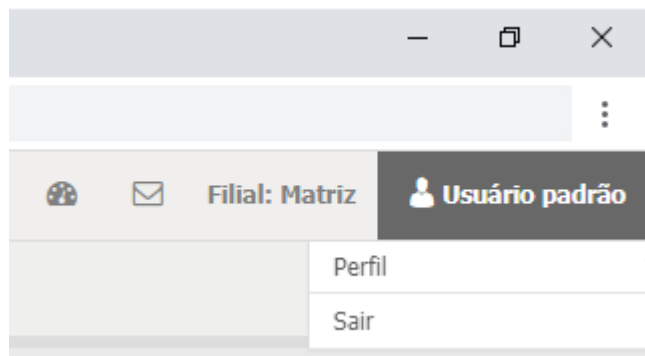
- Em atendimento (1) \*
- Aguardando aprovação
- Encerrado
- Fechado (121) \*
- Contestado
- Agendado
- Suspensão (1) \*
- Fornecedor (3) \*
- Reprovado

**OUTROS** (Others):

- Aguar

**Table Header:**

Cod	Abertura	Título do chamado	Atendente	Prioridade	Término previsto
-----	----------	-------------------	-----------	------------	------------------



Clique aqui para alterar seus dados pessoais

Senha	<input type="text"/>	Confirmação	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>	Ramal	<input type="text"/>
Celular	<input type="text"/>		
E-mail	<input type="text"/>		
Endereço	<input type="text"/>		
Foto de perfil			
	<input type="button" value="Escolher foto de perfil"/>		



Abrir Chamado

Abrir novos chamados



Registrar Atividade

Cobrar posição de chamado e adicionar informações



Gerenciar Anexos

Adicionar anexos a um chamado aberto



Contestar Chamado

Rejeitar o encerramento do chamado



Fechar Chamado

Responder pesquisa de satisfação



Dossiê do Chamado











Ver todos os detalhes do chamado



Pesquisar Chamado

Pesquisar chamados

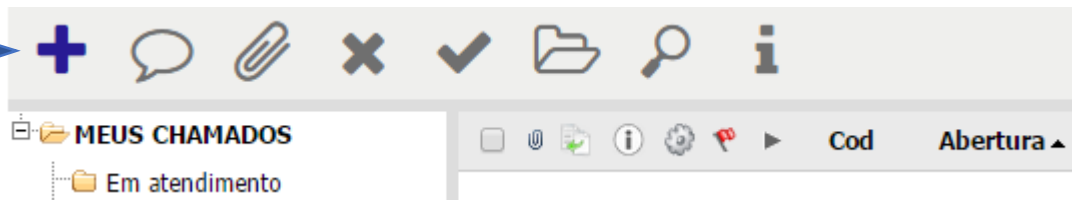
De acordo com o status do chamado ele estará depositado em diferentes pastas

-  **MEUS CHAMADOS**
-  Em atendimento (1) \*
  -  Aguardando aprovação
  -  Encerrado
  -  Fechado (121) \*
  -  Contestado
  -  Agendado
  -  Suspenso (1) \*
  -  Fornecedor (3) \*
  -  Reprovado

Pastas	Situação do chamado
Em atendimento	Chamado em atendimento pelos analistas responsáveis
Agendado	Agendado com o solicitante para posterior atendimento com data e hora definida
Em Aprovação	Encaminhado para aprovação de um superior imediato ou responsável pelo serviço
Suspenso	<b>Aguardando retorno do solicitante ( testes ou informações) para prosseguir com o atendimento. O chamado fica aguardando o cliente/usuário.</b>
Fornecedor	Aguardando retorno de um fornecedor de serviços externo para atendimento específico
Encerrado	Atendimento finalizado aguardando pesquisa de satisfação ou contestação do solicitante
Fechado	Aprovado pelo solicitante através da pesquisa de satisfação ou por decurso de prazo
Contestado	Contestado pelo solicitante para reavaliação do atendimento
Reprovado	Reprovado pelo superior imediato ou responsável pelo serviço

# Abrindo um Novo Chamado

1 Clique aqui para abrir seu chamado



Abrir chamado

Data: Hora:

Abertura Atendimento

CC

Serviço

Módulo

Processo

Tipo

Título

Descrição

Auto texto

Voltar Gravar

Escolha o Serviço, Módulo e Processo

2

Descreva um título para o chamado

4

Descreva detalhes do chamado / cole uma imagem

5

Selecione um Tipo  
\*Serviços e Implementação são utilizados somente para solicitação de Consultoria


3

Envie o chamado

6



2  
Clique no botão  
"Registrar Atividade"



MEUS CHAMADOS

- Em atendimento
- Agendado

Cod	Abertura	Descrição do chamado
8	Hoje 18:41	Criação de E-mail (teste)

1  
Selecione o chamado que  
deseja registrar uma atividade

Registrar atividade [12333 - Funcionalidade ] Hora: 20:24

Abertura | Atendimento | **Atividades** | Histórico

CC

Atividade

Descreva informações adicionais, cobrança do status do chamado, dúvidas, etc

Anexar arquivo

Voltar Gravar

4  
Envie o  
apontamento

# Contestando um Chamado

**3** Clique no botão "Contestar chamado"

**2** Selecione o chamado que deseja contestar

**1** Clique na guia Encerrado

**4** Descreva o motivo da contestação

**5** Envie

Cod	Abertura
8	Hoje 18:41

Contestar [12424 - Hora: 20:36

Abertura | Atendimento | **Contestações** | Histórico

**Resolução**  
Alterações colocadas no beta e na 4.19

**Contestação**

← → B I U Fonte Tamanho <> Auto texto

Anexar arquivo

Voltar Gravar

**3** Clique no botão "Fechar chamado"

**2** Selecione o chamado que deseja avaliar

**1** Clique na guia Encerrado

**4** Faça sua avaliação sobre o atendimento

**5** Descreva suas considerações sobre o atendimento

**6** Envie

**MEUS CHAMADOS**

- Em atendimento
- Agendado
- Em aprovação
- Suspenso
- Fornecedor
- Encerrado (1)**
- Fechado (1)
- Contestado
- Reprovado

Cod	Abertura
8	Hoje 18:41

Resolução  
Texto de resolução do chamado!

Avaliação

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
1 - Como você avalia a solução deste chamado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 - Como você avalia o tempo de solução deste chamado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 - Como você avalia o profissional que atendeu seu chamado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 - Como você avalia a sua satisfação com este chamado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentários adicionais

Voltar Gravar



- ✓ Avaliar os serviços prestados aos solicitantes;
- ✓ Identificar possíveis desvios na metodologia de atendimento;
- ✓ Identificar necessidade de treinamentos;
- ✓ Certificar que a solução dada foi válida;
- ✓ Apontar pontos de melhoria do serviço prestado;
- ✓ Possibilitar o trabalho proativamente nas falhas levantadas nas pesquisas.