

# Procedimentos Internos – Abertura de chamado para o Relacionamento

## Procedimento Operacional Padrão - SOP

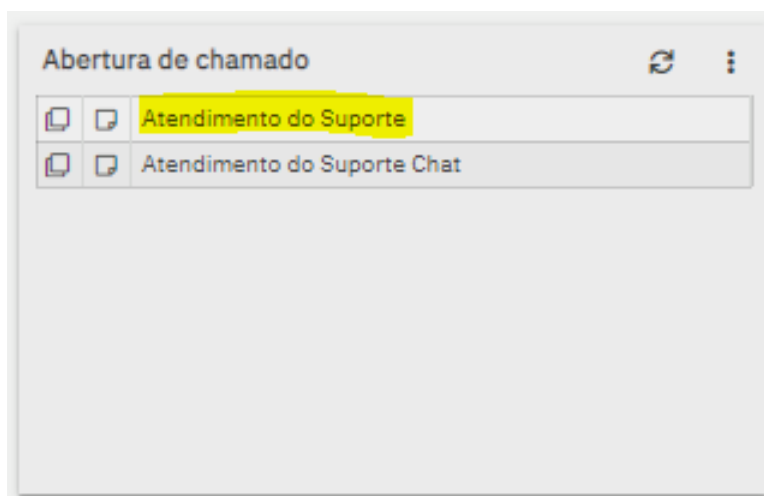
SUORTE TÉCNICO

## Introdução

Este manual serve para auxiliar o analista a realizar a abertura do chamado para o setor de relacionamento.

### 1. Abertura de chamado no Qualitor.

**1.1** - Abra um chamado no qualitor clicando em Atendimento do Suporte.



**1.2** - Preencha o campo **Contato** com o cnpj do cliente e o campo **Cliente** com o nome da pessoa. Após isto, categorize corretamente nas **Categorias** o assunto do atendimento prestado.

The image shows a web form for opening a service request. At the top, there are tabs for 'SOLICITANTE' (highlighted), 'EQUIPAMENTO', 'PRODUTO', and 'IC'. Below these are three input fields for 'Cliente\*', 'Contato\*', and 'Serviço requisitado', each with a search icon and a '+ INFORMAÇÕES' dropdown. Red circles with numbers 1, 2, and 3 point to the 'Cliente\*', 'Contato\*', and 'Categoria 1\*' fields respectively. The form also includes fields for 'Departamento', 'Centro de Custo', 'Telefone', and 'Unid. de Negócio'. A section with dropdown menus includes 'Tipo\*' (Suporte Técnico), 'Localidade\*' (Porto Alegre), 'Prioridade\*' (Baixa), 'Complexidade', 'Categoria 1\*', 'Categoria 2', 'Categoria 3', 'Origem' (Telefone), and 'Ânimo'. The 'Título' field contains 'Pesquisa de Satisfação Suporte ao Cliente Safeweb'. Below it are 'Sintomas' and 'Descrição\*' text areas, each with a search icon and a '+ INFORMAÇÕES' dropdown.

**1.3 - 1 -** Altere o **Título** colocando um título para seu chamado. Exemplo: Perda do Certificado A1.

**2 -** Preencha o campo **Descrição** com a solicitação do cliente. Exemplo: Cliente formatou o computador e perdeu o certificado A1, deseja instalar em outra máquina.

**3 -** Preencha o campo **Solução** com os processos que você fez para tentar resolver o problema do cliente. **Esse campo é o único que o setor de Relacionamento irá visualizar, então sempre deixe as informações bem completas para que o setor consiga ajudar da melhor maneira o cliente.**

Exemplo: Cliente formatou o computador e perdeu o certificado A1, conectei na máquina que foi feito a primeira instalação do certificado mas não foi possível realizar o debug. Cliente informou que não tem o arquivo .pfx do certificado e não tem ele instalado em mais nenhuma máquina. Necessário emissão de um novo certificado.

Tipo\*: Suporte Técnico  
 Localidade\*: Porto Alegre  
 Prioridade\*: Baixa  
 Palavra-chave:  
 Complexidade:  
 Categoria 1\*: SUP - Certificado Digital  
 Categoria 2: A1  
 Categoria 3: Perda de backup  
 Origem: Telefone  
 Ânimo:

1 Título: Pesquisa de Satisfação Suporte ao Cliente Safeweb

Sintomas:

2 Descrição\*:

3 Solução\*:

Encaminhar:

Nome:

Telefone:

E-mail:

CPF/CNPJ:

Protocolo:

Backup?:

**1.4 -** Em Encaminhar coloque **RELACIONAMENTO**. Preencha as informações abaixo com as informações do cliente, solicite sempre 2 telefones para contato.

Descrição\*:

Solução\*:

Encaminhar:

Nome:

Telefone:

E-mail:

CPF/CNPJ:

Protocolo:

Backup?:

**1.5 -** Clique em salvar no topo da página para enviar a solicitação para o setor responsável. Após isto, anexe os prints de erros e processos se tiver, em **Escolher arquivos** e depois em **UPLOAD** para carregar os arquivos selecionados.

Para salvar as informações, clique novamente no topo da página em **SALVAR**.



**Informe ao cliente que o chamado foi enviado para o setor de relacionamento e que dentro de 24hs o setor responsável entrará em contato com ele.**

**Informe o número do chamado para o cliente e para o N2.**



**Criado por:**  
Nayane Prezzi – Janeiro/2022

**Depto. Suporte ao Cliente**

Porto Alegre, 11 de Janeiro de 2022