

-
- **APP POWER DESK**

TELA DE ACESSO



ACESSO AO APLICATIVO

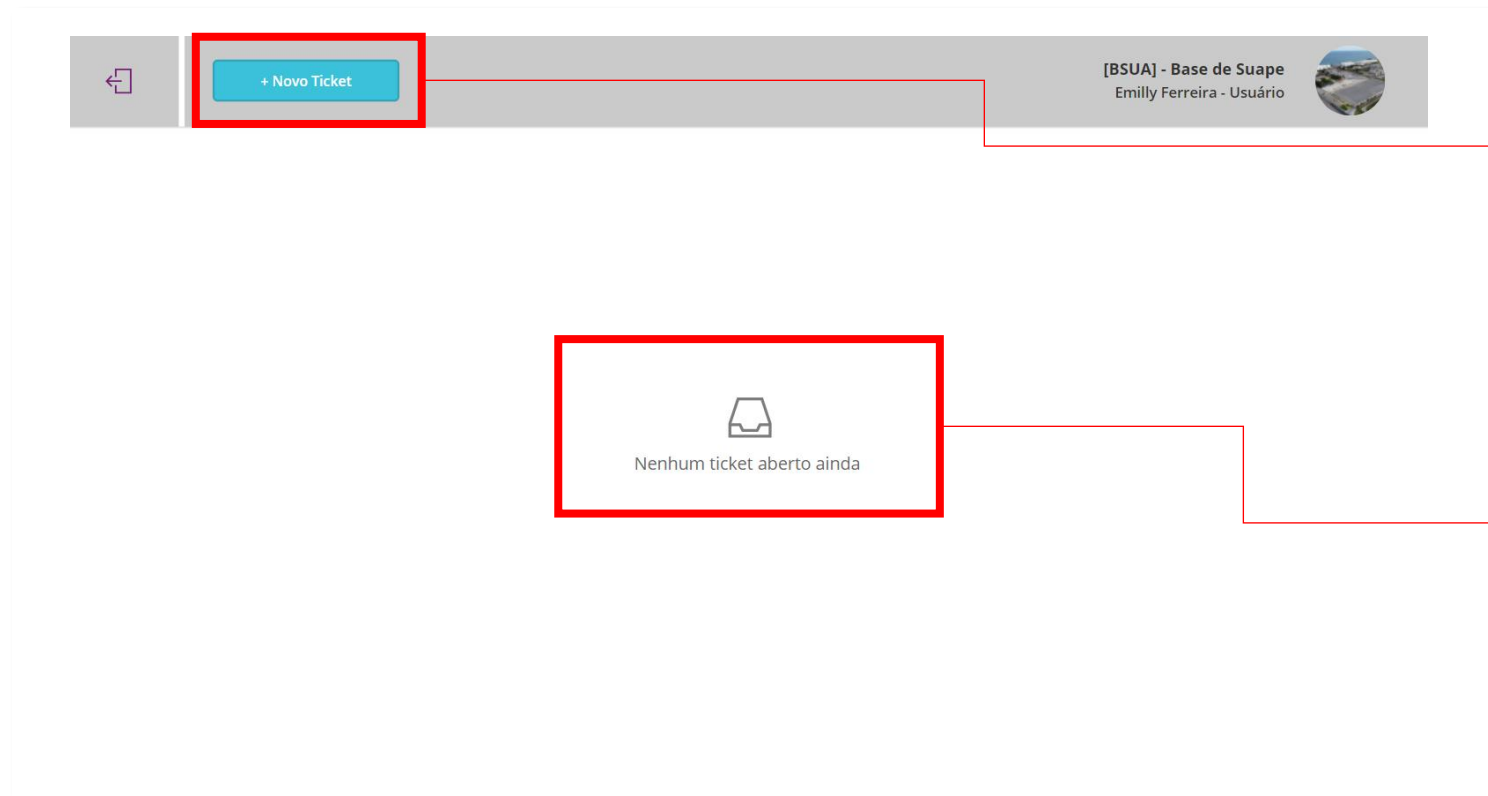
Com base no seu login, o aplicativo já reconhece os pontos que você possui acesso.

LOCAL/BASE

Selecione o Local/Base que deseja criar o ticket.

Com o resultado sendo positivo, o intuito é que mais bases apareçam para programações.

PAINEL DE TICKETS



CRIAR TICKET

Botão para visualizar formulário de criação de chamados/tickets.

SEM TICKETS

Com base na sua empresa, aparecem os tickets abertos. Em caso de não ter, aparecerá a mensagem destacada.



Mensagem para Agente.

FORMULÁRIO NOVO TIKET

SELECIONAR CATEGORIA

1

Categoria:

Localizar itens

Transferência

Descarga

Compra de Etanol ou Derivados

Varejo e B2B

Anexo

[Não há nada em anexo.](#)

[Anexar arquivo](#)

Cancelar Criar Ticket

A Categoria vai definir as próximas opções do formulário. Inicialmente vamos utilizar apenas **Transferência** e **Descarga**.

SELECIONAR SUB-CATEGORIA

2

Categoria:

Descarga

Sub-Categoria:

Localizar itens

Programação

Ajuste/Cancelamento

Dúvidas

Anexo

[Não há nada em anexo.](#)

[Anexar arquivo](#)

Cancelar Criar Ticket

A Subcategoria vai seguir as opções acima. Cada uma com texto específico para preencher.

RESPONDER TEXTO E ANEXOS

3

Categoria:

Descarga

Sub-Categoria:

Programação

Descrição:

Normal B / U

CPF do Motorista:

Nome do Motorista:

Telefone de contato:

Placas do CT (Cavalo/Carreta/2Carreta):

Data e Horário estimado de chegada no Pátio:

Adicione em Anexo a Nota Fiscal e o Laudo

[Não há nada em anexo.](#)

[Anexar arquivo](#)

Cancelar Criar Ticket

Importante preencher a **descrição** de forma correta e **anexar** os arquivos solicitados.

FORMULÁRIO NOVO TIKET | DESCARGA

[BSUA] - Base de Suape

Categoria: Descarga

Sub-Categoria: Programação

Produto: Anidro

Descrição:

Normal | B / U | [Icons] | ...

Telefone de contato:

Data e Horário estimado de chegada no Pátio:

Compartimento e volumes (ex: comp1 - 39.000):

Adicione em Anexo a Nota Fiscal e o Laudo

[Não há nada em anexo.](#)

[Anexar arquivo](#)

Número NF: [] Data NF: 31/12/2001

Nome Motorista: []

CPF Motorista: [] Fornecedor: []

Placas: []

Lacres: 0

Volume Amb: 0 Volume L20: []

Fator Correção (Vol L20/Vol Amb): 0

Densidade: 0 Temp. CT: 0

INPM: 0

Condutividade: 0 Acidez: 0

Cancelar Criar Ticket

No caso de programação de descarga, aparece uma nova aba com dados do caminhão para descarga.







Importante que seja preenchido todos os pontos para que o fluxo da programação ocorra mais rápido.

Categoria:
Descarga

Sub-Categoria:
Programação

Descrição:

Normal

B / U      

CPF do Motorista: 000.000.000-00

Nome do Motorista: Lucas Farias de Sousa

Telefone de contato: 085 9 9999-999

Placas do CT (Cavalo/Carreta/2Carreta): ABC2222/ABC3333

Data e Horário estimado de chegada no Pátio: 23/05 - 15h00

Cancelar Atualizar Ticket

A opção de caneta (**edição**) e lixeira (**exclusão**) aparecem quando o ticket está com Status "Solicitado".

Quando selecionado a opção de edição, é possível editar o a descrição preenchida anteriormente.

Edição de anexo é reservado apenas na opção de três pontos, na qual visualiza os detalhes do ticket.

DETALHES DO TICKET

Status: **Solicitado**

Agente: **Não Atribuído**

Categoria:

Sub-Categoria: **Programação**

Criado por: **Fabricao Melo**

Criado em: **23/05/2024 12:09**

Descrição:

CPF do Motorista: 000.000.000-00

Nome do Motorista: Lucas Farias de Sousa

Telefone de contato: 085 9 9999-999

Placas do CT (Cavalo/Carreta/2Carreta): ABC2222/ABC3333

Data e Horário estimado de chegada no Pátio: 23/05 - 15h00

Visualizar Anexos

OCORRÊNCIAS NO TICKET:

Filtre as Ocorrências

121

Abertura do Ticket

Lucas Farias de Sousa - 23/05/2024 12:09

CPF do Motorista: 000.000.000-00

Nome do Motorista: Lucas Farias de Sousa

Telefone de contato: 085 9 9999-999

Placas do CT (Cavalo/Carreta/2Carreta): ABC2222/ABC3333

Data e Horário estimado de chegada no Pátio: 23/05 - 15h00

Compartimento e volumes (ex: comp1 - 39.000):

1. Comp1. 35.000 (GASOLINA)

2. Comp2. 25.000 (GASOLINA)

Comentário...

FILTRO DE OCORRÊNCIAS

Vai filtrar as ocorrências conforme opção selecionada.

OCORRÊNCIAS

Todo histórico de alterações e comentários.

COMENTÁRIOS

Em caso de necessidade, adicione um comentário no histórico de ocorrências.



Mensagem para Agente e Usuário.

DETALHES DO TICKET - ANEXOS

Status: **Solicitado**

Agente: **Não Atribuído**

Categoria:

Sub-Categoria: **Programação**

Criado por: **Fabricio Melo**

Criado em: **23/05/2024 12:09**

Descrição:

CPF do Motorista: 000.000.000-00

Nome do Motorista: Lucas Farias de Sousa

Telefone de contato: 085 9 9999-999

Placas do CT (Cavalo/Carreta/2Carreta): ABC2222/ABC3333

Data e Horário estimado de chegada no Pátio: 23/05 - 15h00

Visualizar Anexos

PDF 0456 - RAIZEN FORTALEZA.pdf

X

PDF 0497 - RAIZEN FORTALEZA.pdf

X

Anexar arquivo

+

Quando selecionado a opção de edição (caneta),

É possível excluir ou anexar novos arquivos.

Por fim, para registrar basta clicar no ícone de disquete.

Outra opção é cancelar as alterações pelo ícone cinza.

DETALHES DO TICKET - STATUS

Data e Horário estimado de chegada n

Visualizar

CS402066

Selecionar Status

Solicitado

Em Andamento

Resolvido

Fechado

Cancelado

💡

Alterar Agente

💡

Alterar Status

💡

Mensagem para Agente e Usuário.

Solicitado:
Status quando o ticket é criado.

Em Andamento:
Ticket está com um Agente atribuído e está cuidando da solicitação.

Cancelado:
Ticket encerrado por

Resolvido:
Finalizado por parte do Agente.

Fechado:
Confirmado pelo solicitante que o ticket foi atendido com sucesso.



Status: **Resolvido**
Agente: **Lucas Farias de Sousa**

Categoria:
Sub-Categoria: **Programação**
Criado por: **Fabricio Melo**
Criado em: **21/05/2024 15:51**
Descrição:

CPF do Motorista: 0817213
Nome do Motorista: LUCAS FARIAS
Telefone de contato: 085 9 98787
Placas do CT (Cavalo/Carreta/2Carreta): ABC3333 //
Data e Horário estimado de chegada no Pátio: 08H00 - 22/05

Visualizar Anexos

Confirmar Resolvido

Opção que aparece para confirmar Resolução e status ficar como fechado.

raízen