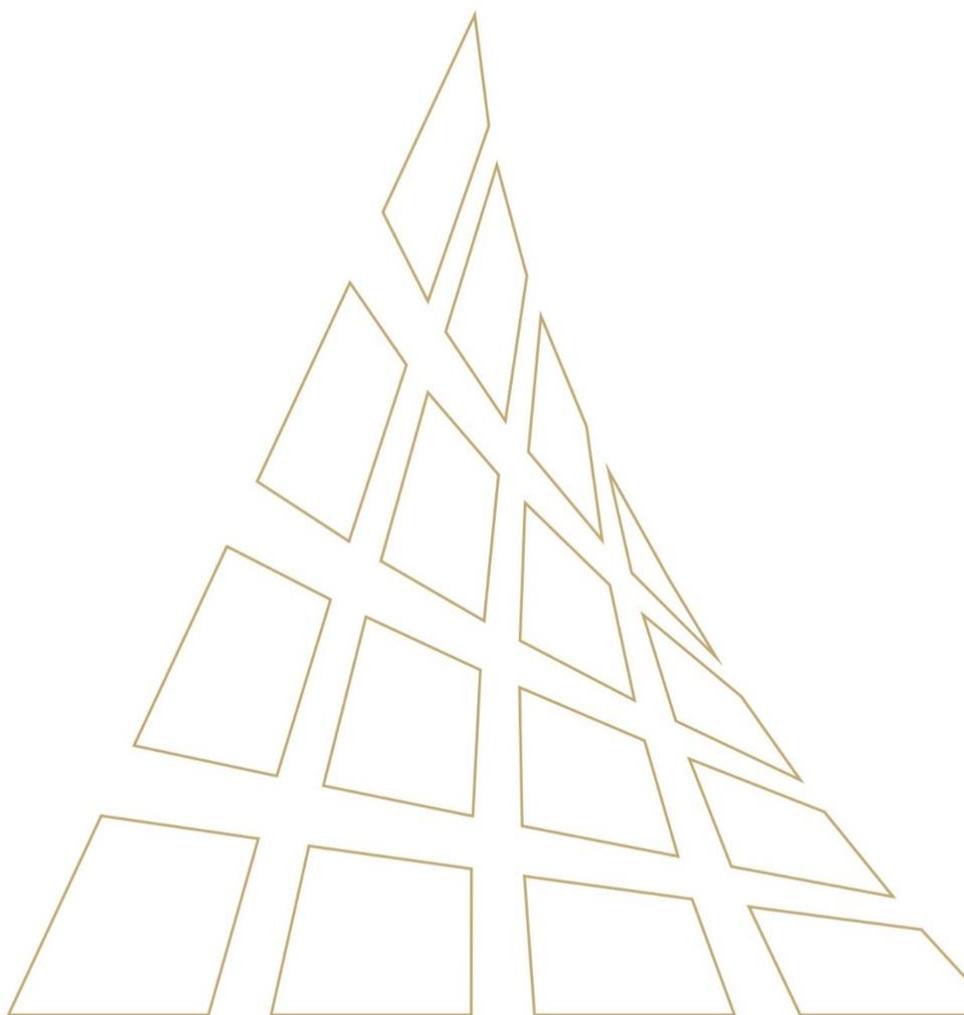


**PGEES - SCCD 2.0**

# **GUIA RÁPIDO:**

**ABERTURA E  
ACOMPANHAMENTO DE  
CHAMADO**



## Sumário

INTRODUÇÃO .....	1
Como abrir um chamado via e-mail .....	1
Como abrir um chamado via SCCD 2.0 .....	1
Como acompanhar um chamado .....	5

## INTRODUÇÃO

Olá!

Neste material complementar você conhecerá como realizar a abertura de chamado (via e-mail e SCCD 2.0) bem como o seu acompanhamento.

Aproveite esses conhecimentos para otimizar o uso do sistema e aumentar sua produtividade!

### Como abrir um chamado via e-mail

Acompanhe a seguir os passos necessários para abrir um chamado via e-mail.

1. Insira no campo “Destinatário” o e-mail: [suportesajpgees@softplan.com.br](mailto:suportesajpgees@softplan.com.br)
2. No campo “Assunto”, descreva brevemente a necessidade.
3. Em seguida, no corpo do e-mail, descreva detalhadamente o problema. Se possível, informe a tela sobre a qual o chamado se trata, bem como a ação executada.

**Fique atento! É muito importante apresentar uma captura da tela para que o analista consiga compreender de forma mais assertiva o problema, portanto lembre-se de inserir em anexo uma imagem da situação ocorrida.**

4. Finalize enviando o e-mail.

Ao final deste processo você receberá um novo e-mail informando o número do chamado aberto, de modo que este poderá ser acompanhado por meio do portal de atendimento.

### Como abrir um chamado via SCCD 2.0

Acompanhe a seguir os passos necessários para abrir um chamado via SCCD 2.0.

1. Acesse o link: <https://atendimentosaj.softplan.com.br/>
2. Utilize o seu usuário e senha para realizar o *login*.

**Fique atento! O usuário é formado pelo usuário do e-mail institucional. Por exemplo:**

**Nome.sobrenome@procuradoria.gov.br**

**Lembre-se que, ao realizar o primeiro acesso, a senha padrão é: Trocar@123**

**BEM-VINDO AO PORTAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

USUÁRIO

SENHA

**Entrar**

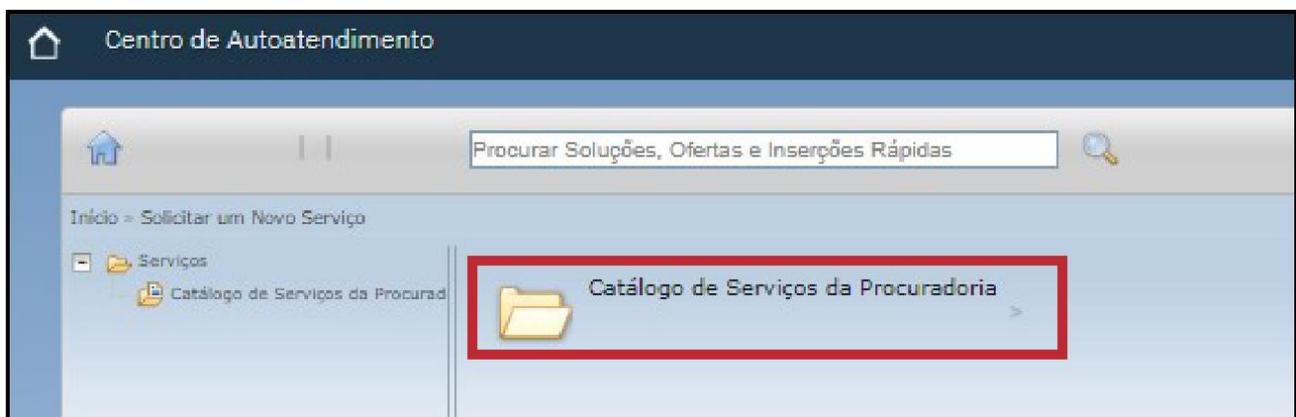
[Esqueceu a Senha?](#)



3. Na tela inicial, clique em **“Solicitar um novo serviço”**.



4. Em seguida, clique na opção **“Catálogo de Serviços da Procuradoria”**.



5. Clique em “Solicitação de Chamado”.



6. Nesta etapa faremos o preenchimento/descrição da solicitação de chamado.

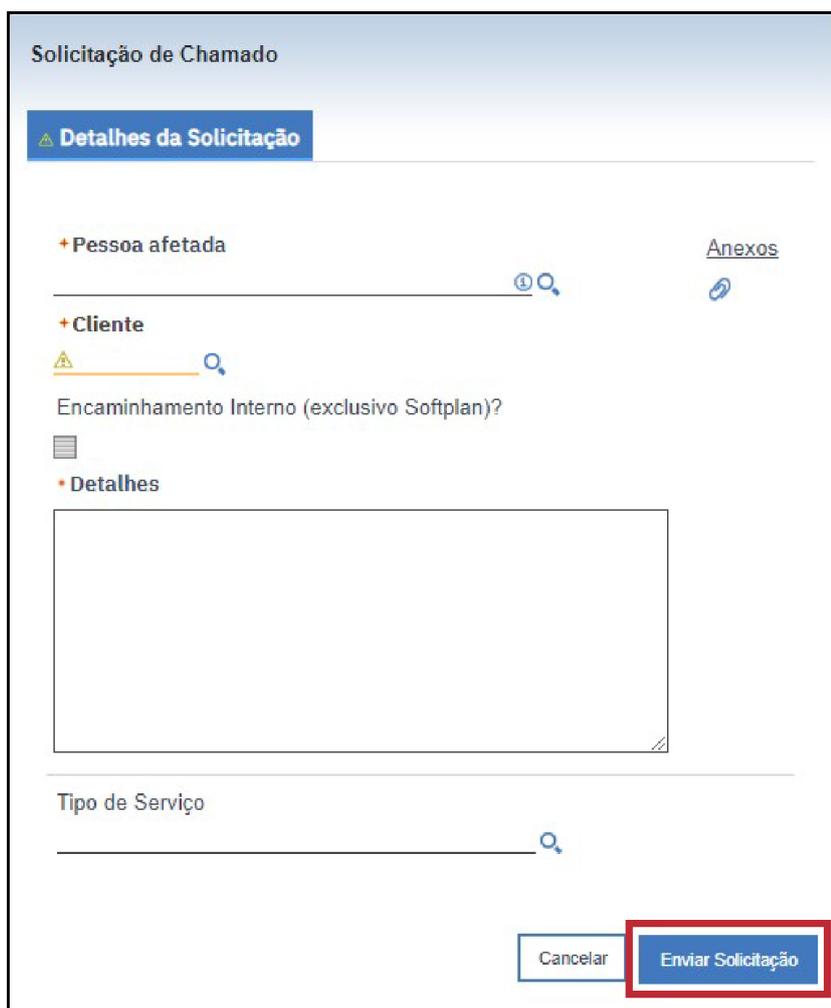
- A. No campo “**Pessoa afetada**”, insira o usuário que está enfrentando o problema.
- B. É necessário descrever, no campo “**Detalhes**”, qual o tipo de solicitação que se trata o atendimento.
- C. Fique atento com o campo “**Anexo**”, pois nele navegaremos pelo submenu “**Adicionar Novo Anexo**”, opção “**Adicionar um Novo Arquivo**”.

Atenção! Para abrir o menu “Anexos” deve-se clicar no ícone em formato de clip de papel, em destaque a seguir:

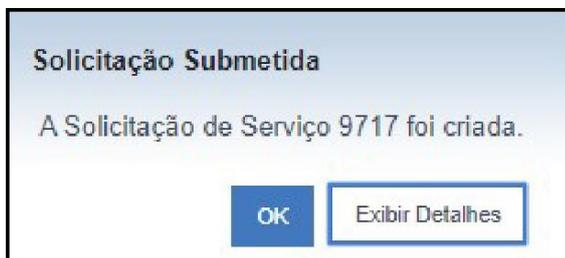


D. Poderá ser anexado arquivos como imagens, PDF, documento de texto, Excel e vídeos.

7. Para concluir a abertura do chamado basta clicar em “**Enviar solicitação**”.



Ao final deste processo o sistema gera uma mensagem de aviso informando o número do chamado. Esta informação também é encaminhada via e-mail.



## Como acompanhar um chamado

Acompanhe a seguir os passos necessários para abrir um chamado via SCCD 2.0.

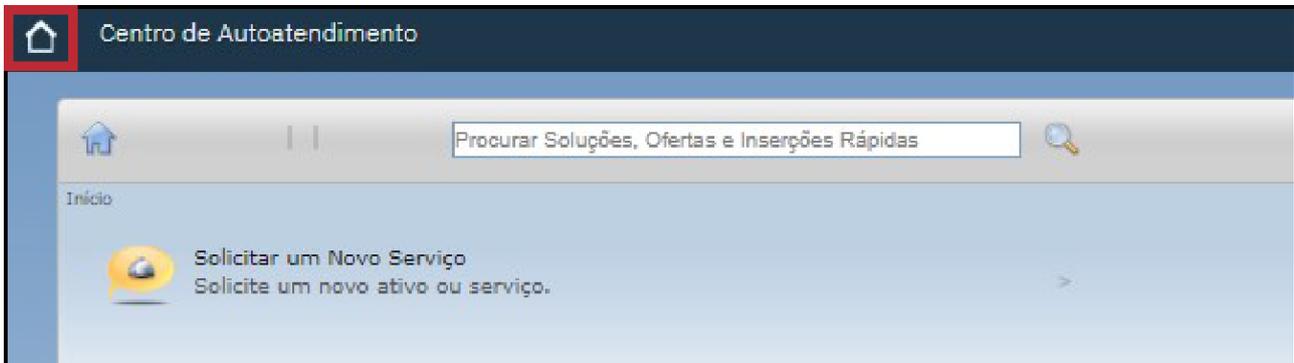
1. Acesse o link: <https://atendimentosaj.softplan.com.br/>
2. Utilize o seu usuário e senha para realizar o *login*.

Fique atento! O usuário é formado pelo usuário do e-mail institucional. Por exemplo:

Nome.sobrenome@procuradoria.gov.br

Lembre-se que, ao realizar o primeiro acesso, a senha padrão é: Trocar@123

3. Em seguida, clique em “Central de Autoatendimento”. Perceba que o clique deve ser realizado no símbolo “home” em destaque na imagem a seguir:



4. Nesta tela é possível acompanhar os atendimentos abertos pelo usuário por meio dos painéis de atendimento. Entenda um pouco mais sobre cada um:
- A. **Meus Chamados Ag. Atendimento:** Chamados que estão aguardando a equipe residente iniciar o chamado.
  - B. **Meus Chamados Em Atendimento:** Para este caso o atendimento está em andamento.
  - C. **Meus Chamados Ag. Resposta:** Chamados que estão aguardando subsídios ou o aceite final.
  - D. **Meus Chamados Fechados - 30D:** Chamados que foram encerrados nos últimos 30 dias.

Meus Chamados Ag. Atendimento					
Chamado	Resumo	Relatado Em			
9655	Solicitação de Chamado, NÃO	4/16/20 14:14:33			
9715	Solicitação de Chamado, NÃO	4/28/20 14:02:38			
9717	Solicitação de Chamado, NÃO	4/28/20 14:36:08			
<a href="#">Configurar Opções de Gráfico</a>					
1 - 3 de 3					

Meus Chamados Em Atendimento					
Chamado	Resumo	Complexidade	Analista Responsável	Descrição do status	Relatado Em
9692	Solicitação de Chamado, NÃO		ANALISTA.N1.PGEPA	Em Atendimento	4/23/20 19:25:23
<a href="#">Configurar Opções de Gráfico</a>					
1 - 1 de 1					

Meus Chamados Ag. Resposta					
Chamado	Resumo	Descrição do status	Data do pedido	Relatado Em	
Nenhum Dado Localizado.					

Meus Chamados Fechados - 30D					
Chamado	Resumo	Término Efetivo			
Nenhum Dado Localizado.					

5. Ao clicar sobre o chamado é possível visualizar mais informações sobre o atendimento do mesmo, como o status atual do chamado, as movimentações e a resposta referente ao mesmo.

## Solicitação de Serviço 9692

[← Registro Anterior](#) [→ Próximo Registro](#) [Q Procurar / Lista](#)



Chamado

[9692](#)

Chamado (Externo)

Severidade

5 - Indefinida

STATUS (padrão)

INPROG

Em Atendimento

Relatado Em

4/23/20 19:25:23

Pessoa afetada (Externo)

Resumo

Solicitação de Chamado, NAO

Detalhes

teste