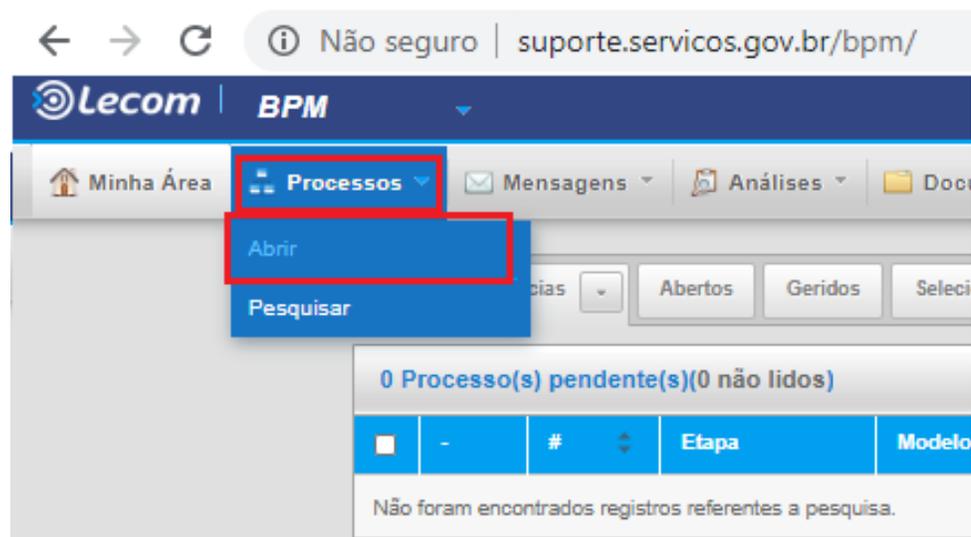


**Abertura de Chamados – [suporte.servicos.gov.br](https://suporte.servicos.gov.br)**

# Abertura de Chamados

1. Acessar [suporte.servicos.gov.br](http://suporte.servicos.gov.br) e realizar o login/senha.

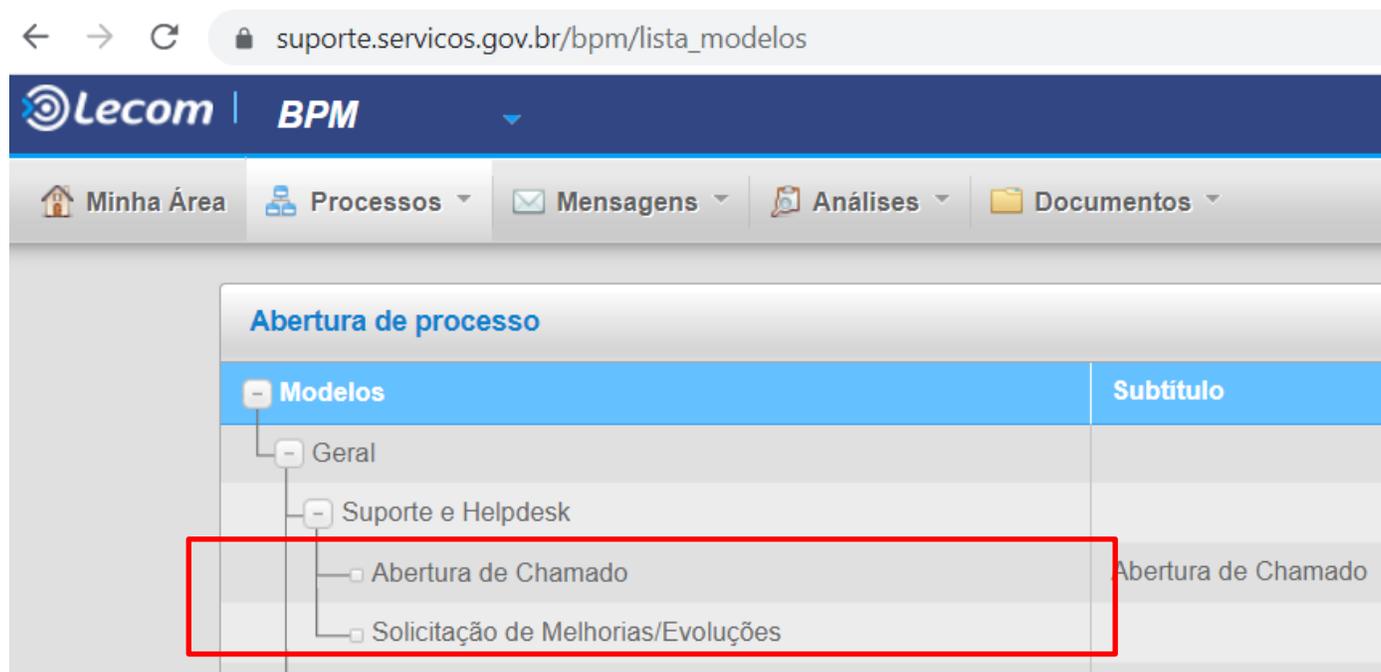
- i. Caso não recordem a senha do [suporte.servicos.gov.br](http://suporte.servicos.gov.br), encaminhar um e-mail para [suportegovbr@economia.gov.br](mailto:suportegovbr@economia.gov.br) para o reset da senha. Apesar de possuir o mesmo layout da ferramenta de atendimento ao órgão, não necessariamente, possuem a mesma senha.
- ii. Importante avisar na solicitação que a ferramenta de acesso é [suporte.servicos.gov.br](http://suporte.servicos.gov.br)



2. Após o login na ferramenta, clicar em Processos -> Abrir, conforme imagem ao lado.

## Abertura de Chamados

3. Clicar em Abertura de Chamado para carregar o formulário para cadastro do chamado.



# Abertura de Chamados

1. Selecione o Órgão e o Nome do Serviço clicando na lupa . O nome do usuário e e-mail já vem Selecionado.
2. É obrigatório o preenchimento do telefone. Isso facilita o contato do suporte com vocês, caso exista alguma dúvida. Pode ocorrer também o contato do suporte via Call/Reunião.

## Abertura de Chamado

Prezado solicitante, para abrir um chamado para o suporte da Lecom será necessário preencher informações que identificarão e classificarão a sua solicitação. Pedimos que você seja detalhista em sua solicitação para entendermos com precisão sua demanda e consequentemente solucioná-la com rapidez e eficiência.

**Lembre-se de que só será tratado um defeito por chamado!**

### Dados do Solicitante

Órgão Solicitante: \*

Nome do Serviço \*

Nome do Solicitante: \*

E-mail: 

Telefone: \* 

# Abertura de Chamados

## 3. Após isso, será detalhado o chamado, considerando a categoria do mesmo

### Dados do Chamado

Neste momento, você irá detalhar o chamado. Existem alguns conceitos que gostaríamos de definir para entendermos a criticidade do chamado, a saber:

**Consulta técnica:** Dúvidas acerca do comportamento apresentado em tela para o cidadão/usuário governo ou acerca de funcionalidades da plataforma Lecom BPM.

**Defeitos com paralisação:** Comportamento defeituoso que impede que:

- a maioria ou todos os usuários governo/cidadãos possam prosseguir com alguma etapa de um serviço;
- um atendente/analista do serviço prossiga com alguma etapa de um conjunto grande de solicitações para um serviço digital.

**Defeitos sem paralisação:** Comportamento defeituoso que não impede que:

- a maioria ou todos os cidadãos possam realizar uma solicitação de um serviço, alcançando apenas cidadãos específicos;
- um atendente/analista do serviço prossiga com alguma etapa de um conjunto grande de solicitações para um serviço digital, alcançando apenas solicitações específicas.

O próximo passo é classificar o seu chamado e detalhá-lo.

- i. Explicação dos tipos de chamados que podem ser abertos.

## Abertura de Chamados

- ii. Caixa de seleção para selecionar a categoria do chamado de acordo com a criticidade.

Qual a categoria do chamado? \*

Selecione

🔍

[Limpar itens selecionados](#)

Consulta Técnica	
Defeitos (Com Paralisação de Serviço)	ii
Defeitos (Sem Paralisação de Serviço)	

- iii. Caixa de texto para explicar o problema que está acontecendo com o serviço.

Detalhamento do Chamado: \* ?

iii

## Abertura de Chamados

4. É obrigatório o envio de ao menos um anexo com evidência do erro. Isso facilitará o time de suporte no entendimento do problema.

Anexo: \*

 *Selecionar o anexo/imagem do erro*

Descrição do Anexo: \*

*Nomear o anexo*

Responsável: Governo Digital      Data: 09/08/2020 17:42      Ciclo: 1

*Clique para adicionar o anexo*

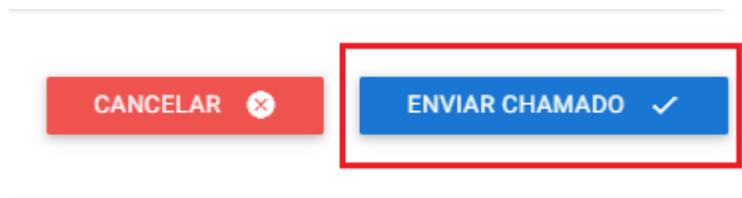
**ADICIONAR DADOS NA TABELA +**

Anexo:	Descrição do Anexo:	Responsável	Data:	Ciclo:	Ações
Nenhum dado adicionado					

20 ▼      1 - 0 de 0

## Abertura de Chamados

5. Após adicionado o(s) anexo(s), basta clicar em Enviar Chamado



6. Após o envio do Chamado, o time do suporte irá analisar e fará a devolutiva do chamado na ferramenta e esse chamado aparecerá no Minha Área quando for resolvido ou solicitado que verifique que a solução implementada corrigiu os problemas.
7. Caso persista dúvidas, por gentileza, encaminhar e-mail para [suportegovbr@economia.gov.br](mailto:suportegovbr@economia.gov.br)

## Finalizando o Chamado

Após o recebimento e a conclusão do Chamado, é a hora de finalizar.

A finalização ocorre em duas etapas:

1. Preenchimento da avaliação de atendimento
2. Finalização

# Finalizando o Chamado

## 1. Preenchimento da avaliação de atendimento

### Avaliação do Atendimento

O atendimento realizado foi suficiente para suprir sua necessidade? \*

Selecione



Qual avaliação você daria ao atendimento realizado por meio deste Suporte? \*

Selecione



Caso julgue importante, gostaríamos de solicitar para que detalhe seu atendimento e nos ajude a melhorar nosso atendimento como um todo.

Com o preenchimento da Avaliação do Atendimento, o botão Finalizar Chamado irá aparecer no final do formulário.

Ao clicar você será redirecionado para a Etapa de Finalizar.

FINALIZAR CHAMADO 

## Finalizando o Chamado

2. Na Etapa de Finalização, basta clicar no botão finalizar no final do formulário.



Finalizar Atendimento *Ciclo: 01*

Início da Atividade

 19/05/2022

Etapa gravada com sucesso

Processo finalizado. Status: APROVADO



Com essa ação o atendimento é Finalizado e gravado com sucesso.