

Secretaria de Governo Digital

Abertura de Chamados – Suporte.serviços.gov.br

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA

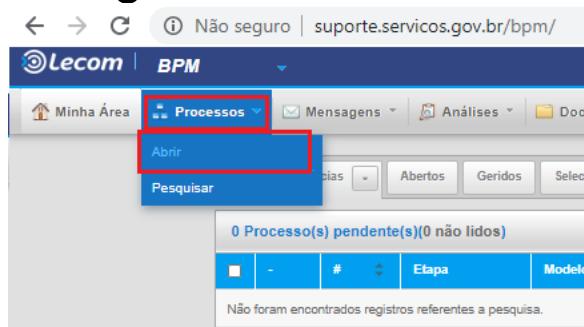


PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



Abertura de Chamados

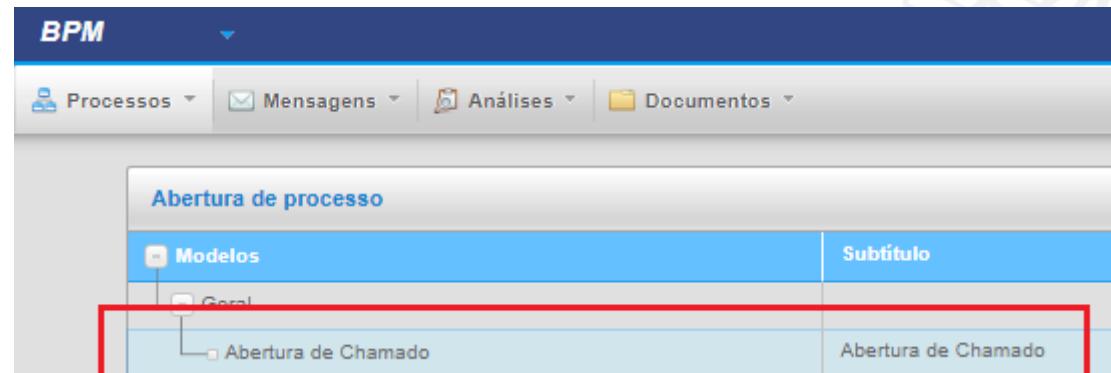
1. Acessar suporte.serviços.gov.br e realizar o login/senha.
 - i. Caso não recordem a senha do suporte.serviços.gov.br, encaminhar um email para cgaim@planejamento.gov.br para o reset da senha. Apesar de possuir o mesmo layout da ferramenta de atendimento ao órgão, não necessariamente, possuem a mesma senha.
 - ii. Importante avisar que a ferramenta de acesso é suporte.serviços.gov.br
2. Após o login na ferramenta, clicar em Processos -> Abrir, conforme imagem abaixo:





Abertura de Chamados

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





Abertura de Chamados

4. Selecionar o Órgão e o Nome do Serviço. O nome do usuário e email já vem selecionado.

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: *

Q

Nome do Serviço *

Q

Nome do Solicitante: *

Governo Digital

Q

despd@planejamento.gov.br

Telefone: *

Q

5. É obrigatório o preenchimento do telefone. Isso facilita o contato do suporte com vocês, caso exista alguma dúvida.



Abertura de Chamados

6. 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.

Detalhamento do Chamado: *



Abertura de Chamados

- i. Explicação dos tipos de chamados que podem ser abertos.
 - ii. Caixa de seleção para selecionar a categoria do chamado.
 - iii. Caixa de texto para explicar o problema que está acontecendo com o serviço.
7. 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 Data: Ciclo:

Governo Digital 09/08/2020 17:42 1

[Clique para adicionar o anexo](#)

[ADICIONAR DADOS NA TABELA +](#)

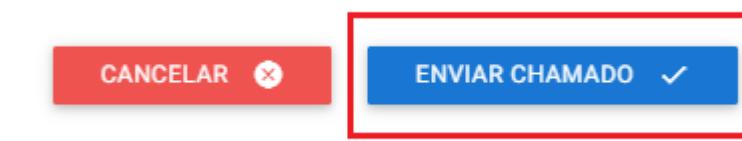
Anexo:	Descrição do Anexo:	Responsável	Data:	Ciclo:	Ações
Nenhum dado adicionado					

20 ▾ 1 - 0 de 0



Abertura de Chamados

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



- 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.
- Caso persista dúvidas, por gentileza, encaminhar email para cgaim@planejamento.gov.br

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



www.economia.gov.br