



Registro e Acompanhamento de Suporte Técnico

www.minhaprocergs.rs.gov.br

ÍNDICE

SOLICITAR UM SUPORTE TÉCNICO	3
ANEXAR UM DOCUMENTO AO SUPORTE TÉCNICO	7
LOCALIZAR PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO	9
ACEITAR OU REJEITAR SOLUÇÃO	10
AGUARDANDO INFORMAÇÕES DO USUÁRIO	11
LISTA DE SOLICITAÇÕES DE SUPORTES TÉCNICOS	12
FILTROS.....	13
DETALHES DO SUPORTE TÉCNICO	14
ADICIONAR UM COMENTÁRIO AO SUPORTE TÉCNICO	15

SOLICITAR UM SUPORTE TÉCNICO

Em seu navegador de internet (browser), acesse <http://www.minhaprocergs.rs.gov.br>:

1. Clique no botão **Entrar**:



2. Informe seus dados de acesso (SOEWEB) e clique no botão **Entrar**:

ATENÇÃO:

Caso tenha alguma dificuldade quanto a informações de acesso, verifique suas permissões junto ao setor de informática de sua organização.

Para desbloqueio ou gerar nova senha clique em: Esqueci minha senha.

3. Clique na opção **Atendimento**:

Nome de Usuário Sair
PROCERGS

Cliente PROCERGS

Atendimento
Suporte Técnico

4. Clique na opção **Solicitar Suporte técnico**:

Atendimento

Nome de Usuário Sair

Atendimento ao cliente

Solicitar suporte técnico
Informações de contato PROCERGS

4

4. O Item "Solicitar suporte técnico" estará visível dependendo de sua permissão de usuário no sistema, no caso de dúvidas verificar com setor de informática de sua organização.

Localizar protocolos de atendimento

Há 0 suportes abertos por mim
Há 6 suportes abertos por meu departamento
Há 18031 suportes abertos por minha organização
Há 3 suportes aguardando informações/aceite

Nº do suporte Ir

Avisos

21/06/2019 17:51:56 - Novidades do portal de atendimento
14/06/2019 16:22:32 - Erro na abertura de processos.
27/05/2019 14:00:53 - Título Teste

(Mostrar todos os avisos)

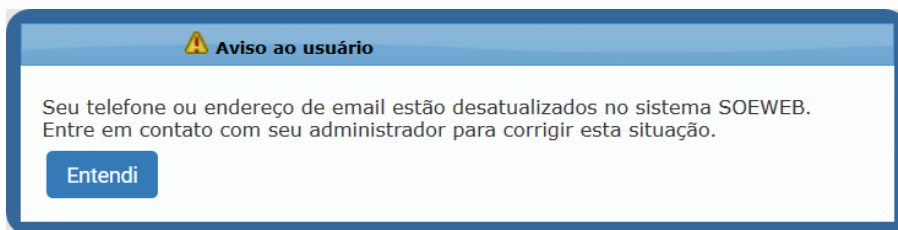


Nesta tela você também visualiza a área de **Avisos**, que apresenta informações importantes sobre os sistemas que você utiliza. Fique atento!

5. Confira os campos **Usuário final**, **Telefone** e **Endereço de email**, ajustando-os se necessário.

Quando o usuário clicar em “Solicitar suporte técnico” e os campos telefone ou e-mail estiverem em branco, receberá o seguinte aviso.

Esta mensagem será exibida para o cliente toda vez que ele tentar “Solicitar suporte técnico” até que os campos sejam corrigidos pelo administrador SOEWEB de sua organização.



Esta mensagem não impedirá a solicitação do suporte técnico, mas obrigará o cliente a informar estes campos manualmente.

6. Selecione a **Categoria** do suporte técnico.

Conectividade: Ao selecionar esta opção, preencha os campos que serão apresentados.

Categoria

Conectividade

<vazio>

Conectividade

Sistema

Nome e telefone do contato no local:

Horário para atendimento:

Nome da rede:

Sistema: Preencha os campos adicionais que serão apresentados.

Categoria

Conectividade

<vazio>

Conectividade

Sistema

Nome ou sigla do sistema:

Existe algum problema de acesso ao sistema? 2.Não

Existe alguma mensagem de erro exibida? 2.Não

Endereço URL ou forma de acesso utilizada:

Mensagem de erro exibida:

7. Preencha a **Descrição** do suporte técnico, descrevendo com detalhes a mensagem de erro, sistema, site, equipamento e o contato no local.

Descrição (obrigatório)

8. Após o preenchimento utilize um dos botões para realizar as seguintes ações:

- **Salvar:** Ao clicar neste botão, o suporte técnico será enviado para a Central de Serviços da PROCERGS;
- **Cancelar:** Clique neste botão, caso você desista de solicitar o suporte técnico;
- **Anexar documento:** Por aqui, você pode anexar um documento para auxiliar na resolução do seu suporte técnico.

The image shows a web form for requesting technical support from PROCERGS. The form is titled "Minha Atendimento" and "Solicitar suporte técnico 685440". It includes a header with the PROCERGS logo and a user profile section with a "Nome de Usuário" and a "Sair" link. The main form area is divided into sections: "Detalhes" (with a "5" callout), "Categoria" (with a "6" callout), and "Descrição do suporte técnico" (with a "7" callout). The "Detalhes" section contains fields for "Usuário final (obrigatório)", "Telefone", and "Endereço de email". The "Categoria" section has a dropdown menu currently set to "<vazio>". The "Descrição do suporte técnico" section has a "Descrição (obrigatório)" label, a "Verificação ortográfica" button, and a large text area. At the bottom, there are "Voltar" and "Voltar para topo" buttons. A red box highlights the "Salvar", "Cancelar", and "Anexar" buttons in the top right corner, with a "8" callout.

ANEXAR UM DOCUMENTO AO SUPORTE TÉCNICO

Você pode anexar um documento, a qualquer momento, a partir da solicitação de suporte técnico para auxiliar na sua resolução. Anexar documento apenas não será possível em suporte técnico fechado.

1. Clique no botão **Anexar**:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de atendimento 'Minha PROCERGS'. No topo, há o logotipo e o nome 'Atendimento'. Abaixo, o texto 'Solicitar suporte técnico 685440' é exibido. À direita, há botões para 'Salvar', 'Cancelar' e 'Anexar'. O botão 'Anexar' está destacado com um retângulo vermelho e o número '1' em um círculo vermelho. Abaixo, há uma seção 'Detalhes' com campos para 'Usuário final (obrigatório)', 'Telefone' e 'Endereço de email', além de um menu suspenso para 'Categoria'.

2. Clique em **Localizar arquivo** na janela que abrirá.

3. Agora, clique no botão **Browser (Explorar ou Localizar)**, dependendo do seu navegador, e encontre em seu computador o arquivo que deseja enviar.

4. Clique no botão **OK** após encontrar o arquivo.

A imagem mostra a janela 'Criar anexo' do sistema. No topo, há o logotipo e o nome 'Atendimento'. Abaixo, o texto 'Criar anexo' é exibido, seguido por botões para 'Salvar', 'Cancelar' e 'Redefinir'. O texto principal indica: 'Clique no botão Localizar arquivo para procurar pelo arquivo que deseja anexar.' O botão 'Localizar arquivo' está destacado com um retângulo vermelho e o número '2' em um círculo vermelho. Abaixo, há a opção 'OU Especifique um endereço de página da web e clique no botão Salvar.' e um campo de texto para 'Página da web'.

A imagem mostra a janela 'Upload de arquivo'. No topo, o título 'Upload de arquivo' é exibido. Abaixo, há o texto 'Explorar...' e 'Nenhum ficheiro selecionado.' O botão 'Explorar...' está destacado com um retângulo vermelho e o número '3' em um círculo vermelho. Abaixo, há o texto 'Tamanho máximo do arquivo: 100 MB' e dois botões: 'OK' e 'Cancelar'. O botão 'OK' está destacado com um retângulo vermelho e o número '4' em um círculo vermelho.

5. Clique no botão **Salvar e fechar** para completar o envio do documento. Você voltará para a tela do suporte técnico, onde poderá salvá-lo.

Minha _____ **Atendimento**
PROCERGS

Salvar e fechar

Status

Upload bem-sucedido. O anexo será mostrado após o salvamento.

LOCALIZAR PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

É possível consultar um suporte técnico após a sua criação, acompanhando o seu *status*, histórico com as atividades realizadas, entre outras informações.

Na tela inicial do **Atendimento** você poderá:

1. Visualizar quantos suportes técnicos criados por você estão abertos. Ao clicar sobre o link, você pode acessar a lista de suportes técnicos.
2. Visualizar quantas solicitações de suportes técnicos estão abertas no seu departamento. Você também pode clicar neste link para acessar a lista suporte técnico.
3. Visualizar quantas solicitações de suportes técnicos estão aguardando informações ou aceite do cliente.
4. Caso possua o número da sua solicitação de suporte técnico, digite-o no campo **Nº do suporte** e clique no botão **Ir**.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair

Atendimento ao cliente

Solicitar suporte técnico
Informações de contato PROCERGS

Localizar protocolos de atendimento

Há 0 suportes abertos por mim
Há 6 suportes abertos por meu departamento
Há 18031 suportes abertos por minha organização
Há 3 suportes aguardando informações/aceite

Nº do suporte Ir

Avisos

21/06/2019 17:51:56 - Novidades do portal de atendimento
14/06/2019 16:22:32 - Erro na abertura de processos.
27/05/2019 14:00:53 - Titulo Teste

(Mostrar todos os avisos)

ACEITAR OU REJEITAR SOLUÇÃO

A solicitação de suporte técnico foi solucionada, aguarda confirmação através da aceitação ou rejeição.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair

Detalhes do suporte técnico: 685440

1 Aceitar solução 2 Rejeitar solução Anexar Imprimir Atualizar

↑ Detalhes			
Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
TESTE SAC	PROCERGS	FORNECEDOR	-
Categoria	Status	Data/hora da abertura	Data/hora de fechamento
Sistema	Ag. aceite do usuário	10/06/2019 15:29:49	

1. Aceitar Solução: Preencha o campo observações opcionalmente e clique em salvar para aceitar a solução oferecida.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair

Aceitar solução no incidente 685440

Salvar Cancelar

Status atual

Ag. aceite do usuário

Observações Verificação ortográfica

← Voltar ↑ Voltar para topo

2. Rejeitar Solução: Preencha obrigatoriamente o campo observações e clique em salvar para que a solicitação retorne para equipe de atendimento continuar o atendimento.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair

Rejeitar solução no incidente 685440

Salvar Cancelar

Status atual

Ag. aceite do usuário

Observações (obrigatório) Verificação ortográfica

← Voltar ↑ Voltar para topo

AGUARDANDO INFORMAÇÕES DO USUÁRIO

Significa que a solicitação de suporte técnico necessita de informações complementares, da parte do cliente onde pode ser um comentário ou arquivo a ser anexado.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair

Detalhes do suporte técnico: 685440

Complementar informação Anexar Imprimir Atualizar

↑ Detalhes			
Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
TESTE SAC	PROCERGS	FORNECEDOR	-
Categoria	Status	Data/hora da abertura	Data/hora de fechamento
Sistema	Ag. informação do usuário	29/05/2019 15:33:05	

1. Após clicar no botão complementar informação, preencha o campo com as informações necessárias;
2. Ao clicar em salvar as informações serão vinculadas em sua solicitação.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair

Complementar informação no incidente 685440

Salvar Cancelar

Status atual

Ag. informação do usuário

Observações (obrigatório) Verificação ortográfica

1

2

← Voltar

↑ Voltar para topo

LISTA DE SOLICITAÇÕES DE SUPORTES TÉCNICOS

Ao clicar em um dos links de suporte técnico, você visualizará a **Lista de solicitação de suporte técnico**. Nesta lista você pode:

Localizar protocolos de atendimento

Há 0 suportes abertos por mim
Há 6 suportes abertos por meu departamento
Há 18031 suportes abertos por minha organização
Há 3 suportes aguardando informações/aceite

Nº do suporte Ir

1. Clicar sobre o número do suporte técnico para visualizar todos os seus detalhes.
2. Clicar no botão (+) ou (-) ao lado do número do suporte técnico para visualizar ou ocultar rapidamente algumas informações adicionais.
3. Utilizar um dos botões para realizar as seguintes ações:
 - **Pesquisar:** Clique neste botão após alterar um filtro para refazer a pesquisa;
 - **Mostrar filtro:** Ao clicar neste botão, serão abertas as opções de filtros para a pesquisa;
 - **Limpar filtro:** Limpa todos os filtros;
 - **Exportar:** Exporta a lista de suporte técnico para um arquivo no formato Excel.

Minha Atendimento
PROCERGS

Nome de Usuário Sair

Lista de solicitações de suporte técnico

1-13 de 13

Nº do suporte	Serviço afetado	Resumo	Data de abertura	Data de fechamento	Status
+ 686047	HAB	Incidente teste	27/06/2019 14:56:15		Resolvido
+ 685987		wtwerwer	21/06/2019 16:59:06		Ag. informação do usuário
+ 685981		Teste de RG	21/06/2019 16:49:10		Aberto
+ 685797		gggg	18/06/2019 08:44:47		Aberto
+ 685793	HAB	sdfgs fdgs dfg	17/06/2019 19:07:53		Aberto
+ 685625	HAB	Problema com o sistema	10/06/2019 15:29:49		Ag. aceite do usuário
+ 685607		sdfsd fsdfsdfsd fsdfsdf	04/06/2019 16:29:05		Aberto
+ 685584	GPN	novo teste	30/05/2019 18:44:49		Resolvido
+ 685566	GPN	teste 05	29/05/2019 15:50:53		Em atendimento
+ 685565	GPN	teste 04	29/05/2019 15:33:05		Em atendimento
+ 685561	GID	Teste 02	29/05/2019 15:06:00		Aberto
+ 685560		teste	29/05/2019 15:00:05		Em atendimento
+ 685557	COR-PAE-0205	Teste01	29/05/2019 14:33:38		Em atendimento

1-13 de 13

FILTROS

Você pode utilizar os filtros para realizar uma pesquisa de suporte técnico de acordo com suas necessidades.

1. Após clicar no botão **Mostrar filtro**, você visualizará diversos campos para personalizar sua pesquisa. Podem-se utilizar quantos campos forem necessários para atingir o resultado desejado.
2. Os Campos de Data: podem ser utilizados para refinar a pesquisa informando períodos de abertura ou fechamento do suporte técnico a ser pesquisado.
3. Após selecionar, ou preencher os campos de filtro desejados, clique no botão **Pesquisar** para atualizar a Lista de suporte técnico.

Minha Atendimentos
PROCERGS

Nome de Usuário Sair Cliente

Lista de solicitações de suporte técnico

Pesquisar Ocultar filtro Limpar filtro Exportar

1

Nº do suporte Filtros adicionais

Relatado por Vinicius Cristmann Stef

Usuário final

Departamento do usuário final

Email do usuário final

2

Data da abertura inicial Data da abertura final

Data da fechamento inicial Data da fechamento final

Serviço afetado Categoria Status

Descrição Mais...

Nº do suporte	Serviço afetado	Resumo	Data de abertura	Data de fechamento	Status
---------------	-----------------	--------	------------------	--------------------	--------

Nenhuma solicitação de suporte técnico encontrada

Voltar Voltar para topo

DETALHES DO SUPORTE TÉCNICO

Ao clicar sobre o número do suporte técnico, você visualizará os **Detalhes do suporte técnico**. Você pode consultar as seguintes informações:

- 1. Detalhes:** informações do suporte técnico, com destaque para o campo Status, que indica sua situação.
- 2. Detalhes do suporte técnico:** descrição que foi fornecida no momento da criação do suporte técnico.
- 3. Propriedades:** campos que foram preenchidos ou selecionados na criação do suporte técnico.
- 4. Histórico:** andamentos, alterações e comentários do suporte técnico.
- 5. Anexos:** documentos que foram incluídos na criação ou durante o andamento do suporte técnico.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair Cliente

Detalhes do suporte técnico: 685440

Comentar Anexar Imprimir Atualizar

1 Detalhes

Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
TESTE SAC	PROCERGS		5199999999
Categoria	Status	Data/hora da abertura	Data/hora de fechamento
Sistema	Em atendimento	05/04/2019 16:17:42	

2 Descrição do suporte técnico

Descrição

Informamos que o sistema Expresso está apresentando lentidão. Constatamos que o problema ocorre em todos os computadores da minha organização.

3 Propriedades

Nome	Valor
Nome ou sigla do sistema:	
Existe algum problema de acesso ao sistema?	2.Não
Existe alguma mensagem de erro exibida?	2.Não
Endereço URL ou forma de acesso utilizada:	
Mensagem de erro exibida:	

4 Histórico

Em	Atividade	Descrição
21/06/2019 17:30:05	Atualizar status	sss
28/05/2019 09:56:52	Atualizar status	Teste status "aguarda info user".
08/04/2019 11:06:09	Reabrir	Status alterado de 'Fechado' para 'Aberto'.
05/04/2019 16:24:31	Fechar	Efetuamos contato com o cliente e foi confirmada a normalização do Expresso.
05/04/2019 16:24:13	Atualizar status	Status alterado de 'Aberto' para 'Resolvido'.
05/04/2019 16:22:02	Registrar solução	Foi efetuado um procedimento em um dos servidores que atendem o Expresso. Após esta intervenção o sistema foi normalizado.
05/04/2019 16:19:06	Vincular documento	Vincular documento : Arquivo 2.txt
05/04/2019 16:19:05	Vincular documento	Vincular documento : Arquivo 1.txt
05/04/2019 16:17:42	Aberto	Criar ticket

5 Anexos

Anexado em	Documento	Descrição
05/04/2019 16:18:56	Arquivo 1.txt	
05/04/2019 16:19:05	Arquivo 2.txt	

[← Voltar](#) [↑ Voltar para topo](#)

ADICIONAR UM COMENTÁRIO AO SUPORTE TÉCNICO

Você pode, enquanto o suporte técnico estiver aberto, adicionar um ou mais comentários, que aparecerão no **Histórico** do suporte técnico.

1. Na tela de **Detalhes do suporte técnico**, clique no botão **Comentar**.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair Cliente

Detalhes do suporte técnico: 685440

1 Comentar Anexar Imprimir Atualizar

Detalhes

Usuário final	Organização	Departamento	Telefone
TESTE SAC	PROCERGS		5199999999

2. Preencha o campo **Descrição do usuário** com as informações desejadas.
3. Clique no botão **Salvar** para confirmar a inclusão do comentário.

Minha **PROCERGS** Atendimento

Nome de Usuário Sair Cliente

Adicionar comentário ao suporte técnico: 685440

3 Salvar Cancelar

Comentário (obrigatório) Verificação ortográfica

2

← Voltar ↑ Voltar para topo