

SGC | Como abrir um Ticket?

[Como abrir um Ticket?](#)

Objetivo

O Sistema de Gestão de Chamados (SGC) permite registrar solicitações, correções, sugestões de melhoria e atendimentos relacionados aos produtos da empresa.

Ao abrir um ticket corretamente, as informações necessárias são encaminhadas à equipe responsável, agilizando a análise e o atendimento.

Como abrir um ticket?

Acesse o **SGC** e clique em uma das opções:

- **RAT**; ou
- **Incluir**.

Buscar no menu

Movimentação

Help Desk

Ticket

Acompanhamento Parceiro

Acompanhamento

Core Desk

FAQ

Atendimentos - Consulta

Relação de Atendimentos Gerenciamento de Ticket Acompanhamento de Ticket Parceiro Envolvidos

Nº Ticket Cliente Usuário Ticket Situação Serviço

Parceiro Tipo Natureza Setor Tipo de Data Início Fim

Incluir Iniciar Ticket Transferir Laudo RAT Arquivos Inf. Cliente Imprimir

X Ticket Cliente Prioridade Serviço Abertura Previsão Produto Situação Tr. Aber Parceiro

Não existem dados a serem exibidos

Desbloquear Transf. Aguard Link

NATUREZA: MANUTENÇÃO SETOR: SOLICITANTE: USUÁRIO:

Em seguida, preencha os campos obrigatórios.

1. Serviço

Selecione o tipo de atendimento que melhor representa a solicitação.

Exemplos:

- Sugestão de Alteração;
- Desenvolvimento de Software;

- Manutenção Corretiva;
- Correção do Sistema;
- Atendimento ao Cliente;
- Entre outros.

RAT

+ Inclusão há poucos segundos X

Cadastro

Serviço *

ABERTURA DE PONTO DE ATENDIMENTO
ACOMPANHAMENTO DE SINTEGRA
ACOMPANHAMENTO DO SPED
ATENDIMENTO A CLIENTE DA FRANQUIA

Usuário

Aguardar Atendimento ?

Tipo *

2. Razão Social

Informe a **Razão Social** da empresa solicitante.[illegible]

Informe o nome da pessoa responsável pela solicitação.

4. Produto

Selecione o sistema relacionado ao chamado.

Exemplos:

- Gestores;
- GestorPDV;
- Balcão;
- BI;
- Controla Aqui;
- FOOD;
- Outras aplicações.

RAT

+ Inclusão há 2 minutos X

Cadastro

Serviço *

SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO

Usuário

☐ Aguardar Atendimento ?

Cliente

BRAJAN SISTEMAS LTDA TESTE - 263950 - 50.278.396/0001-01

Solicitante

Nome Solicitante

Produto *

GESTOR /MOB/FORÇA DE VENDA
 GESTOR /ORDEM DE SERVIÇO
 GESTOR /POS
 GESTOR /POS/POSTO
 GESTOR /POSTO/AUTOMAÇÃO BICOS
 GESTORES RETAGUARDA /FULL

Tipo *

Solicitação *

5. Tipo

Informe a origem da solicitação:

- **Interna** — Atendimento realizado pela equipe da Matriz.
- **Externa** — Atendimento realizado em campo ou para clientes.

RAT

Inclusão há 3 minutos

Cadastro

Serviço *

SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO

Usuário

☐ Aguardar Atendimento ?

Cliente

BRAJAN SISTEMAS LTDA TESTE - 263950 - 50.278.396/0001-01

Solicitante

Nome Solicitante

Produto *

GESTORPDV /FULL

Tipo *

Solicitação *

EXTERNO

INTERNO

<< < > >>

6. Solicitação

Descreva de forma resumida o motivo da abertura do ticket.

Informe, por exemplo:

- Erro apresentado;
- Solicitação de melhoria;
- Dúvida operacional;
- Problema identificado;
- Necessidade de desenvolvimento.

RAT



 **Inclusão** há 8 minutos

Cadastro

Serviço *

SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO

Usuário

☐ Aguardar Atendimento ?

Cliente

BRAJAN SISTEMAS LTDA TESTE - 263950 - 50.278.396/0001-01

Solicitante

Nome Solicitante

Produto *

GESTORPDV /FULL

Tipo *

EXTERNO

Solicitação *

Ex 1:

Solicito a implementação da integração do Gestor PDV com o IFood;

Ex 2:

Erro ao realizar transmissão de NFE no PDV;

Ex 3:

Cliente possui dúvida ao dar entrada em Notas Fiscais;

Ex 4:

Cliente solicita ativação do Sistema

7. Gravar o ticket

Após preencher todas as informações, clique em **Gravar** para criar o atendimento.

RAT





+ Inclusão há 9 minutos X

Cadastro

Serviço *

SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO

Usuário

☐ Aguardar Atendimento ?

Cliente

BRAJAN SISTEMAS LTDA TESTE - 263950 - 50.278.396/0001-01

8. Incluir o laudo

Depois de gravar o ticket, registre um **laudo detalhado** contendo todas as informações necessárias para análise.

Sempre que possível, informe:

- Descrição completa da situação;
- Passo a passo para reproduzir o problema;
- Mensagens de erro apresentadas;
- Resultado esperado;
- Resultado obtido;
- Versão do sistema;
- Ambiente utilizado;
- Procedimentos já realizados durante o atendimento.

Quanto mais completo for o laudo, mais rápida será a análise pela equipe responsável.

Ticket : Informar Laudo

Inclusão há 17 minutos

Informar Laudo

Ticket

105091

Usuário

Grupo

HELP DESK

Data

06/08/2026 09:56:48

☐ Interno

Laudo

Exemplo de Sugestão de alteração, informe os seguintes tópicos:

Descrição da Solicitação:

Solicita-se a implementação da integração entre o iFood e o Delivery do GestorPDV, permitindo que os pedidos realizados na plataforma sejam importados automaticamente para o sistema. O objetivo é centralizar a operação de delivery, eliminando a necessidade de lançamentos manuais e reduzindo erros operacionais.

Impacto na Rotina Atual:

Atualmente, os pedidos do iFood precisam ser consultados e registrados manualmente no GestorPDV, ocasionando:
- Retrabalho; Maior tempo de atendimento; Risco de erros de digitação; Dificuldade no gerenciamento dos pedidos. Com a integração, a operação será mais ágil, segura e centralizada.

Localização no sistema:

Módulo: GestorPDV → Delivery

Evidências visuais:

Resultado esperado: https://prnt.sc/21T_AVc12-OL

Qualquer dúvida à disposição.

[Modelo de Laudo de Sugestão de Alteração](#)

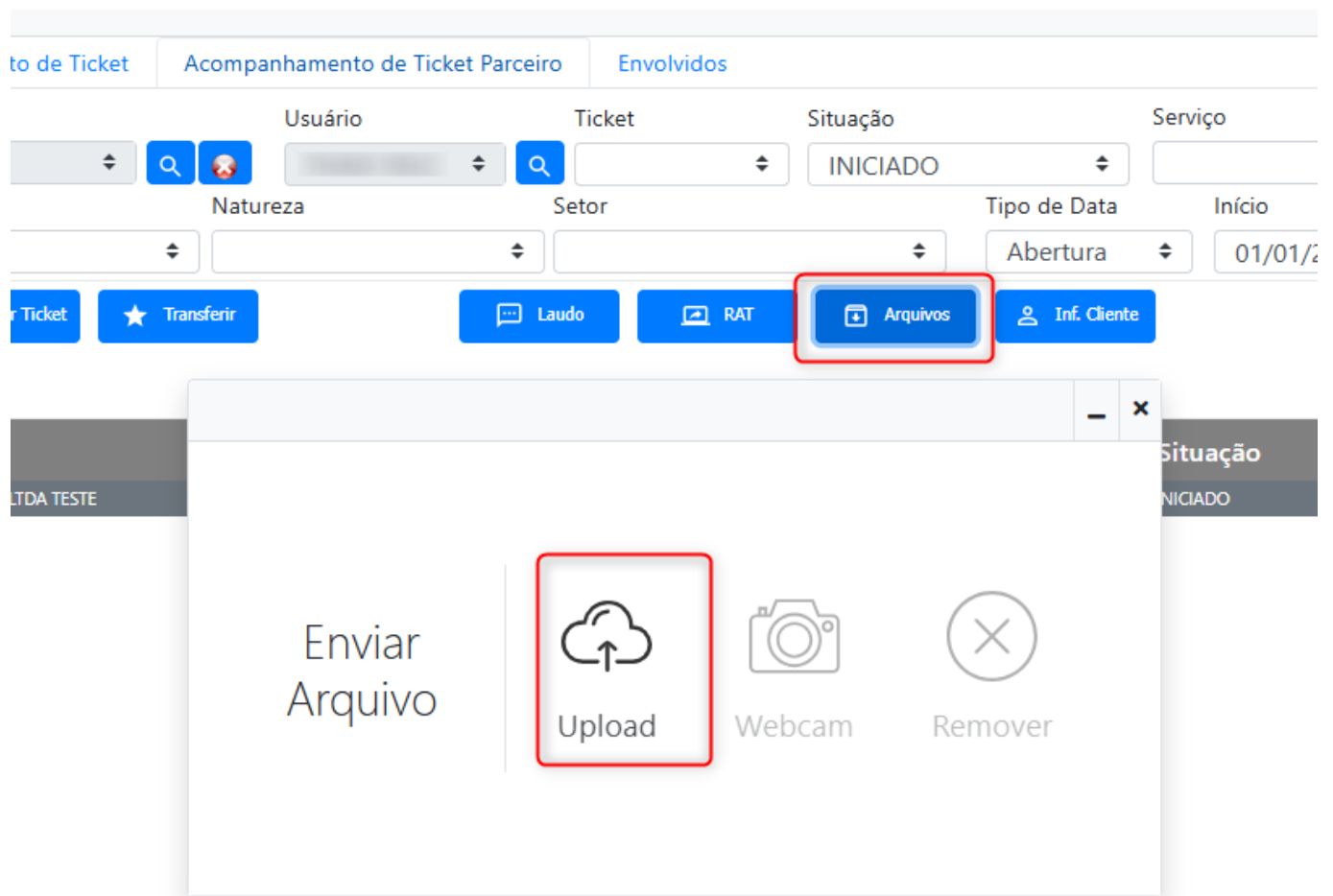
9. Anexar arquivos

Antes de encaminhar o ticket, utilize a aba **Arquivos** para anexar todos os documentos que possam auxiliar na análise da solicitação.

Podem ser anexados, por exemplo:

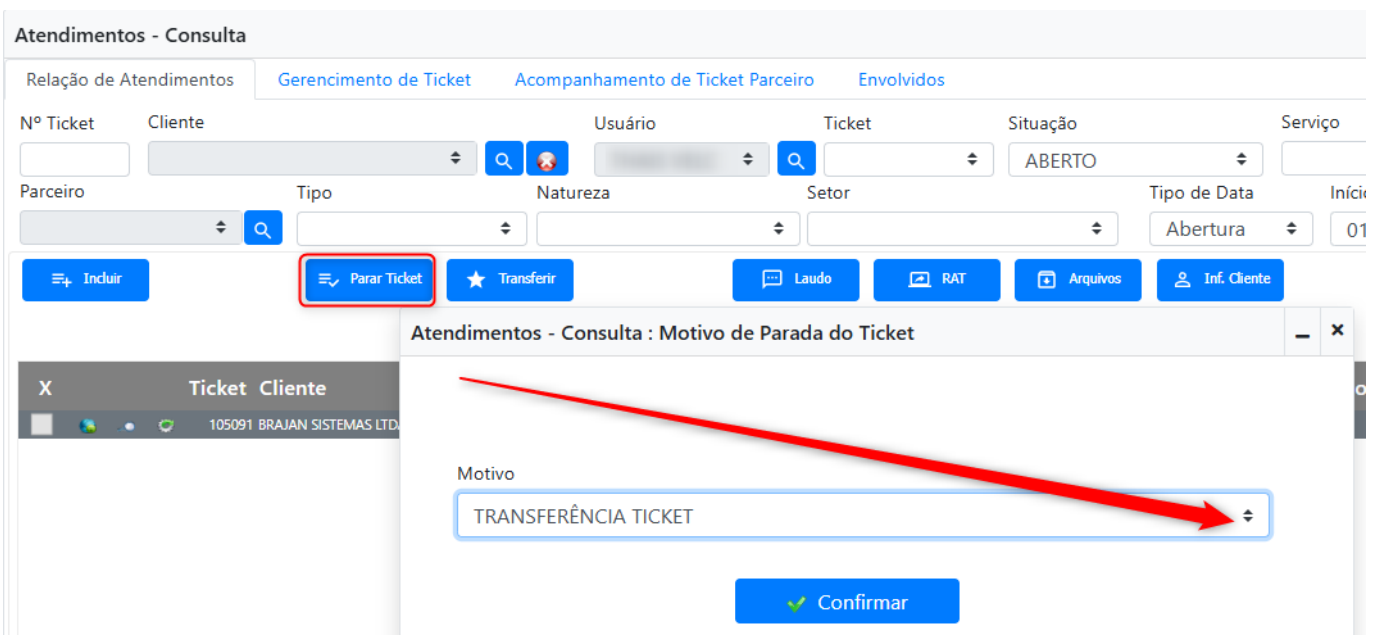
- Banco de dados;
- Vídeos;
- Capturas de tela (prints);
- Imagens;
- Relatórios;
- Arquivos XML;
- Logs;
- Outros documentos relacionados à ocorrência.

Quanto mais evidências forem anexadas, mais rápida e precisa será a análise do chamado.



10. Transferir o ticket

Após concluir o laudo e anexar os arquivos necessários, clique na opção **Parar** e informe o **Motivo**.



Após em **Transferir**:

Em seguida:

1. Selecione o **setor responsável** pela análise da solicitação.
2. Escolha o **técnico** que ficará responsável pelo atendimento.

Exemplo:

- Setor: **Helpdesk**
- Técnico: selecione o colaborador responsável por receber o chamado.

Atendimentos - Consulta : Transferências

Informações para Transferência do Ticket

Número do Ticket

105091

Cliente

BRAJAN SISTEMAS LTDA TESTE

Franquia

DEMONSTRACAO TESTE

Setor Atual

HELP DESK

Usuário Atual

Selecione o Setor de Transferência *

HELP DESK

Selecione o Usuário

THAIS VELOSO MOREIRA

Transf. Aguard

SETOR : H

SOLICITANTE : T

Transferir

Sair

Observação: Na aba **Envolvidos**, é possível acompanhar todos os tickets em que você está vinculado, permitindo consultar facilmente os chamados em aberto, verificar o andamento dos atendimentos e acompanhar as atualizações realizadas durante o processo.

- ✓ Serviço selecionado corretamente;
- ✓ Razão Social informada;
- ✓ Nome do solicitante preenchido;
- ✓ Produto selecionado;
- ✓ Tipo (Interna ou Externa) definido;
- ✓ Solicitação resumida preenchida;
- ✓ Laudo detalhado incluído;
- ✓ Arquivos anexados;
- ✓ Ticket transferido para o setor responsável;
- ✓ Técnico responsável selecionado.

Resultado esperado

Após preencher as informações, gravar o ticket, incluir um laudo detalhado, anexar os arquivos necessários e transferir o chamado para o setor e técnico responsáveis, a solicitação ficará corretamente registrada no **SGC**, pronta para análise e atendimento pela equipe competente. Esse fluxo garante maior organização, agilidade e eficiência no tratamento dos chamados.

ID de solução único: #2894

Autor:: Thais Veloso

Última atualização: 08-06-26 11:10