

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

Abertura

01/01/2015

06/08/2026

Pesquisar

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

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.

RAT

+ Inclusão há um minuto

Cadastro

Serviço *

ABERTURA DE PONTO DE ATENDIMENTO

ACOMPANHAMENTO DE SINTEGRA

ACOMPANHAMENTO DO SPED

ATENDIMENTO A CLIENTE DA FRANQUIA

Usuário

Aguardar Atendimento ?

Clientes: Pesquisa

Código	Razão Social	Nome Fantasia	Física/Jurídica	CNPJ	Situação
			JURÍDICA		

COLABORADOR :

Código Razao Social

Nome Fantasia

CNPJ / CPF

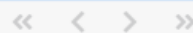
Situação



+

×

4

☐ Aguardar Atendimento ?

4

Faq Brajan Sistemas

Faq Brajan Sistemas

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](#)

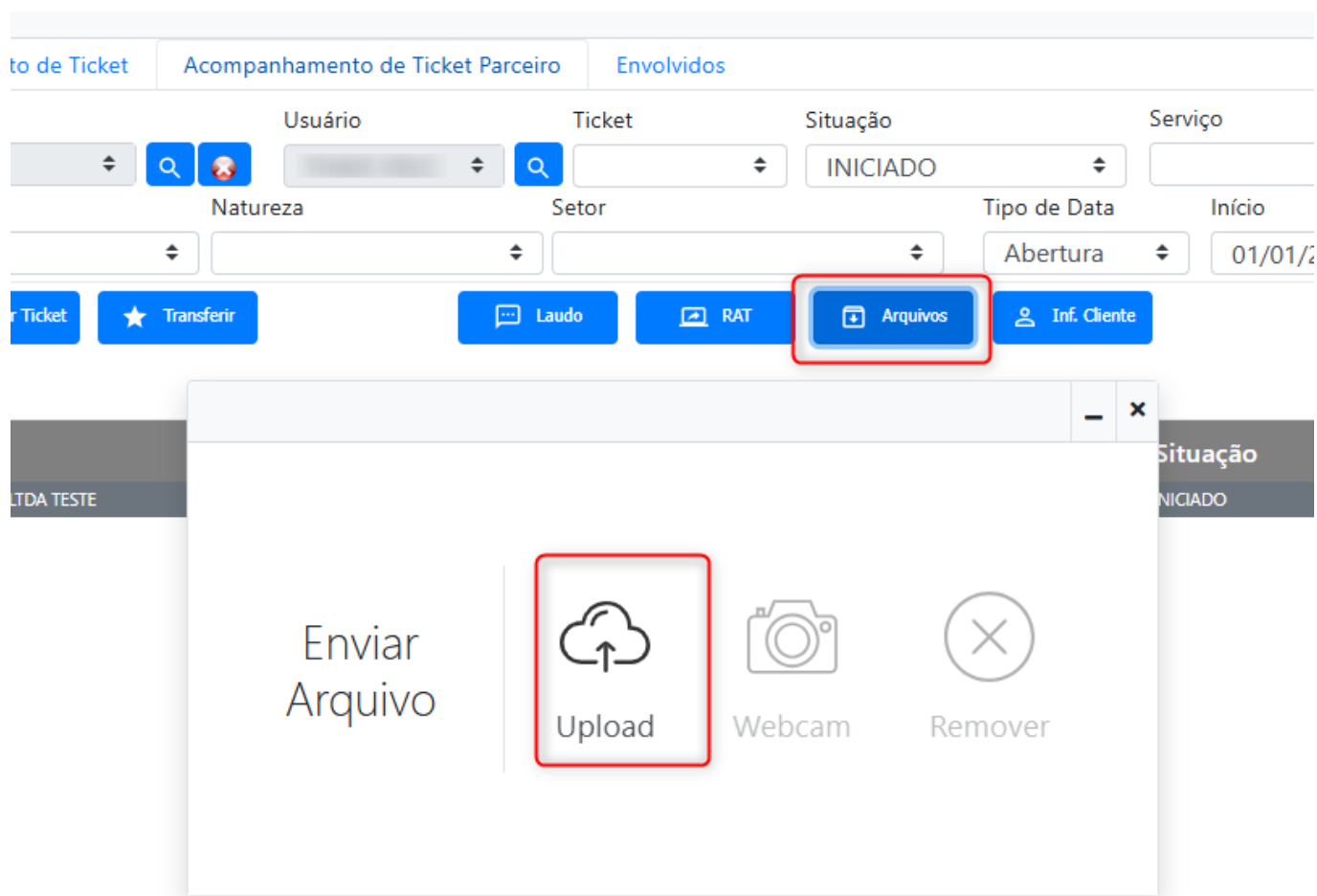
9. Anexar arquivos

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:

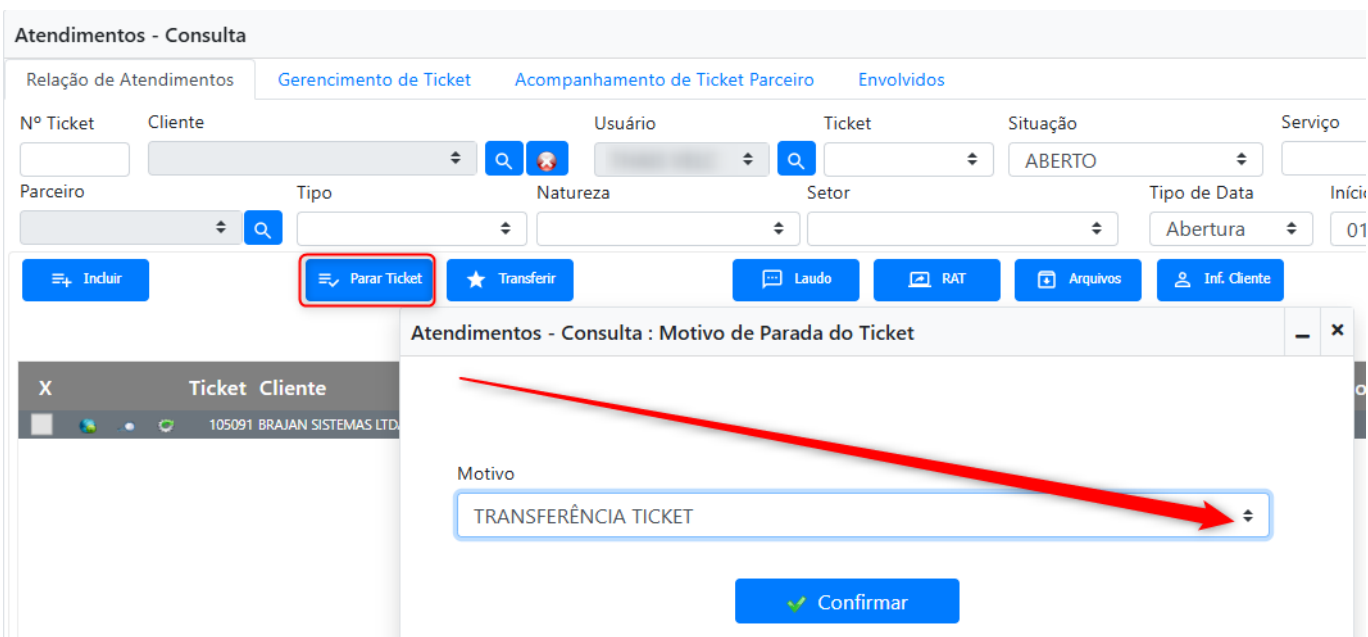
- Banco de dados;
- Vídeos;
- Capturas de tela (prints);
- Imagens;
- Relatórios;
- Arquivos XML;
- Logs;
- Outros documentos relacionados à ocorrência.

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.

Acompanhar

Natureza

Transferir

Prioridade

3 - [A]

Transf. Aguardando

SETOR: H

SOLICITANTE: T

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

Transferir

Sair

A transferência garante que o ticket seja encaminhado corretamente para a equipe responsável, agilizando o atendimento.

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.

Atendimentos - Consulta

Relação de Atendimentos

Gerenciamento de Ticket

Acompanhamento de Ticket Parceiro

Envolvidos

Ticket	Razão Social	Abertura	Código	Cliente	Sector	Usuario	Produto
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 							
 	105091 BRAJAN SISTEMAS LTDA TESTE	06/08/2026	263950	CQA		ANNAPaula	GESTORPD

Boas práticas

Para agilizar o atendimento:

- Selecione corretamente o tipo de serviço;
- Informe o produto afetado;
- Descreva claramente a situação;
- Elabore um laudo completo e objetivo;
- Anexe todas as evidências necessárias antes da transferência;
- Encaminhe o ticket ao setor e técnico responsáveis.

Checklist rápido

Antes de concluir a abertura do ticket, verifique:

- ✓ 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