SGC | Como abrir um Ticket?

Como abrir um Ticket?

Objetivo

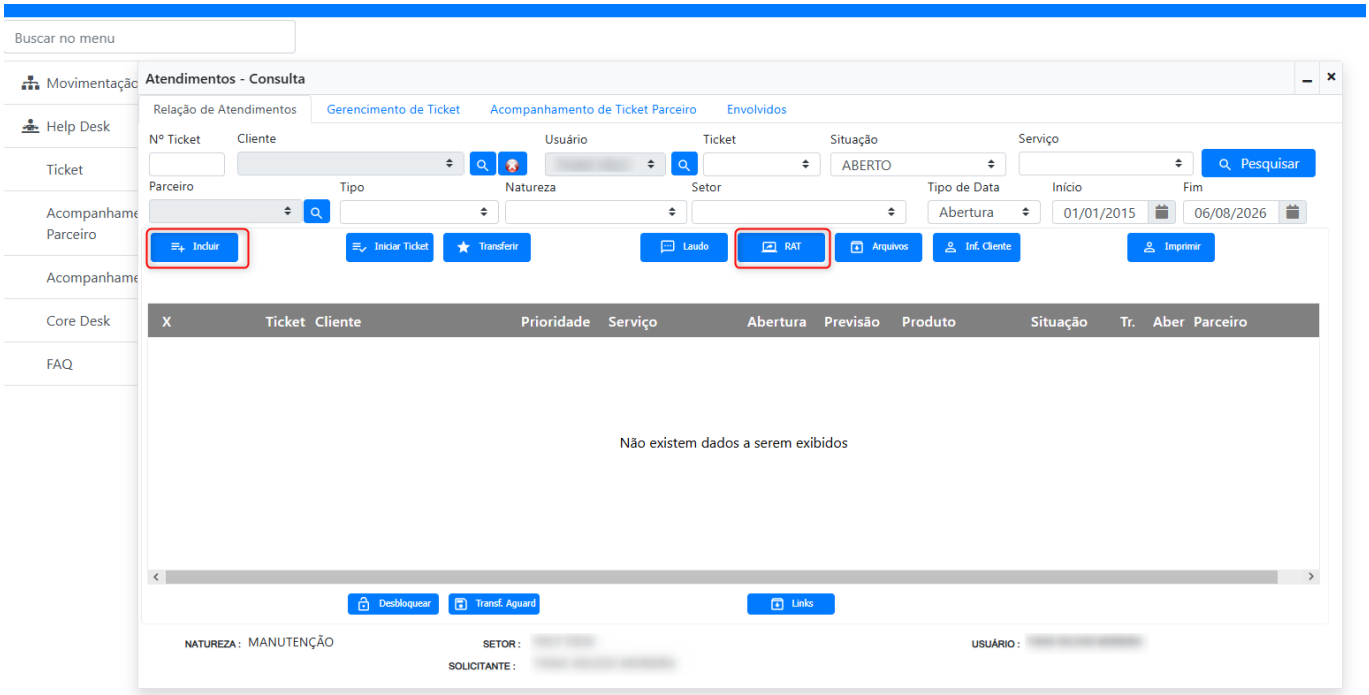
O Sistema de Gestão de Chamados (SGC) permite registrar solicitações, correções, sugestões de melhoria e atendimentos relacionados aos produtos da empresa.

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**.



Em seguida, preencha os campos obrigatórios.

---

1. Serviço

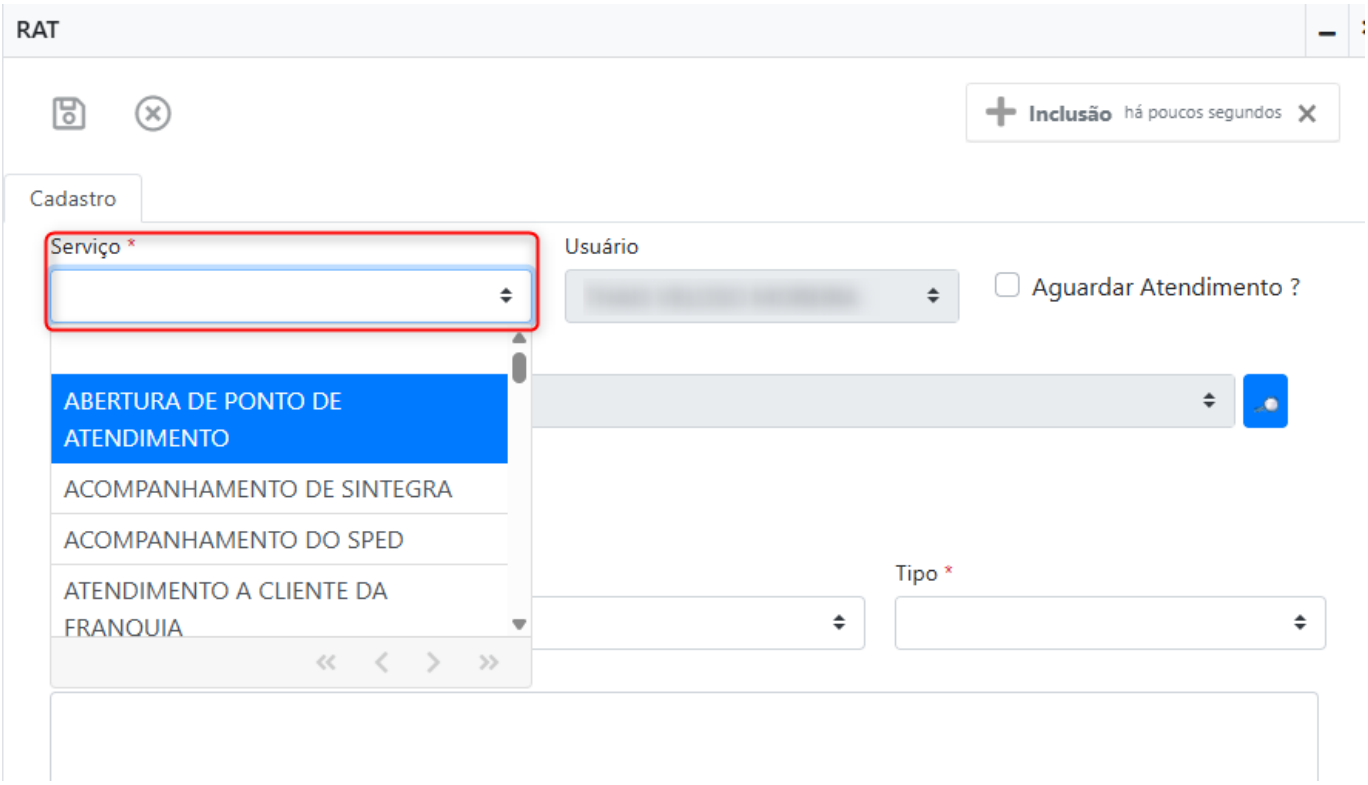
Selecione o tipo de atendimento que melhor representa a solicitação.

Exemplos:

- Sugestão de Alteração;
- Desenvolvimento de Software;

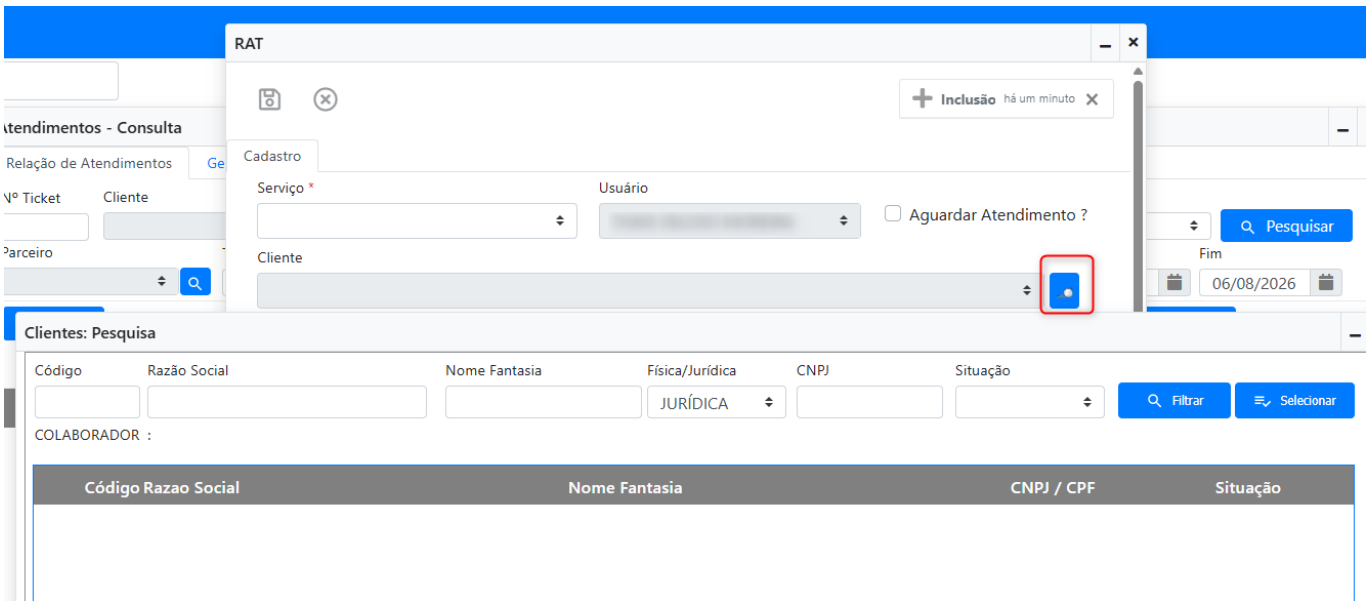
© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37

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



2. Razão Social

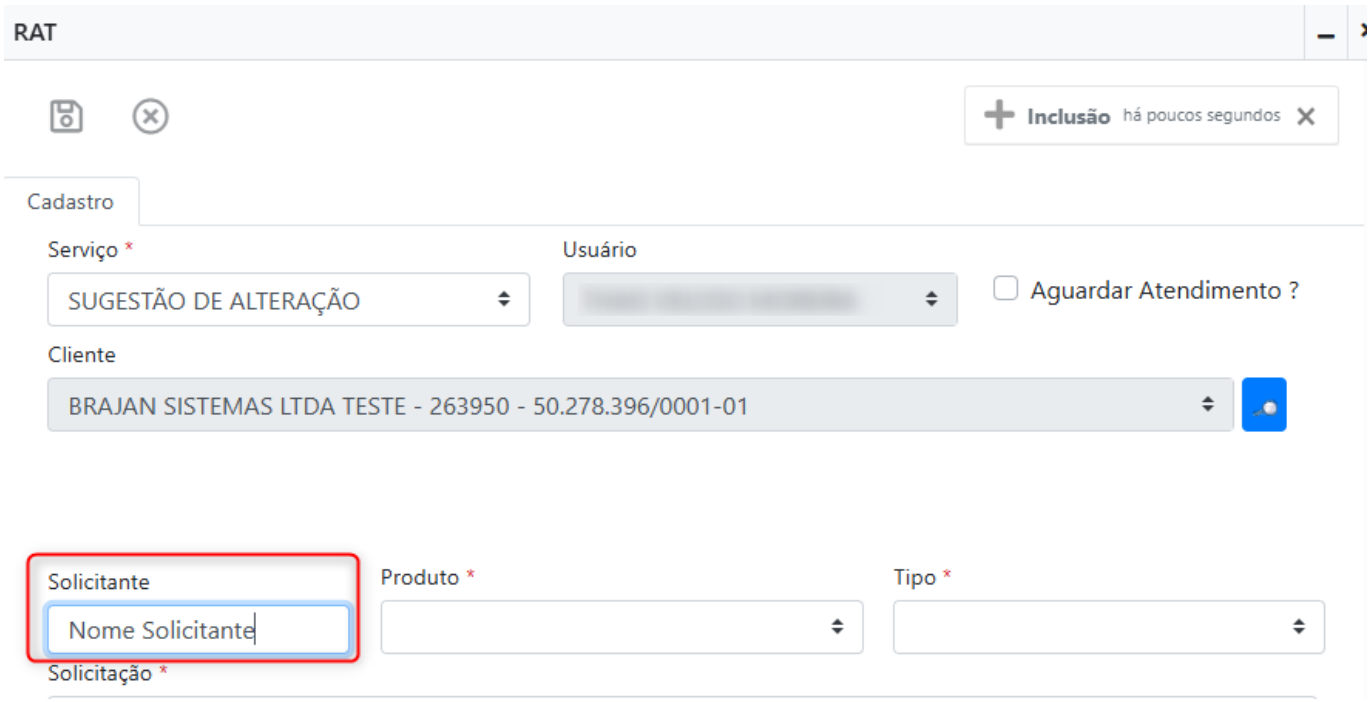
Informe a **Razão Social** da empresa solicitante.



© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37

3. Solicitante

Informe o nome da pessoa responsável pela solicitação.



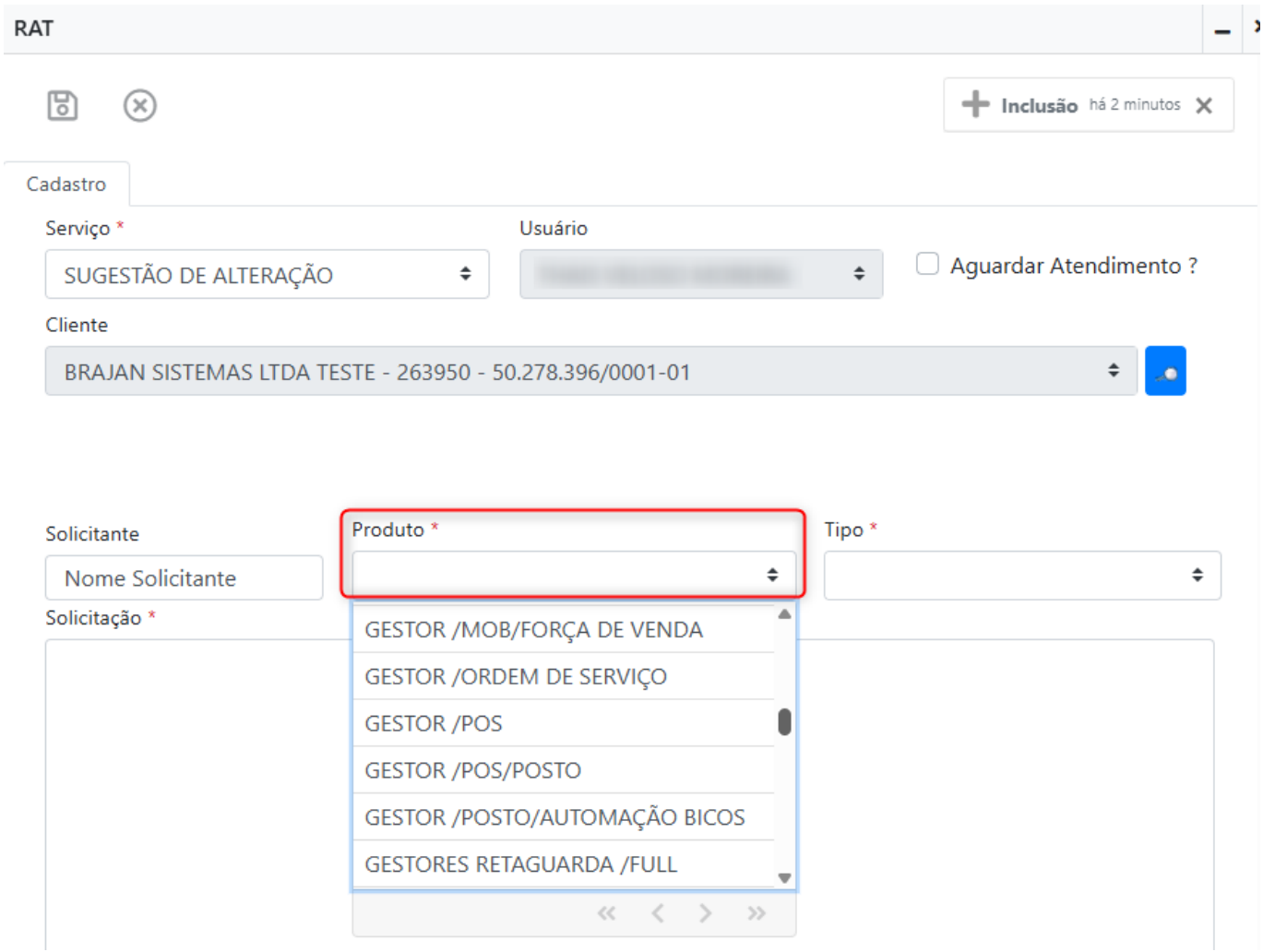
4. Produto

Selecione o sistema relacionado ao chamado.

Exemplos:

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

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html

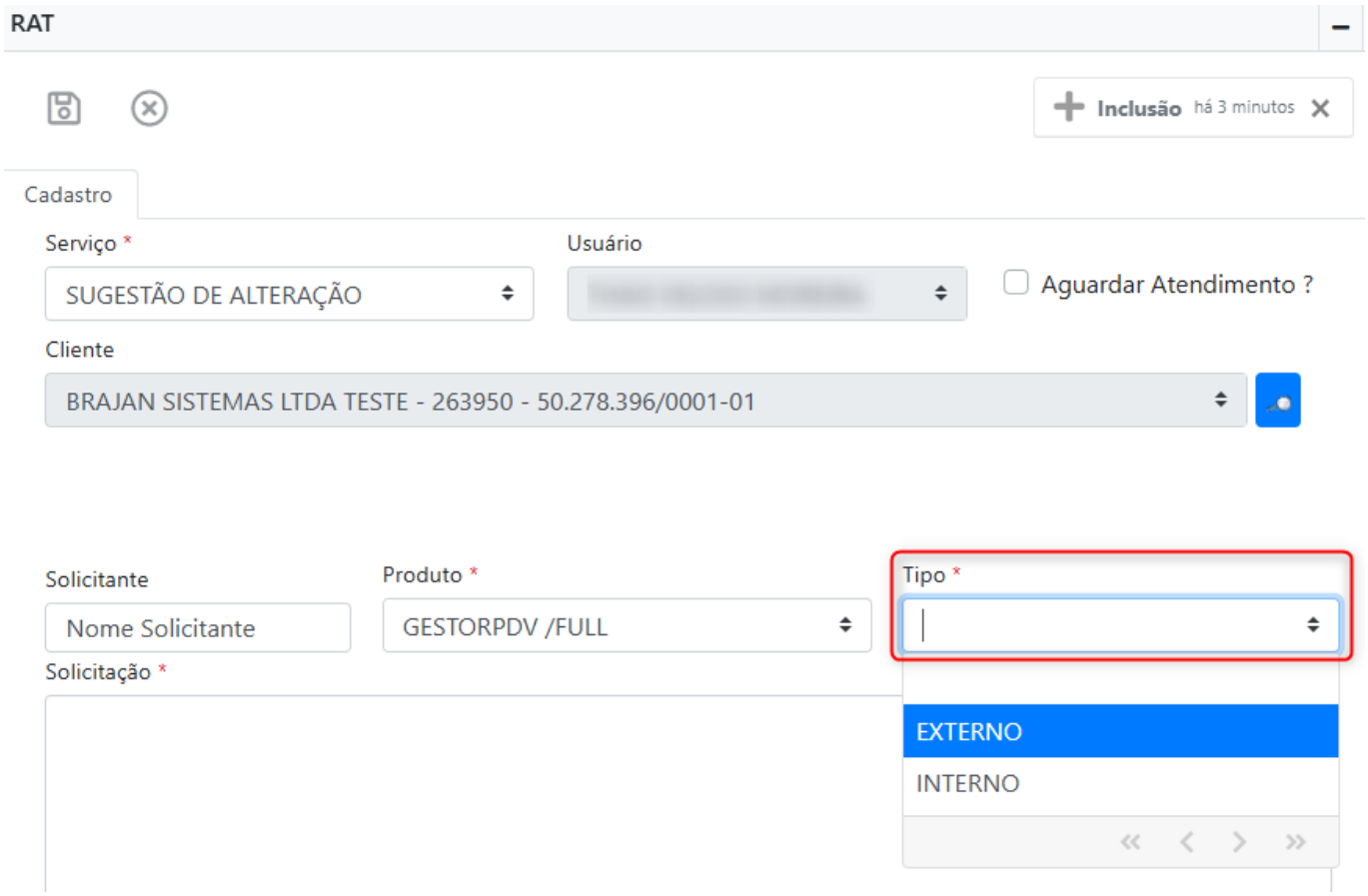


5. Tipo

Informe a origem da solicitação:

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

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html



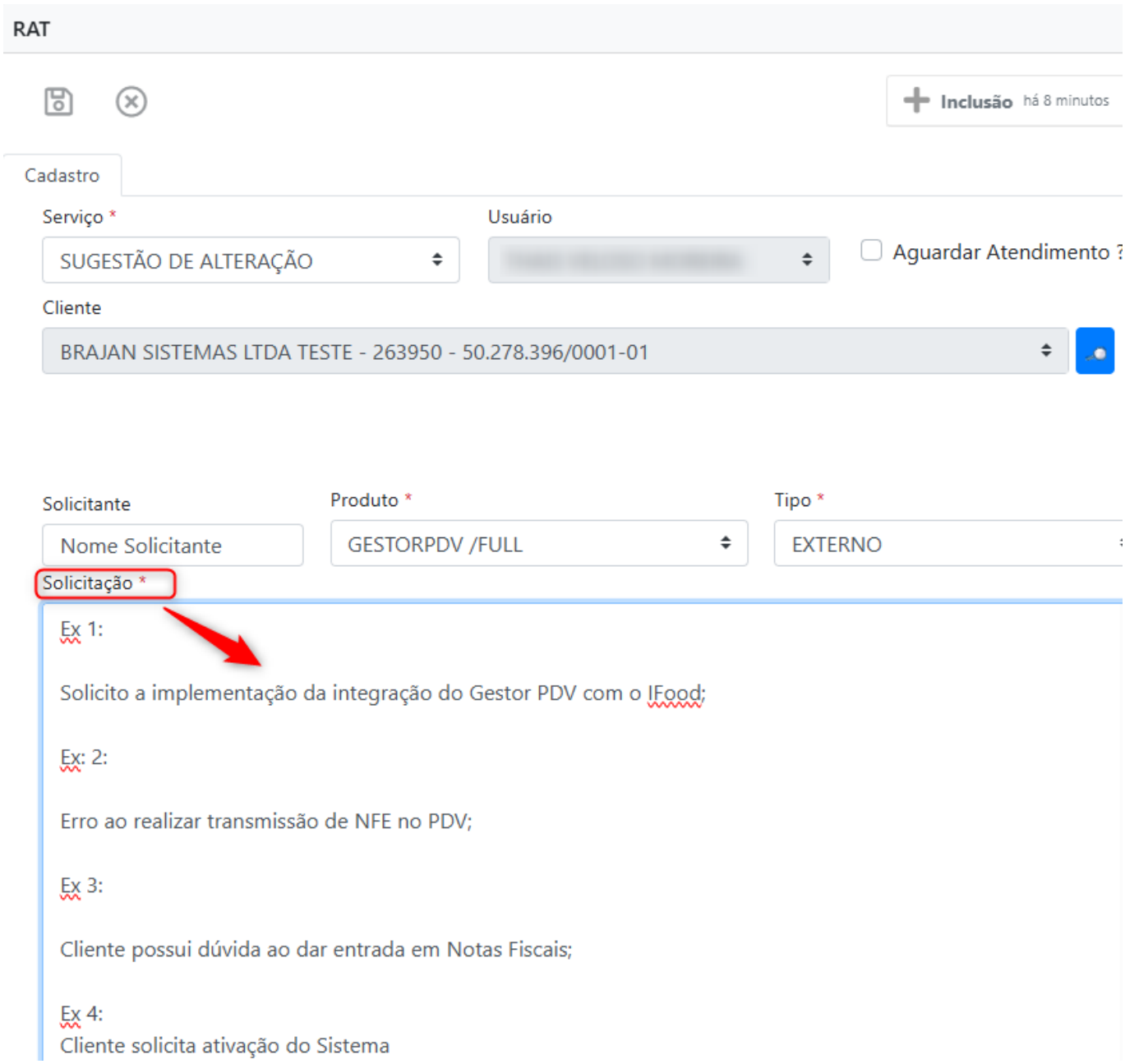
6. Solicitação

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.

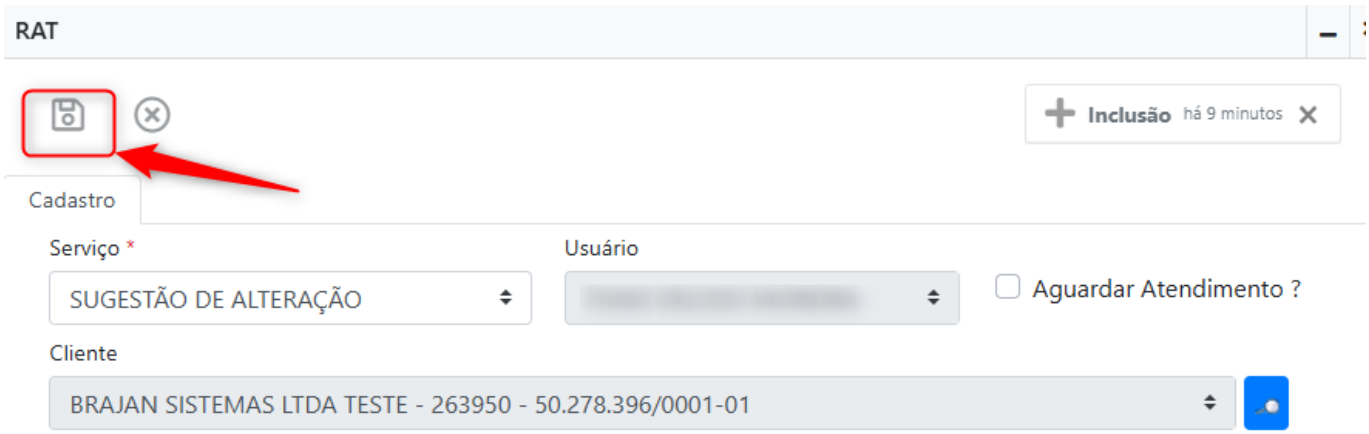
© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html



7. Gravar o ticket

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

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html



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.

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html



Modelo de Laudo de Sugestão de Alteração

---

9. Anexar arquivos

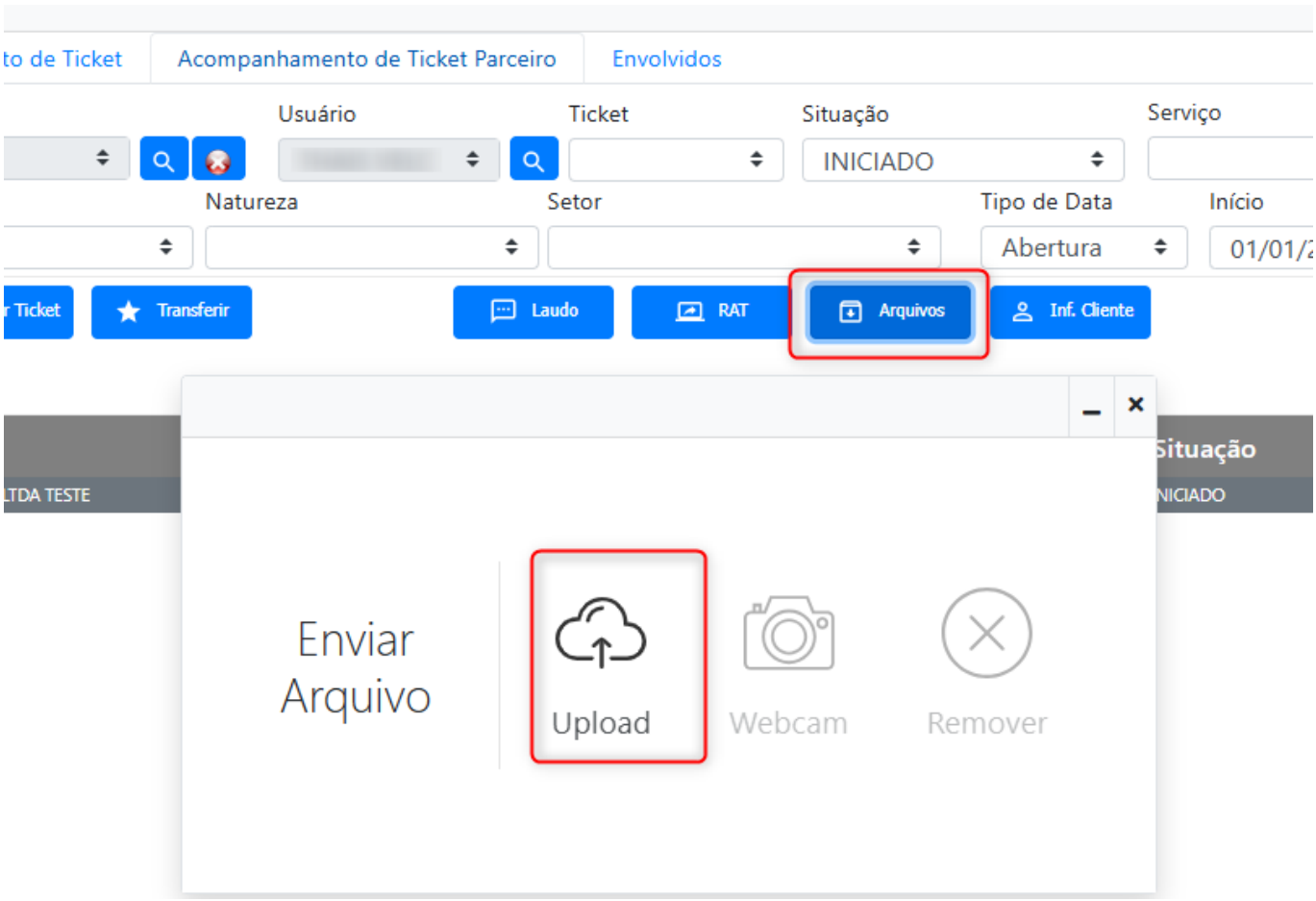
Antes de encaminhar o ticket, utilize a aba **Arquivos** para anexar todos os documentos que possam auxiliar na análise da solicitação.

Podem ser anexados, por exemplo:

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

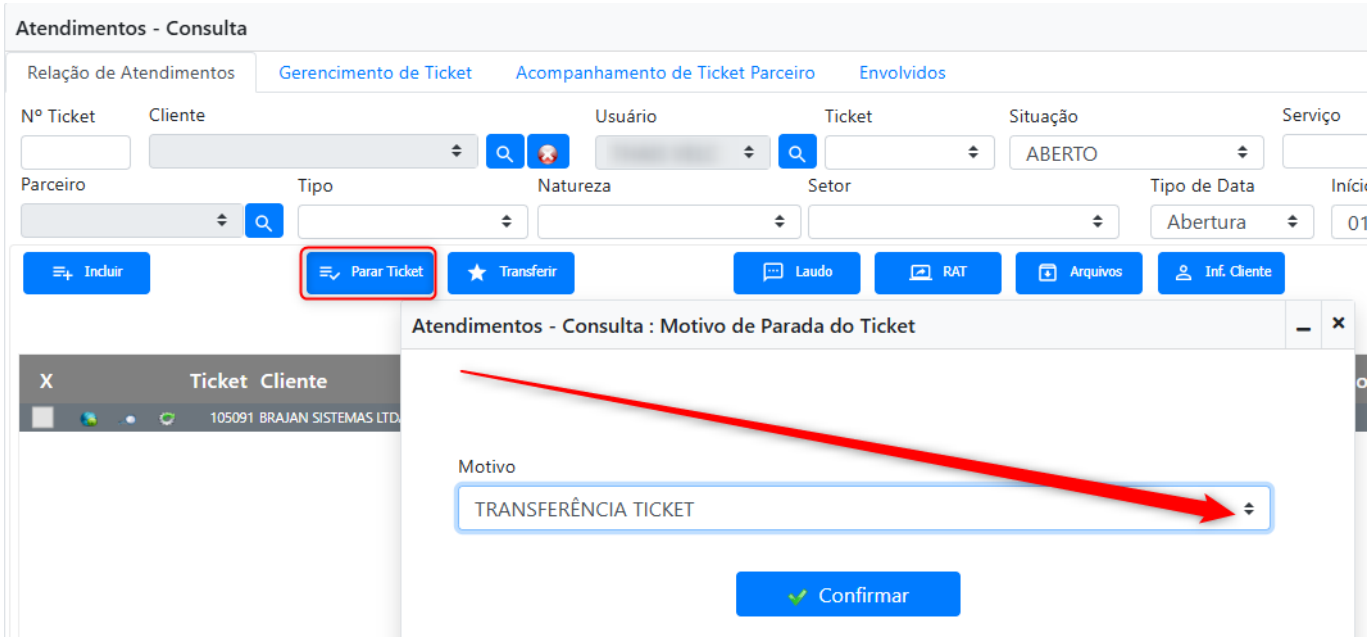
Quanto mais evidências forem anexadas, mais rápida e precisa será a análise do chamado.

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37



10. Transferir o ticket

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



Após em **Transferir:**

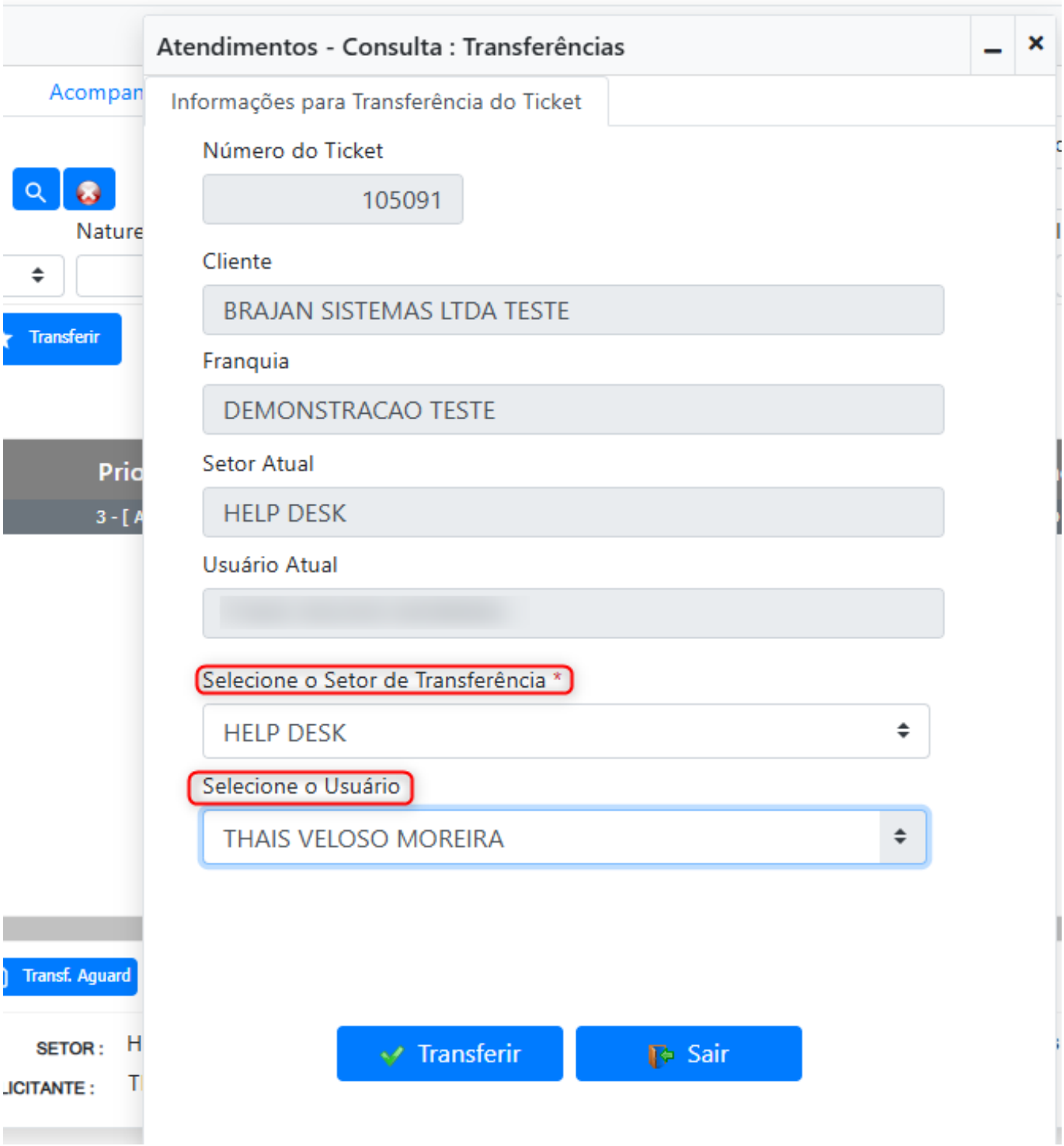
Em seguida:

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html

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

Exemplo:

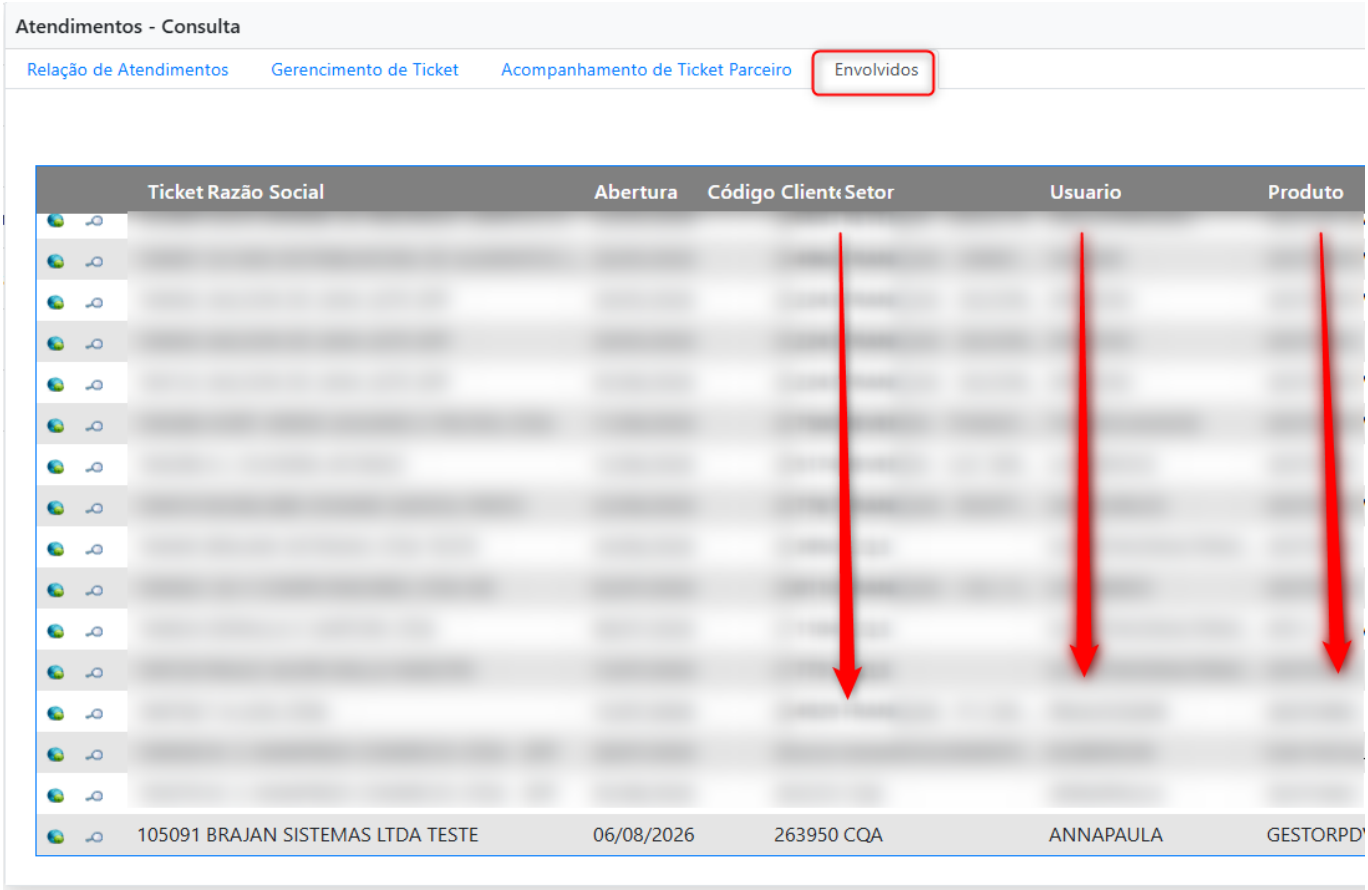
- Setor: **Helpdesk**
- Técnico: selecione o colaborador responsável por receber o chamado.



© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html

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.



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:

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37

- ✔ 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

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 10-31-26 14:37
URL: https://faq.eadbrajan.com.br/content/235/1894/pt_br/sgc-|-como-abrir-um-ticket.html