

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP****Nº 1607.0061**APLWEB SOLUÇÕES INTELIGENTES  
SISTEMA **APLWEB**  
DEPARTAMENTO(S) **SUPORTE**

Versão do Documento Nº	1.0
Data da Revisão	29/07/2016
Data de Publicação	29/07/2016

**Procedimento** **Abrindo um chamado no suporte do APLWeb****Gestor****1. Descrição**

Este Procedimento Operacional Padrão define como abrir um chamado no suporte do APLWeb.

**2. Responsáveis:**

Relacionar abaixo as pessoas que detém papel primário no POP, dentro da ordem em que a atividade é executada, preferencialmente incluir dados de contato como e-mail e telefone.

**a. LISTA DE CONTATOS:**

Nº	Nome	Telefone	E-mail
1	<b>Titular:</b>		
	<b>Substituto:</b>		
2	<b>Titular:</b>		
	<b>Substituto:</b>		

**3. Requisitos:**

É necessário acessar o link [suporte.aplweb.com.br](http://suporte.aplweb.com.br).

**4. Atividades**

Analisemos agora como abrir um chamado de suporte do APLWeb e verificar algum já existente. Dividiremos este assunto em dois tópicos: **(I)** Abrindo um novo chamado e **(II)** Verificando andamento de um chamado já existente.

<b>POP Nº:</b>	<b>1607.006 1</b>	<b>Título:</b>	<b>Abrindo chamado no suporte do APLWeb</b>	<b>Versão:</b>	<b>1.0</b>
----------------	-----------------------	----------------	---	----------------	------------

## I. Abrindo um novo chamado

**Passo 1.** Em qualquer navegador, acesse o link [suporte.aplweb.com.br](http://suporte.aplweb.com.br).



**Passo 2.** Ao abrir a página, você verá duas opções, clique na opção "Abrir novo chamado".

The screenshot shows the user interface of the Directa Sistemas Inteligentes support portal. At the top, there is a navigation bar with three items: 'Início' (Home), 'Novo Chamado' (New Ticket), and 'Situação dos Chamados' (Ticket Status). Below the navigation bar, a welcome message reads: 'Bem vindo ao centro de atendimento. Para lhe proporcionar uma atendimento mais simplificado, utilizamos um sistema de atendimento via chamados. Todos os atendimentos são atribuídos a um número de chamado único, o qual poderá ser utilizado para verificar o andamento do mesmo. Para sua referência, oferecemos o histórico completo de seus chamados.' There are two main sections: 'Abrir Chamado' (Open Ticket) on the left and 'Verificar Chamado' (Check Ticket) on the right. The 'Abrir Chamado' section includes a description: 'Inicie um novo atendimento. Por favor, forneça o máximo de detalhes possível para que possamos ajudá-lo. Para atualizar um chamado já aberto, por favor utilize o formulário à direita. Será necessário um endereço de e-mail válido.' and a button labeled 'Abrir novo chamado'. The 'Verificar Chamado' section includes a description: 'Verifique o andamento de um chamado aberto. Nós oferecemos o histórico de todos seus chamados anteriores e suas respostas.' and two input fields for 'Email:' and 'Chamado#:', followed by a button labeled 'Verificar Andamento'. A large black arrow points from the 'Abrir novo chamado' button towards the 'Verificar Andamento' button. At the bottom of the page, there is a footer: 'Copyright © Directa Sistemas Inteligentes. Todos os direitos reservados - (85)3035.8920'.

<b>POP Nº:</b>	<b>1607.006 1</b>	<b>Título:</b>	<b>Abrindo chamado no suporte do APLWeb</b>	<b>Versão:</b>	<b>1.0</b>
----------------	-----------------------	----------------	---	----------------	------------

**Passo 3.** Em seguida, aparecerá um formulário com alguns dados necessários para a criação do novo chamado. Preencha-os corretamente, informe o texto de segurança e clique em "Enviar chamado".

**DIRECTA**  
sistemas inteligentes

DIRECTA SISTEMAS INTELIGENTES

[Início](#)
[Novo Chamado](#)
[Situação dos Chamados](#)

Por favor preencha o formulário abaixo para abrir um novo Chamado.

**Nome Completo:**  \*  
**Endereço de E-Mail:**  \*  
**Telefone/Celular:**  Ex: 8587749999 -> sem caracteres como: '-', ']' ou '!'

**Tópico de Ajuda:**  \*  
**Assunto:**  \*  
**Mensagem:**

**Prioridade:**  \*  
**Anexo:**  Nenhum arquivo selecionado.  
**Verificação:**   Informe o texto exibido na imagem.

**OBS1:** Ao preencher os dados, no campo mensagem, é importante que você forneça o máximo de detalhes possível para que possamos ajudá-lo.

**OBS2:** Você ainda terá a opção de limpar o chamado ou cancela-lo. Basta clicar na opção correspondente no final da pagina.

### Detalhamento do formulário

**Nome completo:** Preencher com o nome completo.

**Endereço de email:** Preencher com seu email.

**Telefone/Celular:** Preencher com o numero de telefone ou celular.

<b>POP Nº:</b>	<b>1607.006 1</b>	<b>Título:</b>	<b>Abrindo chamado no suporte do APLWeb</b>	<b>Versão:</b>	<b>1.0</b>
----------------	-----------------------	----------------	---	----------------	------------

**Tópico de ajuda:** Nessa opção, você poderá escolher algum tópico que tem a ver com sua dúvida. Veja a seguir os tópicos existentes:

Tópico de Ajuda:	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Suporte</div> <div style="padding: 2px;">           Selecionar um dos Tópicos            Adicionar novos Usuários            Criação/Bloqueios de E-Mails            Financeiro/Cobrança            Solicitação de nova senha            Sugestões e melhorias no APLWeb  <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Suporte</span>            Treinamento         </div> </div>
Assunto:	
Mensagem:	

**Assunto:** Conteúdo do chamado.

**Mensagem:** Detalhamento do chamado.

**Prioridade:** Grau de importância do chamado.

**Anexo:** Nessa opção você poderá anexar um documento ou imagem se desejar.

**Verificação:** Código necessário para o envio do chamado.

**Passo 4.** Ao enviar o chamado, você receberá uma mensagem de confirmação do envio. Como mostrada a seguir:


DIRECTA SISTEMAS INTELIGENTES

[Início](#)
 [Novo Chamado](#)
 [Situação dos Chamados](#)

**Chamado para requisição criado!**

Alicia Menezes,

Obrigado por nos contactar.

Um chamado para sua requisição foi criado e um de nossos representantes irá retornar para você o mais rápido possível!

Um email com o número do Chamado foi enviado para [alicia@directasistemas.com.br](mailto:alicia@directasistemas.com.br). Você poderá precisar do número do chamado enviado para seu e-mail para verificar o progresso de sua requisição

Se você deseja enviar informações adicionais ou comentários referentes ao mesmo assunto, por favor siga as instruções enviadas no e-mail.

Se voce informou um telefone celular no campo fone, no formato Ex: 8587749999, voce receberá um SMS confirmando o numero de seu chamado. Com esses dados voce pode acompanhar o andamento do mesmo.

Equipe do Suporte Directa

Copyright © Directa Sistemas Inteligentes. Todos os direitos reservados - (85)3035.8920

## **II. Verificando andamento de um chamado já existente**

<b>POP Nº:</b>	<b>1607.006</b> <b>1</b>	<b>Título:</b>	<b>Abrindo chamado no suporte do APLWeb</b>	<b>Versão:</b>	<b>1.0</b>
----------------	-----------------------------	----------------	---	----------------	------------

**Passo 1.** Ainda no mesmo link: [suporte.aplweb.com.br](http://suporte.aplweb.com.br), preencha os dois campos pedidos (Email e chamado) e clique em "Verificar andamento".

**OBS:** Você receberá uma mensagem e um email com o número do chamado que você abriu. É com esse número que você preencherá o campo "Chamado".

**Passo 2.** Ao clicar nessa opção, aparecerá um relatório do chamado feito com sua situação cadastral (se está ativo ou já foi aberto), a data da criação do chamado e outras informações. Veja a seguir:

Situação	Criado	Situação	Assunto	Departamento	E-Mail
915145	29/07/2016	Aberto	Teste	Suporte	alicia@directasistemas.com.br

**Material de Suporte:**

<http://suporte.aplweb.com.br/index.php>