

# Manual do Usuário

Pronto Cliente!

PORTAL DO CLIENTE

V 1.0



# Sumário

<b>Sumário.....</b>	<b>2</b>
<b>1. O que é o Pronto! Cliente? .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Portal do Pronto! Cliente .....</b>	<b>3</b>
2.1 Endereço de Acesso .....	4
2.2 Navegadores Compatíveis.....	4
<b>3. Acessando o Portal .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Registrando uma solicitação.....</b>	<b>7</b>
4.1 Registrando uma solicitação pelo Catálogo de Serviços, através do link no topo da tela ou do atalho no corpo da página.....	7
4.2 Registrando uma solicitação utilizando o campo pesquisa. ....	14
4.3 Registrando uma solicitação utilizando os “Itens populares” . ....	16
<b>5. Consultando solicitações registradas .....</b>	<b>18</b>
5.1 Consultando uma solicitação própria através do menu no topo da página. ....	19
5.2 Consultando solicitações com acompanhamento.....	21
<b>6. Cancelando ou pedindo cancelamento de uma solicitação .....</b>	<b>23</b>
6.1 Pedindo cancelamento de uma solicitação. ....	24

# 1. O que é o Pronto! Cliente?

O Pronto! Clientes é uma plataforma de atendimento voltada para o cliente final da Dataprev (p. ex. o MTE, INSS, PREVIC), cujo maior objetivo é o gerenciamento de todo o ciclo de vida de uma solicitação de atendimento aberta pelo ou para o cliente. Ele é integrante da solução de atendimento Pronto!

Desenvolvido com base na tecnologia ServiceNow, o Pronto! Clientes é formado pelos seguintes recursos:

Portal de Atendimento: Portal web onde o cliente final é capaz de se auto atender por meio da base de conhecimento ou interagir com o atendimento por meio da abertura, monitoramento e atualização das suas solicitações de atendimento;

- Base de Conhecimento: Conjunto de artigos cujo conteúdo trata de assuntos e serviços relacionados ao Pronto! Clientes que são relevantes ao cliente final e aos usuários do atendimento;
- Catálogo de Serviços: Oferta de serviços os quais o cliente final pode solicitar atendimento;
- Espaço de Trabalho do Agente: Módulo que provê toda a estrutura necessária para realização do atendimento e acompanhamento das solicitações abertas pelo cliente final. Este é o módulo destinado aos usuários do atendimento;
- Plataforma: Módulo para administração do ServiceNow e desenvolvimento e manutenção de aplicações, relatórios, integrações etc. Este módulo também pode ser utilizado por usuários avançados do atendimento, por conter diversos recursos com foco no atendimento.

## 2. Portal do Pronto! Cliente

Um portal web está disponível ao cliente final para que ele tenha a sua disposição diversas funcionalidades e recursos voltados ao autoatendimento, solicitação de ajuda ou serviços e o recebimento de comunicados e avisos com conteúdo relevante produzido pela Dataprev.

No portal do Pronto! Cliente, o cliente final poderá:

- Visualizar comunicados e avisos por meio de pop-ups ou do quadro de comunicados;
- Pesquisar e consultar os artigos publicados na base de conhecimento;
- Abrir solicitações com base no catálogo de serviços;
- Pesquisar por itens do catálogo de serviços;
- Pesquisar e consultar as solicitações abertas pelo próprio cliente;
- Pesquisar e consultar as solicitações que estão sendo acompanhadas pelo próprio cliente

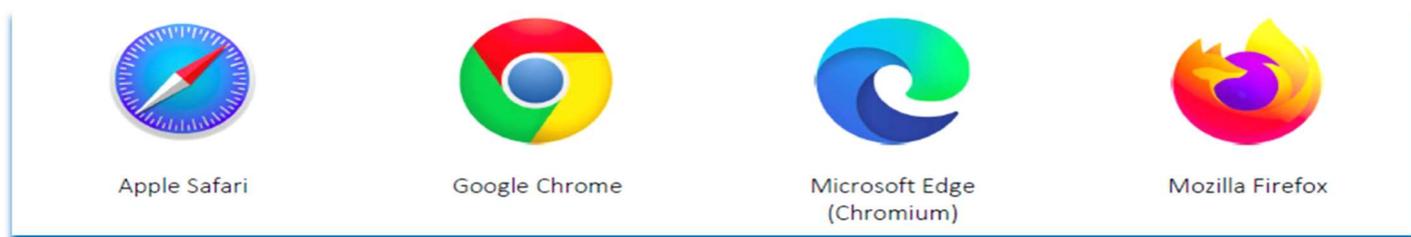
## 2.1 Endereço de Acesso

A URL para acessar o portal do Pronto! Cliente é:

<https://pronto.dataprev.gov.br/pronto>

## 2.2 Navegadores Compatíveis

Para que o portal do Pronto! Clientes seja carregado corretamente e com a melhor experiência, ele deverá ser aberto em um navegador moderno como:

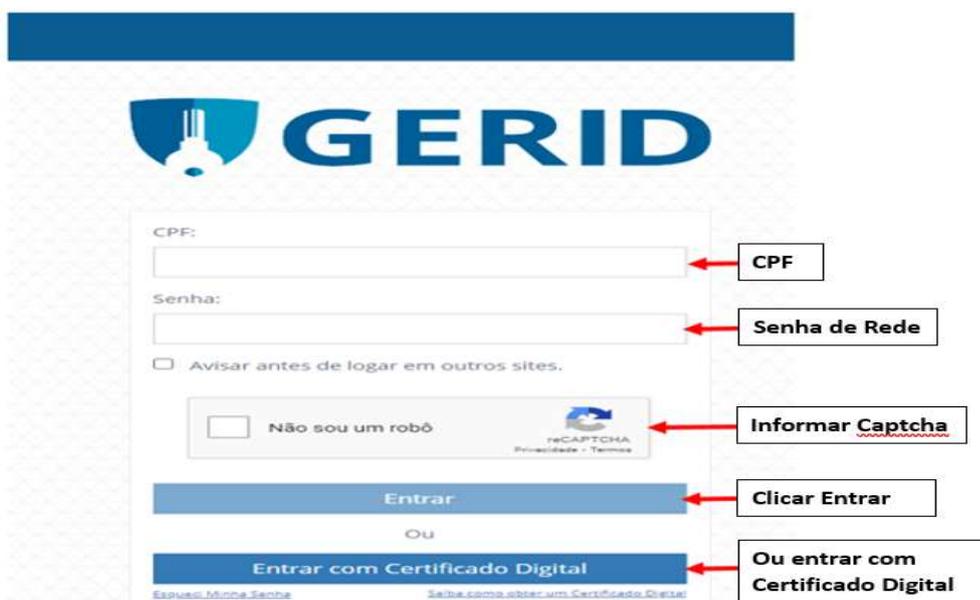


## 3. Acessando o Portal

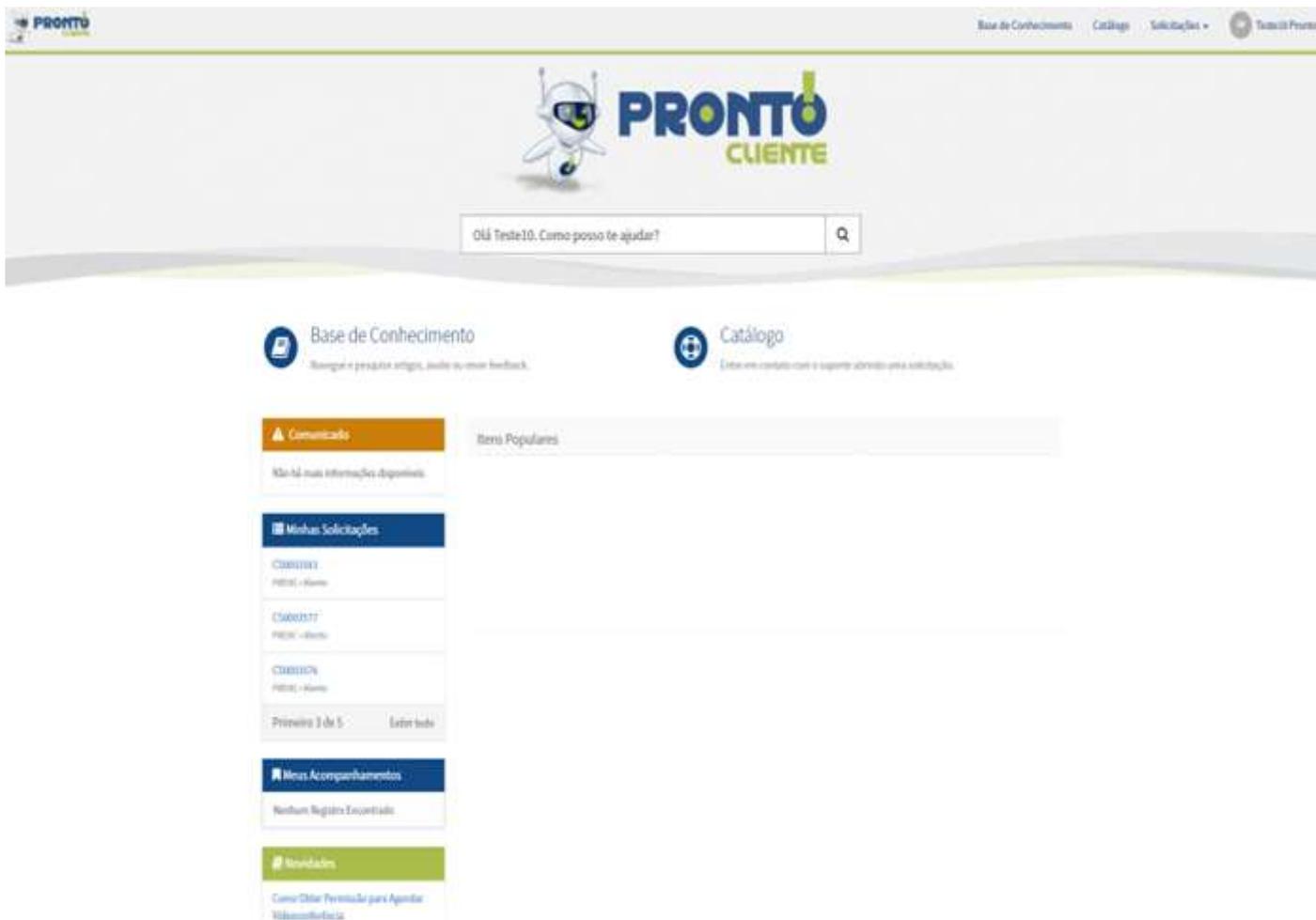
Em um navegador compatível, acesse o endereço contido na seção 'Endereço de Acesso';

<https://pronto.dataprev.gov.br/pronto>

Na tela seguinte, digite os dados de Login: CPF + senha de rede ou "Entrar com Certificado Digital" e clique em 'Entrar';



1 A página principal do Pronto! Cliente é exibida.

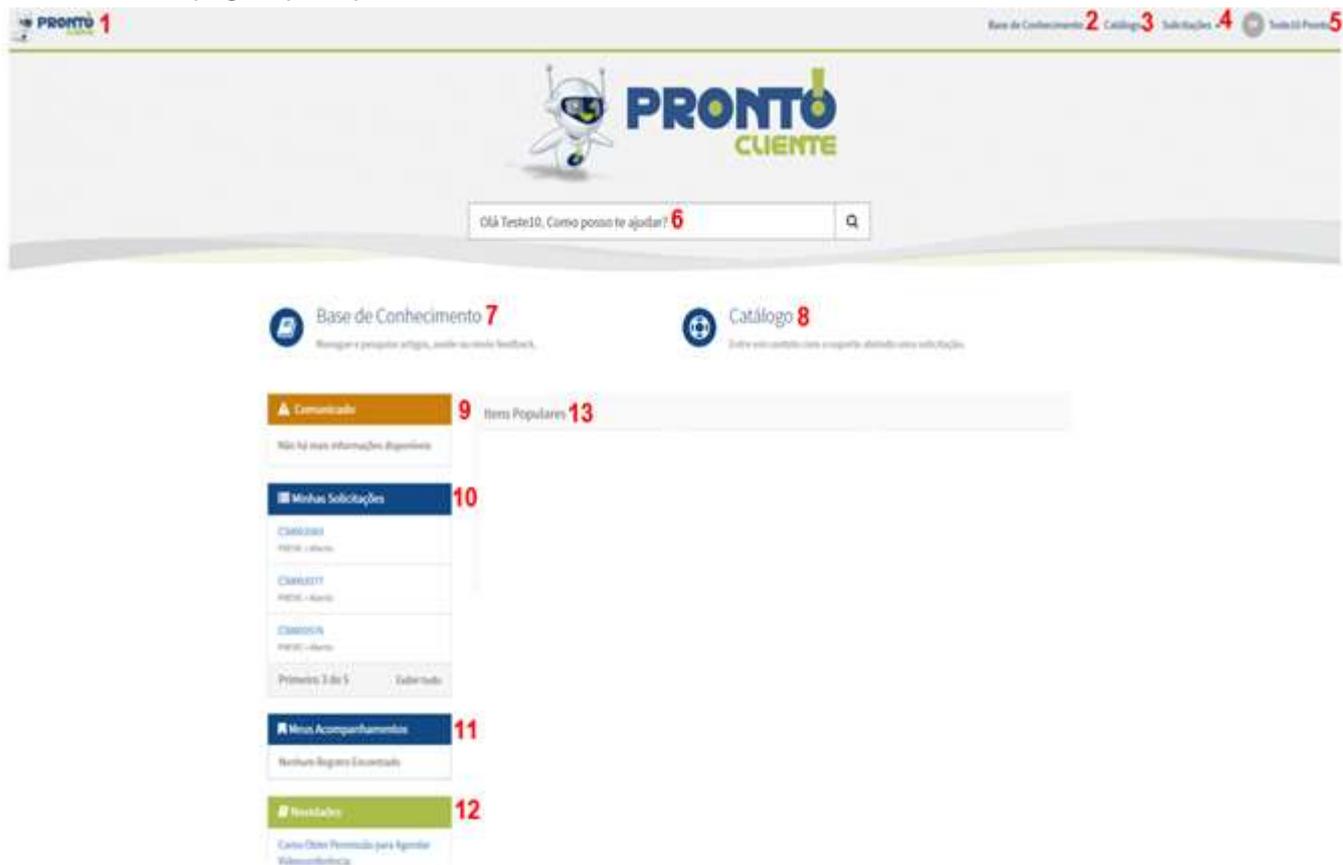


The screenshot shows the PRONTO CLIENTE web interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Base de Conhecimento', 'Catálogo', 'Solicitações', and 'Teste 10'. Below this is a large banner featuring a cartoon robot character and the text 'PRONTO! CLIENTE'. A search bar is positioned below the banner with the placeholder text 'Olá Teste10. Como posso te ajudar?'. The main content area is divided into two columns. The left column contains several sections: 'Base de Conhecimento' (with a sub-link 'Responda e publique artigos, avalie os seus feedback'), 'Catálogo' (with a sub-link 'Então em contato com o suporte através uma solicitação'), 'Comunicado' (with a message 'Não há mais informações disponíveis'), 'Minhas Solicitações' (listing three items with IDs and names), 'Meus Acompanhamentos' (with a message 'Nenhum Registro Encontrado'), and 'Iniciativas' (with a message 'Como obter Permissão para Aprender Videomarketing'). The right column is titled 'Itens Populares' and is currently empty.

## Atenção!

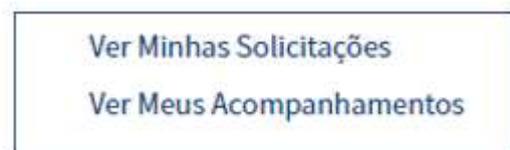
Caso tenha ocorrido algum problema no login, verifique se o nome de usuário e/ou senha foram digitados corretamente ou se a conta de usuário encontra-se com algum problema.

## 2 Conhecendo a página principal do Portal



### A página principal do Pronto! Cliente é composta pelos seguintes itens:

1. **Logo:** Imagem com o logo do Pronto! Que, ao ser clicada leva à página principal;
2. **Base de conhecimento:** Link que dá acesso à navegação da base de conhecimento, sendo igual ao terceiro item desta lista;
3. **Catálogo:** Link que dá acesso à navegação do catálogo de serviços, sendo igual ao quarto item desta lista;
4. **Solicitações:** Menu com opções de acesso às consultas das solicitações abertas pelo próprio cliente ou das solicitações que estão sendo acompanhadas por ele;



5. **Perfil:** Menu com opções de acesso às informações do perfil de usuário do cliente e de logout do portal;

Perfil  
Logout

6. **Barra de pesquisa global:** Barra de pesquisa onde é possível buscar por artigos da base de conhecimento e itens do catálogo de serviços;
7. **Base de conhecimento:** Link que dá acesso à navegação da base de conhecimento;
8. **Catálogo:** Link que dá acesso à navegação do catálogo de serviços, onde é possível abrir uma solicitação a partir do item desejado;
9. **Comunicado:** Quadro contendo os comunicados e avisos publicados pela Dataprev;
10. **Minhas Solicitações:** Quadro contendo a lista das solicitações mais recentes abertas pelo próprio cliente;
11. **Meus Acompanhamentos:** Quadro contendo a lista das solicitações que foram abertas por outros clientes, mas que estão sendo;
12. **Novidades:** Quadro contendo os artigos recentemente incluídos na base de conhecimento;
13. **Itens Populares:** Relação dos nove itens do catálogo de serviços mais solicitados pelo cliente;

## 4. Registrando uma solicitação

No portal do Pronto! Cliente, os pedidos de atendimento referentes a problemas ou a execução de serviços são realizados por meio de solicitações. Estas solicitações podem ser abertas através do catálogo de serviços, da pesquisa, dos itens populares ou do link 'Obter ajuda'.



### Atenção!

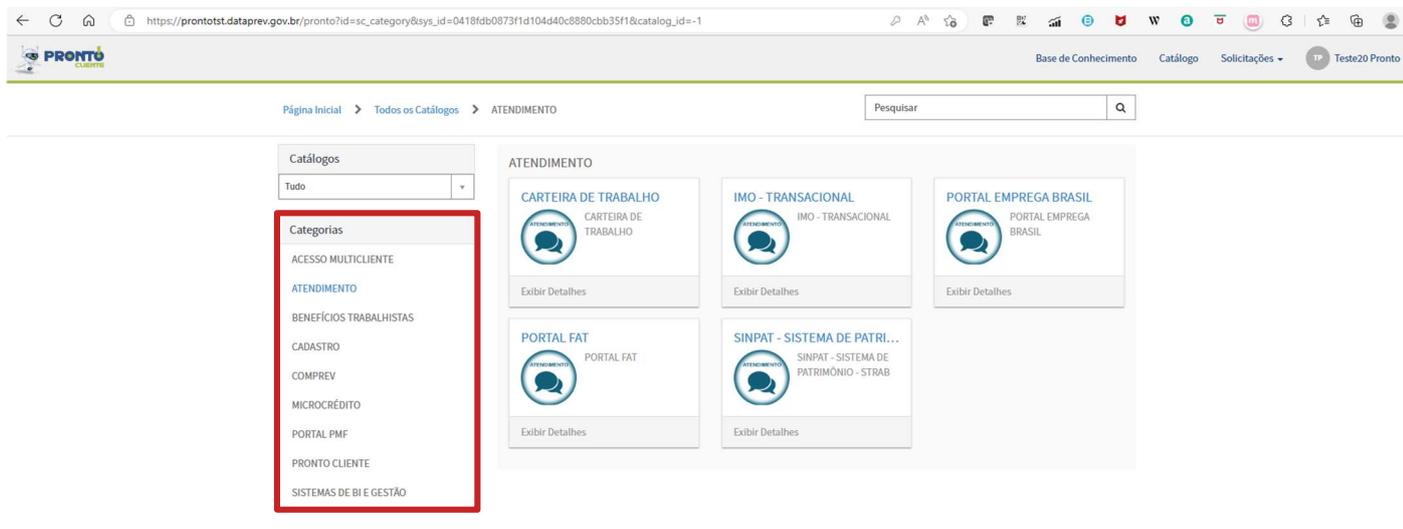
Antes de abrir uma nova solicitação, dê sempre preferência em buscar ajuda através dos conteúdos publicados na base de conhecimento. Por este caminho, você poderá encontrar artigos que lhe ajudarão a se auto resolver de forma mais rápida.

### 4.1 Registrando uma solicitação pelo Catálogo de Serviços, através do link no topo da tela ou do atalho no corpo da página.

1. Estando autenticado no portal, o Catálogo poderá ser selecionado tanto no menu superior quanto no corpo da página, conforme imagem.



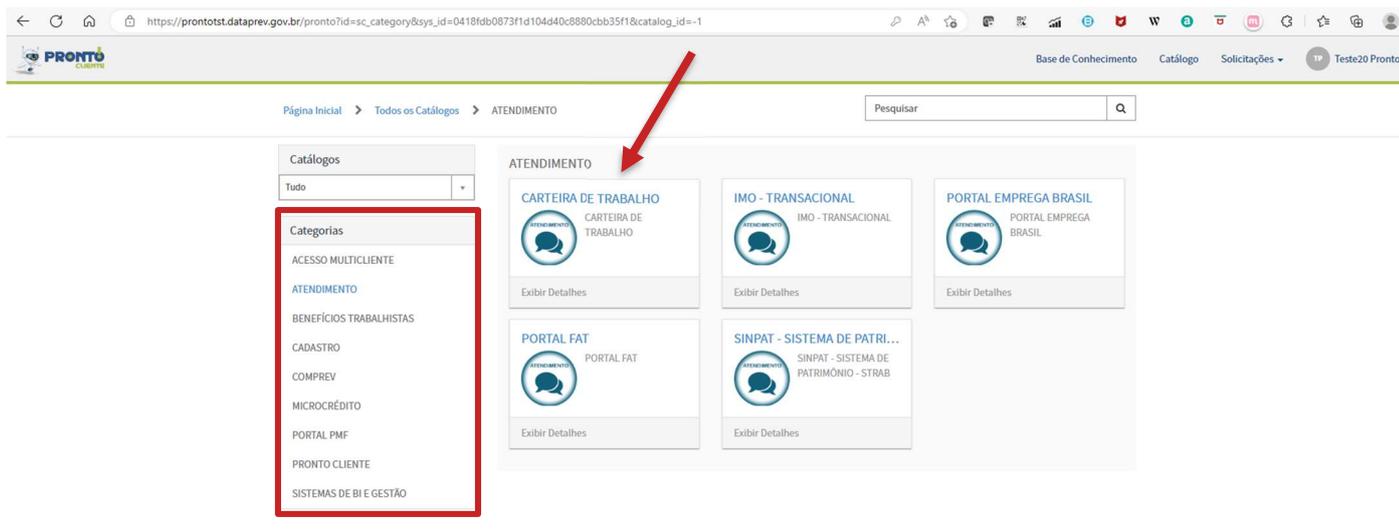
2. O Catálogo será apresentado com a categoria ou categorias, caso tenha mais categorias de serviços disponíveis. Selecionando a categoria, na lateral esquerda da página, serão apresentados os serviços em forma de cartão.



## Dica!

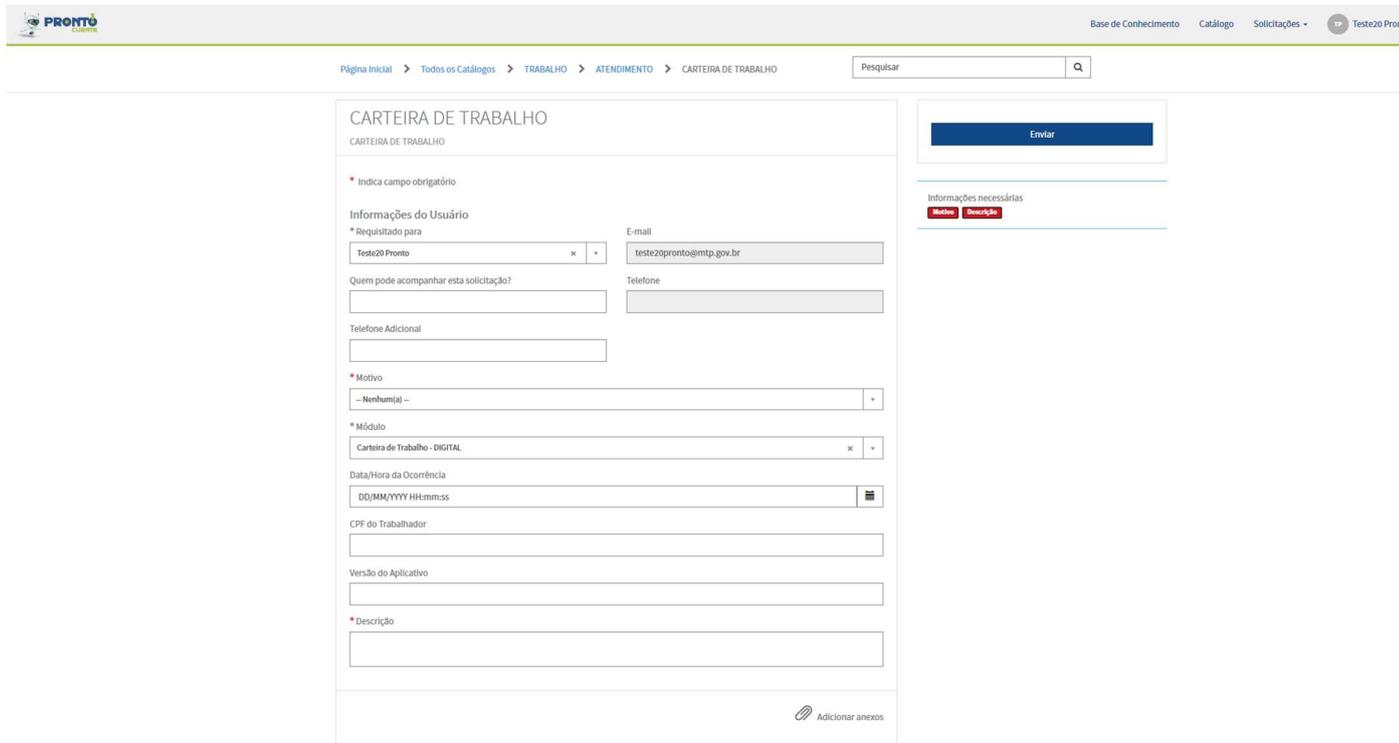
Na maioria dos casos, o nome da categoria irá fazer referência ao nome do sistema que ela representa.

3. Clique no cartão com o serviço desejado;



The screenshot shows the PRONTO Cliente interface. On the left, a sidebar menu lists various categories, with 'ATENDIMENTO' highlighted in blue. A red box surrounds this menu, and a red arrow points from it to the 'ATENDIMENTO' category card in the main content area. The main content area displays several service cards, including 'CARTEIRA DE TRABALHO', 'IMO - TRANSACIONAL', 'PORTAL EMPREGA BRASIL', 'PORTAL FAT', and 'SINPAT - SISTEMA DE PATRIMÔNIO - STRAB'. Each card has an 'Exibir Detalhes' button.

4. Após clicar no cartão da categoria desejada, será apresentado o formulário para preenchimento dos dados necessários para registrar a solicitação.



The screenshot shows the 'CARTEIRA DE TRABALHO' registration form. The form is titled 'CARTEIRA DE TRABALHO' and includes a 'Enviar' button. The form fields are as follows:

- Informações do Usuário:**
  - \* Requisitado para: teste20 Pronto
  - E-mail: teste20pronto@mtp.gov.br
  - Quem pode acompanhar esta solicitação? (empty field)
  - Telefone (empty field)
  - Telefone Adicional (empty field)
- \* Motivo: -- Nenhum(a) --
- \* Módulo: Carteira de Trabalho - DIGITAL
- Data/Hora da Ocorrência: DD/MM/YYYY HH:mm:ss
- CPF do Trabalhador (empty field)
- Versão do Aplicativo (empty field)
- \* Descrição (empty field)

At the bottom right of the form, there is a link to 'Adicionar anexos'.

## 5. Preenchimento das informações do Usuário:

## CARTEIRA DE TRABALHO

CARTEIRA DE TRABALHO

\* Indica campo obrigatório

### Informações do Usuário

\* Requisitado para **A**

Quem pode acompanhar esta solicitação? **B**

Telefone Adicional **C**

E-mail **D**

Telefone **E**

- **Requisitado para:** Caso você queira registrar a solicitação para outra pessoa é so selecionar o nome desejado da pessoa desejada. **(A)**
  - **Quem pode acompanhar essa solicitação ?:** Caso queira que uma ou mais pessoas tenham acesso à solicitação para acompanhamento, utilize o campo 'Quem pode acompanhar esta solicitação?' para selecionar os nomes dessas pessoas. Elas poderão acessar a solicitação, bem como interagir com ela incluindo mensagens e anexos; **(B)**
  - **Telefone Adicional:** Pode ser informado outro número de telefone para contato **(C)**
  - **Para os campos (E-Mail e Telefone):** já vem preenchido e não podem ser alterados **(D e E)**
6. Informações com preenchimento obrigatório, conforme preenchimento no formulário, os campos informados em vermelho vão desaparecendo:

Enviar

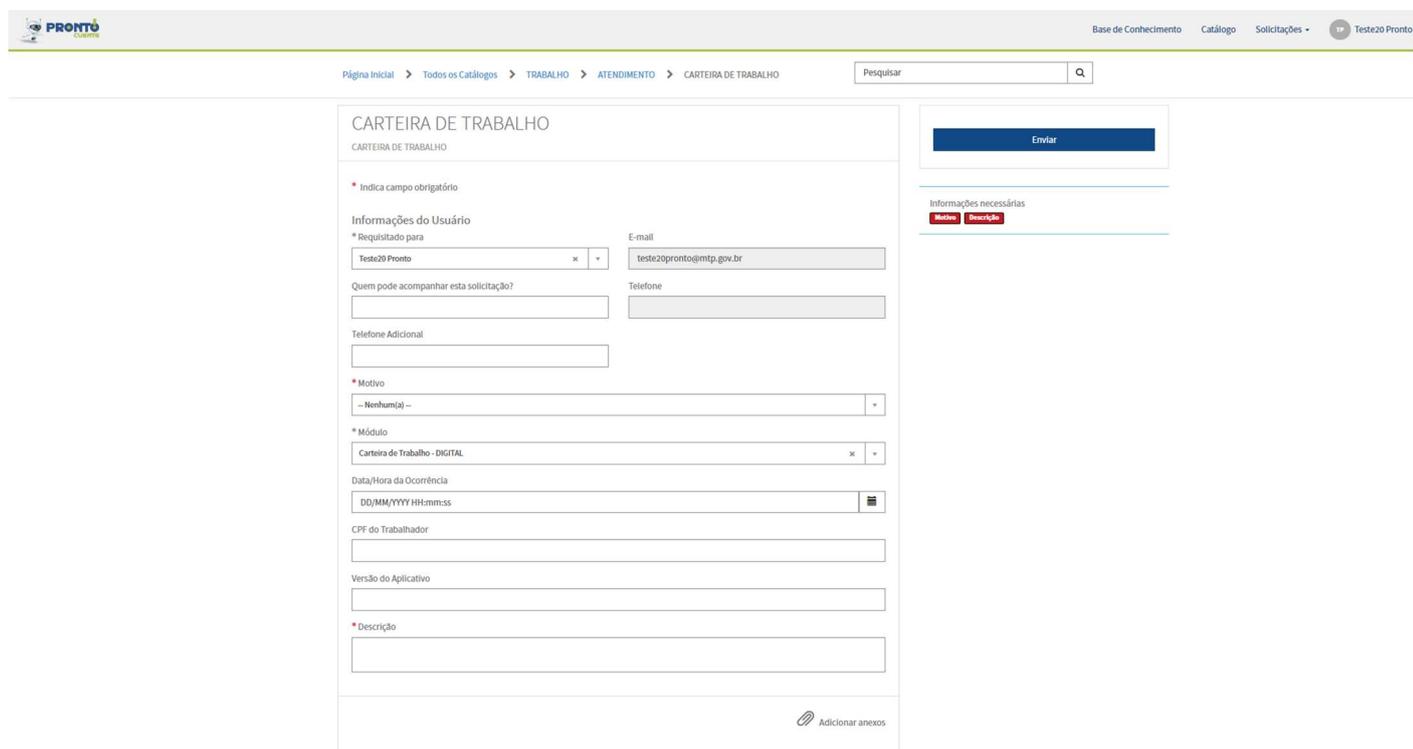
Informações necessárias

Motivo Descrição

7. Campos da solicitação a serem preenchidos:

## **Atenção!**

Os Campos com \* (asterisco) são de preenchimento obrigatório



**CARTEIRA DE TRABALHO**  
CARTEIRA DE TRABALHO

\* Indica campo obrigatório

Informações do Usuário

\* Requisitado para:  x ▾ E-mail:

Quem pode acompanhar esta solicitação?  Telefone:

Telefone Adicional:

\* Motivo:  ▾

\* Módulo:  x ▾

Data/Hora da Ocorrência:  📅

CPF do Trabalhador:

Versão do Aplicativo:

\* Descrição:

 Adicionar anexos

8. Para adicionar um ou mais anexos, utilize o link “Adicionar anexos” no rodapé do formulário e localize o arquivo a ser anexado;



9. **Atenção!** Para o campo MOTIVO, deverá ser selecionado o motivo condizente com o tipo de problema.

\* Motivo

Solicitação de serviço (requisição)

---

Inconsistente

Indisponível

Informação de uso / Dúvidas

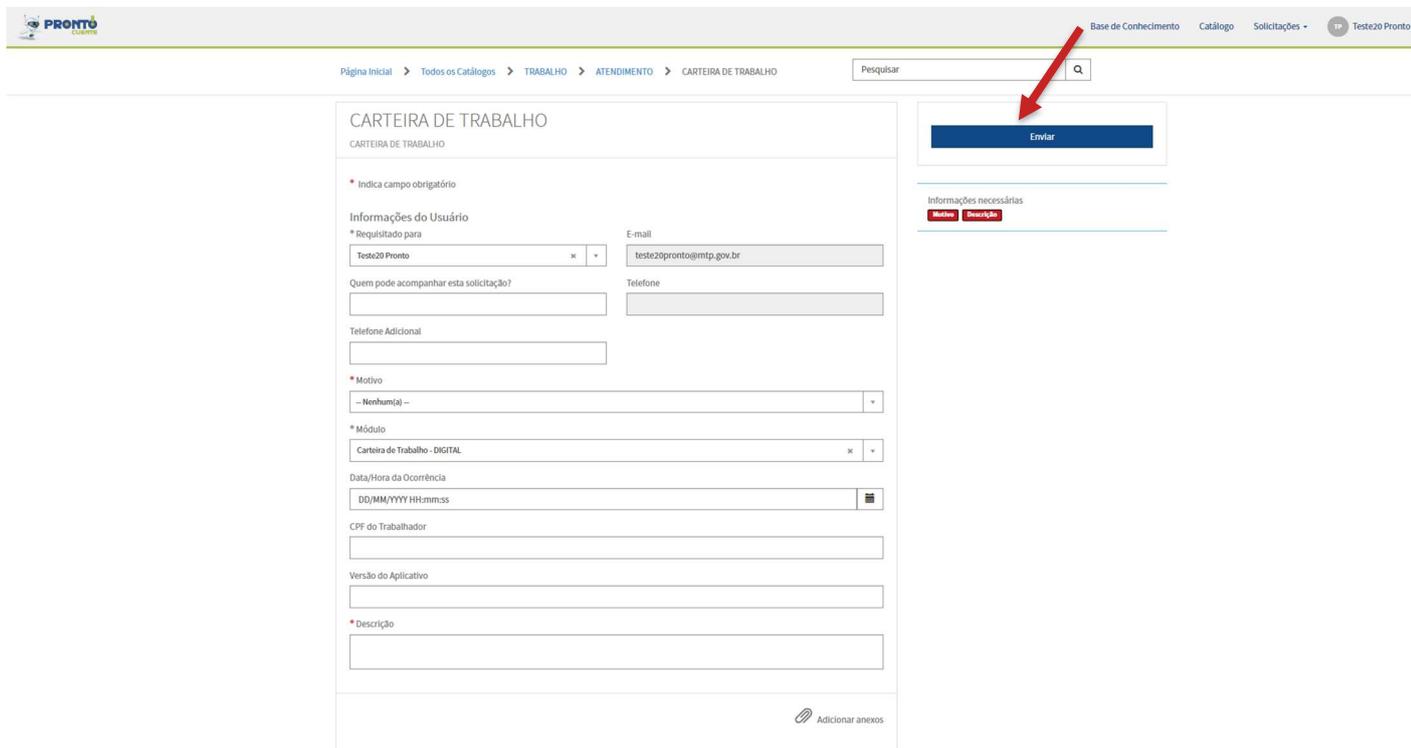
Instável

Lento

N/A

Solicitação de serviço (requisição)

10. Após preencher os campos necessários no formulário, deverá pressionar o botão **“Enviar”**, para salvar e gerar a solicitação.

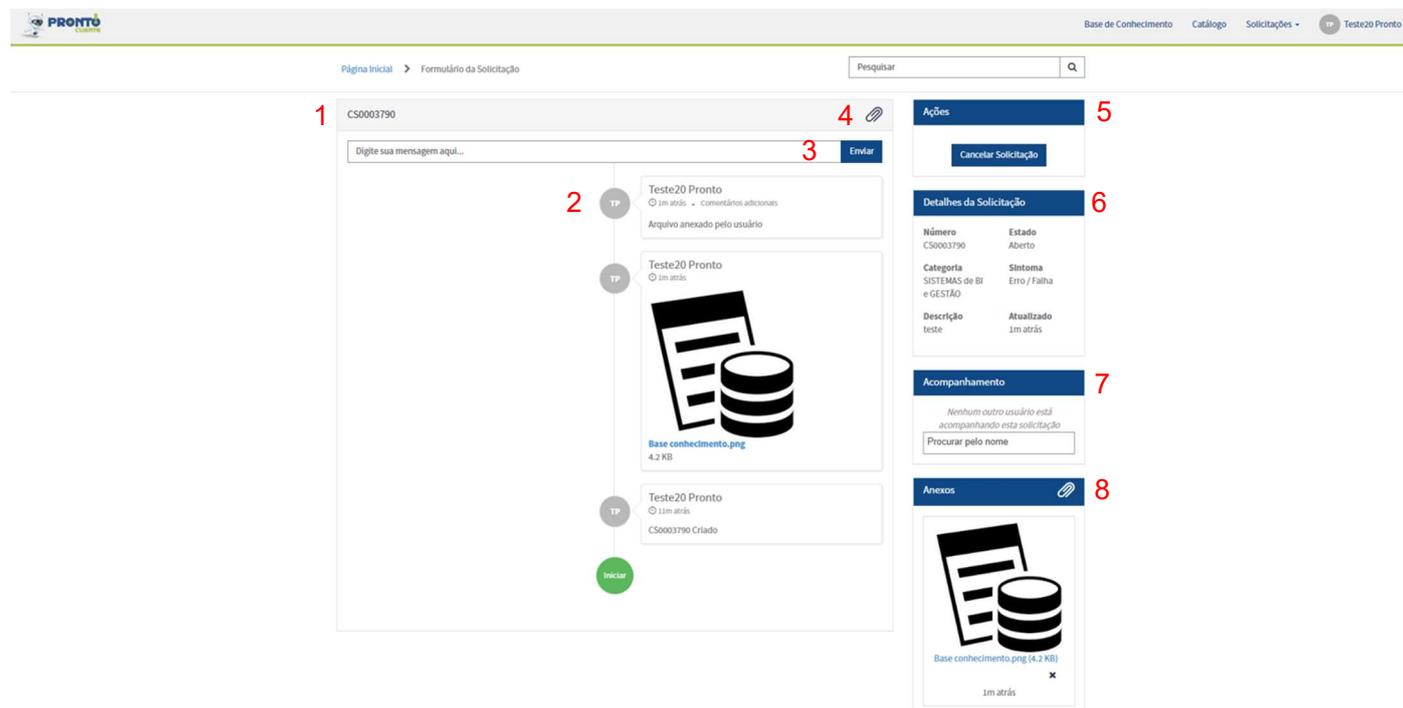


The screenshot shows the 'CARTEIRA DE TRABALHO' form with the following fields:

- Informações do Usuário:** Requisitado para (teste20 Pronto), E-mail (teste20pronto@mtp.gov.br)
- Quem pode acompanhar esta solicitação?:** (Empty field)
- Telefone:** (Empty field)
- Telefone Adicional:** (Empty field)
- Motivo:** (Dropdown menu with "-- Nenhum(a) --")
- Módulo:** (Dropdown menu with "Carteira de Trabalho - DIGITAL")
- Data/Hora da Ocorrência:** (Date and time field)
- CPF do Trabalhador:** (Empty field)
- Versão do Aplicativo:** (Empty field)
- Descrição:** (Large text area)

On the right side, there is a section for 'Informações necessárias' with buttons for 'Motivo' and 'Descrição'. A prominent blue 'Enviar' button is located below this section, with a red arrow pointing to it.

11. Após **Enviar**, a solicitação será criada e as seguintes informações são apresentadas;



1. **Número da solicitação:** Número gerado automaticamente pelo Pronto! Clientes para identificação da solicitação;
2. **Linha do tempo:** Nessa área são exibidas, em ordem cronológica, todas as mensagens e ocorrências da solicitação;
3. **Mensagem:** Campo para o registro de mensagens na solicitação. As mensagens podem ser utilizadas para informar uma atualização relevante ou para interagir com o atendimento quando uma ação for solicitada pelo atendente;
4. **Adicionar anexo:** Opção para incluir um novo anexo na solicitação;
5. **Quadro de ações:** Quadro onde estão concentrados os botões de ação da solicitação. Por meio desses botões é possível realizar determinadas ações na solicitação, tais como o seu cancelamento, a sua reabertura etc. Eles são mostrados de acordo com o estado da solicitação;
6. **Detalhes da solicitação:** Quadro que contém as principais informações pertinentes a solicitação. São elas:

CAMPO	DESCRIÇÃO
Número	Número da solicitação.
	<b>Estado em que a solicitação se encontra, podendo ser:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aberto: A solicitação ainda não teve o seu atendimento iniciado;</li> <li>▪ Em andamento: A solicitação se encontra em processo de atendimento;</li> </ul>

<b>Estado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aguardando posição do usuário final: A solicitação está parada aguardando alguma informação do cliente para que ela tenha o seu atendimento continuado;</li> <li>▪ Aguardando suporte ao atendimento: O atendimento da solicitação foi encaminhado para um nível mais especializado e está aguardando o retorno;</li> <li>▪ Resolvido: O atendimento da solicitação foi concluído. Nesse estado, a solicitação pode ser reaberta caso o cliente não concorde com a solução. Isso poderá ser realizado dentro do prazo de sete dias corridos;</li> <li>▪ Fechado: O atendimento da solicitação se encontra fechado e a solicitação não poderá ser reaberta. Se o cliente não concordar com a solução, ele terá que abrir uma nova solicitação; Cancelado: A solicitação se encontra cancelada e nenhum atendimento será realizado.</li> </ul>
<b>Categoria</b>	Categoria do serviço que foi demandado na solicitação.
<b>Serviço Cliente</b>	Nome do serviço cliente objeto da solicitação.
<b>Módulo</b>	Módulo, relacionado ao serviço cliente, que demanda atendimento.
<b>Funcionalidade</b>	Funcionalidade, relacionada ao módulo, que demanda atendimento.
<b>Sintoma</b>	Motivo da abertura da solicitação para o serviço cliente, módulo e funcionalidade escolhidos.

7. **Acompanhamento:** Lista contendo os nomes das pessoas que podem acompanhar a solicitação. Caso a solicitação não se encontre resolvida, fechada ou cancelada, a lista poderá ser alterada, incluindo-se ou retirando-se nomes;
8. **Anexos:** Quadro contendo todos os arquivos anexados na solicitação. Nesse quadro, anexos poderão ser incluídos ou removidos caso a solicitação não se encontre resolvida, fechada ou cancelada.
  
12. Dessa forma, concluímos o registro da solicitação sendo gerado um número de solicitação para acompanharmos a evolução do atendimento.

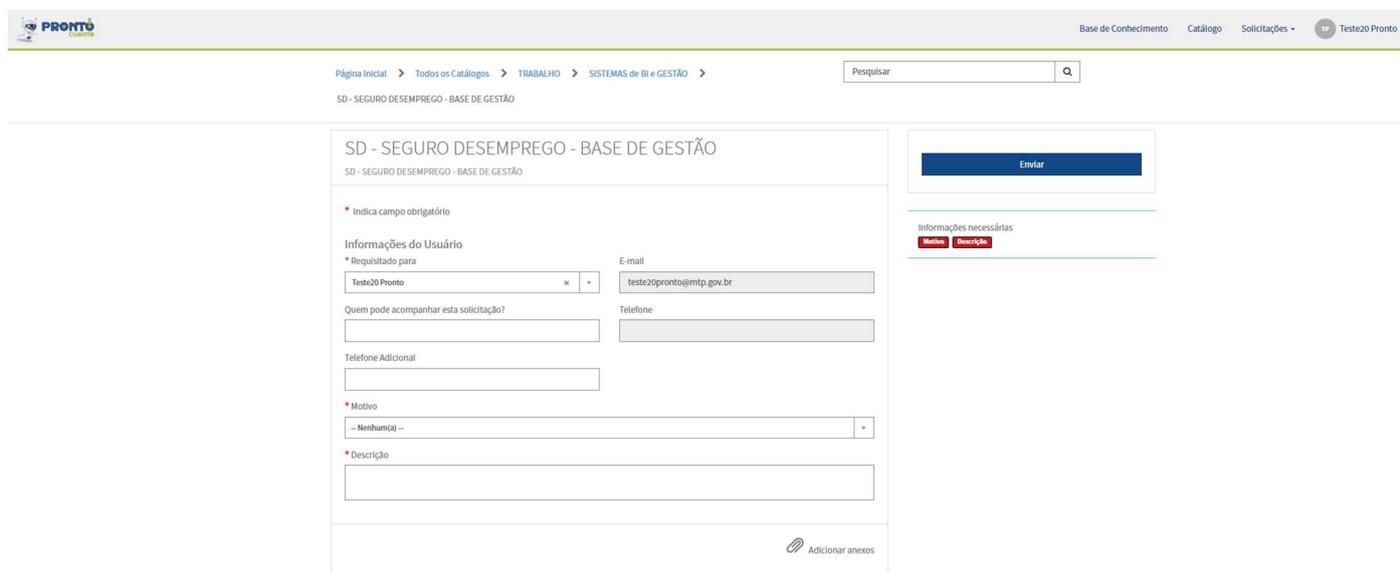
## 4.2 Registrando uma solicitação utilizando o campo pesquisa.

- a) No campo de pesquisa, digitar a palavra a ser pesquisada. Ex. Seguro Desemprego



The screenshot shows the search results for 'seguro desemprego'. The search bar at the top right contains the text 'seguro desemprego'. On the left, there are filters for 'Origens' (Todos, Bases de Conhecimento, Catálogos) and 'FILTROS' (Catálogos, Categoria). The main results area shows three items, with a red arrow pointing to the second one: 'SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO'. Below this, there is a 'Enviar' button and a section for 'Informações necessárias' with 'Motivo' and 'Descrição' fields.

- b)
- c) Clicando em cima do nome Seguro Desemprego, com o ícone em forma de formulário, será aberto o formulário com os campos a serem preenchidos.



The screenshot shows the form for 'SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO'. The breadcrumb trail is 'Página Inicial > Todos os Catálogos > TRABALHO > SISTEMAS de BI e GESTÃO >'. The search bar contains 'Pesquisar'. The form fields include: 'Requisitado para' (Teste20 Pronto), 'E-mail' (teste20pronto@mtp.gov.br), 'Telefone', 'Telefone Adicional', 'Motivo' (dropdown menu), and 'Descrição'. There is an 'Adicionar anexos' button at the bottom right. On the right side, there is a 'Enviar' button and a section for 'Informações necessárias' with 'Motivo' and 'Descrição' fields.



## Atenção!

Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, será exibido uma mensagem **EM VERMELHO**, alertando do preenchimento. So após preencher o campo, o sistema permitirá gerar o número da solicitação.

PRONTO Base de Conhecimento Catálogo Solicitações - TP Teste20 Pronto

⚠ Alguns campos estão incompletos: Descrição

SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO

SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO

\* Indica campo obrigatório

**Informações do Usuário**

\* Requisitado para  E-mail

Quem pode acompanhar esta solicitação?  Telefone

Telefone Adicional

\* Motivo

\* Descrição

Adicionar anexos

Enviar

---

**Informações necessárias**

Descrição

d) Pronto! Após Enviar será gerado o número da solicitação.

PRONTO Base de Conhecimento Catálogo Solicitações - TP Teste20 Pronto

Página Inicial > Formulário da Solicitação Pesquisar

CS0003790

Enviar

TP

Teste20 Pronto

1m atrás • Comentários adicionais

Arquivo anexado pelo usuário

TP

Base conhecimento.png

4.2 KB

TP

Teste20 Pronto

11m atrás

CS0003790 Criado

Iniciar

**Ações**

Cancelar Solicitação

**Detalhes da Solicitação**

Número	Estado
CS0003790	Aberto
Categoria	Sintoma
SISTEMAS de BI e GESTÃO	Erro / Falha
Descrição	Atualizado
teste	1m atrás

**Acompanhamento**

Nenhum outro usuário está acompanhando esta solicitação.

Procurar pelo nome

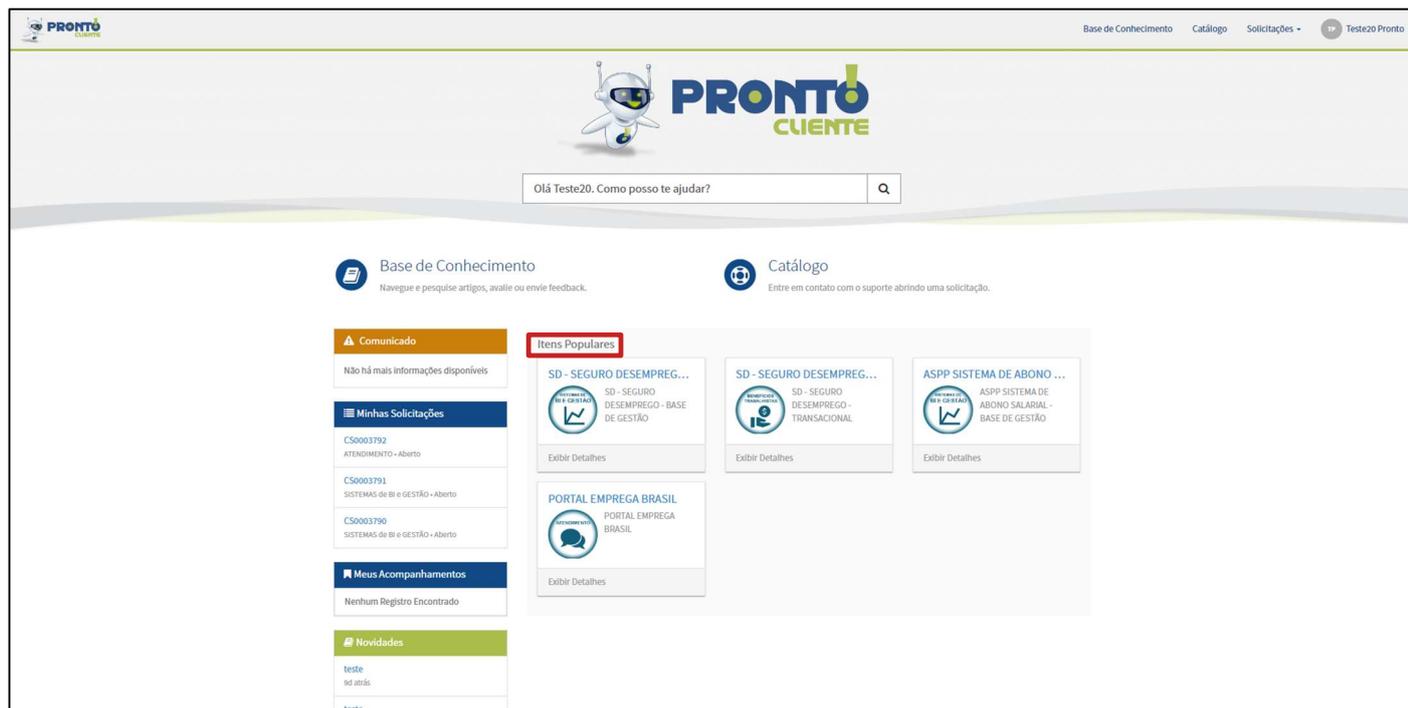
**Anexos**

Base conhecimento.png (4.2 KB)

1m atrás

### 4.3 Registrando uma solicitação utilizando os “Itens populares”.

À proporção que o cliente vai registrando solicitações, a aba “Itens populares” vai sendo povoada com os serviços mais utilizados por esse usuário para registrar solicitações. Essa tela é dinâmica e vai sendo alterado conforme os tipos de serviços solicitados, sendo atualizada automaticamente.



- a) Para registrar uma solicitação usando os Itens populares, basta clicar no cartão do serviço desejado. Por exemplo, Contas.



- b) Será aberto o formulário da solicitação, basta preencher os campos necessários e clicar em “Enviar”

Base de Conhecimento   Catálogo   Solicitações - TP   Teste20 Pronto

Página Inicial > Todos os Catálogos > TRABALHO > SISTEMAS de BI e GESTÃO >  Q

SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO

SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO

\* Indica campo obrigatório

Informações do Usuário

\* Requisitado para  
 x

E-mail

Quem pode acompanhar esta solicitação?

Telefone

Telefone Adicional

\* Motivo

\* Descrição

 Adicionar anexos

Enviar

---

Informações necessárias

Medida

Busca

c) Pronto! A solicitação será criada

Base de Conhecimento   Catálogo   Solicitações - TP   Teste20 Pronto

Página Inicial > Formulário da Solicitação    Q

CS0003790 

Digite sua mensagem aqui... Enviar

TP Teste20 Pronto  
1m atrás · Comentários adicionais  
Arquivo anexado pelo usuário

TP Teste20 Pronto  
1m atrás



Base conhecimento.png  
4.2 KB

TP Teste20 Pronto  
11m atrás  
CS0003790 Criado

Iniciar

**Ações**

Cancelar Solicitação

**Detalhes da Solicitação**

Número	Estado
CS0003790	Aberto
Categoria	Sintoma
SISTEMAS de BI e GESTÃO	Erro / Falha
Descrição	Atualizado
teste	1m atrás

**Acompanhamento**

Nenhum outro usuário está acompanhando esta solicitação

Procurar pelo nome

**Anexos** 



Base conhecimento.png (4.2 KB)

1m atrás x

## 5. Consultando solicitações registradas

As solicitações abertas no portal do Pronto! Cliente podem ser consultadas a partir do próprio portal. Nele é possível consultar as solicitações que foram abertas pelo próprio cliente e aquelas em que o cliente foi adicionado para acompanhamento. Qualquer solicitação poderá ser consultada, independente do seu estado.

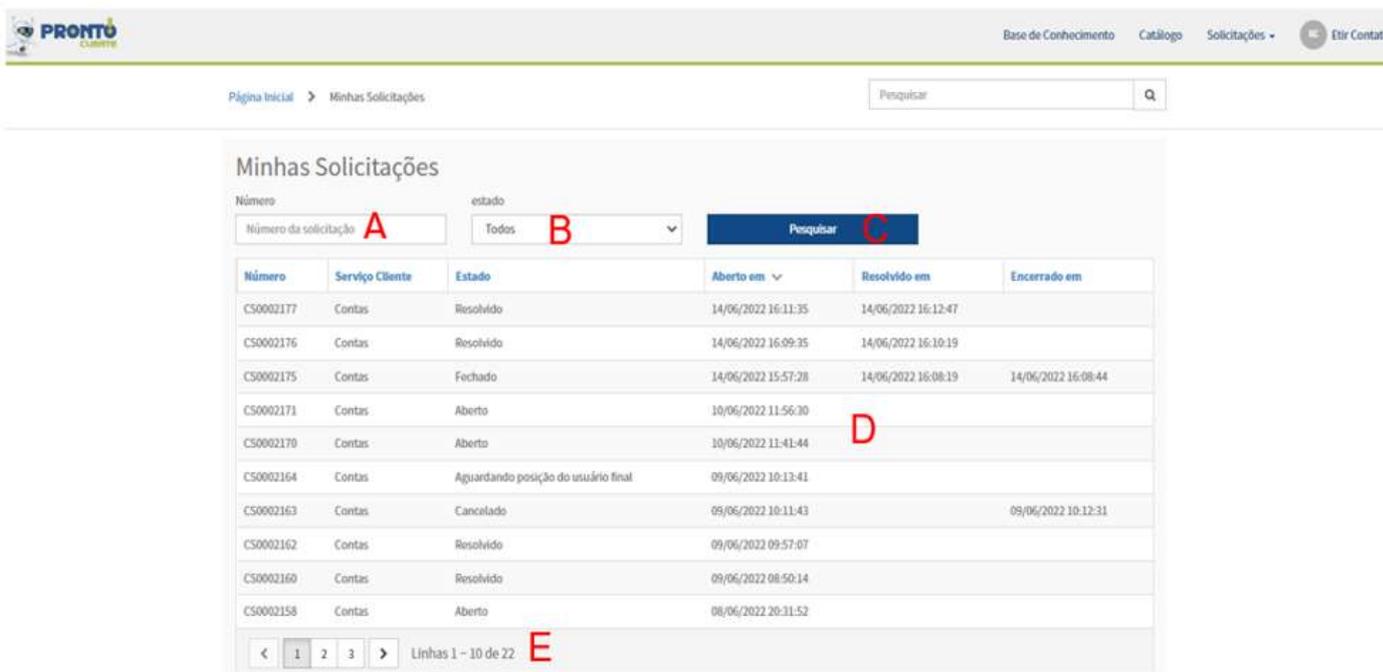
Além dos quadros ‘Minhas Solicitações’ e ‘Meus Acompanhamentos’, que estão disponíveis na página principal do portal, as solicitações também podem ser consultadas através das opções disponíveis no menu ‘Solicitações’, que se encontra em qualquer página, no cabeçalho do portal.

## 5.1 Consultando uma solicitação própria através do menu no topo da página.

1. Estando no topo da página, clicar na aba “Solicitações”, e depois na opção “Ver Minhas Solicitações”.



2. A tela com as informações referente as solicitações registradas.



Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em	Resolvido em	Encerrado em
CS0002177	Contas	Resolvido	14/06/2022 16:11:35	14/06/2022 16:12:47	
CS0002176	Contas	Resolvido	14/06/2022 16:09:35	14/06/2022 16:10:19	
CS0002175	Contas	Fechado	14/06/2022 15:57:28	14/06/2022 16:08:19	14/06/2022 16:08:44
CS0002171	Contas	Aberto	10/06/2022 11:56:30		
CS0002170	Contas	Aberto	10/06/2022 11:41:44		
CS0002164	Contas	Aguardando posição do usuário final	09/06/2022 10:13:41		
CS0002163	Contas	Cancelado	09/06/2022 10:11:43		09/06/2022 10:12:31
CS0002162	Contas	Resolvido	09/06/2022 09:57:07		
CS0002160	Contas	Resolvido	09/06/2022 08:50:14		
CS0002158	Contas	Aberto	08/06/2022 20:31:52		

- **Número:** Filtro pelo número da solicitação (A);
- **Estado:** Filtro pelo estado da solicitação (B);
- **Botão Pesquisar:** Usado para executar os filtros selecionados (C);
- **Solicitações:** Tabela contendo as solicitações do cliente. As solicitações são exibidas de acordo com o filtro utilizado e apresenta as seguintes colunas (D):

COLUNA	DESCRIÇÃO
Número	Número da solicitação.
Serviço Cliente	Nome do serviço cliente objeto da solicitação.
Estado	Estado em que a solicitação se encontra.
Aberto	Data e hora da que a solicitação foi aberta.
Resolvido	Data e hora da resolução (conclusão) da solicitação.
Fechado	Data e hora do fechamento da solicitação.

- **Páginas:** Usado para navegar entre as páginas de solicitações. Dependendo da quantidade de solicitações o próprio sistema faz a paginação dividindo em páginas pela quantidade solicitações. **(E);**



## Dica!

A tabela de solicitações, pode ser ordenada de forma crescente ou decrescente pela coluna que desejar. Para isso, é só clicar no título da coluna.

3. Para abrir uma solicitação da tabela, basta clicar em cima da linha com a solicitação desejada.

**Minhas Solicitações**

Número  Estado Todos Pesquisar

Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em	Resolvido em	Encerrado em
CS0003792	PORTAL EMPREGA BRASIL	Aberto	25/01/2023 18:24:23		
CS0003791	ASPP SISTEMA DE ABONO SALARIAL - BASE DE...	Aberto	25/01/2023 18:22:58		
CS0003790	SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO	Aberto	25/01/2023 18:22:23		

< > Linhas 1 – 3 de 3

4. Na tela seguinte, aparecem as informações da solicitação, basta navegar na página, conferido as informações ou interagindo com ela.

PRONTO Base de Conhecimento Catálogo Solicitações Teste20 Pronto

---

Página Inicial > Formulário da Solicitação Pesquisar

CS0003790 📎

Digite sua mensagem aqui... Enviar

TP
Teste20 Pronto  
1 em aberto - Comentários adicionados  
Arquivo anexado pelo usuário

TP
Teste20 Pronto  
1 em aberto



Base conhecimento.png  
4.2 KB

TP
Teste20 Pronto  
1 em aberto  
CS0003790 Criado

+ Adicionar

**Ações**

Cancelar Solicitação

**Detalhes da Solicitação**

Número CS0003790 Estado Aberto

Categoria SISTEMAS de BI e GESTÃO Sistema Erro / Falha

Descrição Atualizado 1 em aberto

**Acompanhamento**

Nenhuma equipe usuário está acompanhando esta solicitação

Procurar pelo nome

**Anexos** 📎



Base conhecimento.png (4.2 KB)

1 em aberto

5.

Página 20 | 26

## 5.2 Consultando solicitações com acompanhamento.

1. Clique no menu Solicitações no topo da tela e selecione a opção “Ver Meus Acompanhamentos”.



2. A página “Meus Acompanhamentos” e exibida.

Página Inicial > Meus Acompanhamentos Pesquisar

### Meus Acompanhamentos

Número

Número da solicitação A Pesquisar C

Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em <span style="color: red;">B</span>	Resolvido em	Encerrado em
CS0003794	PORTAL EMPREGA BRASIL	Aberto	26/01/2023 07:58:30		
CS0003793	IMO - TRANSACIONAL	Aberto	26/01/2023 07:57:55		
CS0003676	ASPP SISTEMA DE ABONO SALARIAL - BASE DE...	Aberto	13/01/2023 08:37:09		
CS0003674	CARTEIRA DE TRABALHO	Aberto	12/01/2023 17:36:54		

< > Linhas 1 – 4 de 4

3. Essa página é composta dos seguintes campos:

COLUNA	DESCRIÇÃO
Número	Número da solicitação.
Serviço Cliente	Nome do serviço cliente objeto da solicitação.
Estado	Estado em que a solicitação se encontra.
Aberto	Data e hora da que a solicitação foi aberta.
Resolvido	Data e hora da resolução (conclusão) da solicitação.
Fechado	Data e hora do fechamento da solicitação.

- **Número:** Filtro pelo número da solicitação **(A)**;
- **Estado:** Filtro pelo estado da solicitação **(B)**;
- **Botão Pesquisar:** Usado para executar os filtros selecionados **(C)**;
- **Solicitações:** Tabela contendo as solicitações do cliente. As solicitações são exibidas de acordo com o filtro utilizado e apresenta as seguintes colunas **(D)**:
- **Páginas:** Usado para navegar entre as páginas de solicitações. Dependendo da quantidade de solicitações o próprio sistema faz a paginação dividindo em páginas pela quantidade solicitações. **(E)**;



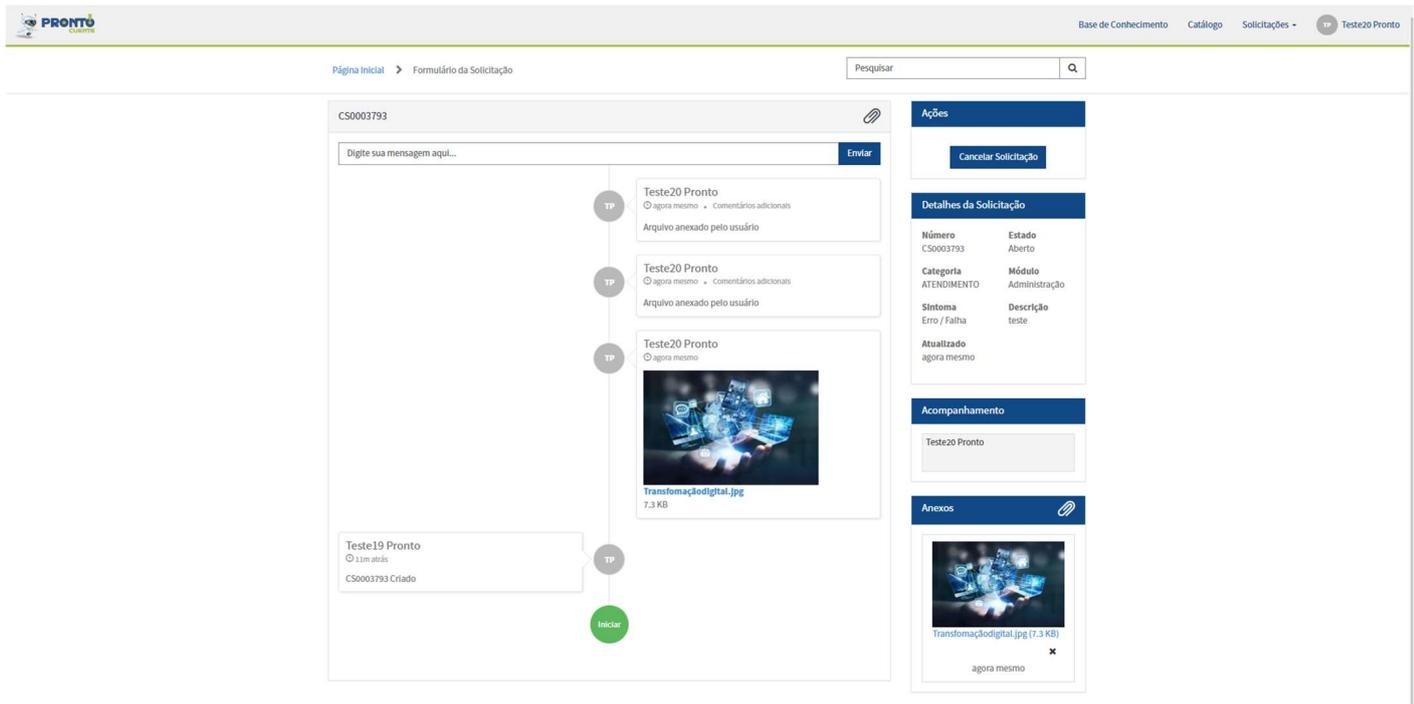
## Dica!

A tabela de solicitações, pode ser ordenada de forma crescente ou decrescente pela coluna que desejar. Para isso, é só clicar no título da coluna.

4. Para abrir uma solicitação da tabela, basta clicar em cima da linha com a solicitação desejada.

CS0003793	IMO - TRANSACIONAL	Aberto	26/01/2023 07:57:55
-----------	--------------------	--------	---------------------

5. Na tela seguinte, aparecem as informações da solicitação, basta navegar na página, conferindo as informações ou interagindo com ela.



The screenshot displays the 'Formulário da Solicitação' (Request Form) for ticket CS0003793. It features a message history on the left with three entries from 'Teste20 Pronto' and one from 'Teste19 Pronto'. A file named 'TransformaçãoDigital.jpg' (7.3 KB) is attached. The right sidebar contains an 'Ações' section with a 'Cancelar Solicitação' button, a 'Detalhes da Solicitação' section with fields for 'Número', 'Estado', 'Categoria', 'Método', 'Sintoma', and 'Descrição', an 'Acompanhamento' section with a disabled 'Teste20 Pronto' field, and an 'Anexos' section showing the attached file.

## Atenção!

A única ação que um cliente que está acompanhando a solicitação não pode realizar nela é a inclusão ou exclusão de pessoas ao acompanhamento. Neste caso, o quadro 'Acompanhamento' fica desabilitado.

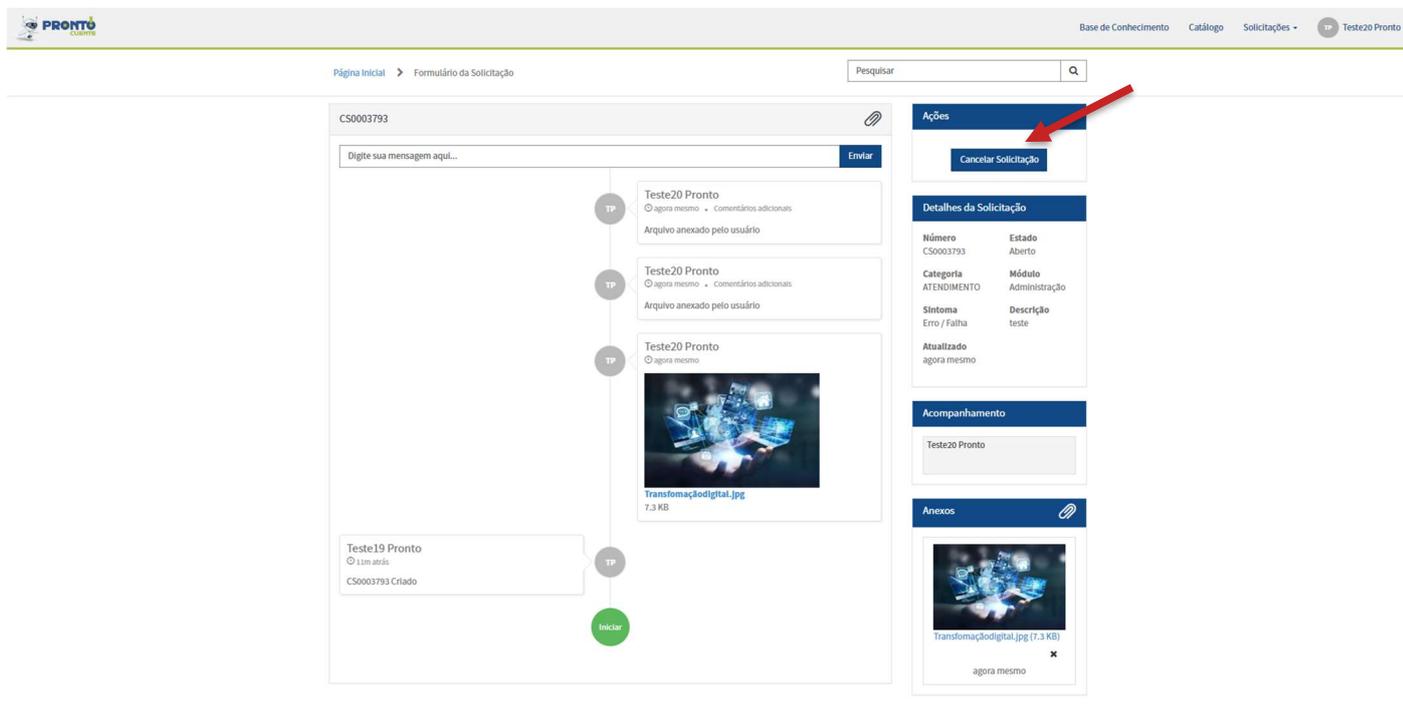
## 6. Cancelando ou pedindo cancelamento de uma solicitação

Quando um cliente não necessita mais do atendimento, ele possui a opção de cancelar ou pedir cancelamento da solicitação. A solicitação poderá ser cancelada pelo próprio cliente enquanto ela estiver com o estado aberto. Cancelando uma solicitação.

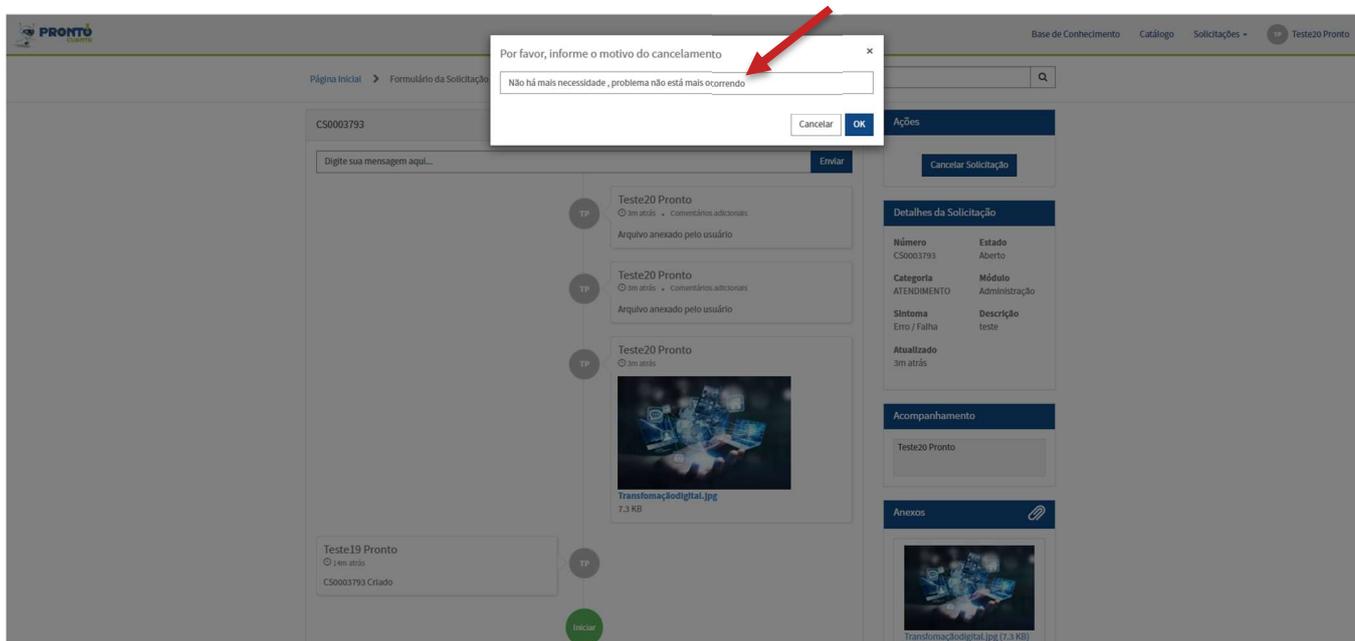
A solicitação poderá ser cancelada pelo próprio cliente enquanto ela estiver com o estado aberto. Para isso:

- a) Abra a página com as solicitações;
- b) Selecione a solicitação desejada;

- c) A solicitação deverá estar com o botão **Cancelar Solicitação** disponível, clique no botão Cancelar Solicitação;



- d) Informe uma justificativa para o cancelamento.

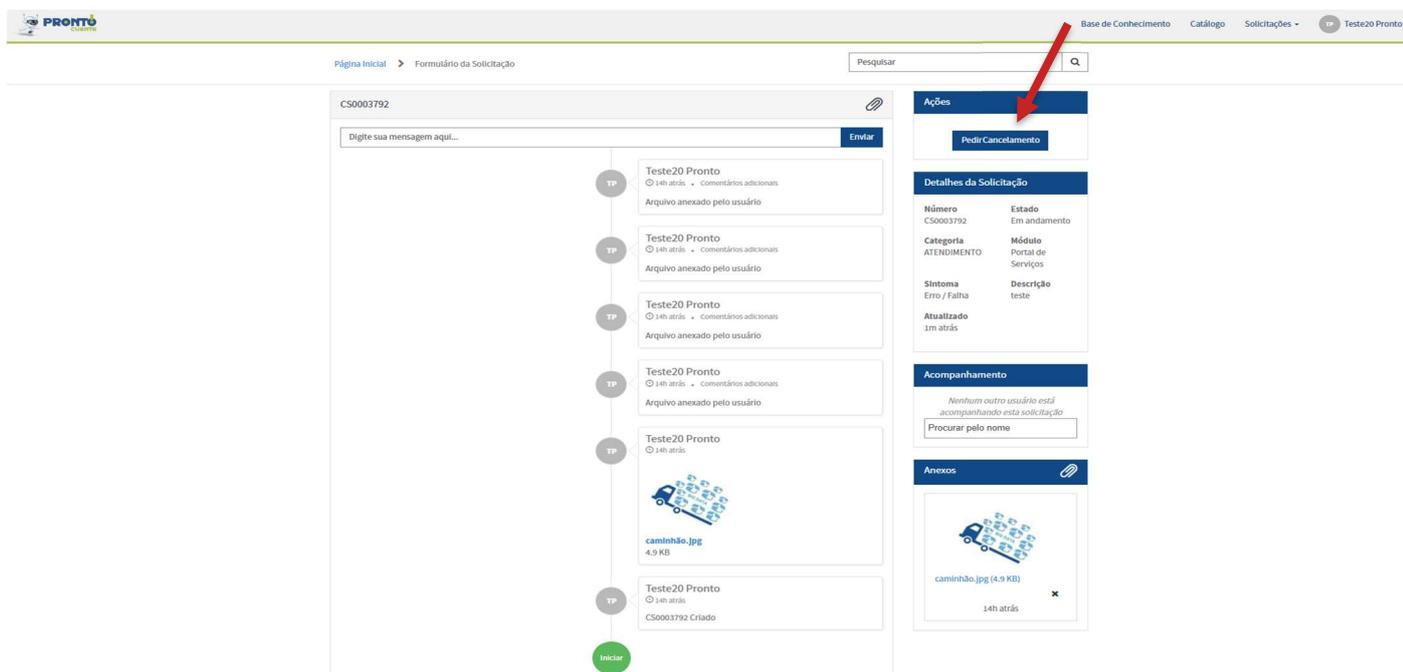


## 6.1 Pedindo cancelamento de uma solicitação.

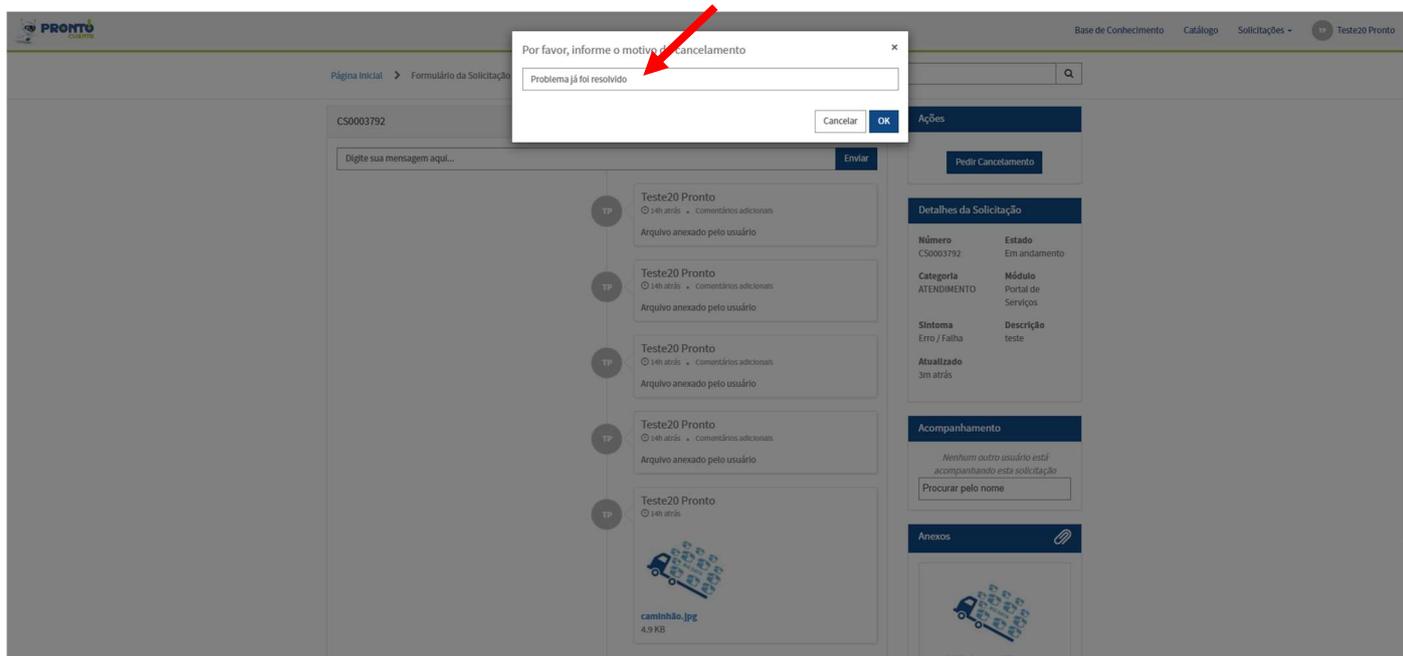
Para as solicitações que não estejam com este estado aberto, ou já teve o início do atendimento pela Dataprev, siga conforme abaixo;

- a) Abra a página com as solicitações;

- b) Selecione a solicitação desejada;
- c) A solicitação deverá estar com o botão **Pedir Cancelamento** disponível, basta clicar no botão Pedir Cancelamento.



- d) Informe uma justificativa para o pedido cancelamento.



- e) Solicitação cancelada

Página Inicial > Formulário da Solicitação

Pesquisar

CS0003791

**TP** Teste20 Pronto  
🕒 agora mesmo · Comentários adicionais

Motivo do Cancelamento:  
Problema já foi resolvido!

**TP** Teste20 Pronto  
🕒 30/06/2018

CS0003791 Criado

**Finalizar**

**Detalhes da Solicitação**

Número CS0003791	<b>Estado</b> Cancelado
Categoria SISTEMAS de BI e GESTÃO	Sintoma Erro / Falha
Descrição teste	Atualizado agora mesmo

**Acompanhamento**

*Nenhum outro usuário está acompanhando esta solicitação*

**Anexos**

*Não há anexos*