

COMO SE CADASTRAR E REGISTRAR SOLICITAÇÃO NA NOVA CENTRAL DE ATENDIMENTO - CITSmart

1º Passo:

Ao acessar o link da Central de Atendimento pelo Portal IN, clique em “Cadastrar”. Você será redirecionado para a seguinte tela:

The screenshot shows the 'Solicitação de Acesso' (Access Request) form on the CITSmart portal. At the top, the CITSmart logo is displayed. Below the title, there is a note: '(*) Campos obrigatórios' (Mandatory fields). The form contains several input fields: 'Nome *', 'Pessoa *' (a dropdown menu), 'Telefone *' (with a red 'X' icon), 'CEP *' (with a 'Buscar CEP' button), 'Endereço *', 'Email *' (with a red 'X' icon and a red border), 'Login *', 'Senha *' (with a note: 'A senha deve conter no mínimo oito caracteres e pelo menos um número'), and 'Digite novamente a senha *'. At the bottom left, there is a CAPTCHA: 'Complete a operação 3 + [] = 8'. A 'Solicitar acesso' button is located at the bottom right.

2º Passo:

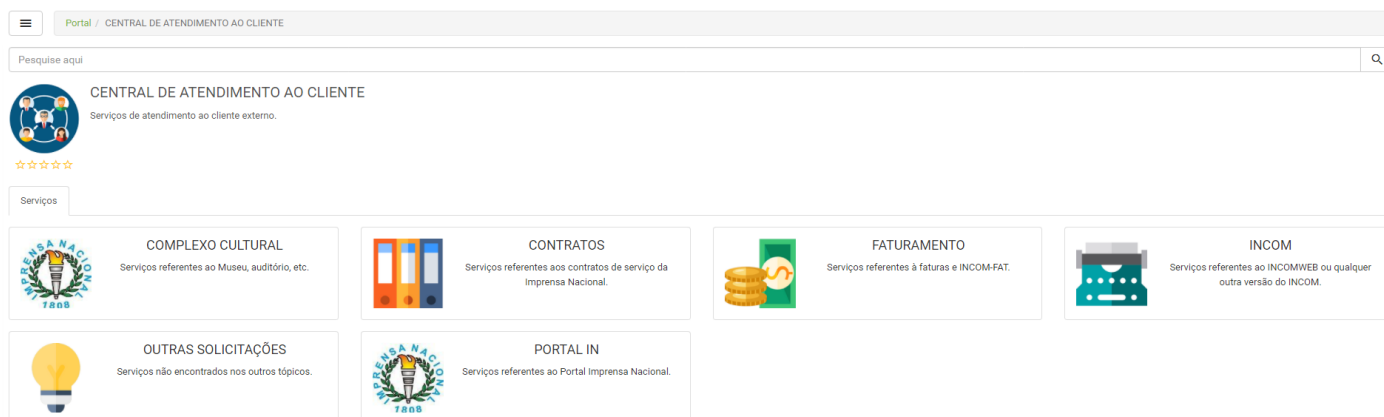
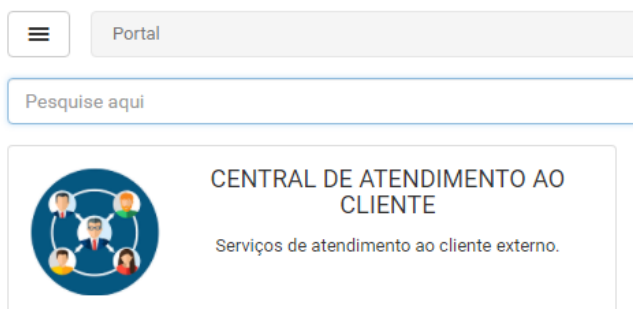
Ao preencher todos os campos e clicando em “Solicitar acesso”, você já será redirecionado para a página de log-in. Garanta que o item apontado esteja como “citsmart.local”. Insira seu log-in e sua senha e clique entre em Entrar.

The screenshot shows the login page for CITSmart. At the top center is the logo of 'IMPrensa Nacional 1808', featuring a torch and a laurel wreath. Below the logo, there are two input fields: the first is labeled 'citsmart.local' and 'Insira o seu usuário', and the second is labeled 'Insira sua senha'. A red arrow points to the 'citsmart.local' text. Below the password field, there is a link 'Esqueceu sua senha?'. A green 'ENTRAR' button is positioned below the password field. At the bottom, there is a link 'Não tem acesso ao CITSmart?'. The language is set to 'Português' and the CITSmart logo is at the bottom center.

COMO SE CADASTRAR E REGISTRAR SOLICITAÇÃO NA NOVA CENTRAL DE ATENDIMENTO - CITSmart

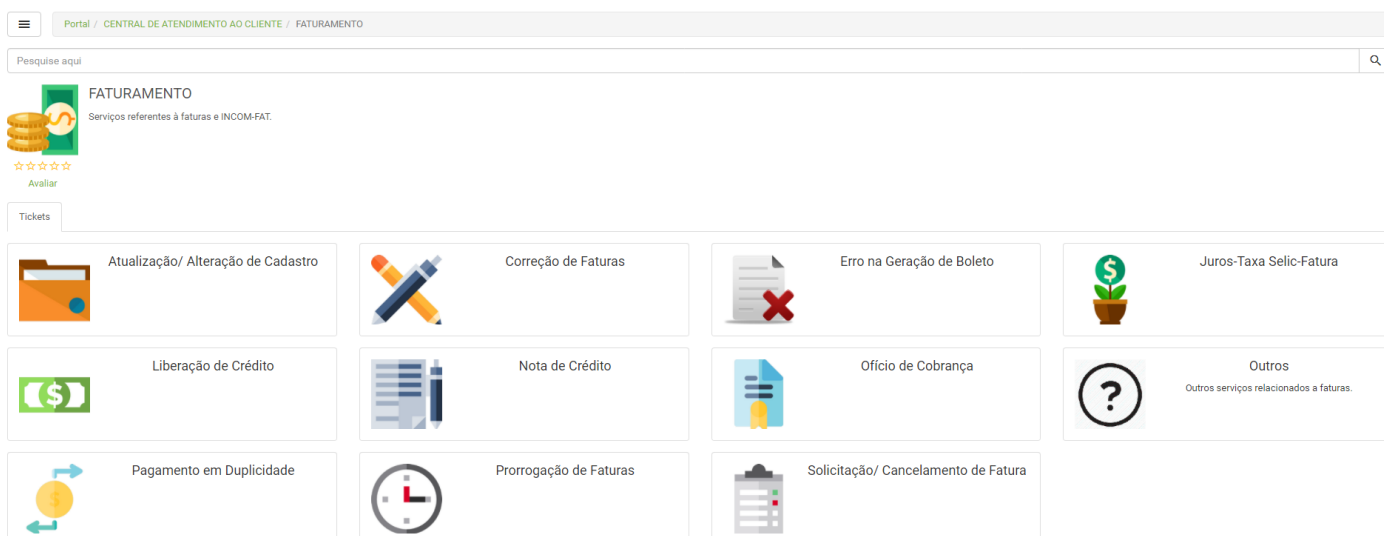
3º Passo:

Vocês verão o portfólio de serviços Central de Atendimento ao Cliente. Clique nesse portfólio e várias opções de serviço aparecerão:



4º Passo:

Escolha o serviço do qual deseja registrar uma solicitação, clique nele. Como exemplo utilizaremos o serviço "Faturamento". Ao clicar nesse serviço, abrirão várias opções de atividades referentes a faturamento. Escolha a que melhor se encaixa em sua solicitação:



COMO SE CADASTRAR E REGISTRAR SOLICITAÇÃO NA NOVA CENTRAL DE ATENDIMENTO - CITSmart

5º Passo:

Como exemplo, escolhemos “Correção de Faturas”. Ao clicar na opção, será aberta a página para descrição de sua solicitação. Como primeiro cadastro, será necessário preencher alguns campos para registro. A partir das próximas solicitações, esses dados já não precisarão mais ser preenchidos, pois já estarão em nossa base. Feito isso, no campo “descrição”, descreva sua solicitação. No campo pontilhado ao final da página podem ser anexados arquivos. Preenchidos os campos (anexo não é obrigatório), clique no botão “concluir”.

A imagem mostra a interface de usuário para o registro de uma solicitação de correção de faturas. No topo, há um menu de navegação com o texto "Portal / CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE / FATURAMENTO / Correção de Faturas". Abaixo dele, há uma barra de pesquisa com o texto "Pesquise aqui". O título da página é "Correção de Faturas", acompanhado de um ícone de lápis e borracha. O formulário contém os seguintes campos: "Solicitação" (campo de texto), "Natureza*" (menu suspenso com "Pessoa Física" selecionado), "CPF ou CNPJ*" (campo de texto com "00000000" preenchido), "CEP*" (campo de texto com um botão "pesquisar" ao lado), "Endereço*" (campo de texto), "Nº" (campo de texto), "Complemento" (campo de texto), "Bairro" (campo de texto), "Cidade*" (campo de texto) e "UF*" (campo de texto). Abaixo dos campos de endereço, há um botão verde "Concluir". O campo "Descrição*" é um campo de texto grande com o texto "Escreva aqui". Abaixo dele, há uma área pontilhada com o texto "Arraste arquivos aqui ou clique para realizar upload."

Aparecerá um pop-up com o número do seu ticket. Clique no botão fechar e logo será redirecionado para a página de acompanhamento dos seus tickets.

A imagem mostra um pop-up de confirmação de criação de ticket. O título do pop-up é "Ticket(s) criado(s)". O conteúdo do pop-up é dividido em duas colunas: "Ticket" com o número "31208" em verde e "Prioridade" com o texto "Baixa". No canto inferior direito do pop-up, há um botão "Fechar" com uma seta vermelha apontando para ele.

6º Passo:

Na página de acompanhamento, que também pode ser acessada diretamente pelo menu superior esquerdo lateral, na página inicial, você poderá ver alguns filtros. Para os tickets em aberto, você terá as seguintes possibilidades:

COMO SE CADASTRAR E REGISTRAR SOLICITAÇÃO NA NOVA CENTRAL DE ATENDIMENTO - CITSmart

Meus Tickets

Pesquisa

Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação

Situação: Em Andamento

Ordenar Por: Data/Hora Criação

Ordem: DESC

Ticket	Tipo	Serviço	Solicitação	Criada em	Tarefa	Grupo atual	Situação	SLA	Prazo limite	Status do SLA	Prioridade
31208	Requisição	FATURAMENTO	Correção de Faturas	30/04/2021 11:10	Triagem	1º Nível - NUATE	Em Andamento	A combinar	30/04/2021 00:00	Normal	5

Respectivamente, botão de verificar a descrição dada ao ticket; botão para ver os anexos ou até mesmo anexar mais algum documento; botão de adicionar uma anotação ao ticket; botão de histórico do ticket.

Para os chamados já encerrados, temos o botão de verificar a descrição dada ao ticket; botão de registrar opinião sobre o atendimento (elogio ou queixa); botão de pesquisa de satisfação (nota ao atendimento); botão de reabrir a solicitação, caso não tenha sido atendida de forma satisfatória; botão de visualizar a solução resposta do ticket e botão de histórico do ticket. Caso haja algum anexo, o botão de anexo aparecerá logo após o de descrição.

Meus Tickets

Pesquisa

Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação

Situação: Fechada

Ordenar Por: Data/Hora Criação

Ordem: DESC

Ticket	Tipo	Serviço	Solicitação	Criada em	Tarefa	Grupo atual	Situação	SLA	Prazo limite	Status do SLA	Prioridade
31208	Requisição	FATURAMENTO	Correção de Faturas	30/04/2021 11:10	Triagem	1º Nível - NUATE	Fechada	A combinar	30/04/2021 00:00	Normal	5

OBS: a reabertura tem prazo de até 24h a partir do encerramento do ticket. Passado esse prazo, o botão de reabertura desaparece e será necessário abrir outro ticket, caso a resposta desse não tenha sido satisfatória. A pesquisa de satisfação também tem prazo de até 3 dias para ser respondida.