

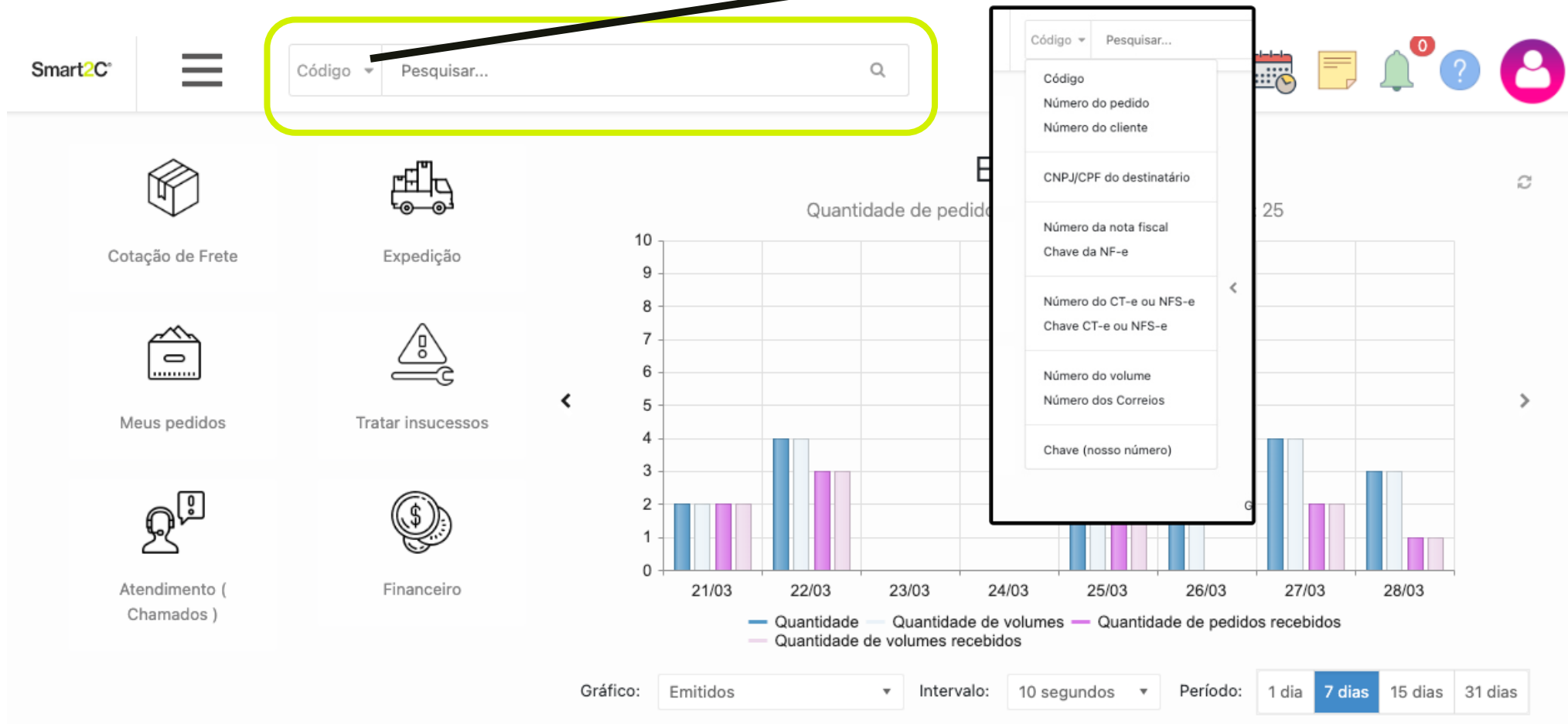


Como abrir chamados

1

Tela inicial

Clique em **código** para seleccionar com qual informação deseja buscar. Ex: Nro NF.



2

Tela informações

Após inserir por exemplo número da NF, sistema retornará com a seguinte tela. Onde pode ver o status do pedido e abrir um chamado no campo de **Ações**.

Detalhes do pedido

Rastreamento | Financeiro | CT-e, NFS-e, Averbação | Envolvidos | Notas fiscais | Produtos | Volumes | Anexos | Outros

Código	9999999999999999	Destinatário	CAMILA AFONSO CORNEI	Situação	Em rota
Nº do pedido	9999999999999999	Remetente	ROGNA PERESINIA MINHO PEREIRA LT	Data pedido	25/03/2024
Nº do cliente	7224002184454000018	Tomador	ROGNA PERESINIA MINHO PEREIRA LT	Data confirmação	25/03/2024 23:16:31
Nº dos Correios		Transportadora	SMART2C	Data finalização	
Serviço	9999999999999999	Base destino	GRU - Rota: 070	Última ocorrência	Saiu para entregar

Copiar | Visualizar comprovante | Ações: 

Data ocorrência	Data de cadastro		Usuário	Observação	Base do usu...
28/03/2024 07:18:38	28/03/2024 07:18:38	Instruções do pedido	Manoel Messias De Jesus Ju...		GRU
27/03/2024 15:54:02	27/03/2024 15:54:09	Log de movimentação	Leonardo Silva Valverde	Baixa via App, versão: 4.4.9	GRU
27/03/2024 08:59:27	27/03/2024 08:59:27	Imprimir protocolo	Manoel Messias De Jesus Ju...		GRU
27/03/2024 08:59:27	27/03/2024 08:59:27	Imprimir etiqueta térmica	Manoel Messias De Jesus Ju...		GRU
26/03/2024 18:48:11	26/03/2024 18:48:11	Agendar	Manoel Messias De Jesus Ju...	Recebimento simplificado ef...	GRU
26/03/2024 03:09:16	26/03/2024 03:09:17	Abrir novo chamado	Karla Jamily Lopes Da Silva		ITJ
26/03/2024 00:04:27	26/03/2024 00:04:27	Em transferência entre cidades	Karla Jamily Lopes Da Silva		ITJ
		Consolidado	Karla Jamily Lopes Da Silva		ITJ

NO PRAZO 02/04/2024 Horário comercial

3

Depois de selecionar: **Abrir um chamado**, abrirá caixa para preencher com E-mail, Motivo que deve selecionar o que mais se enquadra com motivo e descrever o ocorrido.

Detalhar pedidos

Informe os e-mails de contato (separado por vírgula):

Informe o motivo:

Informe a descrição:

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Abrir chamado

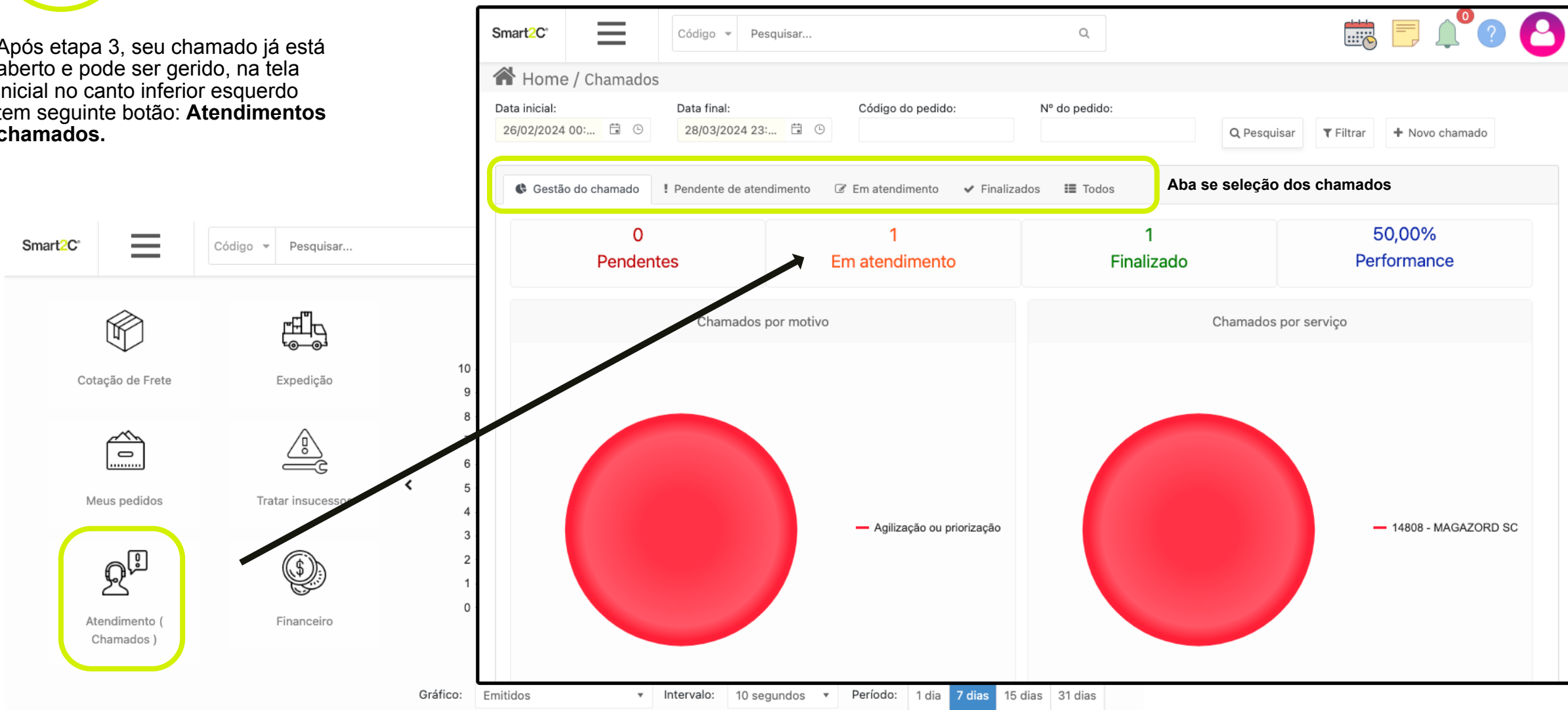
as do volume: altura: 0,...

- Acareação (Atendimento)
- Agilização ou priorização (Atendimento)
- Dados do recebedor (Atendimento)
- Entregador, postura e etc. (Atendimento)
- Pedido em atraso (Atendimento)
- Reclame Aqui (Atendimento)

4

Gestão dos Chamados

Após etapa 3, seu chamado já está aberto e pode ser gerido, na tela inicial no canto inferior esquerdo tem seguinte botão: **Atendimentos chamados**.



5

Chamados

Aqui você verá todos os chamados e status em que ele se encontra e pode interagir por aqui. Basta clicar em **Responder**, ou em cima do chamado que abrirá outra tela para escrever.

Gestão do chamado

Pendente de atendimento

Em atendimento

Finalizados

Todos

Copiar

Exportar p/ Excel

Filtrar pela situação:

Apenas os chamados que estou atendendo:

NÃO

		Código chamado	Código pedido	N.º pedido	Categoria	Motivo	Situação	Estad
Responder	Excluir	420254	3251868364	12168854	Solicitação	Dados do receptor	Respondido	SC
Responder	Excluir	421383	3254533270	1007865386	Solicitação	Acareação	Pendente de atendimen...	SP
Responder	Excluir	420886			Solicitação	Agilização ou priorização	Respondido	
Responder	Excluir	421829	3254549326	12214643	Solicitação	Dados do receptor	Respondido pela base	SC
Responder	Excluir	422671	3254066628	109070	Solicitação	Solicitação de comprov...	Pendente de atendimen...	SP

Chamado - Detalhes

Motivo:
Acareação

Situação:
Pendente de atendimento

Pedido:
3254533270

Prioridade:
Normal

Responder

Voltar

Nome de contato:
Jaqueline Nogueira Borges de Moraes

Categoria:
Solicitação

E-mails de contato:

Celulares de contato:

20 MAR

Cliente não recebeu, por gentileza seguir com a devolução.

Jaqueline Nogueira Borges de Moraes - 20/03/2024 16:35:54

Excluir resposta

19 MAR

cliente desconhecido entregou

Jaqueline Nogueira Borges de Moraes - 19/03/2024 18:23:54

Excluir resposta

Responder

Voltar