



Portal de Chamados

 Atendimento mais **ágil, prático e eficiente**



Atendimento
em um só lugar



Acompanhe
seus chamados



Mais agilidade
e eficiência



Portal de Chamados

A evolução do Portal de Chamados



2025

O início

A Control Informática contratou uma nova aplicação, com um controle mais robusto, organizado e de fácil acesso para todos os usuários.



FEV/2026

Implantação interna

Iniciamos a criação e o gerenciamento dos chamados pela nova aplicação.



MAI/2026

Disponibilização aos clientes

O Portal de Chamados passou a estar disponível para nossos clientes.



SET/2026

Novo modelo de atendimento

Os chamados passam a ser **registrados integralmente pelos clientes**, tornando o portal o principal canal para abertura e acompanhamento das solicitações.



De uma nova ferramenta para um **novo modelo de atendimento.**

Maiores Benefícios



Atendimento até **17% mais ágil**



Direcionamento especializado

As solicitações passam por regras de direcionamento e **triagem da liderança**, garantindo que cada chamado chegue ao grupo mais adequado.



Não precisa ficar aguardando ao telefone



Permite rastreabilidade, interação e acompanhamento em tempo real, com **notificações por e-mail**.



Dashboard e Indicadores das solicitações

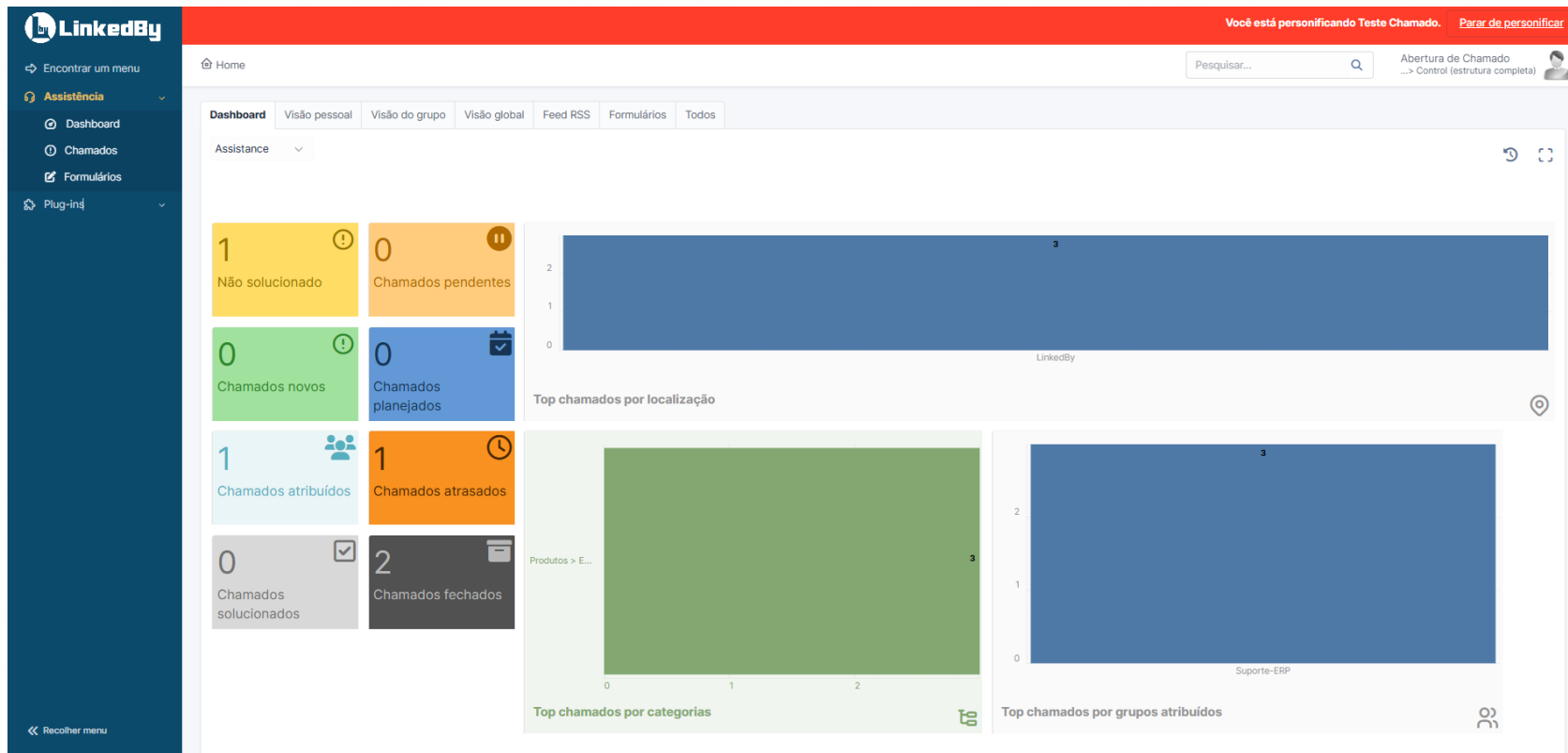


Base de conhecimento gerada através dos chamados



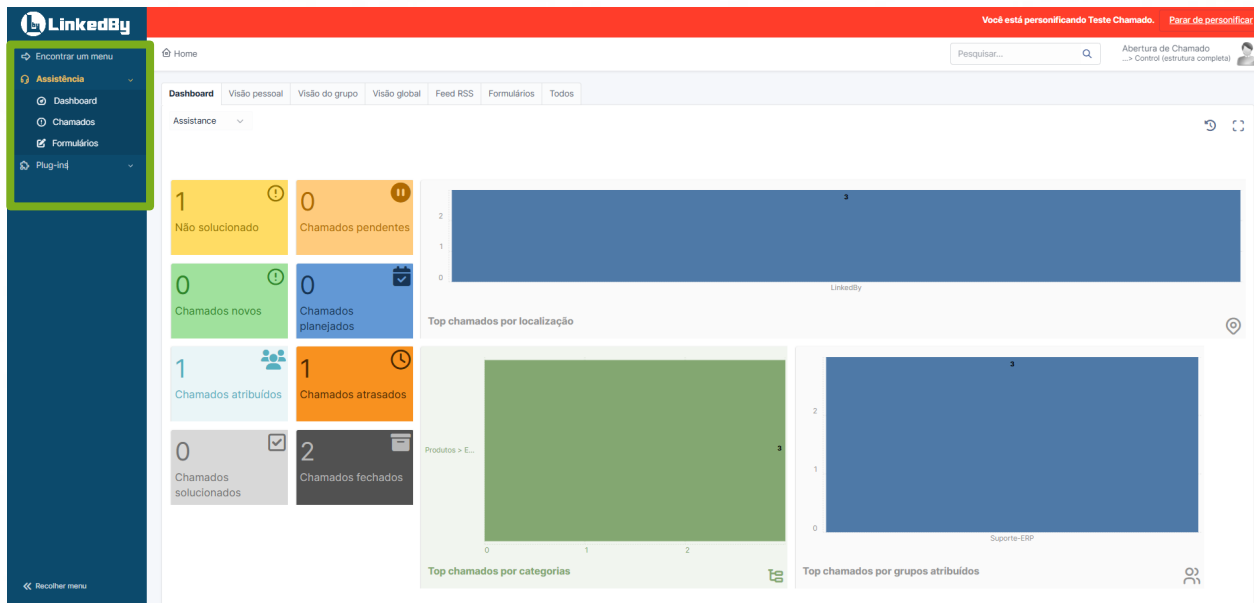
Mais **agilidade, controle e interação** entre Suporte e Usuário

Portal de Chamados



Opções do Portal:

- **Dashboard** - Visualização dos indicadores e acompanhamento dos chamados
- **Chamados** - Acompanhamento e consulta das solicitações
- **Formulários** - Abertura de chamados de forma orientada



Dashboard

Número de chamados por status, com **detalhamento interativo** dos registros que compõem cada indicador.

Abertura de Chamado



Formulários

Nessa tela apresentamos os formulários disponíveis para a abertura de chamados.

Os formulários funcionam como um questionário guiado, conduzindo o usuário durante o preenchimento e ajudando a registrar a solicitação de forma correta e completa.



IMPORTANTE

A qualidade e a agilidade do atendimento dependem diretamente da clareza e da completude das informações registradas no chamado.

Como não Fazer



Exemplos de Chamados com Informações Insuficientes

Criado em: 8 dias atrás por [Redacted] Última atualização: 7 dias atrás por Lucas Almeida

Migração de credencial.

Dados do formulário

Dados de Contato

- 1) Solicitante : [Redacted]
- 2) Contato Telefone/E-mail : [Redacted]
- 3) Número da Licença : [Redacted]

Dados da Solicitação

- 4) Produto : Produtos > ERP Control
- 5) Tipo de Atendimento : *Requisição
- 6) Resumo : Migração de credencial.
- 7) Descrição :
Olá saudações!
- 8) : Nenhum documento anexado

Criado em: junho 2026 Última atualização: 3 semanas atrás por Daniel Almeida Silva

Cupom fiscal e nf

Boa tarde
Pessoal do escritorio me passou essa informação, preciso que verufucar isso pra mim
Obg

Criado em: junho 2026

483.29 KB

Criado em: 3 semanas atrás por [Redacted] Última atualização: 2 semanas atrás por Rodrigo Xavier

EMPRESA [Redacted]

[Redacted]

ERRO AO FAZER FECHAMENTO DIA ANTERIOR, NOVAMENTE HOJE DEU ERRO
Enviado do Outlook

Abertura de Chamado

Dados de Contato

Solicitante *

Contato Telefone/E-mail *

Número da Licença *

Informe o número da sua licença localizado no menu do sistema, conforme localização abaixo.

 VDMENU (E001)*V25/D4 CTRJ 0006A 9999 30- N

    1

 CADASTROS

Formulário principal

Solicitante:

Informe o nome e sobrenome da pessoa que está realizando a solicitação.

Contato — Telefone / E-mail

Preencha completo. Essas informações são importantes para eventuais dúvidas, validações ou contatos durante o atendimento.

Número da Licença

Principal identificador utilizado para localizar e identificar o cliente/usuário em nossos sistemas.

Formulário principal

Produto

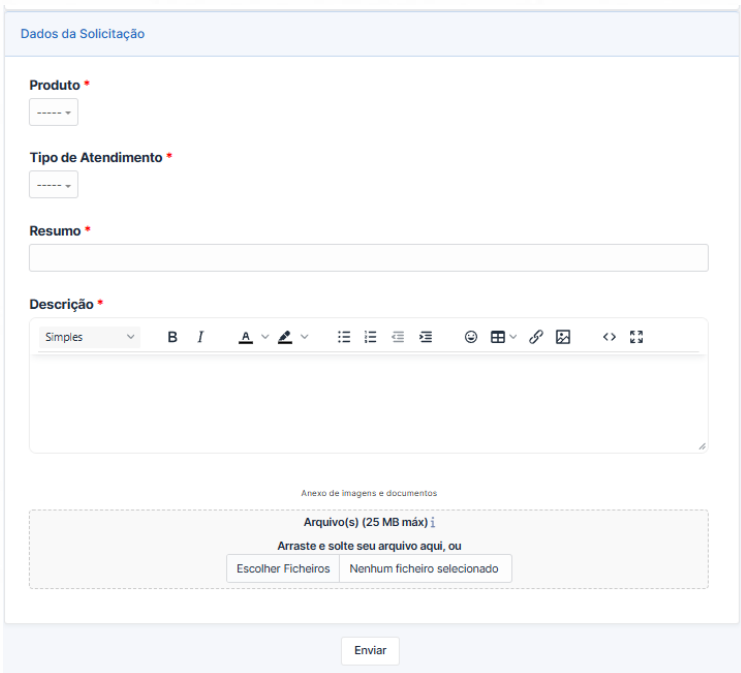
Selecione o produto para o qual deseja atendimento, como ERP Control, SFA Solar, CashDriver, entre outros.

Tipo de Atendimento

Informe o tipo de solicitação, como dúvida, falha de sistema, falha de infraestrutura, entre outras opções. Selecione a alternativa que melhor representa a situação.

Resumo

Crie um título objetivo, que permita identificar rapidamente o assunto da solicitação. Pense no resumo como o “título do filme” do seu chamado.



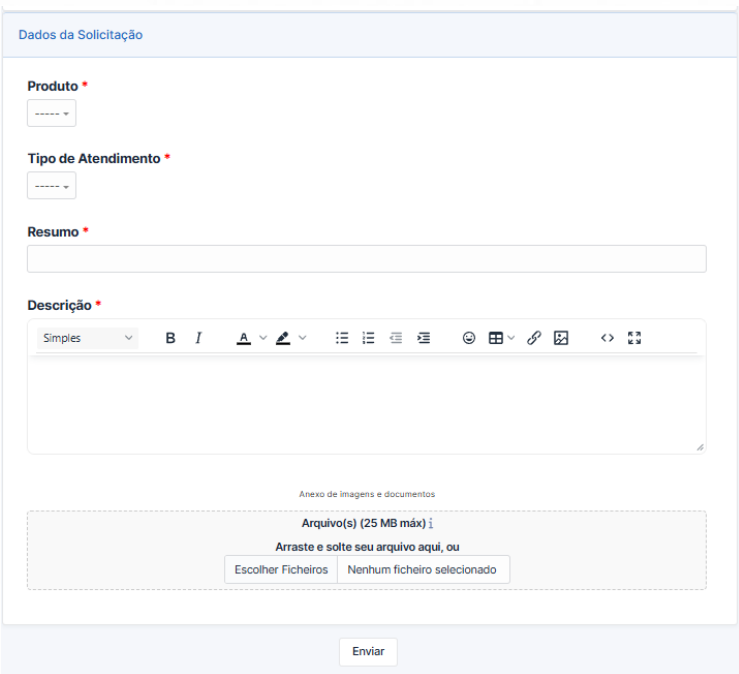
The screenshot shows a web form titled 'Dados da Solicitação'. It contains several fields: 'Produto' with a dropdown menu, 'Tipo de Atendimento' with a dropdown menu, 'Resumo' with a text input field, and 'Descrição' with a rich text editor. Below the description field is a file upload section with the text 'Anexo de imagens e documentos', 'Arquivo(s) (25 MB máx)', and 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou'. There are two buttons: 'Escolher Ficheiros' and 'Nenhum ficheiro selecionado'. At the bottom of the form is an 'Enviar' button.

Formulário principal

Descrição

Detalhe a solicitação com o máximo de informações possível. Explique o que aconteceu, quando ocorreu, quais procedimentos foram realizados e se houve alguma alteração que possa ter causado o problema.

Importante: utilize a descrição para incluir imagens, prints ou outros arquivos que ajudem a compreender a situação. As imagens podem ser inseridas diretamente no corpo da descrição ou adicionadas pela opção “Escolher ficheiros”.



The screenshot shows a web form titled 'Dados da Solicitação'. It contains several fields: 'Produto' with a dropdown menu, 'Tipo de Atendimento' with a dropdown menu, 'Resumo' with a text input field, and 'Descrição' with a rich text editor. The rich text editor has a toolbar with options like 'Simple', bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and insert image. Below the text editor is a file upload section with the text 'Anexo de imagens e documentos', 'Arquivo(s) (25 MB máx)', and 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou'. There are two buttons: 'Escolher Ficheiros' and 'Nenhum ficheiro selecionado'. At the bottom of the form is an 'Enviar' button.

Dados da Solicitação

Produto *

Tipo de Atendimento *

Resumo *

Descrição *

Simplex

B I A [color] [background color] [font size] [bullet list] [numbered list] [table] [link] [image] [code] [full screen]

Anexo de imagens e documentos

Arquivo(s) (25 MB máx) |

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Ficheiros Nenhum ficheiro selecionado

Enviar

Criação do Chamado

Ao finalizar o preenchimento de todos os campos, basta clicar na opção “**Enviar**”.

Após o envio, o sistema apresentará o chamado que foi criado, juntamente com o **número do chamado**, na parte superior da tela, conforme demonstrado na sequência.

1/0 >

Chamado

Entidade

LinkBy ▶ Control

Data de abertura

03-09-2026 10:18:55

Tipo

Incidente

▼

Categoria

Produtos > ERP Control

▼

i

Status

Novo

Origem da requisição

Formulário

▼

i

Prioridade

Média

▼

Localização

LinkBy

▼

i

📄

Aprovação

Não está sujeita a aprovação

Atores **3**

▼

Licença/Cliente

Teste Chamado 2

Observador

Teste Chamado 1

Atribuído

Suporte-ERP-Cliente

SLIDE 13

Licença / Cliente:

Além da licença, é informado o e-mail do solicitante, que receberá as notificações e acompanhará as interações do chamado.

Observador:

Quem acompanha seu andamento e interações, podendo pertencer à Control ou aos Fabricantes.

Atribuído:

Indica o departamento e técnico responsável pelo chamado no momento. Essa informação é atualizada sempre que o chamado é direcionado ou transferido para outro técnico.

Alteração cadastro produto (37431)
1/0 > >>

Criado em: 0 1 minutos atrás por Teste Chamado

Alteração cadastro produto

Dados do formulário

Dados de Contato

- Solicitante : Nome completo
- Contacto Telefone/E-mail : 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com
- Número da Licença : 1005

Dados da Solicitação

- Produto : Produtos > ERP Control
- Tipo de Atendimento : Dúvida/Falta de Conhecimento
- Resumo : Alteração cadastro produto
- Descrição :
Preciso alterar o peso de um produto, mas não sei qual campo do sistema eu faço essa alteração.
Atualmente o produto Suco Verde está aparecendo sem peso nos relatórios.

Chamado

Entidade LinkedBy ▶ Control

Data de abertura 03-09-2026 10:18:55

Tipo Incidente

Categoria Produtos > ERP Control

Status Novo

Origem da requisição Formulário

Prioridade Média

Localização LinkedBy

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Atores 3

Licença/Cliente
Teste Chamado 2

Observador
Teste Chamado 1

Atribuído
Suporte-ERP-Cliente

0 : Nenhum documento anexado

Interação com Chamado



Alteração cadastro produto (37431)

Criado em: 1 hora atrás por: R. Teste Chamado

Alteração cadastro produto

Dados do formulário

Dados de Contato

1) Solicitante: Nome completo
2) Contato Telefone/E-mail: 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com
3) Número da Licença: 1005

Dados da Solicitação

4) Produto: Produtos > ERP Control
5) Tipo de Atendimento: Dúvida/Falta de Conhecimento
6) Resumo: Alteração cadastro produto
7) Descrição:
Preciso alterar o peso de um produto, mas não sei qual campo do sistema eu faço essa alteração.
Atualmente o produto Suco Verde está aparecendo sem peso nos relatórios.

Chamado

Entidade: LinkedBy > Control
Data de abertura: 03-09-2026 10:18:55
Tipo: Incidente
Categoria: Produtos > ERP Control
Status: Novo
Origem da requisição: Formulário
Prioridade: Média
Localização: LinkedBy
Aprovação: Não está sujeita a aprovação

Atores

Licença/Cliente: R. Teste Chamado 2
Observador: R. Teste Chamado 1
Atribuído:

Responder

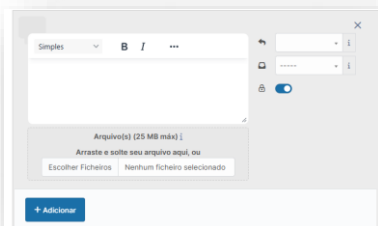
Responder

Ao clicar em Responder, será exibida uma caixa de diálogo onde é possível inserir texto e anexos.

Descreva a resposta de forma clara e detalhada, incluindo, sempre que possível, imagens que demonstrem o ocorrido.

Prints: podem ser inseridos diretamente na caixa de diálogo.

Escolher ficheiros: utilize essa opção para incluir qualquer outro tipo de arquivo necessário para complementar o atendimento.

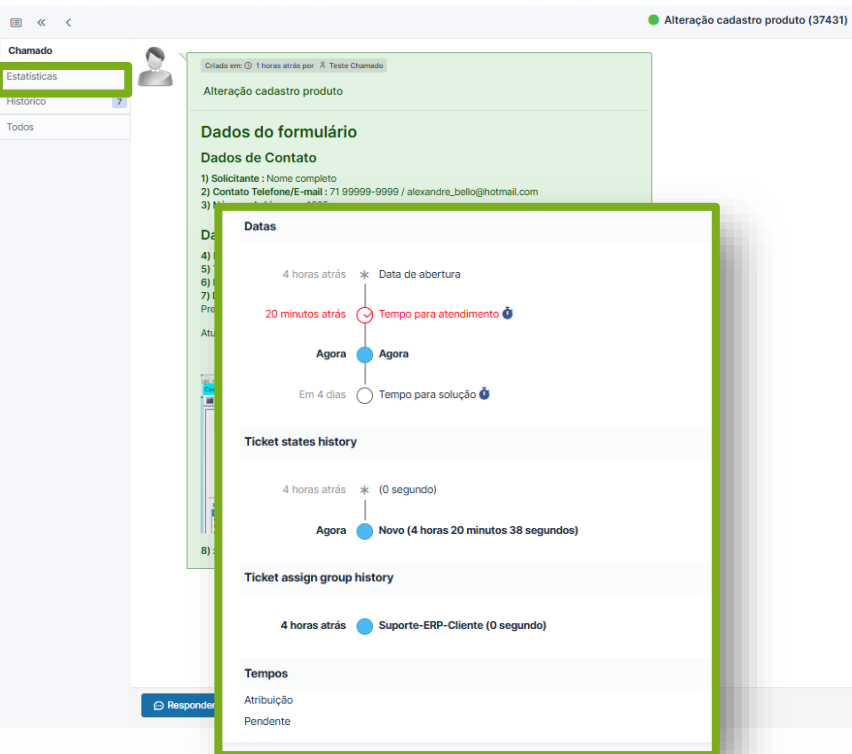


Estatísticas

Ao lado esquerdo de cada chamado, estão disponíveis as opções Estatísticas e Histórico.

Na opção Estatísticas, é apresentada a linha do tempo do chamado, permitindo visualizar quanto tempo foi gasto desde a abertura até a conclusão, incluindo o período em cada status durante o atendimento.

Dessa forma, é possível acompanhar de forma clara a evolução e o tempo de atendimento do chamado.



Alteração cadastro produto (37431)

Chamado

Estatísticas

Histórico

Todos

Criado em: 1 hora atrás por: R. Teste Chamado

Alteração cadastro produto

Dados do formulário

Dados de Contato

1) Solicitante: Nome completo
2) Contato Telefone/E-mail: 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com
3) Nome do produto: 37431

Dados

4 horas atrás * Data de abertura

20 minutos atrás ○ Tempo para atendimento

Agora ● Agora

Em 4 dias ○ Tempo para solução

Ticket states history

4 horas atrás * (0 segundo)

Agora ● Novo (4 horas 20 minutos 38 segundos)

Ticket assign group history

4 horas atrás ● Suporte-ERP-Cliente (0 segundo)

Tempos

Atribuição

Pendente

Responder

Histórico do Chamado



Alteração cadastro produto (37431)

Chamado

Estadísticas

Histórico

Todos

Criado em: 1 hora atrás por: R. Teste Chamado

Alteração cadastro produto

Dados do formulário

Dados de Contato

1) Solicitante : Nome completo
2) Contato Telefone/E-mail : 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com
3) Número da Licença : 1005

Dados da Solicitação

4) Produto : Produtos > ERP Control
5) Tipo de Atendimento : Dúvida/Falta de Conhecimento
6) Resumo : Alteração cadastro produto

Alteração cadastro produto (37431)

20 linhas / página

Exibindo 1 a 7 de 7 linhas

ID	DATA	USUÁRIO	CAMPO	ATUALIZAR
2056688	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)	Resposta do formulário	Adicionar um relacionamento com um item: Control (34973)
2056687	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)		Adicionar o item
2056686	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)	Tarefa de chamado	Adiciona um item: Tarefa de chamado (22347)
2056685	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)	Usuário	Adicionar um relacionamento com um item: Teste Chamado (10377) (Observador)
2056684	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)	Grupo	Adicionar um relacionamento com um item: Suporte-ERP-Cliente (72) (Grupo técnico)
2056683	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)	Usuário	Adicionar um relacionamento com um item: Teste Chamado (10377) (Licença/Cliente)
2056682	03-09-2026 10:18	Chamado Teste (10377) personificado por Bello Alexandre (10386)	Documento	Adicionar um relacionamento com um item: 65a93fb3e69aa0.44306033image_paste3898751.png (61686)

Exibindo 20 entradas

Responder

Histórico

Nesta opção ficam registradas todas as movimentações realizadas no chamado, permitindo acompanhar todo o seu andamento.

É possível consultar, por exemplo, para quem o chamado foi atribuído, alterações realizadas pelo responsável e demais interações.

Funciona como um log do chamado, proporcionando rastreabilidade e permitindo identificar tudo o que aconteceu durante o atendimento.

Chamados por Status

Retornando ao **Dashboard**, temos as opções que permitem acompanhar os chamados de acordo com seu status atual:

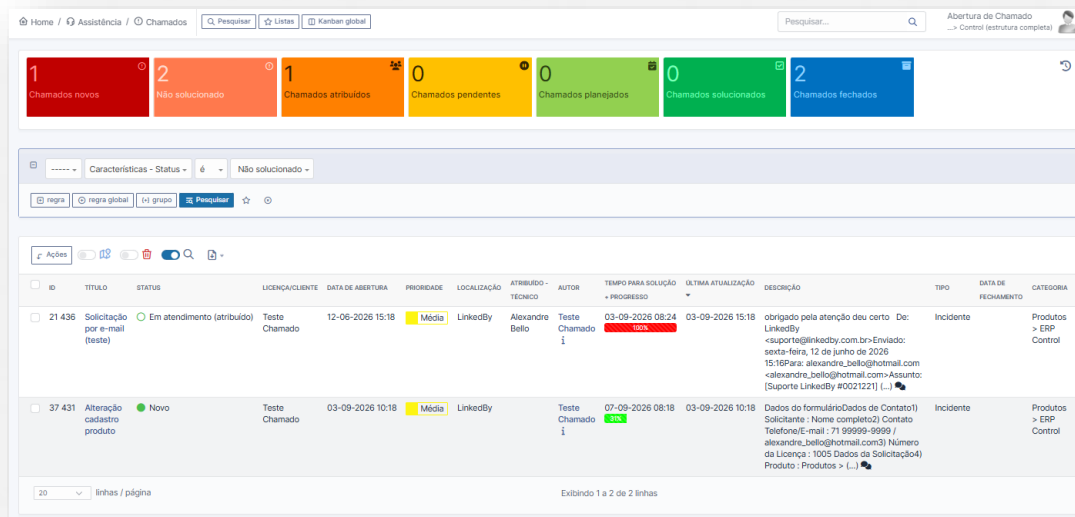
- **Não Solucionados:** somatório dos Pendentes, Novos, Atribuídos e Planejados.
- **Pendentes:** aguardam alguma ação ou continuidade no atendimento.
- **Novos:** chamados que ainda não foram analisados.
- **Atribuídos:** estão em análise pelo responsável.
- **Planejados:** programados para serem analisados posteriormente.
- **Solucionados:** tiveram a solução aplicada e estão aguardando a aprovação do solicitante.
- **Fechados:** chamados cuja solução foi aprovada pelo solicitante. Após 7 dias em status Solucionado, o chamado é fechado automaticamente.
- **Atrasados:** independentemente do status, apresenta quais estão com o SLA vencido.



Detalhamento interativo

Ao clicar em qualquer uma das opções apresentadas, o sistema exibe quais chamados compõem aquele número, permitindo consultar os detalhes de cada atendimento.

A consulta apresenta a lista detalhada dos chamados, que será demonstrada no próximo slide.



Home / Assistência / Chamados

Características - Status - Não solucionado -

regra regra global (x) grupo Pesquisar

Ações

ID	TÍTULO	STATUS	LICENÇA/CLIENTE	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	LOCALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	AUTOR	TEMPO PARA SOLUÇÃO - PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO	TIPO	DATA DE FECHAMENTO	CATEGORIA
21 436	Solicitação por e-mail (teste)	Em atendimento (atribuído)	Teste Chamado	12-06-2026 15:18	Média	LinkedBy	Alexandre Bello	Teste Chamado i	03-09-2026 08:24 83%	03-09-2026 15:18	obrigado pela atenção deu certo De: sexta-feira, 12 de junho de 2026 15:16Para: alexandre_bello@hotmail.com <alexandre_bello@hotmail.com>Assunto: [Suporte LinkedBy #0021221] (...)	Incidente		Produtos > ERP Control
37 431	Alteração cadastro produto	Novo	Teste Chamado	03-09-2026 10:18	Média	LinkedBy		Teste Chamado i	07-09-2026 08:18 31%	03-09-2026 10:18	Dados do formulárioDados de Contato1) Solicitante : Nome completo2) Contato Telefone(E-mail : 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com3) Número da Licença : 1005 Dados da Solicitação4) Produto : Produtos > (...) (...)	Incidente		Produtos > ERP Control

20 linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

Listagem dos Chamados



Filtro dos chamados

Na listagem, são apresentados todos os chamados que atendem aos filtros selecionados.

A edição dos filtros permite adicionar, remover ou alterar regras a qualquer momento.

Exemplo: Para consultar chamados por categoria, clique em + Regra, selecione Categoria e escolha a opção desejada, como SFA Solar(destacado abaixo)

Regras dos Filtros

E: lista as condições existentes

Contém: apresenta resultados que contenham o termo informado.

Não é / Não contém: apresenta resultados que não correspondam à condição ou que não contenham o termo informado.

ID	TÍTULO	STATUS	LICENÇA/CLIENTE	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	LOCALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	AUTOR	TEMPO PARA SOLUÇÃO - PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO
21 436	Solicitação por e-mail (teste)	Em atendimento (atribuído)	Teste Chamado	12-06-2026 15:18	Média	LinkedBy	Alexandre Bello	Teste Chamado i	03-09-2026 08:24 100%	03-09-2026 15:18	obrigado pela atenção deu certo De: LinkedBy <suporte@linkedby.com.br>Enviado: sexta-feira, 12 de junho de 2026 15:16Para: alexandre_bello@hotmail.com <alexandre_bello@hotmail.com>Assunto: [Suporte LinkedBy #0021221] (...) [...]
37 431	Alteração cadastro produto	Novo	Teste Chamado	03-09-2026 10:18	Média	LinkedBy	Teste Chamado i	Teste Chamado i	07-09-2026 08:18 100%	03-09-2026 10:18	Dados do formulário(Dados de Contato1) Solicitante : Nome completo(2) Contato Telefone/E-mail : 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com(3) Número da Licença : 1005 Dados da Solicitação(4) Produto : Produtos > (...) [...]

Características - Status é Não solucionado

E Características - Categoria contém SFA Solar

regra regra global + grupo Pesquisar ☆ ↻

Listagem dos Chamados



☐	ID	TÍTULO	STATUS	LICENÇA/CLIENTE	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	LOCALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	AUTOR	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO	TIPO	DATA DE FECHAMENTO	CATEGORIA
☐	21 436	Solicitação por e-mail (teste)	Em atendimento (atribuído)	Teste Chamado	12-06-2026 15:18	Média	LinkedBy	Alexandre Bello	Teste Chamado	03-09-2026 08:24 100%	03-09-2026 15:18	obrigado pela atenção deu certo De: LinkedBy <suporte@linkedby.com.br>Enviado: sexta-feira, 12 de junho de 2026 15:16Para: alexandre_bello@hotmail.com <alexandre_bello@hotmail.com> Assunto: [Suporte LinkedBy #0021221] (...)	Incidente		Produtos > ERP Control
☐	37 431	Alteração cadastro produto	Novo	Teste Chamado	03-09-2026 10:18	Média	LinkedBy	Teste Chamado	Teste Chamado	07-09-2026 08:18 91%	03-09-2026 10:18	Dados do formulárioDados de Contato1) Solicitante : Nome completo2) Contato Telefone/E-mail : 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com3) Número da Licença : 1005 Dados da Solicitação4) Produto : Produtos > (...)	Incidente		Produtos > ERP Control

20 linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

Os chamados são apresentados em formato de lista, permitindo uma visão geral e completa dos atendimentos em uma única tela.

Entre as principais informações disponíveis, destacam-se:

- **Status:** indica a situação atual do chamado.
- **Prioridade:** definida de acordo com a categoria do chamado (podendo ser reclassificada).
- **Técnico Atribuído:** identifica o responsável pelo chamado no momento, dentro da Control.
- **Tempo de Solução:** apresenta o SLA do chamado por meio de uma barra de progresso e data prevista.
- **Descrição da Solicitação:** apresenta de forma resumida o motivo da abertura do chamado.

Listagem dos Chamados



Ao clicar sobre qualquer chamado da lista, será aberta a tela de detalhes do chamado, apresentada nos slides anteriores. Enquanto o chamado não estiver fechado, será possível realizar novas interações, como responder, anexar arquivos, acompanhar o histórico e demais ações disponíveis.

ID	TÍTULO	STATUS	LICENÇA/CLIENTE	DATA DE ABERTURA	PRIORIDADE	LOCALIZAÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	AUTOR	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DESCRIÇÃO	TIPO	DATA DE FECHAMENTO	CATEGORIA
21 436	Solicitação por e-mail (teste)	Em atendimento (atribuído)	Teste Chamado	12-06-2026 15:18	Média	LinkedBy	Alexandre Bello	Teste Chamado i	03-09-2026 08:24 100%	03-09-2026 15:18	obrigado pela atenção deu certo De: LinkedBy <suporte@linkedby.com.br>Enviado: sexta-feira, 12 de junho de 2026 15:18Para: alexandre_bello@hotmail.com <alexandre_bello@hotmail.com>Assunto: [Suporte LinkedBy #0021221] (...)	Incidente		Produtos > ERP Control
37 431	Alteração cadastro produto	Novo	Teste Chamado	03-09-2026 10:18	Média	LinkedBy		Teste Chamado i	07-09-2026 08:18 95%	03-09-2026 10:18	Dados do formulárioDados de Contato1) Solicitante: Nome completo2) Contato Telefone/E-mail: 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com3) Número da Licença: 1005 Dados da Solicitação4) Produto: Produtos > (...)	Incidente		Produtos > ERP Control

20 linhas / página Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

Alteração cadastro produto (37431)

Criado em 5 horas atrás por Alexandre Bello

Dados do formulário

Dados de Contato

- 1) Solicitante: Nome completo
- 2) Contato Telefone/E-mail: 71 99999-9999 / alexandre_bello@hotmail.com
- 3) Número da Licença: 1005

Dados da Solicitação

- 4) Produto: Produtos > ERP Control
- 5) Tipo de Atendimento: Dúvida/Falta de Conhecimento
- 6) Resumo: Alteração cadastro produto
- 7) Descrição:
Preciso alterar o peso de um produto, mas não sei qual campo do sistema eu faço essa alteração.
Atualmente o produto Suco Verde está aparecendo sem peso nos relatórios.

8) Nenhum documento anexado

Responder



Agradecemos pela sua atenção!

Caso ainda não tenha acesso ao nosso **Portal de Chamados**, solicite seu acesso agora mesmo **clikando no link abaixo** ou apontando **a câmera do seu celular** para o **QR Code** ao lado.

Conte sempre com nosso **suporte!**



<https://helpdesk.linkedby.com.br/marketplace/formcreator/front/formdisplay.php?id=30>

