



Escoteiros do Brasil
São Paulo

ESCRITÓRIO REGIONAL INTELIGENTE

**MANUAL DE ABERTURA DE TICKETS (SOLICITAÇÕES)
VERSÃO 1**

1. CONDECORAÇÕES



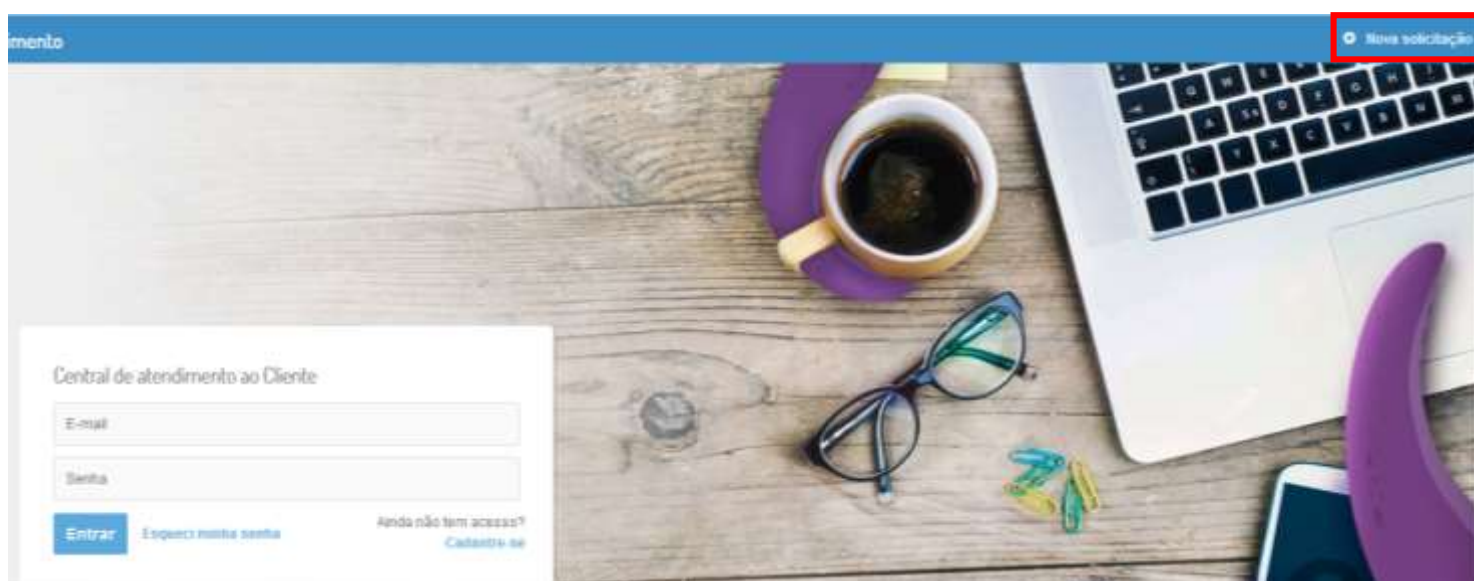
Manual de abertura de tickets (solicitações) no Escritório Regional Inteligente (Octadesk)

Pré-requisitos

- Computador ou notebook com acesso à internet;
- Usar, preferencialmente, o navegador Google Chrome;

Passo a passo

1. Acesse <https://escoteirossp.octadesk.com/login>
 - 1.1 Clicar em "+ Nova solicitação", no canto superior direito.





2. O sistema abrirá a seguinte tela:

Nova solicitação

Preencha os campos abaixo para efetuar sua solicitação.

Nome do solicitante *

Email do solicitante *

Dê um título a sua solicitação *

Telefone com DDD do solicitante *

Nome e Numeral da UEL/Distrito Escoteiro/Coordenação ou Comissão Regional solicitante *

Qual o cargo/função na UEL/Distrito Escoteiro/Coordenação ou Comissão Regional do responsável pelo preenchimento da solicitação? (somente os cargos/funções abaixo podem efetuar solicitação) * ?

Nome Completo da pessoa física ou Razão Social da pessoa jurídica (instituição/empresa) a ser agraciada * ?

Número do registro escoteiro (com dígito) da pessoa a ser agraciada (obrigatório caso seja associado dos Escoteiros do Brasil)

Caso seja 2ª via, solicita:

Selecione a Condecoração * ?

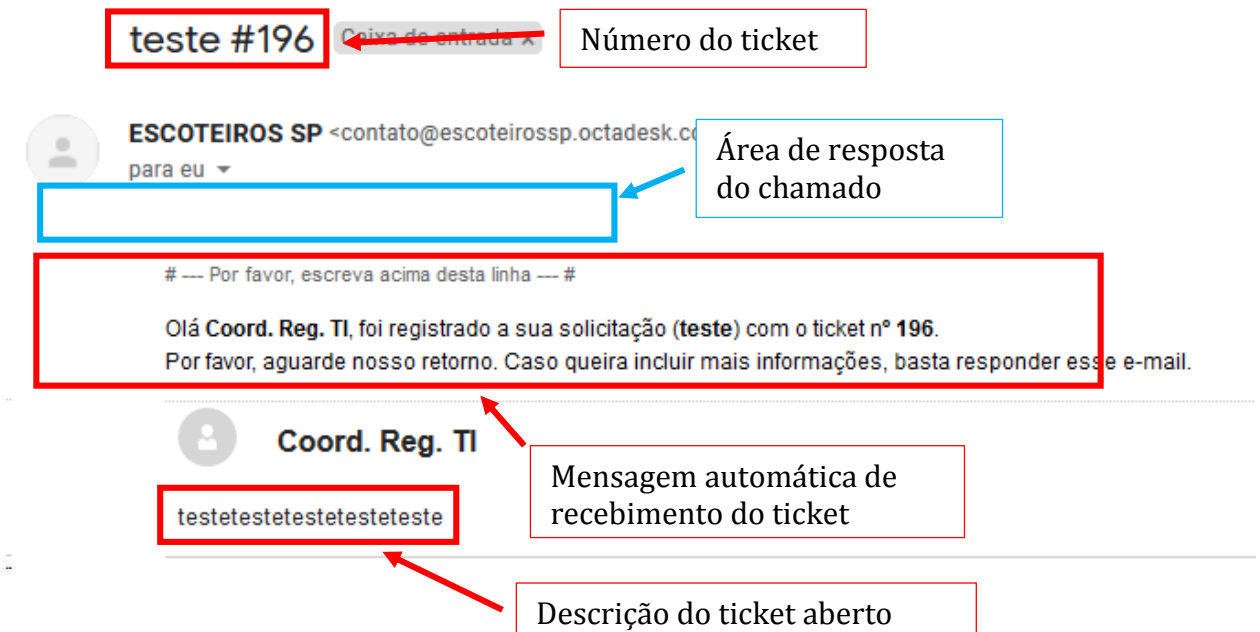
2.1. Preencher os campos de acordo com o que é solicitado e clicar em **“Enviar”**.

- Os campos com * no final são campos obrigatórios.
- Nos campos **“Qual o cargo/função na UEL/Distrito Escoteiro/Coordenação ou Comissão Regional do responsável pelo preenchimento da solicitação? (somente os cargos/funções abaixo podem efetuar solicitação) *”** e **“Selecione a Condecoração *”**, apenas uma opção deve ser selecionada.

- O campo “**Caso seja 2ª via, solicita:**” deve ser preenchido apenas se for 2ª via. **Caso contrário deixar em branco.**
- 2.2. Antes de clicar em “**Enviar**”, não se esqueça de verificar se todas as informações preenchidas nos campos estão corretas.
- 2.3. Ao clicar em “**Enviar**”, caso esteja tudo ok, aparecerá a seguinte mensagem:

✔ Ticket adicionado com sucesso.

3. Após enviado o ticket, o endereço cadastrado no campo “**Email do solicitante**” receberá um e-mail com o número do ticket (solicitação), conforme o exemplo abaixo:



teste #196 ← Caixa de entrada X Número do ticket

ESCOTEIROS SP <contato@escoteirossp.octadesk.com>
para eu ▾ Área de resposta do chamado

-- Por favor, escreva acima desta linha --

Olá Coord. Reg. TI, foi registrado a sua solicitação (teste) com o ticket nº 196.
Por favor, aguarde nosso retorno. Caso queira incluir mais informações, basta responder esse e-mail.

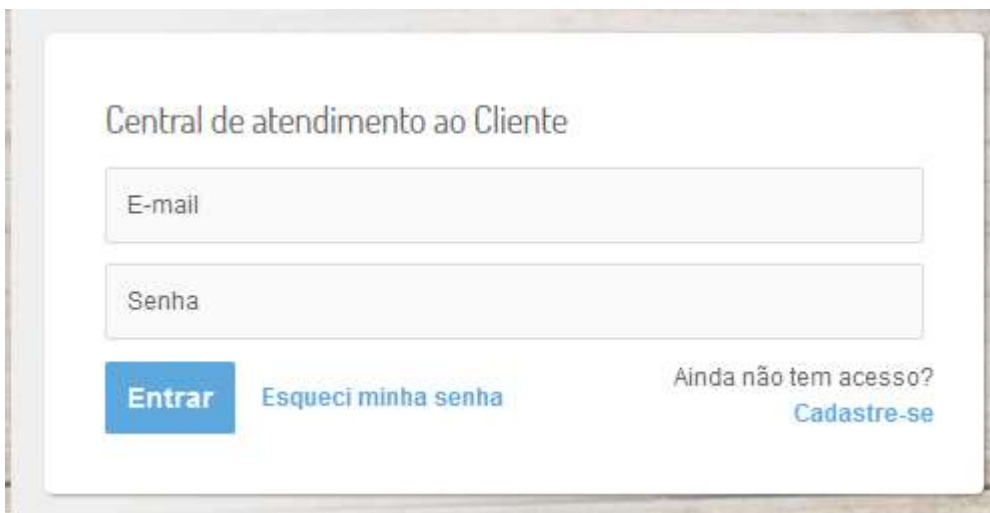
Coord. Reg. TI Mensagem automática de recebimento do ticket

testetestetestetesteste Descrição do ticket aberto

Após esses passos, o ticket (solicitação) estará aberto. A cada nova interação no processo, você receberá um novo e-mail da equipe responsável por aquela fase do fluxo.

Caso você possua usuário e senha do sistema, poderá acompanhar o atendimento dos seus tickets (solicitações) da seguinte forma:

1. Acessar o site: <https://escoteirossp.octadesk.com/login>
2. Entrar com o seu usuário e senha:



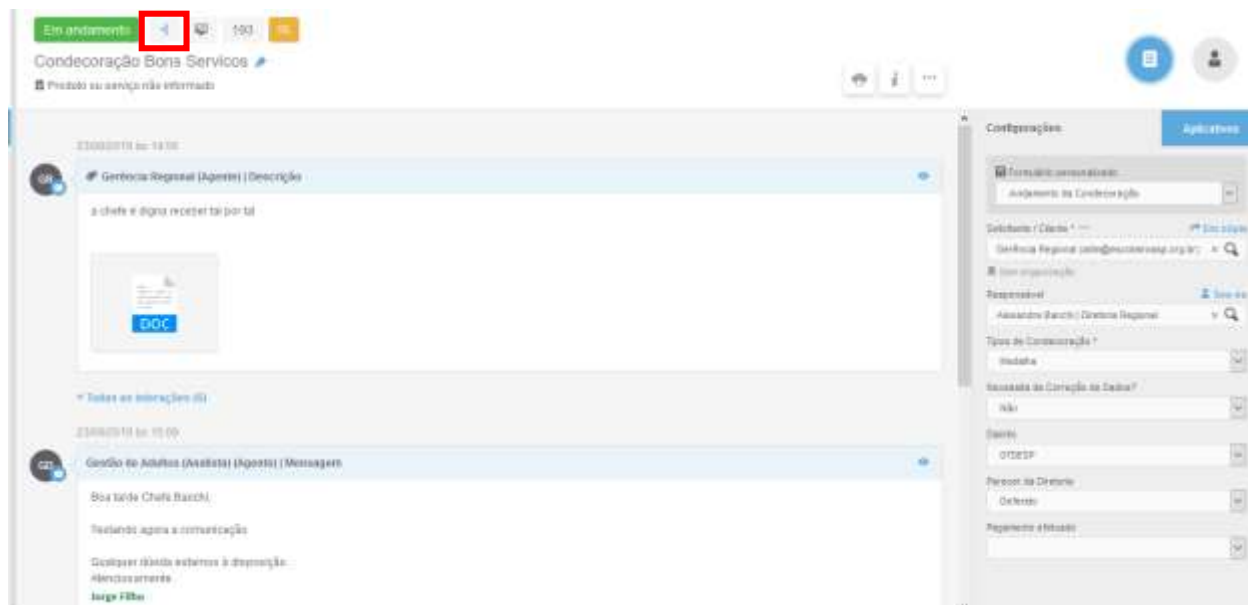
3. Na tela que abrir, do lado direito, clicar em **"Tickets em Aberto"**:



	Título	Solicitante	Organização	Responsável	Grupo
<input type="checkbox"/>	teste	Coord. Reg. T1	Escoteirossp	-	-
<input type="checkbox"/>	TESTE MARGA - WF E NOVO PROCESSO	masousa091@gmail.com	Gmail	Gerência Regional	Serviço
<input type="checkbox"/>	Medalha medalha	Coord. Reg. T1	Escoteirossp	-	-
<input type="checkbox"/>	Condecoração Bons Serviços	Gerência Regional	-	Alexandre Banchi	Diretor
<input type="checkbox"/>	Medalha Bons Serviços	Alexandre Banchi	Escoteirossp	-	-
<input type="checkbox"/>	teste	marcelofavanni@scoutscoibrasil.org.br	Souescoiteiro	-	-
<input type="checkbox"/>	Teste WF Condecorações	Gerência Regional	-	Gestão de Adultos (Analista)	Serviço

4. Clicar no ticket (solicitação) que deseja verificar o status.

4.1. Ao abrir o ticket (solicitação), à esquerda, poderá verificar todas as tratativas do seu ticket até o momento, e clicando no ícone marcado abaixo você poderá verificar o fluxo da solicitação e em que etapa ela está.



4.2. Nessa tela aberta ao clicar no ícone marcado acima, você poderá verificar o fluxo por completo, de modo a saber em qual etapa está e quais são as próximas.



Mais Informações

Escritório Regional de São Paulo dos Escoteiros do Brasil – Gestão de Adultos

E-mail: gestoadultos@escoteirossp.org.br

Tel.: (11) 3154-5500 Ramal 3