

TUTORIAL

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO NO SUPORTE DE ORÇAMENTO

SUPERINTENDÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

SUBSECRETARIA ADJUNTA DE ORÇAMENTO

SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO





Estamos implantando **uma nova forma de Solicitação de Atendimento no Suporte de Orçamento.**

O link de acesso será disponibilizado em uma página do site da Rede de Orçamento:



Solicitação de Atendimento no Suporte de Orçamento





1. OPÇÕES DE ATENDIMENTO

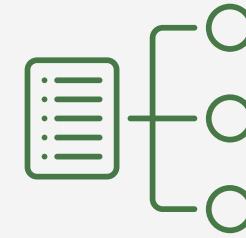
Em Opções de Atendimento, clique em **Novo Atendimento**

OPÇÕES DE ATENDIMENTO

Novo Atendimento
Clique aqui para apresentar uma nova solicitação, sugestão, dúvida ou relatório de problemas relacionados às ferramentas, processos e instrumentos de planejamento e orçamento.

Acompanhar Atendimento
Clique aqui se deseja acompanhar o seu atendimento criado através do formulário.

Esta etapa é obrigatória para formalizar qualquer chamado junto ao Suporte de Orçamento.



2. CADASTRAMENTO SOLICITAÇÃO

Nesta etapa, você deverá preencher o formulário eletrônico com atenção !

**1. Tipo da
Solicitação:**
Selecione, no campo
correspondente, o tipo que melhor
descreve sua demanda.
(exemplo: dúvida, correção,
orientação, solicitação técnica, etc.).
E após selecione o Subtipo.

Cadastramento de nova solicitação

Preencha os campos abaixo para registro de sua solicitação, sugestão, dúvida ou reporte.
Os campos assinalados com (*) são obrigatórios

Tipo de Solicitação *
Selecione o tipo de solicitação

Subtipo *
Selecione um Tipo de Solicitação primeiro

Órgão *
Selecione um Órgão

Nome do Solicitante *
Nome do Solicitante

Id Funcional ou Matrícula *
Id Funcional ou Matrícula

E-mail *
E-mail

Telefone
Telefone

Assunto *
Título

Descrição *

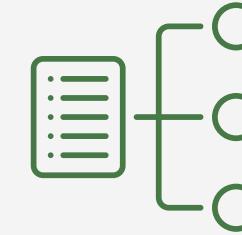
Envio de Arquivos

ESCOLHER ARQUIVOS

Tamanho máximo de 5MB por arquivo

ENVIAR SOLICITAÇÃO VOLTAR PARA TELA INICIAL





CADASTRAMENTO SOLICITAÇÃO

2. Órgão Setorial:

Selecione o órgão ou unidade à qual pertence.

Órgão *

Selezione um Órgão

Nome do Solicitante *

Nome do Solicitante

E-mail *

E-mail

Assunto *

Título

Id Funcional ou Matrícula *

Id Funcional ou Matrícula

Telefone

Telefone

3. Dados do solicitante:

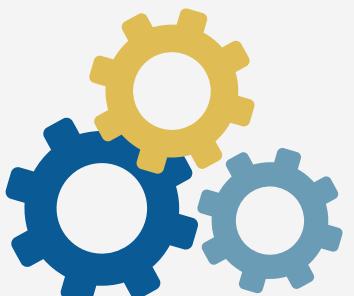
Nome do Solicitante: informe seu nome completo.

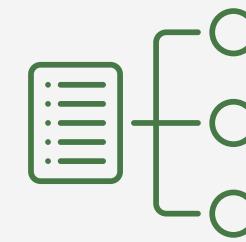
ID Funcional ou Matrícula: preencha com o número correspondente ao seu vínculo funcional.

E-mail: informe um endereço de e-mail válido e atualizado, pois será utilizado para o envio de respostas e comunicações sobre a solicitação.

4. Assunto

Informe o assunto da sua solicitação.





CADASTRAMENTO SOLICITAÇÃO

5. Descrição:

Descreva a solicitação de forma clara e objetiva.

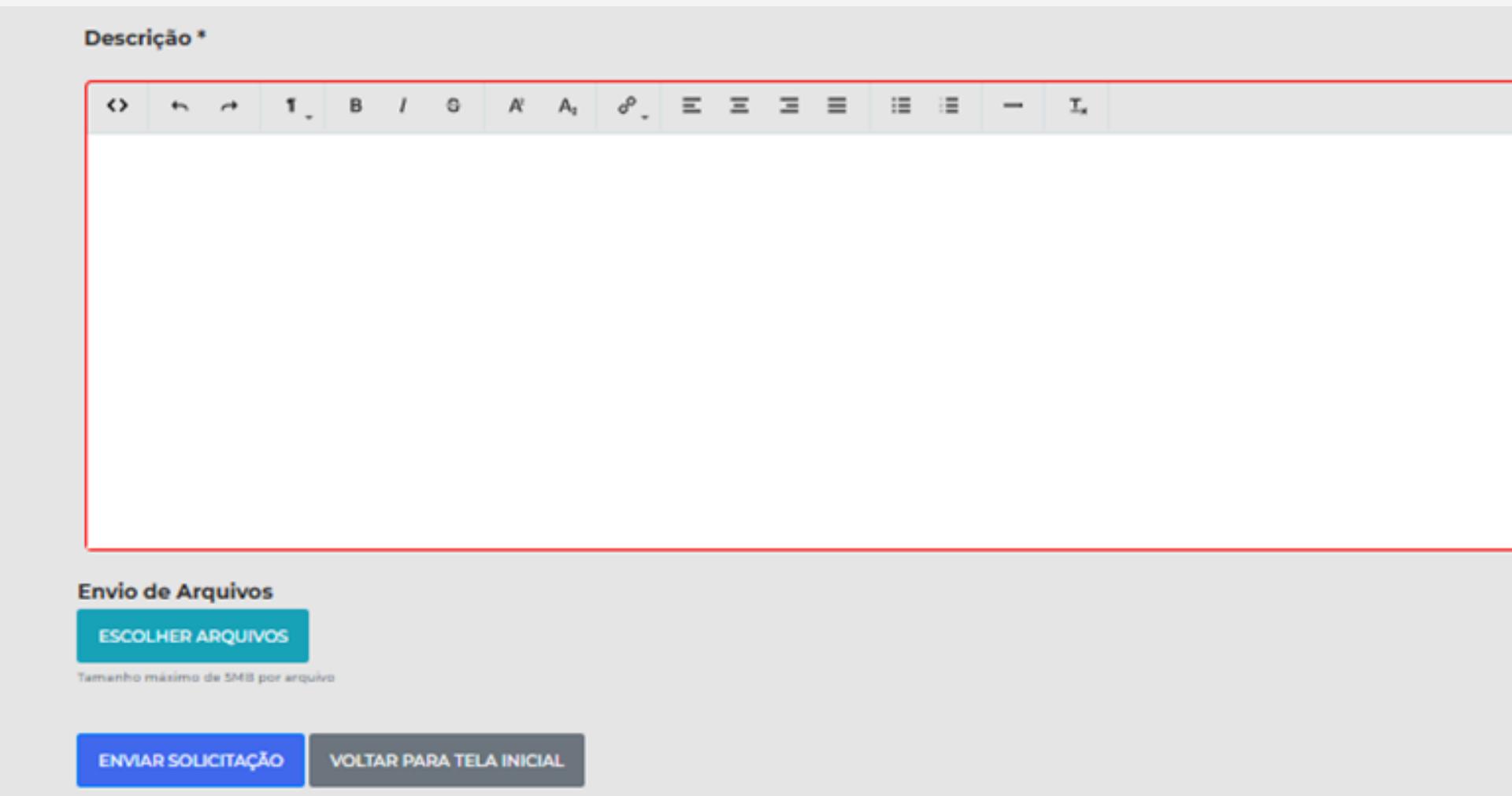
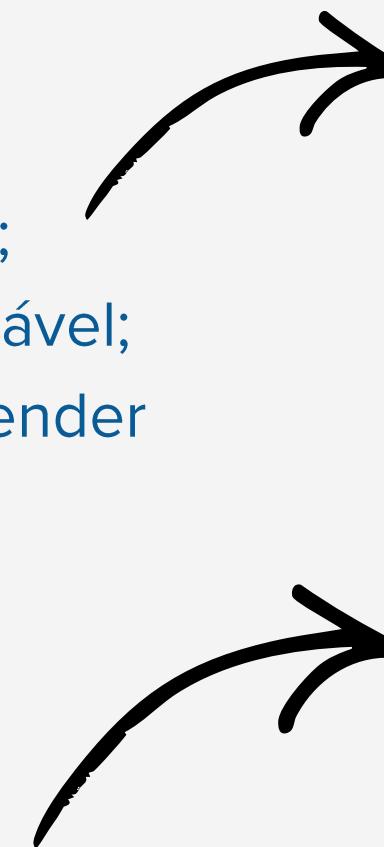
Inclua informações importantes como:

Contexto do problema ou dúvida;

Sistema, programa ou ação envolvidos;

Período ou exercício orçamentário, se aplicável;

Qualquer detalhe que ajude a equipe a entender melhor a demanda.



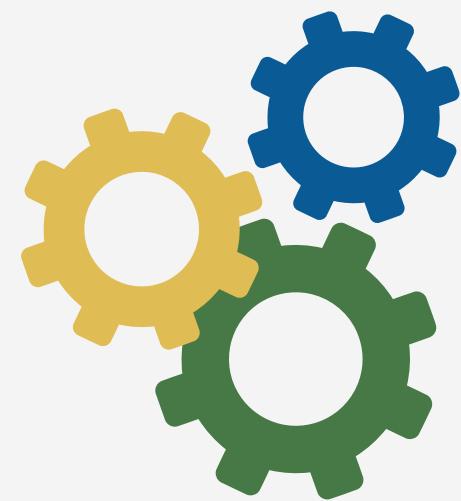
The screenshot shows a web-based application interface for a 'Solicitação'. At the top, there is a toolbar with various icons. Below it is a large text input field labeled 'Descrição *' with a red border, intended for the description of the request. To the right of this field is a rich text editor toolbar. Below the text area is a section titled 'Envio de Arquivos' with a blue button labeled 'ESCOLHER ARQUIVOS'. A note below the button states 'Tamanho máximo de 5MB por arquivo'. At the bottom of the form are two buttons: 'ENVIAR SOLICITAÇÃO' in blue and 'VOLTAR PARA TELA INICIAL' in grey.

Observação: Envio de Arquivos:

Caso precise comprovar informações ou detalhar a solicitação, utilize a opção de escolher arquivos.

Exemplos: planilhas, documentos em PDF, prints de tela ou relatórios.





Após revisar todos os campos preenchidos, clique em “Enviar Solicitação”.

ENVIAR SOLICITAÇÃO

VOLTAR PARA TELA INICIAL

Número de protocolo do seu atendimento

VOLTAR PARA O CADASTRAMENTO DE SOLICITAÇÕES

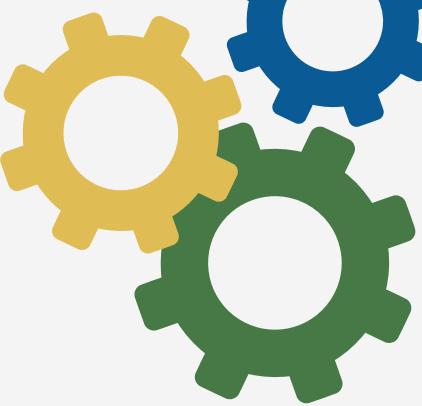
Atendimento enviado! Seu protocolo é #47091

Cadastramento de nova solicitação

Preencha os campos abaixo para registro de sua solicitação, sugestão, dúvida ou reporte.
Os campos assinalados com (*) são obrigatórios



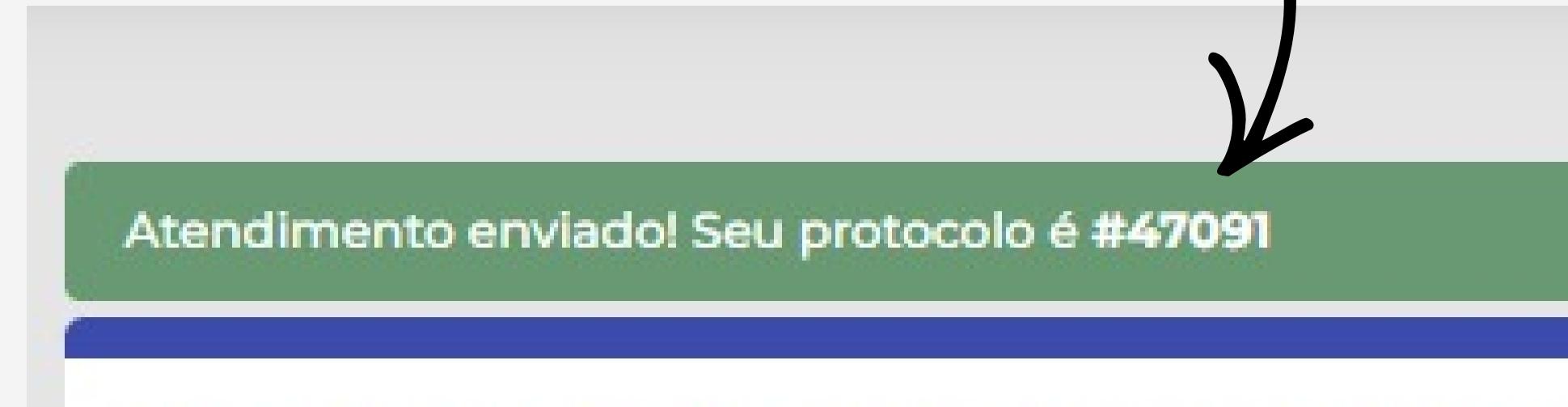
Número de Protocolo



Após o envio da solicitação, o sistema irá gerar automaticamente um **número de protocolo**.

Esse número é a identificação oficial do seu atendimento.
Anote ou salve o protocolo, pois ele será utilizado para:
Acompanhar o andamento do chamado;

Esclarecer dúvidas futuras;





3. ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

Retorne à página inicial do sistema.

Clique na opção “Acompanhar Atendimento”.

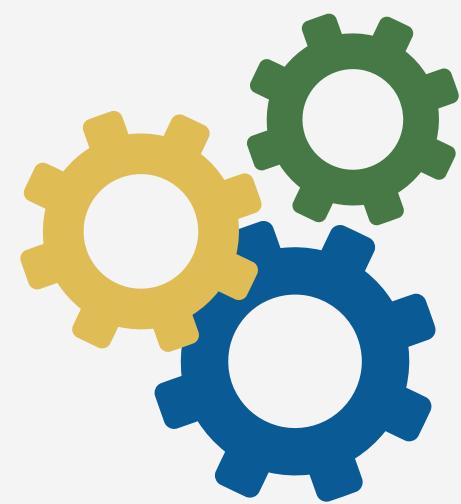
OPÇÕES DE ATENDIMENTO

 **Novo Atendimento**

Clique aqui para apresentar uma nova solicitação, sugestão, dúvida ou relatório de problemas relacionados às ferramentas, processos e instrumentos de planejamento e orçamento.

 **Acompanhar Atendimento**

Clique aqui se deseja acompanhar o seu atendimento criado através do formulário.





ACOMPANHAMENTO O DA SOLICITAÇÃO

Informe o número de protocolo gerado anteriormente.

Consulte o status da solicitação, que pode indicar, por exemplo: Em análise; Em atendimento; Finalizado.

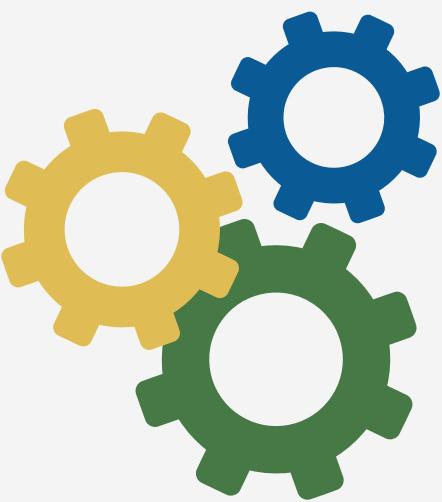
Acompanhar Atendimento

Preencha os campos abaixo para acompanhar a execução do seu atendimento.

Protocolo

Protocolo de Atendimento X

[ENVIAR SOLICITAÇÃO](#) [VOLTAR PARA TELA INICIAL](#)





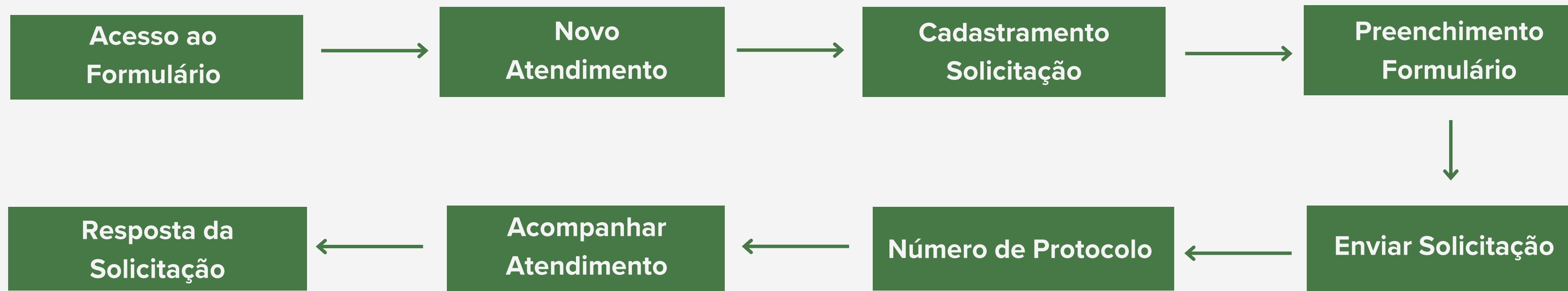
4. ENCERRAMENTO DA SOLICITAÇÃO

Quando a solicitação for concluída, o status aparecerá como “Finalizado” no sistema. A resposta ao atendimento será enviada para o e-mail informado no formulário.

Verifique sua caixa de entrada e, se necessário, a pasta de spam.

Caso a resposta não solucione totalmente a demanda, poderá ser aberto um novo atendimento, mencionando o protocolo anterior.

PASSO A PASSO



CONTATO

Em caso de dúvidas, envie um email para:

orcamento@planejamento.rj.gov.br

