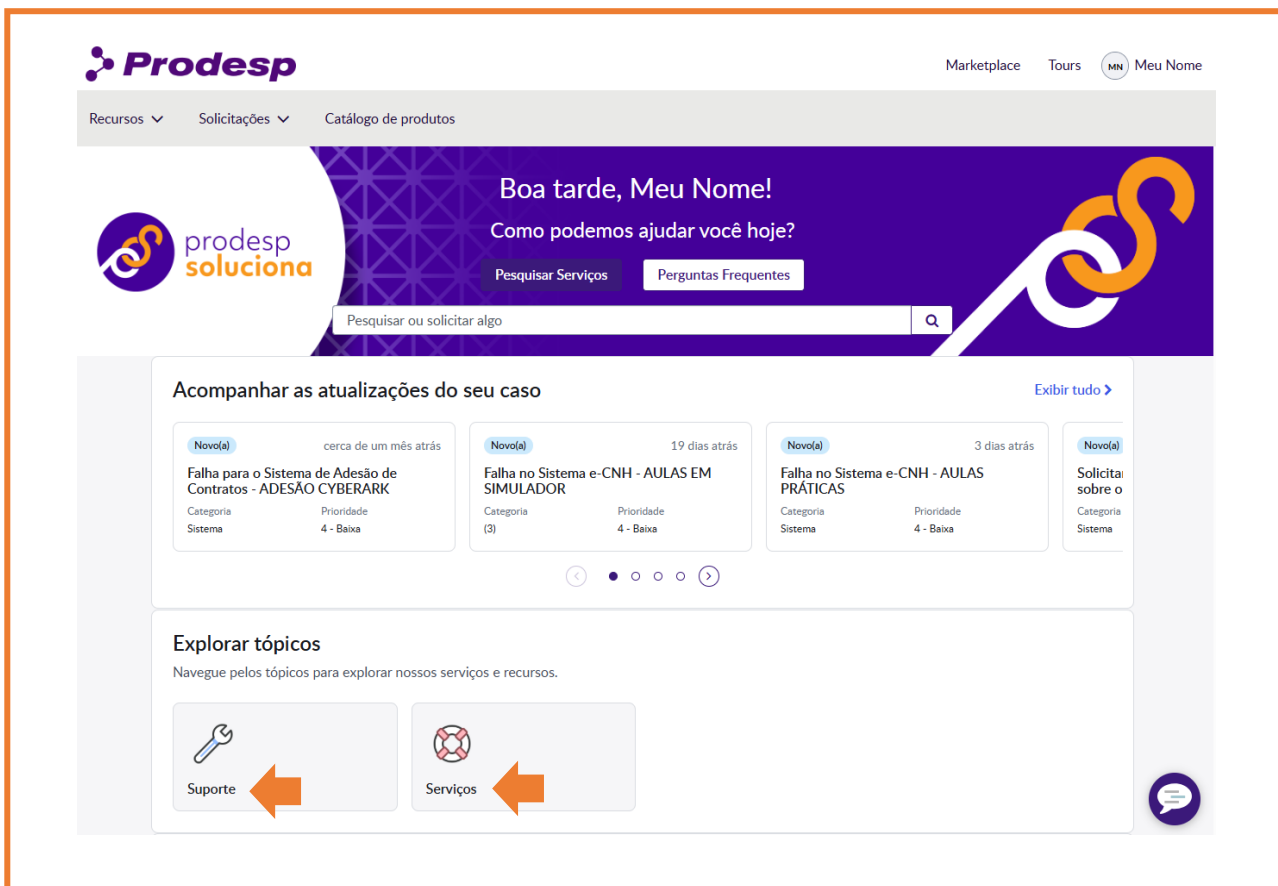


ABRIR UM CASO PELO CATÁLOGO

1. Após acessar o **Prodesp Solucionona** pelo **gov.br** (<https://solucionona.prodesp.sp.gov.br>), a tela inicial abaixo deverá ser exibida.

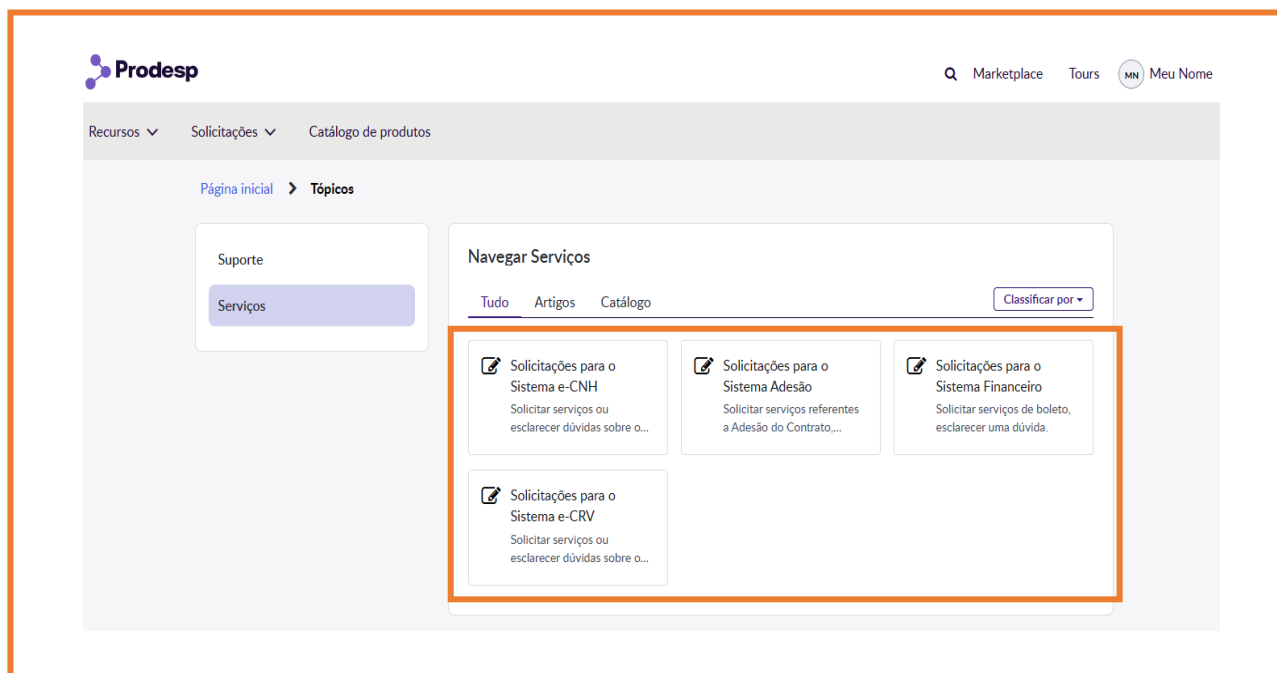
O usuário poderá abrir um **Caso** (chamado) para solicitar um **Serviço** ou reportar um problema (**Suporte**).



The screenshot displays the Prodesp Solucionona user interface. At the top, the Prodesp logo is on the left, and 'Marketplace Tours MN Meu Nome' is on the right. Below the header, there are navigation links for 'Recursos', 'Solicitações', and 'Catálogo de produtos'. A large purple banner features the Prodesp Solucionona logo, the text 'Boa tarde, Meu Nome! Como podemos ajudar você hoje?', and search buttons for 'Pesquisar Serviços' and 'Perguntas Frequentes'. A search bar is also present. The main content area is titled 'Acompanhar as atualizações do seu caso' and shows a list of cases with details like 'Novo(a)', 'Falha para o Sistema de Adesão de Contratos - ADESAO CYBERARK', and 'Falha no Sistema e-CNH - AULAS EM SIMULADOR'. Below this, there is a section 'Explorar tópicos' with buttons for 'Suporte' and 'Serviços', both with orange arrows pointing left. A chat icon is visible in the bottom right corner.

2. Ao clicar no ícone **Serviço** ou **Suporte**, será exibida uma tela com os itens disponíveis para abertura de **Caso**.

3. Clicar no item desejado para **abertura do formulário**.



4. Preencher com as informações solicitadas e clicar em **Enviar**.

The screenshot shows the 'Solicitações para o Sistema e-CNH' form. The title is 'Solicitações para o Sistema e-CNH' and the subtitle is 'Solicitar serviços ou esclarecer dúvidas sobre o sistema e-CNH.'. The form contains several fields: a dropdown menu for 'Seleção de uma opção' with 'Solicitação' selected; a dropdown menu for 'Seleção da funcionalidade do sistema' with 'AGENDAMENTO EXAME PRÁTICO CFC' selected; a text area for 'Descreva detalhadamente sua dúvida ou solicitação.' with the placeholder text 'Informe o máximo de detalhes que possibilitem o entendimento e esclarecimento da dúvida ou solicitação.'; a text area for 'Solicito...'; a red note: '*** Nota *** Seu chamado será atendido pelo Service Desk E-CNH/E-CRV.'; and a text area for 'Informação Adicional'. At the bottom right, there is a link 'Adicionar anexos'. On the right side of the form, there is a large blue 'Enviar' button with a red arrow pointing to it.

Falhas no Sistema e-CNH

Reportar problemas relacionados ao sistema e-CNH.

*Qual o problema apresentado pelo Sistema?

*Selecione a funcionalidade do sistema

*O sistema apresenta alguma mensagem

*Selecione a mensagem

CPF do Candidato/Condutor

*Descrição detalhada do problema

Enviar

5. Após enviar, uma tela mostrará informações sobre o **Caso aberto**.

Caso aberto para solicitação de serviço terá um protocolo no padrão **CSR + sequência numérica**

Caso aberto para reporte de problema (Suporte) terá um protocolo no padrão **CPT + sequência numérica**.

6. Na aba **Atividade**, o usuário poderá acompanhar as informações registradas pelas equipes de atendimento e, também, acrescentar qualquer nova informação para verificação e/ou complemento do caso. Para isso, basta digitar a mensagem e clicar em **Postar**.

7. Documentos também poderão ser incluídos pelo ícone do **Clip** ou pela aba **Anexos**.

8. A aba **Respostas do Solicitante** mostrará as informações preenchidas na abertura do Caso.

Número
CSR0001187

Criado em
Agora mesmo
Atualizado em
Agora mesmo
Estado
Novo(a)

Solicitar serviços ou esclarecer dúvidas sobre o sistema e-CNH. Ações ▾

Prioridade: 4 - Baixa Conta: CFC - CENTRO DE...

Atividade
Anexos
Respostas do Solicitante

Postar

MN

Meu Nome

CSR0001187 Criado

⊙ Agora mesmo

Inicio

9. Para **Caso de Suporte** (relatar um problema), a área para troca de mensagens entre solicitante e equipe de atendimento segue o mesmo conceito.

10. Basta digitar a mensagem na área em laranja e clicar em **Enviar**.

