

# GUIA RÁPIDO DO USUÁRIO

## SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO



**Objetivo: Auxiliar de forma objetiva como utilizar sistema e efetuar um a solicitação de um chamado técnico.**

## Conteúdo

• Normas de Uso.....	3
• Acessando o Sistema.....	4
• Fazendo Login.....	5
• Abrindo um Chamado.....	6
• Entendendo o Campo de abertura de chamado.....	7
• Salvando o Chamado.....	8
• Cancelando um Chamado.....	9
• Acompanhando um Chamado.....	10
• Extraindo Relatório.....	11

## Normas de Uso

1. O Envio e alteração de Login e Senha é de responsabilidade da Gomaq, não podendo ser alterada pelo cliente/usuário. Caso seja necessário à mudança, favor fazer a solicitação por e-mail justificando essa alteração.
2. A partir de agora os chamados só poderão ser solicitados através do portal, não havendo mais a possibilidade de abertura por e-mail ou telefone.
3. Os chamados devem ser abertos com o numero de serie do exato equipamento que está apresentando defeito.
4. Campos de endereço devem ser conferidos sempre que for abrir um chamado, caso abra o chamado para localidade diferente da serie que apresenta defeito, a Gomaq se isentará da responsabilidade no atraso do chamado para a localidade correta.
5. Todos os campos do sistema devem estar preenchidos para abertura do chamado, não sendo possível salvar caso tenha algum campo em branco.
6. O técnico seguirá para atendimento do equipamento/serie solicitado no endereço/Local informado pelo cliente no site.
  - **Dados para acesso**  
Login: PREFEITURA DE TAUBATE  
Senha: pr3ft@

## Acessando o Sistema

Para acessar o sistema é necessário estar conectado a internet. Acesse o endereço: <http://www.gomaq.com.br/> no navegador da Internet Explorer.



Em seguida clique no botão

MPS (Outsourcing)

depois

Chamado Outsourcing

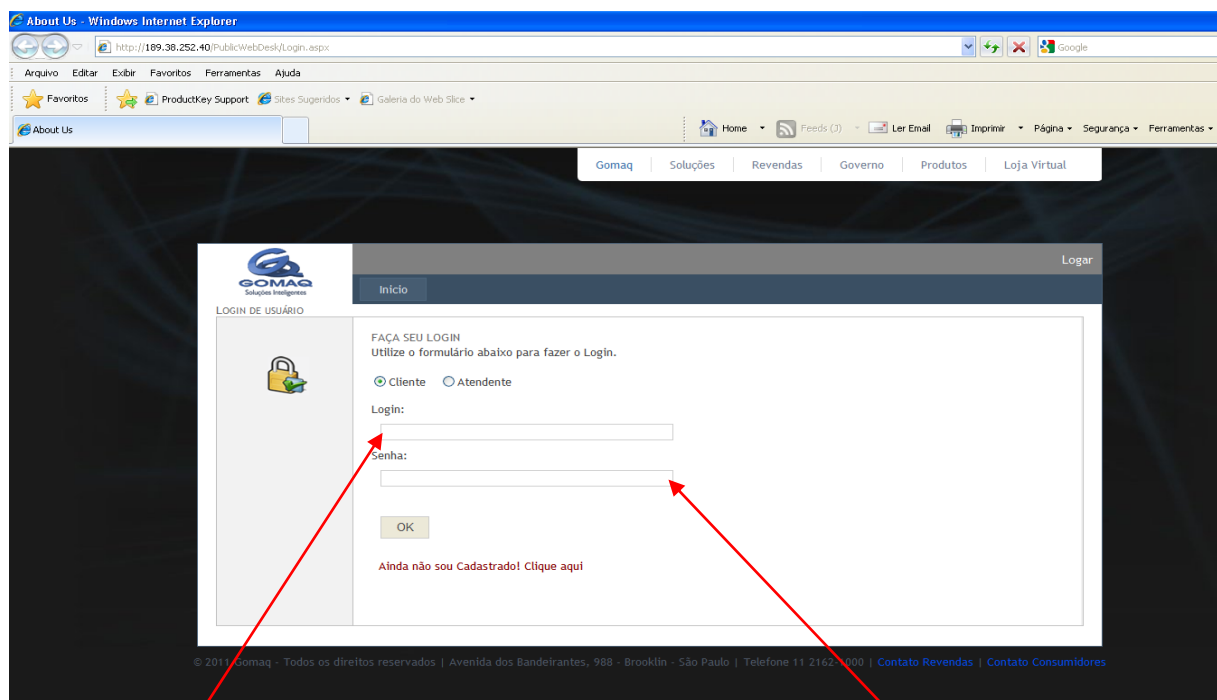


Em caso da impossibilidade de acesso ao site segue os links alternativos.

<http://187.121.86.202/publicwebdesk/login.aspx>

<http://191.248.48.202/publicwebdesk/login.aspx>

## Fazendo Login



Windows Internet Explorer

http://189.38.252.40/PublicWebDesk/Login.aspx

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos ProductKey Support Sites Sugeridos Galeria do Web Slice

About Us

Gomaq Soluções Revendas Governo Produtos Loja Virtual

Logar

LOGIN DE USUÁRIO

FAÇA SEU LOGIN

Utilize o formulário abaixo para fazer o Login.

☒ Cliente ☐ Atendente

Login:

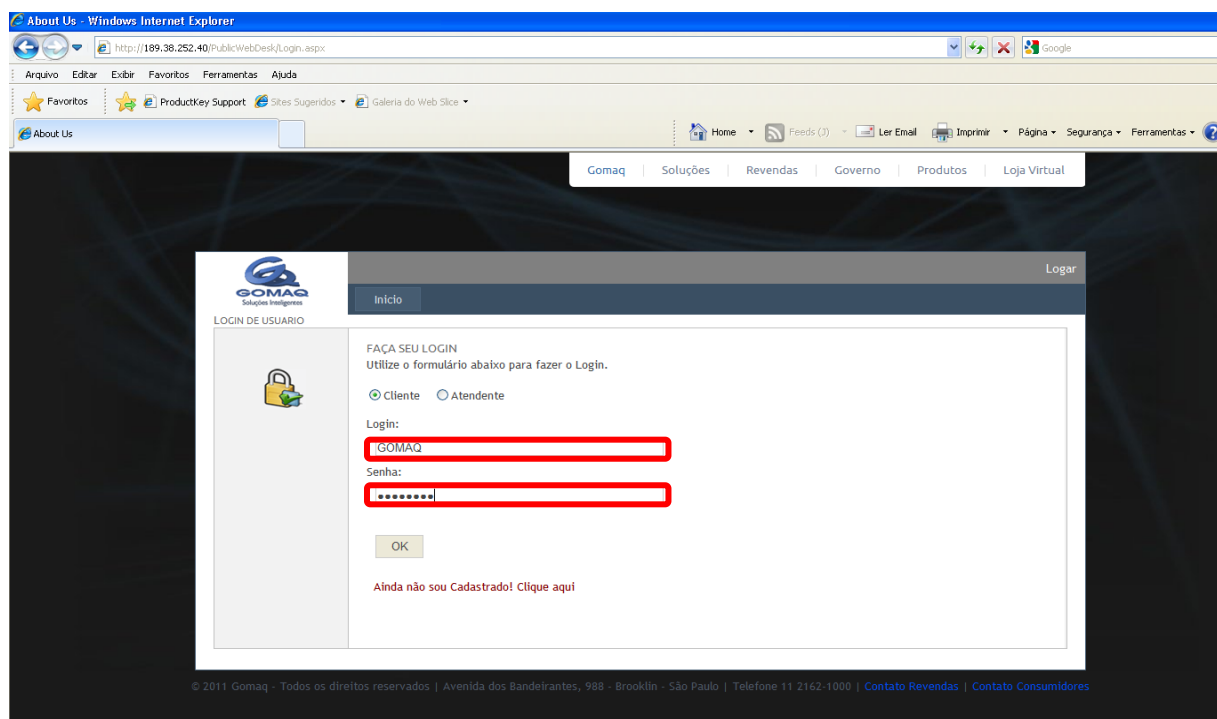
Senha:

OK

Ainda não sou Cadastrado! Clique aqui

Insira o **Login**  
Informado pela  
Gomaq

Insira a **Senha**  
Informada pela  
Gomaq



Windows Internet Explorer

http://189.38.252.40/PublicWebDesk/Login.aspx

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos ProductKey Support Sites Sugeridos Galeria do Web Slice

About Us

Gomaq Soluções Revendas Governo Produtos Loja Virtual

Logar

LOGIN DE USUÁRIO

FAÇA SEU LOGIN

Utilize o formulário abaixo para fazer o Login.

☒ Cliente ☐ Atendente

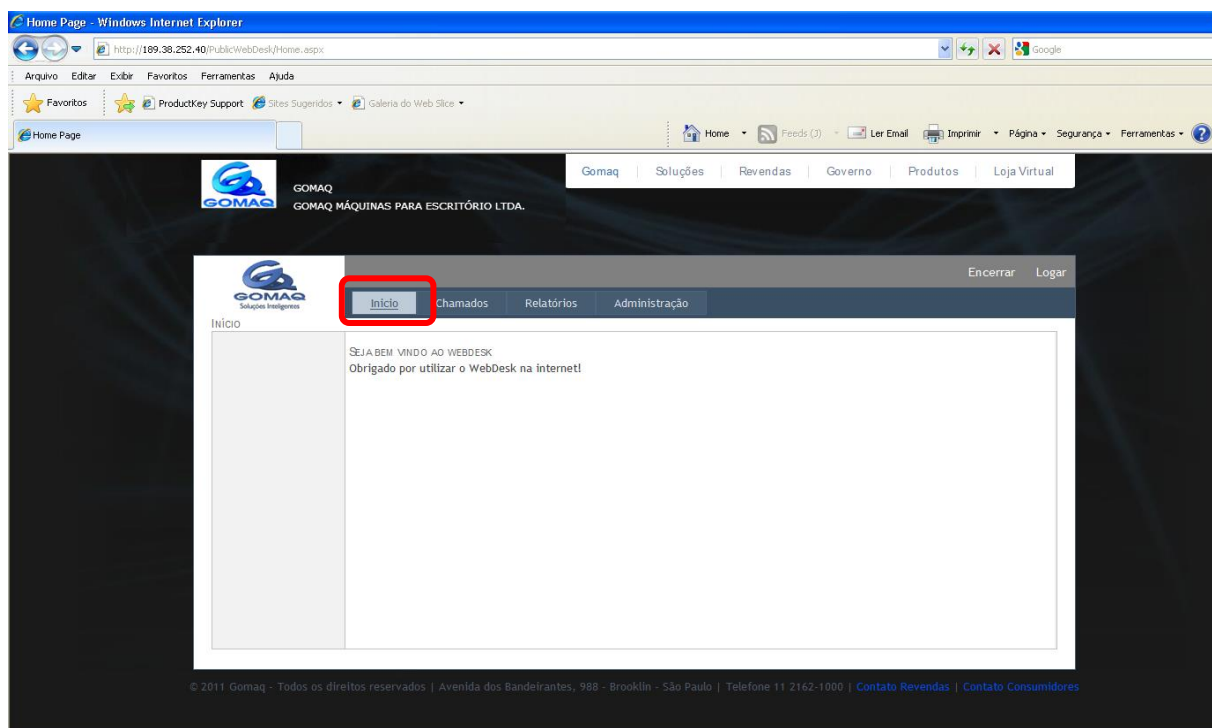
Login:

Senha:

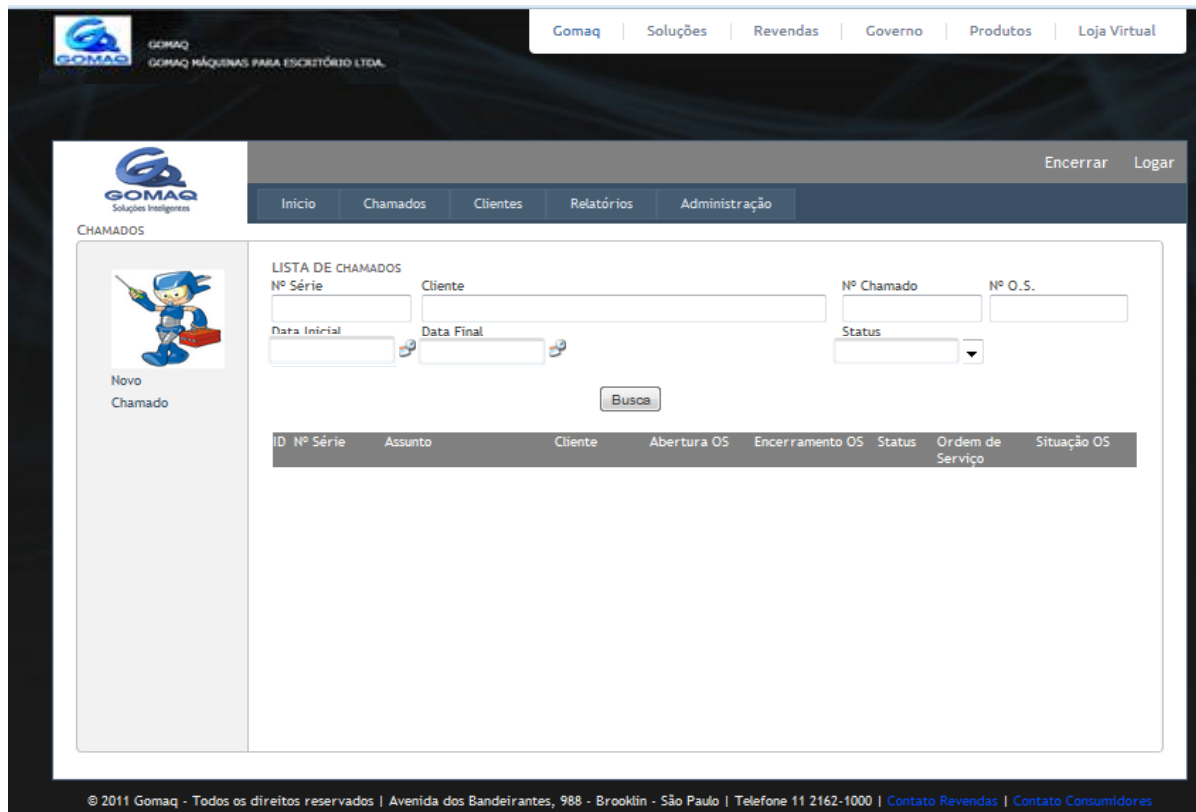
OK

Ainda não sou Cadastrado! Clique aqui

## Tela inicial

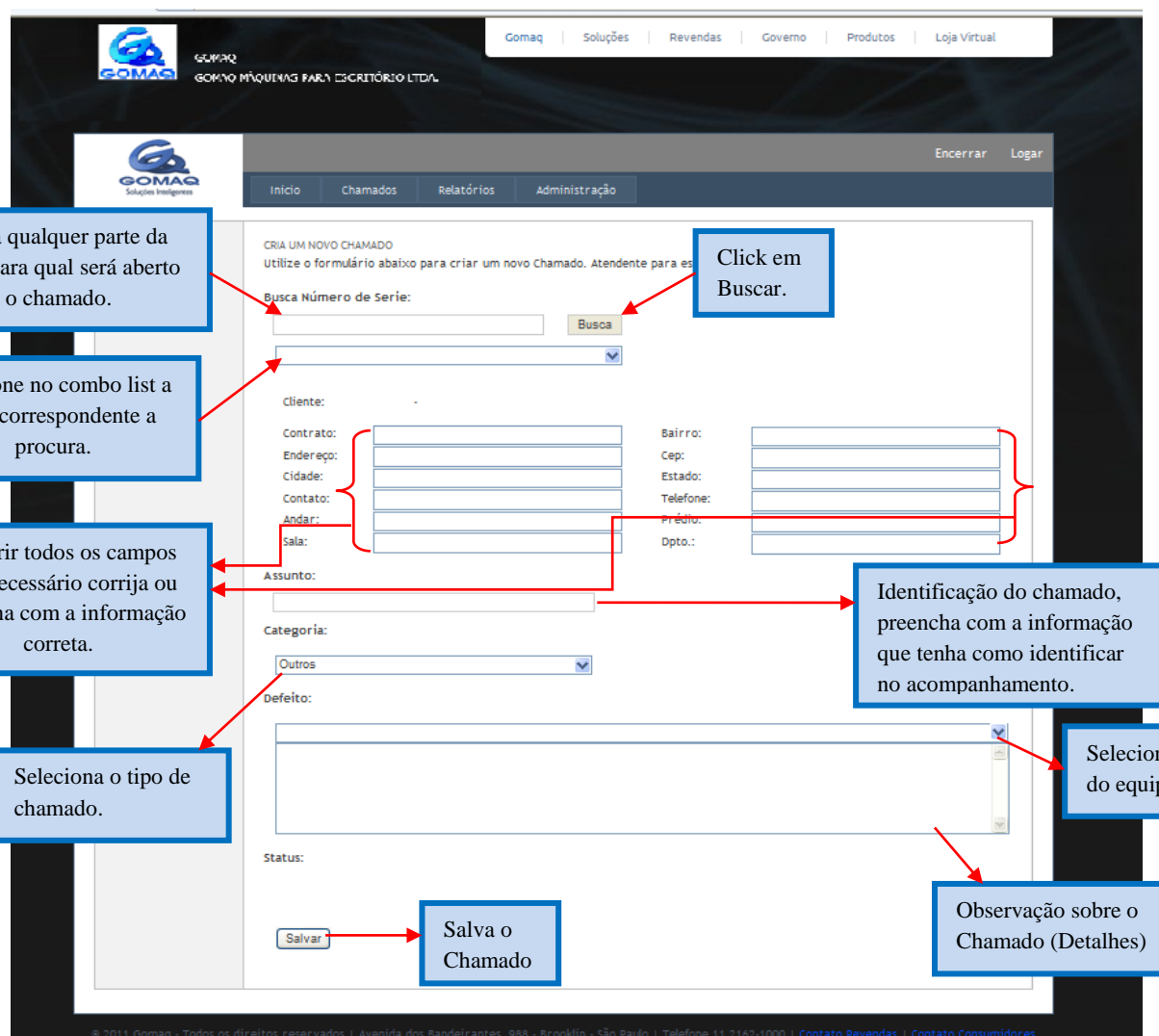


## Abrindo um Chamado: Clique em Chamado depois em Novo Chamado





Todos os campos abaixo devem ser preenchidos e conferidos com as informações exatas da serie do equipamento que deve ser atendida.



**Insira qualquer parte da serie para qual será aberto o chamado.**

**Click em Buscar.**

**Selecione no combo list a serie correspondente a procura.**

**Conferir todos os campos caso necessário corrija ou preencha com a informação correta.**

**Identificação do chamado, preencha com a informação que tenha como identificar no acompanhamento.**

**Selecione o defeito do equipamento.**

**Observação sobre o Chamado (Detalhes)**

**Salva o Chamado**

**Selecione o tipo de chamado.**

**Salvar**

**Assunto:**

**Categoria:**

**Defeito:**

**Status:**

**Cliente:**

**Contrato:**

**Endereço:**

**Cidade:**

**Contato:**

**Andar:**

**Sala:**

**Bairro:**

**Cep:**

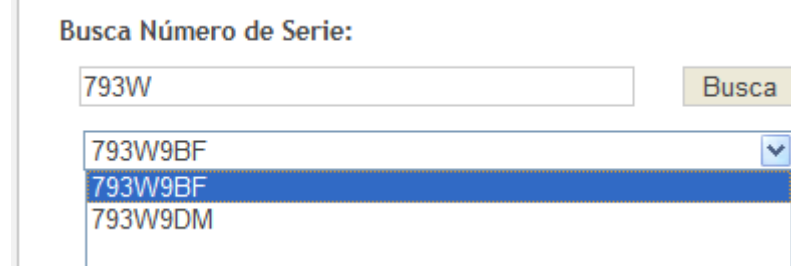
**Estado:**

**Telefone:**

**Prédio:**

**Dpto.:**

**Atenção** o numero de serie deve ser exatamente o numero que está apresentando defeito e deve ser atendida.



**Busca Número de Serie:**

793W

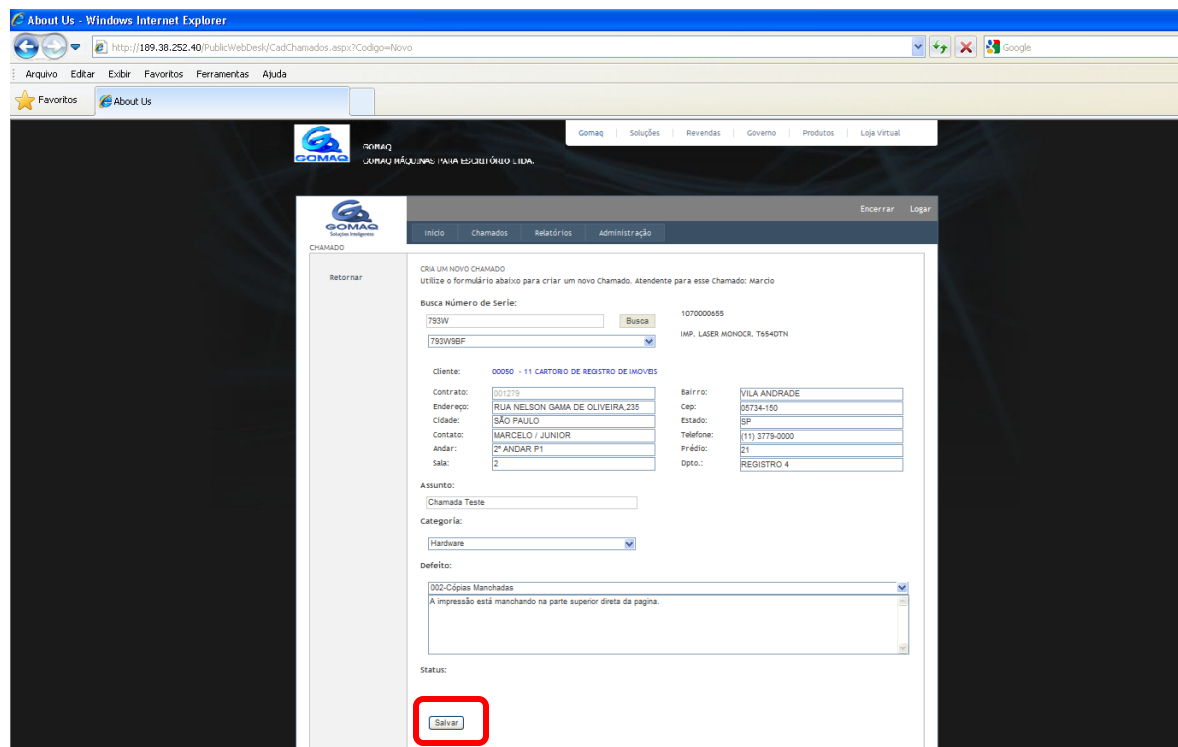
**Busca**

793W9BF

793W9BF

793W9DM

## Exemplo de um chamado com todos os campos preenchidos



Windows Internet Explorer  
http://189.38.252.40/PublicWebDesk/CadChamados.aspx?Codigo=Novo

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos About Us

GOMAQ  
GOMAQ MÁQUINAS PARA ESCRITÓRIO LTDA.

Gomac Soluções Revendas Governo Produtos Loja Virtual

Encerrar Logar

**CHAMADO**

Retornar

cria um novo chamado  
utilize o formulário abaixo para criar um novo chamado. Atendente para esse chamado: Marcio

Busca Número de Serie: 783W 1070000455  
783W9BF IMP. LADER MONCK, 78540TH

Cliente: 00050 - 11 CARTORIO DE REGISTRO DE IMOVEIS

Contrato: 001275  
Endereço: RUA NELSON GAMA DE OLIVEIRA,235  
Cidade: SÃO PAULO  
Contato: MARCELO J JUNIOR  
Andar: 2º ANDAR P1  
Sala: 2

Bairro: VILA ANDRADE  
Cep: 05734-100  
Estado: SP  
Telefone: (11) 3779-0000  
Prédio: 21  
Dpto.: REGISTRO 4

Assunto:  
Chamada Teste

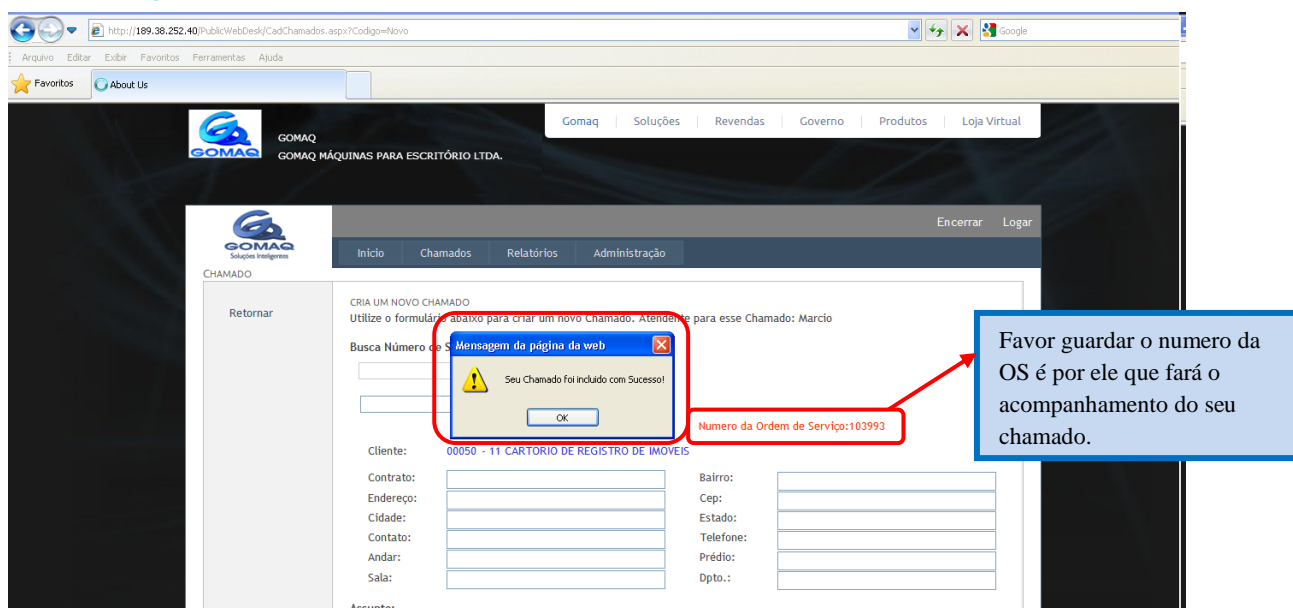
Categoria:  
Hardware

Defeito:  
902-Cópias Manchadas  
A impressão está manchando na parte superior direita da pagina.

Status:

**Salvar**

Ao preencher todos os campos e conferir clique em Salvar, teremos a seguinte tela.



Windows Internet Explorer  
http://189.38.252.40/PublicWebDesk/CadChamados.aspx?Codigo=Novo

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos About Us

GOMAQ  
GOMAQ MÁQUINAS PARA ESCRITÓRIO LTDA.

Gomac Soluções Revendas Governo Produtos Loja Virtual

Encerrar Logar

**CHAMADO**

Retornar

cria um novo chamado  
utilize o formulário abaixo para criar um novo chamado. Atendente para esse chamado: Marcio

Busca Número de S Mensagem da página da web  
Seu Chamado foi incluído com Sucesso!  
OK

Numero da Ordem de Serviço:103993

Favor guardar o numero da OS é por ele que fará o acompanhamento do seu chamado.

Cliente: 00050 - 11 CARTORIO DE REGISTRO DE IMOVEIS

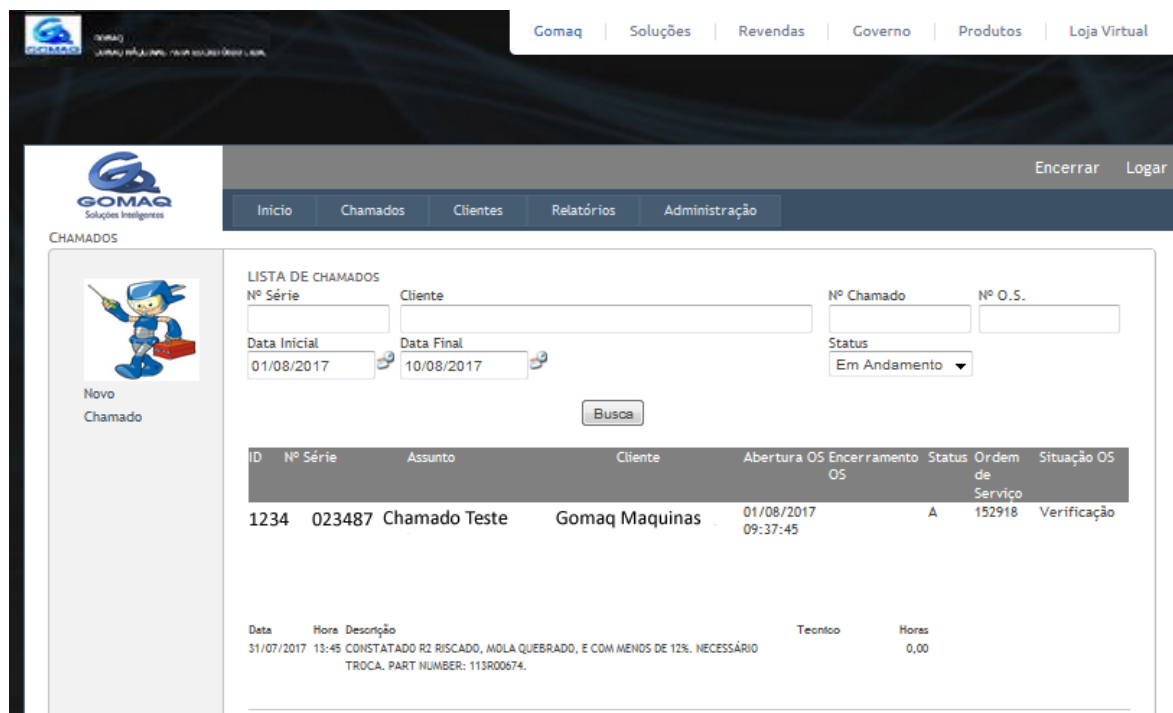
Contrato:  
Endereço:  
Cidade:  
Contato:  
Andar:  
Sala:

Bairro:  
Cep:  
Estado:  
Telefone:  
Prédio:  
Dpto.:

Assunto:



Acompanhando o chamado aberto: Vá para a tela inicial depois clique em chamado, aplique os filtros que melhor atenda seus criterios.



**LISTA DE CHAMADOS**

Nº Série:  Cliente:  Nº Chamado:  Nº O.S.:

Data Inicial:  Data Final:  Status:

01/08/2017 10/08/2017 Em Andamento

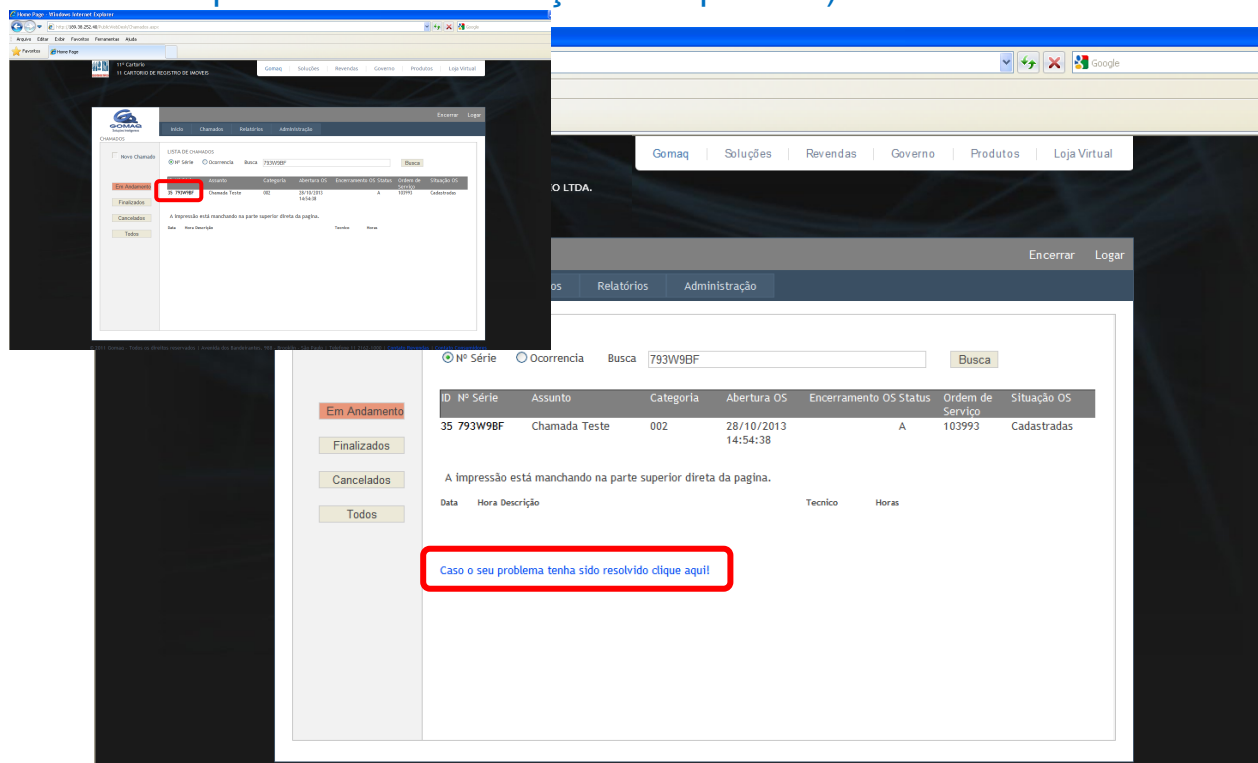
ID	Nº Série	Assunto	Cliente	Abertura OS	OS Encerramento	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
1234	023487	Chamado Teste	Gomaq Maquinas	01/08/2017 09:37:45		A	152918	Verificação

Data	Hora	Descrição	Tecnico	Horas
31/07/2017	13:45	CONSTATADO R2 RISCADO, MOLA QUEBRADO, E COM MENOS DE 12%. NECESSÁRIO TROCA. PART NUMBER: 113R00674.		0,00

Você pode fazer filtros por: Numero de serie, datas, status ou por número de OS.

Caso tenha aberto um chamado e em seguida o equipamento volte a ficar funcional, clique no **numero de serie** e depois no **link** mostrado na imagem para cancelamento do atendimento do mesmo. (Somente faça isso caso não deseje mais o atendimento técnico da Gomaq para aquela ordem de serviço em específico).



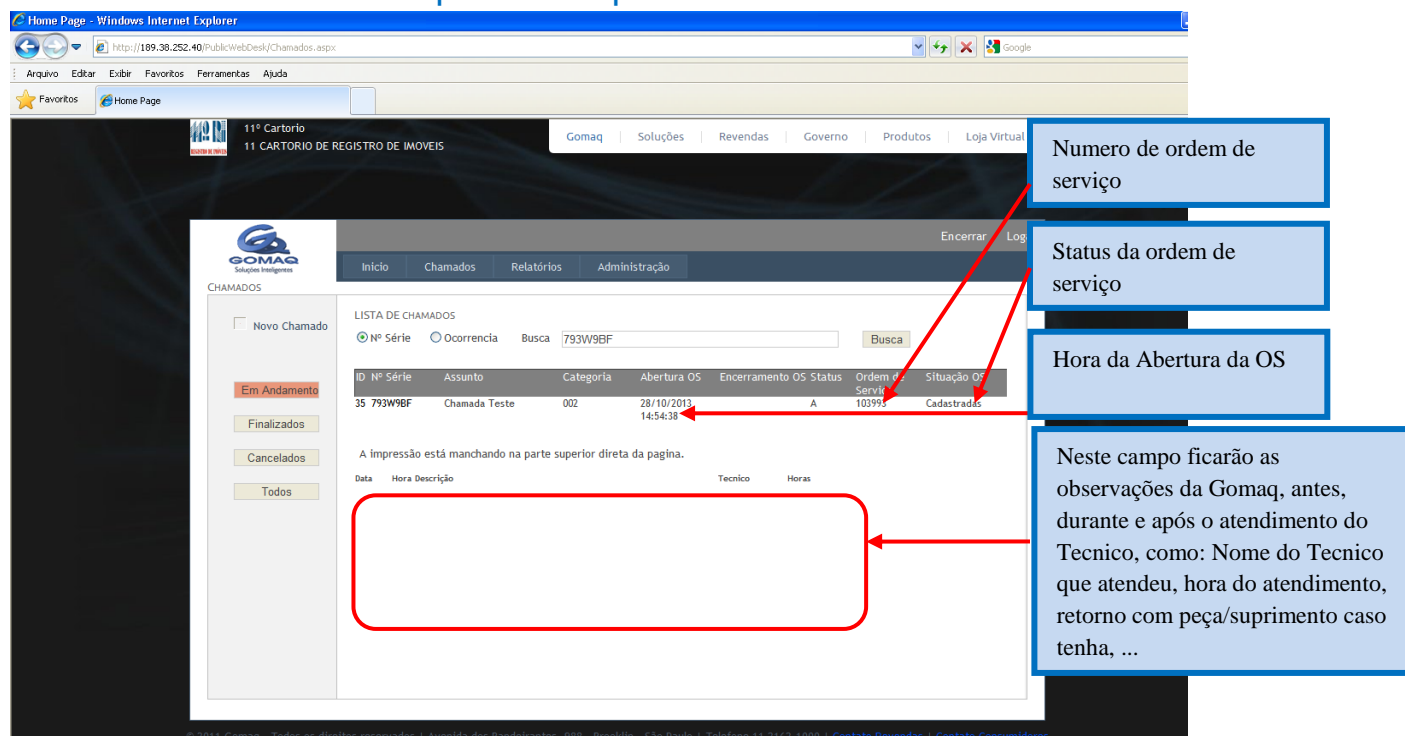
Lista de Chamados

ID	Nº Série	Assunto	Categoria	Abertura OS	Encerramento OS	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
35	793W9BF	Chamada Teste	002	28/10/2013 14:54:38		A	103993	Cadastradas

A impressão está manchando na parte superior direita da pagina.

[Caso o seu problema tenha sido resolvido clique aqui!](#)

## Dados dos chamado para acompanhamento



Lista de Chamados

ID	Nº Série	Assunto	Categoria	Abertura OS	Encerramento OS	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
35	793W9BF	Chamada Teste	002	28/10/2013 14:54:38		A	103993	Cadastradas

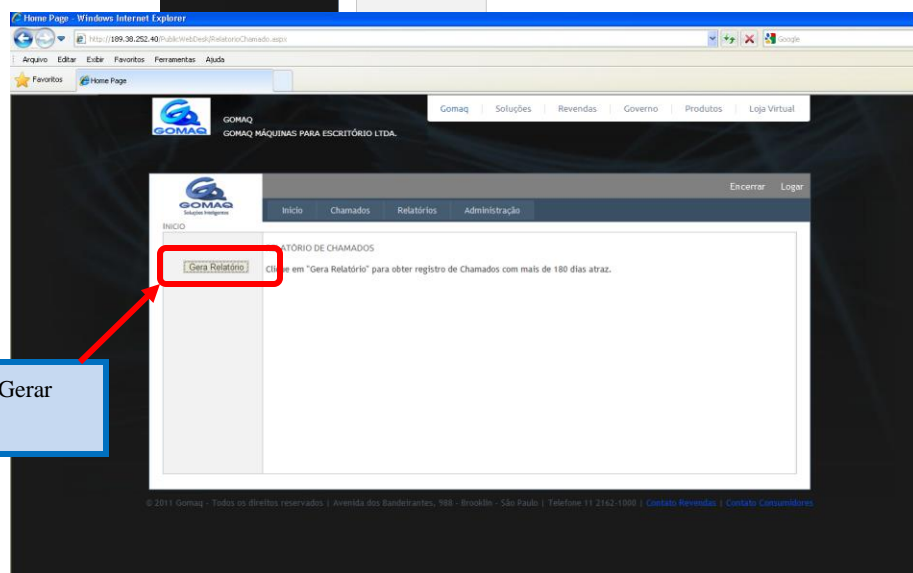
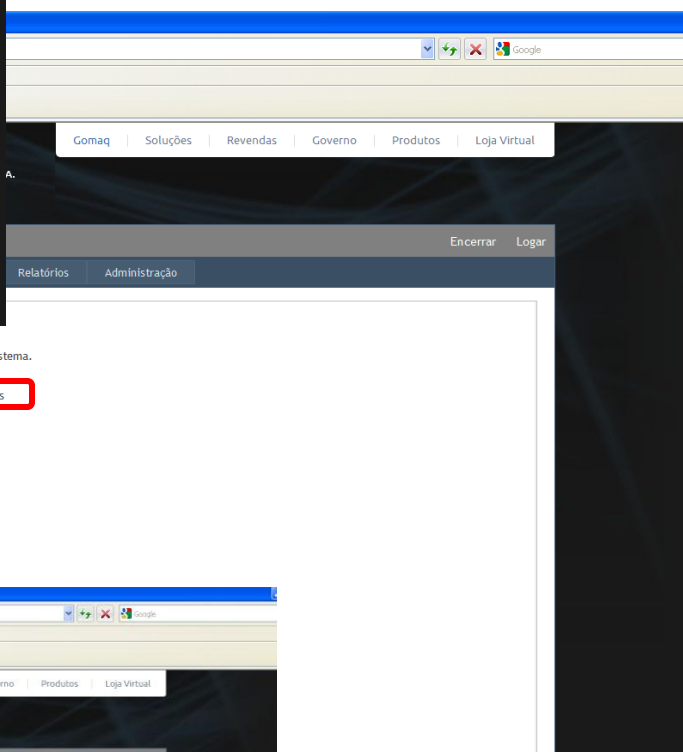
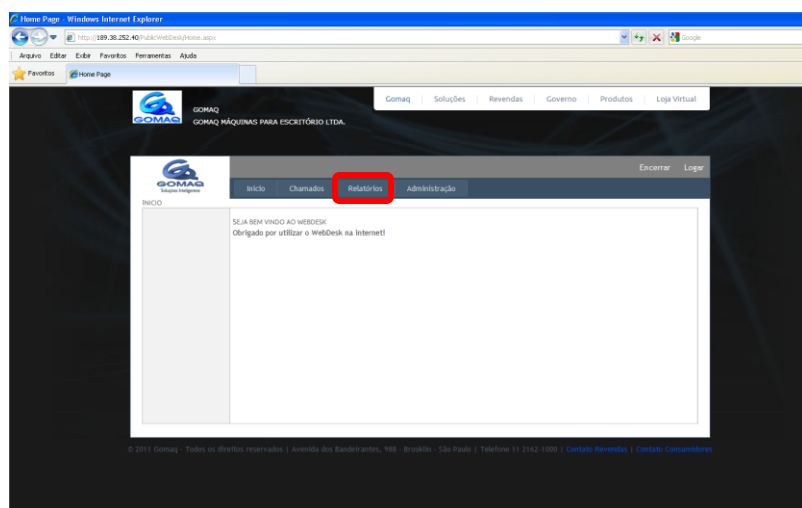
A impressão está manchando na parte superior direita da pagina.

Annotations:

- Numero de ordem de serviço
- Status da ordem de serviço
- Hora da Abertura da OS
- Neste campo ficarão as observações da Gomaq, antes, durante e após o atendimento do Técnico, como: Nome do Técnico que atendeu, hora do atendimento, retorno com peça/suprimento caso tenha, ...

Extraindo um relatório de acompanhamento de até 180 dias dos chamados feitos pelo portal.

Na tela inicial clique em **Relatório** em seguida em **Relatório de Chamado**



Clique em Gerar  
Relatório

Será exibido um relatório em PDF com todas as informações de chamados do portal, com todos os status dos chamados.



## RELATÓRIO DE CHAMADO

29/10/2013



Nº	Abertura	Encerramento	Nº Serie	Situacao	Nº Os	Situacao Os
33	23/10/2013 14:51:14 Equipamento atolando com frequência		793TPMV	Em Aberto	103865	Finalizado
34	23/10/2013 15:06:30 OBS		795HK1B	Em Aberto	103868	Verificação
35	28/10/2013 14:54:38 A impressão está manchando na parte superior direita da pagina.		793W9BF	Em Aberto	103993	Cadastradas

Data, Hora, e categoria que foi aberto o Chamado.

Serie do equipamento que foi Aberto o Chamado.

Situação do Chamado (Em Aberto, Em Atendimento, Atendido, Cancelado.)

Numero da Ordem de Serviço a ser atendida

Status da Ordem de serviço.





## Gomaq - Tradição e Inovação

Com 48 anos de tradição no mercado de soluções de impressão, a GOMAQ está entre as 200 maiores Empresas de Tecnologia do Brasil desde 2008 segundo a revista INFO Exame, e atua em todo o território nacional. Com sede em São Paulo e Centro de Distribuição em Vitória (ES), a GOMAQ atua nos canais de Soluções, Distribuição e Governo, além de suporte e assistência técnica, tendo como parceiros grandes marcas como Brother, Dascom, Elgin, Lexmark, RISO e Sharp.

A GOMAQ firma sua presença no mercado através da qualidade de seus serviços, equipamentos e soluções, contando com impressoras, multifuncionais, rotuladores, impressoras de etiquetas, entre outros equipamentos que te farão experimentar a sensação de trabalhar com a demanda que desejar, aliada ao máximo de qualidade em impressão e com os menores custos.

Uma empresa em constante evolução e focada em resultados, que preza pelo atendimento ao cliente, agregando o máximo de qualidade, eficiência, confiabilidade e conduta ética. Conheça o Universo Gomaq.



[www.twitter.com/gomaqsolucoes](http://www.twitter.com/gomaqsolucoes)



[www.facebook.com/gomaqsolucoes](http://www.facebook.com/gomaqsolucoes)



[www.youtube.com/gomaqsolucoes](http://www.youtube.com/gomaqsolucoes)



[www.gomaq.com.br](http://www.gomaq.com.br)

Av. dos Bandeirantes, 988 - Brooklin  
CEP: 04553-001 - São Paulo/SP  
Telefone: (11) 2162.1000

Centro de Distribuição Vitória  
Rodovia BR 101 Norte - S/N - KM 265  
CEP: 29162-122 - Vitória/ES



**Soluções em Impressão (GED)**

**Multifuncionais**

**Impressoras**

**Impressoras Térmicas**

**e Rotuladores**

**Alto Volume de Impressão**

**Suprimentos Originais**

**Móveis e Cadeiras para Escritório**

**Peças e Acessórios**

**Suporte e Assistência Técnica**

**GOMAQ**  
Soluções Inteligentes

**brother. DASCUM ELGIN LEXMARK RISO SHARP.**





