

# GUIA RÁPIDO

Portal de Atendimento

SmartCloud Control Desk – SCCD

Material de apoio ao cliente





## Para quem foi feito este guia?

Este guia rápido foi desenvolvido para auxiliar você, usuário das nossas soluções, que venha a precisar de algum atendimento por parte do time Softplan. Aqui você poderá consultar o passo a passo das principais funcionalidades disponíveis no Portal de atendimento ao cliente.

## O que é o SCCD e como ele funciona?

O SmartCloud Control Desk (SCCD) é uma ferramenta da IBM que auxilia a Softplan na gestão do atendimento das solicitações (chamados) dos nossos clientes. Ou seja, é por meio do SCCD que os clientes da Softplan solicitam vários tipos de auxílio/pedido como: dúvidas sobre funcionalidades, confecção de novos relatórios ou telas de sistema, alteração de regras de negócio, apoio da equipe local, incidentes de infraestrutura, entre outros.

O SCCD possui dois módulos principais:

**Portal de atendimento:** este é utilizado pelos nossos clientes para realizar o cadastro das solicitações e acompanhar o andamento delas.

**Módulo principal (core da ferramenta):** este outro é o coração do SCCD. É aqui que você acessará para realizar as ações nas solicitações, como aprovar/recusar prorrogação e acordo de prazos, responder dúvidas do chamado, avaliar entregas em homologação e produção, acessar painéis de chamados da sua organização, entre outros.

# Nova versão do Portal em 2021?

É isso aí! O Portal de atendimento ao cliente foi reformulado e agora possui um layout mais moderno e ergonômico. Nosso Gerente de Relacionamento, Luciano Silva, e a nossa Executiva de Relacionamento, Marina Domingos, gravaram este vídeo para contar sobre a nova versão e também passar 3 dicas importantes no uso da ferramenta.

Bora conferir? É só clicar no player abaixo!



# O que você encontrará aqui?

Neste guia rápido você poderá consultar o passo a passo das principais ações a serem realizadas por você no SCCD. Tenha ele sempre por perto (salvo no seu computador) para aquela consulta rápida quando bater alguma dúvida.

Aqui você encontrará resposta para as seguintes dúvidas:

- Como acessar o Portal de atendimento ao cliente
- Como trocar sua senha de acesso ao Portal
- Quais tipos de solicitações estão disponíveis no Portal
- Como cadastrar solicitações
- Como consultar solicitações
- Como inserir um “adendo” em uma solicitação já cadastrada
- Como inserir um anexo em uma solicitação já cadastrada
- Como cancelar uma solicitação
- Como responder uma solicitação com status 'Aguardando cliente'
- Como aprovar um acordo de prazo
- Como aprovar um pedido de prorrogação de prazo
- Como aprovar/reprovar uma solicitação
- Significado dos status das solicitações



# Como acessar o Portal de atendimento ao cliente?

## ETAPA 1

Para acessar o Portal, siga o passo a passo:

- 1 – No navegador de internet da sua preferência acesse o endereço: [atendimentoungp.softplan.com.br](http://atendimentoungp.softplan.com.br)
- 2 – Informe seu usuário, sua senha de acesso e clique no botão 'Acessar'.
- 3 – Será solicitada que você altere a senha caso seja seu primeiro acesso ou tenha expirado a validade da sua senha atual.

### Bem-vindo

Efetue login para usar o IBM Control Desk Service Portal.

Nome do Usuário

Senha

Idioma

Português (Brasil) ▼

Acessar

**ATENÇÃO!** O usuário utilizado para acessar o Portal de Atendimento não é o mesmo para acessar as soluções da Softplan.

Caso você não possua um usuário para acesso ao Portal, entre em contato pelo e-mail [ungp\\_metodologias@softplan.com.br](mailto:ungp_metodologias@softplan.com.br) e solicite o seu.

# Não lembro minha senha. O que devo fazer?

Caso você não lembre qual sua senha de acesso ao Portal, siga o passo a passo abaixo:

- 1 – No navegador de internet da sua preferência acesse o endereço: <http://atendimentoungp.softplan.com.br/painel>
- 2 – Clique em ‘Esqueci minha senha’. Você será direcionado para a tela de redefinição de senha.
- 3 – No campo ‘E-mail principal’ informe o e-mail cadastrado e, em seguida, clique no botão ‘Enviar’.
- 4 – Você receberá as instruções para a redefinição de senha no e-mail informado.

BEM-VINDO AO PORTAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

USUÁRIO

SENHA

ENVIAR

Esqueceu a senha? **2**

**softplan**

**3** Para solicitar sua senha, insira o seguinte

**+E-mail Principal**

Enviar Sair

**3**

**ATENÇÃO!** Só será possível realizar esta ação se o administrador do sistema configurou seu usuário para efetuar a redefinição de senha. Caso contrário será exibido um erro na tela e será necessário entrar em contato com o administrador do sistema, pelo e-mail [ungp\\_metodologias@softplan.com.br](mailto:ungp_metodologias@softplan.com.br) e solicitar a alteração de senha.

# Tour guiado pelo Portal

Confeccionamos esta videoaula especialmente para guiá-lo pelo Portal de atendimento. Aqui você encontrará as principais funcionalidades e uma simulação de exemplo sobre como cadastrar uma solicitação. Confira agora mesmo, clicando no player abaixo!



# Tela inicial do Portal

Depois de realizar o login de acesso, você será direcionado para a tela inicial do Portal. Aqui você terá acesso aos seguintes menus:



Menu **Informações/Painel Chamados:** clique sobre este ícone para conferir informações úteis sobre as solicitações ou acessar o painel de chamados. Ao clicar no botão 'Painel' você será direcionado aos dashboards nos quais serão exibidas todas as solicitações cadastradas para a Softplan por você e por outros colaboradores da sua organização.

Menu **Minhas solicitações:** clique sobre este ícone para consultar todas as solicitações já cadastradas por você e conferir o histórico e os detalhes de cada uma delas.

Menu **Criar solicitação:** clique sobre este ícone para realizar o cadastro de uma nova solicitação de atendimento.

# Tipos de solicitação

Confira aqui os tipos de solicitações disponíveis no Portal:

**Incidente de sistema:** cadastre quando houver problemas nas funcionalidades, por apresentarem erros ao serem executadas ou por não produzirem o resultado esperado de acordo com as regras de negócio.

**Incidente de infraestrutura:** cadastre quando houver problemas na infraestrutura de TI que suporta ou hospeda o sistema e que podem vir a gerar lentidão no uso ou até mesmo sua indisponibilidade, por exemplo: capacidade insuficiente de processamento de servidores, alto consumo de alocação de memória ou problemas de conexão com o banco de dados.

**Serviço:** cadastre quando sentir a necessidade da realização de atividades por parte de colaboradores da Softplan, como reuniões, mapeamento de processos, elaboração de documentos de requisitos ou ainda quando precisar de algo que não altera a versão do sistema, como extração de dados e scripts para correção de dados.

**Dúvida:** cadastre quando precisar sanar alguma dúvida sobre as funcionalidades do sistema.

**Manutenção evolutiva:** cadastre quando precisar de melhorias ou customizações no sistema que venham a modificar funcionalidades já existentes ou criar novas.

**Suporte Equipe local:** caso a organização na qual você trabalha possua uma equipe da Softplan alocada, cadastre uma solicitação para que eles o ajudem na gestão de usuários, dúvidas de utilização do sistema, suporte presencial, entre outros.

**Atenção!** Estas opções variam de acordo com o contrato que o Órgão possui com a Softplan. Desta forma, algumas opções podem não estar disponíveis para o seu usuário.

# Como cadastrar uma solicitação?

## ETAPA 1

Para realizar o cadastro de uma nova solicitação de atendimento, siga o passo a passo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Criar solicitação’.



2 – Selecione o tipo de solicitação que deseja abrir entre as opções disponíveis.



3 – Alguns tipos de solicitação possuem subcategorias. Depois de clicar sobre o tipo de solicitação, clique sobre a subcategoria referente ao assunto no qual você precisa de atendimento para abrir o formulário.

## Incidente



## Serviço



**ATENÇÃO!** O procedimento para preenchimento das informações é muito semelhante em todos os tipos de solicitações.

# Como cadastrar uma solicitação?

## ETAPA 2

Depois de selecionar qual tipo de solicitação você irá cadastrar, siga o passo a passo:

1 – Ao abrir o formulário da solicitação, preencha as informações que darão subsídios para as equipes responsáveis pelo atendimento da demanda.

Solicitação de Dúvida de Sistemas

Última Atualização 24/06/2017

Item SOLICITACAO-DÚVIDA-005

Enviar

1

5

2

Detalhes da Oferta

Cadastrado por  
MACHADO DE ASSIS

\* Details

\* Resumo da Solicitação de Serviço

\* Sistema

Funcionalidade

Incluir Anexo

2 – É possível anexar um ou mais arquivos à solicitação clicando na opção 'Incluir anexo' abaixo dos campos do formulário.

3 – Clique em 'Fazer upload do arquivo', selecione o arquivo do seu computador e clique no botão 'Incluir anexo'.

Erro\_tela\_cadastro.png

3

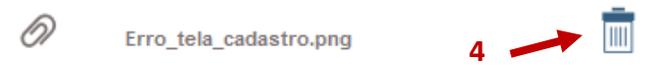
+ Fazer Upload do Arquivo

3

Descrição do arquivo

Cancelar Incluir Anexo

4 – Caso queira remover o anexo inserido, clique no ícone da lixeira.



5 – Depois de preencher todos os campos e inserir os anexos, clique no botão 'Enviar' para encaminhar sua solicitação.

# Como consultar uma solicitação já cadastrada?

## ETAPA 1

Para realizar a consulta de uma solicitação, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

## Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique sobre a aba ‘Histórico’ para conferir o andamento da solicitação.

4 – Na aba ‘Anexos’ é possível visualizar todos os anexos referentes à solicitação e incluir novos, se necessário.

A imagem mostra o detalhe de uma solicitação (Chamado 303358). O status é 'Resolvido'. Há uma aba 'Mais ações' no canto superior direito. Abaixo, há seções para 'Informações do chamado', 'Informações do usuário' e 'E-mail'. As abas 'Histórico' e 'Anexos' estão visíveis na base da página, com setas numeradas 3 e 4 apontando para elas.

**ATENÇÃO!** No menu ‘Minhas solicitações’ **não** serão exibidas as solicitações cadastradas por outros usuários do seu Órgão.

# Como inserir um “adendo” em uma solicitação já cadastrada?

## ETAPA 1

Para realizar a inserção de um comentário (adendo) em uma solicitação, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

## Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique no botão ‘Mais Ações’ e será aberta uma nova tela na qual você poderá interagir com a solicitação.

## Chamado 314766

Data de criação:

2020-12-07T09:44:37-03:00

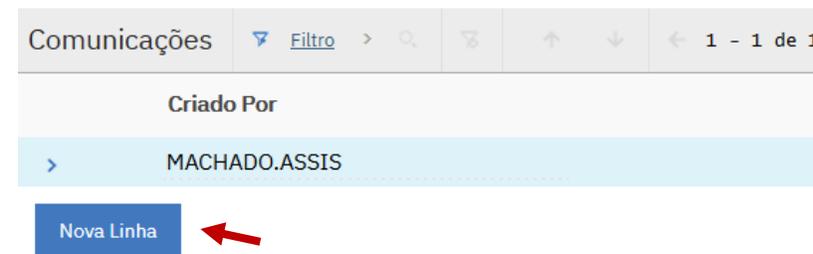
Status:

Em Atendimento

Mais ações

## Informações do chamado

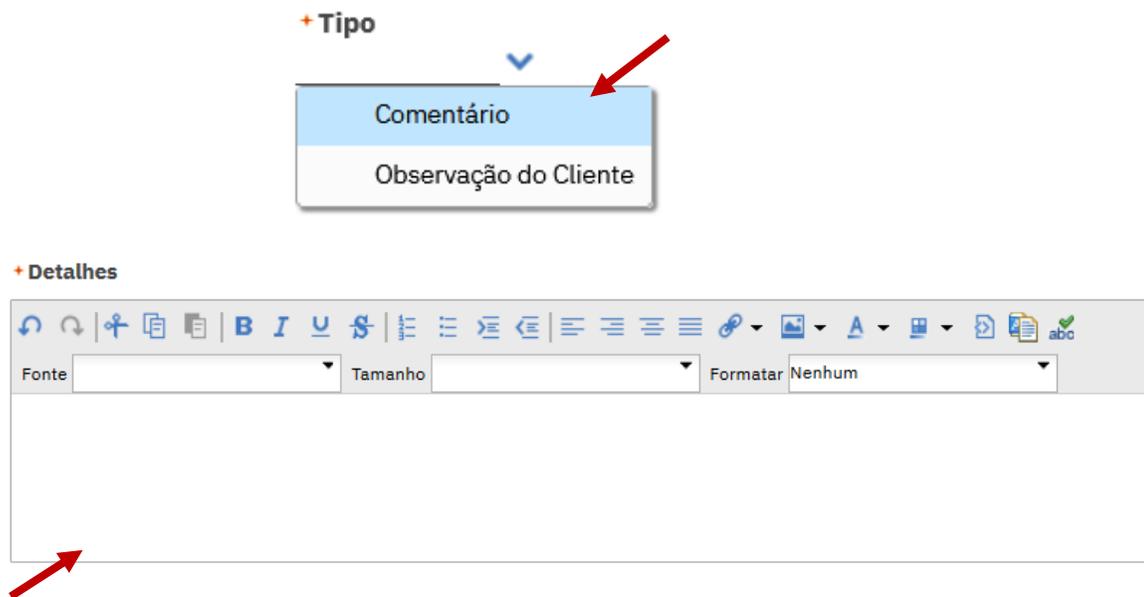
4 – No grupo ‘Comunicações’ clique no botão ‘Nova linha’ para habilitar o campo ‘Tipo’ e ‘Detalhes’.



# Como inserir um “adendo” em uma solicitação já cadastrada?

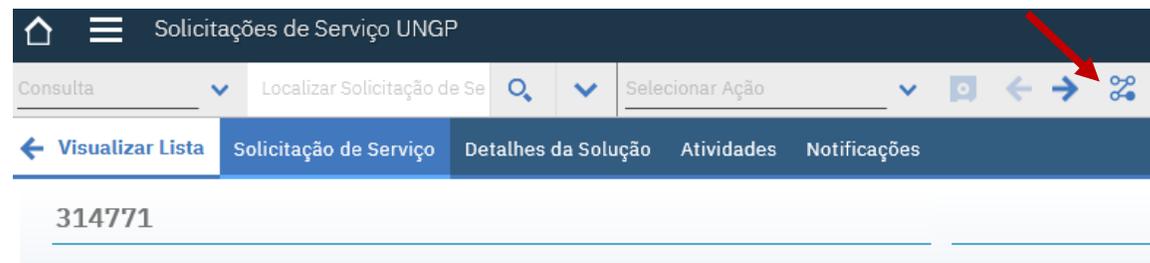
## ETAPA 2

5 – Selecione o tipo ‘Comentário’ e no campo ‘Detalhes’ insira seu comentário.



The image shows two parts of a software interface. The top part is a dropdown menu labeled '+Tipo' with a blue arrow pointing down. The menu is open, showing two options: 'Comentário' (highlighted in light blue) and 'Observação do Cliente'. A red arrow points to the 'Comentário' option. The bottom part is a text editor labeled '+Detalhes'. It features a rich text toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, insert image, link to document, and insert link. Below the toolbar are three dropdown menus: 'Fonte' (empty), 'Tamanho' (empty), and 'Formatar' (set to 'Nenhum'). A large empty text area is below these menus, with a red arrow pointing to its bottom-left corner.

6 – Para efetivar a operação, clique no botão ‘Rotear fluxo de trabalho’ no topo da tela.



The image shows the top navigation bar of a web application. The title is 'Solicitações de Serviço UNGP'. Below the title is a search bar with the text 'Localizar Solicitação de Se' and a search icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'Selecionar Ação' with a downward arrow. Further right are three icons: a square, a left arrow, and a right arrow. A red arrow points to the right arrow icon. Below the navigation bar is a horizontal menu with five items: 'Visualizar Lista' (with a left arrow), 'Solicitação de Serviço', 'Detalhes da Solução', 'Atividades', and 'Notificações'. Below the menu is a large light blue box containing the number '314771'.

# Como inserir um anexo em uma solicitação já cadastrada?

## ETAPA 1

Para realizar a inserção de um anexo em uma solicitação já cadastrada, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

## Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Na aba ‘Anexos’ clique na opção ‘Incluir Anexo’.

## Histórico

## Anexos

Incluir Anexo

4 – Clique em ‘Fazer upload do arquivo’, selecione o arquivo do seu computador e clique no botão ‘Incluir anexo’.



# Como cancelar uma solicitação?

## ETAPA 1

Para cancelar uma solicitação, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

## Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique no botão ‘Mais Ações’ e será aberta uma nova tela na qual você poderá interagir com a solicitação.

## Chamado 314766

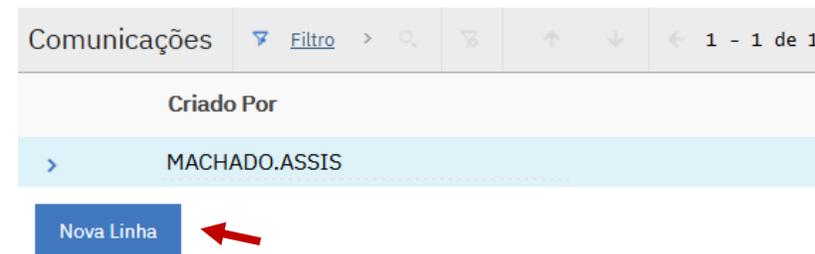
Data de criação:  
2020-12-07T09:44:37-03:00

Status:  
Em Atendimento

Mais ações

## Informações do chamado

4 – No grupo ‘Comunicações’, clique no botão ‘Nova linha’ para habilitar o campo ‘Tipo’ e ‘Detalhes’.



# Como cancelar uma solicitação?

## ETAPA 2

5 – Selecione o tipo ‘Cancelamento’ e no campo ‘Detalhes’ informe o motivo do cancelamento.

+ Tipo  
Cancelamento ▾

- Comentário
- Observação do Cliente
- Cancelamento



### + Detalhes

Fonte  Tamanho  Formatar Nenhum



6 – Para efetivar a operação, clique no botão ‘Rotear fluxo de trabalho’ no topo da tela.

Solicitações de Serviço UNGP

Consulta ▾ Localizar Solicitação de Se 🔍 ▾ Selecionar Ação ▾ 

← Visualizar Lista Solicitação de Serviço Detalhes da Solução Atividades Notificações

314771

# Como responder uma solicitação com status 'Aguardando cliente'?

## ETAPA 1

Para responder uma solicitação com status 'Aguardando cliente', siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu 'Minhas solicitações'.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

### Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique no botão 'Mais Ações' e será aberta uma nova tela na qual você poderá interagir com a solicitação.

### Chamado 314766

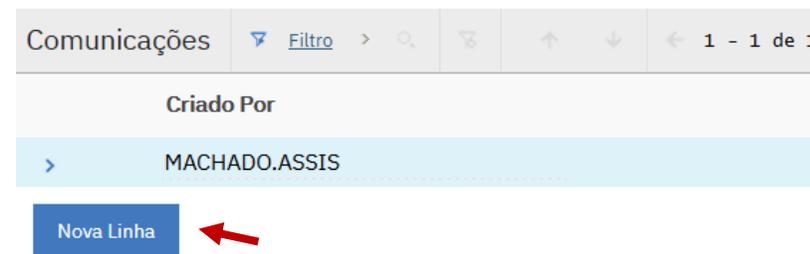
Data de criação:  
2020-12-07T09:44:37-03:00

Status:  
Em Atendimento

Mais ações

#### Informações do chamado

4 – No grupo 'Comunicações', clique no botão 'Nova linha' para habilitar o campo 'Tipo' e 'Detalhes'.



# Como responder uma solicitação com status 'Aguardando cliente'?

## ETAPA 2

5 – Selecione o tipo '**Observação do Cliente**' e no campo 'Detalhes' insira a sua resposta ao questionamento.

The image shows a dropdown menu for 'Tipo' with two options: 'Comentário' and 'Observação do Cliente'. A red arrow points to 'Observação do Cliente'. Below it is a text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, copy, paste, bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, text color, background color, and a checkmark. The toolbar also includes fields for 'Fonte' (Font) and 'Tamanho' (Size), and a 'Formatar' (Format) dropdown set to 'Nenhum'. A red arrow points to the text input area.

6 – Para efetivar a operação, clique no botão 'Rotear fluxo de trabalho' no topo da tela.

The image shows the top part of a web application interface. The title bar reads 'Solicitações de Serviço UNGP'. Below it is a navigation bar with 'Consulta' and 'Localizar Solicitação de Se' (with a search icon), and 'Selecionar Ação' (with a dropdown arrow, a refresh icon, and left/right arrow icons). A red arrow points to the right arrow icon. Below the navigation bar is a menu with 'Visualizar Lista', 'Solicitação de Serviço', 'Detalhes da Solução', 'Atividades', and 'Notificações'. The main content area shows the number '314771'.

# Como aprovar/reprovar um acordo de prazo?

## ETAPA 1

Para aprovar ou reprovar um acordo de prazo, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

### Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique no botão ‘Mais Ações’ e será aberta uma nova tela na qual você poderá interagir com a solicitação.

### Chamado 314766

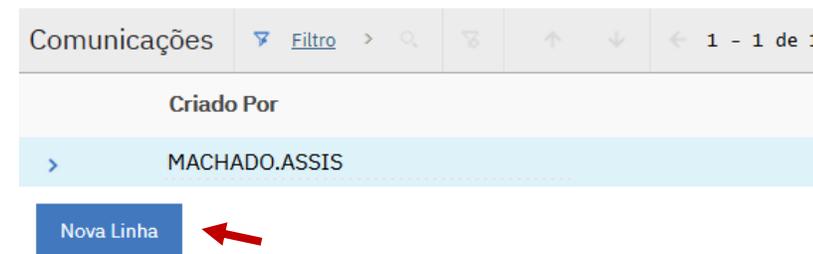
Data de criação:  
2020-12-07T09:44:37-03:00

Status:  
Em Atendimento

Mais ações

#### Informações do chamado

4 – No grupo ‘Comunicações’, clique no botão ‘Nova linha’ para habilitar o campo ‘Tipo’ e ‘Detalhes’.





# Como aprovar/rejeitar um pedido de prorrogação de prazo?

## ETAPA 1

Para aprovar ou rejeitar um pedido de prorrogação de prazo, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número de identificação para conferir mais detalhes da solicitação.

### Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique no botão ‘Mais Ações’ e será aberta uma nova tela na qual você poderá interagir com a solicitação.

### Chamado 314766

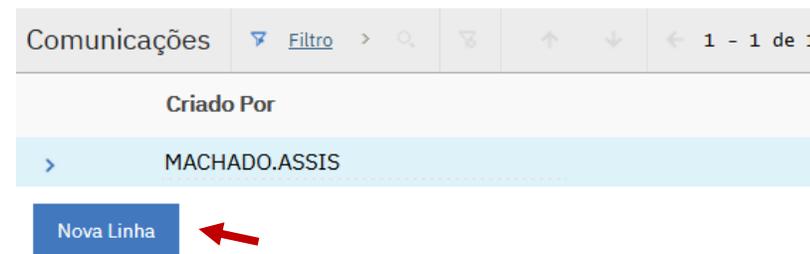
Data de criação:  
2020-12-07T09:44:37-03:00

Status:  
Em Atendimento

Mais ações

#### Informações do chamado

4 – No grupo ‘Comunicações’, clique no botão ‘Nova linha’ para habilitar o campo ‘Tipo’ e ‘Detalhes’.





# Como aprovar uma solicitação (dar o aceite final)?

## ETAPA 1

Para aprovar e encerrar uma solicitação, siga o passo a passo abaixo:

1 – Na tela inicial do Portal clique no menu ‘Minhas solicitações’.



2 – As solicitações cadastradas pelo seu usuário serão listadas. Clique sobre o número da solicitação em questão.

## Minhas solicitações 539 total

No. do Chamado	Descrição	Status
314771	Dúvida	Aberto
314770	Incidente de sistema	Resolvido
314769	Dúvida	Pendente
314766	Solicitação de Serviços Contrato 319	Em andamento

3 – Clique no botão ‘Mais Ações’ e será aberta uma nova tela na qual você poderá interagir com a solicitação.

## Chamado 314766

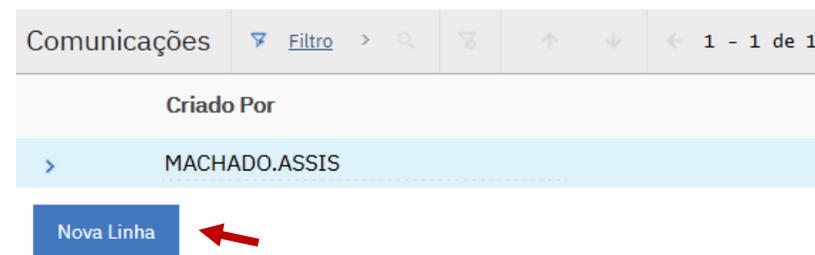
Data de criação:  
2020-12-07T09:44:37-03:00

Status:  
Em Atendimento

Mais ações

## Informações do chamado

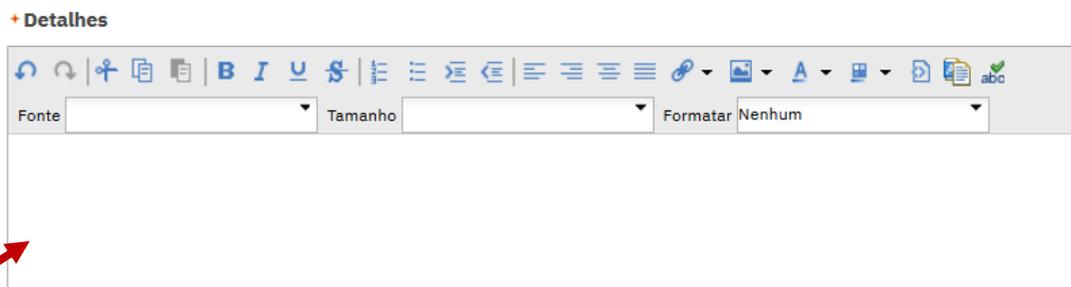
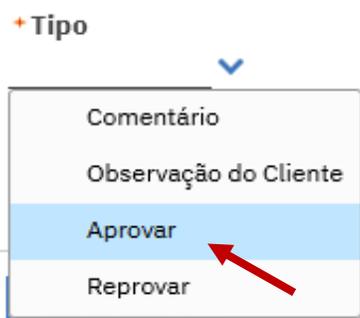
4 – No grupo ‘Comunicações’, clique no botão ‘Nova linha’ para habilitar o campo ‘Tipo’ e ‘Detalhes’.



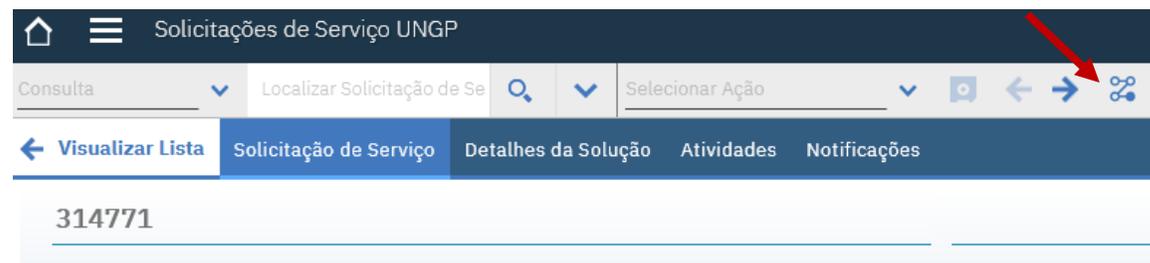
# Como aprovar uma solicitação (dar o aceite final)?

## ETAPA 2

5 – Selecione o tipo 'Aprovar' e no campo 'Detalhes' insira alguma observação referente a entrega.



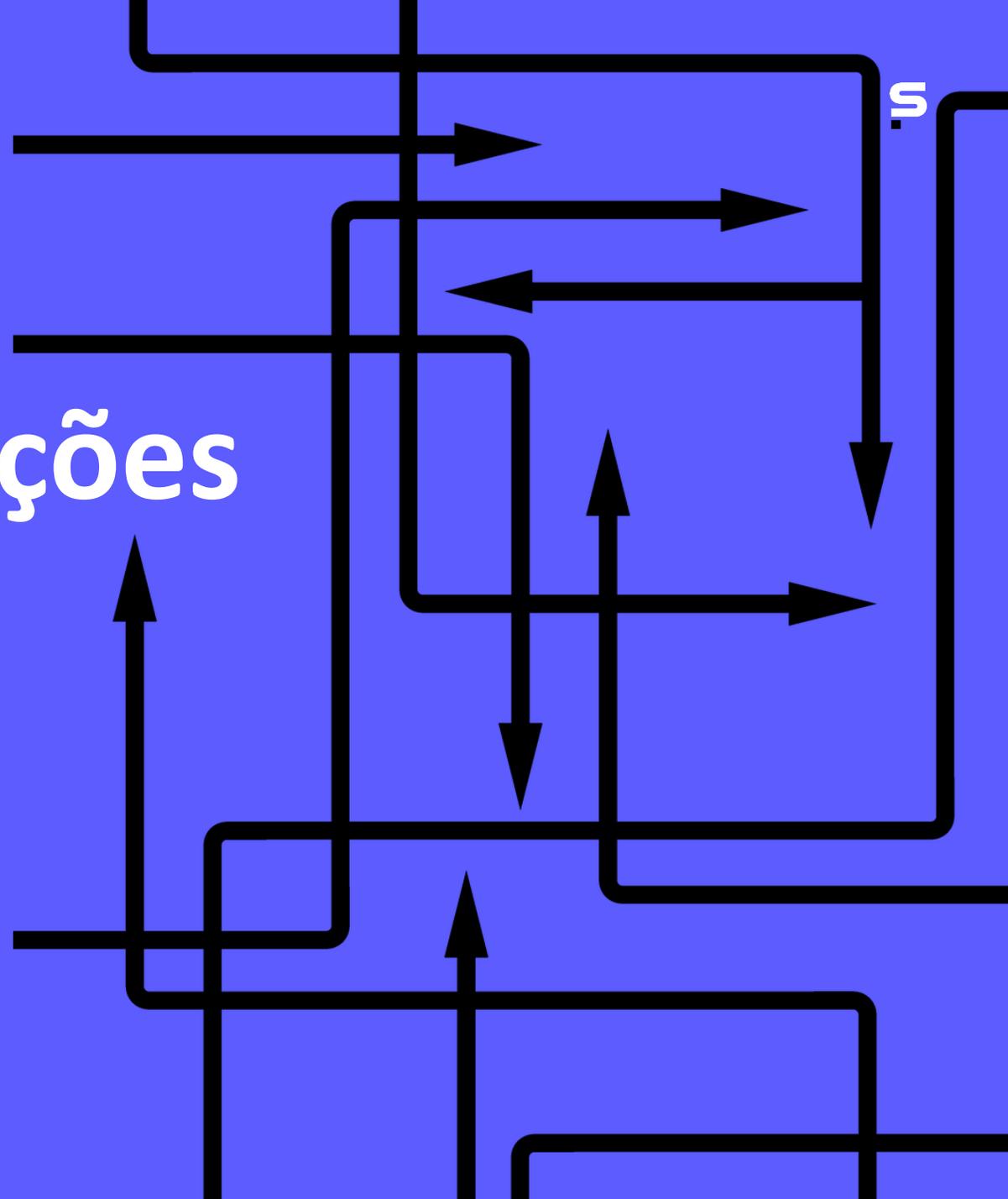
6 – Para efetivar a operação, clique no botão 'Rotear fluxo de trabalho' no topo da tela.



7 – Pronto! A solicitação foi encerrada com sucesso.

# Status das solicitações

As solicitações cadastradas percorrem várias etapas dentro de seu fluxo específico e essas etapas são evidenciadas no status atual em que se encontram. Confira a seguir o significado de cada tipo de status no qual sua solicitação pode vir a ser classificada.



# Tipos de status do incidente

Confira aqui o significado de cada tipo de status que pode estar classificando a sua solicitação de incidente de sistema ou infraestrutura:

**Aguardando atendimento:** a solicitação ainda **não** foi vista por alguém da Softplan.

**Em atendimento:** a solicitação está sendo atendida

**Aguardando cliente:** a solicitação está aguardando retorno do cliente.

**Aguardando homologação:** a solicitação está aguardando homologação da versão.

**Homologado:** a solicitação foi homologada com sucesso.

**Aguardando produção:** a solicitação está aguardando versão ser entregue em produção.

**Aguardando aceite final:** a solicitação está aguardando aprovação da versão em produção.

**Fechado:** a solicitação foi encerrada.

# Tipos de status do serviço

Confira aqui o significado de cada tipo de status que pode estar classificando a sua solicitação de serviço:

**Aguardando atendimento:** a solicitação ainda **não** foi vista por alguém da Softplan.

**Em análise:** a solicitação está sendo analisada.

**Aguardando cliente:** a solicitação está aguardando retorno do cliente.

**Em atendimento:** a solicitação está sendo atendida.

**Aguardando aprovação orçamentária:** a solicitação está aguardando aprovação de orçamento.

**Aguardando aprovação da entrega:** a solicitação está aguardando aprovação da entrega.

**Fechado:** a solicitação foi encerrada.

# Tipos de status da dúvida

Confira aqui o significado de cada tipo de status que pode estar classificando a sua solicitação de dúvida:

**Aguardando atendimento:** a solicitação ainda **não** foi vista por alguém da Softplan.

**Aguardando cliente:** a solicitação está aguardando retorno do cliente.

**Em atendimento:** a solicitação está sendo atendida.

**Aguardando aceite final:** a solicitação está aguardando aprovação da resposta.

**Fechado:** a solicitação foi encerrada.

# Tipos de status da evolução

Confira aqui o significado de cada tipo de status que pode estar classificando a sua solicitação de manutenção evolutiva: solicitação de incidente de sistema ou infraestrutura:

**Aberto:** a solicitação foi aberta e está aguardando o cliente encaminhar o atendimento.

**Aguardando cliente:** a solicitação está aguardando retorno do cliente.

**Em análise preliminar:** a solicitação está sendo analisada pela Softplan.

**Aguardando aprovação da análise:** a solicitação está aguardando avaliação da análise.

**Análise preliminar aprovada:** a análise da solicitação foi aprovada.

**Aguardando aprovação da variação de tamanho:** a solicitação está aguardando avaliação da variação de tamanho entre a análise e especificação.

**Em especificação:** a solicitação está em especificação pela Softplan.

**Aguardando aprovação da especificação e PPF:** a solicitação está aguardando avaliação da especificação e PPF.

**Especificação e PPF aprovadas:** a especificação e PPF da solicitação foi aprovada.

**Aguardando desenvolvimento:** a solicitação está aguardando desenvolvimento.

# Tipos de status da evolução

Confira aqui o significado de cada tipo de status que pode estar classificando a sua solicitação de manutenção evolutiva:

**Em desenvolvimento:** a solicitação está sendo desenvolvida pela Softplan.

**Em preparação para homologação interna:** a versão desenvolvida está sendo preparada para homologação interna na Softplan.

**Aguardando homologação interna:** a solicitação está aguardando homologação interna na Softplan.

**Em preparação para homologação:** a versão desenvolvida está sendo preparada para homologação.

**Aguardando homologação:** a solicitação está aguardando homologação.

**Em preparação para produção:** a versão desenvolvida está sendo preparada para produção.

**Aguardando aceite final:** a solicitação está aguardando aprovação da versão.

**Fechado:** a solicitação foi encerrada.

CONCEPÇÃO

Gerência de Relacionamento

Assessoria de Planejamento e Gestão

Coordenadoria de Capacitação e Documentação

APOIO

Gerência para Soluções de Gestão Administrativa | SGA

Gerência para Soluções de Gestão de Infraestrutura de Transportes e Obras | SIO