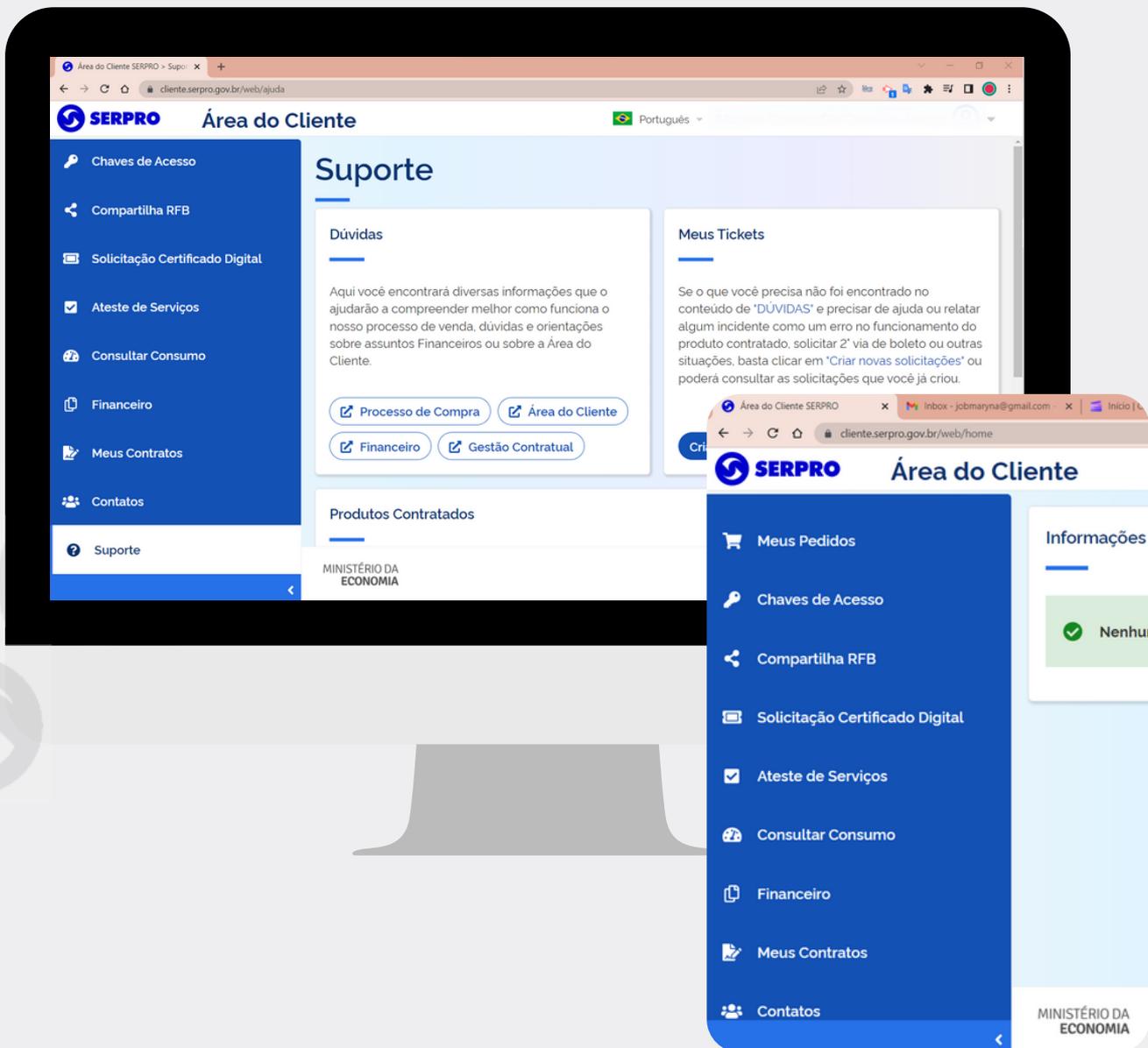
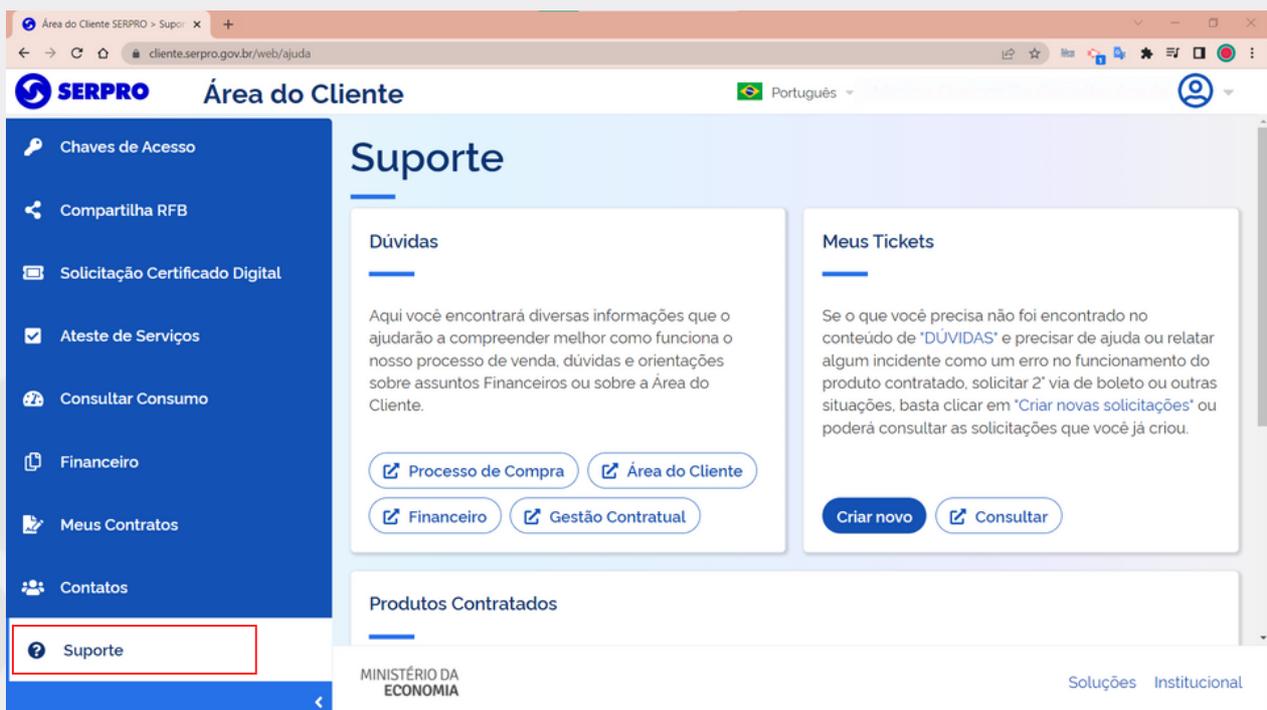


Você sabe como *solicitar* suporte a partir da Área do Cliente?



cliente.serpro.gov.br

Ao clicar na opção SUPORTE no menu à esquerda, você terá informações operacionais, documentação e poderá registrar ou consultar um ticket de suporte.



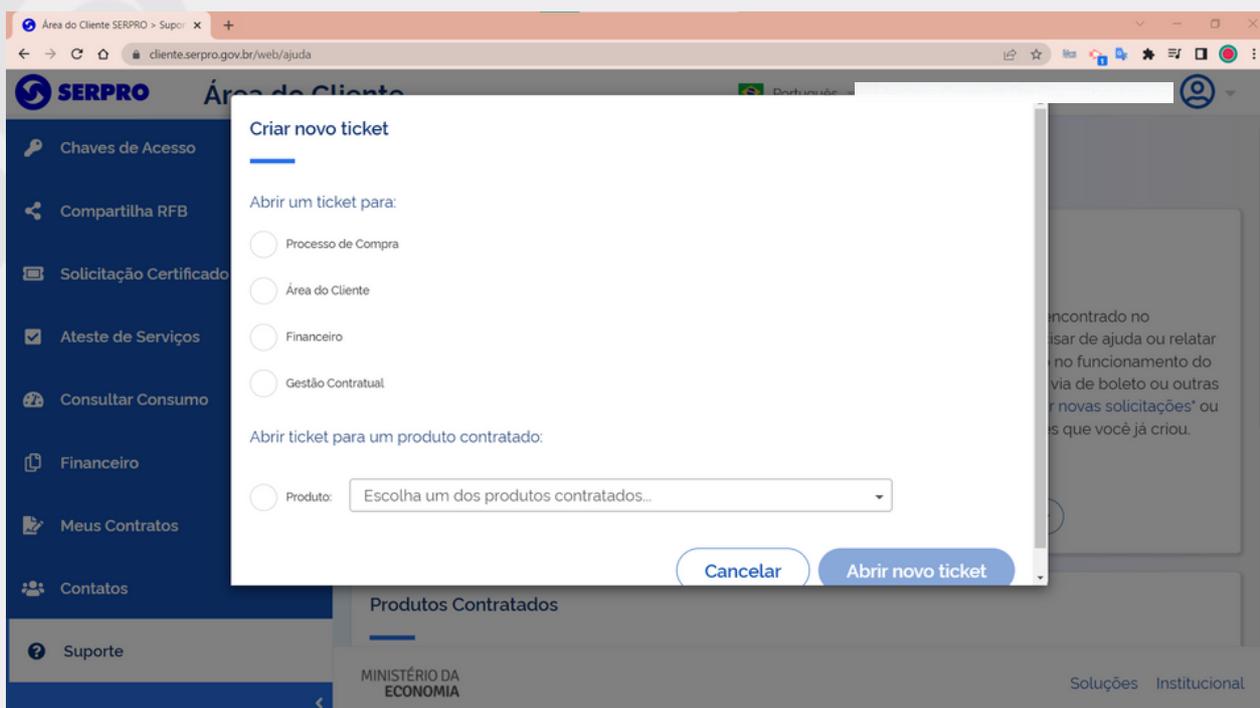
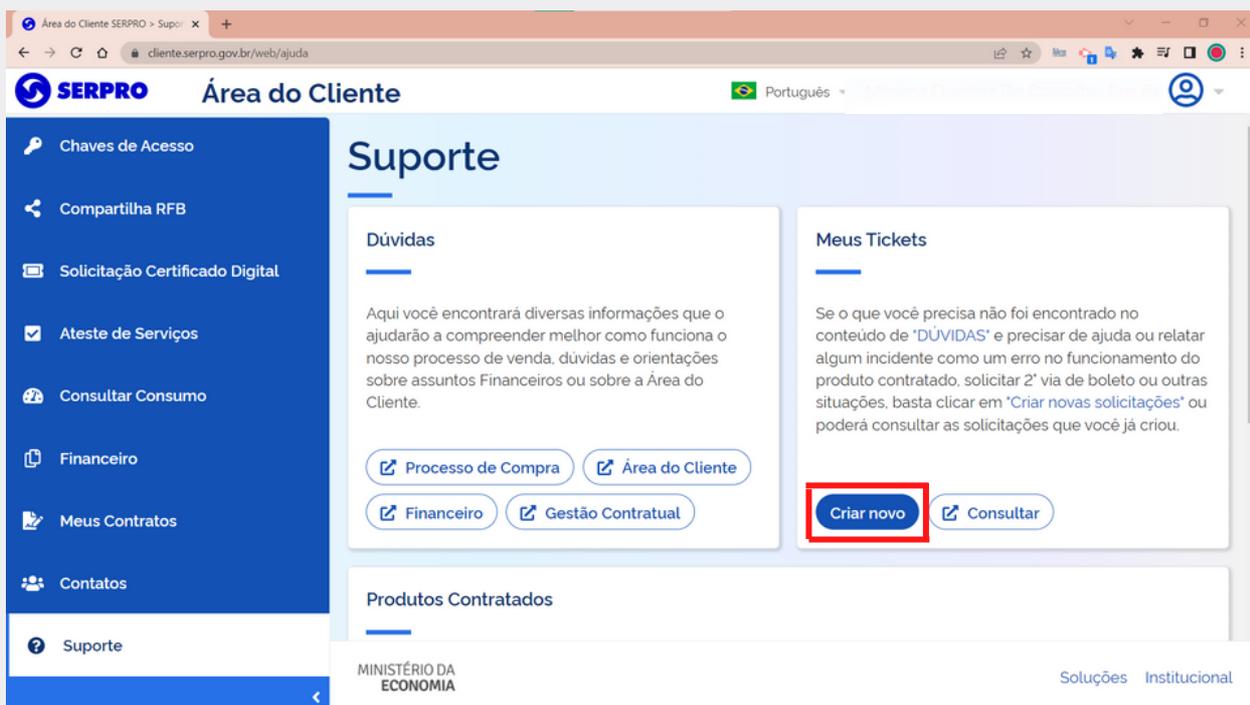
Na caixa "DÚVIDAS", você tem acesso a central de ajuda com informações referente ao assunto selecionado: Processo de compra, Área do Cliente, Financeiro e Gestão Contratual.

The screenshot shows the SERPRO 'Área do Cliente' support page. The browser address bar indicates the URL 'cliente.serpro.gov.br/web/ajuda'. The page header includes the SERPRO logo, 'Área do Cliente', and a language selector set to 'Português'. A blue sidebar on the left contains navigation items: 'Chaves de Acesso', 'Compartilha RFB', 'Solicitação Certificado Digital', 'Ateste de Serviços', 'Consultar Consumo', 'Financeiro', 'Meus Contratos', 'Contatos', and 'Suporte'. The main content area is titled 'Suporte' and features a 'Dúvidas' section highlighted with a red border. This section contains the text: 'Aqui você encontrará diversas informações que o ajudarão a compreender melhor como funciona o nosso processo de venda, dúvidas e orientações sobre assuntos Financeiros ou sobre a Área do Cliente.' Below the text are four buttons: 'Processo de Compra', 'Área do Cliente', 'Financeiro', and 'Gestão Contratual'. To the right is the 'Meus Tickets' section with the text: 'Se o que você precisa não foi encontrado no conteúdo de "DÚVIDAS" e precisar de ajuda ou relatar algum incidente como um erro no funcionamento do produto contratado, solicitar 2ª via de boleto ou outras situações, basta clicar em "Criar novas solicitações" ou poderá consultar as solicitações que você já criou.' Below this text are 'Criar novo' and 'Consultar' buttons. At the bottom, there is a 'Produtos Contratados' section and a footer with 'MINISTÉRIO DA ECONOMIA' and links for 'Soluções' and 'Institucional'.

Na caixa "MEUS TICKETS", é possível registrar um ticket para suporte, ou consultar tickets registrados anteriormente.

The screenshot shows the 'Área do Cliente' (Client Area) of the SERPRO website. The page is in Portuguese and features a navigation menu on the left with options like 'Chaves de Acesso', 'Compartilha RFB', 'Solicitação Certificado Digital', 'Ateste de Serviços', 'Consultar Consumo', 'Financeiro', 'Meus Contratos', 'Contatos', and 'Suporte'. The main content area is titled 'Suporte' and includes sections for 'Dúvidas' (Questions) and 'Meus Tickets' (My Tickets). The 'Meus Tickets' section is highlighted with a red border and contains the text: 'Se o que você precisa não foi encontrado no conteúdo de "DÚVIDAS" e precisar de ajuda ou relatar algum incidente como um erro no funcionamento do produto contratado, solicitar 2ª via de boleto ou outras situações, basta clicar em "Criar novas solicitações" ou poderá consultar as solicitações que você já criou.' Below this text are two buttons: 'Criar novo' (Create new) and 'Consultar' (Consult). At the bottom of the page, there is a footer with 'MINISTÉRIO DA ECONOMIA' and links for 'Soluções' and 'Institucional'.

Para registrar um novo ticket para suporte, você deve clicar na opção CRIAR NOVO na caixa "Meus tickets".



Suporte



ATENÇÃO

Você deve preencher as informações conforme imagem acima, informando o assunto principal OU o produto ou serviço contratado e clicar em ABRIR NOVO TICKET.

Você será redirecionado para o formulário de registro de ticket para suporte.

The screenshot shows a web browser window with the SERPRO logo and navigation elements. The main content is a form titled "Registro de pedido de serviço". It includes a breadcrumb trail "você está em Formulário > Escola Serpro Educa - Empresa". The form fields are: "Identificação" (a dropdown menu), "CPF*" (a text input field), "Nome do Solicitante*" (a text input field), and "CNPJ*" (a text input field). At the bottom of the form, there are two buttons: a red button labeled "> PRÓXIMO" and a grey button labeled "× LIMPAR". A note in the top right corner of the form area says "Você pode ser atendido por outro formulário, saiba mais, clicando aqui!". A legend at the bottom right of the form area states "*Campos de preenchimento obrigatórios."



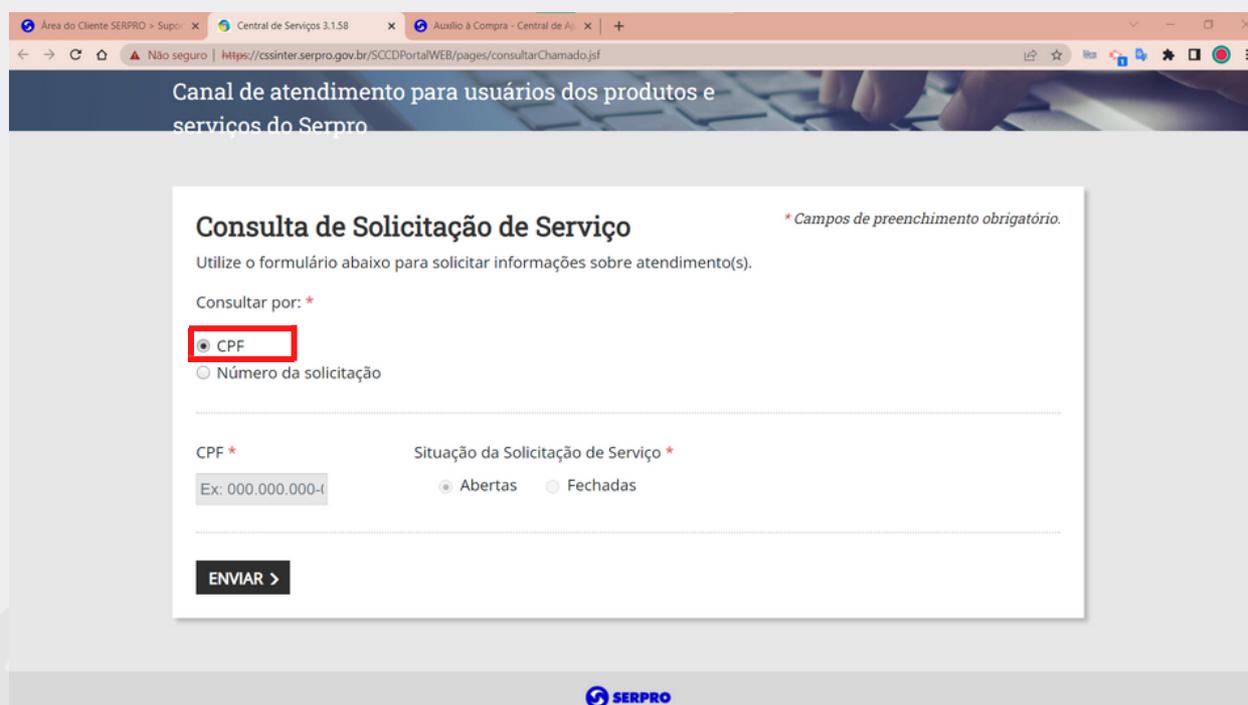
ATENÇÃO

Os campos que contenham *, são de preenchimento obrigatório.

Ao clicar na opção "consultar",
você poderá ter acesso aos
tickets registrados
anteriormente. A pesquisa pode
ser feita pelo CPF do perfil que
registrou ou pelo número da
solicitação.

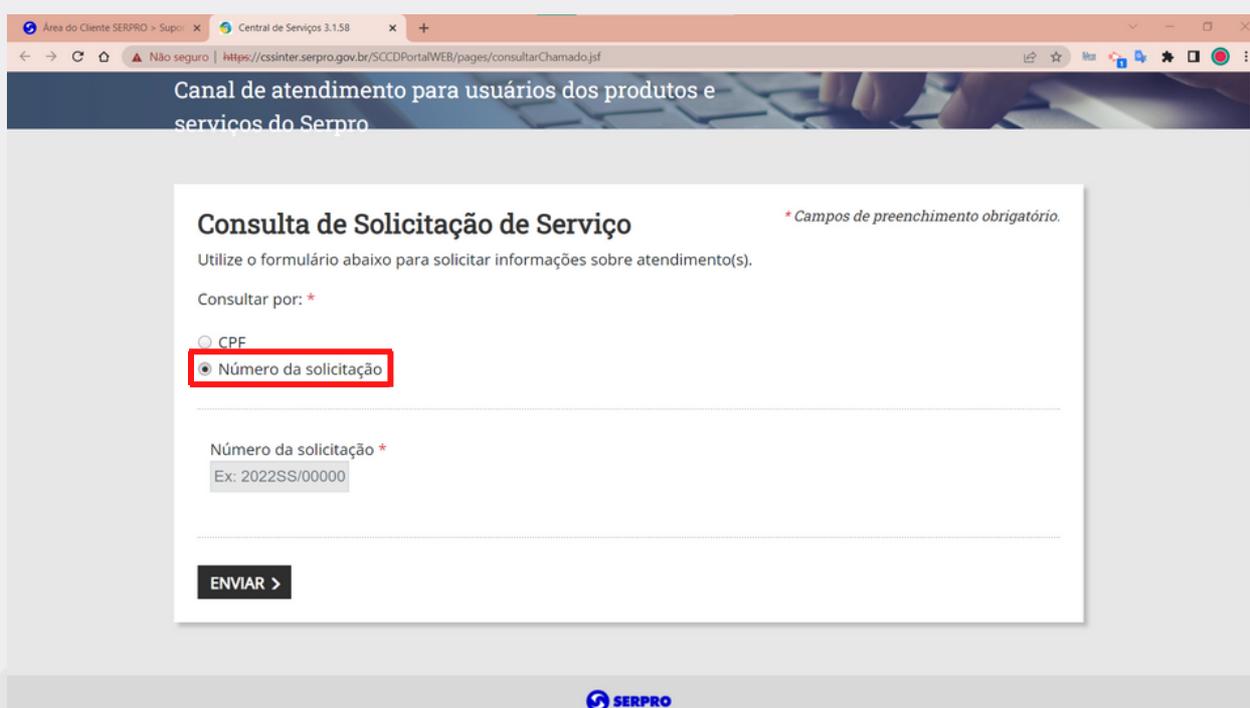
The screenshot shows the 'Área do Cliente' interface for SERPRO. The browser address bar indicates the URL 'cliente.serpro.gov.br/web/ajuda'. The page header includes the SERPRO logo, the title 'Área do Cliente', and a language selector set to 'Português'. A blue sidebar on the left contains several menu items: 'Chaves de Acesso', 'Compartilha RFB', 'Solicitação Certificado Digital', 'Ateste de Serviços', 'Consultar Consumo', 'Financeiro', 'Meus Contratos', 'Contatos', and 'Suporte'. The main content area is titled 'Suporte' and is divided into three main sections. The 'Dúvidas' section provides information on finding help and includes buttons for 'Processo de Compra', 'Área do Cliente', 'Financeiro', and 'Gestão Contratual'. The 'Meus Tickets' section explains how to create or consult tickets and features a 'Criar novo' button and a 'Consultar' button, which is highlighted with a red rectangular box. The 'Produtos Contratados' section is partially visible at the bottom. The footer contains the text 'MINISTÉRIO DA ECONOMIA' and links for 'Soluções' and 'Institucional'.

Para consultar pelo CPF,
selecione esta opção e informe
o CPF e a Situação da Solicitação
de Serviço e clique em ENVIAR.



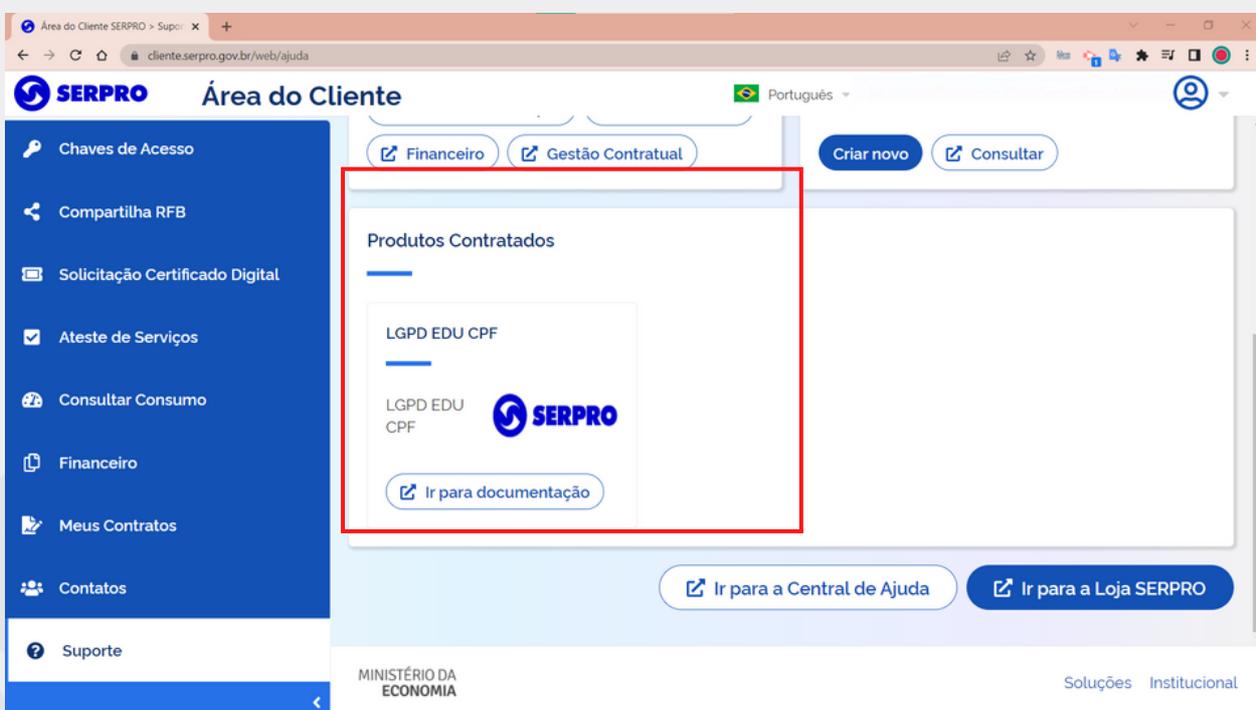
A screenshot of a web browser displaying the SERPRO service request consultation form. The browser's address bar shows the URL: <https://cssinter.serpro.gov.br/SCCDPortalWEB/pages/consultarChamado.jsf>. The page header reads "Canal de atendimento para usuários dos produtos e serviços do Serpro". The main content area is titled "Consulta de Solicitação de Serviço" and includes a note: "* Campos de preenchimento obrigatório." Below the title, it says "Utilize o formulário abaixo para solicitar informações sobre atendimento(s)." The form has two sections: "Consultar por:" with radio buttons for "CPF" (highlighted with a red box) and "Número da solicitação"; and "CPF" with a text input field containing "Ex: 000.000.000-0" and "Situação da Solicitação de Serviço" with radio buttons for "Abertas" and "Fechadas". At the bottom of the form is a black button labeled "ENVIAR >". The SERPRO logo is visible in the footer.

Para consultar pelo número da solicitação, selecione esta opção e informe o número no campo abaixo e clique em ENVIAR.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://cssinter.serpro.gov.br/SCCDPortalWEB/pages/consultarChamado.jsf>. The page title is "Canal de atendimento para usuários dos produtos e serviços do Serpro". The main heading is "Consulta de Solicitação de Serviço" with a note: "* Campos de preenchimento obrigatório." Below the heading, it says "Utilize o formulário abaixo para solicitar informações sobre atendimento(s)." The form has a section "Consultar por: *" with two radio button options: "CPF" and "Número da solicitação". The "Número da solicitação" option is selected and highlighted with a red box. Below this, there is a text input field for "Número da solicitação *" with an example "Ex: 2022SS/00000". At the bottom of the form is a button labeled "ENVIAR >". The SERPRO logo is visible at the bottom of the page.

Na caixa "produtos contratados",
você tem acesso a
documentação referente ao seu
produto ou serviço, clicando na
opção IR PARA
DOCUMENTAÇÃO.



ATENÇÃO

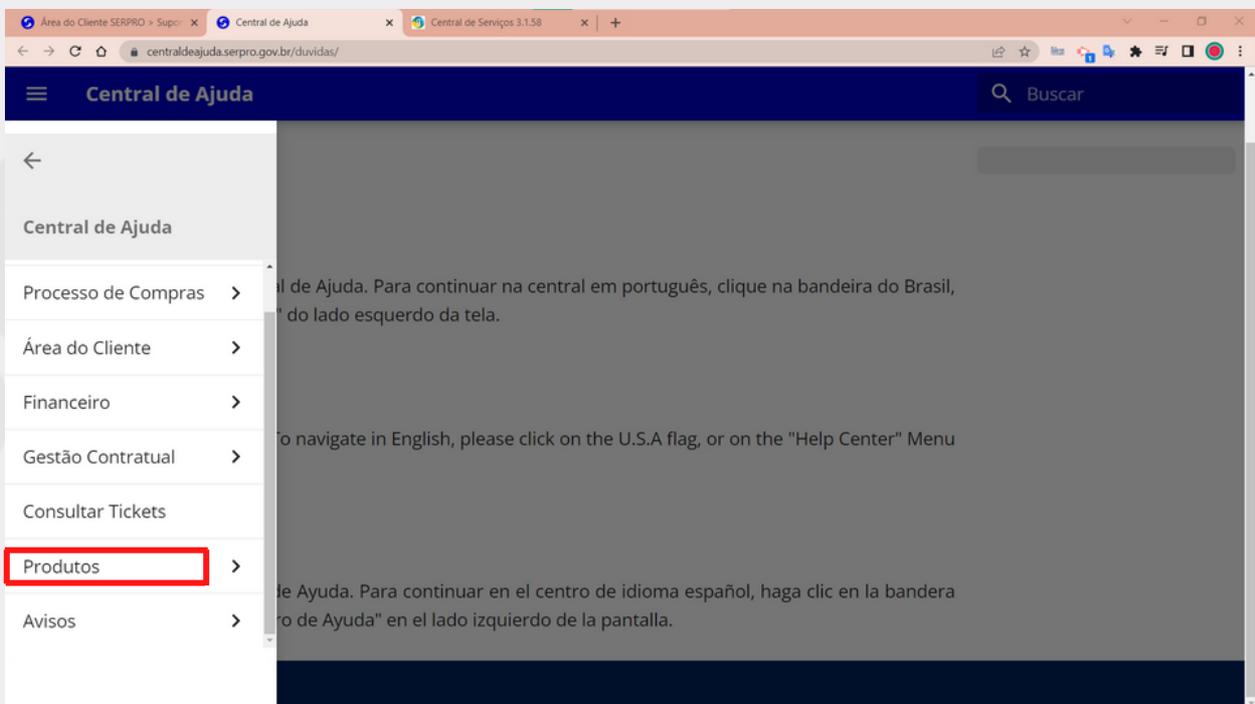
Nessa caixa, só aparecerão os produtos ou serviços que foram contratados pela empresa.



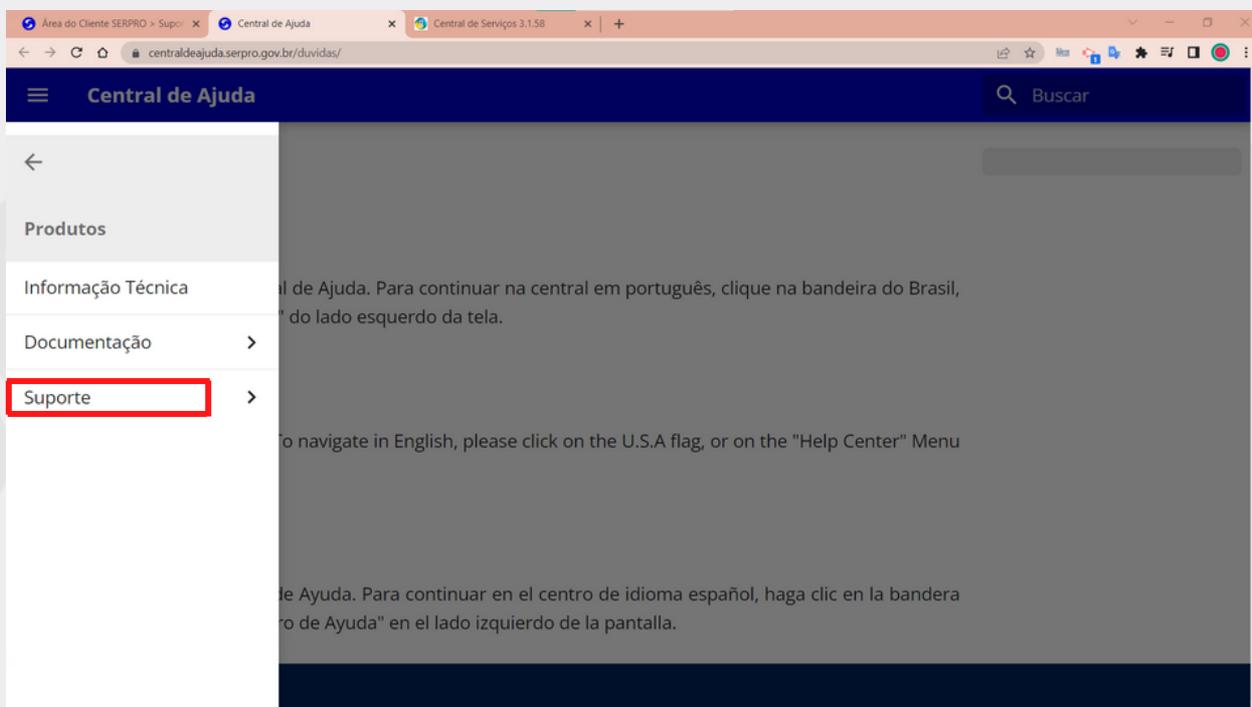
ATENÇÃO

Caso não apareça o seu produto ou serviço contratado na tela de suporte, você poderá registrar o ticket de suporte diretamente na Central de ajuda em: centraldeajuda.serpro.gov.br, seguindo os passos abaixo.

Selecione o menu **CENTRAL DE AJUDA** e clique em **PRODUTOS**.



Clique em SUPORTE e selecione o produto desejado na lista a esquerda. Feito isso, você será redirecionado para o formulário de registro de ticket de suporte mostrado anteriormente e então é só preencher os dados solicitados e registrar o ticket.





ATENÇÃO

Nesse menu na Central de ajuda, também é possível encontrar a documentação do produto ou serviço.

Em caso de dúvida ou para mais informações, acesse a Central de Ajuda
centraldeajuda.serpro.gov.br

Conheça nossos produtos e serviços acessando a loja.serpro.gov.br



Serpro Sede - SGAN Quadra 601 Módulo 'V' - CEP: 70830-900
Brasília - DF

