

# SOLICITAÇÕES PPI - UTILIZAÇÃO E DICAS

? **Podcast:** Escute para aprender

? **Mapa Mental:** Visualize para memorizar

? **Vídeo:** Assista para entender

## 1. Contextualização e Transição Operacional

A partir de março de 2026, a ConnectPlug consolida uma evolução estratégica em sua infraestrutura de atendimento: a migração definitiva do Movidesk para a **Octadesk**. Esta transição visa eliminar silos de informação e centralizar as demandas direcionadas ao time de PPI (TEF, PIX, SmartPOS e SEFAZ) em uma plataforma capaz de sustentar a escala da nossa operação. Como Especialista em Excelência Operacional, reforço que esta mudança não é meramente cosmética; trata-se da implementação de uma fundação padronizada que reduz drasticamente o desperdício processual (rework) e garante que o histórico de cada cliente seja preservado com integridade total.

A adoção da Octadesk otimiza a sinergia entre os times de **Suporte, Comercial, Implementação e OPS (Operations)**. Ao estabelecer fluxos de trabalho lineares e automatizados, mitigamos erros de triagem e reduzimos o tempo de resposta, permitindo que as equipes técnicas foquem na execução qualificada em vez de organizar dados fragmentados. A padronização é, portanto, o pilar para a manutenção de SLAs agressivos e para a excelência na experiência do parceiro CPLUG.

### ? **Objetivos Estratégicos:**

- ? **Agilidade:** Reduzir o tempo médio de atendimento através de fluxos automatizados.
- ? **Rastreabilidade:** Centralizar o histórico de interações para consultas técnicas precisas.
- ? **Qualidade de Dados:** Padronizar a entrada de informações lógicas de adquirentes e

protocolos SEFAZ.

- ? **Foco Técnico:** Eliminar o retrabalho causado por solicitações incompletas ou incorretas.

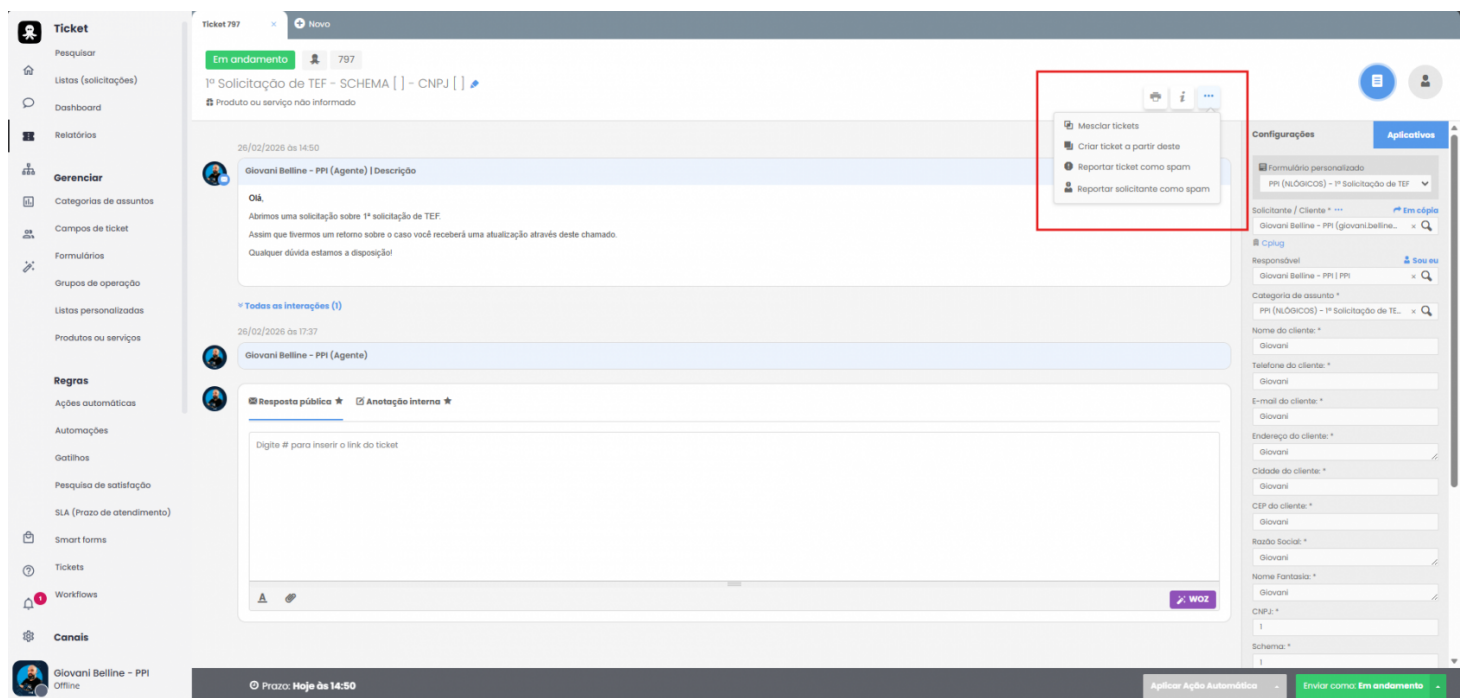
A disciplina no cumprimento dos processos abaixo é o primeiro requisito para a agilidade operacional. Acompanhe a lógica de criação e gestão de demandas.

## 2. Abertura de Demandas: O Ticket de Origem

No ambiente Octadesk, as demandas de PPI seguem a arquitetura de **"ticket derivado"** (ou ticket dentro de ticket). É imperativo compreender que uma solicitação técnica de liberação não deve ser iniciada do zero, mas sim vinculada a um atendimento de Suporte, Implementação ou uma demanda de OPS já existente. Isso garante que o analista de PPI tenha acesso imediato ao contexto do cliente.

Para originar a demanda, siga este protocolo:

1. Acesse o ticket principal (origem) no qual a necessidade foi identificada.
2. No **canto superior direito** da tela de atendimento, localize e clique no ícone de **três pontinhos** (Mais ações).
3. Selecione a opção específica: **"Criar ticket a partir deste"**.



The screenshot displays the Octadesk interface for a ticket. The main content area shows a ticket titled "1ª Solicitação de TEF - SCHEMA [ ] - CNPJ [ ]" with a status of "Em andamento" and ID 797. The ticket description includes a message from "Giovani Belline - PPI (Agente)" dated 26/02/2026 at 14:50, stating: "Olá, Abrimos uma solicitação sobre 1ª solicitação de TEF. Assim que tivermos um retorno sobre o caso você receberá uma atualização através deste chamado. Qualquer dúvida estamos a disposição!". Below the message, there is a section for "Todas as Interações (1)" with a response from "Giovani Belline - PPI (Agente)" dated 26/02/2026 at 17:37, containing a public response and an internal annotation. A text input field is provided for adding a link to the ticket, with a "WOL" button. On the right side, a configuration panel is visible, and a dropdown menu is open, showing options: "Mesclar tickets", "Criar ticket a partir deste", "Reportar ticket como spam", and "Reportar solicitante como spam". The "Criar ticket a partir deste" option is highlighted with a red box. The bottom of the interface shows a status bar with "Prazo: Hoje às 14:50", "Aplicar Ação Automática", and "Enviar como: Em andamento".

**Por que isso importa?** Esta conexão é vital para a governança de dados. Sem o vínculo com o

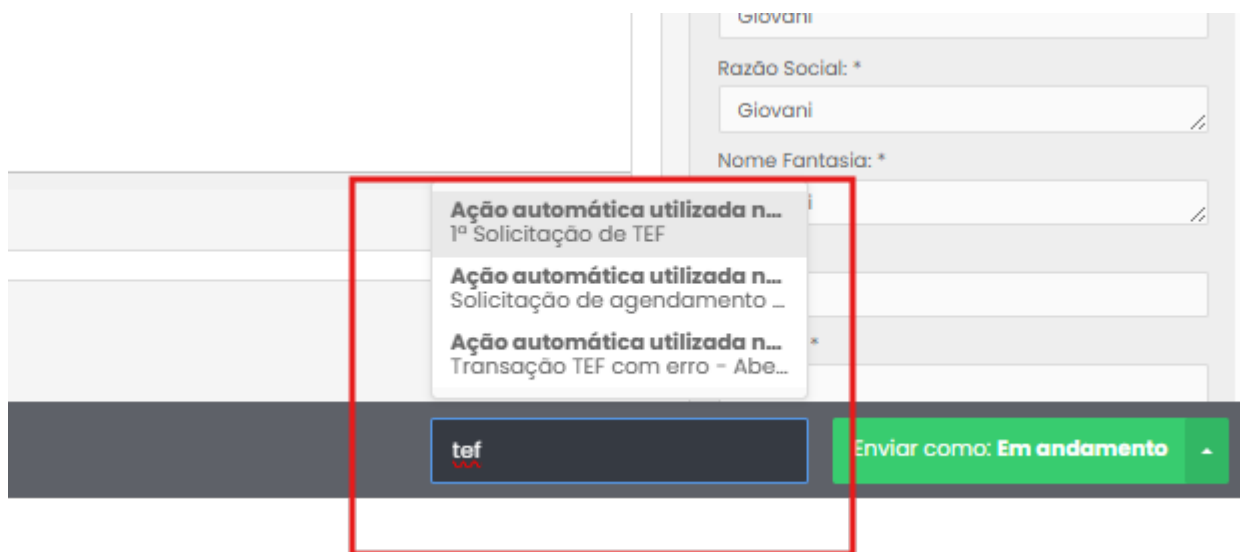
ticket de origem, perdemos a trilha de auditoria e forçamos o time de PPI a buscar informações em diferentes silos, gerando um gargalo desnecessário na operação.

### 3. Classificação e Inteligência: Ações Automáticas

A Octadesk substituiu as antigas macros pelas **Ações Automáticas**. Estas são motores lógicos que configuram instantaneamente o ticket, alterando o título para o padrão da categoria e habilitando os campos obrigatórios no formulário lateral.

Para aplicar a inteligência correta à demanda:

1. No ticket recém-criado, localize o campo "**Aplicar ações automáticas**".
2. Utilize palavras-chave como "TEF", "PIX" ou "SEFAZ" para filtrar as opções.
3. **Atenção técnica:** Identifique a ação pelo seu **título em negrito** (ex: **Primeira solicitação de TEF**) e confirme a descrição logo abaixo para garantir a escolha correta.



Abaixo, os principais fluxos operados via Ação Automática:

Tipo de Solicitação	Impacto da Automação
<b>TEF / PIX</b>	Padroniza o título e abre campos para dados lógicos (ID, Secret, Chaves).
<b>SmartPOS</b>	Habilita o formulário para liberação de APPs em dispositivos Android/POS.

## Liberação SEFAZ (SC/PR)

Configura os campos técnicos exigidos pelos protocolos fiscais de Santa Catarina ou Paraná.

## 4. Preenchimento Qualificado e Lógica de Dados

A precisão no preenchimento do formulário lateral é o divisor de águas para a eficiência. Informações incompletas ou errôneas são classificadas como **desperdício de processo (rework)**, pois consomem a capacidade produtiva do time de PPI apenas para devolver o ticket ao solicitante.

### Instruções de Preenchimento Crítico:

- **Campos Obrigatórios (\*):** O sistema impede o envio se estes campos estiverem vazios.
- **Lógica de Adquirentes (Ex: Getnet):** Ao encontrar o botão "+ Adicionar", selecione a adquirente. **IMPORTANTE:** Após selecionar (ex: Getnet), você deve **clicar manualmente nos campos exibidos** (como "Código do Estabelecimento" e "Terminal Lógico") para que as caixas de texto de preenchimento apareçam no formulário.
- **Dados Lógicos e Pix:** Para solicitações de Pix, certifique-se de preencher todos os campos (Client ID, Secret, Tipo de Chave) conforme o retorno do banco/adquirente.
- **Integridade do Campo Descrição:** O campo central de "Descrição" é preenchido automaticamente pela ação automática. **Não edite este conteúdo.** O foco total do colaborador deve ser o preenchimento dos campos estruturados no formulário lateral.

Seleção de qual adquirente será utilizada (atenção aos dados necessários):\*

Terminal lógico (8 dígitos) x

+ adicionar

Informe os dados lógicos solicitados acima com base na adquirente selecionada: \*

123456789

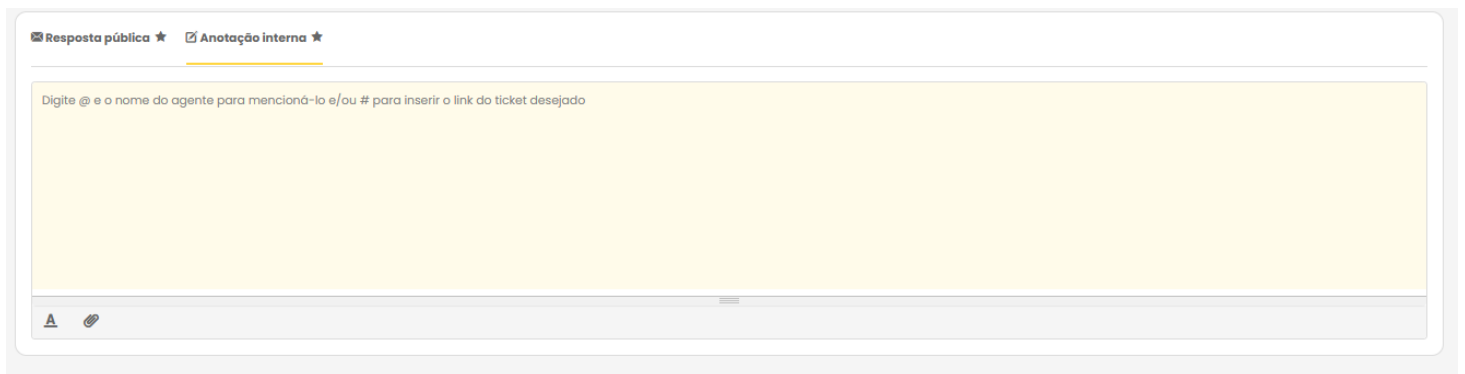
**Impacto no SLA:** O time de PPI não executará demandas com dados faltantes. A conformidade no preenchimento é o que garante que a solicitação flua diretamente para a execução técnica, sem interrupções.

## 5. Protocolo de Envio e Gestão de Comunicação Interna

Uma vez que o formulário está devidamente preenchido, o ticket deve ser enviado com o status "**Em Andamento**". Este estado é o gatilho que posiciona a demanda na fila de execução visualizada pelo painel do time de PPI.

### Diferenciação de Canais de Comunicação:

- **Resposta Pública:** É a comunicação que chega ao e-mail do cliente. Utilize apenas para finalizar o processo ou informar dados que o cliente final deva obrigatoriamente possuir.
- **Anotação Interna:** É o canal soberano para a comunicação técnica entre Suporte/OPS/Implementação e PPI. Use sempre o "@" para marcar o analista responsável.



**Boas Práticas de Segurança:** O uso da anotação interna protege dados sensíveis (como chaves lógicas) e evita ruídos na experiência do cliente, mantendo o "backstage" técnico invisível para quem está na ponta.

## 6. Central de Dúvidas Frequentes (FAQ)

### Como visualizo meus tickets sem o antigo painel Kanban?

A Octadesk utiliza **Listas Personalizadas**. No menu lateral de tickets, você encontrará pastas organizadas para acompanhar o status de cada demanda. Caso ainda não esteja familiarizado com as listas criadas, utilize a opção "**Seus tickets em aberto**" para monitorar o progresso das suas solicitações.

## O que fazer se a Ação Automática não trouxe os campos que eu esperava?

Verifique se você selecionou a ação correta (ex: solicitou SEFAZ SC quando era PR). Se o erro persistir, não tente improvisar no campo de descrição; reporte a falha ao time de PPI para que a regra lógica da ação seja ajustada, prevenindo o erro para toda a companhia.

## Como sei se o time de PPI precisa de mais informações?

Fique atento às notificações do Octadesk. Sempre que houver uma dúvida, o time de PPI utilizará a **Anotação Interna** marcando o seu usuário. O preenchimento correto de primeira reduz em 90% a necessidade deste contato.

---

## 7. Conclusão e Próximos Passos

A transição para a Octadesk representa um marco na maturidade operacional da ConnectPlug. Ao centralizar as demandas de PPI (TEF, PIX, SmartPOS e SEFAZ) sob uma estrutura de dados rígida, eliminamos a incerteza e potencializamos a velocidade de entrega para nossos clientes.

Cada colaborador é um guardião da qualidade dos dados. O comprometimento com o preenchimento qualificado e o uso correto das anotações internas são fundamentais para que o time de PPI opere em sua capacidade máxima. Caso identifique oportunidades de melhoria nas Ações Automáticas, não hesite em reportar.

---

Revisão #9

Criado em Thu, Feb 26, 2026 7:38 PM por Giovani Belline

Atualizado em Thu, Mar 5, 2026 7:29 PM por Giovani Belline