

# SOS

- [\[SOS\] Abertura e acompanhamento de chamados](#)

# [SOS] Abertura e acompanhamento de chamados

a) Acesse [sosti.apps.uern.br](https://sosti.apps.uern.br) (para chamado de TI) ou [sosmp.apps.uern.br](https://sosmp.apps.uern.br) (para chamados de Manutenção Predial);

b) Faça seu **(1) login** com as mesmas credenciais que utilizava na SIGS;



**SOS**  
TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Lembrar de mim

Entrar

Esqueceu sua senha?

Não sei como abrir um chamado

**STI UERN**

? FAQ

c) Clique em **(1) formulários**;

The screenshot displays the SOS TI web application interface. At the top, there is a navigation bar with the SOS logo on the left and menu items: Home, Formulários (circled in red), Chamados, and FAQ. A red circle with the number '1' is placed over the 'Formulários' menu item. On the right side of the navigation bar, the user is identified as 'Cliente TI (estrutura de árvore)' with a profile picture.

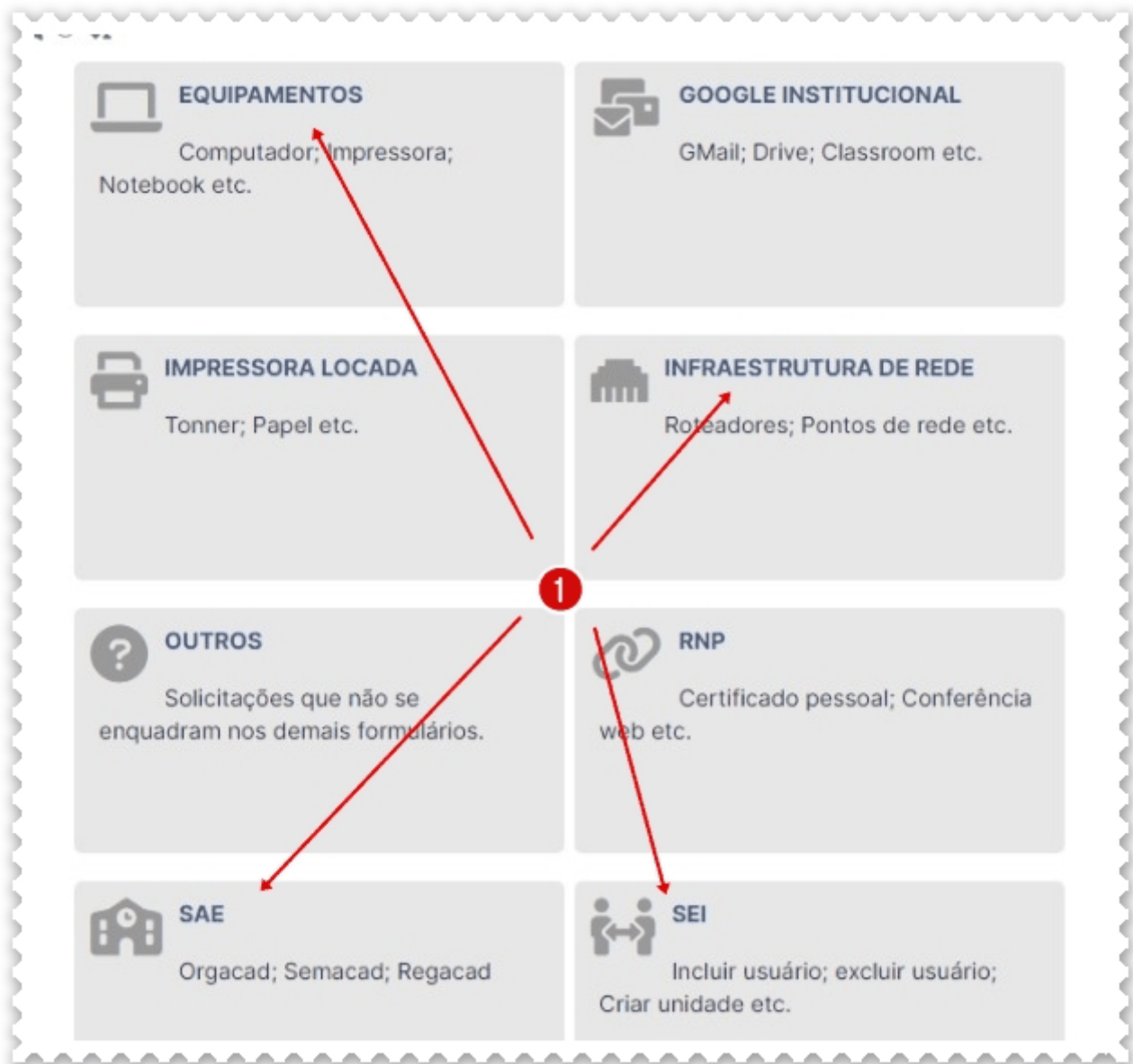
Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Home / Chamados. A search and star icon are also present. The main content area features a filter bar with 'Características - Status' set to 'é' and 'Não fechado'. Below this, there are buttons for 'regra', 'regra global', '(+) grupo', and 'Pesquisar'. A row of icons for various actions is visible below the filter bar.

The main content area contains a table with the following columns: ID, TÍTULO, DATA DE ABERTURA, REQUERENTE - REQUERENTE, STATUS, ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, TEMPO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO, and ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO. The table contains one row of data:

ID	TÍTULO	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	STATUS	ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
106	Google Institucional - Gmail	17-01-2023 09:30	Usuário	Novo			20-01-2023 09:30	17-01-2023 09:30

At the bottom of the table, there is a dropdown menu set to '15' and the text 'linhas / página'. Below the table, it says 'Exibindo 1 a 1 de 1 linhas'.

**d)** Clique no **(1) formulário** adequado à sua solicitação;



**e)** Note que cada tipo de solicitação tem um **(1) prazo para atendimento**. Preencha o formulário e clique em **(2) enviar**;

## EQUIPAMENTOS

### EQUIPAMENTOS

1

Prazo para atendimento: até 15 dias úteis.

Identificação do(a) requerente

**Solicitação própria ou para terceiro? \***

- Própria  
 Terceiro

**Localização: \***

Campus Assu ▾

Equipamentos

**Tipo de Equipamento: \***

- Computador  
 Estabilizador  
 Monitor  
 No-break  
 Notebook  
 Impressora  
 Projetor Multimídia  
 Outros

**Problema: \***

Não responde ao comando de impressão.

Anexo

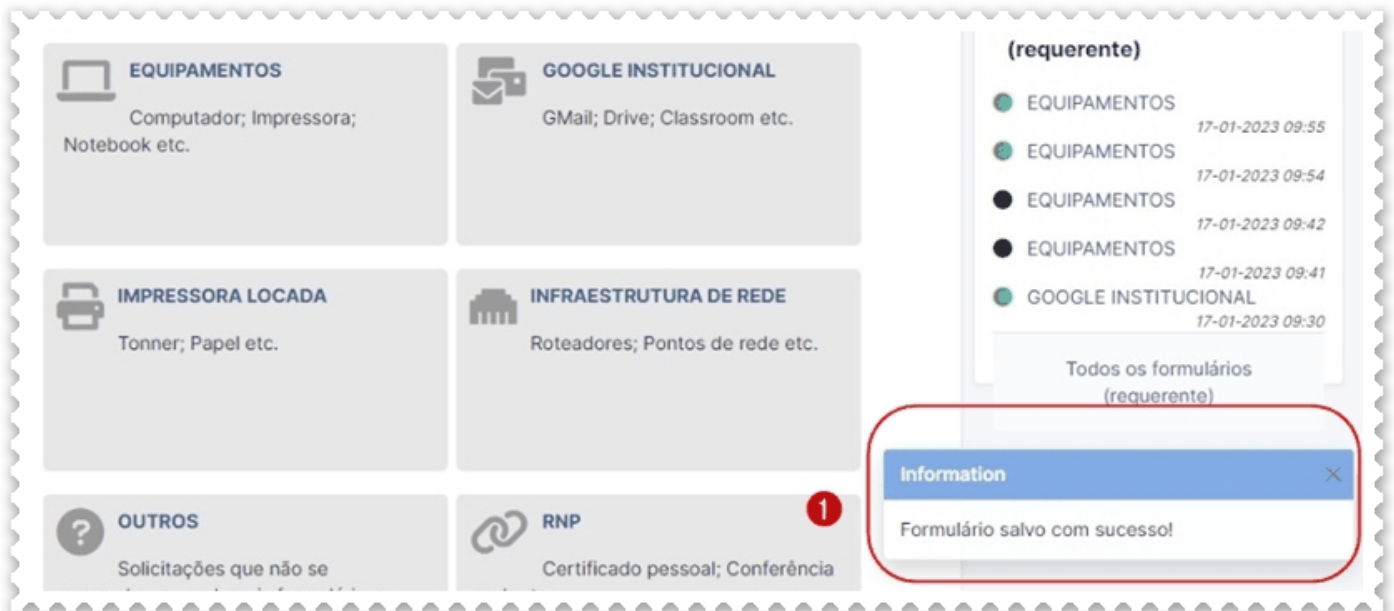
**Deseja anexar algum arquivo? \***

- Não  
 Sim

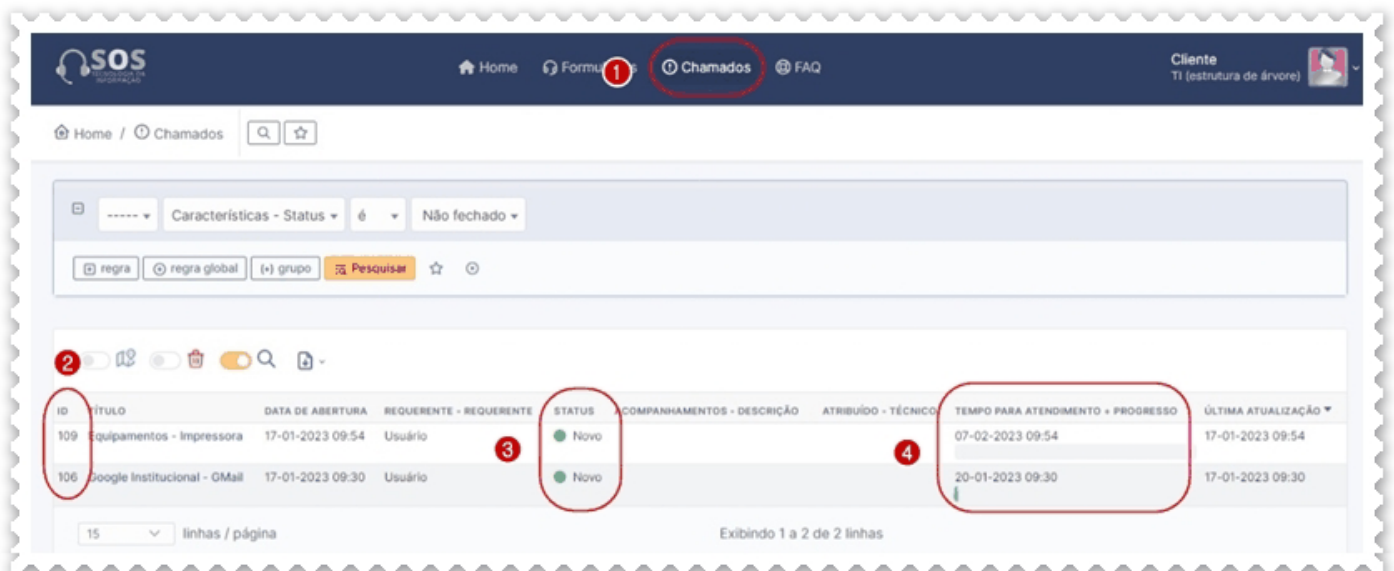
2

Enviar

f) Se não houver erro no preenchimento do formulário será exibida a (1) mensagem abaixo;



g) Verifique a situação do chamado clicando no menu **(1) chamados**. Nessa tela é mostrado o **(2) número**, **(3) status** e **(4) prazo máximo** para atendimento do chamado.



h) Quando um técnico assumir o atendimento do chamado, o status mudará para **(1) em atendimento (atribuído)** e o **(2) nome dele** também será mostrado;

SOS TI (estrutura de árvore)

Home / Chamados

Características - Status é Não fechado

regra regra global (+) grupo Pesquisar

ID	TÍTULO	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	STATUS	ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
109	Equipamentos - Impressora	17-01-2023 09:54	Usuário	Em atendimento (atribuído)		Assistente Técnico Junior	07-02-2023 09:54	17-01-2023 09:58
106	Google Institucional - Gmail	17-01-2023 09:30	Usuário	Novo			20-01-2023 09:30	17-01-2023 09:30

15 linhas / página Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

i) Se o status do chamado mudar para **(1) pendente** é provável que o técnico responsável precise de alguma informação adicional para realizar o atendimento. Observe o que foi comentado no campo **(2) acompanhamentos - descrição** e clique no **(3) título** do chamado para responder;

Obs: O técnico aguardará a resposta do usuário em até 3 (três) dias corridos, não havendo resposta, o chamado será encerrado.

SOS TI (estrutura de árvore)

Home / Chamados

Características - Status é Não fechado

regra regra global (+) grupo Pesquisar

ID	TÍTULO	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	STATUS	ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
109	Equipamentos - Impressora	17-01-2023 09:54	Usuário	Pendente	Bom dia, Por favor, poderia informar o modelo da impressora?	Assistente Técnico Junior		17-01-2023 10:01
106	Google Institucional - Gmail	17-01-2023 09:30	Usuário	Novo			20-01-2023 09:30	17-01-2023 09:30

15 linhas / página Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

j) Note que a interação no chamado ocorre como se fosse um **(1) chat**, basta clicar em **(2) responder**;

SOS TI (estrutura de árvore)

Home / Chamados

Equipamentos - Impressora (109)

Chamado

Estadísticas

Base de Conhecimento

Histórico 10

Todos

1

Equipamentos - Impressora

Criado em: 7 minutos atrás por [usuário] Última atualização: Agora mesmo por [usuário]

Solicitação própria ou para terceiro? Própria  
Localização: Campus Assu  
Tipo de Equipamento: Impressora  
Problema: Não responde ao comando de impressão.

2

Responder

Chamado

Atores 2

Níveis de serviços 1

Chamado relacionado

**l) Digite a (1) resposta e clique em (2) adicionar;**

Obs.: Sempre observe se o técnico fez novos questionamentos. Se sim, repita os itens "i", "j" e "l".

SOS TI (estrutura de árvore)

Home / Chamados

Equipamentos - Impressora (109)

Chamado

Estadísticas

Base de Conhecimento

Histórico 10

Todos

1

Oi,  
É uma HP 4001.

Arquivo(s) (2 MB máx.):

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

2

+ Adicionar

Chamado

Atores 2

Níveis de serviços 1

Chamado relacionado

**m) Quando o status do chamado estiver (1) solucionado, basta clicar no (2) título para verificar qual foi a solução aplicada;**

Características - Status - é - Não fechado -

regra regra global grupo Pesquisar

ID	TÍTULO	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	STATUS	ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
109	Equipamentos - Impressora	17-01-2023 09:54	Usuário	Solucionado	É uma HP 4001.	Aurimar Alves Junior	07-02-2023 09:54	17-01-2023 10:07
106	Google Institucional - Gmail	17-01-2023 09:30	Usuário	Novo			20-01-2023 09:30	17-01-2023 09:30

15 linhas / página Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

n) Se a **(1) solução** aplicada foi suficiente, não é necessário fazer nada. No entanto, caso queira contestar a solução, digite em **(2) comentários** e clique em **(3) recusar**. Feito isso o chamado voltará a ser analisado pelo técnico responsável;

Obs.: A possibilidade de questionar a solução expira em 2 dias, após esse prazo, será necessário um novo chamado.

Equipamentos - Impressora (109) 1/2 >>

Chamado 3

Estadísticas

Base de Conhecimento

Histórico 17

Todos

Criado em: 4 minutos atrás por Usuário

Oi,  
É uma HP 4001.

1

Criado em: 1 minutos atrás por [usuário]

Verificamos que a impressora estava com papel atolado.

Aprovação da solução

Chamado

Atores 2

Níveis de serviços 1

Chamado relacionado

Equipamentos - Impressora (109)

1/2 > >>

- Chamado 3
- Estatísticas
- Base de Conhecimento
- Histórico 17
- Todos



Aprovação da solução

Comentários ?

2

Arquivo(s) (2 MB máx) |

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

3

Chamado

Atores 2

Níveis de serviços 1

Chamado relacionado