

# [SOS] Abertura e acompanhamento de chamados

a) Acesse [sosti.apps.uern.br](http://sosti.apps.uern.br) (para chamado de TI) ou [sosmp.apps.uern.br](http://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**;

Home Formulários Chamados FAQ

Home / Chamados

Características - Status é Não fechado

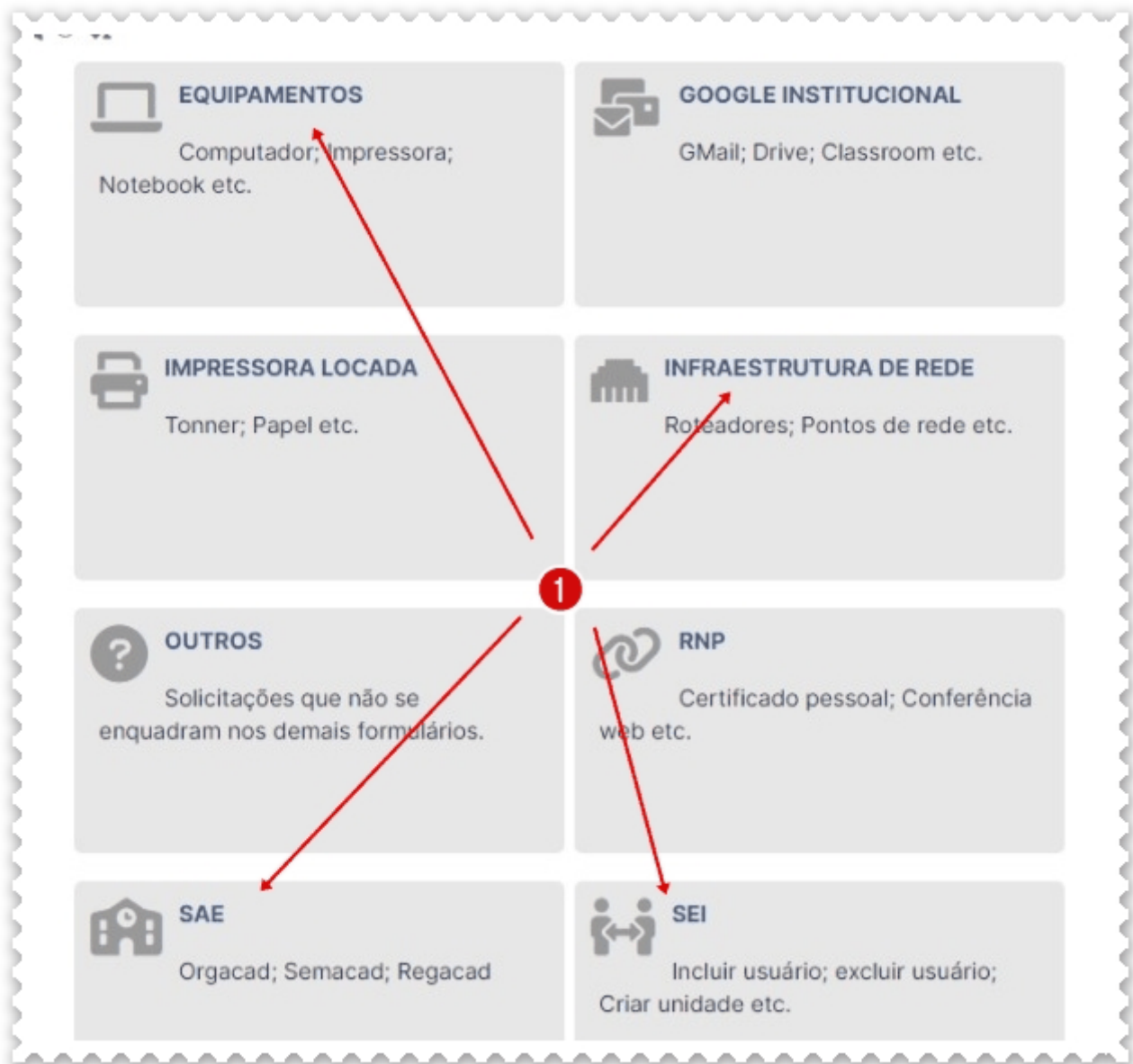
regra regra global (+) grupo Pesquisar

ID	TÍTULO	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	STATUS	ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	TEMPO PARA ATENDIMENTO + PROGRESSO	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO
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 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

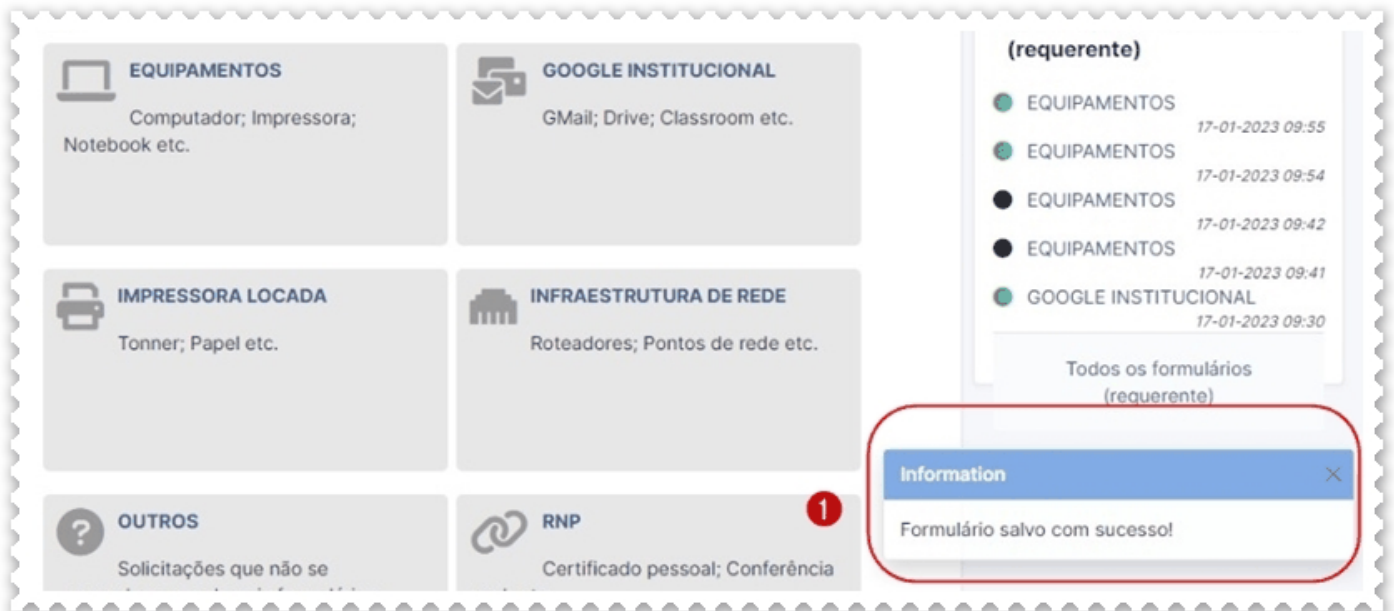
**Deseja anexar algum arquivo? \***

- Não  
 Sim

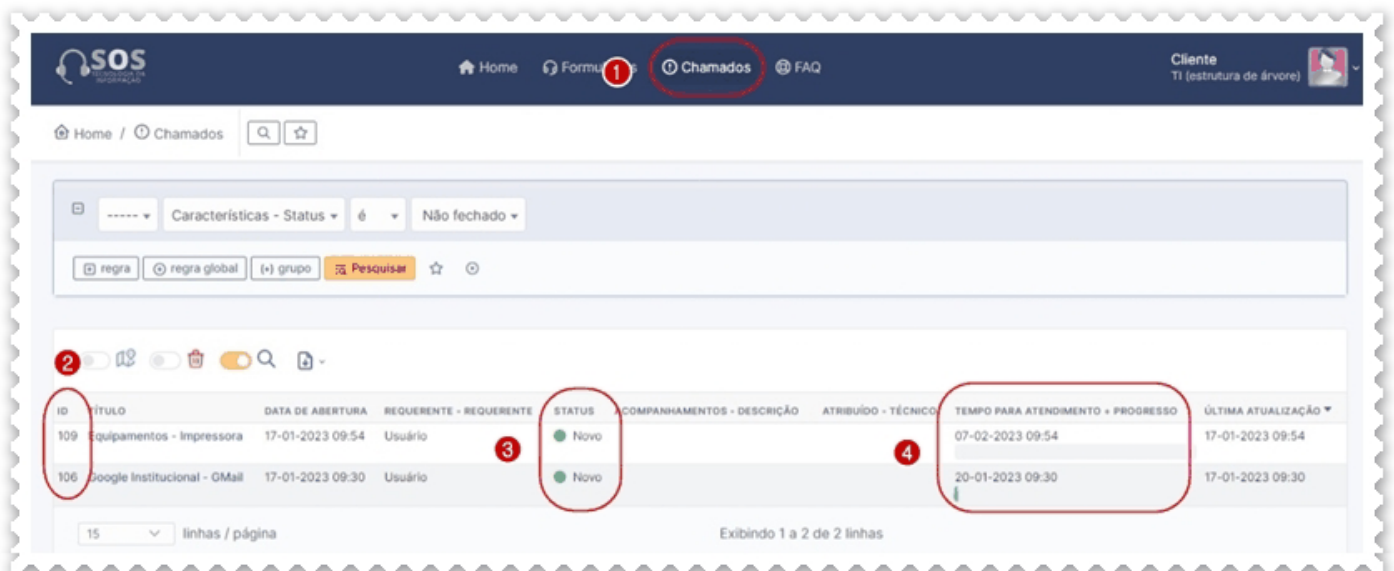
2

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.

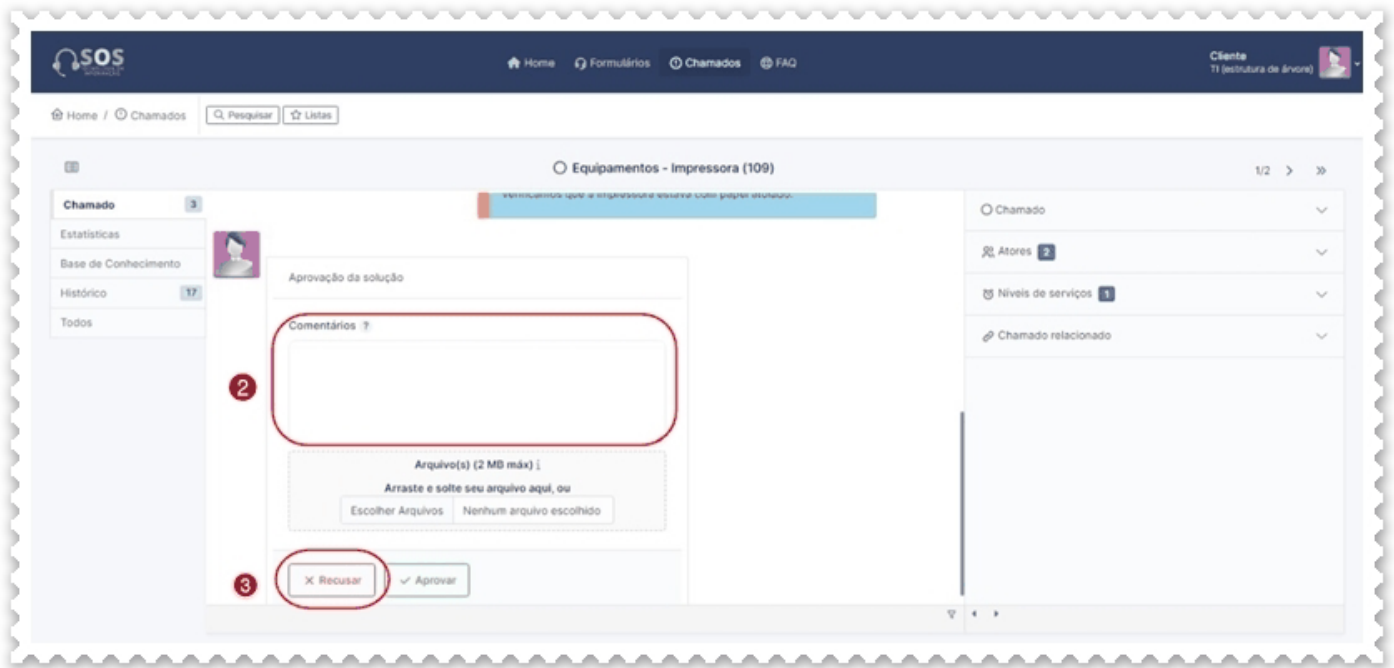
Aprovação da solução

Chamado

Atores 2

Níveis de serviços 1

Chamado relacionado



Revision #1

Created 2026-02-03 16:46:48 UTC by Erica Kathlen de Andrade dos Santos

Updated 2026-02-03 16:55:43 UTC by Erica Kathlen de Andrade dos Santos