

# SOSTI

Sistema de Abertura de Chamados para TI

- [\[SOSTI\] - ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS](#)
- [\[SOSTI\] COMO MUDAR A SENHA DE ACESSO](#)
- [\[SOSTI\] COMO RECUPERAR A SENHA DE ACESSO](#)

# [SOSTI] - ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

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

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

Logo: SOS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Faça login para sua conta

Usuário

Senha

Esqueceu sua senha?

Não sei como abrir um chamado

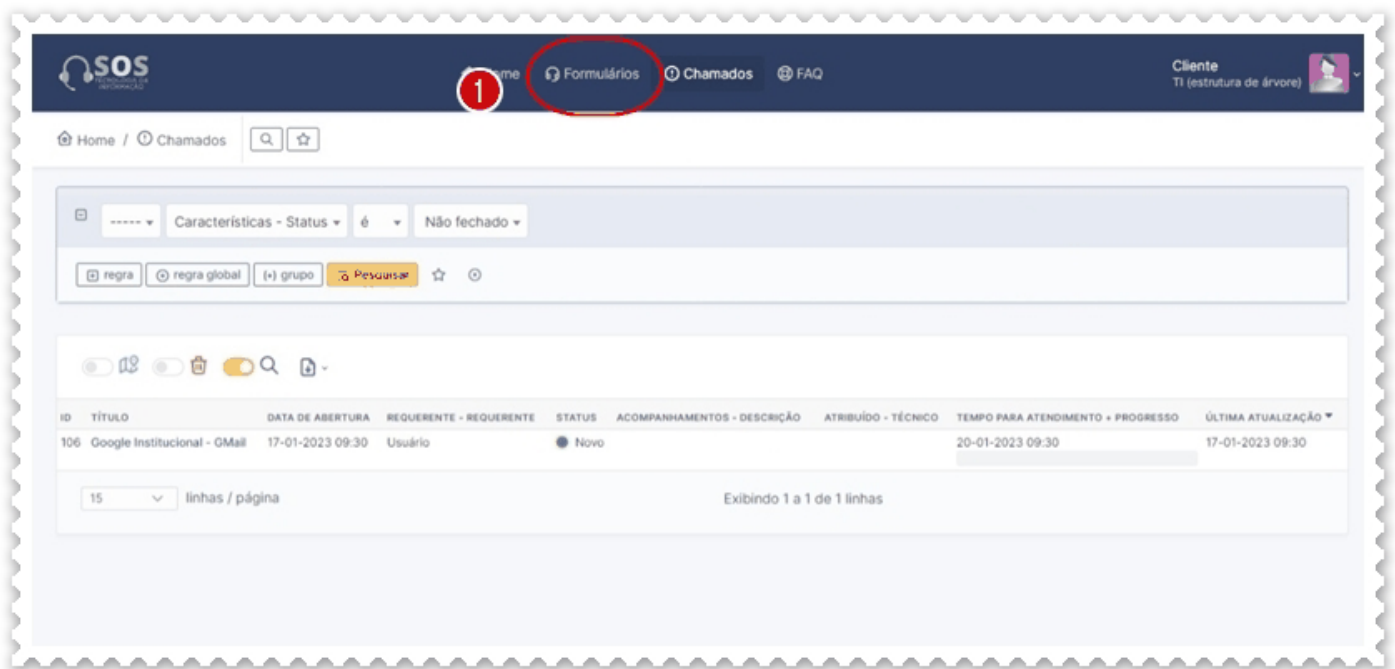
☒ Lembrar de mim

Entrar

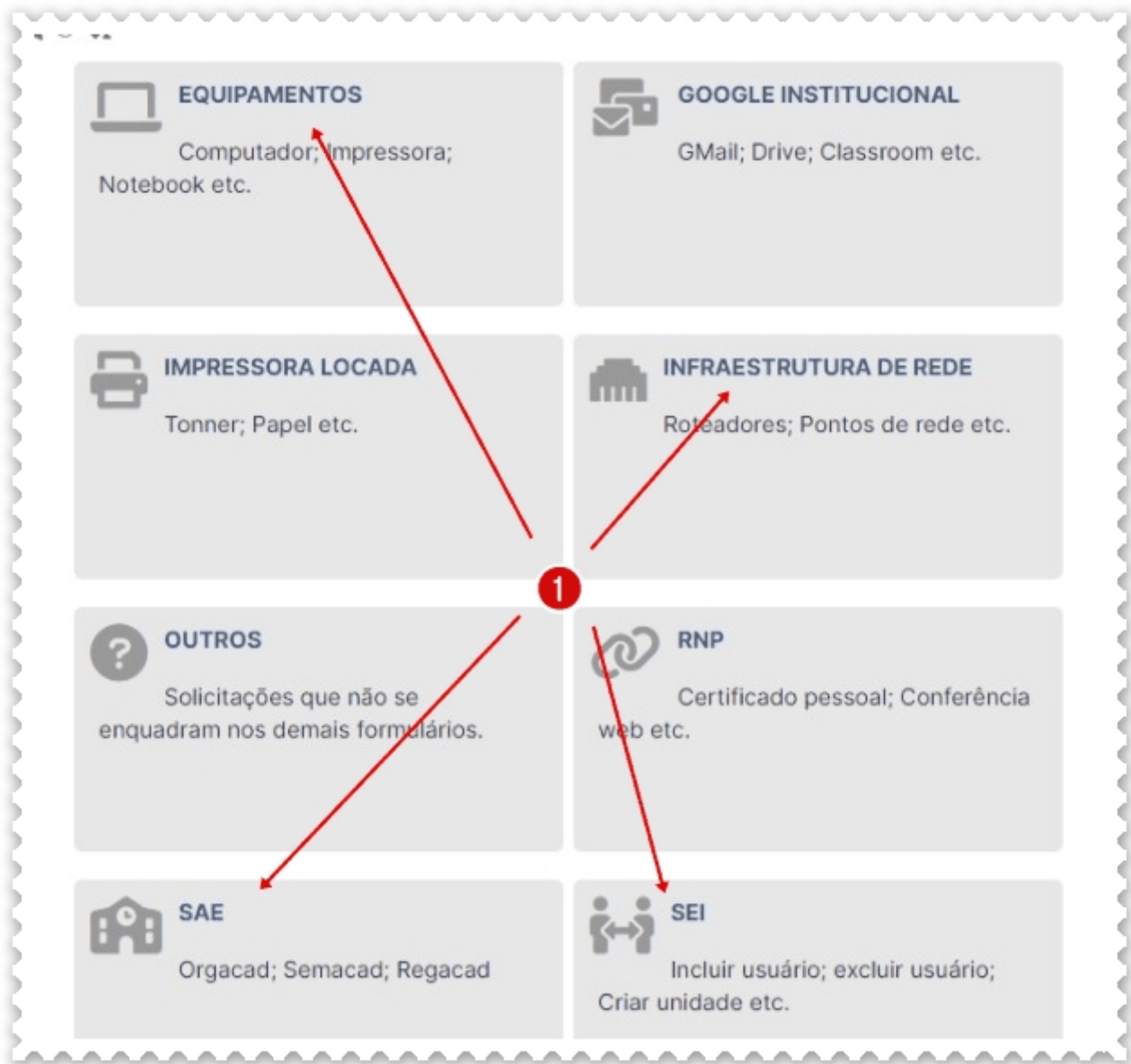
? FAQ

STI UERN

**c)** Clique em **(1) formulários**;



**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

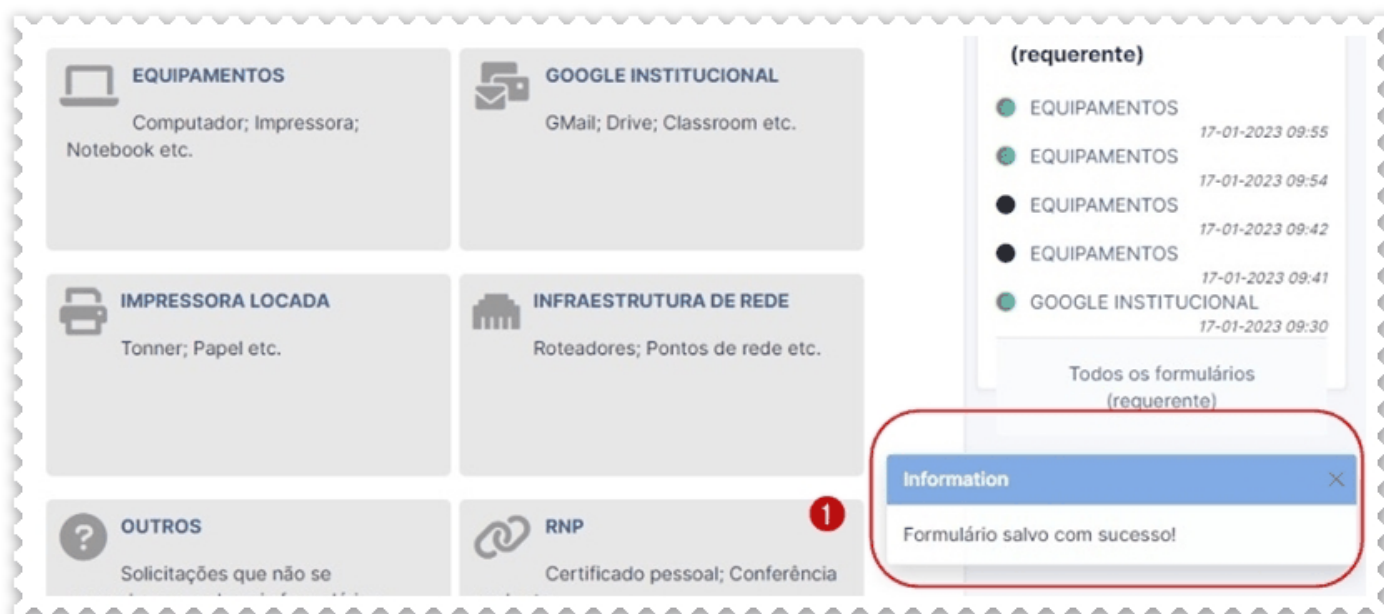
**Deseja anexar algum arquivo? \***

- ☒ Não  
☐ Sim

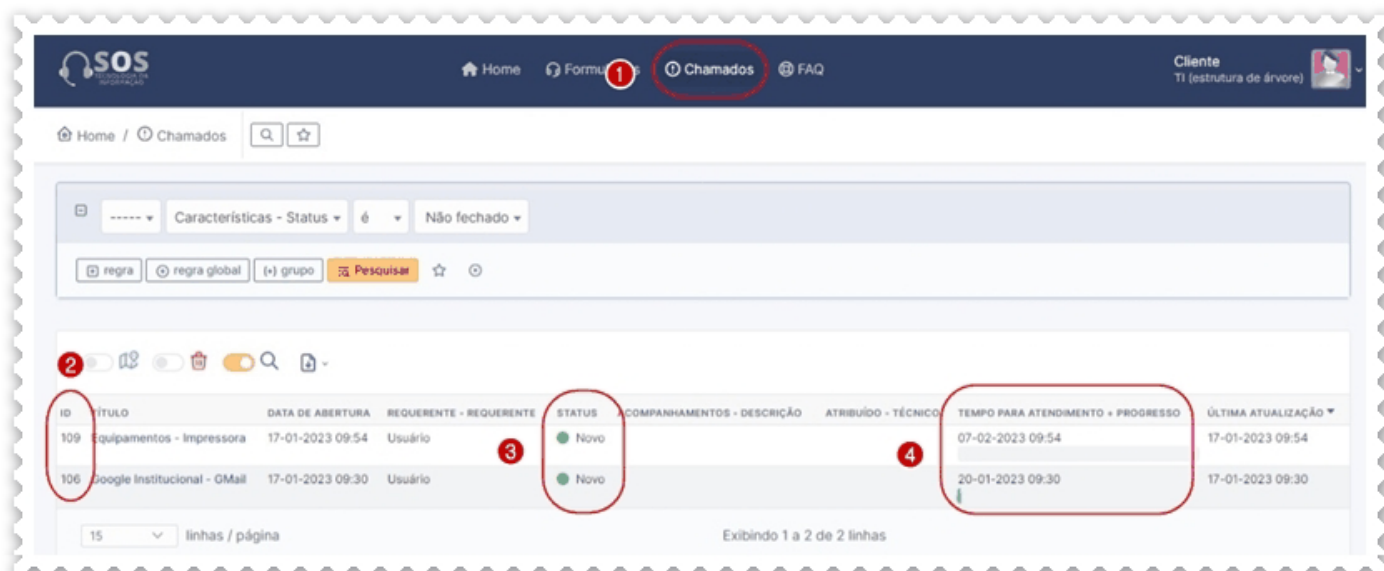
2

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;

The screenshot shows the SOS TI interface with a list of tickets. The first ticket (ID 109) is highlighted with a red circle around the status 'Em atendimento (atribuído)' and a red circle around the assigned technician 'Rafael Augusto Mendes - Junior'.

| 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) |                             | Rafael Augusto Mendes - 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   |

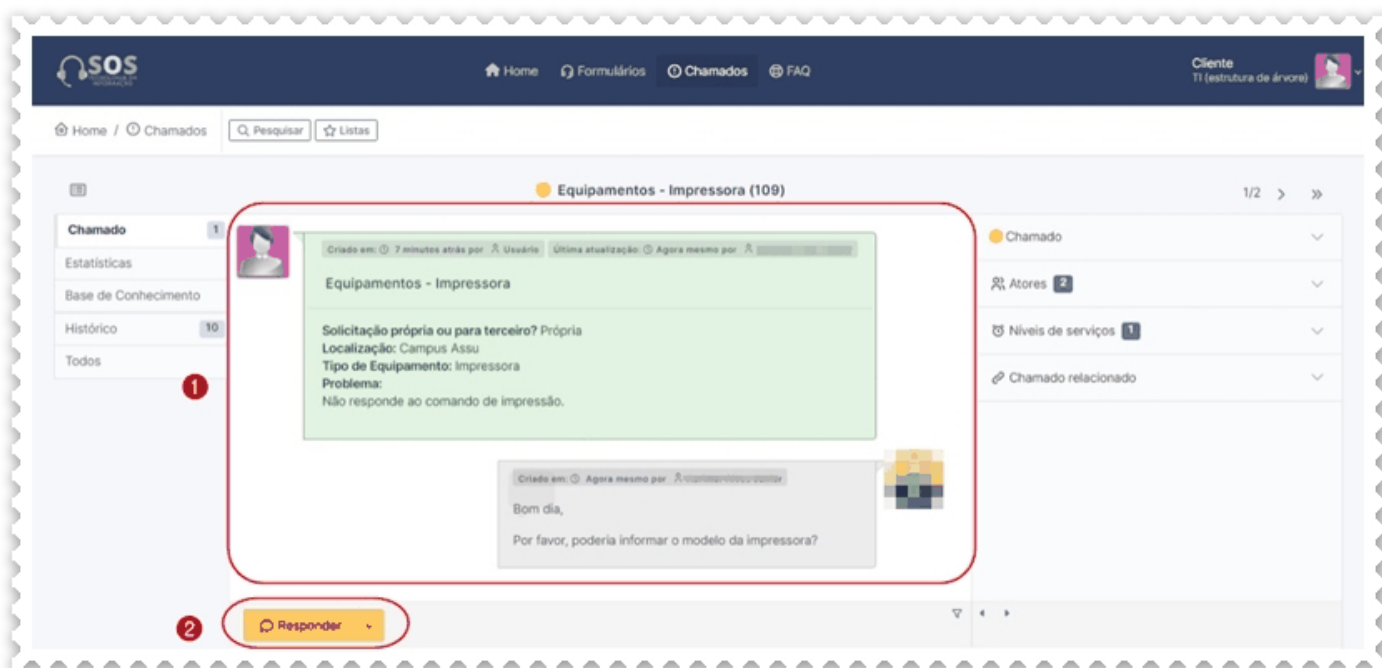
i) Se o status do chamado mudar para **(1) pendente** é provável que o técnico responsável precise de alguma informação adicional para realizar o atendimento. Observe o que foi comentado no campo **(2) acompanhamentos - descrição** e clique no **(3) título** do chamado para responder;

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

The screenshot shows the SOS TI interface with the same list of tickets. The first ticket (ID 109) is now highlighted with a red circle around the status 'Pendente', a red circle around the description 'Bom dia, Por favor, poderia informar o modelo da impressora?', and a red circle around the title 'Equipamentos - Impressora'.

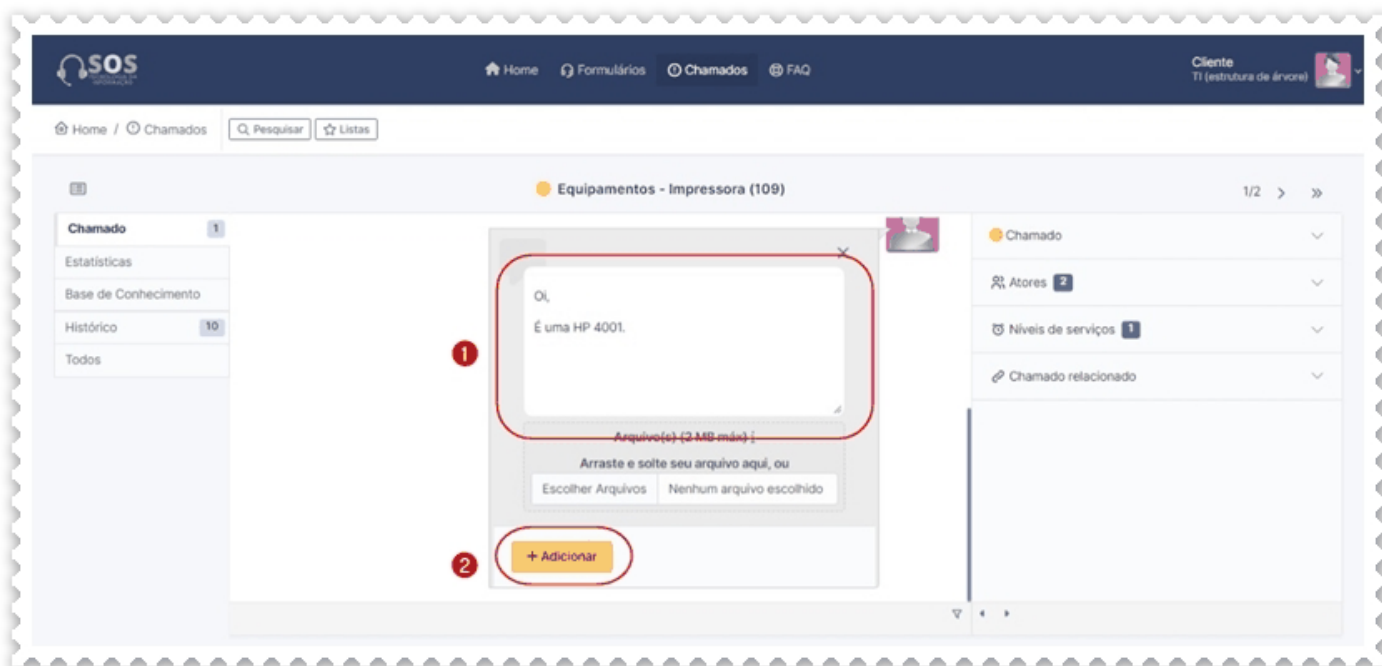
| ID  | TÍTULO                       | DATA DE ABERTURA | REQUERENTE - REQUERENTE | STATUS   | ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO                                  | ATRIBUÍDO - TÉCNICO            | TEMPO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO | ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO |
|-----|------------------------------|------------------|-------------------------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| 109 | Equipamentos - Impressora    | 17-01-2023 09:54 | Usuário                 | Pendente | Bom dia, Por favor, poderia informar o modelo da impressora? | Rafael Augusto Mendes - 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   |

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



**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".



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

The screenshot shows the SOS TI web application interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Formulários', 'Chamados', and 'FAQ'. Below it, a search bar and a 'Listas' button are visible. The main content area displays a table of tickets. The first ticket, ID 109, is titled 'Equipamentos - Impressora' and has a status of 'Solucionado'. Red circles and numbers highlight the title (2), the status (1), and the 'Pesquisar' button. The table also shows columns for 'DATA DE ABERTURA', 'REQUERENTE - REQUERENTE', 'ACOMPANHAMENTOS - DESCRIÇÃO', 'ATRIBUÍDO - TÉCNICO', 'TEMPO PARA ATENDIMENTO - PROGRESSO', and 'ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO'.

| 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 | Ol, 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        | Bom dia, Por favor, poderia informar o modelo da impressora? |                      | 20-01-2023 09:30                   | 17-01-2023 09:30   |

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.

The screenshot shows the details of ticket 'Equipamentos - Impressora (109)'. The ticket is marked as 'Solucionado'. A red circle and number highlight the 'Verificamos que a impressora estava com papel atolado.' comment. The interface includes a sidebar with 'Chamado', 'Estatísticas', 'Base de Conhecimento', 'Histórico', and 'Todos'. The main content area shows the ticket details, including the title, status, and a list of comments. The right sidebar shows 'Chamado', 'Atores', 'Níveis de serviços', and '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

Escolher Arquivos

Nenhum arquivo escolhido

3

X Recusar

✓ Aprovar

Chamado

Atores 2

Níveis de serviços 1

Chamado relacionado

# [SOSTI] COMO MUDAR A SENHA DE ACESSO

a) Acesse <https://sosti.uern.br> e clique em **(1) esqueceu sua senha**;

A alteração dessa senha automaticamente também altera a senha do <https://sosmp.uern.br>



The image shows a login interface for STI UERN. At the top center is the logo for 'SOS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO', which includes a headset icon. Below the logo, the text 'Faça login para sua conta' is displayed. The login form consists of two input fields: 'Usuário' and 'Senha'. Below the 'Senha' field is a checkbox labeled 'Lembrar de mim'. A yellow 'Entrar' button is positioned below the form. To the right of the form, a red circle with the number '1' highlights a link that says 'Esqueceu sua senha?' accompanied by a padlock icon. Below this link is the text 'Não sei como abrir um chamado'. The 'STI UERN' logo is located below the link. At the bottom right, there is a button labeled '? FAQ'.

b) Clique em **(1) alterar senha**;

Alterar senha E-mail

1

Esqueceu sua senha?

Entre com o seu login e senha para redefinir sua senha. Em seguida clique no link enviado pelo e-mail.

Login Login

E-mail E-mail

Redefinir

c) Informe o **(1) login**, a **(2) senha atual**, a **(3) nova senha**, **(4) repita a nova senha** e clique em **(5) redefinir**.

Alterar senha E-mail

Altere sua senha

Escreva a senha atual e escolha uma nova.

1 Login Login

2 Senha atual Senha atual

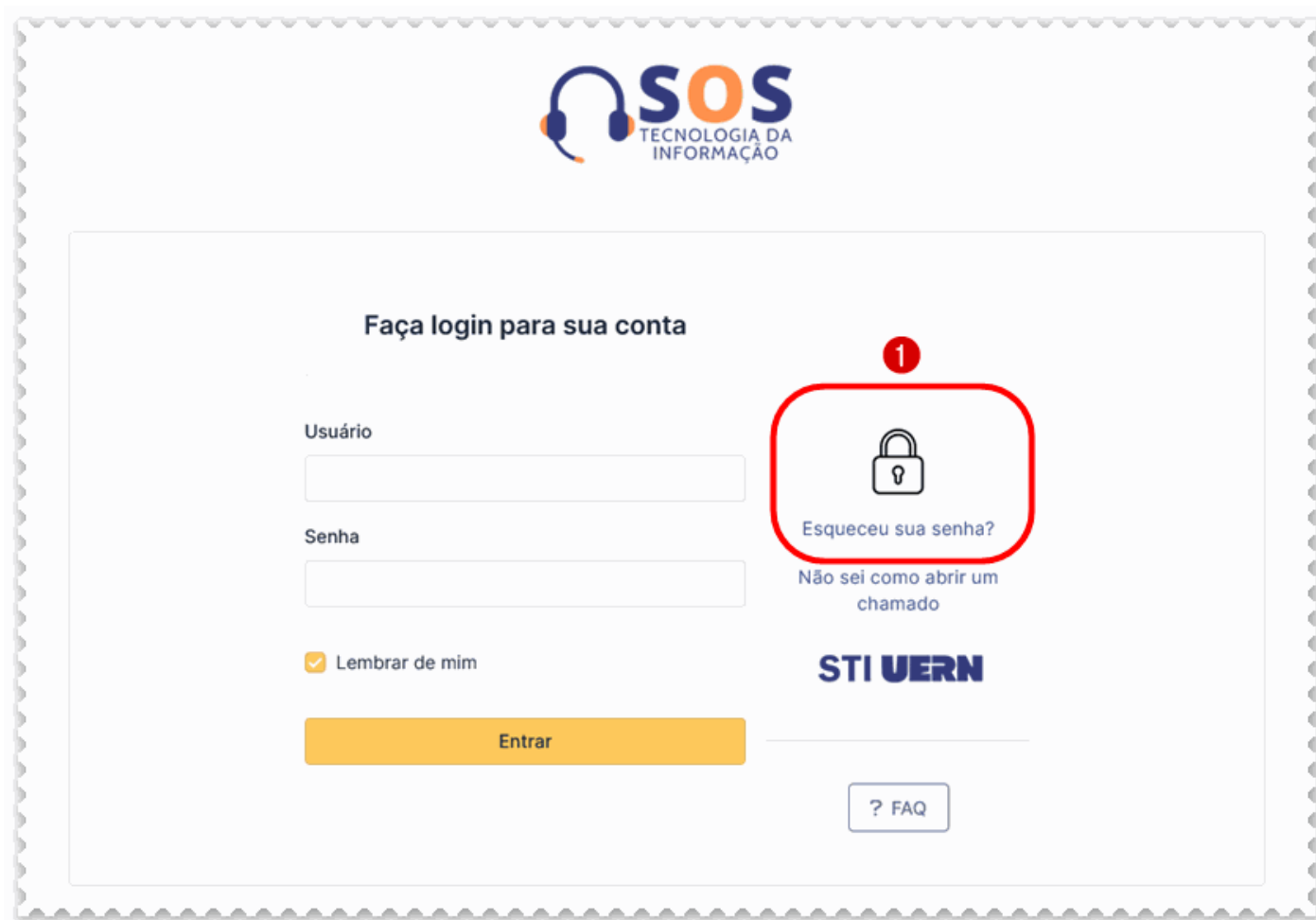
3 Senha nova Senha nova

4 Confirma Confirma

5 Redefinir

# [SOSTI] COMO RECUPERAR A SENHA DE ACESSO

a) Acesse [sosti.uern.br](http://sosti.uern.br) ou [sosmp.uern.br](http://sosmp.uern.br) e clique em **(1) esqueceu sua senha;**



The image shows a login interface for STI UERN. At the top, there is a logo for 'SOS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO'. Below it, the text 'Faça login para sua conta' is displayed. The login form includes fields for 'Usuário' and 'Senha', a checkbox for 'Lembrar de mim', and a yellow 'Entrar' button. To the right of the form, a red circle with the number '1' highlights a link that says 'Esqueceu sua senha?' accompanied by a padlock icon. Below this link, the text 'Não sei como abrir um chamado' is visible. At the bottom right, there is a link for '? FAQ'.

b) Informe o seu **(1) login**, **(2) e-mail** cadastrado no sistema e clique em **(3) redefinir;**

Alterar senha E-mail



☒ Esqueceu sua senha?

 Entre com o seu login e senha para redefinir sua senha. Em seguida clique no link enviado pelo e-mail.

**1** Login

E-mail

**2** ☒ Redefinir

c) Observe a **(1) mensagem** e acesse o e-mail cadastrado para concluir o processo.

Alterar senha E-mail



**1** ☒ O e-mail de confirmação foi enviado