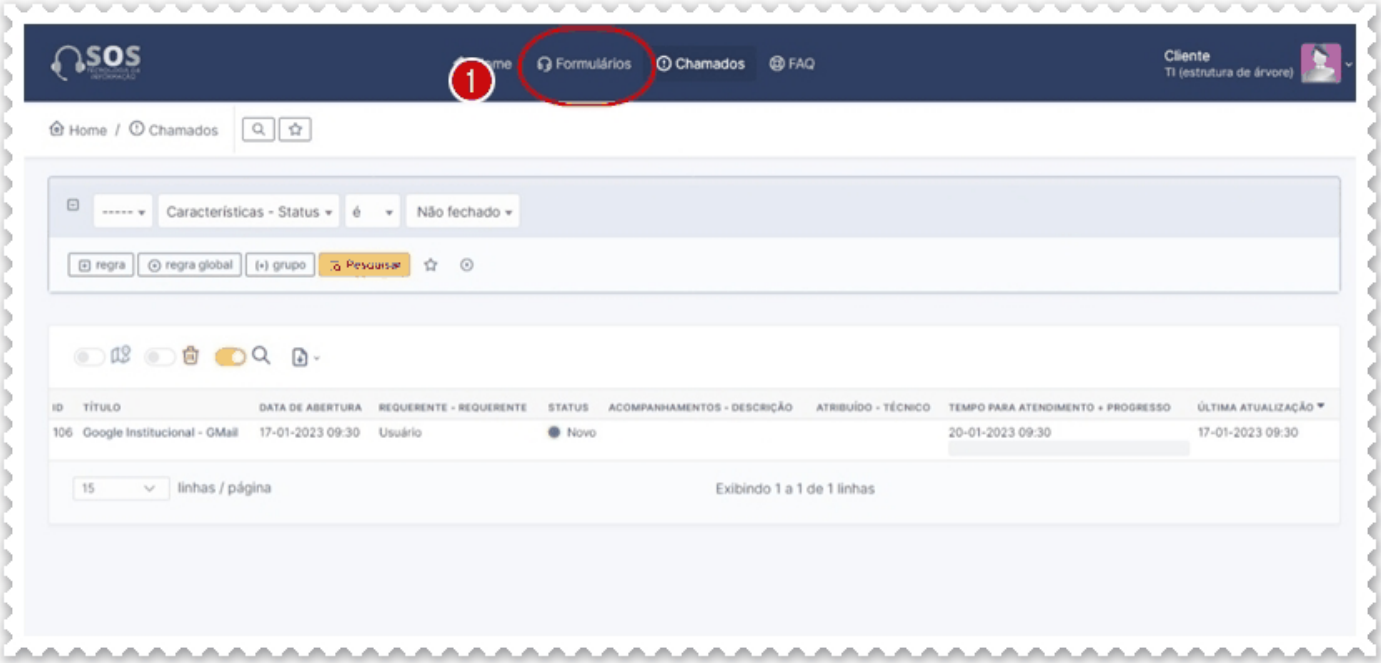
[SOSTI] - ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

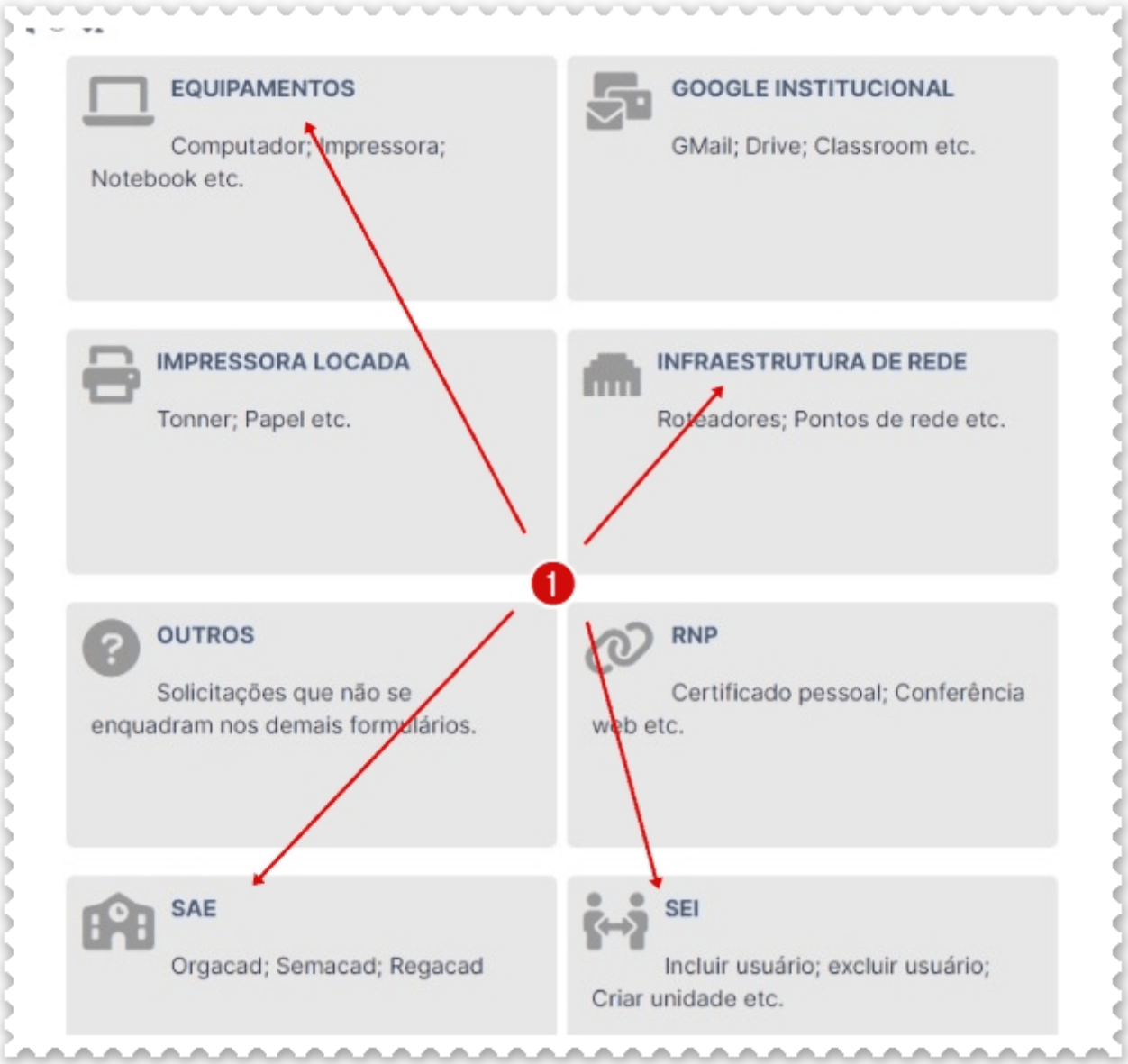
a) Acesse sosti.uern.br (para chamado de TI) ou sosmp.uern.br (para chamados de Manutenção Predial);

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

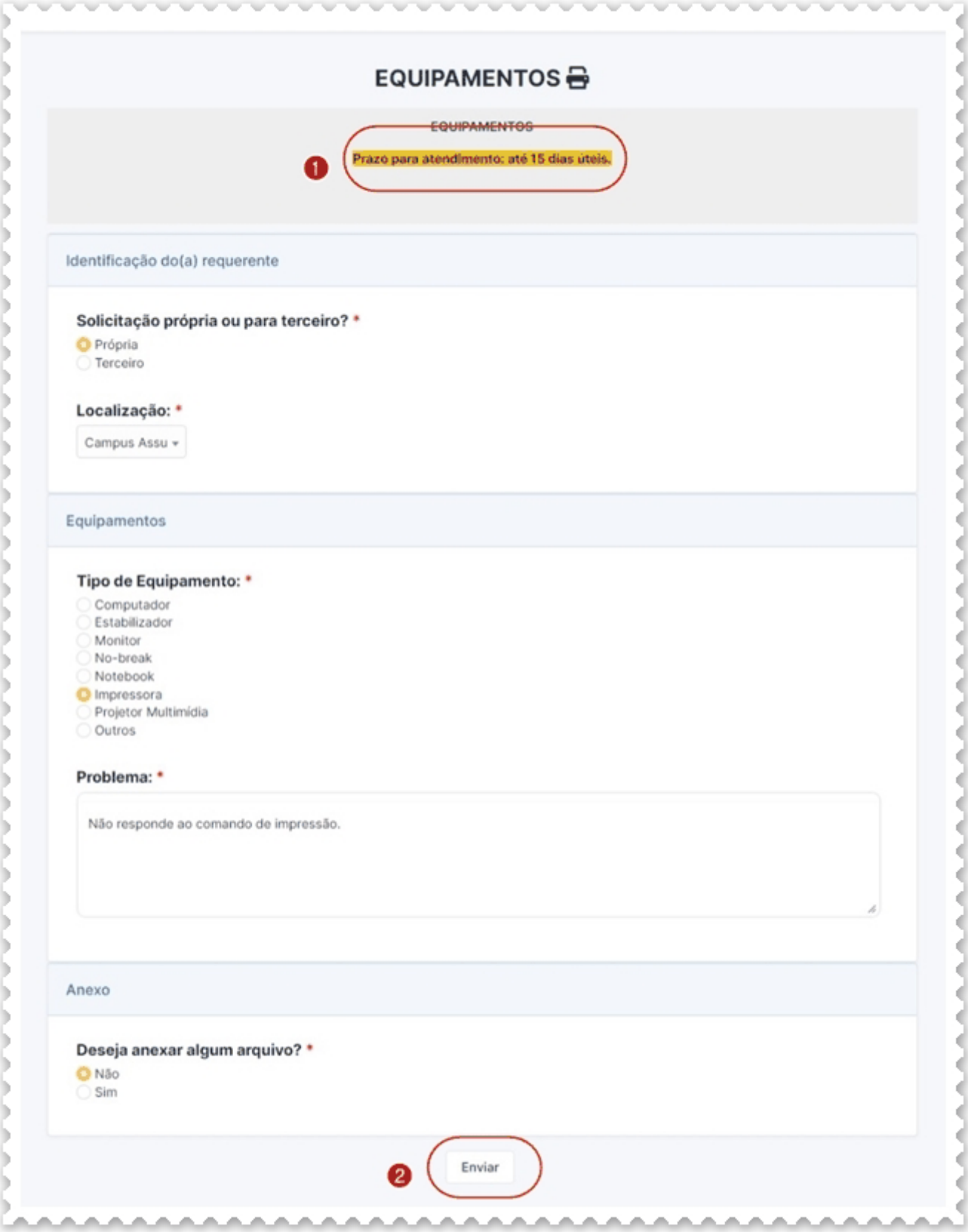
c) Clique em **(1) formulários**;



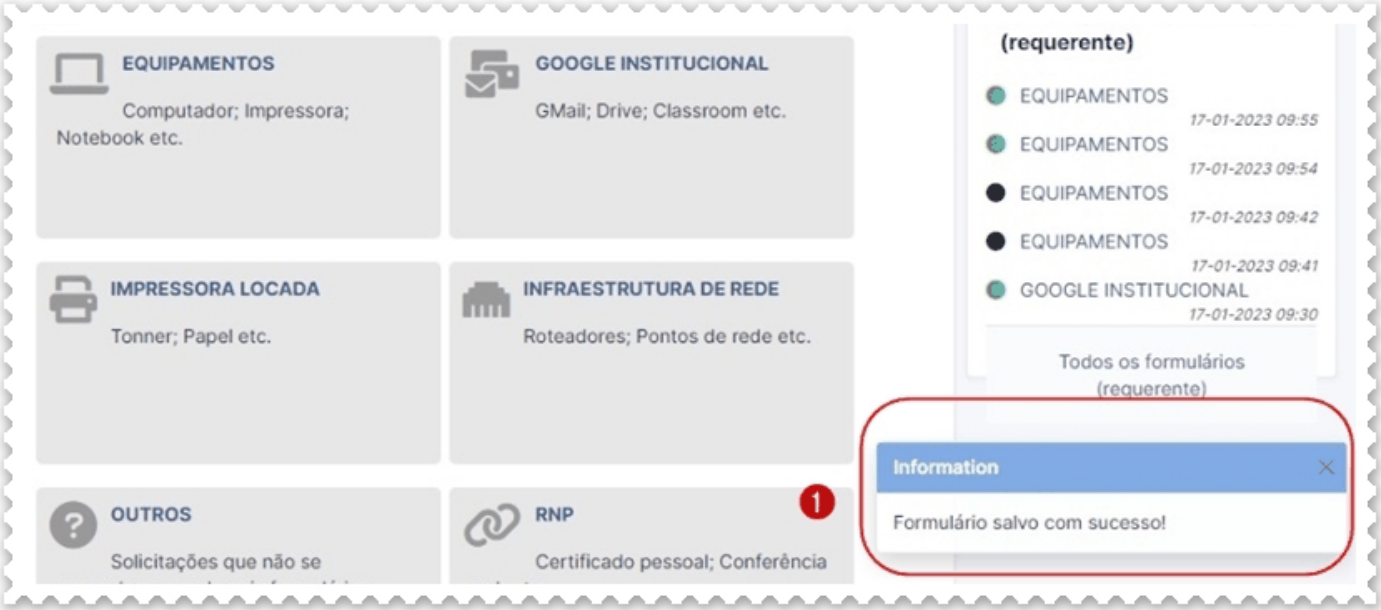
d) Clique no **(1) formulário** adequado à sua solicitação;



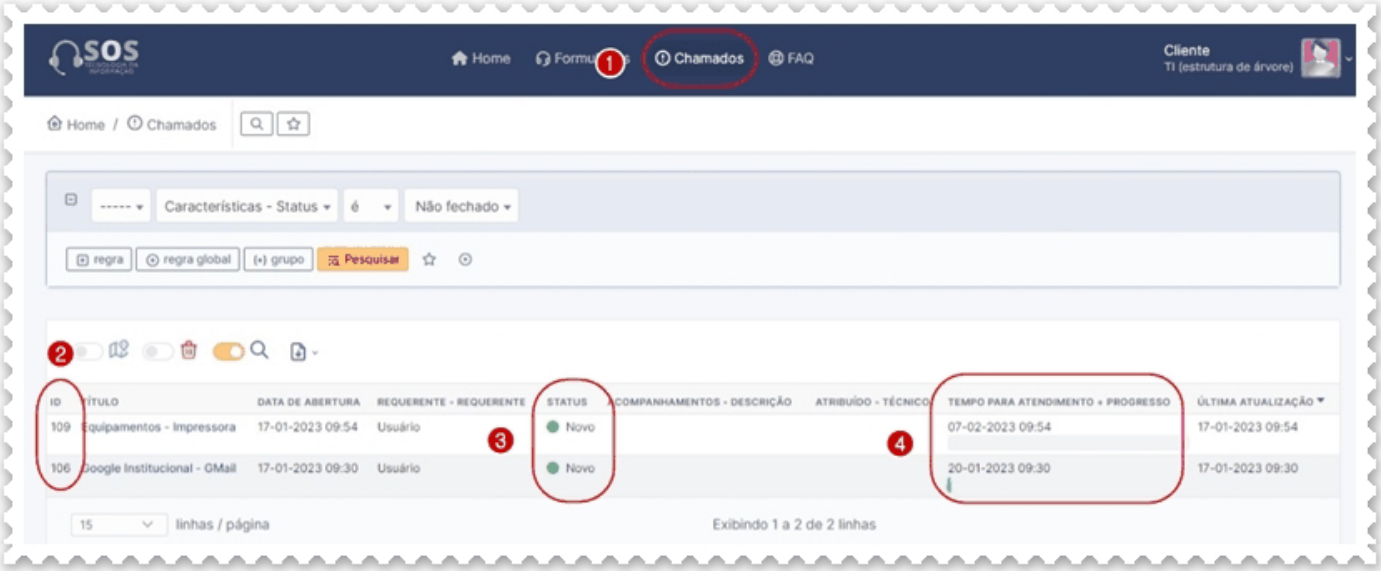
e) Note que cada tipo de solicitação tem um **(1) prazo para atendimento**. Preencha o formulário e clique em **(2) enviar;**



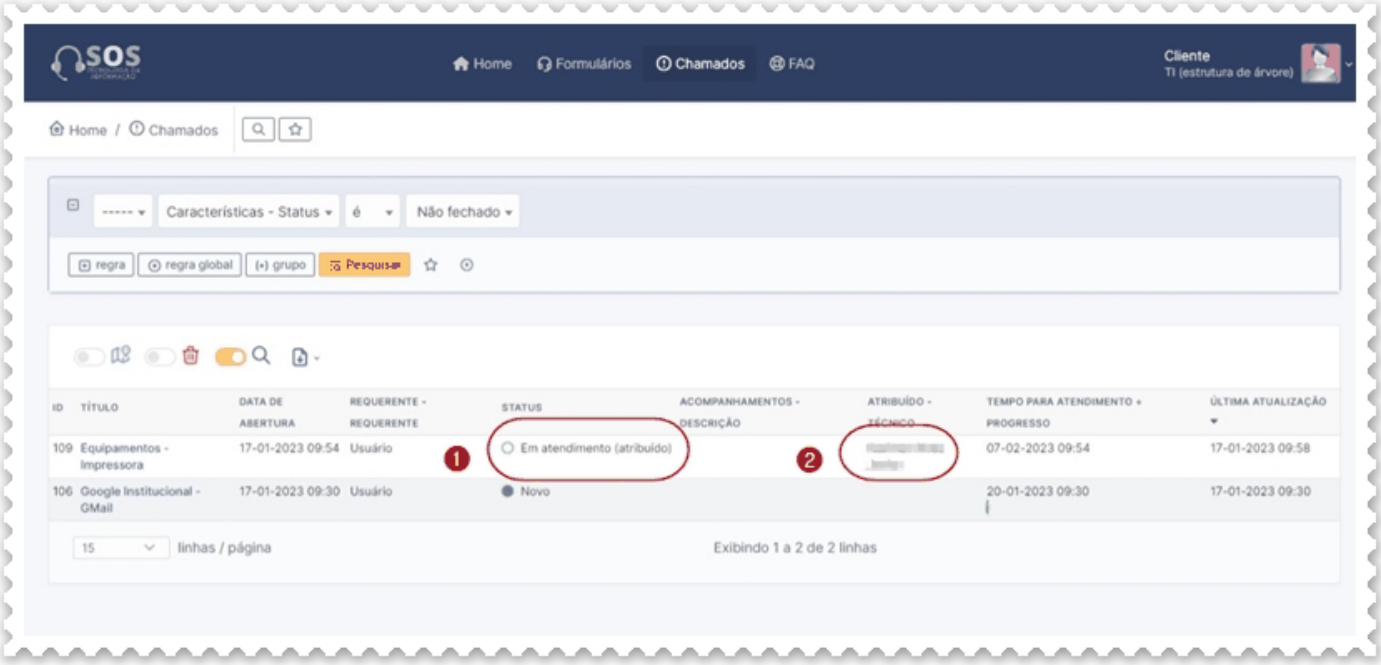
f) Se não houver erro no preenchimento do formulário será exibida a (1) mensagem abaixo;



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.

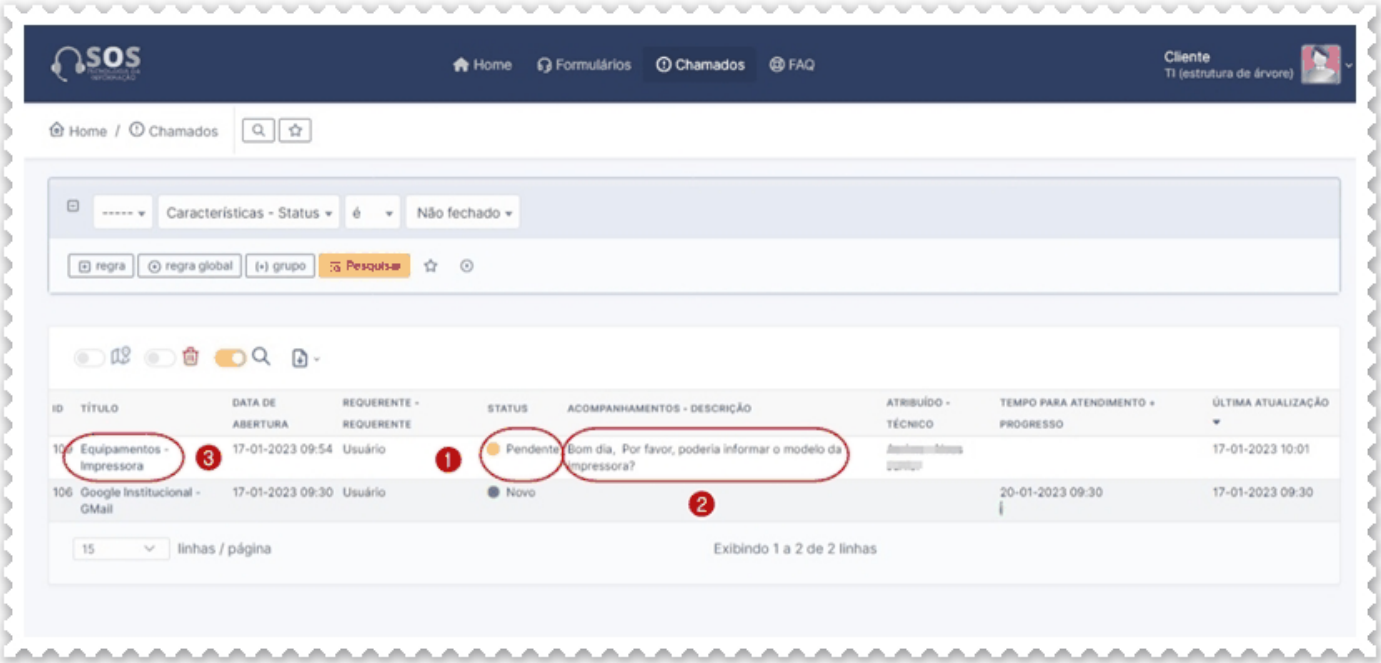


h) Quando um técnico assumir o atendimento do chamado, o status mudará para **(1) em atendimento (atribuído)** e o **(2) nome dele** também será mostrado;

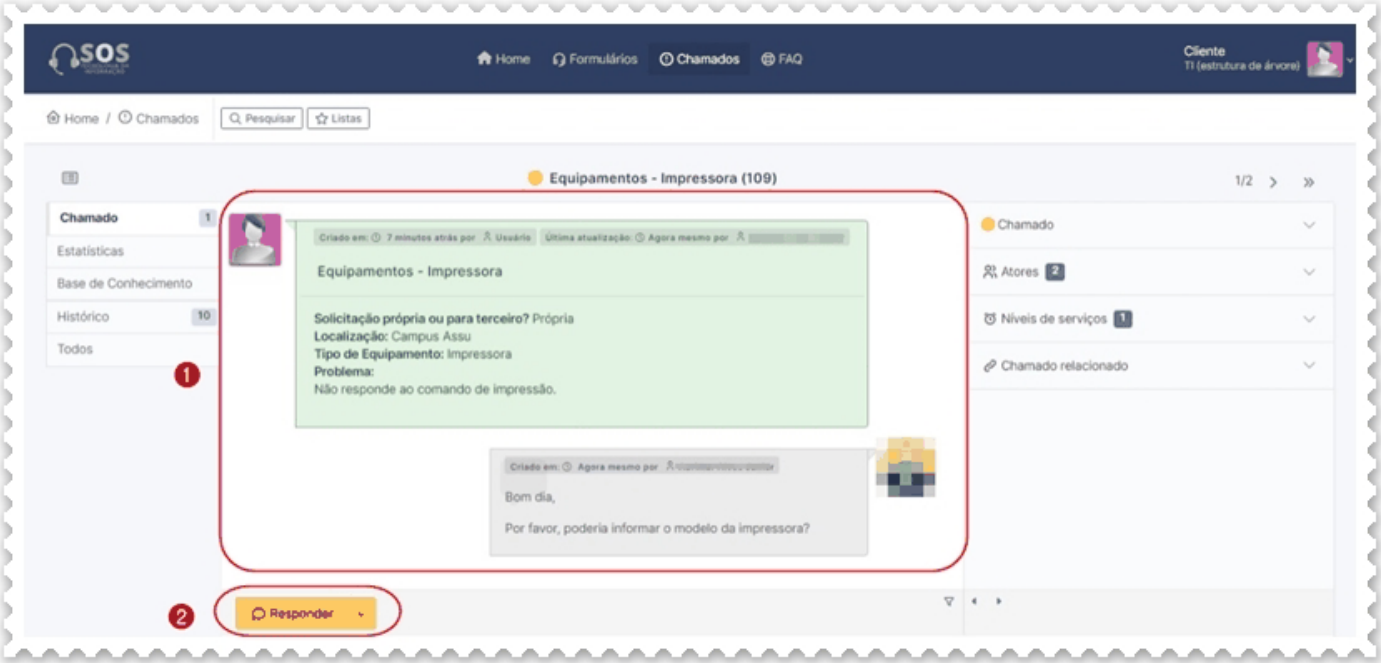


i) Se o status do chamado mudar para **(1) pendente** é provável que o técnico responsável precise de alguma informação adicional para realizar o atendimento. Observe o que foi comentado no campo **(2) acompanhamentos - descrição** e clique no **(3) título** do chamado para responder;

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

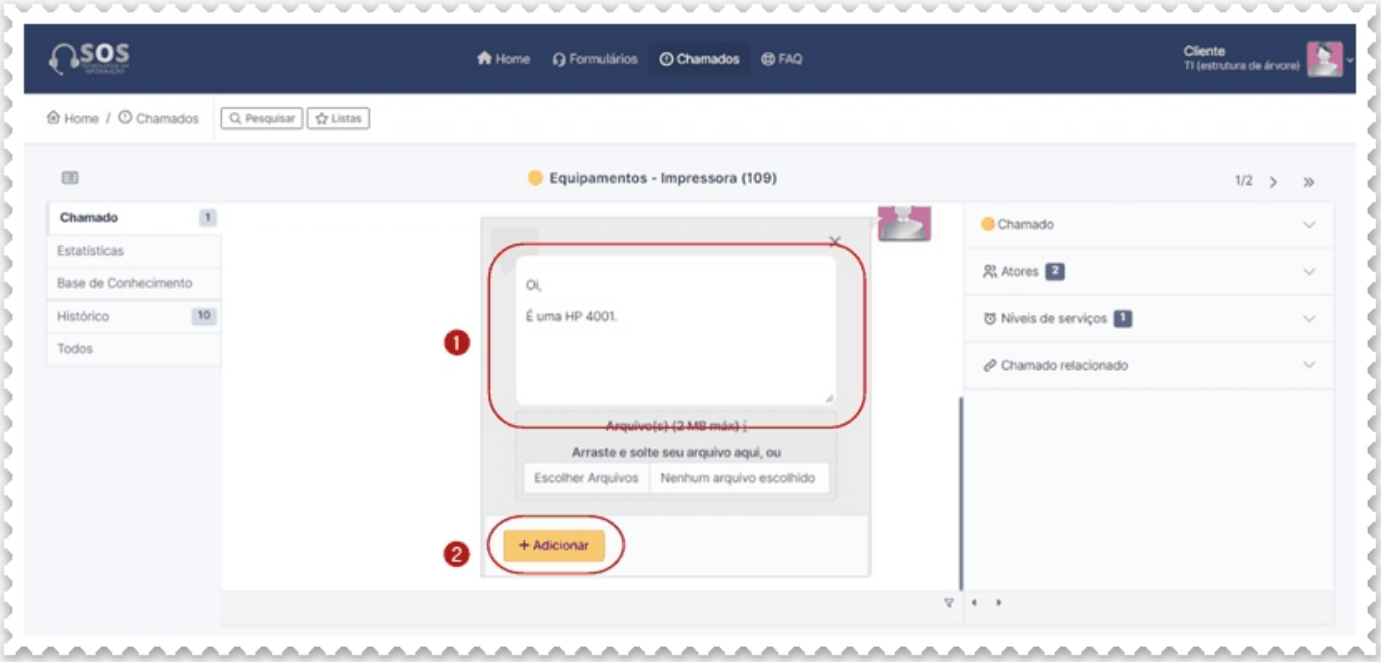


j) Note que a interação no chamado ocorre como se fosse um **(1)** ***chat***, basta clicar em **(2) responder**;

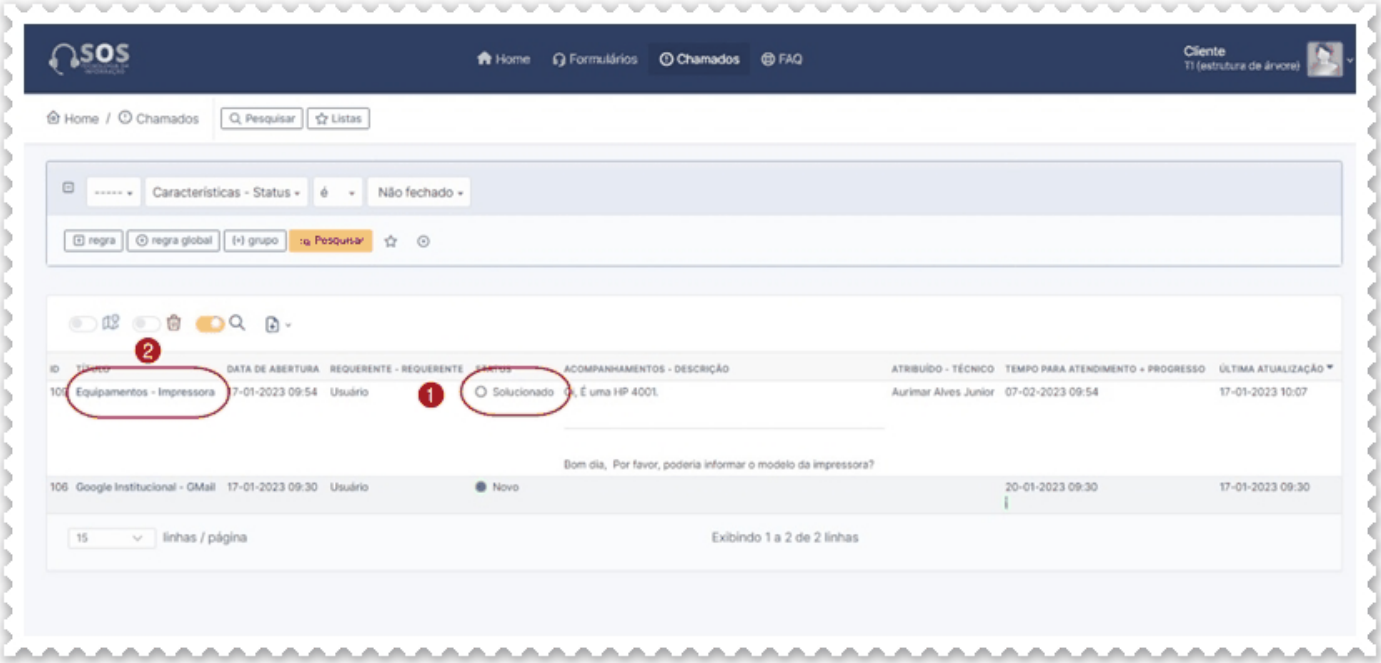


l) Digite a **(1) resposta** e clique em **(2) adicionar**;

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

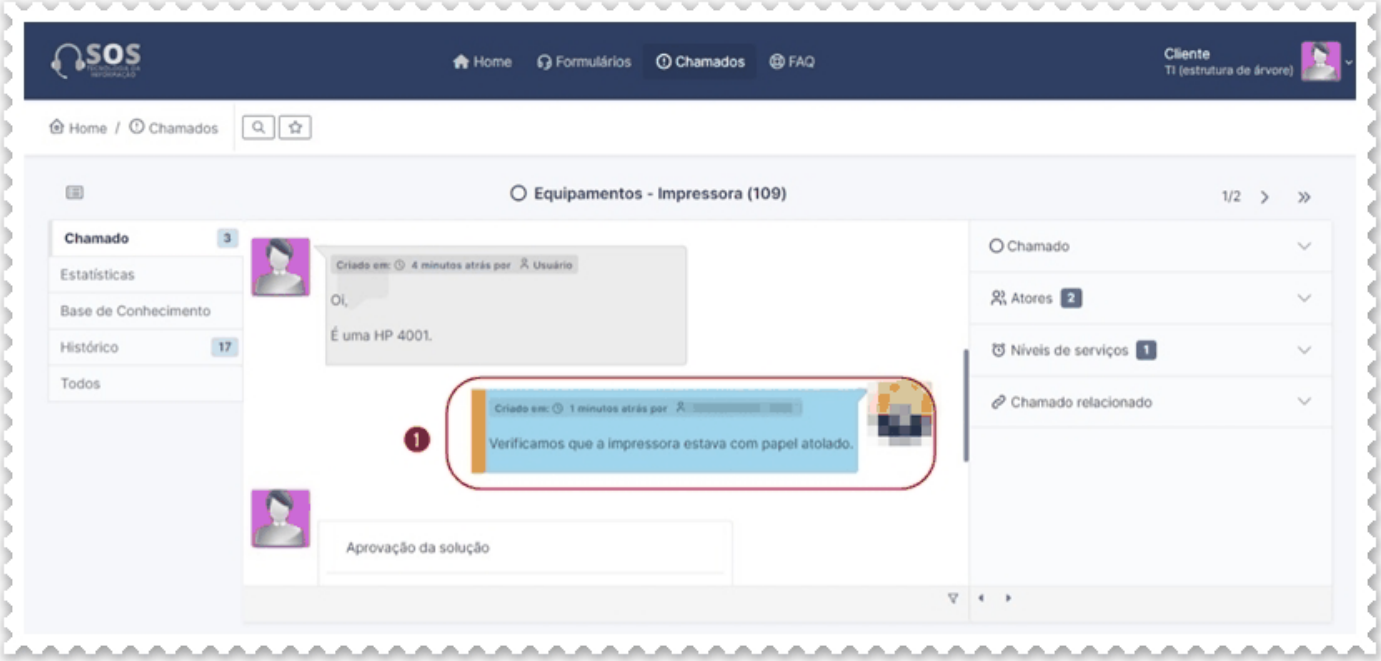


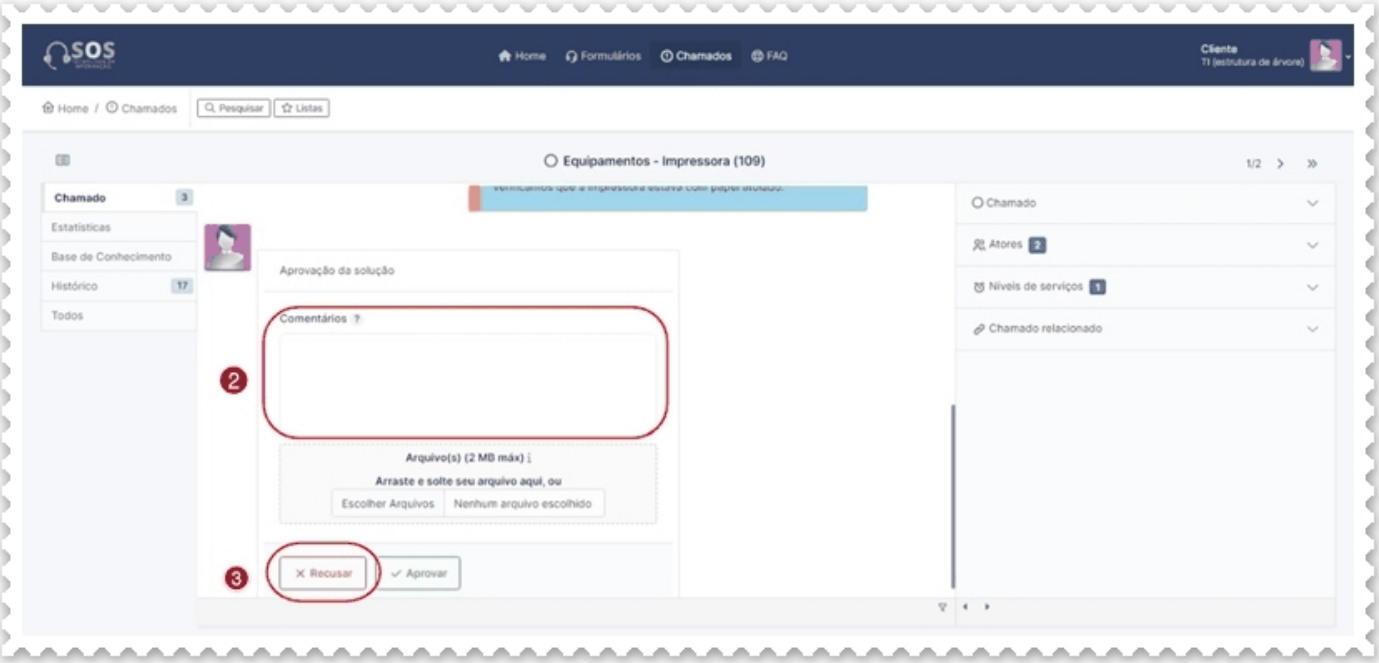
m) Quando o status do chamado estiver **(1) solucionado**, basta clicar no **(2) título** para verificar qual foi a solução aplicada;



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.





Revision #3
Created 2026-02-03 16:46:48 UTC
Updated 2026-10-08 09:19:16 UTC by Charles Miller de Góis Oliveira