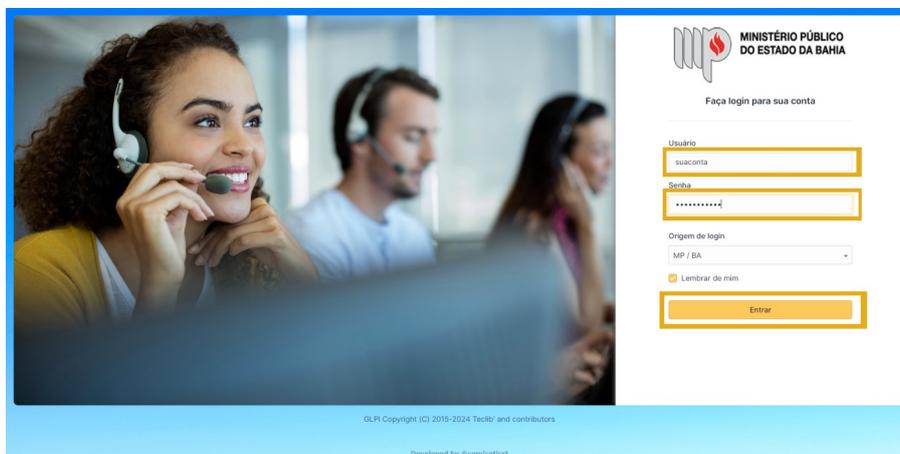


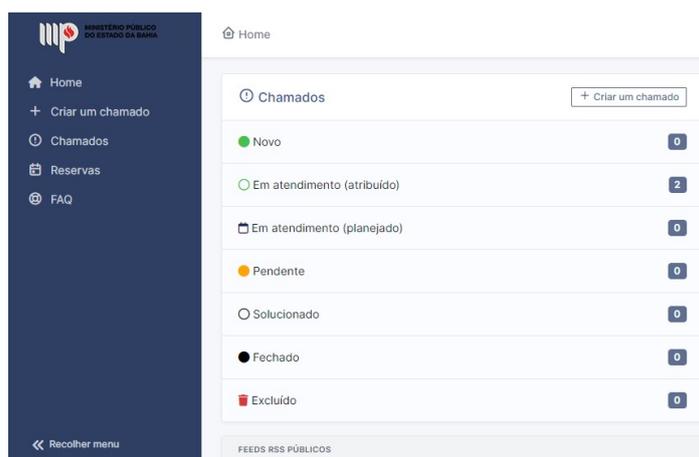
## Roteiro para abertura de chamado

Passo 1) Acesse o link <https://csti.sistemas.mpba.mp.br/> recomendado uso no navegador Microsoft EDGE e Google Chrome

Passo 2) Informe seu **Usuário de Rede** (usuário do MPBA, sem @mpba.mp.br) ,Informe sua **Senha**, Selecione **Entrar**.(Conforme imagem abaixo).



Será exibida a tela de acompanhamento de chamado.(Conforme imagem abaixo)



● **Novo** - Significa que o chamado foi registrado e enviado para atendimento e aguarda ser colocado em andamento por um analista.

○ **Em Atendimento (Atribuído)** – Significa que um técnico ou analista já acessou o chamado e iniciou o tratamento na busca de sua solução.

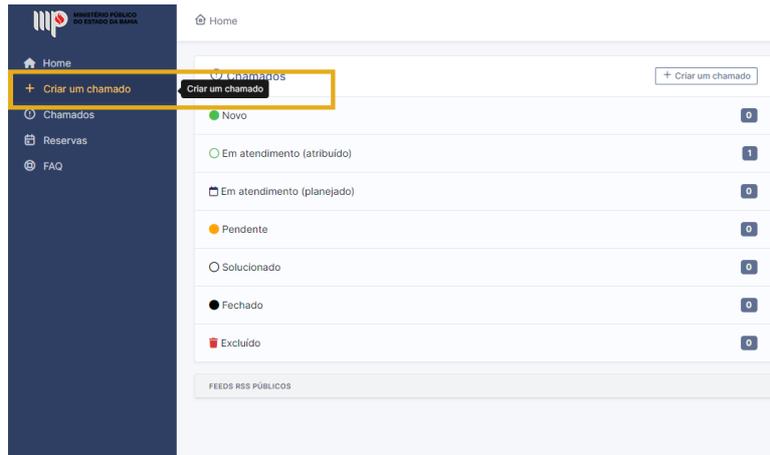
📅 **Em atendimento (Planejado)** - Significa que o atendimento ao chamado foi agendado e será executado em data futura previamente acertada.

● **Pendente** - Significa que o tratamento do chamado será interrompido. Essa interrupção pode ser para aguardar uma ação do usuário (pessoa solicitante ou a quem se destina o atendimento) em função de alguma pendência de informação por parte do usuário, fornecedor ou aguardando aprovação. Nesse estado, o tempo do atendimento sob o ponto de vista do SLA não é contabilizado.

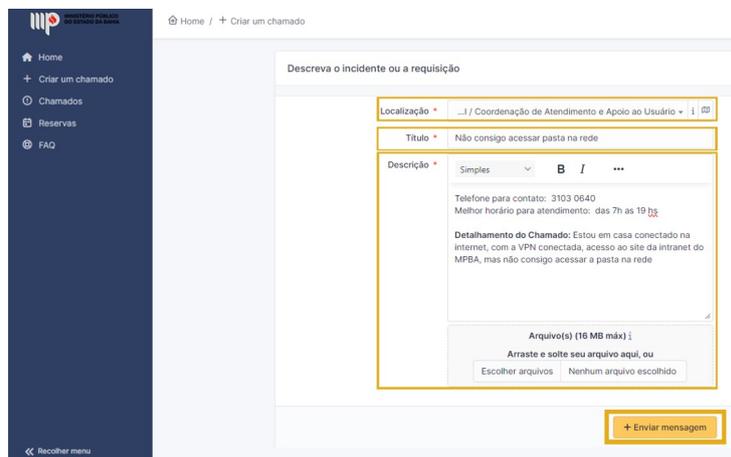
○ **Solucionado** - Significa que o atendimento ao chamado foi finalizado e o chamado foi solucionado, porém ainda não houve a confirmação do usuário. Caso o usuário não concorde com a solução o chamado poderá ser reaberto, retornando para a fila do Grupo Solucionador que solucionou e seu status deverá voltar para “Processando atribuído”.

● **Fechado** - Significa que o chamado foi definitivamente solucionado com a concordância do usuário ou após 72 horas disponibilizadas sem a contestação dele.

Passo 3) Seleccione **Criar um chamado**.(Conforme imagem abaixo).



Passo 4) Seleccione a **Localização**; Informe um **Título**; Informe em descrição o **Número para contato**, **Melhor horário para atendimento**, **Detalhamento do Chamado**; em seguida seleccione **Enviar mensagem**.(Conforme imagem abaixo).



Será exibida a tela confirmando o registro do chamado.(Conforme imagem abaixo).

