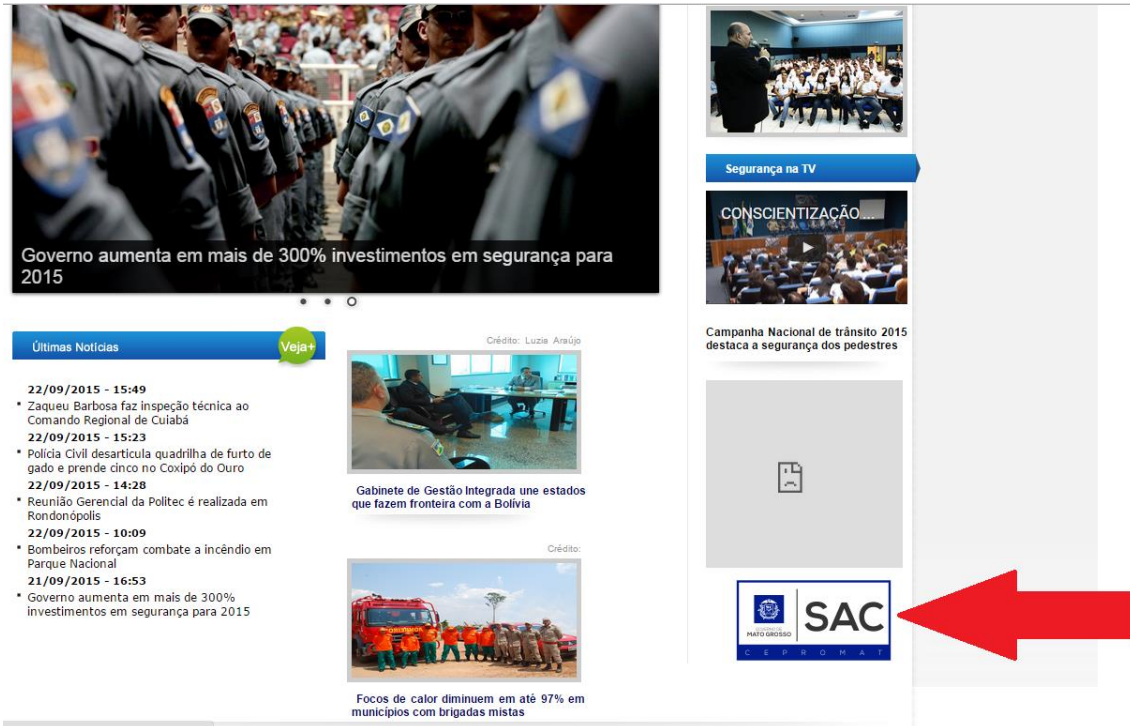

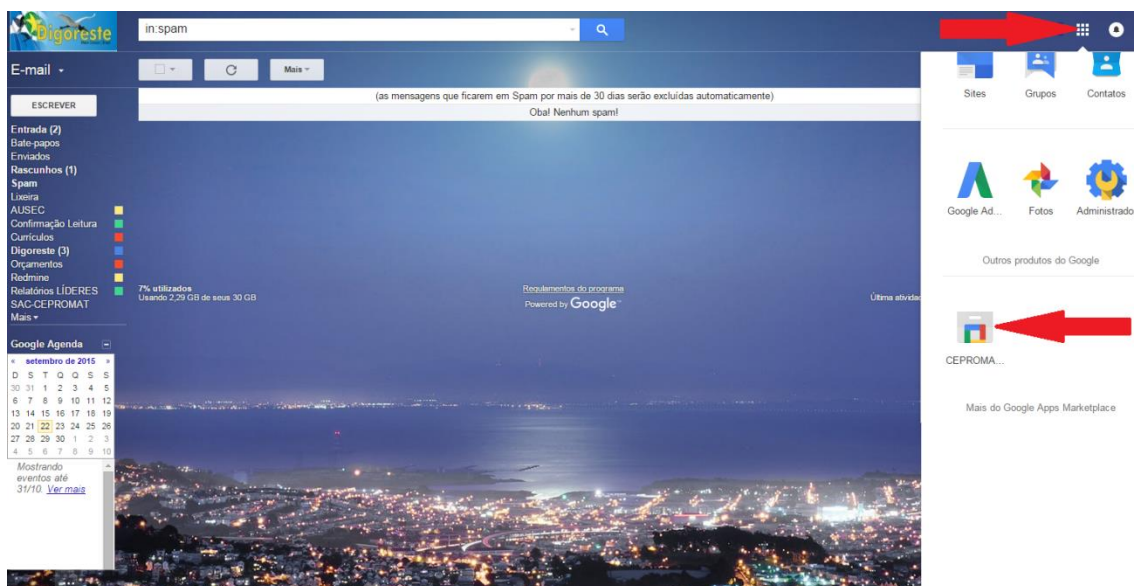


PROCEDIMENTO PARA ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS À TI DA SESP

1. Para acessar o SAC CEPROMAT (link para abertura de chamados técnicos à TI da SESP), abra a página da Segurança (<http://www.sesp.mt.gov.br/>), clicando no ícone do SAC ou ainda através do link <http://sac.cepromat.mt.gov.br/>, conforme figura a seguir:

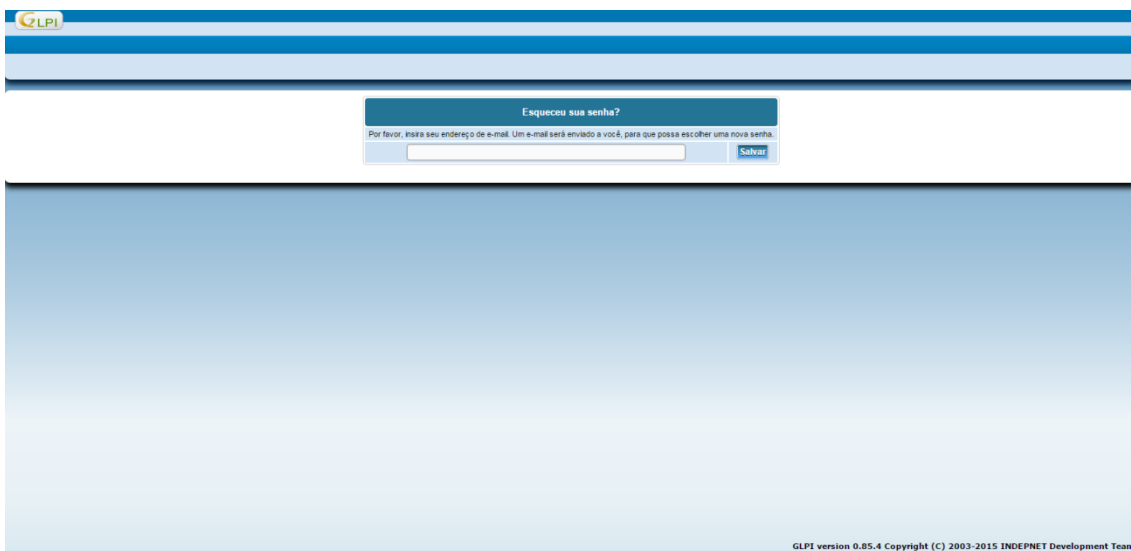
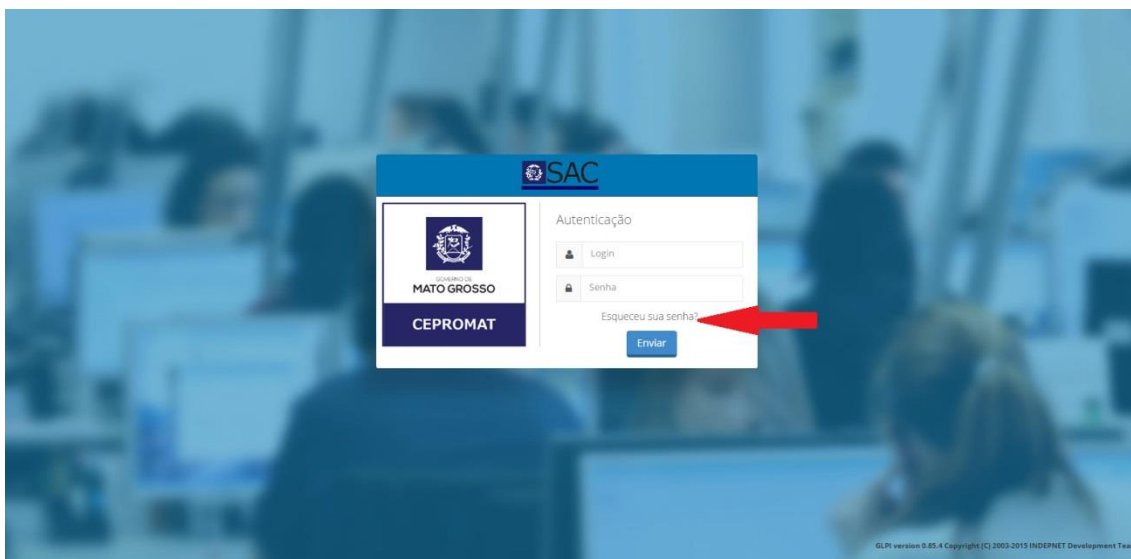


2. Outra forma de acesso é através do Digoreste, siga os passos descritos: clique no menu Aplicativos () e após no ícone do SAC, conforme a figura:

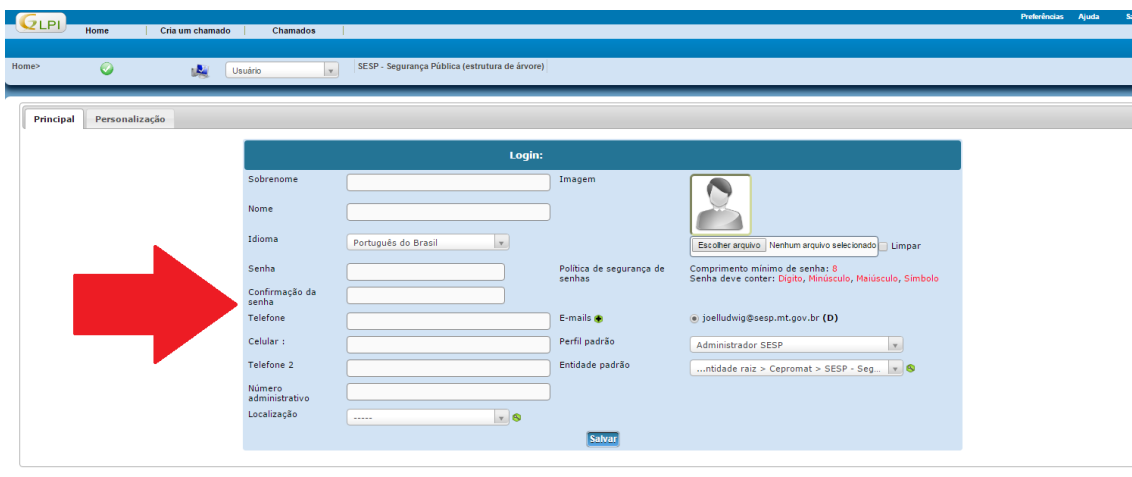
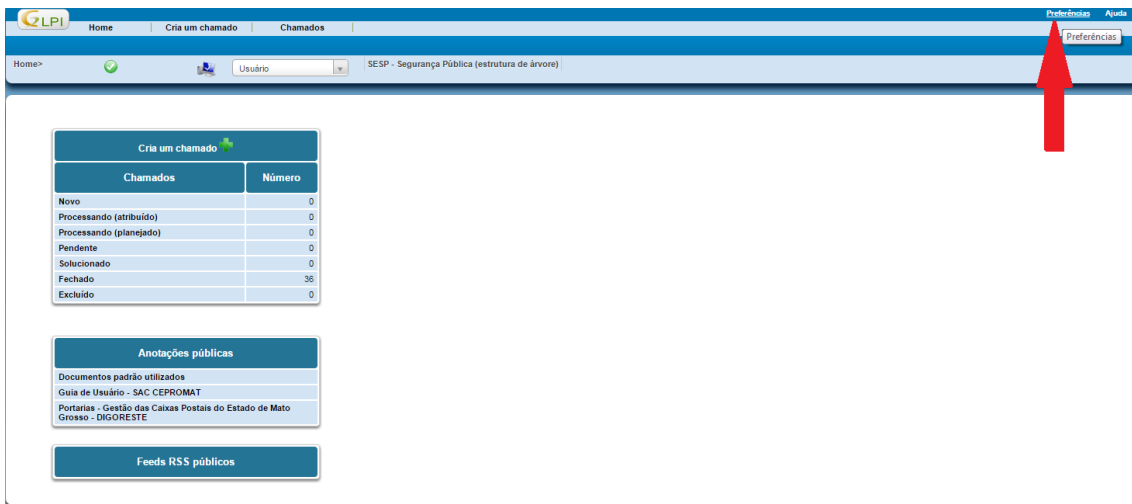


3. A última opção, **em caso de indisponibilidade de internet** ou na impossibilidade de abertura de chamado através do site, poderá ser feito pelo telefone **3613-3003**, através da Central de Atendimento no CEPROMAT.

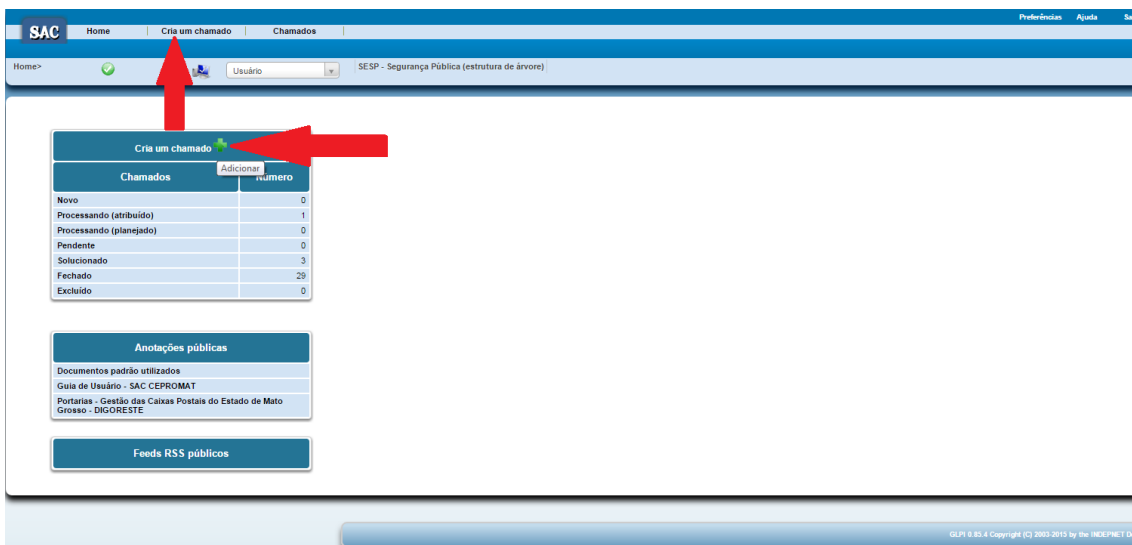
4. O **acesso ao Sistema de Chamados** será feito através do seu email Digoreste. Para tanto, você pode solicitar sua senha clicando em **“Esqueceu sua senha?”**, na tela seguinte, informe seu email funcional e clique em **“salvar”**. Será enviado um email para sua conta, com os procedimentos para criação da senha de acesso. Seguem telas ilustrando a criação de senha:



5. Antes de proceder a abertura do 1º chamado, você deve **atualizar suas informações pessoais**, as quais serão pré-carregadas e utilizadas para uma melhor identificação dos chamados, preenchendo as informações no ícone **“Preferências”**, no canto superior direito da tela, conforme figura:



6. Para abrir um chamado, uma vez acessado o ambiente do SAC, é só clicar em “Cria um chamado”, fornecendo as informações solicitadas e enviar a mensagem, conforme telas a seguir:



Inicialmente é necessário escolher se o chamado é um “Incidente” (problema/evento não planejado que está afetando e/ou impedindo o usuário

de trabalhar) ou uma **“Requisição”** (solicitação de um serviço ou suporte, mas que não impede o usuário de trabalhar). No campo “Categoria”, é possível escolher os tipos de serviços disponíveis para o chamado ou digitar um texto inicial relacionado à solicitação, fazendo com que o sistema mostre as pesquisas correspondentes. Após isto, adicione um “Título” ao seu chamado, uma breve “Descrição” para o chamado, informe seu “Setor” e “Telefone”, adicione algum “Anexo”, se houver, e envie a mensagem, conforme tela a seguir:

The screenshot displays the SAC interface for creating a request. The form is titled "Descreva o incidente ou a requisição" and is for the entity "SESP - Segurança Pública". The fields are: Tipo (Incidente), Categoria (dropdown), Título (text), Descrição (text area), Setor (text), and Telefone (text). There is an attachment area with a button "Escolher arquivo" and a message "Nenhum arquivo selecionado". A red arrow points to the "Enviar mensagem" button at the bottom. Another red arrow points to the "Categoria" dropdown menu. The interface also shows a navigation bar with "Home", "Cria um chamado", and "Chamados", and a footer with "GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INOCPNET Development Team."

8. Após o envio da mensagem, a solicitação se tornará num chamado, que será automaticamente direcionado ao setor responsável pela solução do mesmo, atribuído a um técnico, que entrará em contato com o usuário. A seguir a tela final, com o registro do chamado.

The screenshot shows the confirmation message after the request is submitted. The message is: "Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 33900)". Below this, it says "Item adicionado com sucesso: TESTE" and "Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk." The interface also shows a navigation bar with "Home", "Cria um chamado", and "Chamados", and a footer with "GLPI 0.85.4 Copyright (C) 2003-2015 by the INOCPNET Development Team."

Atenciosamente,

**Gerência de Suporte Técnico
STI/CIT/GESU**