

# MANUAL DO SAC



## Acesso ao Sistema de Chamados

Acesse o site <https://sac.mti.mt.gov.br/> através do seu login e senha.

Caso ainda não tenha cadastro, solicite através dos meios de comunicação da CTI.

The image shows the login page for MTI (Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação). It features the MTI logo and name at the top. Below, there are two input fields: 'Usuário' (User) and 'Senha' (Password). A yellow 'Enviar' (Send) button is positioned below the password field. At the bottom, there is a link that says 'Esqueceu sua senha?' (Forgot your password?).



## Tela Inicial

Após realizar o seu acesso, a sua tela inicial será a de **“Criar um Chamado”**.

No início da tela, você poderá verificar as suas informações pessoais no espaço **“Verifique suas informações pessoais”**. Caso alguma dessas informações estiver errada, clique no campo




Em seguida, você encontrará o espaço **“Descreva o incidente ou a requisição”**.

A seguir explicaremos cada um dos seus campos de preenchimento.

The image shows the main interface of the SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) for PM - Polícia Militar. The header includes the SAC logo and 'SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE'. The main content area is titled 'Verifique suas informações pessoais' and displays a table with fields for 'Nome', 'Telefone', 'E-mail', and 'Localização'. Below this, there is a section for 'Descreva o incidente ou a requisição' with a breadcrumb trail '(SAC > Governo MT > PM - Polícia Militar)'. This section contains several form fields: 'Tipo' (Requisição), 'Categoria', 'Me informe sobre as ações tomadas', 'Tipo de hardware', 'Observadores', 'Titulo', 'Descrição', 'Setor', and 'Telefone'. There are also options to 'Acompanhar por e-mail' and 'Adicionar' buttons. At the bottom, there is a file upload area with the text 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos' and an 'Enviar mensagem' button.

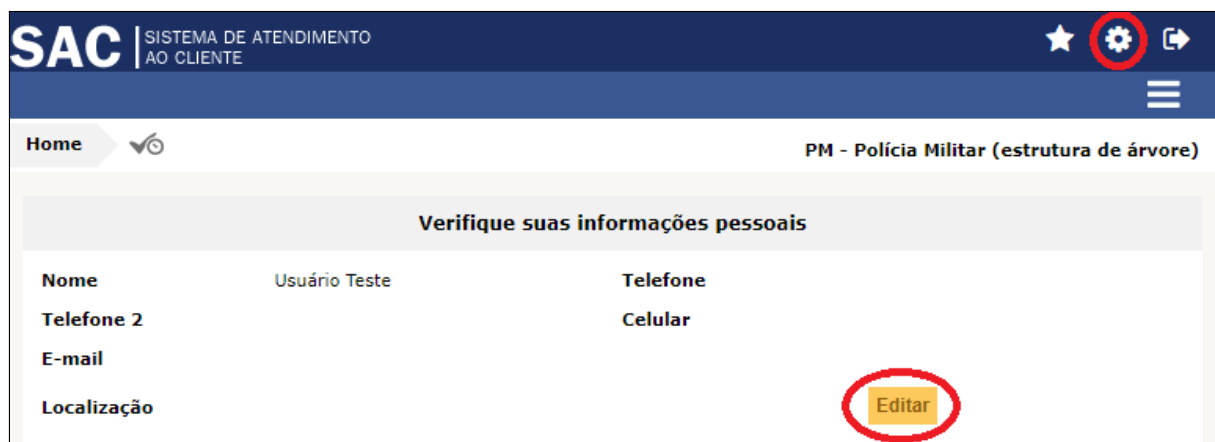


## Alterando suas informações pessoais

Caso alguma das suas informações pessoais estiver errada, clique no ícone  que aparece no espaço de **“Verifique suas informações pessoais”** ou no ícone



no canto superior direito da tela, conforme destacado em vermelho na figura abaixo:



Ao clicar em algum desses ícones, você será direcionado para a página de modificação das suas informações pessoais.

Abaixo veremos o significado de cada um dos campos e como preenchê-los de maneira correta:

Usuário: 03239100177

**Usuário:** seu número de identificação (login).

**Imagem:** você poderá inserir uma imagem para te identificar. Clique em "Escolher arquivo" para selecionar uma imagem do seu dispositivo. O tamanho máximo permitido da imagem é de no máximo 2 MB.



Imagem

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Limpar

**E-mails:** Cadastre um ou mais correios eletrônicos para acompanhar o seu chamado. Você receberá mensagens sempre que houver alguma atualização sobre seu chamado.

E-mails +

**Nome:** Seu primeiro nome.

**Sobrenome:** De preferência, insira todos os seus sobrenomes.

Sobrenome

Nome

**Idioma:** não altere esse campo.

Idioma

**Senha:** use apenas caso queira alterar sua senha. Para isso, insira a nova senha e confirme ela no campo abaixo.

Senha

Confirmação da senha

**Telefone/Celular:** preencha corretamente esses números para que possamos entrar em contato para auxiliar no seu atendimento.

Telefone

Celular

Telefone 2

**Número administrativo/Localização:** não precisa preencher esses campos!



Número administrativo

Localização  i

Por fim, clique em .

## 4º PASSO

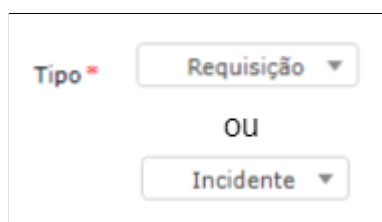
### Registrando o chamado

Ao acessar o sistema, você terá a visualização da tela “Criar um Chamado”. Caso você tenha acessado os outros menus, basta clicar no ícone  e em seguida selecionar a opção .

Considerando que todas as suas informações pessoais estão corretas, iremos agora descrever cada um dos campos de preenchimento do seu chamado.

Descreva o incidente ou a requisição

(SAC > Governo MT > PM - Polícia Militar)



Form showing two radio buttons for selecting the type of incident or request. The first radio button is labeled "Requisição" and the second is labeled "Incidente".

**Requisição:** Problema ou falha que gera paralisação do seu serviço, geralmente causada por problemas em sistemas, ambiente de rede ou internet.

**Incidente:** Solicitação de serviço, produto, reparos, melhorias de sistemas, cadastros, dúvidas, troca de senha e perfil de sistema, ou seja, tudo aquilo que não implica em paralisação do seu serviço.



Form showing a dropdown menu for selecting the category of the incident or request. The dropdown menu is currently empty.

**Os chamados serão organizados conforme sua categoria e subcategorias. A celeridade do atendimento depende da sua correta seleção.**

#### Site, E-mail, Sistemas e Aplicativos (Logos, SROP, Ciosp Web etc)

- >> Usuário e Dispositivo: criação, exclusão ou liberação de acesso
- >> Senhas: alteração ou recuperação
- >> Informações e Dados: inserções, alterações, atualizações e/ou exclusões
- >> Comunicação de problemas e erros
- >> Outra solicitação (especificar no chamado)

#### Redes e Internet

- >> Acesso a Rede e Internet: usuários, senhas e dispositivos
- >> Equipamentos de Rede: switch, roteador, rack e outros
- >> Infraestrutura: cabeamento e instalações físicas
- >> Falhas e Erros: comunicação e solicitação de assistência
- >> Outra solicitação (especificar no chamado)

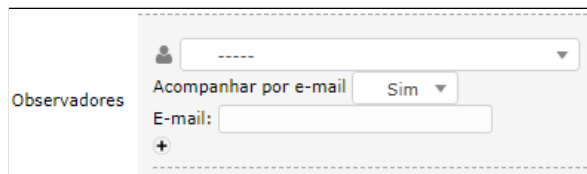
## Segurança de Dispositivos e Dados

- >> Antivírus: instalação e problemas de segurança
- >> Dados: armazenamento e falhas em arquivos
- >> Outra solicitação (especificar no chamado)

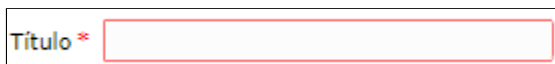
## Outra Solicitação Não Descrita Pelas Categorias Acima

## Computador, Impressora e Periféricos

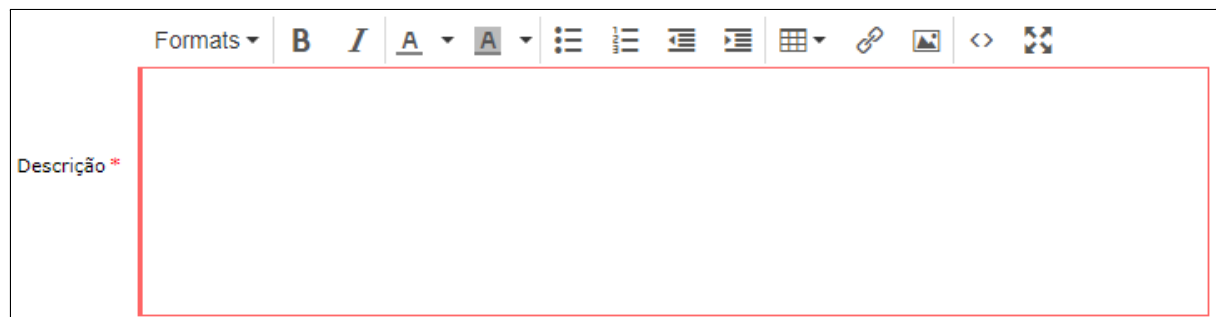
- >> Software: programas, aplicativos e sistema operacional
- >> Computador: gabinete, monitor e outros equipamentos
- >> Impressora: instalação e suporte
- >> Periféricos: mouse, teclado, filtro de linha e similares
- >> Outra solicitação (especificar no chamado)



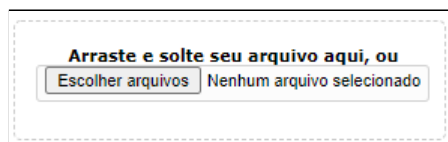
Informe o e-mail das pessoas a que o chamado se refere ou que nele tenham interesse. Caso ela já tenha cadastro no SAC, basta pesquisar por seu nome.



**Título:** Breve descrição do chamado.



**Descrição:** O campo mais importante na criação do chamado. Nele você deverá preencher as informações do solicitante ou a quem o chamado se refere, descrever o incidente/requisição com maior riqueza de detalhes possível.



Selecione seus anexos no computador, tais como termos de compromisso e outros documentos necessários para o atendimento do chamado.



**Setor/Telefone:** Informe a sua unidade e o telefone dela para contato.

Por fim, confira o preenchimento dos campos e clique no botão


**Enviar mensagem**

para enviar o seu chamado.

Mantenha o seu telefone de contato atualizado, caso haja alguma informação que não foi inserida na descrição, entraremos em contato para questioná-lo.



## Acompanhando o chamado

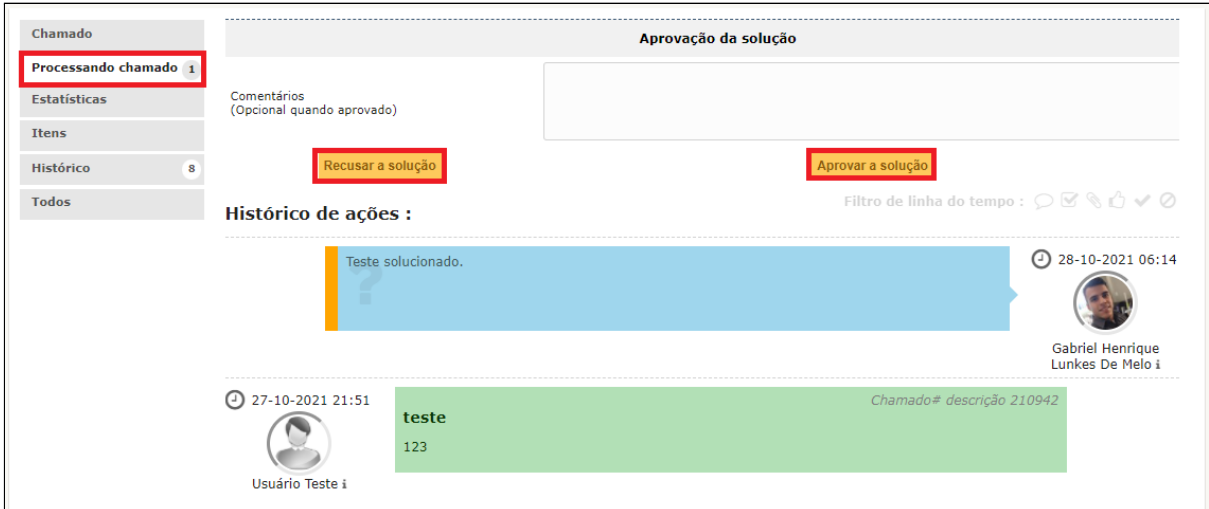
Para acompanhar os seus chamados, basta clicar no ícone  e em seguida selecionar a opção **Chamados**.



The screenshot shows the SAC interface with a navigation bar and a list of calls. The call with ID 210 942 and title 'teste' is highlighted.

ID	Título	Status	Prioridade	Impacto	Última atualização	Data de abertura	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Atribuído para - Grupo técnico	Categoria	Tempo para solução	SLAs - SLAs Tempo para solução	Tempo para aceitar + Desenvolvimento	SLAs - SLAs Tempo para aceitar
210 942	teste	Processando (atribuído)	Média	Médio	27-10-2021 21:51	27-10-2021 21:51	Usuário Teste		PM Suporte > Logos	LOGOS + > Outros				

Serão mostrados todos os chamados e suas informações principais. Para acompanhar o seu processo de atendimento, basta selecionar o **Título** do chamado. Em seguida, clique na opção do lado esquerdo **Processando chamado**.




The screenshot shows the 'Processando chamado' screen. It includes a sidebar with navigation options, a main area with 'Aprovação da solução' and 'Histórico de ações' sections, and a list of actions.

**Processando chamado 1**


**Aprovação da solução**


Comentários (Opcional quando aprovado)

**Recusar a solução** **Aprovar a solução**

Filtro de linha do tempo : 

**Histórico de ações :**

28-10-2021 06:14 Teste solucionado.  Gabriel Henrique Lunkes De Melo i

27-10-2021 21:51  Usuário Teste i **teste** Chamado# descrição 210942 123

Você verá o andamento da sua solicitação. Por fim, você receberá a resposta final do seu atendimento, podendo escolher entre **Recusar a solução** ou **Aprovar a solução**.