

Central de Chamados MSTI

Esse é um breve tutorial para a Central de Chamados desenvolvida pela Equipe de Desenvolvimento da MSTI.

Primeiro Acesso

O primeiro contato que você terá com esse Sistema será pelo e-mail de Boas-Vindas.

MSTI - Central de Chamados

Olá. Este e-mail serve para informar que seu cadastro foi realizado com sucesso na Central de Chamados da MSTI. Você recebeu uma senha temporária:

@Msti!22#ijeq

Esta senha expira em 04/12/2025, após essa data, se não tiver realizado a alteração da sua senha será necessário pedir a um Administrador para realizar o Reset da sua senha. Acesse a Central de Chamados pelo endereço: https://www.sistemas.msti.com.br/central_chamados/index.php. Utilize esse e-mail como usuário. Caso você não tenha solicitado o cadastrado na Central de Chamados, entre em contato rapidamente com o setor de desenvolvimento da MSTI. Nosso e-mail: sistemas@msti.com.br



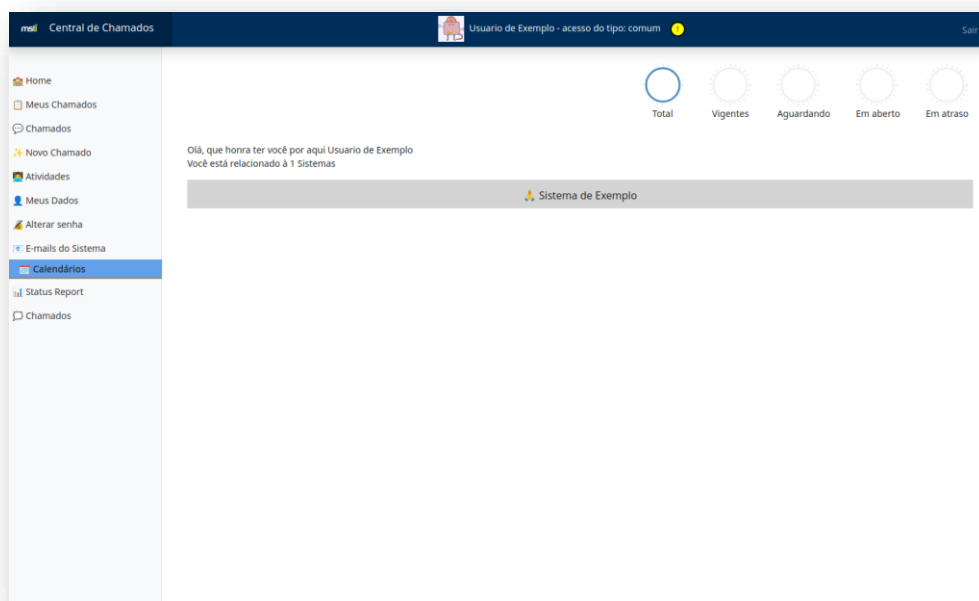
Sistemas e Soluções

sistemas@msti.com.br

www.msti.com.br

Nele, você receberá uma senha temporária para que você possa realizar seu primeiro acesso. Atente-se à validade da senha informada no e-mail.

Ao entrar na Central de Chamados você verá uma tela semelhante print a seguir.



Recomendamos que após esse acesso você realize, como sua primeira tarefa, a troca da senha para uma que seja segura e de sua preferência.

Para isso acesse, pelo menu lateral esquerdo, item “Alterar Senha”, a tela "Cadastrar Nova Senha”

A imagem mostra a interface de usuário de um sistema chamado 'Central de Chamados'. No topo, há uma barra de navegação com o logo 'msi', o nome do sistema, o nome de usuário 'Usuario de Exemplo - acesso do tipo: comum' e um botão 'Sair'. À esquerda, há um menu lateral com opções: Home, Meus Chamados, Chamados, Novo Chamado, Atividades, Meus Dados, Alterar senha (destacado), E-mails do Sistema, Calendários (destacado), Status Report e Chamados. A área principal da tela é intitulada 'Cadastrar Nova Senha' e contém os seguintes campos e elementos:

- Um campo 'Senha Atual' com o valor 'SenhaTemporariaAqui'.
- Um campo 'Senha' com o valor '1aSenhaDeExemplo!' e uma indicação de qualidade 'Excelente'.
- Um campo 'Confirmação' com o valor '1aSenhaDeExemplo!'.
- Um checkbox 'Exibir senhas'.
- Um botão 'ENVIAR'.

Na tela exibida:

- No campo superior, informe a senha provisória recebida por e-mail.
- Nos campos seguintes, digite a nova senha desejada.
- Caso esteja em um ambiente seguro, você pode usar o botão “Exibir Senhas” para conferir os valores digitados.

Caso receba uma mensagem como a do print abaixo, significa que o Sistema não aceitou sua senha por ser pouco segura. Neste caso você deve refazer o processo de alteração de senha conforme passo anterior.

Este cadastro exige senha mais forte que esta

Outros erros que podem aparecer nessa tela são:

Senha atual não confere.

Que significa que a senha informada na parte superior não é atual, neste caso sugerimos que revise se há algum e-mail mais recente com outra senha provisória.

Ou

Senha e confirmação não coincidiram

Essa mensagem aparece em caso de erro de digitação na senha ou na confirmação dela.

Caso a mensagem abaixo apareça, significa que tudo deu certo na sua troca de senha e ela ficará válida no Sistema por até 3 meses.

Senha alterada com sucesso!

Agora que já fizemos a primeira e mais importante tarefa na Central, vamos conhecer a estrutura de um Chamado?

Página do Chamado

Central de Chamados

Usuário de Exemplo - acesso do tipo: comum

Chamados [Editar Registro ou Inserir Atualizações]

Título: Tutorial para a Central de Chamados Sistema: Central de Chamados

Situação: Em andamento Prioridade: Normal Categoria: Sugestão Página: 1

Atribuir para: Desenvolvedores Data de Registro: 2025-12-03 09:46:46 % realizado: 0

Data Início: 03/12/2025 09:46:00 Data Prevista: 04/12/2025 Hora Prevista: 18:00:00 Tempo Estimado: 0

Descrição

Olá, equipe da MSTI.

A apresentação de vocês foi muito clara e me ajudou a compreender o uso da Central de Chamados, que achei simples e intuitiva.

Como pretendo repassar esse conhecimento para um grupo maior de pessoas, acredito que seria muito útil contar com um material de apoio — como uma apostila ou um vídeo explicativo — para garantir que todos recebam as orientações de forma padronizada e completa.

O que vocês acham dessa possibilidade?

Anexos

BoasVindas.png, InserindoAtualiza.png, AtualizacaoCh.png, E-mail de Atualizacao.png, home.png, ChamadoCriado.png, MigAcertoChamadoCriado.png, AbrindoUmChamado.png, MigInserindoAtualizacao.png, MigInserindoAtualizacao.png, MigInserindoAtualizacao.png, MigInserindoAtualizacao.png, EmailDeResetaSenha.png, AlterandoSenhaTemporaria.png, CadastroNovosUsuarios.png, AtualizacaoTela.png, Tela Inicial.png

Envolvidos

Usuário da MSTI, Grupo atribuído, Usuário da MSTI, Usuários do Sistema

Kanban

Fazer, Fazendo, Feito, Bloqueado

Pronto de Tela, Config. Wiki, Reuniao Inicial

Inserir Atualização

Yure Abondanza Kuhlmann há +1 hora, Yure Abondanza Kuhlmann há +23 horas, Usuario de Exemplo há +23 horas

O Chamado está dividido em quatro partes:

1. O corpo principal do Chamado onde são apresentadas suas informações principais;
2. A área de *Uploads* para você localizar facilmente todos os arquivos Anexados ao Chamado;
3. A área de Usuários mostra os envolvidos e sua relação com o Chamado;
4. Kanban é uma ferramenta utilizado pela Equipe da MSTI para atribuir e organizar Tarefas por status.
5. A área de Atualizações onde faremos todas as discussões relacionadas à resolução do Chamado e manteremos os logs das alterações

Assim como o Kanban alguns dos campos só podem ser editados pelos administradores do Sistema e por isso aparecerão desabilitados. Os que possuem as bordas vermelhas são obrigatórios.

Glossário de campos do sistema

Título: Esse será o nome do Chamado.

Sistema: Nesse campo terá uma lista com o nome de todos os Sistemas, ou seja, o produto ao qual você faz uso na MSTI, que estão Cadastrados para o seu Usuário

Situação: É o Status atual do Chamado

Prioridade: A prioridade de atendimento para este Chamado

Categoria: Um Chamado pode ser encaixado em várias categorias diferentes, os valores possíveis para cada uma delas será esclarecido na Tabela 1.

Página: Campo de uso particular da MSTI.

Atribuir para: Nesse campo, a MSTI vai determinar qual grupo de usuário está envolvido com o Chamado no momento. É um dos campos que mais sofre alterações ao longo da vida de um Chamado. É sempre bom ficar atento a ele, para verificar se você não pertence ao grupo atribuído, o que significa que o Chamado requer alguma resposta que você ou alguém do seu grupo precisa dar.

Data de Registro: É um campo automático que informa a data e hora em que o Chamado foi criado no Sistema.

% realizado: Outro campo que sofre bastante alterações, esse, informa qual é o percentual que os usuários da MSTI calculam, quanto a finalização do Chamado.

Data de Início e Hora de Início: Informam quando algum usuário da MSTI iniciou o atendimento do Chamado

Data prevista e hora prevista: Informam uma estimativa de data e hora para o término do Chamado

Tempo Estimado: Usado apenas em Chamados da Categoria Projeto, informam quantas horas de esforço foram calculadas para a realização do Projeto.

Descrição: Campo onde deve-se descrever, com o máximo de detalhes, o Chamado.

Tabela 1. Lista dos valores dos Campos e seus Significados
--

Situação

Novo	Valor inicial dos Chamados, significa que este, foi criado, mas o atendimento não foi iniciado
Em andamento	Significa que o atendimento do Chamado foi iniciado por um ou mais usuários da MSTI
Em avaliação	Significa que algum grupo está avaliando as necessidades do Chamado. Quase sempre acompanha uma alteração no campo “Atribuir para” que indicará qual grupo de usuário deve responder o questionamento levantado
Respondido	Significa que o usuário que deveria responder alguma questão já o fez, e que o Chamado pode voltar ao seu fluxo normal
Em finalização	Semelhante à Situação “Em andamento” apenas informa que a expectativa de finalização do Chamado é para breve
Em homologação	Significa que um dado Chamado aguarda a validação das alterações realizadas. O Grupo de usuários responsável pela Homologação deve ser definido no campo “Atribuir para”
Aprovado	Resposta ao estado anterior “Em homologação”, informa que as alterações realizadas foram testadas pelo usuário e Aprovadas em todo seu aspecto
Reprovado	Resposta ao estado anterior “Em homologação” informa que as alterações realizadas foram testadas pelo usuário e Reprovadas em um ou mais aspectos
Finalizado	Indica que o Chamado foi plenamente atendido
Aguardando Liberação	Indica quando um Chamado (especialmente Projetos ou Desenvolvimentos) aguarda a liberação do setor comercial da MSTI para que possa ser atendido
Cancelado	Informa quando um Chamado foi cancelado por falta de interação ou qualquer outro motivo
Categorias	
Correção	Indica a necessidade de correção em alguma parte do Sistema (produto), desde um erro de digitação ou termo ou até um Bug
Melhoria	Trata-se de alguma sugestão de melhoria que seja identificada no Sistema (produto). Dependendo da sua complexidade ou escopo, pode ser reclassificada para Desenvolvimento ou Projeto
Sugestão	Trata-se de alguma sugestão que vocês desejam fazer à MSTI
Elogios	Ficou feliz com alguma novidade da MSTI, ou com a atenção recebida por um de nossos funcionários ou colaboradores? Fique à vontade de compartilhar conosco
Reclamações	Não gostou de algum atendimento ou processo? Por favor nos informe para que possamos melhorar
Suporte	Precisa de ajuda para executar alguma tarefa? Crie um Chamado com essa Categoria que destacaremos alguém para te ajudar
Desenvolvimento	Precisa de algo novo no Sistema (produto), desde uma página até um novo produto? Escolha essa opção. Se o

	desenvolvimento for muito complexo esse chamado provavelmente será transformado em um ou mais Projetos
Projeto	Desenvolvimentos maiores são “quebrados” em Projetos para que os usuários possam acompanhar cada uma das entregas
Prioridade	
Máxima	Seu sistema está inoperante
Urgente	Operação do Sistema está muito afetada
Alta	Operação afetada
Normal	Afeta pouco a operação
Baixa	Não afeta a operação

Localizando os chamados

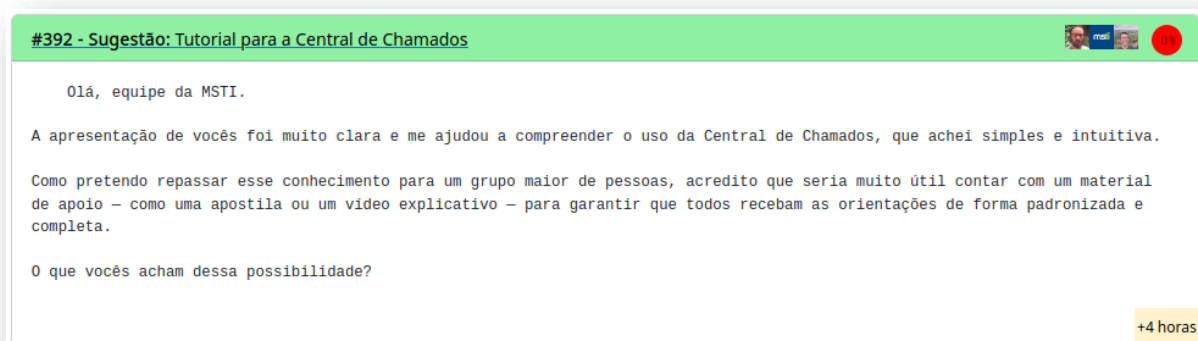
Na central de Chamados criamos 3 telas onde você pode localizar os seus Chamados. São elas:

- 1) A página "Home", onde aparecerão todos os Chamados em aberto, separados por Sistema (produto)
- 2) A página "Meus Chamados" onde aparecerão os Chamados atribuídos aos Grupos que você pertence e
- 3) A página "Chamados" onde aparecem todos os Chamados, organizados em tabelas separadas por nível de prioridade, além de uma tabela adicional listando todos os Finalizados.

Apresentação dos Chamados

Além da visualização do Chamado, que apresentamos anteriormente, que é a visualização completa. Os Chamados aparecerão no Sistema com outros formatos mais concisos.

Card do Chamado



Na “Home” e “Meus Chamados” eles serão exibidos em *Cards* onde você conseguirá obter as seguintes informações:

Código do Chamado

#392

Categoria

Sugestão:

Título

Tutorial para a Central de Chamados

Usuários responsáveis no momento



Percentual de Realização do Chamado



Descrição

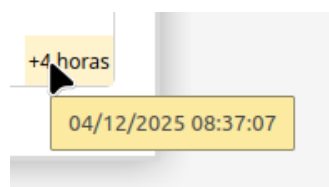
Olá, equipe da MSTI.

A apresentação de vocês foi muito clara e me ajudou a compreender o uso da Central de Chamados, que achei simples e intuitiva.

Como pretendo repassar esse conhecimento para um grupo maior de pessoas, acredito que seria muito útil contar com um material de apoio – como uma apostila ou um vídeo explicativo – para garantir que todos recebam as orientações de forma padronizada e completa.

O que vocês acham dessa possibilidade?

Tempo desde a última alteração / atualização do Chamado



A cor no cabeçalho do *Card* indicará o Nível de Prioridade definido para o Chamado. Sendo: Azul, Verde, Amarelo, Vermelho Coral e Vermelho vivo para as prioridades Baixa, Normal, Alta, Urgente e Máxima, respectivamente.

Além disso o cabeçalho dos *Cards* é um *link* que direciona para a Página do Chamado onde você poderá ver todas as informações relacionadas a ele.

Tabelas por prioridade

Na página “Chamados” eles aparecerão listados em diferentes tabelas

Prioridade Normal [Afeta pouco a operacao]										
#	Título	Sistema	Categoria	Situação	Grupo	Criação	Início	Previsão	%	Acoes
392	Tutorial para a Central de Chamados	Central de Chamados	Sugestão	Em andamento	Desenvolvedores	03/12/2025	03/12/2025	04/12/2025	0%	
Total de Linhas:										1

Na última coluna dessa tabela, o ícone de Pasta é um botão que te direciona para a Página do Chamado

É importante salientar também que esta página é munida de um formulário de Filtro que pode te ajudar a localizar o seu Chamado.

O Formulário de Filtro pode ser aberto ao clicar no botão Filtrar



Ao clicar no botão o seguinte Modal abrirá em sua página

Filtrar Chamados

Título

Título contém?

Empresa

Qualquer

Sistema

Qualquer

Categoria

Qualquer

Situação

Qualquer

Grupo

Qualquer

Descrição

Descrição contém?

Fechar

FILTRAR

Apenas valores possíveis aparecerão nos campos para seleção. Por exemplo, se não houver nenhum Chamado na Categoria “Desenvolvimento” este valor não constará nas opções do Filtro Categoria.

Atualizações

O Chamado receberá constantes atualizações para que todos os envolvidos possam acompanhar como está seu andamento. As atualizações devem ser informadas pelo formulário próprio “Inserir Atualização” como na imagem abaixo:



O formulário "Inserir Atualização" possui os seguintes elementos:

- Atualização:** Um campo de texto grande com o placeholder "Que bom saber disso, e pelo prazo que definiu para término devo já conseguir utilizar esse Material na minha Reunião de Sexta!".
- Anexo:** Um botão "Procurar..." e o texto "Nenhum arquivo selecionado."
- Descrição:** Um campo de texto com o placeholder "Descreva o nome do Arquivo ou Grupo de Arquivos" e o texto "Identifique o grupo de arquivos" abaixo dele.
- Ações:** Um botão "SALVAR" e um menu suspenso "Publico" com uma seta para baixo.

Além do texto da atualização, neste formulário há a opção de anexar arquivos ao Chamado.

E por fim uma atualização pode receber diferentes tipos de visibilidade.

Você pode definir uma atualização como “pública”, como é o caso no exemplo acima, e ela ficará visível para todos os usuários que tenham acesso ao Chamado.

Ela também pode ser uma anotação “Particular”. Por exemplo, algum detalhe que você não quer esquecer na hora de fazer a homologação do Chamado.

Você ainda poderá liberar a visualização de uma atualização para apenas um grupo específico de usuários. Vamos supor o seguinte exemplo. Você abriu um Chamado de um novo Projeto e ele é relacionado ao acréscimo de um complexo relatório ao seu Sistema, vários usuários têm a necessidade de utilizar esse relatório para a obtenção de diferentes tipos de dados, e a homologação não pode ser feita por um único usuário. Neste caso, você e os demais colegas envolvidos na homologação, poderiam optar por inserir atualizações apenas para um grupo específico, à fim de discutirem todos os detalhes da homologação antes de enviar um parecer final.

Card de Histórico

Tanto as atualizações, quanto as edições do formulário principal e do Kanban serão informadas na parte inferior da página de Chamados, logo após o formulário de atualizações. Essas informações serão apresentadas em *Cards* como o exemplo a seguir



Nesses você poderá verificar as seguintes informações:

No canto superior esquerdo apareceram os avatares dos usuários que fizeram a leitura do Histórico



Logo abaixo, caso haja arquivos anexos ao histórico, o título do *Card* iniciará com o

Ícone de *Clip* .

Após o ícone, caso haja, o *Card* traz o nome do usuário que inseriu a atualização. Seguido pelo tempo em que a atualização foi registrada e em caso de atualizações, a visibilidade definida para ela.



A visibilidade é representada por ícones onde o Globo representa visibilidade Pública, o Cadeado a visibilidade privada e os grupos são representados por ícones exclusivos definidos em seu cadastro.

Por fim falaremos do Envio de e-mails do Chamado.

Você pode controlar quais e-mails você deseja ou não receber na Central de Chamados. No Menu principal o item “E-mails do Sistema” te leva à uma página onde você poderá habilitar as seguintes opções de recebimento de e-mail:

Novos Chamados: Caso queira ser notificado sempre que um Chamado for aberto na Central de Chamados para quaisquer um dos Sistemas (produtos) que você esteja cadastrado.

Atualizações: Caso queira notificação por e-mail de todas as atualizações “A depender da visibilidade” inseridas nos Chamados de seus Sistemas (produtos).

Meu Grupo: Caso queira receber atualizações e edições de seus Chamados, somente se estiver definido como Membro do Grupo ao qual o Chamado está atribuído.

Boletim diário: Caso queira receber somente um boletim com um resumo de todas as informações atualizadas no dia anterior.

Horário: O Último campo, com valor de Hora serve para definir a hora em que o Sistema deve te enviar o Boletim, e só é relevante se o Campo “Boletim Diário” estiver marcado como Sim.