



SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

TUTORIAL DE ACESSO AO

SISTEMA DE SUPORTE TÉCNICO



Suporte Subsecretaria de Inovação – Sistema

Atendimento Técnico

A **Subsecretaria de Inovação**, comprometida com a qualidade no serviço, já disponibiliza o sistema de atendimento de técnico online. Esse sistema tem proporcionado maior agilidade e eficiência no tratamento das solicitações, garantindo um atendimento mais rápido e eficaz.

Todas as solicitações de atendimento técnico devem ser realizadas exclusivamente pelo link: **meriti.rj.gov.br/suporte**. Cada setor tem a permissão de cadastrar até dois funcionários, que serão os responsáveis por registrar e acompanhar os atendimentos técnico.

Para obter acesso ao sistema, envie um e-mail para suporte@meriti.rj.gov.br com as seguintes informações:

- Nome Completo
- E-mail
- Secretaria
- Setor



1º Acesso:

Após receber o login e a senha por e-mail, siga as instruções abaixo para realizar o primeiro acesso ao sistema:

1. Na parte superior direita da página, clique no botão **"Entrar"**.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Usuário Não Registrado | [Entrar](#)



[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Verificar Status do Chamado](#)

Suporte Técnico

Bem-vindo ao nosso centro de suporte da Secretaria Municipal de Planejamento e Inovação

[Abrir Novo Chamado](#)
[Verificar Status do Chamado](#)

A fim de agilizar as solicitações de suporte e melhor atendê-los, a Subsecretaria de Inovação desenvolveu o sistema de chamados. Todos os pedidos de suporte deverão ser abertos através do referido sistema, sendo possível acompanhar o progresso das demandas.

O sistema atenderá as seguintes demandas:

- Suporte de Hardware;
- Suporte de Software;
- Suporte de Impressoras;
- Sistemas de Gestão Pública;
- Infraestrutura de Redes e Internet;
- Antivírus;
- Telefonia.

Segue abaixo o tutorial de utilização do sistema, limitado a 2 usuários por setor.

[Tutorial - Suporte Subsecretaria de Inovação](#)

Qualquer dúvida, entrar em contato com o Setor de Suporte Técnico ou pelo ramal 2413.

Copyright © 2025 Suporte Subsecretaria de Inovação - Todos os direitos reservados.



2. Insira os dados enviados para o **e-mail** cadastrado.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Usuário Não Registrado | [Entrar](#)

[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Verificar Status do Chamado](#)

Suporte Técnico

Para melhor atendê-lo, por favor entre com os seus dados ou solicite o cadastro no Setor de Suporte Técnico.

[Esqueci minha senha](#)

Sou um técnico — [Identifique-se aqui](#)



Se esta é primeira vez que você entra em contato conosco ou se você perdeu o número (ID) do chamado, por favor, [abra um novo chamado](#).

Copyright © 2025 Suporte Subsecretaria de Inovação - Todos os direitos reservados.



3. Será solicitada a troca da senha padrão no primeiro acesso ao sistema.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Gabriel

[Perfil](#) | [Chamados \(4\)](#) - [Sair](#)

[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Chamados \(4\)](#)

⚠ É necessária a alteração da senha para continuar

[Gerenciar suas informações de perfil](#)

Use os formulários abaixo para atualizar as informações que temos em arquivo para sua conta.

Informações de Contato

Email *

Nome Completo *

Secretaria *

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO

Setor *

Sub de Inovação

Preferências

Fuso Horário:

Padrão do Sistema

📍 Detectar automaticamente

Senha de acesso

Senha Atual:

Nova Senha:

Confirmar a Nova Senha:

Atualizar

Redefinir

Cancelar



4. Após o login, você será redirecionado para a tela de abertura de atendimento técnico. Selecione uma das opções de tópico de ajuda para continuar com a solicitação.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Gabriel | Perfil | Chamados (4) - Sair

[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Chamados \(4\)](#)

Abrir Novo Chamado

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo chamado.

Email:	gabriel
Cliente:	Gabriel
Secretaria:	SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO
Sector:	Sub de Inovação

Tópico de ajuda: (Selecione para continuar)

Rede/Infraestrutura ▾ *

Abertura de solicitação

Descreva o seu problema abaixo.

Título do Chamado *

<> | T | A | Aa | B | I | U | ↵ | ☰ | 📎 | 📺 | ☰ | 🔗 | —

Detalhes sobre o(s) motivo(s) para a abertura do chamado.

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

Criar Chamado

Recomeçar Formulário

Cancelar

6



5. Ao selecionar a opção desejada, novos campos para preenchimento serão exibidos: Título e Descrição do atendimento técnico (chamado). Você também poderá adicionar anexos para evidenciar o problema.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Gabriel

| Perfil | Chamados (4) - Sair

[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Chamados \(4\)](#)

Abrir Novo Chamado

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo chamado.

Email: gabriel
Cliente: Gabriel
Secretaria: SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO
Setor: Sub de Inovação

Tópico de ajuda: (Selecione para continuar)

Abertura de solicitação

Descreva o seu problema abaixo.

Título do Chamado *

<> | A | Aa | B | I | U | | | | | | | | | |

Detalhes sobre o(s) motivo(s) para a abertura do chamado.

Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

Criar Chamado

Recomeçar Formulário

Cancelar



6. Em "Chamados", é possível verificar todas as informações e interações relacionadas a cada atendimento técnico.

Atenção: As demandas recebidas pela Secretaria Municipal de Planejamento e Inovação serão atendidas em ordem cronológica, com prioridade para as demandas de alta urgência.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Gabriel

| Perfil | Chamados (4) - Sair

[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Chamados \(4\)](#)

Pesquisar

Tópico de Ajuda: — Todos —

[Chamados](#)

[Aberto \(1\)](#) | [Encerrado \(3\)](#)

Mostrando 1 - 1 de 1 Chamados Abertos

Chamado #	Data de Criação	Status	Assunto	Área de Atendimento
 108222	02/10/2025	Aberto	teste	Internet

Página: [1]

Copyright © 2025 Suporte Subsecretaria de Inovação - Todos os direitos reservados.



7. Para visualizar todos os detalhes de um atendimento técnico (chamado) específico, basta selecioná-lo. Assim, você poderá acessar todas as informações, adicionar novas interações e finalizar o atendimento.



Secretaria de
Planejamento e Inovação
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO

Gabriel

| Perfil | Chamados (4) - Sair

[Página Principal](#) [Abrir Novo Chamado](#) [Chamados \(4\)](#)

[teste #108222](#) [Imprimir](#) [Editar](#)

Informações básicas sobre o chamado		Informações do Usuário	
Status do Chamado:	Aberto	Nome:	Gabriel
Área de Atendimento:	Internet	Email:	gabriel
Data de Criação:	02/10/2025 09:28	Secretaria:	SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO
		Sector:	Sub de Inovação



Gabriel  postou 02/10/2025 09:28

teste

 Criado por  Gabriel 02/10/2025 09:28

Postar uma resposta

*Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado **

<> ¶ A Aa B / U S ☰ 📷 📺 ☰ 🔗 —