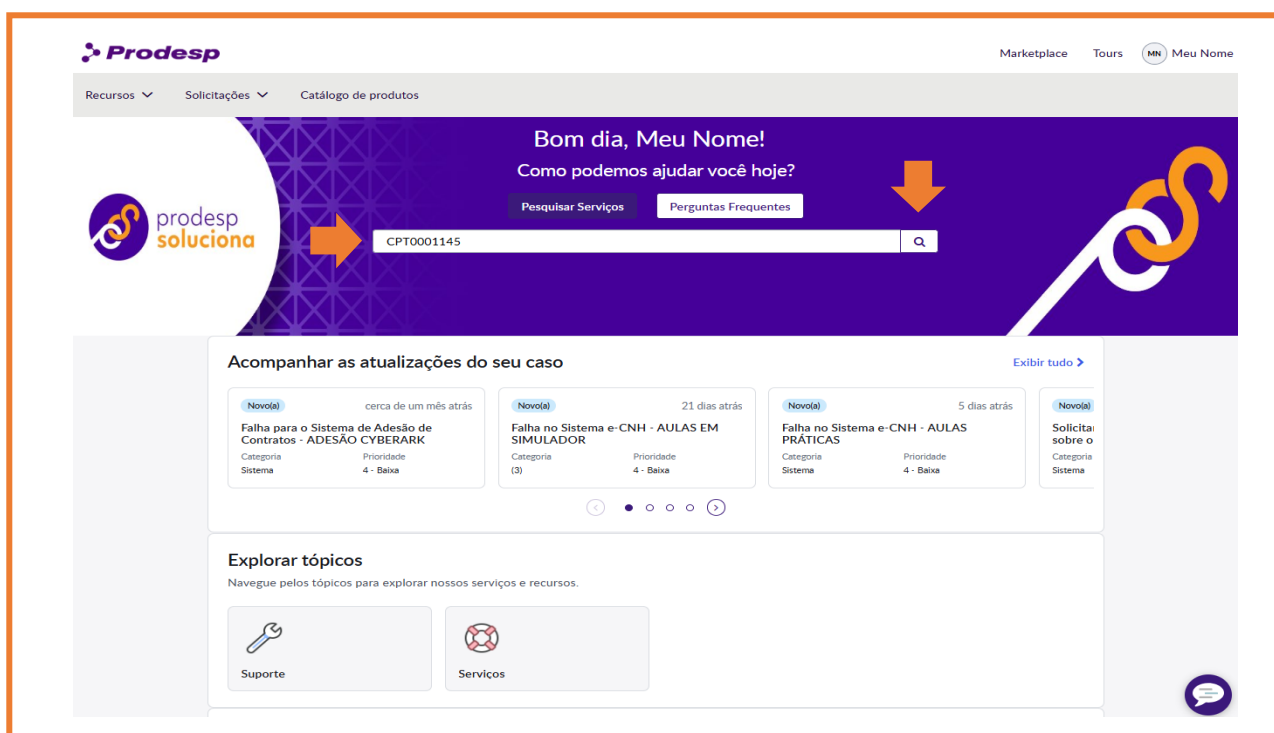


## PESQUISANDO SUA SOLICITAÇÃO COM NÚMERO

1. Após acessar o **Prodesp Solucionona** pelo **gov.br** (<https://solucionona.prodesp.sp.gov.br>), deverá ser exibida a tela inicial abaixo.
2. Com o número do **Caso** (chamado) em mãos, basta o usuário digitá-lo no campo de pesquisa e clicar no **ícone da lupa**.



3. O sistema retornará o resultado da pesquisa.
4. Clicar no título do item pesquisado.



5. Uma tela mostrará informações sobre o **Caso** (chamado) aberto.

The screenshot displays the Prodesp application interface. At the top left is the Prodesp logo. On the top right, there are links for 'Marketplace', 'Tours', and a user profile icon labeled 'MN'. Below the header, there are navigation tabs: 'Recursos', 'Solicitações', and 'Catálogo de produtos'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Página inicial > Minha solicitação - CPT0001145'. Below this, the case details are presented in a table-like format:

Número	Criado em	Atualizado em	Estado
CPT0001145	8 dias atrás	Agora mesmo	Novo(a)

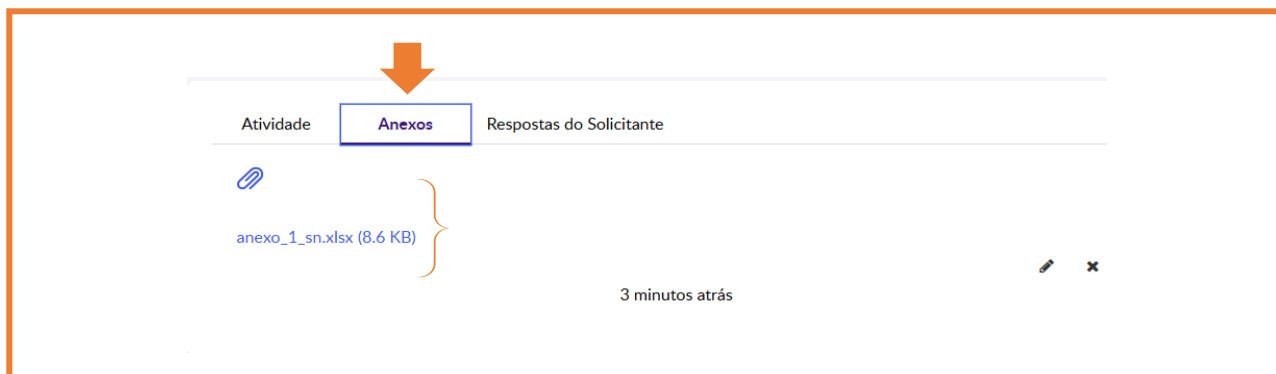
Below the table, the case title is 'Falha no Sistema e-CNH - AULAS PRÁTICAS', followed by a 'Ações' button. Further down, there are fields for 'Prioridade' (4 - Baixa), 'Conta' (CFC - CENTR...), and 'Contato' (Meu Nome).

6. Na aba **Atividade**, o usuário poderá acompanhar as informações registradas pelas equipes de atendimento e, também, acrescentar qualquer nova informação para verificação e/ou complemento do caso. Para isso, basta digitar a mensagem e clicar em **Enviar**.

The screenshot shows the 'Atividade' tab selected, with an orange arrow pointing to it from above. The tab bar includes 'Atividade', 'Anexos', and 'Respostas do Solicitante'. Below the tabs is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, paragraph, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, and a menu icon. The main text area contains a placeholder message: 'Área para adicionar informações complementares, caso necessário.' with an orange arrow pointing to it from above. Below the text area is an 'Enviar' button. The activity feed shows two entries:

- An entry from 'Agente Service Desk' (ASD) with the text 'A falha está sendo analisada pelas áreas internas.' and a timestamp of '1m atrás' and a link to 'Comentários adicionais'.
- An entry from 'Meu Nome' (MN) with the text 'CPT0001145 Criado' and a timestamp of '8 dias atrás'.

7. Documentos anexados também poderão ser visualizados pela aba **Anexos**.



8. A aba **Respostas do Solicitante** mostrará as informações preenchidas na abertura do **Caso**.

