

Manual para abertura de

Suporte de Ponto Focal

1- Introdução

2- Cadastro e Acesso ao Sistema

- 2.1. Requisitos para Cadastro
- 2.2. Login e Troca de Senha Inicial

3- Formulários Disponíveis no GLPI

- 3.1. Tipos de Formulários
- 3.2. Seleção de Formulários

4- Preenchimento do Formulário de Solicitação

- 4.1. Campos Obrigatórios
- 4.2. Dados do Solicitante e Informações para Contato
- 4.3. Adição de Mensagens e Anexos

5- Envio e Acompanhamento de Chamados

- 5.1. Visualização de Chamados na Aba "Meus Chamados"
- 5.2. Conteúdo do Ticket e Respostas ao Suporte

6- Informações sobre Status dos Chamados

- 6.1. Descrição dos Status
 - 6.1.1. Novo
 - 6.1.2. Em Atendimento
 - 6.1.3. Pendente
 - 6.1.4. Solucionado
 - 6.1.5. Fechado

7- Recursos de Filtro para Pesquisa de Chamados

8- Ações do Ponto Focal em Chamados Solucionados

8.1. Aprovação ou Recusa da Solução

Sumário de Figuras

- Figura 1: Tela de Login do GLPI
- Figura 2: Menu "Minhas Configurações" Troca de Senha

- Figura 3: Campo de Alteração de Senha
- Figura 4: Página de Seleção de Formulários
- Figura 5: Formulário de Solicitação Primeiros Campos
- Figura 6: Campos de "Dados do Solicitante"
- Figura 7: Campos de "Informações para Contato"
- Figura 8: Caixa de Mensagem, Opção de Anexo e Botão de Envio
- Figura 9: Aba "Meus Chamados" Lista de Chamados
- Figura 10: Aba Visualização Geral de Todos os Chamados e Situações
- Figura 11: Visualização de Detalhes do Ticket
- Figura 12: Ticket Mensagens do Suporte e do Ponto Focal
- Figura 13: Opção "Responder" dentro do Ticket
- Figura 14: Caixa de Texto para Resposta e Anexo
- Figura 15: Aba "Meus Chamados" Informações Detalhadas do Ticket
- Figura 16: Status dos Chamados Novo, Em Atendimento, Pendente, Solucionado, Fechado
- Figura 17: Status dos Chamados Pendente
- Figura 18: Aceitar ou Recusar a Solução do Chamado
- Figura 19: Opções de Filtro para Pesquisa de Chamados
- Figura 20: Navegação entre os Chamados e Respostas no GLPI

O manual foi desenvolvido com o objetivo de orientar os Pontos Focais de e-Docs na utilização do sistema de suporte GLPI. O GLPI é uma ferramenta essencial para a gestão de demandas e comunicação eficaz entre os órgãos e a equipe de suporte central.

1- Para iniciar a utilização dos serviços do GLPI, é obrigatório ser Ponto Focal de e-Docs e ter preenchido o formulário de cadastro para solicitação de usuário disponível no menu Pontos Focais no site edocs.es.gov.br.

2- Ao obter o cadastro no sistema, acesse com o seu login e senha.

	GLPI
	Faça login para sua conta Isuário ienha Esqueceu sua senha? Pacembrar de mim Entrar
GL	PI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

Figura 1: Tela de Login do GLPI

1- Usuário

2- Senha

3- Após o login, é **obrigatório** fazer a troca da senha padrão. Para isso, siga estes passos:

3.1- Clique no seu nome na parte superior e acesse as "Minhas Configurações":

G: Sarviços E: Meus chamados 6: FAQ	O Home / G Serviços O Todos O Navo:	0 Krisulo 😽 0 Ayy	erdando Aprovução	0 O Firechade	Ponto Focal Conto Focal Conto Focal S. Ponto Focal « Conto Focal » Conto Foc
	Categorias DUVIDAS GERAIS INDICAÇÃO/SUBSTITUIÇÃ	Seja bem vindo a central de atendimento E-Docst	O que você es	tá procurando?	Ajuda Sobre Mf Minhas configurações
	MELHORIAS PAPEL MANUAL Ver todos	★ 28	PAREL MANUAL Criação Ecclusão Atualização de Dados Societração para criação, exclusão e/ou atualização do adois do a papeis manuais.	SUCESTÕES: implementação de Melhorias Utilize este formulário para solicitar alguma meihona, de acterma importância espenchimento correto para o entendimento da questão.	Sar PONTOS FOCAS: Indicado Indicado Indicado Pontos Sustantiação para indicação, exclusion austanzação pontos focas, exclusion austanzação pontos focas, exclusion perconitra o art. 5° do Decreto 4.411- R.
Recolher menu					

Figura 2: Menu "Minhas Configurações" - Troca de Senha

1- Menu de Configurações

2- Minhas Configurações

3.2- Ao abrir as configurações, digite a nova senha de acordo com os requisitos

Principal Personalização Mais Relatórios			
Institution Taxability			
Sobrenome			-
Nome			TE
Idioma	Português do Brasil +	Imagens	Arquivo(s) (2 MB máx) i
Senha			Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido
Confirmação da senha			C Limpar
Política de segurança de senhas	Comprimento mínimo de senha: 8 Senha deve conter: Dígito, Minúsculo, Maiúsculo, Simbolo	Fuso horário	Usar configuração do servidor +
Telefone		E-mails +	•
Celular			
Telefone 2			
Número administrativo			
Localização	i Ø		
Chaves de acesso remoto			
API token	Selvar	2	Re-gerar
	Pintopa Pintonatacyo Maskinetidos Sobrenome Nome Idioma Senha Confirmação da senha Política da segurança de senhas. Telefone Celutar Telefone 2 Número administrativo Localização Chaves de acesso remoto API token	Principal Principalità da sendatorica Socretorne	Principal Principal Principal Principal Sobrenome

que estão sendo solicitados abaixo do campo.

Figura 3: Campo de Alteração de Senha

1- Campo de senha e confirmação de senha

2- Botão para salvar

Após isso, clique em salvar e confirme a troca da senha no sistema.

4- Após a troca de senha, em "Serviços" você terá acesso aos formulários, sendo eles:

G LPI	⊕ Home / ♀ Serviços				Ponto Focal CARIMELIA (estrutura completa)
Serviços Meus chamados FAQ	0 0 Todos Navo	0 🔧 🙀 0 Aurbuldo	do Aprovação 0 Walidar	0 2 0 Solucionado Fachado Fachado	C B
	Categorias	Seja bem vindo a central de atendimento E-Docs!			
	DUVIDAS GERAIS INDICAÇÃO/SUBSTITUIÇÃ		O que você est	á procurando?	٩
	MELHORIAS PAPEL MANUAL Ver todos	SOLICITAÇÃO: Demandas e- Dos Dos Caso não encontre um formulário específico com a descrição da sua necessidade, realize a sua solicitação a travéa deste formulário	PAPEL MANUAL: Criação Exclusão Atualização de Dados Solicitação para criação, exclusão e/ou atualização de dados dos papeis manuais.	SUCESTÕES: implementação de Melhorias Utilize este formulario para solicitar alguma melhota, é de extrema importância o preenchimento da questão.	PONTOS FOCAIS: Indicação Substituição Atualização de Dados Solicitação para indicação, exclusão ou atualização dos pontos focais, conforme preconizo ant 5º do Decreto A 411- R.
		•	•	•	
🛠 Recolher menu					

Figura 4: Página de Seleção de Formulários

- 1- SOLICITAÇÃO: Demandas e-Docs
- 2- PAPEL MANUAL: Criação | Exclusão | Atualização de Dados
- 3- SUGESTÕES: Implementação de Melhorias
- 4- PONTOS FOCAIS: Indicação | Substituição | Atualização de Dados

Ao acessar a página que contém os formulários, você terá a opção de escolher aquele que melhor atende à sua necessidade. Leia atentamente a descrição de cada formulário e selecione o que corresponde à sua demanda.

5- SOLICITAÇÃO:

5.1- Ao selecionar o formulário de "Solicitação", você terá alguns campos para preencher

🛈 Home / 😡 Serviços		Ponto Focal CARMELIA (estrutura completa)
	SOLICITAÇÃO: Demandas e-Docs 🖶	
	Ponto Focal Estadual ou Municipal?	
	Selecione uma opção. * © Estadual Municipal	
	Dados do Solicitante	
0	Nome completo *	
0	CPF	
8	Órgão / Entidade *	
•	Setor *	
	Informações para contato	

Figura 5: Formulário de Solicitação - Primeiros Campos

- 1- Nome completo 2- CPF
- 3- Órgão/Entidade
- 4- Setor

Alguns campos só irão ser mostrados, após o preenchimento dos campos que são solicitados antes.

Os campos que contêm (*) são de preenchimento obrigatório.

5.2- Após o preenchimento da primeira parte do formulário, você terá de preencher os campos de "Dados do Solicitante".

G LPI			Ponto Focal CARMELIA (estrutura completa)
		SOLICITAÇÃO: Demandas e-Docs 🖶	
		Ponto Focal Estadual ou Municipal?	
		Selecione uma opção. * O Estadual Municipal	
		Dados do Solicitante	
		Nome completo *	
		CPF	
	PREENCHIDOS {	Órgão / Entidade *	
		Setor *	
候 Recolher menu		Informações para contato	

Figura 6: Campos de "Dados do Solicitante

5.3- Após isso, deve-se preencher o campo de "Informações para contato".

		Depte Feest
GLPI	⊕ Home / ∮ Serviços	CARMELIA (estrutura completa)
	Nome completo *	
😡 Serviços	AND THE COMP.	
Meus chamados		
	CPF	
	Órgão / Entidade *	
	Setor *	
		_
	Informações para contato	
	Telefone	
	Celular	
	E-mail *	
K Recolher menu		

Figura 7: Campos de "Informações para Contato

- 1- Telefone
- 2- Celular
- 3- E-mail

Lembrando que o e-mail que se solicita nas informações para contato, não será o mesmo que receberá o e-mail de confirmação quando a solicitação for enviada.

O e-mail que receberá essa notificação, será o que foi cadastrado no seu usuário.

5.4- Após preencher todos os campos contendo informações do solicitante e informações para contato, você terá acesso a caixa de mensagem e anexo caso necessário.

GLPI	⊕ Home / ⊕ Serviços	Ponto Focal CARMELIA (estrutura completa)
6) Serviços ≣ Meus chamádos	Celular E-mail * Descreve sus Solicitação Mensagem * Simplea ∨ B / ∆ ∨ ∠ ∨ i⊞ i⊞ @ Œ ∨ & ⊡ ↔ .: Ota.	
K Recoller menu	Anexo Arquivo(s) (2 Mil máx) j Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido	

Figura 8: Caixa de Mensagem, Opção de Anexo e Botão de Envio

- 1- Caixa de mensagem
- 2- Opção de anexo
- 3- Botão de Envio

Lembrando que para conseguir enviar e dar continuidade nos outros campos, é

necessário preencher os campos obrigatórios.

O botão de enviar só aparecerá quando o campo de mensagem for preenchido com algo.

6- Ao finalizar o envio da solicitação, você poderá ter acesso ao seu chamado na aba de "Meus chamados".

G LPI					Ponto Focal CABMELIA (estrutura co	mpletaj TE -
	6 1 Todos Novo	0 1 Kettuido Kata	edando Aproveção 0 Valder	© 0 ₽ 3 Solucionado Fachado	•	Ð
	Categorias	Seja bem vindo a central de atendimento E-Docs!				
	INDICAÇÃO/SUBSTITUIÇÃ		O que você est	tá procurando?		Q
	PAPEL MANUAL Ver todos	Caso não encontre um formulário específico com a descrição da sua necessidade, realize a sua solicitação atravás deste formulário,	PAPEL MANUAL: Criação Exclusão Atualização de Dados Solcitação para criação, exclusão e/ou atualização de dados dos papeis manuais.	SUGESTÕES: Implementação de Melhorias Utilize este formulário para solicitar alguma melhoria, é de extrema importância o preenchimento correto para o entendimento da questão.	PONTOS FOCAIS: Indicação Exclusão Atualização de Dados Solicitação para indicação, exclusão ou atualização dos pontos focais, conforme preconiza o art. 5º do Decreto 4.411- R.	
K Recolher menu						

Figura 9: Aba "Meus Chamados" - Lista de Chamados

1- Aba de "Meus chamados"

7- Após acessar seus chamados, você conseguirá visualizar todos os chamados feitos por você e a situação em que ele se encontra.

e Aproncha Contacto de la contacto d
daaa se areetiyaa uutiyaa atukuização * extidado eredore
daaa ee areefuna uutana atumizegido * entidade negoree
daaa ee areftura ültina atualizeçõo * entidade require
daar ee areftura últina atualização * entidade require
DATA DE ARENTURA - ÚLTIMA ATUMUZAÇÃO * ENTIDADE - REQUERE -
23-01-2025 16:25 24-01-2025 12:50 APEES + ESTADUAL + CARMELIA Tested
to (atribuído) 23-01-2025 18:25 24-01-2025 11:51 APEES • ESTADUAL • CARMELIA Teste0
23-01-2025 16:46 24-01-2025 11:49 APEES + ESTADUAL + CARMELIA TesteO
24-01-2025 09:36 24-01-2025 09:50 APEES • ESTADUAL • CARMELIA Teste0
23-01-2025 16:26 23-01-2025 16:34 APEES • ESTADUAL • CARMELIA Teste0
23-01-2025 16:24 23-01-2025 16:24 APEES + ESTADUAL + CARMELIA Tested

Figura 10: Visualização Geral de Todos os Chamados e Situações

1- Lista de Chamados

2- Chamado

7.1- Ao clicar no chamado, você terá acesso ao conteúdo do ticket.

G LPI	Home				Ponto Focal CARMELIA (estrutura	a comple	ta) TE
😡 Serviços			Solicitação Geral		1	/4 >	»
	TE	Criado em O Detempor À Testad? Utime abustização: O Didem por À Testad? Solicitação Geral					ĺ
		Ponto focal estadual ou municipal ?	Municipal				
		Nome completo	Romildo da Silva Nogueira				- 1
		Órgão / Entidade	APEES	•	-0		- 1
		Setor	SUBSUP				- 1
		Telefone	5082982656				- 1
		Celular					- 1
		E-mail	nghnbsngbsngbig@gmail.com				- 1
		Mensagem	Olá, Tenho uma dúvida.				- 1
							. I.
		2	Cristo en: () Otten por 7 linen Dos Santos Guinaráes Diga qual é a sua dúvida.			BD	'
	TE	Crissie ever, ⊕ Gettere per . Ř. Tasted1 Como faço para capturar um arquivo no E-Docs?		-	3		
Recolher menu	Ø Resp	onder v				7	

Figura 11: Visualização de Detalhes do Ticket

1 e 3 – Ticket e Mensagens enviadas pelo Ponto Focal 2- Resolução e Mensagens enviadas pelo Suporte

Ao lado esquerdo, está o ticket e as mensagens enviadas pelos pontos focais solicitando suporte. (1 e 3)

Já ao lado direito, estão as mensagens e resoluções enviadas pelo suporte. (2)

7.2- Dentro do ticket, você terá a opção de adicionar um documento na opção de "Responder" caso necessário.

G LPI			Ponto Focal CARMELIA (estrutura comple
viças	« < 🗉	Solicitação Geral	3/6 >
us chamados	Criado em 🕲 5 días atrás por "A Tested" - Unima atualiz Solicitação Geral	engles: O it does attrik gew	
	Ponto focal estadual ou municipal ?	and a second sec	
	Nome completo	Section of the Augustic	
	Órgão / Entidade		
	Setor	and the second se	
	Telefone		
	Celular		
	E-mail	approximation of the second	
	Mensagem	Olá, Tenho uma dúvida.	
	Mensagem	USA, Tambo uma dovida.	
		Diga qual é a sua dúvida.	-
		C Hepdesk	
	TE Criedo sen: © 9 dias atrás por .R Testa01 Como faço para capiturar um arquivo no E-Docs1	7	_

Figura 12: Ticket - Mensagens do Suporte e do Ponto Focal

1- Botão para anexo de documento

7.3- Para responder o suporte caso ele te faça alguma requisição ou pergunta, basta clicar em "Responder" e irá abrir uma caixa de texto.

G LPI	Home		Ponto Focal CARMELIA (es	trutura comp	eta) TE ~
😡 Sarviços		Solicitação Geral		1/4 >	»
Meus chamados	TE	Could an O detempor A testol Como faço para capturar um arquivo no E-Docs?			
		Cristiti en O Agres menne por R'Arryan Stra Quari o tipo de arrgañvo? O Integenes		AS	
			23 ×	TE	
		Arquivo(si) (2 MB máx) í Arraste e solte seu arquivo aqui, eu Escother arquivos. Nienhum arquivo escothido			
« Recolher menu	_	+ Adicionar		, ,	7

Figura 13: Opção "Responder" dentro do Ticket

- 1- Caixa de Texto
- 2- Mensagem
- 3- Enviar a Resposta (ADICIONAR)

Na caixa de texto, você poderá adicionar anexos até 2MB.

Após enviar a resposta, você terá está tela:

G LPI	Home			Ponto Focal CARMELIA (estrutu	ira completa	a) TE
G Serviços			Solicitação Geral		1/4 >	»
Meus chamados		Setor	SUBSUP			
		Telefone	5082982656			
		Celular				
		E-mail	nghnbsngbsngbig@gmail.com			
		Mensagem	Olá, Tenho uma dúvida.			
				J		. 11
			Criado em: () Ontem por 🎗 Breno Dos Santos Guimarães		BD	
			Diga qual é a sua dúvida.			' 11
			Helpdesk			- 11
	TE	Criado em: O Ontem par & Teste01				- 11
		Como faço para capturar um arquivo no E-Docs?				- 11
						. 11
			Criado em: 🕥 4 minutos atrás por 😤 Adryan Silva		AS	
			Qual o tipo de arquivo?			·
			L Helphox			- 11
	TE	Criado em: () Agora por R Teste01				- 11
	_	PPXT				- 11
Kecolher menu	D Resp	bonder v			V	

Figura 14: Caixa de Texto para Resposta e Anexo

8- Voltando para a aba de "Meus chamados", temos as seguintes informações:

G LPI	⊕ Home / ≡ Meus chamados					Ponto F	ocal EUA (estrutura completa)
ନ୍ତି Serviços ≣ Meus chamados	6 3 O Todos Novo	1 Atribuido	Aguardando Aprovação	0 (Watter O	0 🗹	2 📕 Fechado	J
	Edições - Status • é • Não fecha Gregoa (•) grupo St Pesquisar 🔅 O	to +					
		0	•	•		•	•
	Solicitação Geral	t_58	Em atendimento (atribuído)	23-01-2025 16:46	24-01-2025 11:26	AFEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação de melhoria	t_56	Novo	23-01-2025 16:25	23-01-2025 16:25	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Exclusão de papel manual - Exclusão de papel	t_55	Novo	23-01-2025 16:25	23-01-2025 16:25	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral	t_54	Novo	23-01-2025 16:24	23-01-2025 16:24	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	20 💛 linhas / página			Exibindo 1 a 4 de 4 lint	185		
🛠 Recolher menu							

Figura 15: Aba "Meus Chamados" - Informações Detalhadas do Ticket

- 1- NOME: Nome do formulário.
- 2- ID: Identificador do ticket.
- 3- STATUS: Situação que se encontra o ticket.
- 4- DATA DE ABERTURA: Quando foi solicitado suporte.

5- ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: Última vez que foi feita alguma ação pelo suporte dentro do ticket.

6- ENTIDADE: Identificador do órgão e setor que o Ponto Focal se encontra.

7- REQUERENTE: Nome de quem solicita a requisição.

Algumas destas informações ficam em constante atualização, até que seja solucionado.

8.1- Há algumas situações de status que podem ocorrer dentro dos chamados como:

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Solicitação Geral	L54	🖲 Novo 🔸	23-01-2025 16:24	23-01-2025 16:24	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Solicitação de melhoria	t_56	O Em atendimento (atribuído)	23-01-2025 16:25	24-01-2025 11:51	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Solicitação Geral	t_58	😑 Pendente	23-01-2025 16:46	24-01-2025 11:49	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Exclusão de papel manual - Exclusão de papel	t_55	O Solucionado	23-01-2025 16:25	24-01-2025 11:50	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
Atualização de Ponto Focal de e-Docs - Estadual	L57	Fechado	23-01-2025 16:26	23-01-2025 16:34	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
Solicitação Geral	t_59	Fechado	24-01-2025 09:36	24-01-2025 09:50	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01

Figura 16: Status dos Chamados - Novo, Em Atendimento, Pendente, Solucionado, Fechado

1- Novo: Ticket que acabou de ser enviado e ainda não foi aberto.

2- Em Atendimento: Ticket que algum suporte se prontificou para solucionar.

3- Pendente: Ticket com uma solicitação do suporte à espera de uma resposta do Ponto Focal.

4- Solucionado: Ticket na espera do Ponto Focal dizer se foi ou não solucionado.

5- Fechado: Ticket solucionado e finalizado.

8.1.1- Novo:

Chamado que acabou de ser enviado para o suporte ou que ainda ninguém se

prontificou a resolver.

8.1.2- Em Atendimento:

Chamado que alguém do suporte se prontificou para resolver e estará analisando o que foi enviado.

8.1.3- Pendente:

Chamado que foi aberto pelo suporte e foi devolvido ao ponto focal com uma solicitação, como:

- Documento
- Dados Pessoais
- Prints



Figura 17: Status dos Chamados – Pendente

1- Solicitação do Suporte

2- Botão para Responder

8.1.4- Solucionado:

Chamado que foi colocado como solucionado pelo suporte e fica na espera do Ponto Focal dizer se foi realmente solucionado.

O que será mostrado para o ponto focal nesta situação, será está tela:

G LPI	Home		Ponto Focal CARMELIA (estrutura completa)	TE
စ္ Serviços		Solicitação de melhoria	1/6 > >>	
		8) Anexo : Nenhum documento anexado		
		Crists sm () Agers means per () Adryst Sites	AS	
	IE	Aprovação da solução		
		Comentários ?		L
		$\begin{array}{c ccccccccccccccccccccccccccccccccccc$		L
		Arquivo(s) (2 MB máx) j Arraste e soite seu arquivo aquí, ou Escolher arquivos . Nenhum arquivo escolhido		
		X Recusar Aprovar		
K Recolher menu			v	

Figura 18: Aceitar ou Recusar a Solução do Chamado

1- Solução apresentada pelo suporte

2- Opção para o Ponto Focal dizer se foi ou não resolvido

Ao clicar em "Recusar" e apresentar o motivo de não ter sido solucionado, o chamado volta para "Em andamento" automaticamente. Assim o suporte terá de visualizar o que não foi resolvido e apresentar uma nova solução.

Caso clique em "Aprovar", o chamado entra em status de "Fechado".

8.1.5- Fechado:

Chamado que foi solucionado pelo suporte e o Ponto Focal confirmou que o chamado foi resolvido.

9- Dentro da aba "Meus chamados" também temos a opção de filtro para que facilite a pesquisa do Ponto Focal.

Ģ LPI	Home / ≡ Meus chamados <u> </u>						Ponto Focal CARMELIA (estrutura completa)
ට Serviços 클 Meus chamados	6 1 0 Annov	đo	2 1 Aguardando Aprovação	o. O Validar	Solucionado	Fechado	3
	Edições - Status + é + Todos +		0				
	■Q 0.						
	NOME	10	STATUS	DATA DE ABERTURA	ūltima atualização ♥	ENTIDADE	REQUERENTE
	Solicitação de melhoria	t_56	O Solucionado	23-01-2025 16:25	28-01-2025 11:13	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Exclusão de papel manual - Exclusão de papel	t_55	Fechado	23-01-2025 16:25	24-01-2025 12:50	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral	t_58	Pendente	23-01-2025 16:46	24-01-2025 11:49	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral	t_59	Fechado	24-01-2025 09:36	24-01-2025 09:50	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Atualização de Ponto Focal de e-Docs - Estadual	1_57	Fechado	23-01-2025 16:26	23-01-2025 16:34	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral	t_54	Novo	23-01-2025 16:24	23-01-2025 16:24	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	20 🗸 linhas / página			Exibindo 1 a 6	de 6 linhas		
K Recolher menu							

Figura 19: Opções de Filtro para Pesquisa de Chamados

1- Opções de filtros

Ao clicar em cima destas opções, você terá essas opções:

G LPI		tas						Ponto Focal CARMELIA (estrutura completa)
9 Serviços ≣ Meus chamados	6 Todos Nevo.	O . Atribuido	Ą	1 Aguardando Aprovação	0 Validar	0 1 Solucionado	S Fechado	D
	Edições - Status v é	* Todos *						
		Processando Solucionado + Fechado Todos		-2				
	NOME	Aguardando Aprovação Rejeitado	2	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO *	ENTIDADE	REQUERENTE
	Solicitação de melhoria	Aceito	_56	O Solucionado	23-01-2025 16:25	28-01-2025 11:13	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Exclusão de papel manual - Exclusão o	e papel	t_55	Fechado	23-01-2025 16:25	24-01-2025 12:50	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral		t_58	Pendente	23-01-2025 16:46	24-01-2025 11:49	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral		t_59	Fechado	24-01-2025 09:36	24-01-2025 09:50	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Atualização de Ponto Focal de e-Docs	- Estadual	1_57	Fechado	23-01-2025 16:26	23-01-2025 16:34	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	Solicitação Geral		t_54	Novo	23-01-2025 16:24	23-01-2025 16:24	APEES + ESTADUAL + CARMELIA	Teste01
	20 🖂 linhas/página				Exibindo 1 a 6	de 6 linhas		
				3				
Kecolher menu								

Figura 20: Navegação entre os Chamados e Respostas no GLPI

- Opção para abrir a lista de filtros
 Opções de filtros baseadas no status do chamado
 Status dos chamados já realizados

Aqui você terá acesso às situações dos chamados feitos dentro do sistema, inclusive os chamados que foram dados como "Finalizados/Fechados" que não ficam amostra.