

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.



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”:

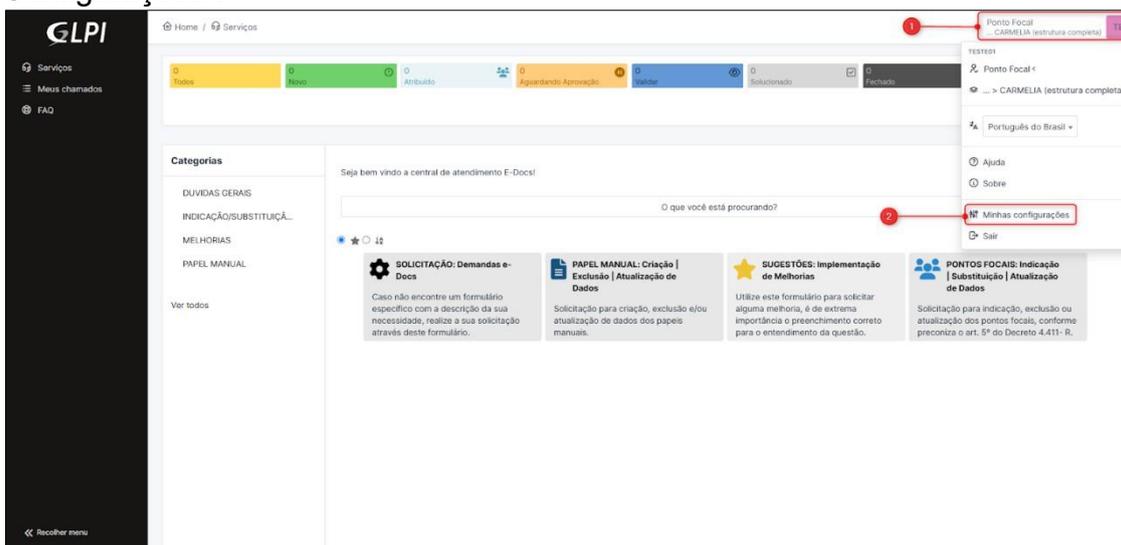


Figura 2: Menu "Minhas Configurações" - Troca de Senha

- 1- Menu de Configurações
- 2- Minhas Configurações

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

que estão sendo solicitados abaixo do campo.

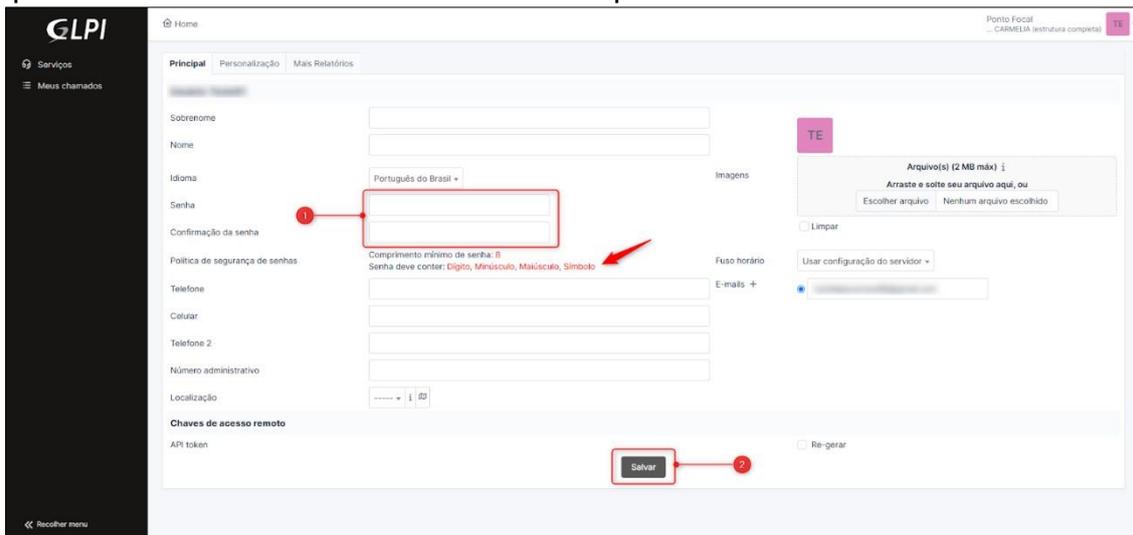


Figura 3: Campo de Alteração de Senha

- 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:

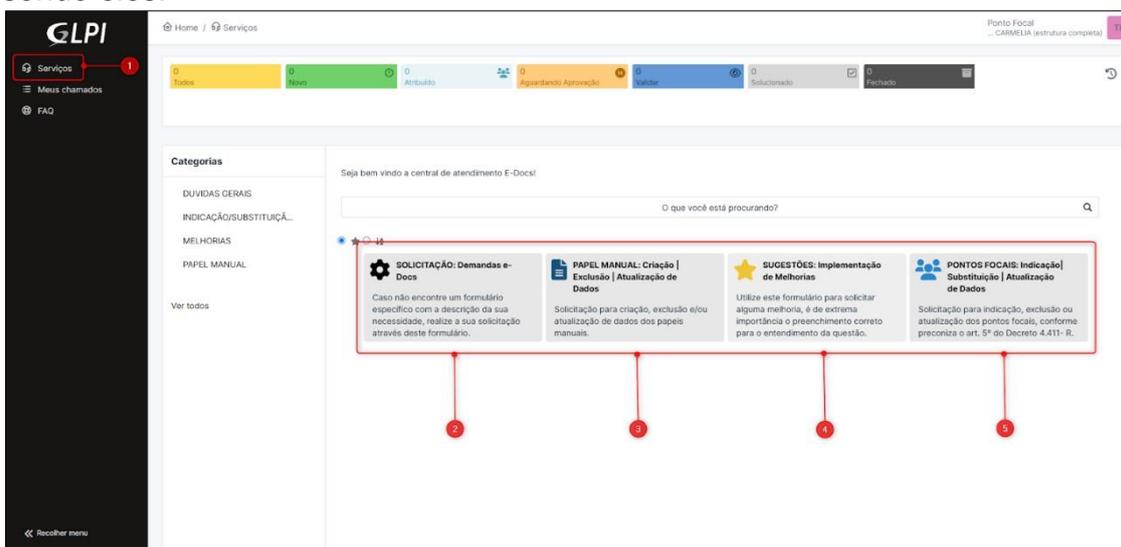


Figura 4: Página de Seleção de Formulários

- 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

1 Nome completo *

2 CPF

3 Órgão / Entidade *

4 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”.

GLPI

Home / Serviços

Ponto Focal
... CARMELIA (estrutura completa)

SOLICITAÇÃO: Demandas e-Docs

Ponto Focal Estadual ou Municipal?

Selecione uma opção. *

Estadual
 Municipal

Dados do Solicitante

PREENCHIDOS {

Nome completo *

CPF

Órgão / Entidade *

Setor *

Informações para contato

Figura 6: Campos de "Dados do Solicitante"

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

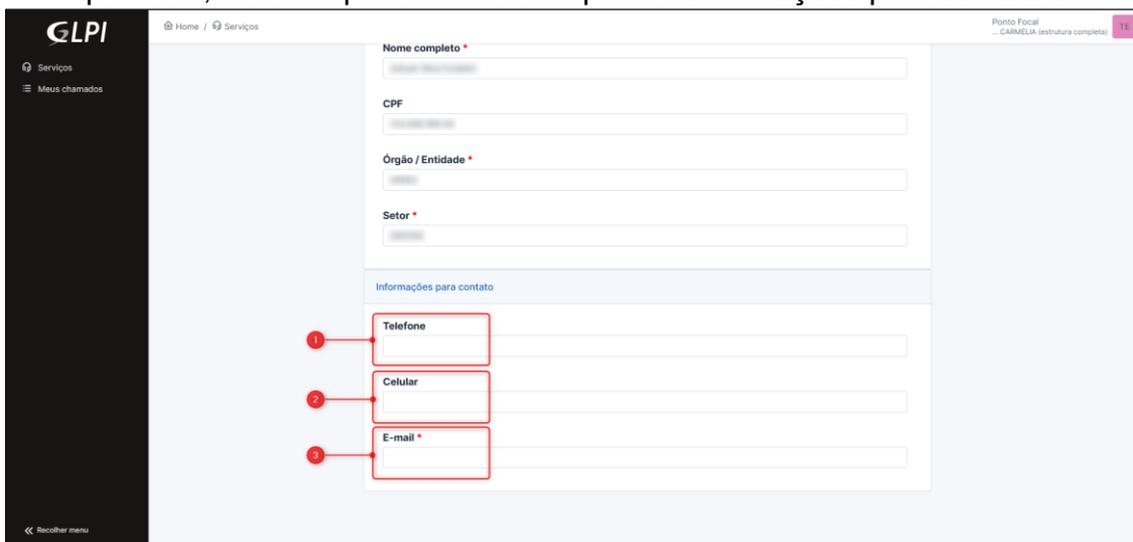


Figura 7: Campos de "Informações para Contato"

- 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.

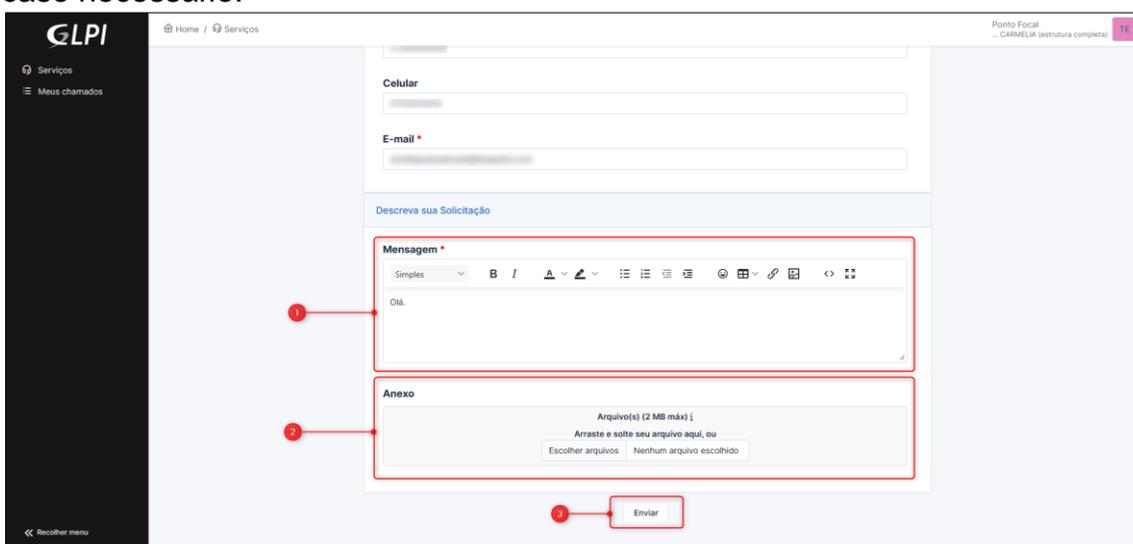


Figura 8: Caixa de Mensagem, Opção de Anexo e Botão de Envio

- 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”.

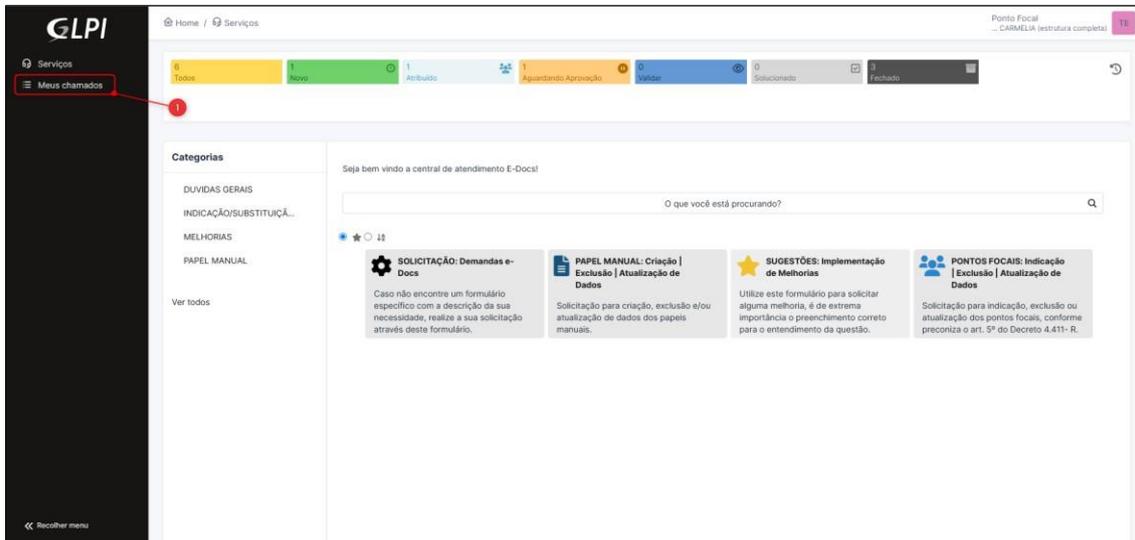


Figura 9: Aba "Meus Chamados" - Lista de Chamados

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.

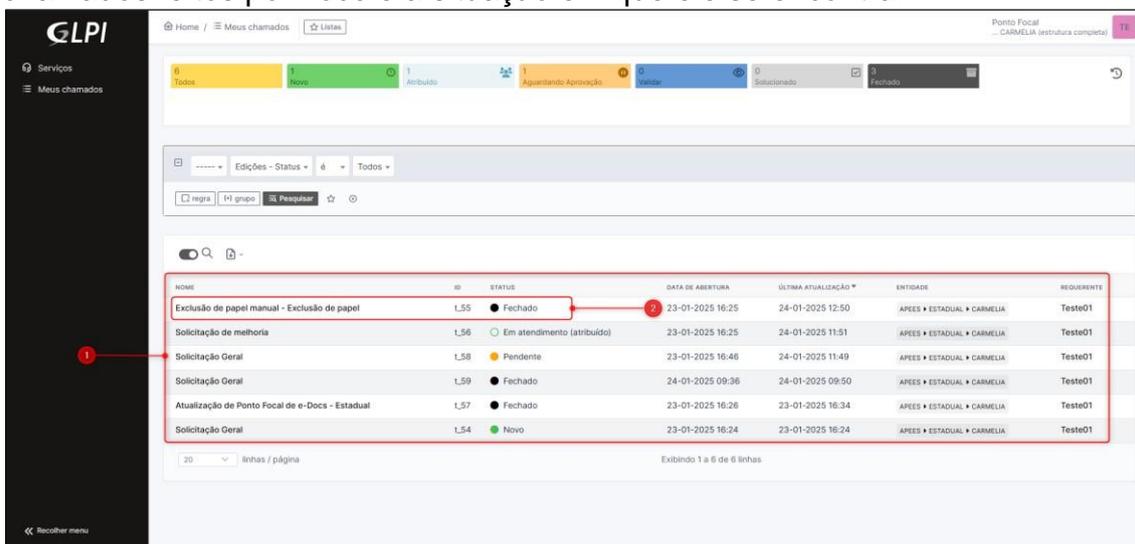


Figura 10: Visualização Geral de Todos os Chamados e Situações

- 1- Lista de Chamados
- 2- Chamado

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

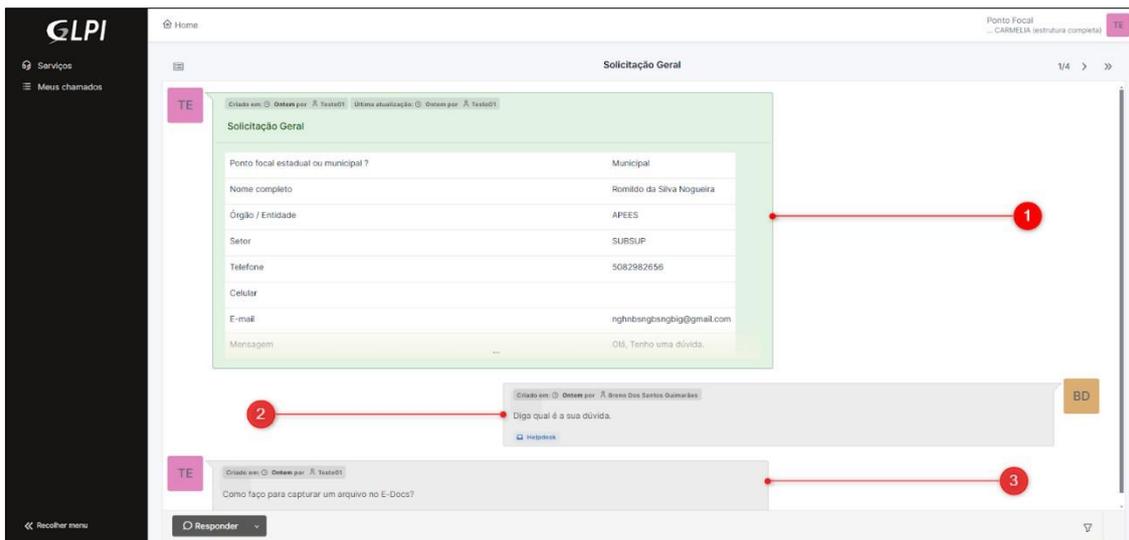


Figura 11: Visualização de Detalhes do Ticket

- 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.

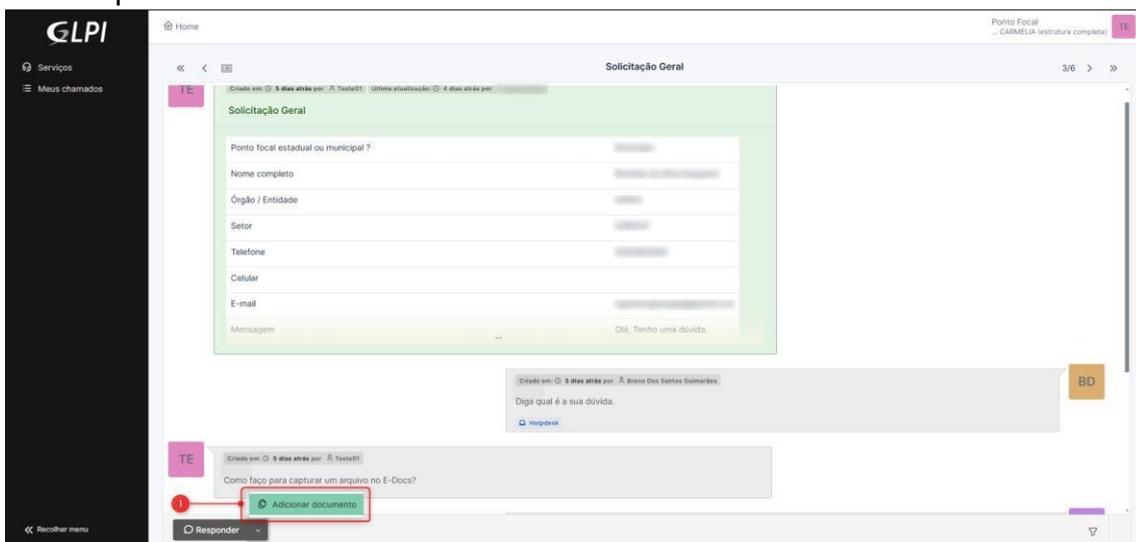


Figura 12: Ticket - Mensagens do Suporte e do Ponto Focal

- 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.

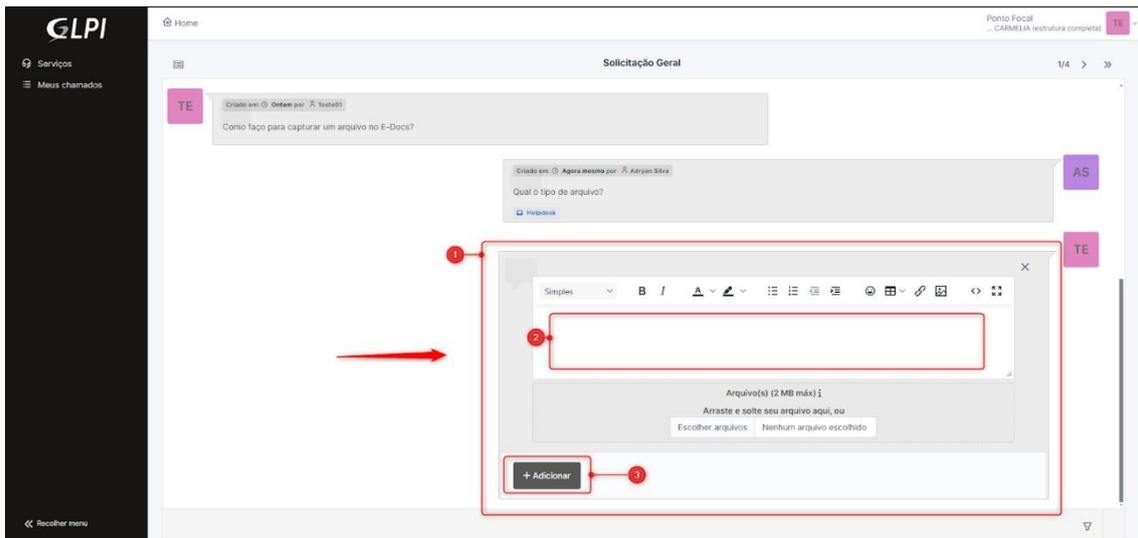


Figura 13: Opção "Responder" dentro do Ticket

- 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:

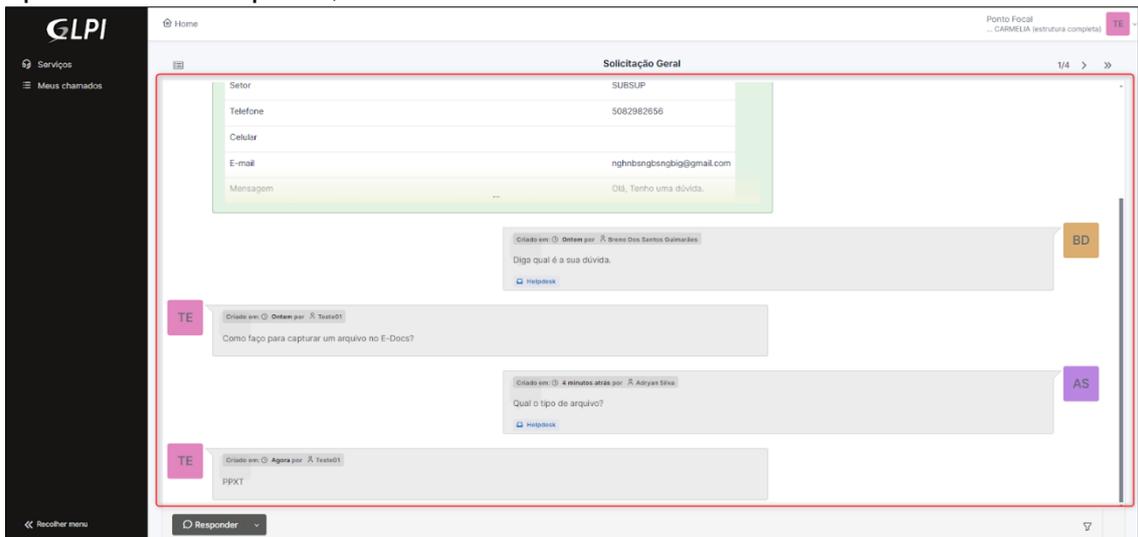


Figura 14: Caixa de Texto para Resposta e Anexo

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

NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Solicitação Geral	L58	Em atendimento (atribuído)	23-01-2025 16:46	24-01-2025 11:26	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Solicitação de melhoria	L56	Novo	23-01-2025 16:25	23-01-2025 16:25	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Exclusão de papel manual - Exclusão de papel	L55	Novo	23-01-2025 16:25	23-01-2025 16:25	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Solicitação Geral	L54	Novo	23-01-2025 16:24	23-01-2025 16:24	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01

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	L56	Em atendimento (atribuído)	23-01-2025 16:25	24-01-2025 11:51	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Solicitação Geral	L58	Pendente	23-01-2025 16:46	24-01-2025 11:49	APEES • ESTADUAL • CARMELIA	Teste01
Exclusão de papel manual - Exclusão de papel	L55	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	L59	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

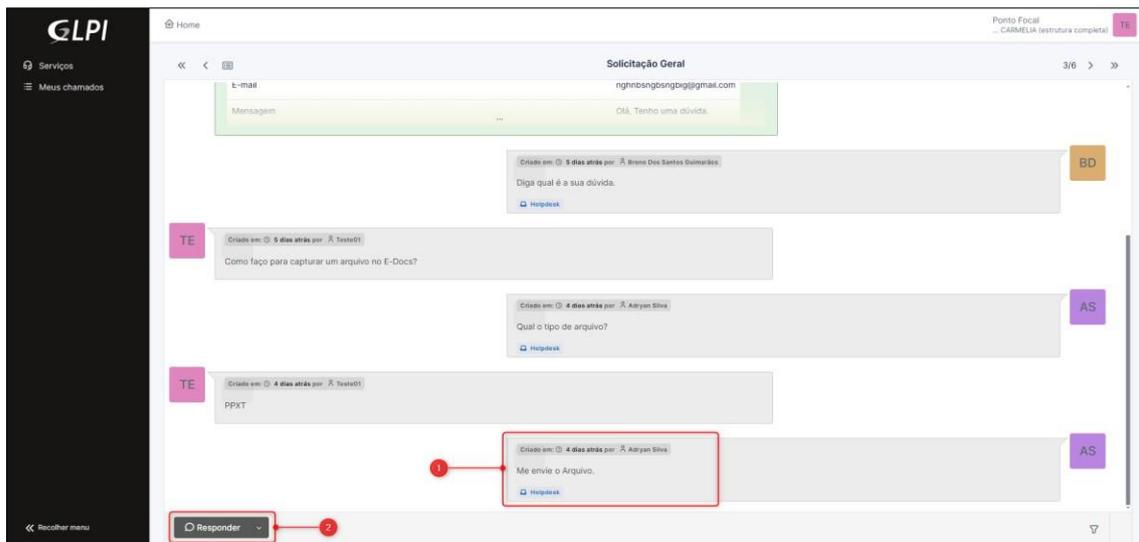


Figura 17: Status dos Chamados – Pendente

- 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:

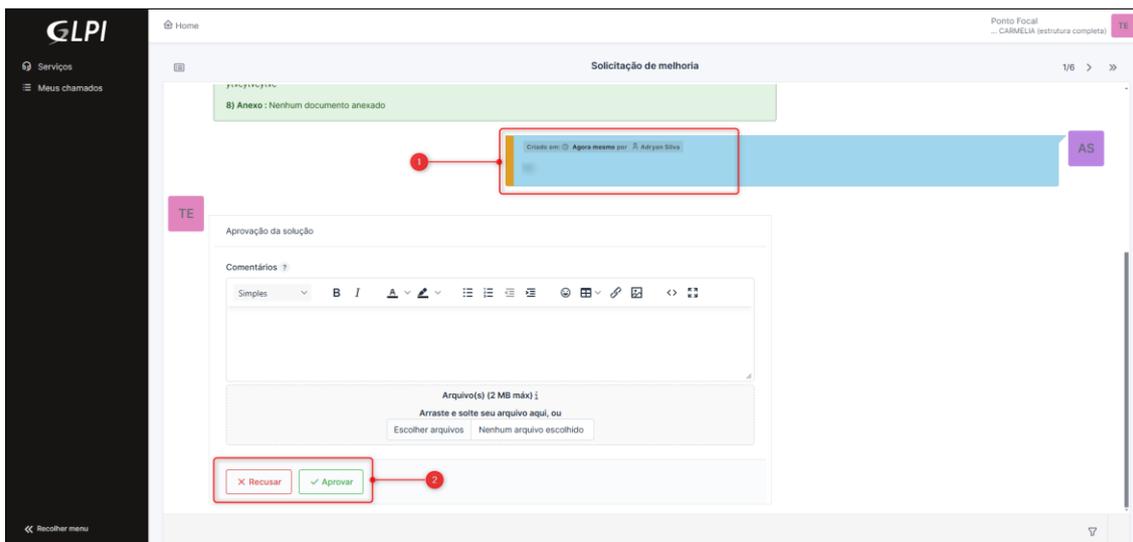


Figura 18: Aceitar ou Recusar a Solução do Chamado

- 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.

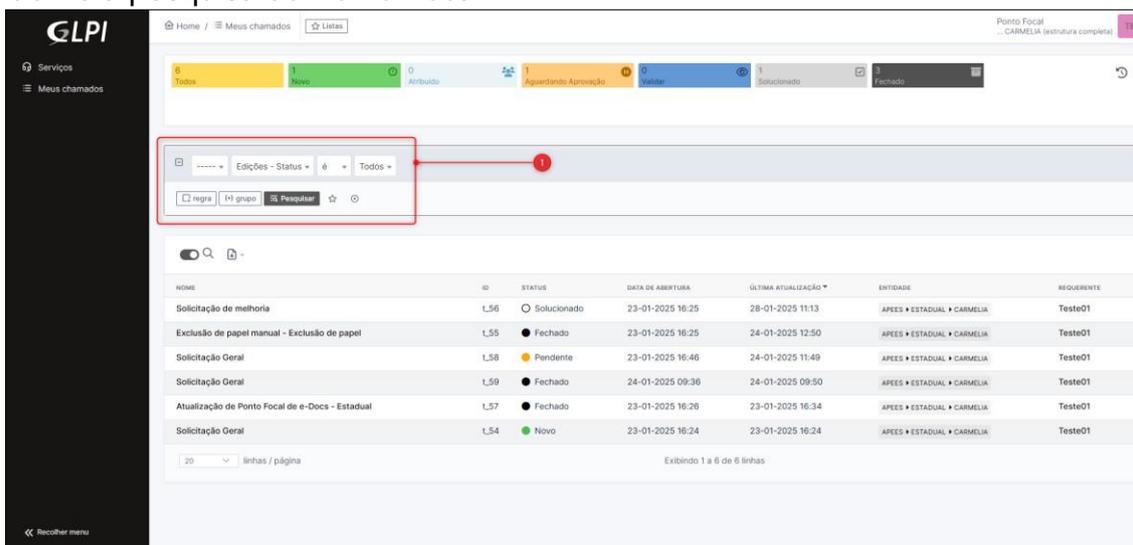


Figura 19: Opções de Filtro para Pesquisa de Chamados

- 1- Opções de filtros

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

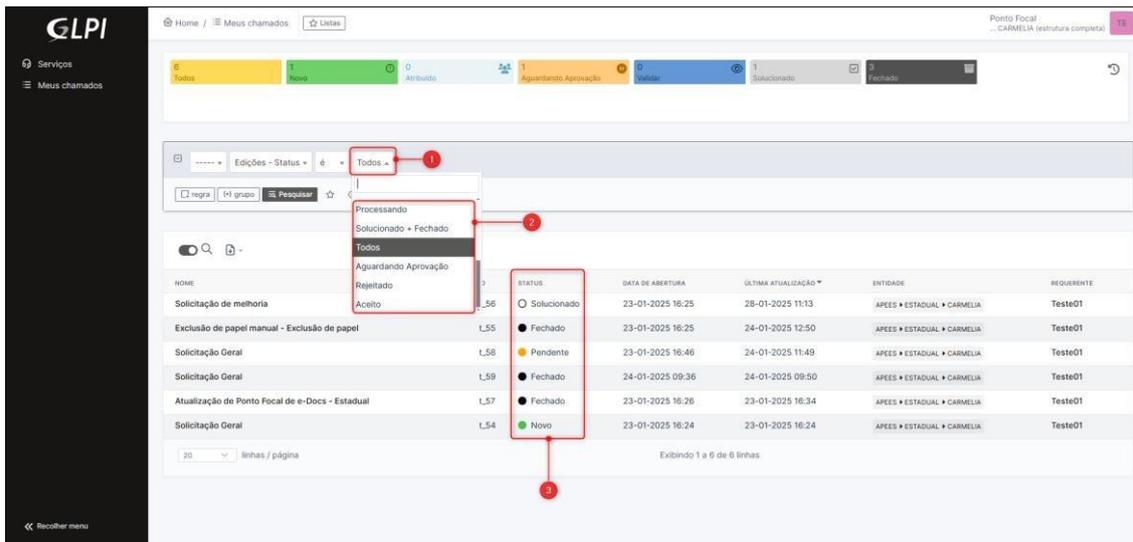


Figura 20: Navegação entre os Chamados e Respostas no GLPI

- 1- Opção para abrir a lista de filtros
- 2- Opções de filtros baseadas no status do chamado
- 3- 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.