

Cartilha

Minha TI: Abertura de Chamados, Serviços e Suporte

SEI RS

**Público alvo:
Pontos Focais**

SEI RS

Sumário

- 01 — INTRODUÇÃO**
- 02 — RESPONSABILIDADE DOS PONTOS FOCAIS**
- 03 — ACESSO AO SISTEMA**
- 04 — SERVIÇOS**
- 05 — ABRINDO CHAMADOS**
- 06 — CHAT**
- 07 — BASE DE CONHECIMENTO**
- 08 — CONCLUSÃO**

1. INTRODUÇÃO

Minha TI é a plataforma oficial da **Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão** (SPGG) destinada à abertura e acompanhamento de chamados de Tecnologia da Informação. Trata-se do canal único para registro de incidentes, dúvidas técnicas e solicitações de serviço, assegurando a rastreabilidade e a padronização do suporte prestado.

No contexto do SEI RS (Sistema Eletrônico de Informações do Rio Grande do Sul), **o Minha TI desempenha papel estratégico**, pois concentra os serviços necessários para a gestão de acessos, manutenção de unidades e administração de usuários, além de permitir o registro de falhas e indisponibilidades do sistema.

A finalidade desta cartilha é **orientar os pontos focais dos órgãos quanto ao uso correto do Minha TI**, por meio de instruções práticas, imagens ilustrativas e boas práticas de atendimento. O objetivo é garantir que todos os chamados relacionados ao SEI RS sejam corretamente classificados e solucionados dentro dos prazos estabelecidos, contribuindo para a eficiência do suporte e a continuidade dos serviços.

2. RESPONSABILIDADE DOS PONTOS FOCAIS

Os **pontos focais** são os responsáveis pela interlocução entre os órgãos e a equipe técnica da SPGG/RS em todas as demandas relacionadas ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI RS).

Seu papel é garantir a **qualidade e a rastreabilidade dos chamados abertos no Minha TI**, assegurando que cada solicitação contenha informações completas, anexos corretos e enquadramento adequado na categoria do serviço.

Cabe ao ponto focal:

- **Intermediar** as demandas do órgão junto ao suporte técnico, acompanhando o andamento até a conclusão;
- **Validar e consolidar as solicitações** antes do envio, evitando duplicidade ou erros de classificação;
- **Orientar os usuários internos sobre o uso correto do SEI RS e do Minha TI**, repassando comunicados e instruções da SPGG;
- Atuar como canal de comunicação entre a unidade local de TI, a equipe gestora do SEI RS e a SPGG;
- Divulgar boas práticas e atualizações relacionadas ao SEI RS dentro do órgão.

O ponto focal exerce, portanto, uma função essencial para o bom funcionamento do SEI RS nos órgãos estaduais, atuando como elo entre a gestão central do sistema e as equipes locais, promovendo eficiência, padronização e colaboração contínua.

3. ACESSO AO SISTEMA

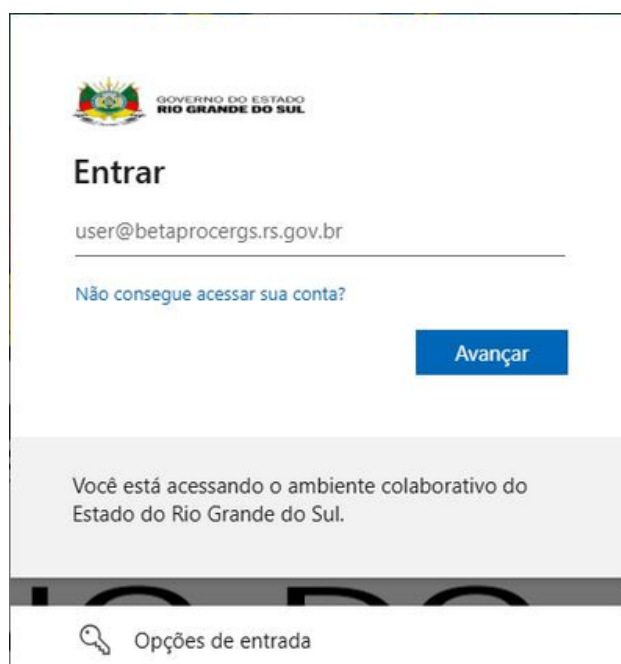
Para acessar o Minha TI, o usuário deve entrar em um dos endereços oficiais disponibilizados pela organização, conforme o tipo de conta de e-mail utilizada:

a) Link Office (usuários com e-mail no domínio da SPPG):

<https://minhati.spgg.rs.gov.br/production/Portal.aspx>

Utilizado por usuários cujo domínio de e-mail pertence ao mesmo Tenant da PROCERGS.

O login é realizado por meio da **conta Office** (Microsoft 365), podendo exigir **autenticação multifator (MFA)** conforme a política de segurança do órgão.



b) Link Externo (usuários com e-mail fora do tenant da PROCERGS):

<https://minhatiportal.spgg.rs.gov.br/production/Portal.aspx>

Utilizado por usuários cujo domínio de e-mail **não pertence** ao Tenant da PROCERG.

A autenticação é feita com **login (e-mail fornecido)** e **senha** — sendo que a senha padrão inicial é **SEI@1234**, e será solicitada sua alteração no primeiro acesso.

A nova senha deve seguir a política de segurança:

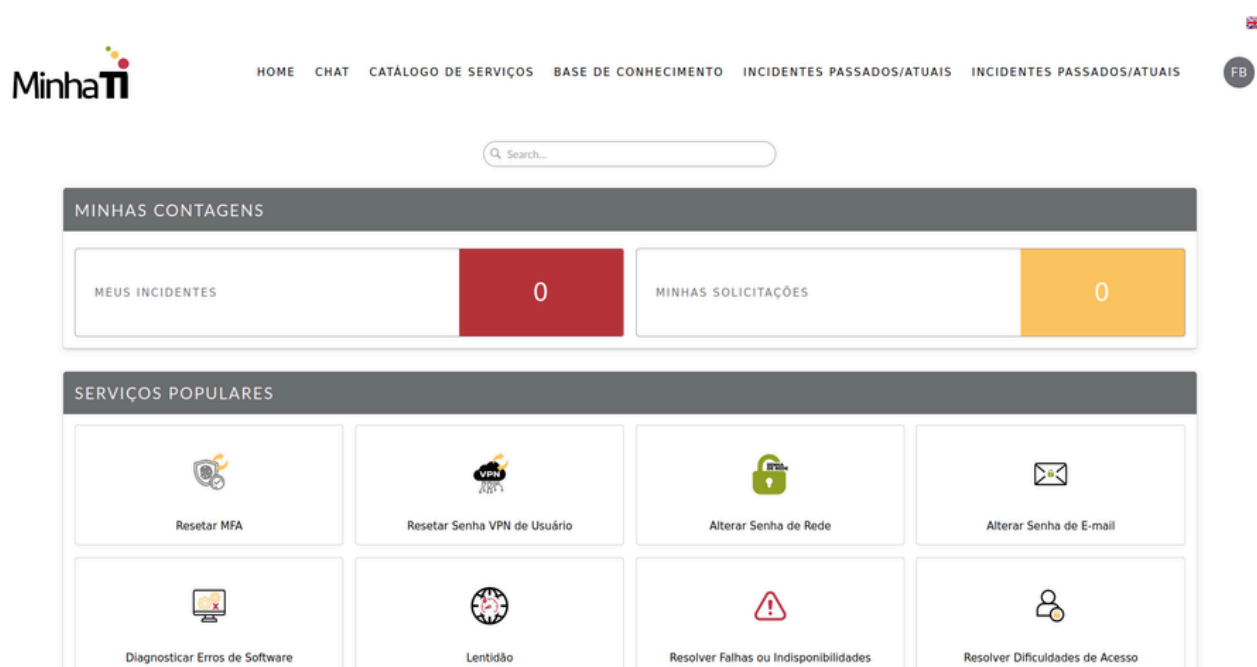
- mínimo de 6 caracteres;
- combinação de letras e números é recomendada.

A screenshot of a web form titled 'SELF SERVICE LOG ON' in a dark grey header bar. Below the header, there are three input fields: 'Login ID' (a text box), 'Password' (a text box), and 'Database' (a dropdown menu with 'Production' selected and a downward arrow). Below these fields is a horizontal line, followed by an 'OK' button in a dark grey rounded rectangle. At the bottom, there is a link: 'Forgotten your password? Click Here for Password Reminder'.

SEI RS

- Esse procedimento aplica-se somente a **pontos focais que ainda não possuem acesso ao portal.**
- Usuários que **já possuem cadastro** devem continuar acessando normalmente com suas credenciais atuais, sem necessidade de redefinir senha.

Segue abaixo imagem da tela inicial do Minha TI:



ATENÇÃO!

Ao acessar o site, ele pode vir em inglês por padrão. Clique na bandeira do **Reino Unido** no topo direito da página e troque pela do **Brasil** para que o texto fique em português.

4. SERVIÇOS

Logo abaixo do painel **“Minhas Contagens”**, a página inicial apresenta o bloco “Serviços Populares”, que reúne os serviços mais frequentemente solicitados pelos usuários.

Essa seção funciona como um atalho rápido para abrir chamados de uso recorrente, sem precisar navegar por todo o catálogo.

Cada serviço é representado por um cartão contendo um ícone que representa o serviço e o título do serviço (ex.: Criar Usuário Interno, Alterar Dados do Usuário Interno (UI), Criar e Configurar Unidade Administrativa (UA)).



Ao clicar no serviço, você é direcionado a uma página que solicita uma descrição, onde você também pode anexar arquivos. Após essas ações, há a opção **"ENVIAR"**, para enviar a requisição, ou **"CANCELAR"**, para cancelar a ação.

Os serviços exibidos na plataforma mudam com base na demanda mais recente dos usuários da instituição. Você sempre verá aqueles mais usados ou atualizados pela equipe de TI, o que mantém a tela inicial dinâmica e relevante.

FORMULÁRIO PARA CRIAR CONTA

Formulário(s) Para: Criar e configurar Unidade Administrativa (UA)

* 1 Formulário(s) a ser preenchido antes que você possa enviar seu pedido.

UNIDADE ADMINISTRATIVA

Órgão SEI *

EX: **SPGG**

UA Descrição *

EX: **Departamento Novo da STI2**

UA Sigla *

EX: **SPGG/STI/DNSTI2**

Sigla da Unidade Superior Hierárquica *

EX: **SPGG/STI**

E-mail da UA *

Ex: **sti2@spgg.rs.gov.br**

Endereço da UA - Validação *

▼

Marcar "**Sim**" para mesmo endereço do Órgão, e indicado.

CNPJ da UA *

Ex: **48.127.870/0001-52**

Telefone UA *

Ex: **51 3214-3214**

Site UA *

Ex: <https://planejamento.rs.gov.br/inicial>

Para mais de uma Unidade Administrativa favor incluir arquivo nos anexos.
O arquivo deve conter as mesmas informações do formulário.

Você pode acessar o **"Catálogo de Serviços"** pelo menu superior, onde será possível visualizar todos os serviços disponíveis, incluindo os populares.



É possível filtrar a sua busca por categoria, onde aparecerão apenas os serviços que se relacionam com a categoria selecionada.

Observação: a categoria SEI RS é exibida apenas para usuários com perfil habilitado para esse serviço, podendo não aparecer para quem não possui acesso ao sistema.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SELECIONE UMA CATEGORIA

Backup e Restauração

Computadores

Formulários

Gerenciamento de Acesso a Sistemas

SEI RS - Administração Setorial

SEI RS - Configuração de Órgão/Entidade e Uni...

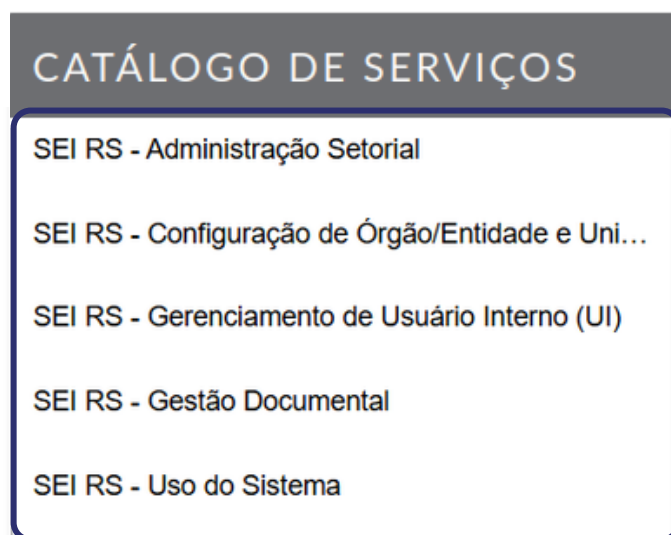
SEI RS - Gerenciamento de Usuário Interno (UI)

SEI RS - Gestão Documental

SEI RS - Uso do Sistema

SEI RS

É possível filtrar a sua busca por categoria, onde aparecerão apenas os serviços que se relacionam com a categoria selecionada. Veja Abaixo:



- **SEI RS - Administração Setorial:** Gerenciar e ajustar o sistema para atender às necessidades específicas do órgão/setor.
- **SEI RS - Configuração de Órgão/Entidade e Unidades:** Estruturar o sistema definindo a hierarquia e as unidades (setores) para onde os processos tramitarão.
- **SEI RS - Gerenciamento de Usuário Interno (UI):** Controlar o acesso de servidores (criação e perfis) ao sistema.
- **SEI RS - Gestão Documental:** Definir regras para classificação, temporalidade e acesso (sigilo) de documentos e processos.
- **SEI RS - Uso do Sistema:** Abrange as operações diárias do servidor (criar, assinar, tramitar e acompanhar processos).

Ao clicar em **“SOLICITAR”** em um serviço, você é direcionado a mesma página do item 5.1., que solicita uma descrição e onde se pode anexar arquivos. Após essas ações, de enviar a requisição, ou cancelar a ação.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SELECIONE UMA CATEGORIA ▼ **BUSCAR** **PESQUISA AVANÇADA**

SEI RS - CONFIGURAÇÃO DE ÓRGÃO/ENTIDADE E UNIDADES

 ADICIONAR E-MAIL NO CADASTRO DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Configurar endereços de e-mail das unidades administrativas. SOLICITAR	 ALTERAR DADOS DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Atualização de informações cadastrais da unidade administrativa. SOLICITAR	 ALTERAR DADOS DO ÓRGÃO/ENTIDADE Atualização de informações cadastrais do órgão. SOLICITAR	 ALTERAR E-MAIL DO CADASTRO DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Modificação do e-mail cadastrado na unidade. SOLICITAR
 ALTERAR HIERARQUIA Ajuste na posição hierárquica de um órgão ou unidade SOLICITAR	 ATIVAR RECEBIMENTO DE PROCESSOS NA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Configuração para permitir o recebimento de processos na unidade administrativa. SOLICITAR	 CRIAR E CONFIGURAR UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Configuração inicial da unidade administrativa no SEI. SOLICITAR	 DESATIVAR RECEBIMENTO DE PROCESSOS UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Desativação do recebimento de processos na unidade administrativa. SOLICITAR
 DESATIVAR UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Remoção da unidade administrativa do SOLICITAR	 DESMARCAR UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) COMO UNIDADE DE SOLICITAR	 DESMARCAR UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) COMO UNIDADE DE SOLICITAR	 DESMARCAR UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) COMO UNIDADE DE SOLICITAR

Há, nessa página, um campo de busca ao lado do botão **“BUSCAR”**, na qual é possível realizar a busca de serviços por meio de palavras-chave.

BUSCAR **PESQUISA AVANÇADA**

 ADICIONAR E-MAIL NO CADASTRO DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Configurar endereços de e-mail das unidades administrativas. SOLICITAR	 ALTERAR DADOS DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Atualização de informações cadastrais da unidade administrativa. SOLICITAR	 ALTERAR E-MAIL DO CADASTRO DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (UA) Modificação do e-mail cadastrado na unidade. SOLICITAR
--	---	--

Além disso, ao clicar em “BUSCA AVANÇADA” na página principal, é possível fazer filtros avançados de busca. Você deverá incluir **título**, **referência**, **classe**, selecionar se é **Catálogo de Ativos**, o **tipo** e a **categoria**. Ao final, você selecionará ou o botão “**BUSCAR**”, que realiza a busca, ou o botão “**RESETAR**”, que limpa todos os campos.

BUSCA AVANÇADA

Título

Referência

Classe

Catálogo de Ativos

Tipo

Search... 

Mostrar Categoria

Search... 

BUSCAR

RESETAR



5. ABRINDO CHAMADOS

Ao clicar em **"Meus Incidentes"**, você tem acesso a uma página que lista seus incidentes. Dentro dela, há um botão "BUSCAR" que te redireciona para a página "Incidentes passados/atuais". Você também pode acessar essa página pelo menu superior, que possui esse mesmo nome.

REVISAR INCIDENTES PASSADOS/ATUAIS

Estado do Chamado

☒ Chamadas abertas

☐ Resolvido em < de 1 semana

☐ Resolvido em < de 4 semanas

☐ Resolvido

Critérios de pesquisa avançada

Pesquisa de texto

Categoria de Serviço

Start typing...

Tipo

Prioridade

Data do registro de

Data do registro até

BUSCAR

Como usar a página de abertura de chamados:

1. **Selecione o estado da chamada:**

- Chamados abertos
- Resolvido em menos de uma semana
- Resolvido em menos de quatro semanas
- Resolvido

2. Use o “critérios de pesquisa avançada” para refinar:

- Pesquisa de texto: insira palavras-chave (ex.: erro, acesso).
- Categoria de serviço: escolha o sistema ou serviço afetado.
- Tipo: selecione o tipo de chamado.
- Prioridade: escolha o nível de prioridade (1, 2 ou 3).
- Data do registro do/até: defina o período de pesquisa.

3. Clique no botão “Buscar” para visualizar os resultados.

Boas práticas ao registrar solicitações

Para garantir a organização e o correto tratamento das demandas no Minha TI, recomenda-se observar as seguintes orientações:

- **Cada tipo de pedido deve ser registrado como uma solicitação independente.** Evite incluir mais de um pedido no mesmo chamado, pois isso dificulta o encaminhamento, o acompanhamento e a correta classificação pela equipe de suporte.
- Descreva o problema ou necessidade de forma objetiva e completa, incluindo o nome do sistema afetado (ex.: SEI RS) e o impacto causado.
- Utilize os campos de anexos apenas para documentos ou evidências diretamente relacionados ao chamado.
- Sempre que possível, consulte os manuais e demais materiais de capacitação disponíveis no **Portal SEI RS** (<https://portalsei.rs.gov.br/>) antes de abrir uma nova solicitação, a fim de evitar a duplicidade de registros.

6. CHAT

A página “**Minhas Conversas**” é utilizada para **abrir um novo chamado de atendimento**, e pode ser encontrada no menu de navegação superior.

Essa funcionalidade é ideal para situações em que o usuário precisa de **ajuda rápida ou esclarecimento de dúvidas técnicas**, sem precisar navegar pelo catálogo completo de serviços.

Para registrar uma nova conversa:

1. Descrição

- No campo “**Descrição**”, insira um relato claro e objetivo do seu problema.
- Informe sempre:
 - o **sistema afetado** (ex.: SEI RS, Rede Corporativa);
 - o **comportamento observado** (ex.: tela travada, erro de login, lentidão, mensagem de falha);
 - o **horário** em que ocorreu;
 - e, se possível, uma **breve explicação** do impacto (ex.: “não consigo assinar processos no SEI RS”).
- Quanto mais detalhada for a descrição, mais rápido será o diagnóstico.

2. Botão “SOLICITAR CHAT”

- Após preencher a descrição, clique em “SOLICITAR CHAT”.
- O sistema **cria automaticamente um novo chamado** e, quando um analista estiver disponível, a conversa será iniciada.

Dica: se você já tiver um número de chamado anterior sobre o mesmo assunto, mencione-o na descrição. Isso ajuda a equipe a localizar o histórico e dar continuidade sem retrabalho.

Boas práticas para uso do chat

- Utilize o chat apenas para **problemas pontuais ou dúvidas imediatas**; solicitações formais devem continuar sendo registradas pelo **Catálogo de Serviços**.
- Mantenha um **tom objetivo e colaborativo**, descrevendo com clareza o que já tentou fazer para resolver o problema.
- **Não envie dados pessoais ou senhas** no campo de descrição.
- Sempre que possível, mencione o **nome exato da funcionalidade** onde o erro ocorreu.
 - Ex.: Bloco de assinatura, Formulário, Erro na assinatura.

Atenção: o chat é uma forma de comunicação direta, mas todos os atendimentos ficam **vinculados a chamados oficiais** — por isso, ele é registrado automaticamente no histórico do sistema.

7. BASE DE CONHECIMENTO DO MINHA TI

A **Base de Conhecimento** é o espaço destinado à **pesquisa de soluções, tutoriais e incidentes conhecidos** antes da abertura de um novo chamado.

O objetivo dessa área é ajudar o usuário a **resolver dúvidas de forma autônoma e evitar a duplicidade de registros no sistema** — ou seja, verificar se o problema já foi identificado ou documentado pela equipe de TI.

A página exibe um formulário de pesquisa com diversos campos que permitem **refinar os resultados**. Os filtros são flexíveis, e você pode usar apenas um termo de busca simples ou combinar vários critérios para obter respostas mais precisas.

Dúvidas frequentes relacionadas ao SEI RS:

A Base de Conhecimento também reúne artigos com soluções para as dúvidas mais comuns sobre o Sistema Eletrônico de Informações (SEI RS), tais como:

- Erro de autenticação no login;
- Falha na assinatura eletrônica;
- Problemas de acesso a processos ou documentos restritos;

- Como utilizar o bloco de assinatura;
- Solicitação de criação, alteração ou exclusão de unidades e usuários internos;

Recomenda-se que os pontos focais consultem esses artigos antes de abrir um novo chamado, evitando duplicidade de registros e agilizando o atendimento.

Campos e filtros de pesquisa

PESQUISA DE CONHECIMENTO

Buscar texto

Buscar em

☒ Resumos

☒ Perguntas Frequentes

☒ Chamados

☒ Problemas conhecidos

Tipo de entrada

Perfil

Item CMDB

Start typing...

Tipo

Atualizado desde

Ordenar por

Pontuação de busca

BUSCAR

- **Buscar Texto**

- Campo principal de busca.
- Digite aqui palavras-chave, mensagens de erro, termos técnicos ou o nome do sistema (ex.: SEI RS, VPN, acesso negado, lentidão).

- **Buscar em**

- Define em quais tipos de conteúdo a pesquisa será feita.
- É possível selecionar uma ou mais opções:
 - Abstracts: resumos e descrições de incidentes.
 - FAQs: perguntas frequentes publicadas pela equipe de TI.
 - Known Issues: incidentes conhecidos que já possuem solução ou instrução de contorno.
 - Calls: registros de chamados resolvidos que podem conter informações úteis.
- Por padrão, todas as opções vêm marcadas — o que é recomendado para obter resultados mais amplos.

- **Tipo de Entrada**

- Permite filtrar o tipo de registro (por exemplo, Atendimento, Equipamentos, KCS).

Campos e filtros de pesquisa

- **Perfil**

- Campo de busca adicional que filtra os resultados conforme o perfil do usuário (Interno N1/N2, Interno N3, público).

- **Item CMDB**

- Use este campo para especificar o sistema, software ou equipamento ao qual o problema está relacionado (ex.: SEI RS, Rede).
- Digite o nome e selecione a opção sugerida.

- **Tipo**

- Define o tipo de artigo, por exemplo, Resolver Problema, que é um dropdown com opções relacionadas (como Não abre/executa, Não conecta.)

- **Atualizado desde**

- Permite limitar a busca por data de atualização, exibindo apenas documentos revisados após determinada data.

- **Ordenar por**

- Define a ordem de exibição dos resultados, como título e mais recente.

- **Botão BUSCAR**

- Após preencher os campos desejados, clique em **"BUSCAR"** para exibir os resultados.

8. Conclusão

A atuação dos **pontos focais** é fundamental para o bom funcionamento do **SEI RS** e para a eficiência da comunicação entre os órgãos e a **Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG/RS)**.

O uso correto da plataforma **Minha TI** garante que as demandas sejam tratadas de forma organizada, rastreável e padronizada, contribuindo para a agilidade do suporte técnico e para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Mais do que uma ferramenta de atendimento, o Minha TI representa um **canal de cooperação** entre as equipes locais e o Estado, fortalecendo a governança digital e a consolidação de práticas modernas de gestão pública.

A SPGG agradece o comprometimento dos pontos focais e reforça que o sucesso do SEI RS depende do engajamento e da colaboração de todos os envolvidos.