

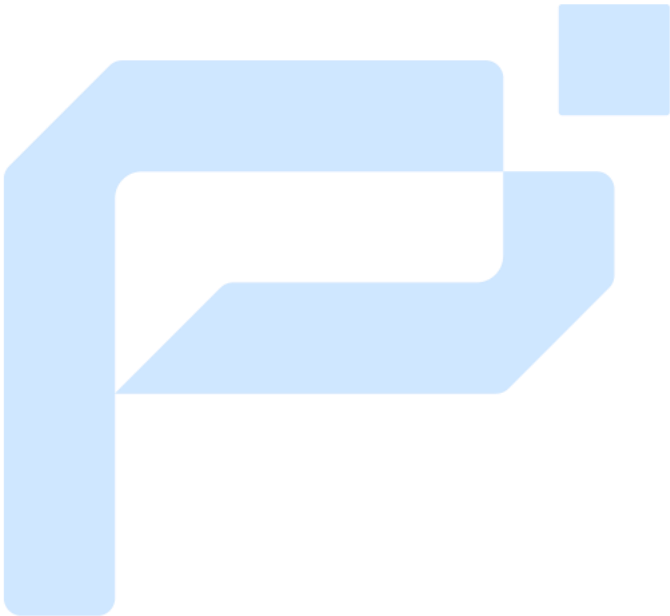


Material de apoio – ITSM
Clientes



HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Resumo das alterações	Elaborado por	Aprovado por
1.0	07/11/2025	Criação do documento	Bruno Mendes	Davi Cavalcante
2.0	17/02/2026	Adequação à nova versão do GLPI	Mayra Campos	Bruno Mendes
2.1	13/04/2026	Aplicação do novo template de documentos		



SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Acesso ao sistema	3
2.1 Acessando o GLPI	3
2.2. Realizando login	4
2.3 Autenticação multifator (MFA)	4
2.4 Alterando a senha de acesso	5
3. Navegação no sistema	7
3.1 Tela inicial	7
3.2 Menu superior	7
4. Abertura de chamados/tickets	8
4.1 Selecionando o catálogo de serviços	8
4.2 Selecionando o produto	8
4.3 Selecionando o serviço	9
4.4 Preenchendo o formulário	9
5. Gestão e consulta de chamados	11
5.1 Acessando meus chamados	11
5.2 Visualizando os chamados	11
5.3 Entendendo os status	12
5.4 Interagindo com os chamados/tickets	12
5.5 Aprovando chamados/tickets	15
6. Perguntas frequentes (FAQ)	17
6.1 Esqueci minha senha, o que fazer?	17
6.2 Não recebi o código MFA, o que fazer?	17
6.3 Como acompanhar o andamento do meu chamado?	17
6.4 Como alterar minha senha?	17
7. Suporte e contato	18

1. Introdução

O presente manual tem como objetivo orientar os(as) solicitantes externos na utilização do sistema de gestão de serviços de TI (ITSM), o GLPI. Este guia abrange desde o primeiro acesso à plataforma até a abertura e consulta de chamados, detalhando cada etapa do processo para garantir uma experiência de uso eficiente e intuitiva.

2. Acesso ao sistema

2.1 Acessando o GLPI

Para acessar o sistema, utilize a seguinte URL no seu navegador de preferência:
<https://glpi.petacorp.com.br>.

Ao acessar, você verá a tela inicial, onde deverá escolher utilizar o questionário apresentado.

Figura 1 - Página inicial após acessar o link do sistema

2.2. Realizando login

Na tela de login, preencha os campos da seguinte forma:

- **Nome de utilizador⁽¹⁾:** Seu e-mail de acesso.
- **Palavra-passe⁽²⁾:** Sua senha.

Para concluir o acesso, clique em **“Iniciar sessão”⁽³⁾**.

Figura 2 - Formulário de dados para acesso ao sistema

Este alinhamento assegura que as recomendações e validações apresentadas sigam frameworks amplamente reconhecidos no mercado.

2.3 Autenticação multifator (MFA)

Após o *login*, será solicitado um código de segurança (*One-Time Security Code*) que será enviado ao e-mail do(a) usuário(a).

Verifique a caixa de entrada de e-mails para visualizar o código único e, posteriormente, iniciar a sessão.

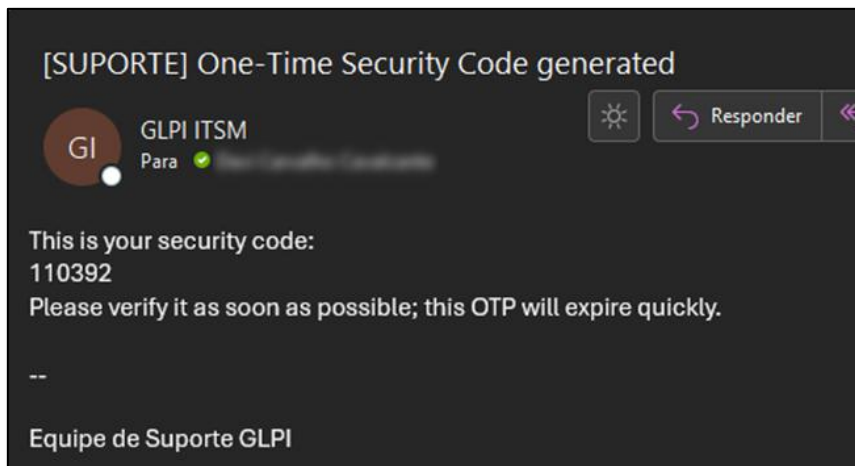


Figura 3 - Exemplo de e-mail com código MFA

Insira o código recebido por e-mail no campo disponível e clique em “Iniciar sessão”.

Figura 4 - Campo para inserir o código MFA

2.4 Alterando a senha de acesso

Para efetuar a alteração da senha de acesso recebida via e-mail, autentique-se conforme os passos anteriores e siga os passos a seguir:

- Clique na imagem/seta no **canto superior esquerdo da tela**⁽¹⁾
- Selecione “**Minhas configurações**”⁽²⁾
- Clique no campo “**Alterar Senha**”⁽³⁾

The screenshot shows the PETA user interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Catálogo de serviços', 'Chamados', and 'FAQ'. Below this, the user profile section is visible, with fields for 'Usuário' (usuarioteste), 'Sobrenome', 'Fuso horário', 'Localização', 'Entidade padrão' (PETA GRUPO), 'Nome', 'Número administrativo', 'Perfil padrão', and 'Idioma' (Português do Brasil). The 'Informação de contato' section includes 'E-mails', 'Celular', 'Telefone', and 'Telefone 2'. The 'Senhas e chaves de acesso' section has a 'Token de API' and a 'Senha' field with an 'Alterar senha' button. A dropdown menu is open on the right, showing options like 'Solicitações Externas', 'Ajuda', and 'Minhas configurações'.

Figura 5 - Tela de alteração de senha

- Em “**Senha atual**”⁽⁴⁾ insira sua senha
- Em “**Nova senha**”⁽⁵⁾ insira a senha que deseja cadastrar
- Em “**Confirmação da nova senha**”⁽⁶⁾ repita a senha que deseja cadastrar
- Clique no botão “**Salvar nova senha**”⁽⁷⁾ que é exibido ao final da página

The screenshot shows the 'Atualizar senha' form. It has a title 'Atualizar senha' and a 'Usuário' field with the value 'usuarioteste'. Below this are three password fields: 'Senha atual' (4), 'Nova senha' (5), and 'Confirmação da nova senha' (6). Each field has a red asterisk indicating it is required. At the bottom right, there is a button labeled 'Salvar nova senha' (7).

Figura 6 - Tela de alteração de senha

3. Navegação no sistema

3.1 Tela inicial

Ao acessar o sistema, você será direcionado para a tela inicial, onde encontrará as principais categorias de serviços disponíveis. A interface é projetada para ser intuitiva, permitindo que você encontre facilmente o que precisa.



Figura 7 - Tela inicial do usuário

3.2 Menu superior

O menu superior é disponibilizado para facilitar a navegação no sistema e seus menus podem ser acionados a partir de qualquer tela.

O menu **“Home”**⁽¹⁾ tem seu conteúdo apresentado ao logar no sistema.

Para abrir um chamado, selecione o menu **“Catálogo de Serviços”**⁽²⁾.

No menu **“Chamados”**⁽³⁾ é possível visualizar tanto os chamados abertos pelo seu usuário quanto os chamados cujo seu usuário tenha sido inserido como “observador”.

Utilize o menu **“FAQ”**⁽⁴⁾ para conhecer mais sobre o sistema.

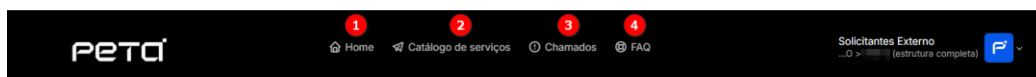


Figura 8 - Menu superior do sistema

4. Abertura de chamados/tickets

4.1 Selecionando o catálogo de serviços

Após acessar o menu Catálogo de serviços, na tela inicial, selecione o catálogo no qual deseja abrir o chamado.

Este padrão permite que os usuários tenham permissão em mais de um catálogo de serviços, caso necessário. Desta forma, serão apresentados todos os catálogos onde o usuário possui permissão de acesso.

Nos exemplos a seguir, usaremos a Peta como exemplo em uma abertura de chamados/tickets.

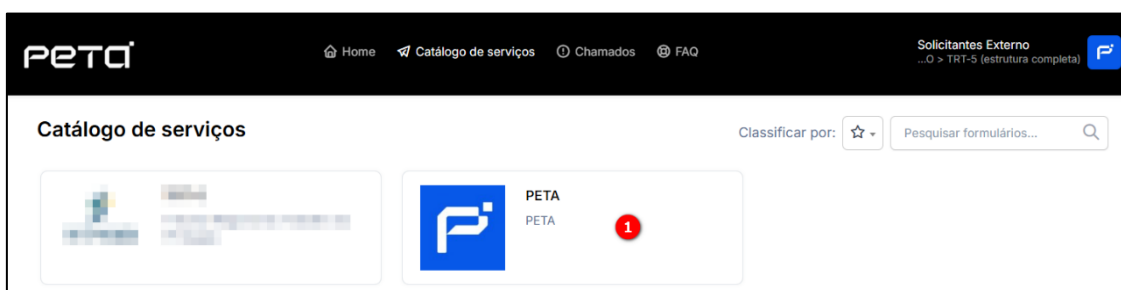


Figura 9 - Formulário de chamado/ticket: escolha o catálogo de serviços

4.2 Selecionando o produto

No formulário que será aberto, escolha o produto para o qual o atendimento será necessário. A escolha correta ajuda no direcionamento interno na Equipe de Suporte para a realização do atendimento.

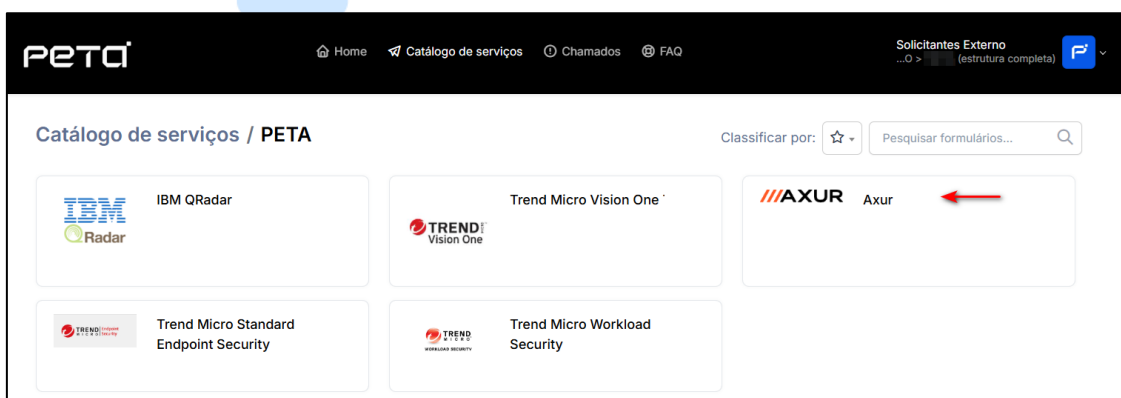


Figura 10 - Formulário de chamado/ticket: escolha do produto

4.3 Selecionando o serviço

Dentre os serviços apresentados, selecione um que mais se aproxime do motivo do registro do chamado/ticket. Apenas os serviços relacionados à categoria selecionada no passo anterior serão apresentados.

Figura 11 - Formulário de chamado/ticket: escolha o serviço

4.4 Preenchendo o formulário

Preencha o formulário de abertura de chamado/ticket com as seguintes informações:

- **Qual a urgência desse pedido⁽¹⁾:** Utilize a legenda apresentada para apoiar na escolha da urgência.
- **Descreva seu pedido⁽²⁾:** Detalhes completos sobre o problema, incluindo mensagens de erro, se houver.
- **Título⁽³⁾:** Um resumo claro e conciso da solicitação.
- **Anexos⁽⁴⁾:** Podem ser anexados arquivos de até 25MB para exemplificar, ou fornecer mais contexto à solicitação.

Ao final, após selecionar todas as opções que melhores se adequam às necessidades a serem reportadas na abertura do chamado/ticket, clique no botão “Enviar”⁽⁵⁾.

PETC Home Catálogo de serviços Chamados FAQ Solicitantes Externo (estrutura completa)

Axur

Qual tipo de serviço *

Axur > Segurança

Qual serviço ? *

Axur > Segurança

Qual a urgência desse pedido ? *

Alta: sistema fora do ar ou falha grave que impede o trabalho. Precisa de atendimento imediato.
Média: problema atrapalha uma função importante, mas ainda dá para continuar com algum "contorno".
Baixa: dúvida, ajuste simples ou erro que não impede o uso do sistema. Pode aguardar.

Média 1

Título * 2

Descreva seu pedido *

Simple B I A [color] [background color] [text color] [list] [link] [image] [code] 3

Anexo

Arquivo(s) (25 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher ficheiro Nenhum ficheiro seleccionado 4

5 Enviar

Figura 12 - Formulário de chamado/ticket: tela de preenchimento do formulário

Será apresentada uma tela confirmando a abertura do chamado/ticket.

✓ **Formulário enviado**

Seu formulário foi enviado com sucesso.

Voltar para a página inicial Ver meus chamados

Figura 13 - Tela de confirmação de registro do chamado/ Ticket

5. Gestão e consulta de chamados

5.1 Acessando meus chamados

Para visualizar e gerenciar seus chamados, clique sobre **“Chamados”** no menu superior do sistema.

Nesta página serão listados todos os chamados/tickets abertos pelo(a) usuário(a) que está conectado no sistema.

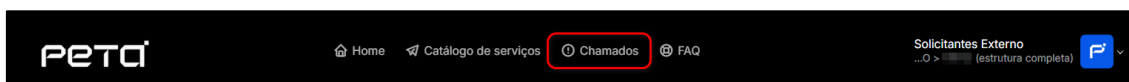


Figura 14 - Menu superior do sistema GLPI: Chamados

5.2 Visualizando os chamados

A lista de chamados exibe informações importantes como o **ID⁽¹⁾**, **Título⁽²⁾**, **Status⁽³⁾**, **Última atualização⁽⁴⁾** e **Data de abertura⁽⁵⁾**.

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
240	Trend Micro Standard Endpoint Security TREND – Correção de falha no agente de 5 dispositivos	Pendente	16-12-2025 21:59	16-12-2025 21:59
403	DSP Server Configuration changes detected	Em atendimento (atribuído)	31-12-2025 08:34	31-12-2025 08:34
416	Acesso Administrador da máquina	Em atendimento (atribuído)	02-01-2026 11:55	02-01-2026 11:55
446	Axur	Novo	11-12-2025 15:17	11-12-2025 15:17

Figura 15 - Tela de acompanhamento de chamados/tickets

Na mesma página também estão disponíveis filtros para refinar a busca e localizar chamados/tickets específicos.

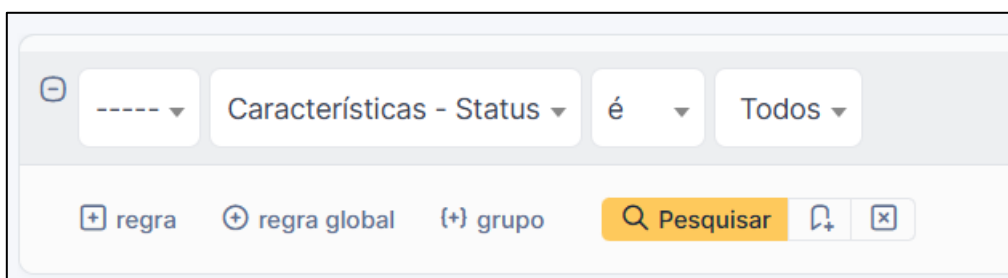


Figura 16 - Filtro padrão da página de visualização dos chamados

5.3 Entendendo os status

Os status dos chamados indicam a situação atual de uma solicitação aberta anteriormente.

Os principais status são:

- **Novo:** O chamado/*ticket* foi aberto e aguarda ser atribuído para a equipe responsável.
- **Em andamento:** A equipe de suporte recebeu a demanda e está trabalhando na solicitação.
- **Pendente:** O chamado/*ticket* está temporariamente aguardando alguma ação ou resposta (ex.: aguardando resposta do cliente, aguardando ação de outro setor ou fornecedor, aguardando retorno de contato registrado), e não pode ser prosseguido no momento.
- **Solucionado:** A solução para o chamado/*ticket* foi providenciada. Se necessário, com esse status o chamado/*ticket* poderá ser reaberto.
- **Fechado:** O chamado/*ticket* foi concluído. Com esse status não é possível fazer a reabertura, sendo necessário o registro de uma nova solicitação.

5.4 Interagindo com os chamados/*tickets*

O GLPI permite a comunicação contínua entre solicitantes e analistas durante todo o ciclo de vida de um chamado. Essa funcionalidade garante que todas as informações necessárias para o atendimento sejam registradas diretamente no sistema, mantendo o histórico organizado e acessível.

Ao longo do tratamento do chamado, tanto o analista quanto o solicitante podem inserir novas informações por meio dos campos de nota (follow-up), como por exemplo:

- Solicitação de informações adicionais pelo analista: Caso o analista identifique a necessidade de esclarecimentos para dar continuidade ao atendimento, ele poderá registrar uma mensagem solicitando dados complementares, anexo de arquivos ou pedir confirmações específicas.



- Resposta do usuário: O usuário poderá responder diretamente pelo GLPI, fornecendo as informações requeridas, anexando documentos ou descrevendo novas ocorrências relacionadas ao chamado.
- Definição de agenda ou disponibilidade: Quando atendimento exigir uma ação sincronizada (como visitas presenciais, acesso remoto ou reuniões), o solicitante poderá informar sua disponibilidade.
- Aprovação ou reprovação de demandas: Quando o analista solicitar um pedido de aprovação para executar uma ação ou aprovação da solução do chamado.

É recomendado que todas as interações sejam feitas exclusivamente pelo GLPI, garantindo que nenhuma informação importante seja perdida.

Importante:

Sempre que for solicitada uma informação cujo analista dependa do retorno do solicitante para dar continuidade ao atendimento, essa nota é inserida com o tipo “pendência do solicitante”.

O sistema pausa a contagem do SLA sempre que um chamado/ticket recebe o status “Pendente”

Para inserir uma nota, acesse o chamado/ticket. Utilize a opção **“Responder”**⁽¹⁾.

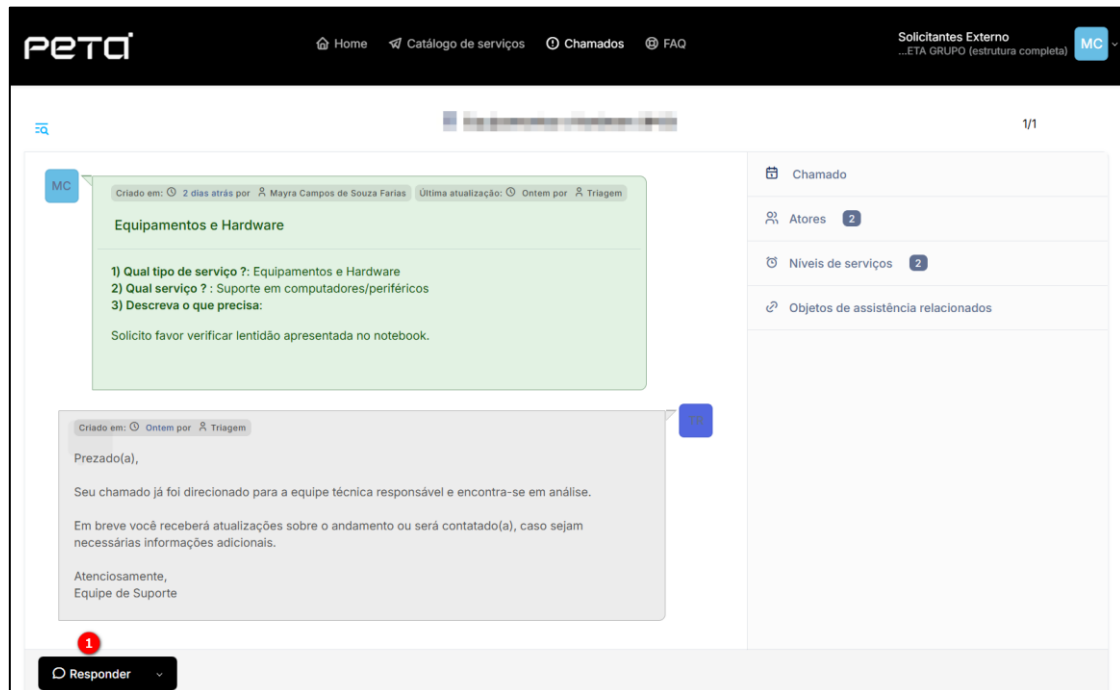


Figura 17 - Inserindo nota no chamado/ticket

Na tela apresentada, insira a informação na **caixa de texto⁽²⁾** e clique em **“Adicionar”⁽³⁾**.

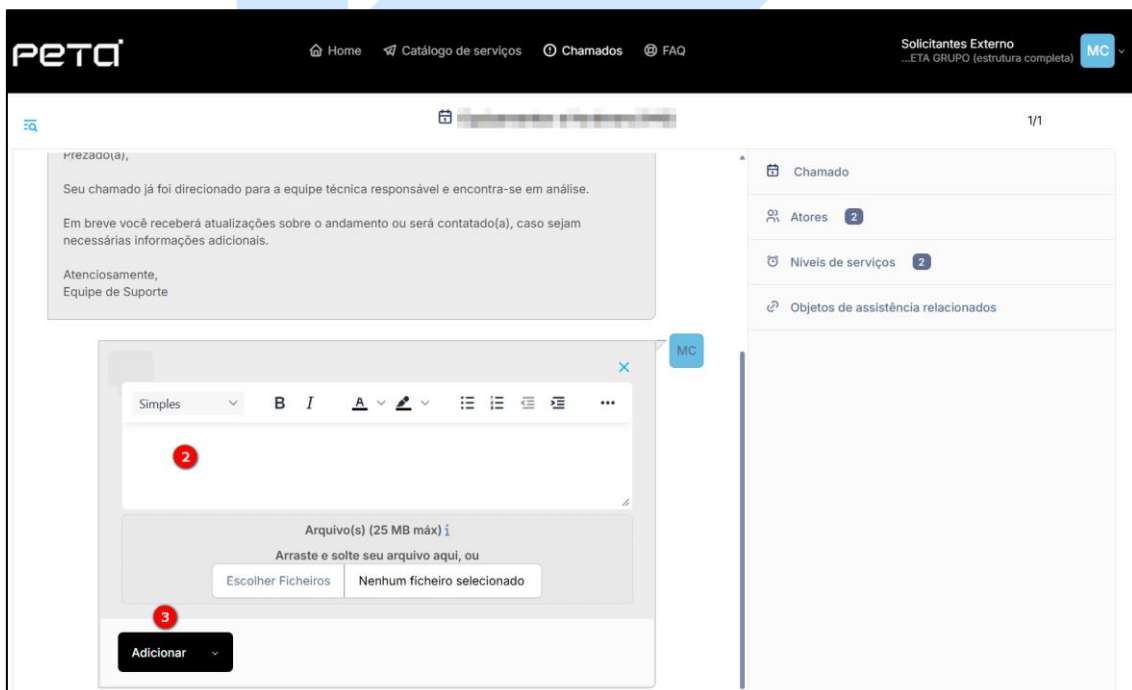


Figura 18 - Salvando a nota no chamado/ticket

5.5 Aprovando chamados/tickets

Quando o analista soluciona o chamado/ticket, o sistema envia uma notificação para o solicitante (usuário que abriu o chamado/ticket) informando da conclusão e solicitando a aprovação do atendimento.

Também é possível que, ao se deparar com a necessidade de executar uma ação ou alteração, o analista solicite uma aprovação via chamado. Neste caso, o chamado será apresentado com o status “Pendente”.

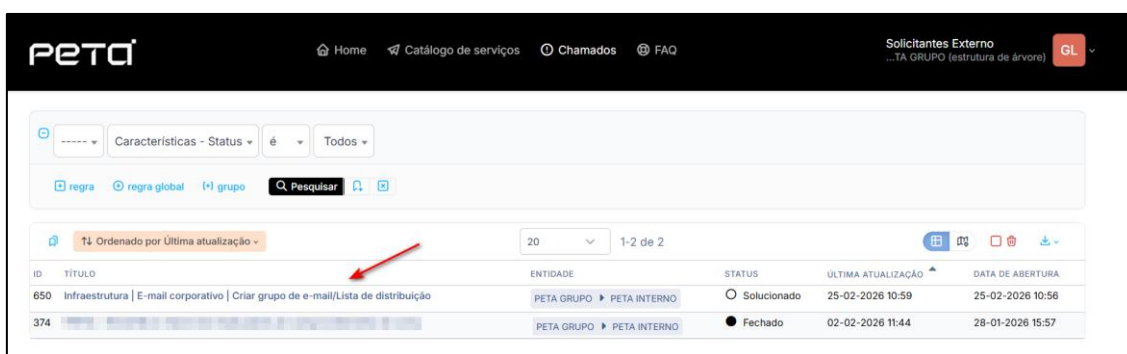


Figura 19 - Acessando chamado para aprovação

É possível inserir uma nota na **caixa de texto**⁽¹⁾ e indicar a **aprovação ou recusa**⁽²⁾ do pedido no chamado/ticket.

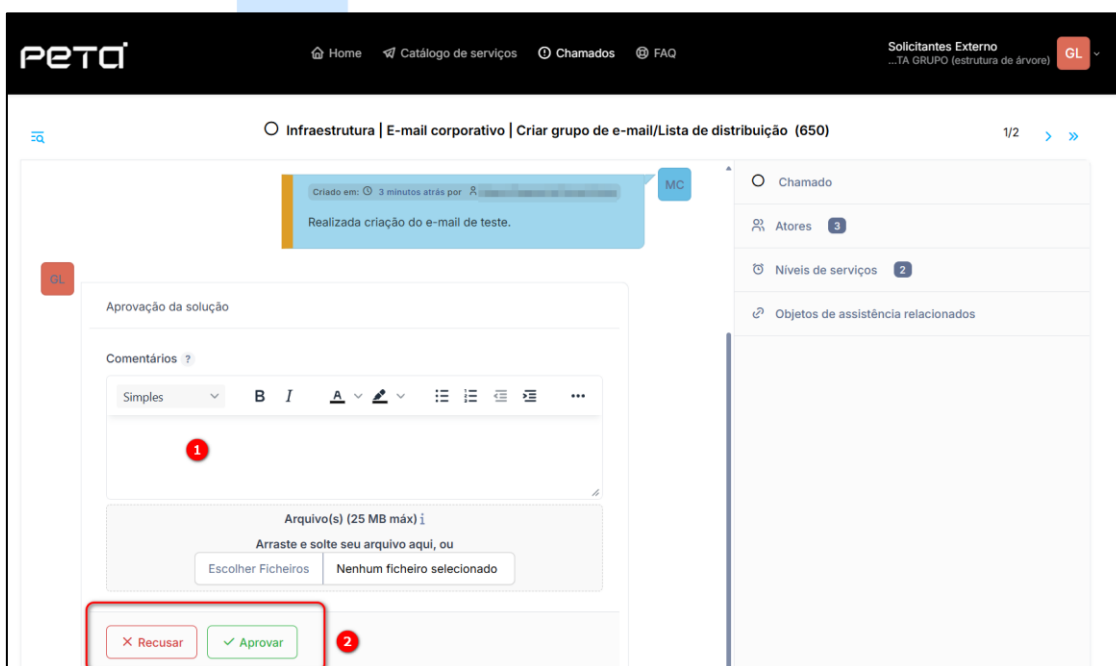


Figura 20 - Aprovando um chamado/ticket

Caso o pedido de aprovação seja devido o analista ter solucionado o chamado/*ticket*, ao selecionar a opção “Recusar”, o sistema atualiza o status do chamado/*ticket* para “Em atendimento/ atribuído” e ele é retornado para a fila de atendimento do analista. Em contrapartida, se o requerente concorda que o atendimento foi finalizado e seleciona a opção “Aprovar”, o sistema atualiza o status do chamado/*ticket* para “Fechado” e não é mais possível sua reabertura.

Caso o pedido de aprovação seja devido o analista ter indicado a necessidade de executar uma ação ou uma alteração/ exclusão, o status do chamado é alterado para “Pendente”.

Participe das pesquisas de satisfação!

Olá! 🤖

Sempre que um chamado é concluído, você recebe uma pesquisa de satisfação rapidinha para responder.

Sua opinião é super importante para a gente continuar melhorando nossos atendimentos e serviços.

Se puder, participe, vai fazer toda a diferença pra nós. ❤️

Obrigado pela colaboração!

Criar um chamado

Vá para o nosso catálogo de serviços e escolha um formulário para criar um novo chamado.

Ver seus chamados

Veja todos os chamados que você criou.

Procure artigos de ajuda

Veja todos os artigos de ajuda disponíveis e nosso FAQ.

Chamados em andamento
Chamados solucionados
Dashboard

ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
1547	[REDACTED]	PETA GRUPO ▾ PETA	📅 Em atendimento (planejado)	13-04-2026 14:11	13-04-2026 14:10
1444	[REDACTED]	PETA GRUPO ▾ PETA	🟡 Pendente	08-04-2026 11:48	07-04-2026 16:25

Figura 21 - Tela de chamados do requerente

Ao acessar o chamado, será apresentado o status da aprovação.

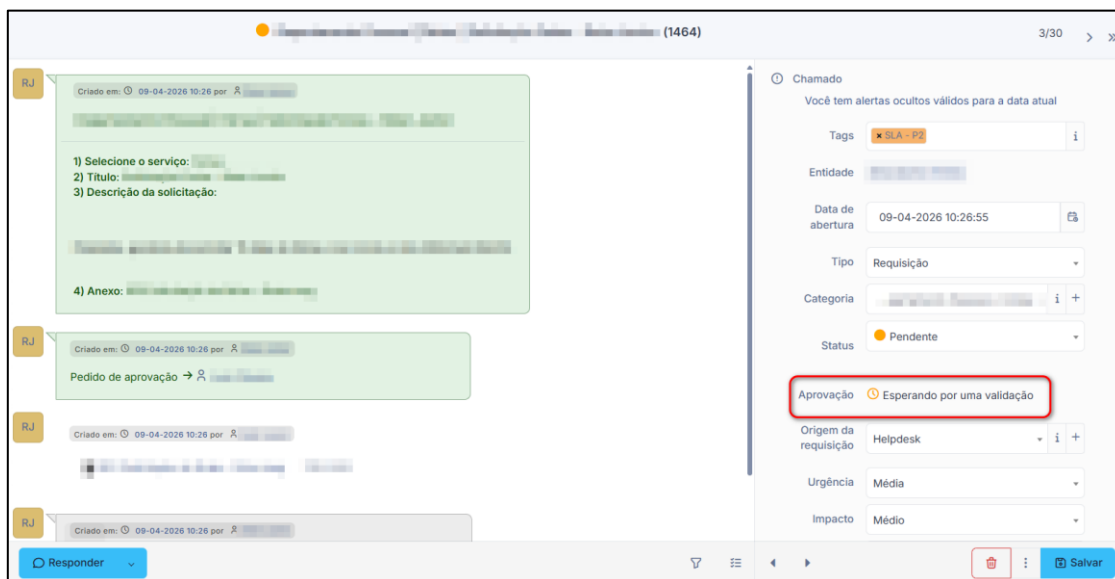


Figura 22 - Tela de chamado: Status da aprovação

6. Perguntas frequentes (FAQ)

6.1 Esqueci minha senha, o que fazer?

Utilize a opção “Esqueci minha senha” na tela de login para redefinir sua senha. Um e-mail será encaminhado com as instruções para a troca da senha.

6.2 Não recebi o código MFA, o que fazer?

Verifique a caixa de spam ou lixo eletrônico. Se ainda assim não encontrar, aguarde alguns minutos e tente novamente. Caso o problema persista, entre em contato com o suporte.

6.3 Como acompanhar o andamento do meu chamado?

Acesse a seção “Meus chamados” para visualizar o status e as atualizações de todas as suas solicitações.

6.4 Como alterar minha senha?

Para alterar a senha de acesso ao sistema GLPI, verifique o [item 2.4](#) deste manual.



7. Suporte e contato

Para mais informações, ou em caso de dificuldades, entre em contato com a equipe de suporte através dos canais de comunicação informados no portal da PETA (<https://petacorp.com.br/>), ou através dos e-mails a seguir:

- itsm@petacorp.com.br
- bruno.mendes@petacorp.com.br
- mayra.farias@petacorp.com.br

