MATERIAL DE APOIO – ITSM

Guia prático para usuários

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	Mayra Campos	
2.2	22/10/2026	Ajustes de telas, orientações e detalhamentos de ações	Bruno Mendes	

SUMÁRIO

Introdução 4
Acesso ao sistema 4
Solicitar cadastro 5
Primeiro acesso 6
Autenticação de dois fatores (2FA) 7
Códigos de recuperação 7
Validação de dois fatores (2FA) 8
Navegação no sistema 9
Tela inicial 9
Menu superior e cards de navegação 9
Catálogo de serviços 10
Visualizar o catálogo de serviços 10
Catálogo de suporte ao GLPI 10
Catálogo de serviços do seu órgão 11
Abertura de chamados 12
Confirmação de abertura 13
Boas práticas no registro de chamados 13
Gestão e consulta de chamados 14
Consultar chamados 14
Status dos chamados 15
Triagem do chamado 16
Interagindo com chamados não solucionados 16
Aprovando ou reprovando chamados não solucionados 17
Aprovando ou reprovando chamados solucionados 18
Chamado com a solução aprovada 19
Chamado com a solução rejeitada 20
Perguntas frequentes (FAQ) 21
Esqueci minha senha 21
Alterar minha senha 21

Estou com problemas no 2FA 23
Sair do sistema 23
Glossário rápido 24
Contato 24

INTRODUÇÃO

Este manual possui o objetivo de orientar os usuários na utilização do sistema de gestão de serviços de TI (ITSM) da Peta. O GLPI é o ponto de entrada para registrar solicitações, acompanhar o atendimento e manter o histórico de comunicação com a equipe técnica e percorreremos cada etapa para garantir uma experiência de uso eficiente e intuitiva.

ACESSO AO SISTEMA

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

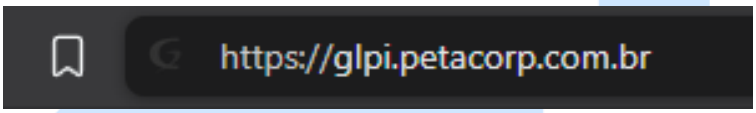

Figura 1 - Endereço oficial do sistema GLPI

Ao acessar, você verá a tela inicial a seguir:

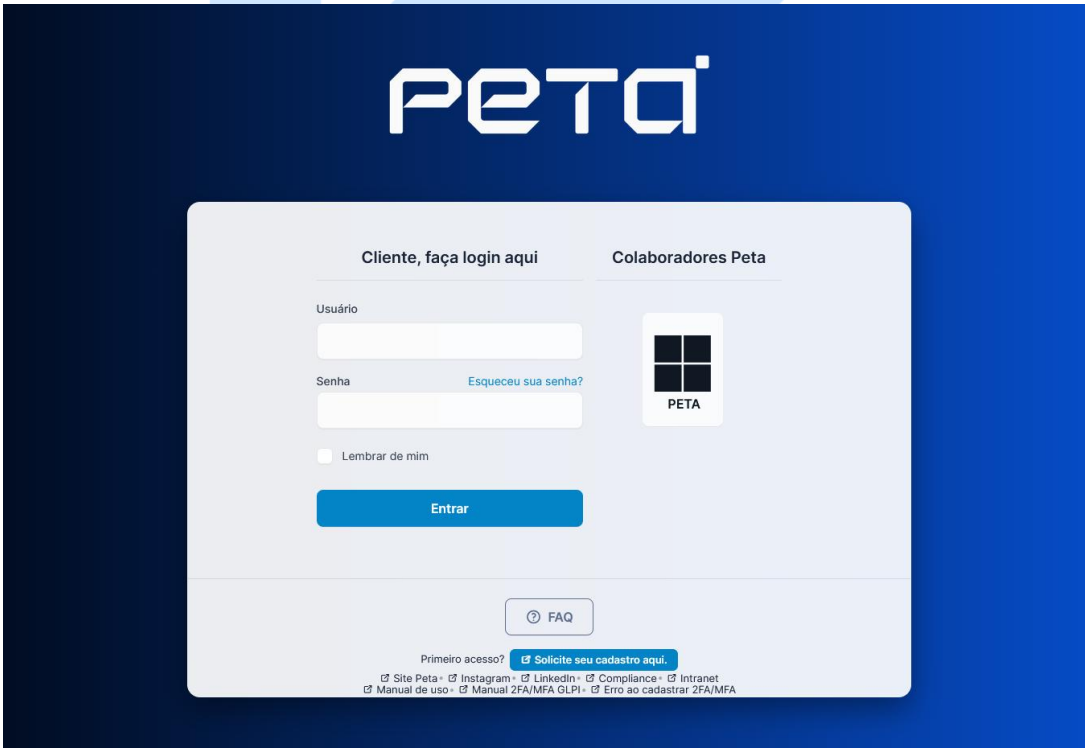

Figura 2 - Tela inicial de acesso ao GLPI

Solicitar cadastro

Se você ainda não possui acesso, clique em “Solicite seu cadastro aqui” na página inicial.

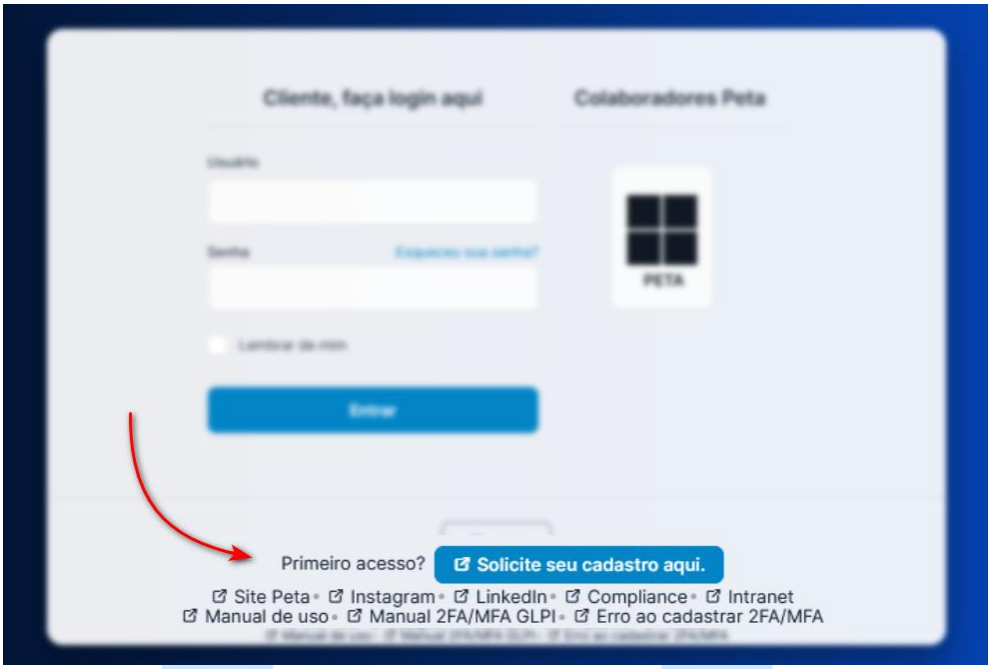

Figura 3 - Opção para solicitar cadastro no GLPI

No formulário que será aberto você precisará preencher 3 (três) informações:

- Nome completo, conforme seu documento e sem abreviações;
- E-mail institucional, que você utiliza no seu órgão;
- Selecionar o órgão onde você exerce suas atividades.

Depois, confirme que você não é um robô e clique em “Enviar”.

Após enviar o formulário, a equipe responsável analisa a solicitação e efetua o cadastro, momento em que você receberá um e-mail com link para definir sua senha de acesso.

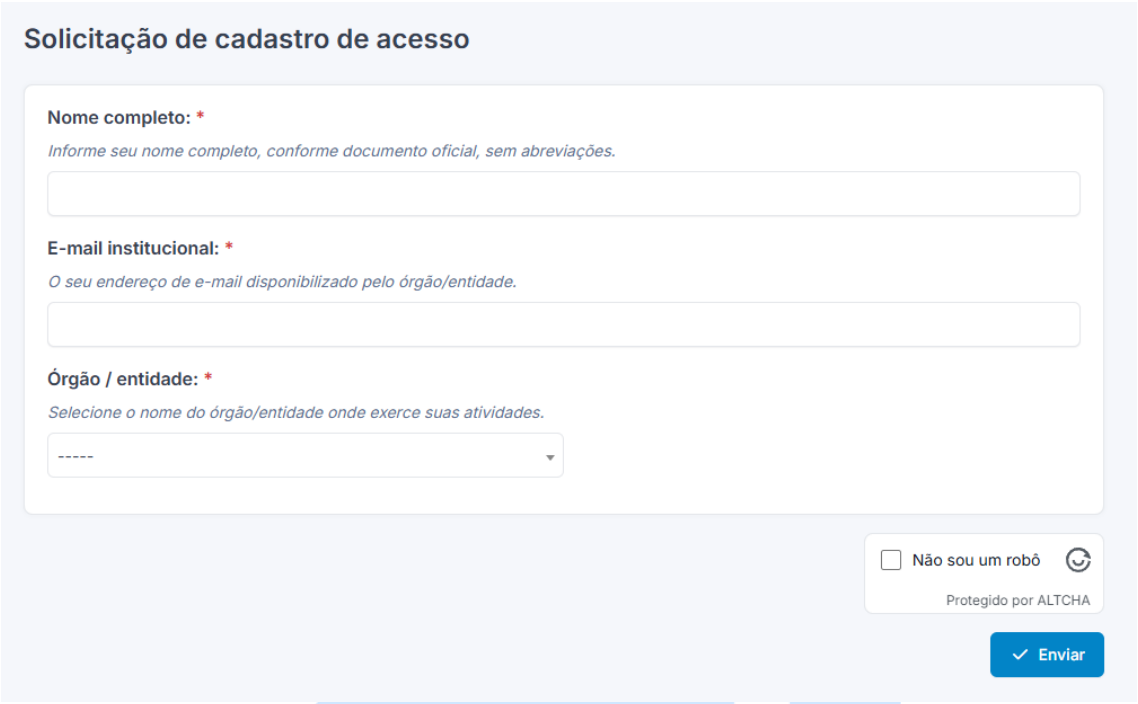

Figura 4 - Formulário de solicitação de cadastro no GLPI

Primeiro acesso

Na tela de login, preencha os campos com as seguintes informações:

- Usuário: seu e-mail cadastrado
- Senha: sua senha

Para concluir o acesso, clique em “Entrar”.

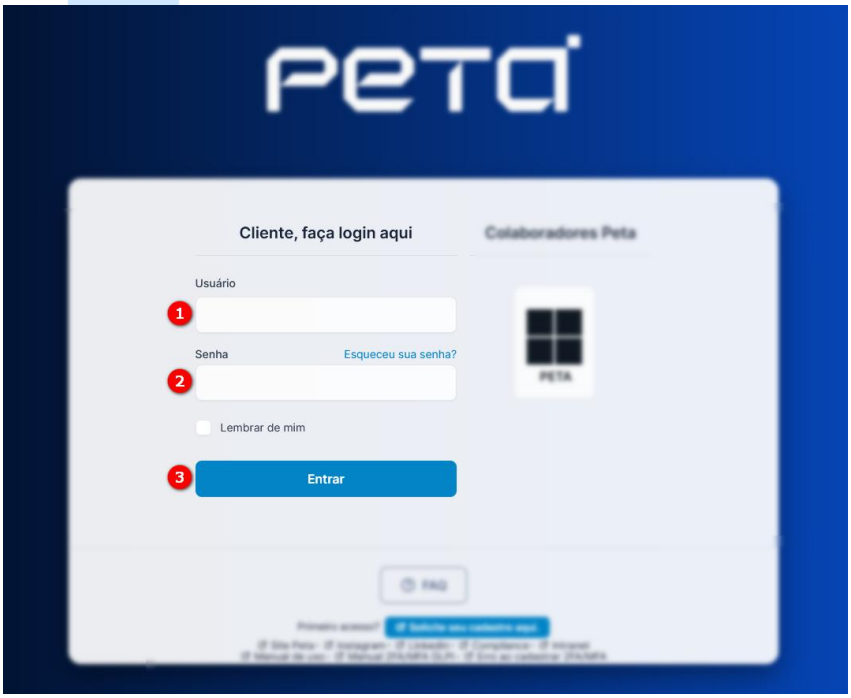

Figura 5 - Tela de login do GLPI

Autenticação de dois fatores (2FA)

No primeiro acesso, o GLPI solicitará a configuração de autenticação de dois fatores (2FA).

- Instale no seu celular um aplicativo autenticador (Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Twilio Authy).
- Abra o aplicativo e digitalize o código QR exibido na tela do GLPI.
- Digite o código de 6 (seis) dígitos exibidos no aplicativo autenticador no GLPI.

> **Dica:** não é necessário clicar em "Verificar" após digitar o código. Aguarde o redirecionamento automático após a validação.



Figura 6 - Configuração da autenticação de dois fatores (2FA)

Códigos de recuperação

Após a validação, serão exibidos os códigos de recuperação.

Estes códigos serão exibidos uma única vez, têm uso único e podem ser necessários se você perder o acesso ao aplicativo autenticador ou trocar de celular.

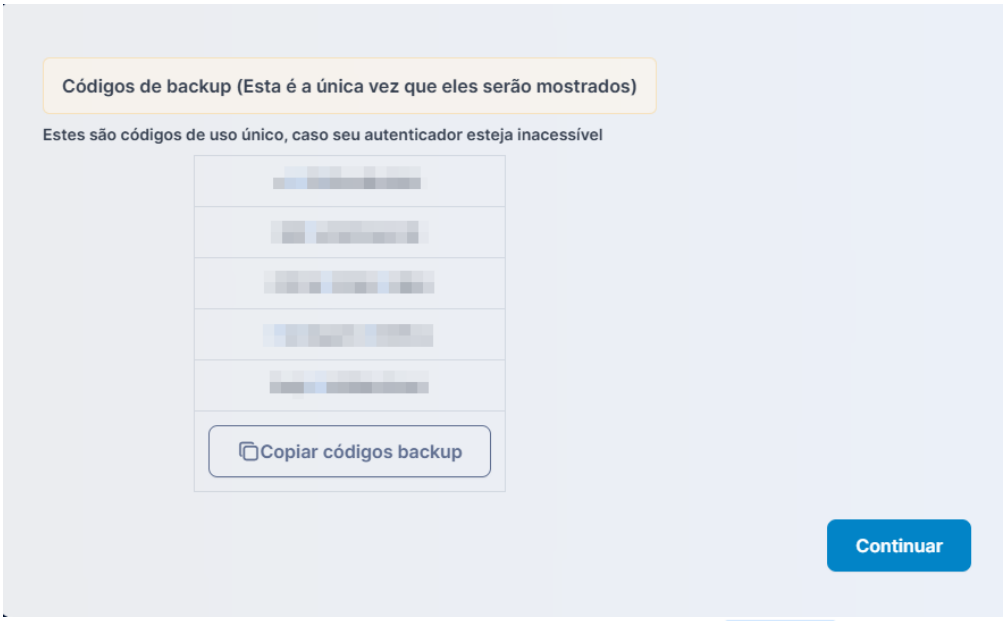

Figura 7 - Códigos de recuperação do 2FA

Copie os códigos e guarde-os em local seguro, como um gerenciador de senhas.

Dica: nunca compartilhe os códigos com outras pessoas.

Após salvar as informações dos códigos de recuperação, clique no botão "Continuar" para ser redirecionado à área autenticada do sistema.

Validação de dois fatores (2FA)

Após cadastrar no primeiro acesso a autenticação de dois fatores (2FA), o sistema solicitará o código temporário que será gerado em seu aplicativo autenticador nos acessos seguintes.

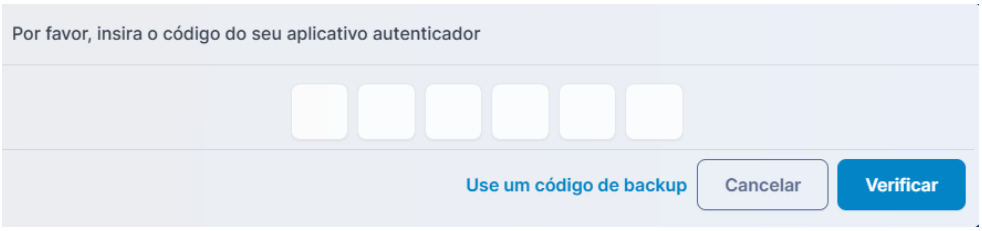

Figura 8 - Validação de dois fatores nos acessos seguintes

Após inserir o código, clique no botão "Verificar" para acessar a área autenticada do sistema.

NAVEGAÇÃO NO SISTEMA

Tela inicial

Ao acessar o sistema, você será redirecionado para a tela inicial, onde encontrará opções para registar e acompanhar um chamado. A interface é projetada para ser intuitiva, permitindo que você encontre facilmente o que precisa.

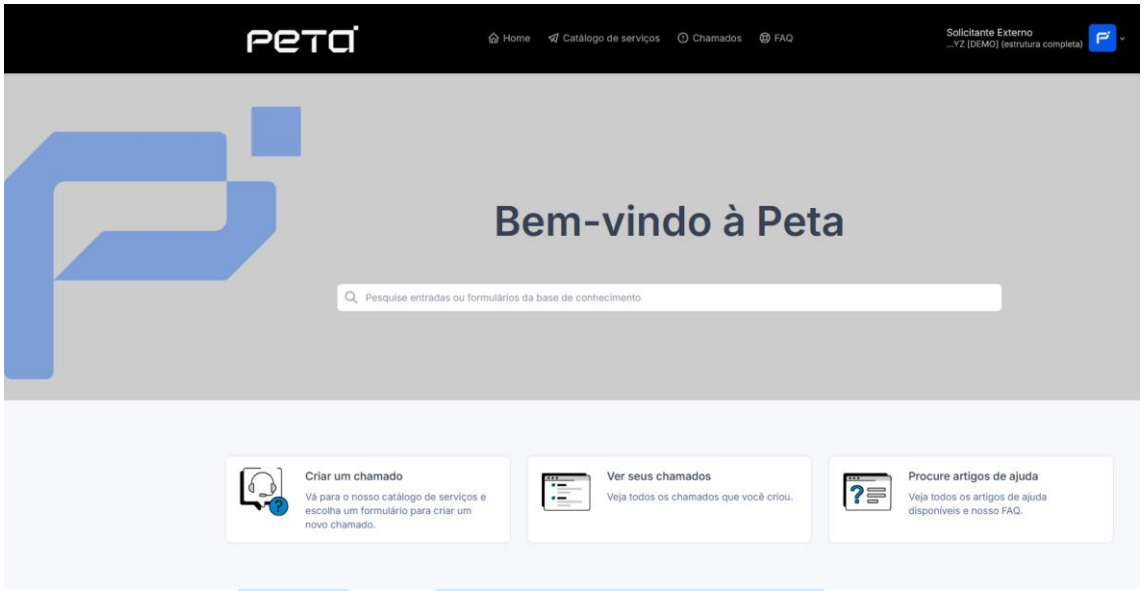

Figura 9 - Tela inicial da área autenticada do GLPI

Menu superior e cards de navegação

Para facilitar a navegação no sistema, o menu superior pode ser acionado a partir de qualquer tela e os cards da página inicial levam aos mesmos destinos.

O menu “Home” leva para a página inicial, a mesma após a conclusão do login.

Para abrir um chamado, selecione o menu “Catálogo de serviços”, ou o card “Criar um chamado”.

No menu “Chamados”, ou pelo card “Ver seus chamados”, é possível visualizar e acompanhar os chamados abertos por você e pela sua equipe.

Utilize o menu “FAQ”, ou o card “Procure artigos de ajuda”, para ver artigos de ajuda como este manual, glossário de termos técnicos e soluções de problemas com a autenticação de dois fatores (2FA).



Figura 10 - Menu superior



Figura 11 - Cards de navegação

Catálogo de serviços

Para abrir um novo chamado, acesse o menu “Catálogo de serviços”, ou o card “Criar um chamado”.

> **Dica:** um chamado bem preenchido reduz o tempo de triagem e aumenta a chance de a equipe resolver a solicitação na primeira análise.

Visualizar o catálogo de serviços

O catálogo de serviços reúne os grupos de serviço disponíveis para o seu perfil. Nele, escolha conforme o assunto da sua solicitação.

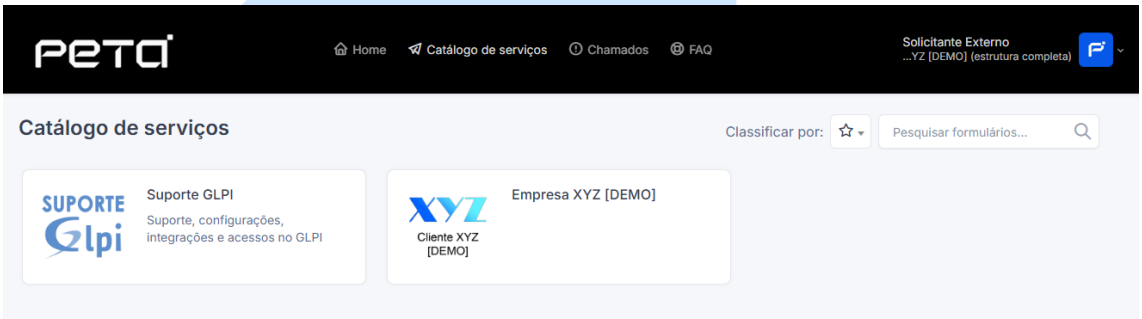

Figura 12 - Catálogo de serviços disponível para o usuário

Catálogo de suporte ao GLPI

Use o catálogo “Suporte GLPI” quando o problema estiver relacionado à utilização ou ao funcionamento do sistema, por exemplo:

- Solicitação de cadastro e acesso para outros usuários no GLPI
- Identificar falhas ou incidentes na plataforma
- Precisar de suporte na autenticação de dois fatores
- Solicitação de treinamento no sistema GLPI



Figura 13 - Catálogo de suporte ao GLPI

Catálogo de serviços do seu órgão

Para problemas relacionados às ferramentas e serviços técnicos do seu órgão, utilize o catálogo específico do órgão.

As categorias, ferramentas e soluções variam conforme o escopo previsto para cada órgão e contrato.

Nos exemplos a partir daqui utilizaremos um órgão fictício com o nome “Empresa XYZ”.

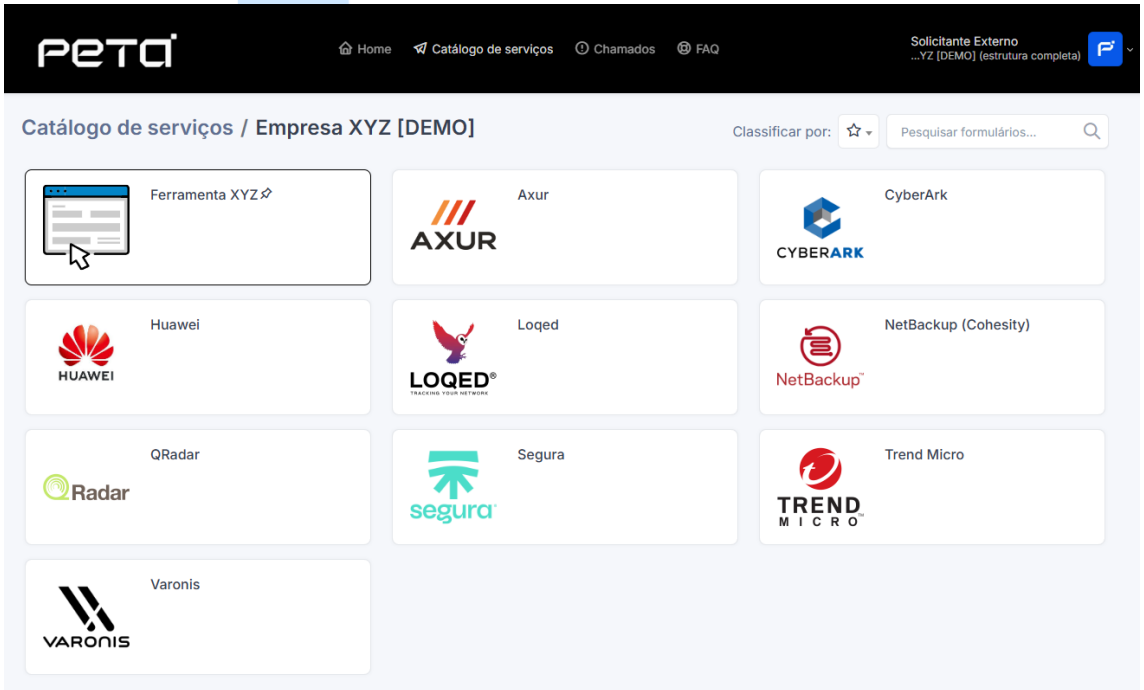

Figura 14 - Catálogo de serviços do órgão

Abertura de chamados

Após selecionar a ferramenta/solução para o qual deseja registrar um novo chamado, um formulário será aberto para preenchimento.

- Preencha todos os campos obrigatórios e, se possível, os não obrigatórios a fim de fornecer mais informações
- Escreva um título curto e específico
- Descreva o problema ou a necessidade com contexto, datas e exemplos
- Quando o formulário permitir e, se possível, anexe prints de erros, documentos ou outras evidências. São permitidos arquivos com até 25MB.
- Revise as informações e clique em “Enviar”

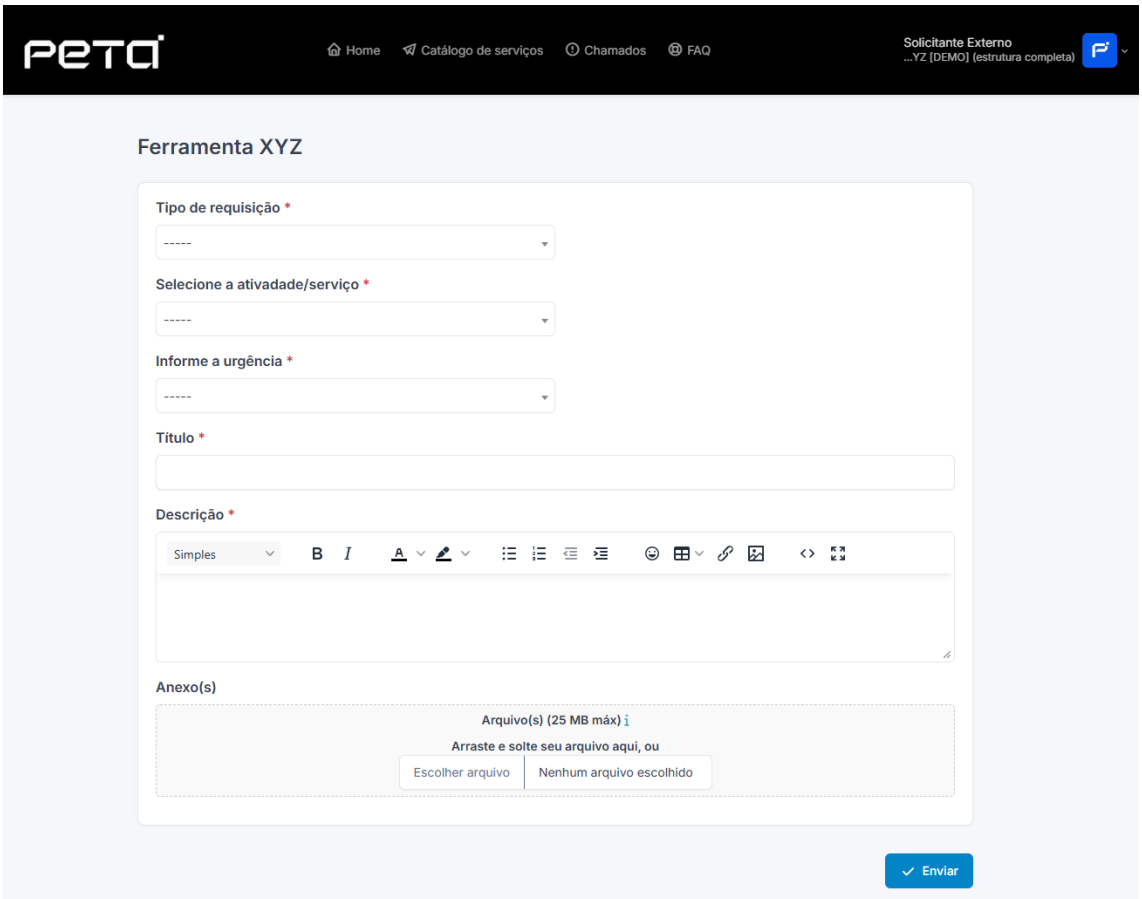

Figura 15 - Formulário para abertura de chamado

Atenção: os campos e opções nos formulários variam de acordo com a ferramenta e definições que constam em ATA, Termos de Referência e Contrato.

Confirmação de abertura

Após clicar em “Enviar” no formulário de registro de chamado, o sistema apresentará uma tela de confirmação de abertura.

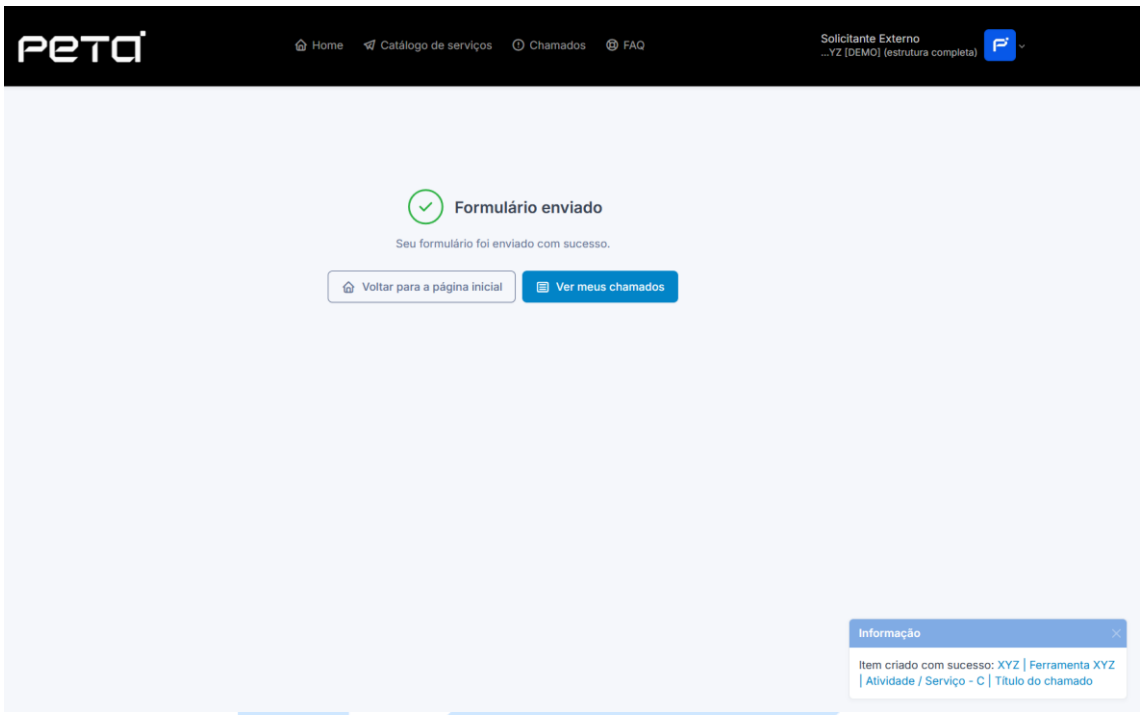

Figura 16 - Confirmação de abertura do chamado

Ainda nesta página, uma notificação no canto inferior direito também será exibida.

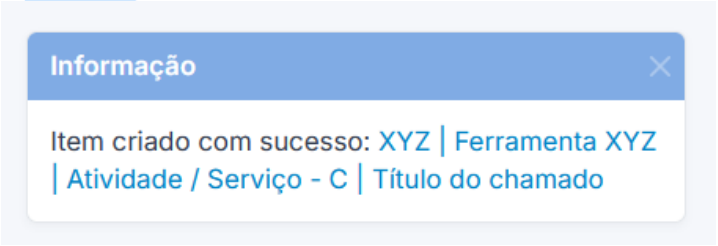

Figura 17 - Notificação de chamado registrado

Boas práticas no registro de chamados

Uma descrição útil normalmente responde a quatro perguntas: o que aconteceu, quando aconteceu, quem foi afetado e o que deveria acontecer.

- **Seja claro e detalhista**: descreva o problema, informe quando começou e indique os usuários afetados.
- **Anexe evidências**: capturas de tela, mensagens de erro e logs ajudam na investigação.

- **Mantenha um assunto por chamado**: se houver dois problemas diferentes, abra dois chamados.
- **Responda rapidamente** quando a equipe solicitar informações. A demora pode impactar o nível de serviço e o andamento do atendimento.
- **Evite duplicidade**: para cobrar ou complementar uma solicitação em andamento, use o chamado original.

GESTÃO E CONSULTA DE CHAMADOS

Consultar chamados

Acesse o histórico de chamados pelo menu superior “Chamados”, ou pelo card “Ver seus chamados”.

A página exibe a lista de chamados com o número, o título, o requerente, o status, o motivo de pendência, status de aprovação, data de abertura e data da última atualização.

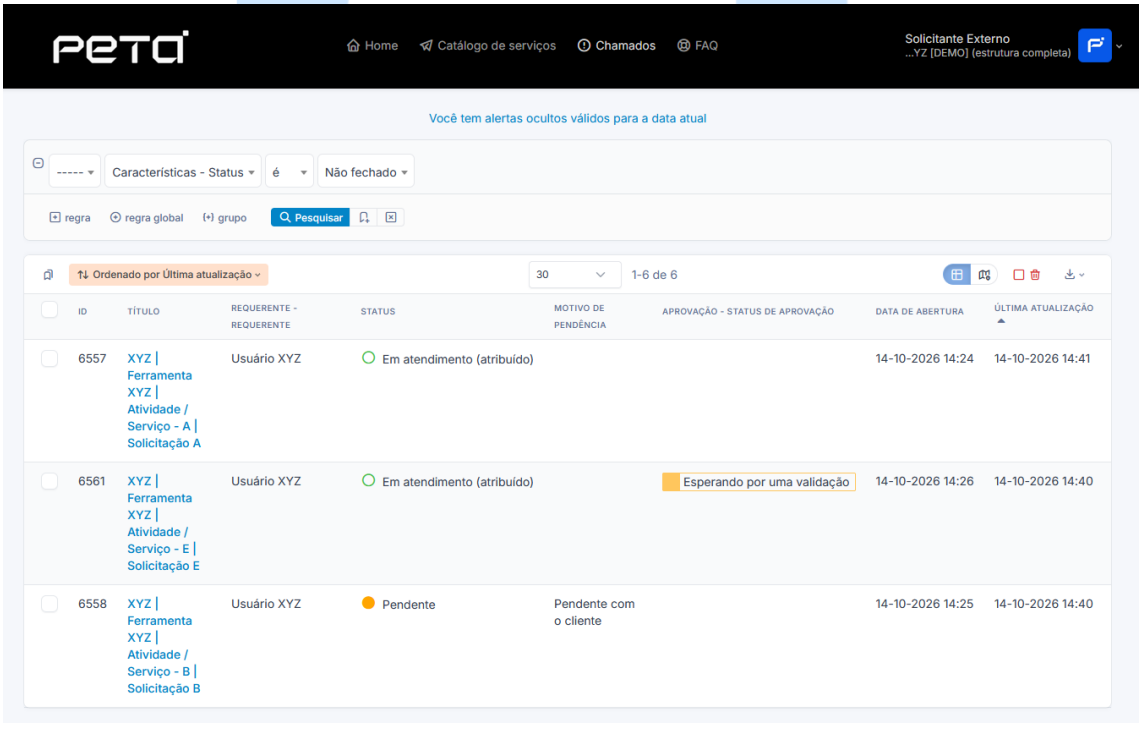

Figura 18 - Lista de chamados do usuário

Por padrão, o filtro mostra os chamados “Não fechado”, ou seja, aqueles que ainda não tiveram uma solução apresentada pela equipe técnica.

Para consultar chamados com outros status, abra a opção de filtro e selecione a opção desejada.

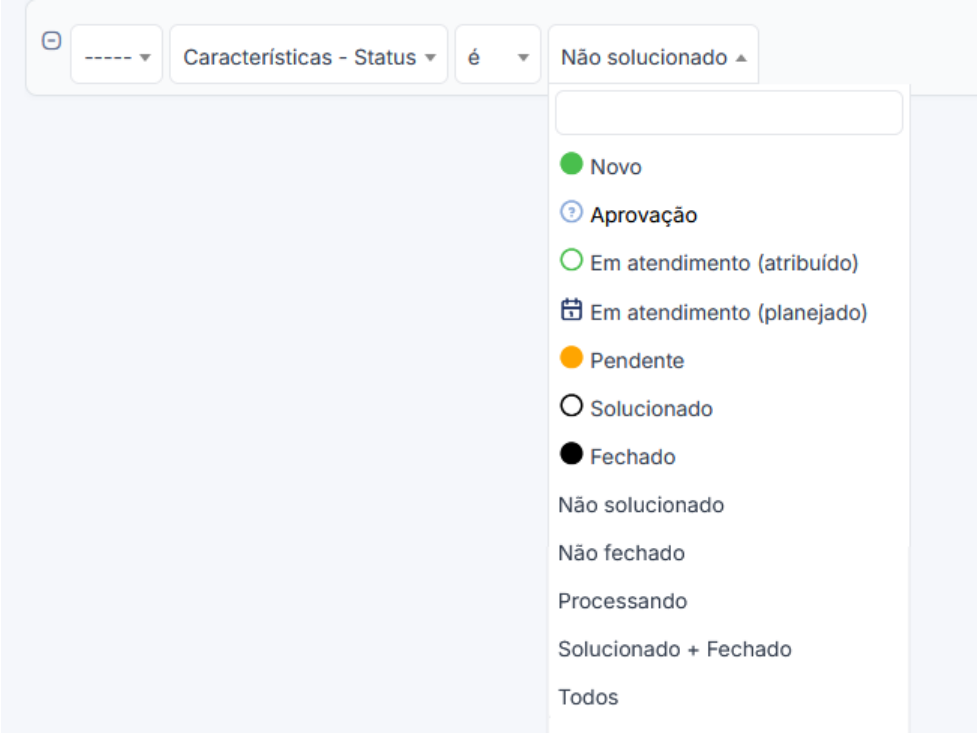

Figura 19 - Filtro de status dos chamados

Status dos chamados

Ícone e status	O que significa
Novo	Chamado registrado e aguardando início do atendimento.
Aprovação	Aguardando aprovação ou validação para prosseguir.
Em atendimento (atribuído)	Chamado atribuído a um analista e/ou grupo responsável.
Em atendimento (planejado)	Atendimento programado; em fila de atendimento.
Pendente	Aguarda informação, ação ou retorno.
Solucionado	Uma solução foi registrada e aguarda validação ou encerramento definitivo.
Fechado	Chamado concluído e fechado.

Triagem do chamado

Depois de aberto, o chamado passa pela triagem inicial. O suporte confirma o recebimento, analisa a solicitação e a direciona para a equipe responsável. Essa etapa aparece no histórico do chamado.

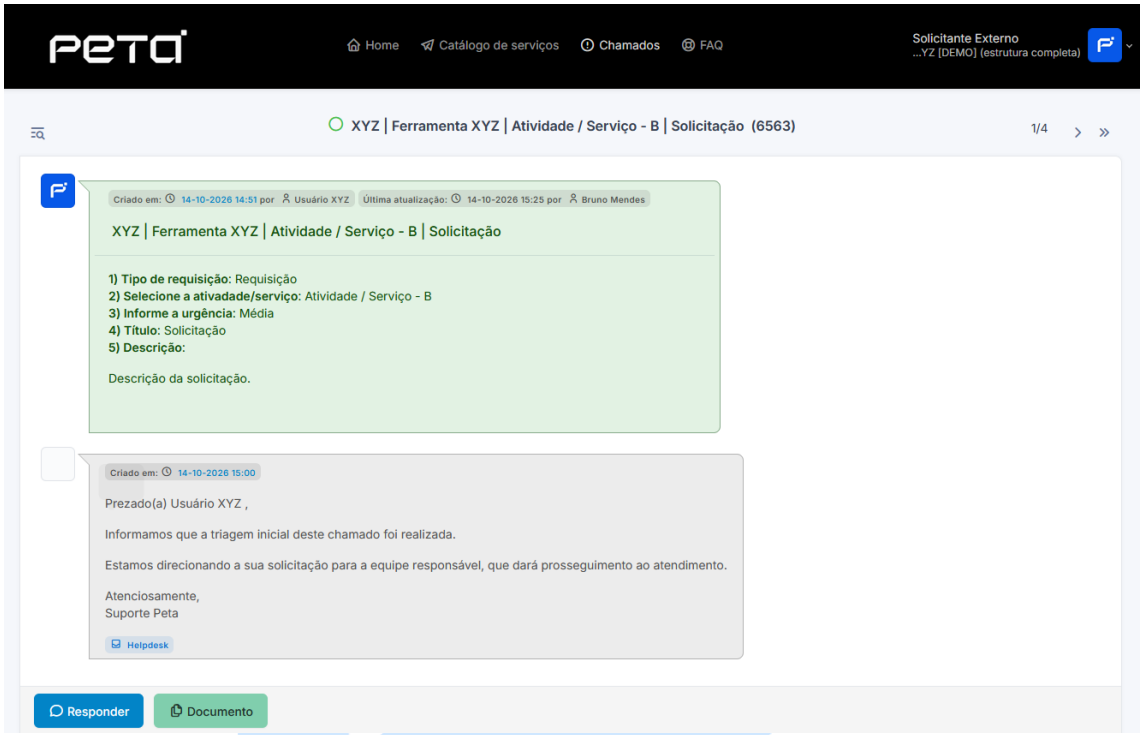

Figura 20 - Histórico da triagem do chamado

Interagindo com chamados não solucionados

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

Ao longo das tratativas do chamado, tanto o analista quanto o solicitante podem inserir novas informações por meio de notas (follow-up).

Para inserir ou solicitar informações, use o botão “Responder” no rodapé do chamado e escreva sua mensagem e inserir anexos se desejar. O botão “Documento” é usado para inserir arquivos e não permite adicionar textos.

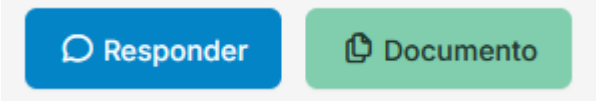

Figura 21 - Botão “Responder” e “Documento” no chamado

Depois de inserir sua mensagem e/ou anexos, clique no botão “Adicionar”.

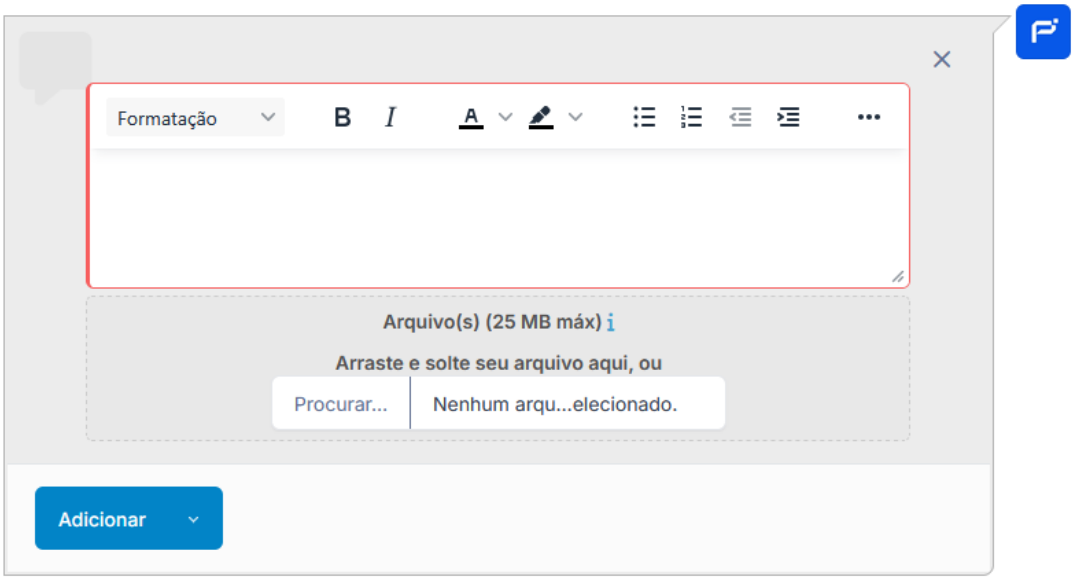

Figura 22 - Campo para adicionar comentário e botão “Adicionar” para registrar a interação

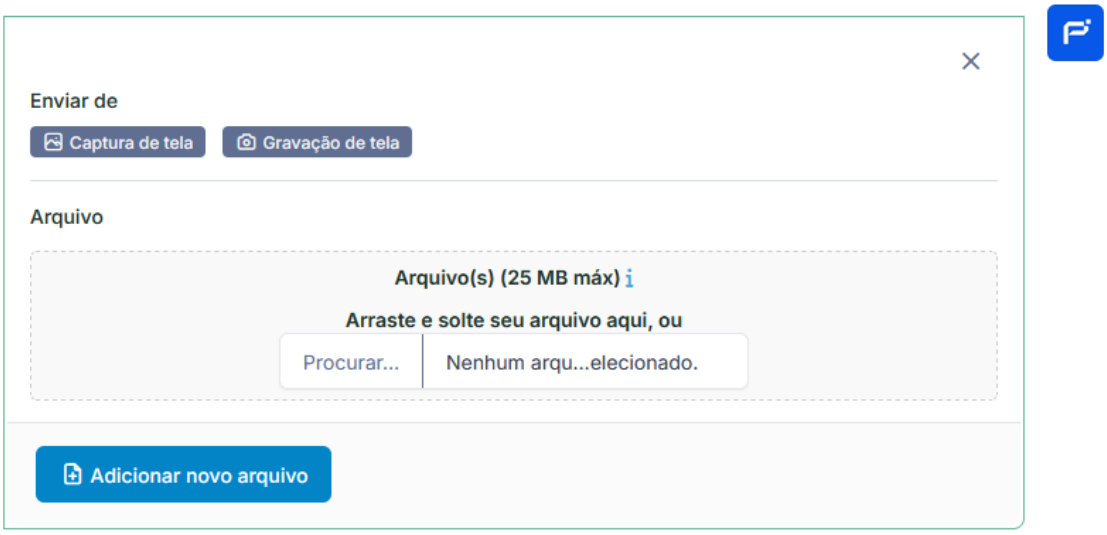

Figura 23 - Campo para inserir anexos no histórico do chamado

Dica: tente manter todas as interações sobre o chamado exclusivamente pelo GLPI pois isso garante que nenhuma informação importante seja perdida.

Essa interação é possível em chamados que ainda não foram solucionados.

Aprovando ou reprovando chamados não solucionados

Ao se deparar com a necessidade de executar uma ação ou alteração, o analista responsável pelo chamado poderá solicitar uma aprovação.

Você poderá indicar a aprovação ou recusa do pedido através da caixa de texto e botões que serão exibidos no histórico do chamado.

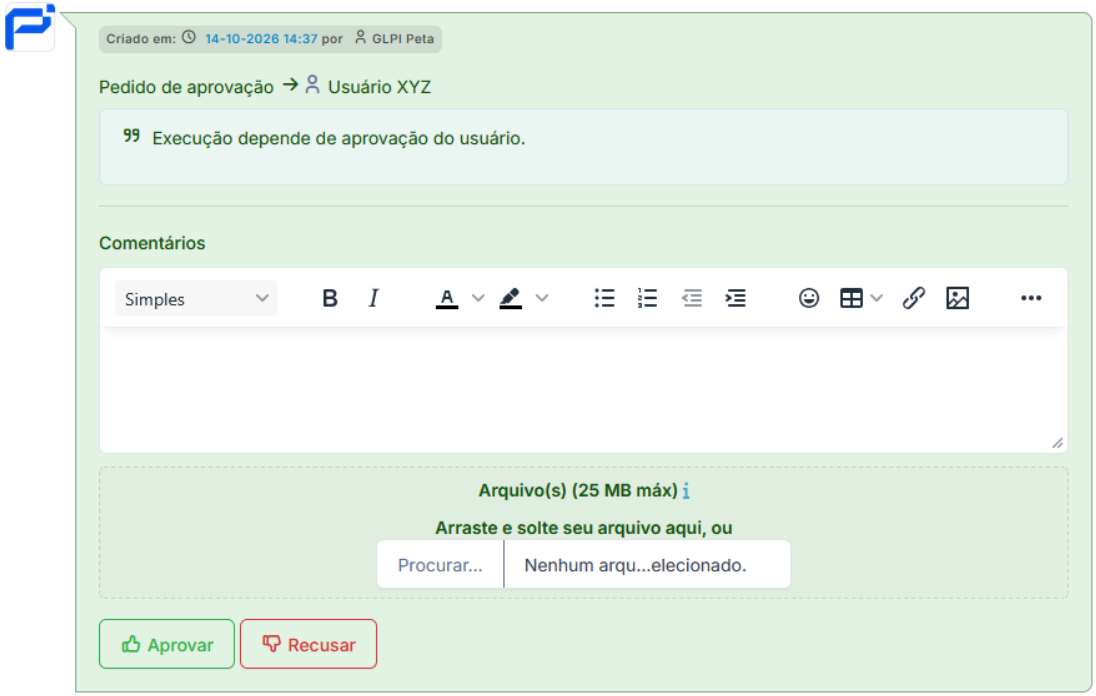

Figura 24 - Aprovação ou recusa de solicitação no chamado

Se precisar de mais informações antes de decidir, utilize os botões “Responder” ou “Documento”, conforme detalhado no item anterior.

Atenção: sem uma aprovação ou recusa, o analista fica impedido de fechar o chamado.

Aprovando ou reprovando chamados solucionados

Quando a equipe conclui o atendimento, o chamado fica com o status “Solucionado”. A solução apresentada aparece no histórico, o sistema envia uma notificação via e-mail e o chamado aguarda a aprovação.

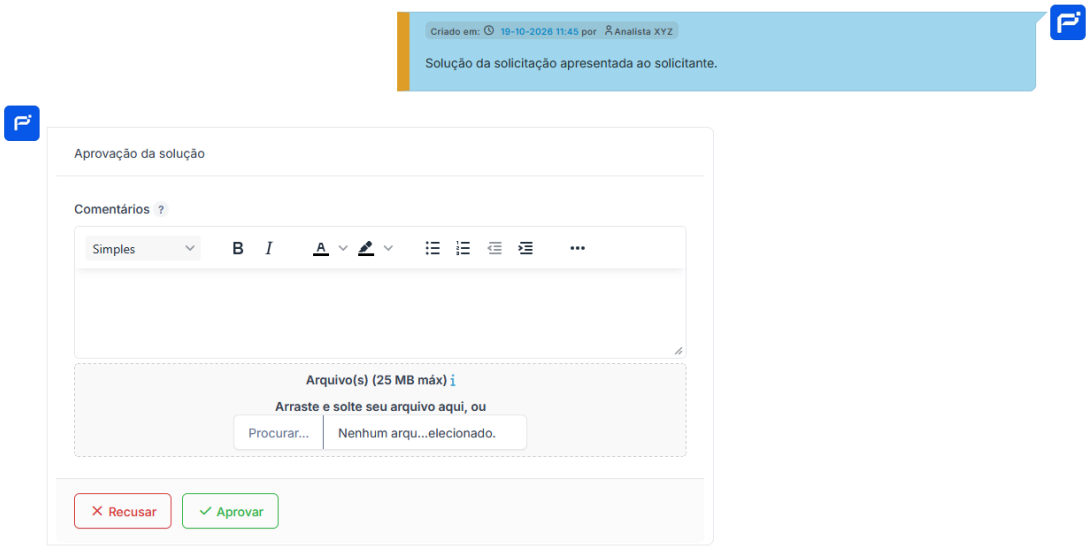

Figura 25 - Campo para aprovar ou recusar a solução do chamado

Chamado com a solução aprovada

Se a solução dada no chamado atendeu à solicitação, clique em “Aprovar”.

O chamado então mudará seu status automaticamente para “Fechado” e o sistema disponibilizará uma pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento recebido.

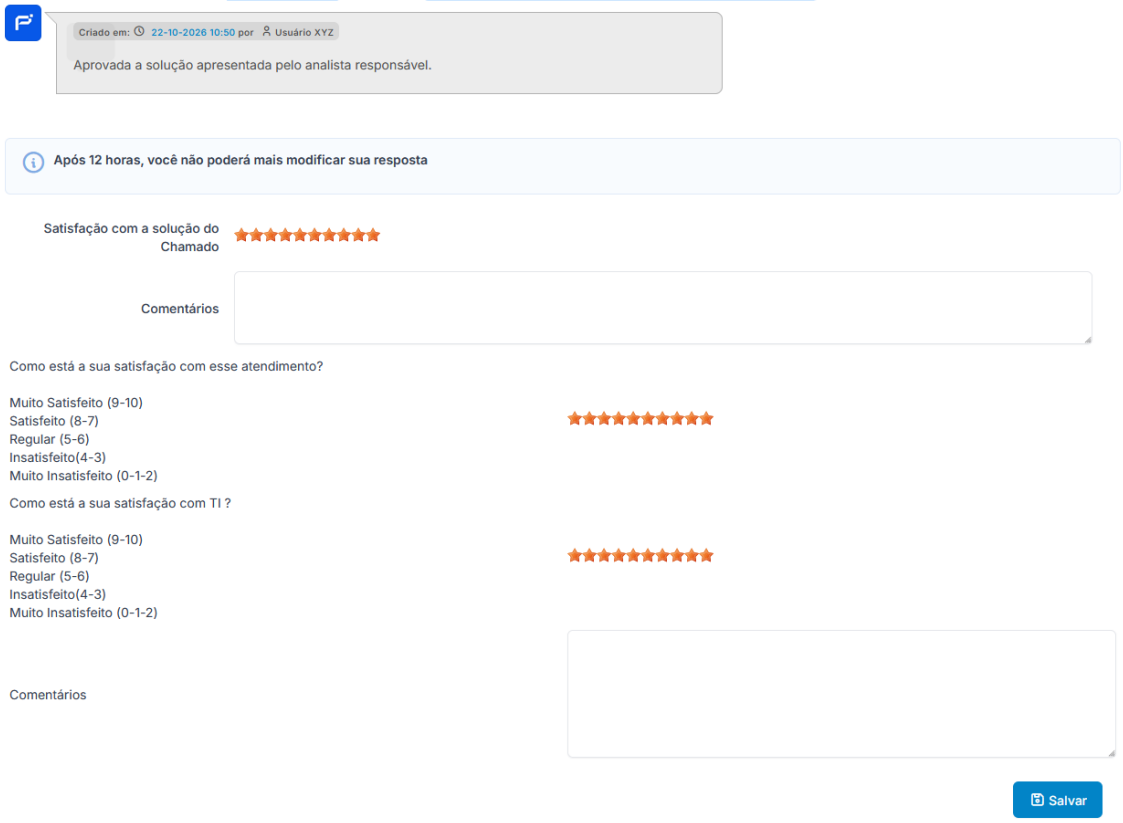

Figura 26 - Pesquisa de satisfação

Caso deseje responder à pesquisa, você deve atribuir uma nota e poderá registrar um comentário.

Se não for respondida, a pesquisa expira depois de dois dias.

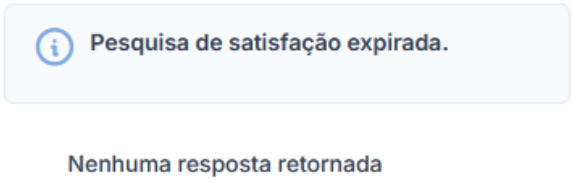

Figura 27 - Pesquisa de satisfação não respondida

Dica: sua avaliação ajuda a melhorar a qualidade do atendimento. Sempre que possível, participe com o seu feedback.

Atenção: depois do fechamento, seja através da aprovação ou automaticamente após 72 horas da solução, o chamado não pode ser reaberto. Para uma nova intervenção, registre um novo chamado e informe o número do atendimento anterior na descrição.

Chamado com a solução rejeitada

Se o problema ou a solução não foi satisfatória na conclusão do chamado, clique em “Reprovar” após descrever o motivo da recusa e então o chamado será reaberto para nova análise.

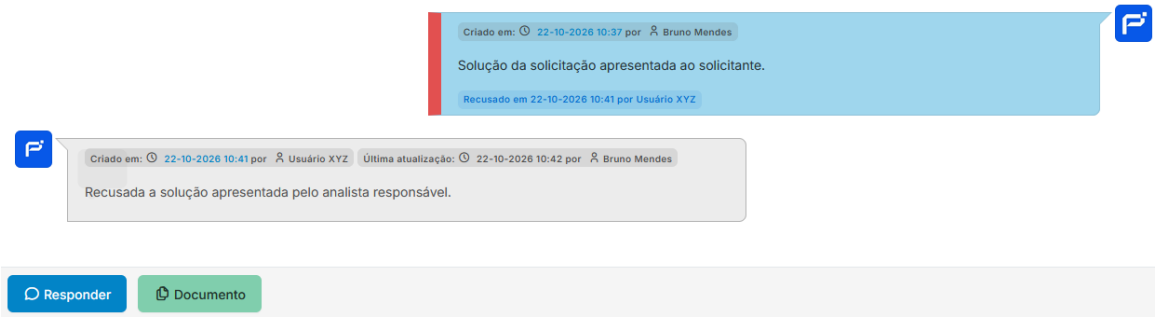

Figura 28 - Reprovação da solução do chamado

PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

A guia FAQ reúne informações sobre 2FA, boas práticas de segurança, glossário, manual de utilização, contato com o suporte e solução de problemas.

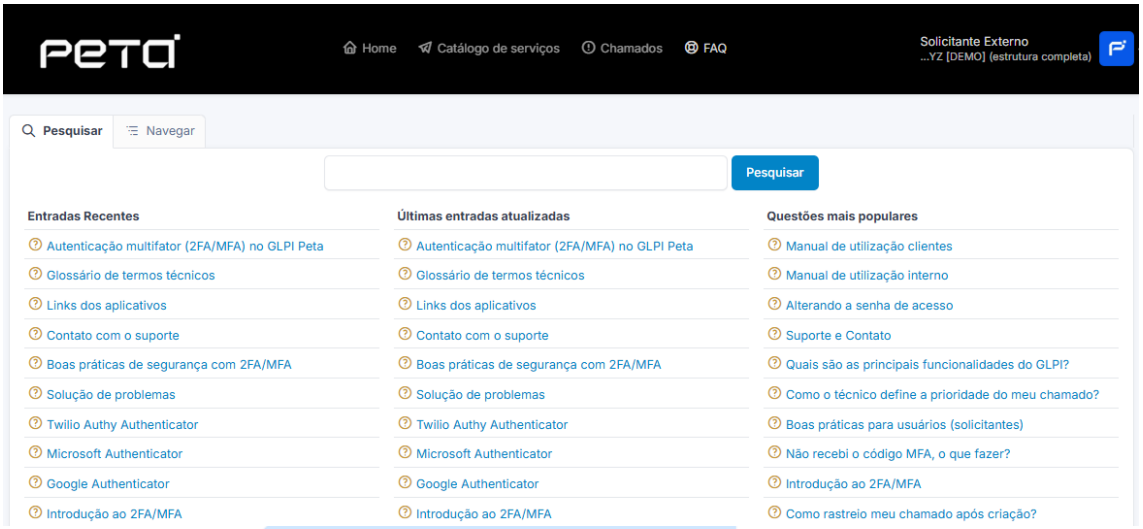

Figura 29 - Página de perguntas frequentes (FAQ)

Abaixo, apresentamos as dúvidas mais comuns e as respostas para cada uma delas:

Esqueci minha senha

Se você esqueceu sua senha de acesso ao sistema, acesse a página inicial do sistema (http://glpi.petacorp.com.br) e utilize a opção “Esqueceu sua senha?” abaixo do campo de login, ou utilize o link disponível aqui.

Um e-mail será encaminhado com as instruções para a troca da senha.

Alterar minha senha

Para alterar sua senha de acesso ao sistema GLPI, faça a autenticação conforme detalhado nos itens 2.2 e 2.5 deste manual e siga os passos a seguir:

- Clique no menu do usuário no canto superior direito da tela



Figura 30 - Menu do usuário e acesso às configurações

- E escolha “Minhas configurações”
- Clique no botão “ Alterar senha”

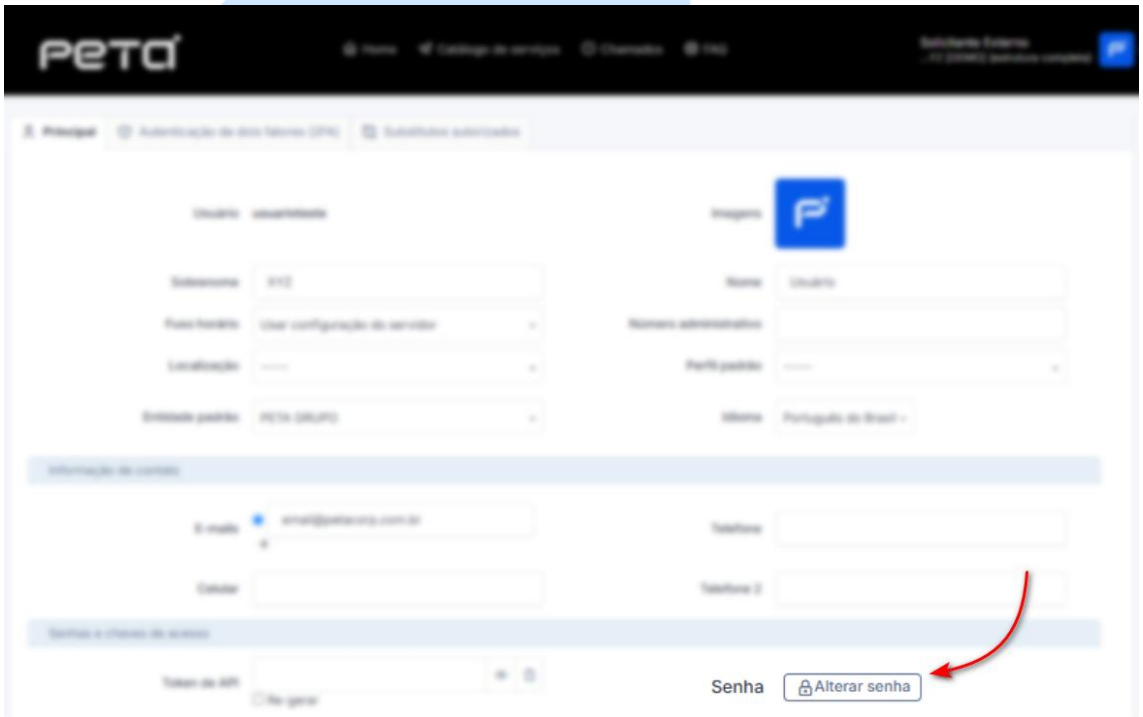

Figura 31 - Opção para alterar a senha

Na página que será exibida insira as seguintes informações:

- Insira sua senha em “Senha atual”
- Insira a senha que deseja cadastrar em “Nova senha”
- Repita a senha que deseja cadastrar em “Confirmação da nova senha”
- Clique no botão “Salvar nova senha” para concluir a alteração



Figura 32 - Formulário de alteração de senha

Atenção: as senhas devem cumprir os requisitos de política de segurança, com comprimento mínimo 8 dígitos e contendo letras maiúsculas, minúsculas, número e símbolos (ex.: ! @ # $ % & *).

Estou com problemas no 2FA

Se o código de validação, durante o cadastro do 2FA ou autenticação, estiver apresentando erros, acesse a página inicial do sistema (glpi.petacorp.com.br) e utilize a opção “Erro ao cadastrar 2FA/MFA” abaixo do botão de acesso à FAQ, ou utilize o link disponível aqui.

Sair do sistema

Encerrar a sessão após a utilização, principalmente se utiliza computadores compartilhados, garante a segurança das suas informações no sistema, assim como dos chamados do seu órgão.

Para sair clique no menu do usuário no canto superior da tela e escolha a opção “Sair”.

GLOSSÁRIO RÁPIDO

Termo	Significado
Chamado	Registro de uma solicitação, incidente ou necessidade de atendimento.
Catálogo de serviços	Lista de formulários e serviços disponíveis para o seu perfil.
Triagem	Análise inicial para confirmar o recebimento e direcionar o chamado.
Pendente	Chamado aguardando informação, ação ou retorno para continuar.
Aguardando aprovação	Chamado que precisa de autorização do usuário para prosseguir.
Solucionado	A equipe registrou uma solução e aguarda a validação do usuário.
Fechado	Atendimento concluído e encerrado no sistema.
2FA ou MFA	Autenticação que combina senha com um código temporário.
SLA	Acordo que define níveis e prazos de atendimento aplicáveis ao serviço.

CONTATO

Se deseja mais informações, ou estiver enfrentando problemas e dificuldades relacionadas ao sistema GLPI da Peta, entre em contato com a equipe técnica através dos canais de comunicação informados no portal da Peta, ou através dos e-mails e telefone a seguir:

- @ itsm@petacorp.com.br
- @ governanca.petacorp.com.br
- +55 61 99967-1581
- petacorp.com.br