



MANUAL DO USUÁRIO GLPI

Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI

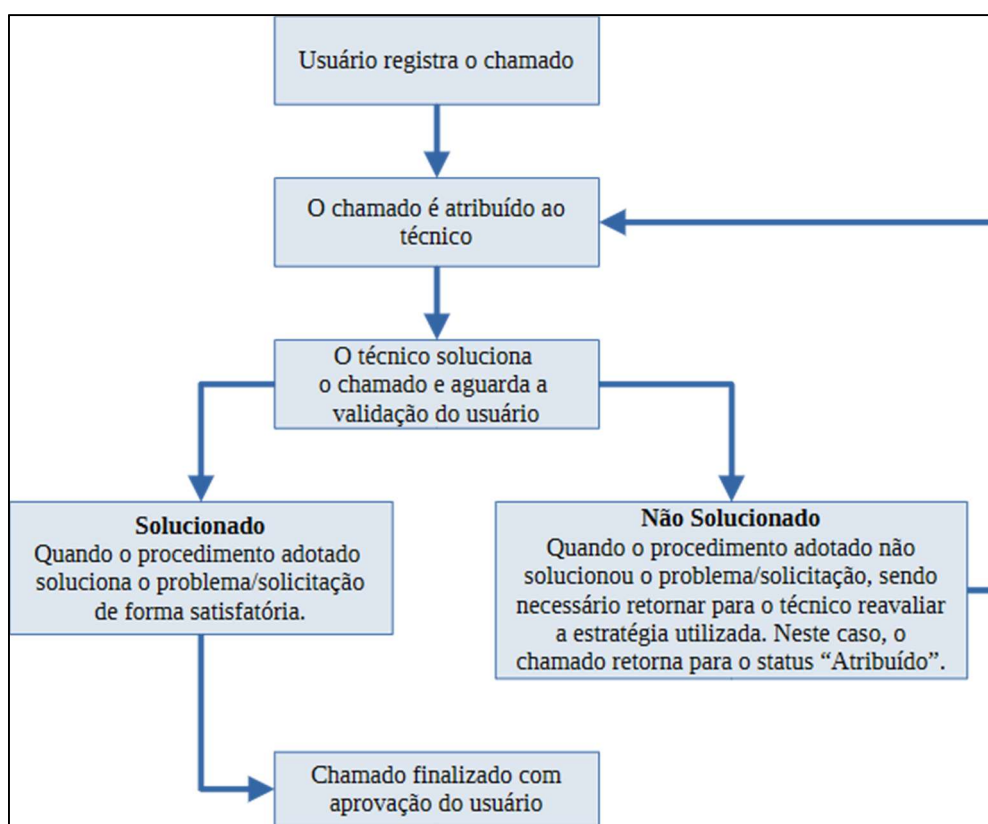
Apresentação do GLPI

O GLPI é uma ferramenta de software gratuita (open source) para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). Com essa ferramenta a equipe de TI da Prefeitura de Mauá consegue gerenciar as demandas de maneira mais eficiente.

Esse sistema é o canal oficial da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) para atender a todas as secretarias, departamentos e órgãos da PMM.

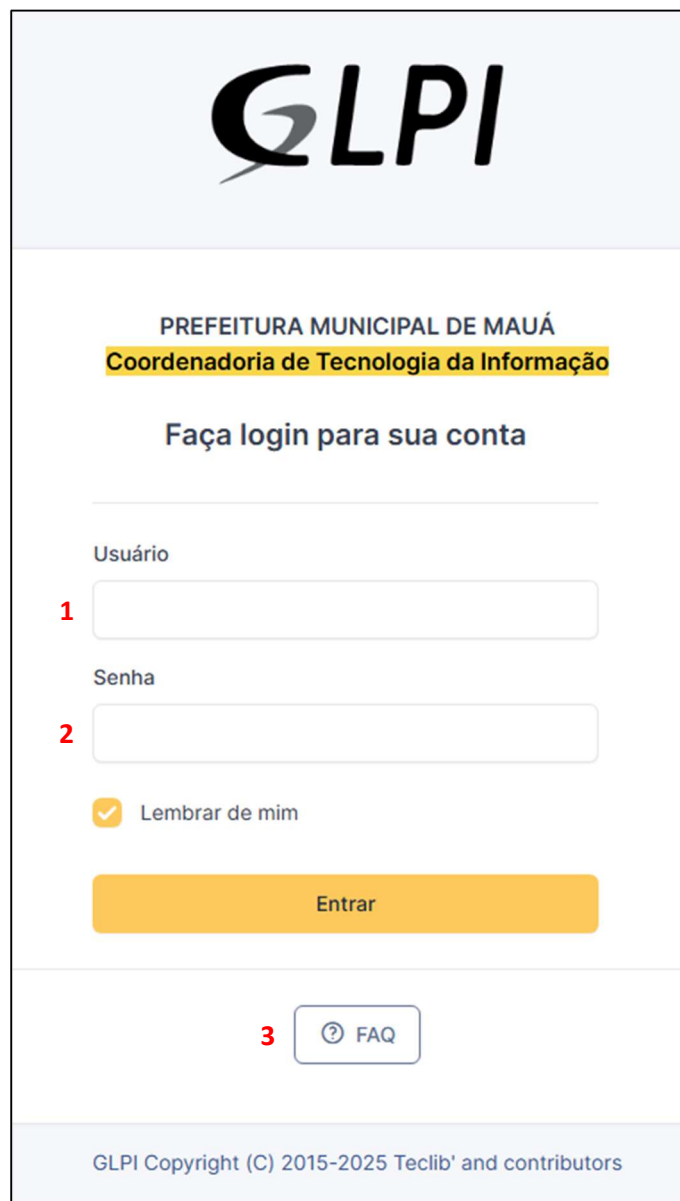
O sistema permite que os usuários façam suas solicitações à CTI mantendo o histórico de seus registros. Além dos atendimentos no dia a dia, é importante que todas as solicitações sejam feitas por meio de chamado para que a equipe de TI gerencie as demandas de forma otimizada, escale para as áreas competentes e tenha um histórico de solicitação que pode ser usado para diversas finalidades como por exemplo, manutenção preventiva, contratação de serviços, justificativa de quantitativos para aquisição de suprimentos, peças ou equipamentos, entre outras.

Fluxo de Atendimento de um Chamado



Acesso ao sistema GLPI

Acesse o GLPI da Prefeitura de Mauá por meio do link: <https://glpi.maua.sp.gov.br>



GLPI

PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÁ
Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Faça login para sua conta

Usuário

1

Senha

2

☒ Lembrar de mim

Entrar

3 [FAQ](#)

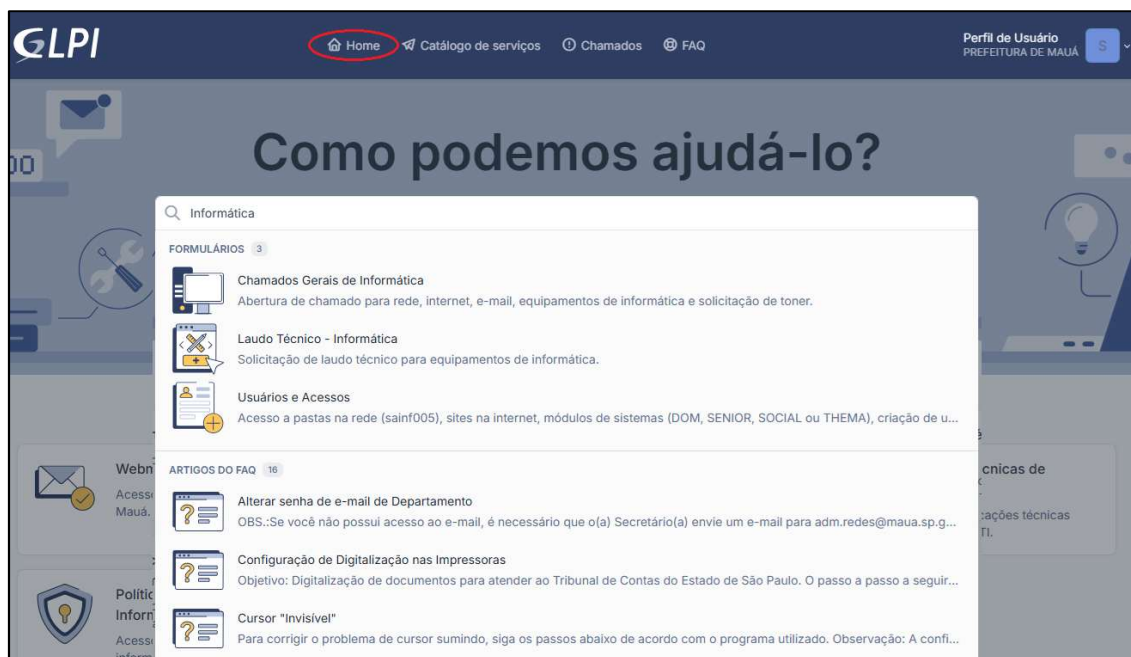
GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors

- 1) No campo **<Usuário>**, informe o mesmo usuário que você utiliza para acessar o computador (usuário de rede).
- 2) No campo **<Senha>**, informe a mesma senha de seu usuário de rede.
- 3) O **FAQ** contém informativos e tutoriais referentes aos serviços de TI oferecidos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura de Mauá.

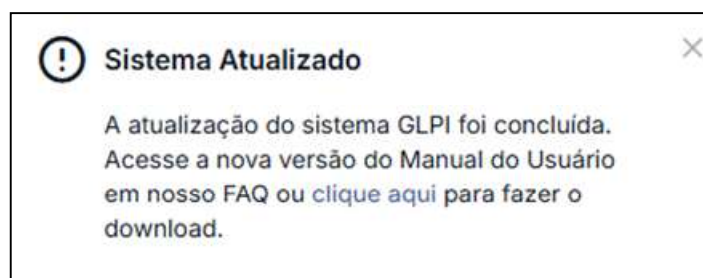
Ao acessar o GLPI, o usuário terá as seguintes funções à disposição no menu de navegação:

- I. **Home:** É a página inicial do sistema. Ela exibe uma barra de pesquisa, alertas informativos e cartões para acesso a outros serviços digitais da Prefeitura de Mauá e resumo dos chamados.

a) *Barra de Pesquisa:* Auxilia na busca de formulários e artigos de FAQ.



b) *Alertas informativos*



c) Outros serviços e lista de chamados

**Webmail**
Acesso ao webmail da Prefeitura de Mauá.

**Portal do Servidor**
Acesso ao Portal do Servidor

**Especificações Técnicas de Informática**
Consulta às especificações técnicas homologadas pela CTI.

**Política de Segurança da Informação**
Acesso à política de segurança da informação da PMM.

 Chamados em andamento

 Chamados solucionados

 Dashboard

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
15 316	Descrição: Ramal	Novo	31-03-2026 08:34	31-03-2026 08:34
15 313	Descrição: Solicitação	Novo	23-01-2026 08:12	23-01-2026 08:11

5

linhas / página

Exibindo 1 a 2 de 2 linhas

- II. **Catálogo de serviços:** É a página do sistema que apresenta os formulários para solicitação de serviços. Essa página será atualizada conforme a demanda por novos serviços dentro do sistema.



Home **Catálogo de serviços** Chamados FAQ

Perfil de Usuário
PREFEITURA DE MAUÁ

Catálogo de serviços

Classificar por:  Pesquisar formulários... 

**Gerenciamento de Usuários de Rede**
Criação de usuário, acesso a pastas na rede (sainf005), a sites na internet e desbloqueio e recuperação de usuário.

**Chamado para Telefonía**
Abertura de chamado para ramais, aparelhos VoIP e linhas analógicas.

**Comentários, Dúvidas e Sugestões**
Ajude-nos a melhorar nossos serviços. Mande seus comentários, dúvidas ou sugestões para nossa equipe.

**E-mail**
Abertura de chamados para contas de e-mail @maua.sp.gov.br de usuários e de departamentos.

**Equipamentos, Rede e Softwares**
Abertura de chamado para equipamentos de informática, relógio de ponto, rede e instalação de softwares.

**Outros Sistemas PMM**
Abertura de chamado para DOM, Site da Prefeitura, Portal do Servidor, SIEM/SEDUC e Outros Sistemas PMM.

**Backup e Recuperação**
Backup e recuperação de arquivos do Sainf005.

**Doc+ Simples (OM30)**
Formulário de abertura de chamado para o sistema Doc+ Simples (OM30).

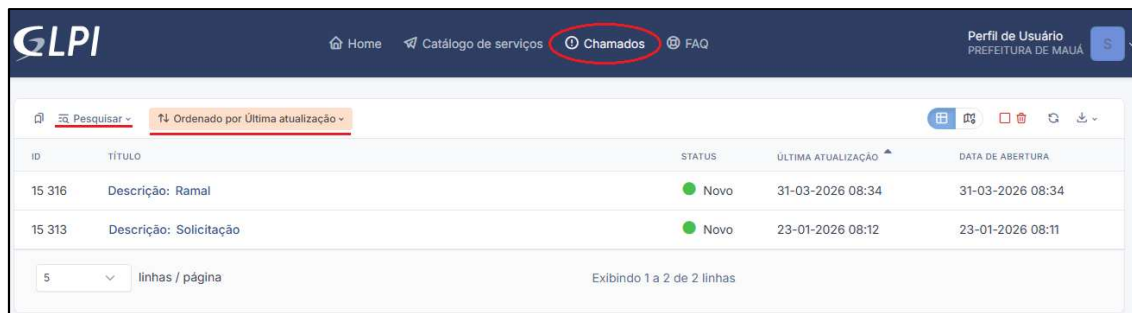
**E-gov (Thema)**
Formulário de abertura de chamado para o sistema GRP/E-GOV (Thema).

**Laudo Técnico - Informática**
Solicitação de laudo técnico de baixa ou patrimonialização de equipamentos de informática.

**Sistema Senior**
Formulário de abertura de chamado para o sistema Senior

O preenchimento do formulário correto agiliza o atendimento. Portanto, recomendamos que leia com atenção a descrição antes de acessá-lo.

- III. **Chamados:** Listará os chamados abertos pelo usuário. Por padrão, serão exibidos chamados “Não fechados” e ordenados pela Última atualização. Os critérios de exibição poderão ser alterados nos menus sublinhados da captura de tela.



ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA
15 316	Descrição: Ramal	Novo	31-03-2026 08:34	31-03-2026 08:34
15 313	Descrição: Solicitação	Novo	23-01-2026 08:12	23-01-2026 08:11

O usuário pode verificar, na tela de chamados, o status de cada solicitação. Pode também consultar detalhes ou interagir com o técnico em cada um dos chamados, clicando no seu título.

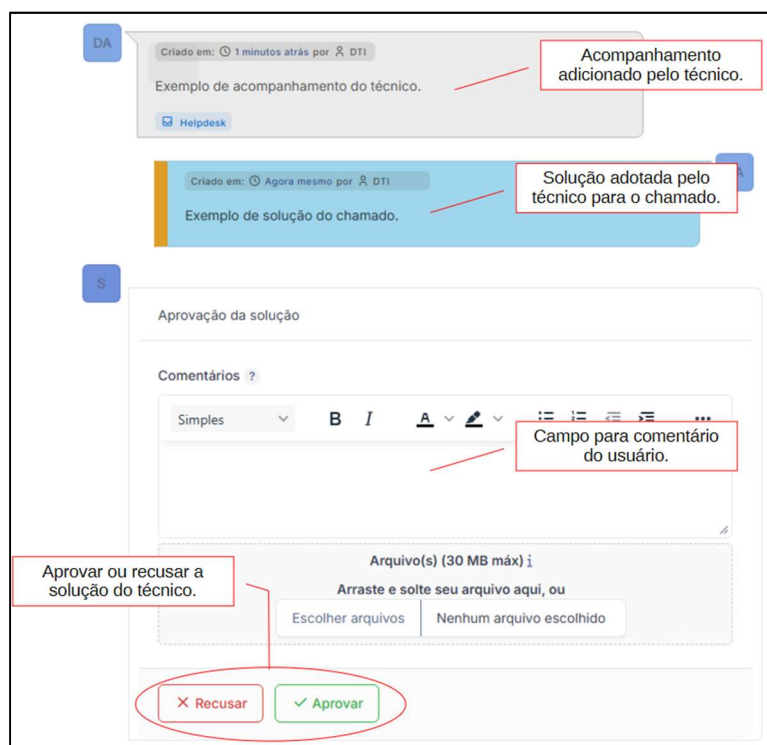


ID	TÍTULO	STATUS
15 350	Laudo Técnico	Novo
15 457	SISTEMAS > Diário Oficial (DOM)	Em atendimento (atribuído)
15 346	Chamados Gerais de Informática	Fechado
15 347	Senior	Solucionado
15 349	TELEFONIA	Pendente

Representação dos **Status** dos Chamados:

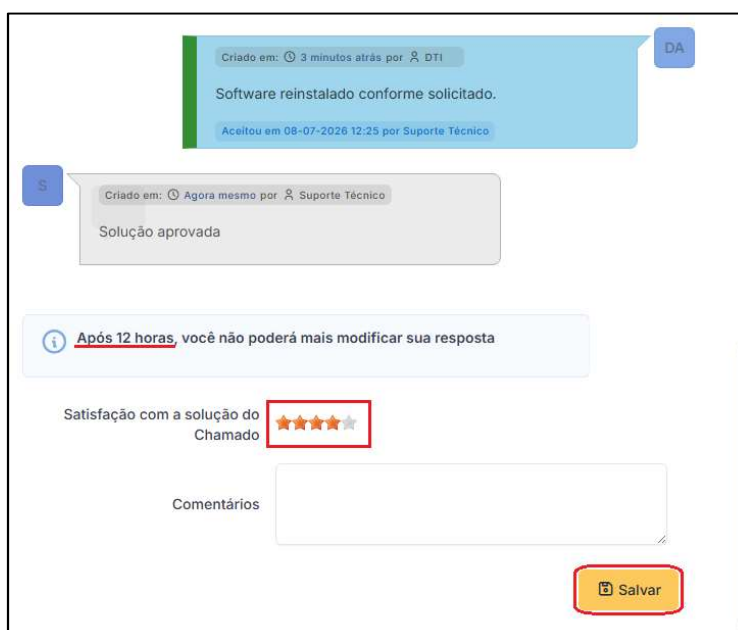
- **Novo** – Quando o chamado foi aberto, mas ainda não foi tratado por nenhum técnico
- **Em Atendimento (atribuído)** – Quando um técnico atribui a si o chamado para realizar o atendimento
- **Pendente** – Quando há algum tipo de pendência para a realização do chamado, seja por parte do técnico ou do usuário
- **Solucionado** – Quando o técnico faz o atendimento e propõe como solucionado, aguardando a validação da solução pelo usuário
- **Fechado** – Quando o usuário valida a solução proposta pelo técnico (O chamado é encerrado automaticamente após 03 dias da solução proposta)

Cada **chamado** mantém um histórico de interações entre o solicitante e o técnico, até sua conclusão. Ao clicar no título para ver os detalhes do chamado, serão exibidas informações adicionadas tanto pelo técnico quanto pelo próprio usuário.

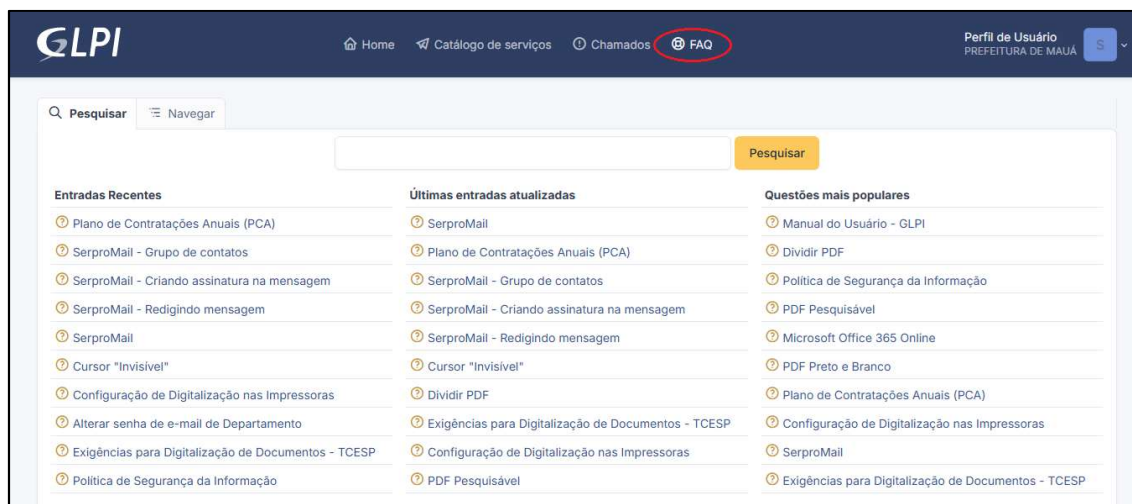


Após a aceitação da solução do técnico, o usuário poderá ser solicitado a avaliar o atendimento daquele chamado.

O usuário poderá atribuir uma nota de 1 a 5 e adicionar algum comentário. Essa avaliação ficará disponível por 3 dias.



- IV. **FAQ:** Área de dúvidas frequentes com informativos e tutoriais disponibilizados pela equipe técnica da CTI.



O **FAQ** será alimentado com artigos informando sobre procedimentos internos da CTI, tutoriais para soluções rápidas dos problemas mais comuns, respostas para as dúvidas mais frequentes dos usuários, guias de utilização dos sistemas institucionais e outras informações relevantes.

Esperamos que este manual auxilie na utilização do GLPI. Em caso de dúvidas, consulte o FAQ do sistema ou entre em contato com a CTI por meio de um chamado ou pelo ramal 7581.