

Serviços Orientados ao Usuário



**Andrey Tavares da Silva
Diego Sobrinho Souza
Edjan de Castro Souza
Helder Nunes Lopes
Renato Di Paula Gomez Cruz**

Serviços Orientados ao Usuário

1ª Edição

**Petrolina-PE
HU-UNIVASF
2020**

Hospital de Ensino da Universidade Federal do Vale do São Francisco - HU-UNIVASF

Serviços Orientados ao Usuário do HU-UNIVASF

ISBN: 978-65-89433-01-9

Andrey Tavares da Silva

Analista de Tecnologia da Informação. Pós-graduado em redes de computadores pela ESAB.

Diego Sobrinho de Souza

Analista de Tecnologia da Informação. Pós-graduado em redes de computadores pela ESAB.

Edjan de Castro Souza

Técnico de Tecnologia da Informação. Pós-graduado em Gestão de TI pela UCAM.

Helder Nunes Lopes

Analista de Tecnologia da Informação. Chefe da Unidade de e-Saúde no HU-UNIVASF. Pós-graduado em redes de computadores pela ESAB.

Renato Di Paula Gomez Cruz

Analista de Tecnologia da Informação, Especialista em Gestão Pública. Mestrando em Dinâmicas e Desenvolvimento do Semiárido.

Souza, Diego Sobrinho.

S729s Serviços Orientados ao Usuário do HU-UNIVASF [recurso eletrônico] / Diego Souza Sobrinho, Andrey Tavares da Silva, Edjan de Castro Souza, Helder Nunes Lopes, Renato di Paula Gomez Cruz. – Petrolina: HU UNIVASF, 2020.
34 p.: il.

Acesso em: <http://www.univasf.edu.br/~tcc/00001a/00001a32.pdf>

ISBN: 978-65-89433-01-9

1.Redes. 2. Tecnologia wifi. 3. Outlook móvel. 4. Informática. 5. Serviços ao usuário. I. Souza, Diego Sobrinho. II. Silva, Andrey Tavares da. III. Souza, Edjan de Castro. IV. Lopes, Helder Nunes. V. Cruz, Renato di Paula Gomez. VI. Título. VII. Hospital de Ensino da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

CDD 004.6068

**Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco**

MILTON RIBEIRO
Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

ITAMAR SANTOS
Superintendente

KATIA REGINA DE OLIVEIRA
Gerente de Atenção à Saúde

HEITOR BEZERRA LEITE
Gerente Administrativo

MARCOS DUARTE GUIMARÃES
Gerente de Ensino e Pesquisa

ALAN DOS SANTOS MARTINS
Chefe do Setor de Gestão de Processos de Tecnologia da Informação

ELABORAÇÃO

Andrey Tavares da Silva

Analista de Tecnologia da Informação. Pós-graduado em redes de computadores pela ESAB.

Diego Sobrinho Souza

Analista de Tecnologia da Informação. Pós-graduado em redes de computadores pela ESAB.

Edjan de Castro Souza

Técnico de Tecnologia da Informação. Pós-graduado em Gestão de TI pela UCAM.

Helder Nunes Lopes

Analista de Tecnologia da Informação. Chefe da Unidade de e-Saúde do HU-UNIVASF. Pós-graduado em redes de computadores pela ESAB.

Renato Di Paula Gomes Cruz

Analista de Tecnologia da Informação, Especialista em Gestão Pública. Mestrando em Dinâmicas e Desenvolvimento do Semiárido.

REVISÃO TÉCNICA

Diego Sobrinho Souza

Analista de Tecnologia da Informação – HU-UNIVASF

REVISÃO E FORMATAÇÃO

Edjan de Castro Souza

Técnico em Tecnologia da Informação – HU-UNIVASF

CAPA

Mateus Gonçalves Ferreira dos Santos

Relações Públicas – Unidade de Comunicação Social – HU-UNIVASF

SUMÁRIO

Apresentação.....	07
Capítulo 01: Conectando-Se à Rede Wifi Institucional.....	08
1. Objetivo.....	08
2. Material.....	08
3. Siglas e conceitos.....	08
4. Descrição do procedimento.....	09
Capítulo 02: Utilizando App Outlook Movei Para Email Institucional.....	17
1. Objetivo.....	17
2. Material.....	17
3. Siglas e conceitos.....	17
4. Descrição do procedimento.....	18
Capítulo 03: Alteração de Senha Através do Portal Serviços de TI.....	25
1. Objetivo.....	25
2. Material.....	25
3. Descrição do Procedimento.....	25
Capítulo 04: Desbloqueio de Conta Através do Portal Serviços de TI.....	29
1. Objetivo.....	29
2. Material.....	29
3. Descrição do procedimento.....	29
Referências.....	33

Apresentação

O Hospital Universitário de Petrolina foi inaugurado em 04 de setembro de 2008, como Hospital de Urgências e Traumas Doutor Washington Antônio de Barros (HUT) e foi administrado, até 31 de julho de 2013, pela Prefeitura Municipal de Petrolina; quando, por meio do Decreto Municipal nº. 41, de 23 de abril de 2013, foi doado à Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), passando a ser denominado Hospital de Ensino do Vale do São Francisco Doutor Washington Antônio de Barros ou mais conhecido como HU-UNIVASF. Como a Univasf não possuía recursos suficientes para gerir um hospital, assinou convênio de parceria com uma associação privada que o administrou entre agosto de 2013 e janeiro de 2015. No dia 01/02/2015, o HU-UNIVASF passou a ser conduzido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). A gestão financeira ainda não era realizada diretamente pela EBSERH e sim pela UNIVASF até a completa sub-rogação dos contratos à unidade gestora orçamentária da EBSERH, finalizada em janeiro de 2018. Tendo, portanto, todos os atos de gestão financeira e patrimonial ordenadas pela Univasf. O HU-UNIVASF é a unidade pública de referência para 53 municípios da Rede Interestadual de Atenção à Saúde do Médio do Vale do São Francisco – Rede de Pernambuco-Bahia (PEBA), formada por seis microrregionais de saúde, cuja população é de, aproximadamente, 2 milhões de habitantes. Possui vocação para atenção às urgências e emergências que incluem politraumatismo, neurologia e neurocirurgia (alta complexidade), com destaque ao traumatismo-ortopedia (alta complexidade), cirurgia geral, cirurgia vascular, cirurgia bucomaxilofacial e clínica médica. (HU-UNIVASF; PDTIC 2020-2022, 2020).

Procedimento Operacional Padrão (POP) é uma descrição de todas as atividades necessárias para a realização de uma tarefa. Este livro é uma compilação dos procedimentos operacionais desenvolvidos pelo Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) do HU-UNIVASF para o gerenciamento de discos no ambiente de virtualização de servidores em uso no HU-UNIVASF.

No capítulo 01 é abordado o procedimento padrão para acesso e utilização da rede sem fio institucional no âmbito do HU-UNIVASF e POLICLÍNICA.

No capítulo 02 é abordada a rotina de configuração do aplicativo outlook móvel para e-mail institucional.

No capítulo 03 é explanado o passo a passo para redefinição de senha no portal serviços de T.I.

O capítulo 04 demonstra como desbloquear a conta de usuário pelo portal serviços de T.I.

Andrey Tavares da Silva; Diego Sobrinho Souza; Edjan de Castro Souza; Helder Nunes Lopes;
Renato Di Paula Gomez Cruz / SERVIÇOS ORIENTADOS AO USUÁRIO

CAPÍTULO 01 - CONECTANDO-SE À REDE WIFI INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

Descrever o procedimento padrão para acesso e utilização da rede sem fio institucional no âmbito do HU-UNIVASF e POLICLÍNICA.

2. MATERIAL

- **Política de Uso Da Rede Sem Fio** tem como objetivo manter informações relativas às normas de utilização da rede sem fio no HU e Policlínica.
- **Dispositivo Compatível** o usuário necessita conectar-se à rede por meio de um dispositivo wireless com o sistema operacional atualizado e que ofereça suporte aos padrões IEEE 802.11 a/g/n, bem como também a autenticação 802.1x.
- **Credenciais Necessárias** o usuário deve possuir usuário e senha com as permissões necessárias para acessar a rede.

3. SIGLAS E CONCEITOS

- **ÁREA DE COBERTURA:** Áreas dentro do Prédio Hospital Universitário, Prédio Anexo do Hospital Universitário, Prédio da Policlínica e Prédio do Laboratório de Patologia em que são ofertados o serviço com qualidade.
- **SSID:** é a sigla para "service set identifier" (identificador do conjunto de serviço), que consiste no nome dado a uma rede sem fio.

4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

Antes do acesso à rede wifi, deve-se ler a **Política de Uso Da Rede Sem Fio** publicada pela instituição.

Para acessar a rede wifi nas dependências do Hospital e Policlínica basta a partir do seu dispositivo, conectar-se ao SSID “HU-UNIVASF”, configurar os parâmetros de conexão e por último inserir as suas credenciais necessárias para que haja a devida identificação do usuário na rede.

- Abaixo seguem os procedimentos necessários para a conexão nos principais sistemas operacionais de dispositivos disponíveis no mercado.

4.1. Acessando a Rede sem fios a partir de um Smartphone Android

Figura 1 – Dispositivos Android passo 1

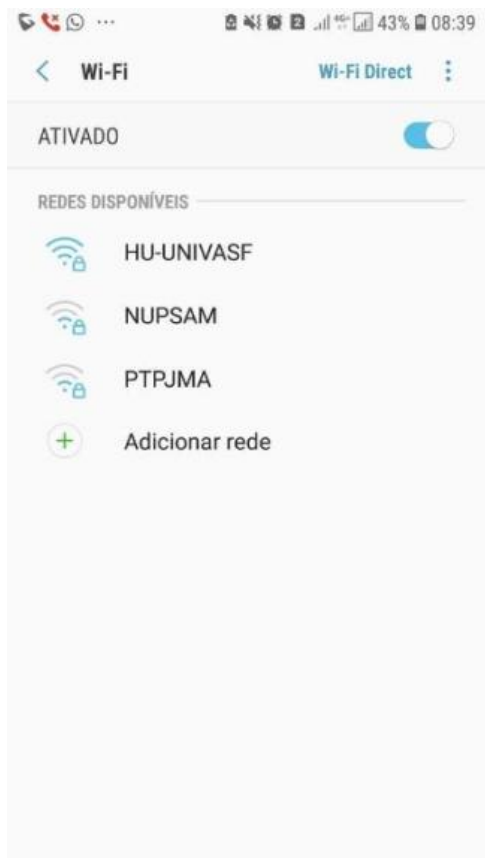


Figura 2 – Dispositivos Android passo 2



Figura 3 – Dispositivos Android passo 3

The screenshot shows an Android VPN configuration interface for 'HU-UNIVASF'. The settings are as follows:

- Método EAP:** PEAP
- Autenticação de fase de 2:** MSCHAPV2
- Certificado de CA:** Não validar
- Identidade:** carlos.torres
- Senha:** [Redacted]

A warning message states: "Nenhum certificado foi especificado. Sua conexão não será privada." Below the password field, there is a radio button for "Exibir senha". At the bottom, there are two buttons: "CANCELAR" and "CONECTAR".

4.2 Acessando a Rede sem fios a partir de um Smartphone Apple IOS

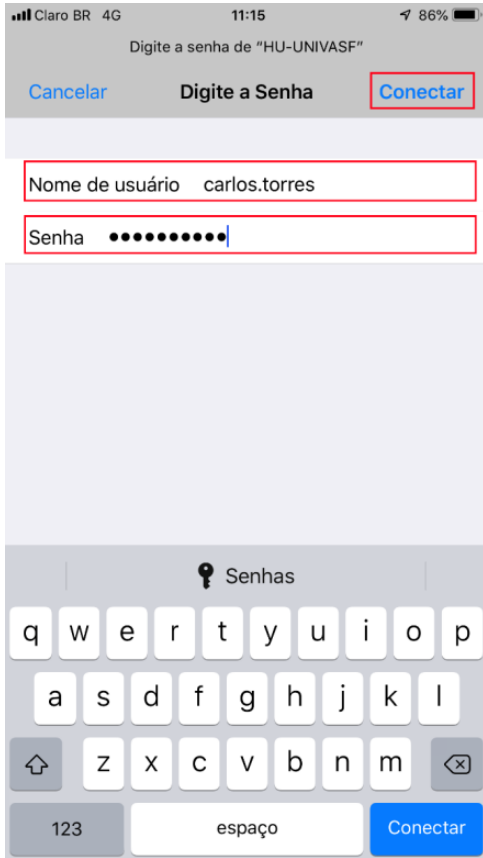
Figura 4 – Dispositivos Apple IOS passo 1



Figura 5 – Dispositivos Apple IOS passo 2



Figura 6 – Dispositivos Apple IOS passo 3



4.3. Acessando a Rede sem fios a partir de um Dispositivo Apple OS Mojave

Figura 7 – Dispositivos Apple Mojave passo 1



Figura 8 – Dispositivos Apple Mojave passo 2

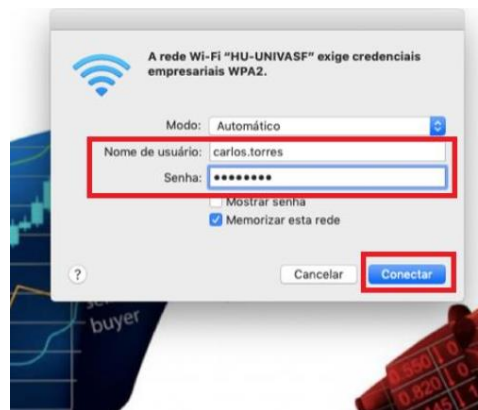
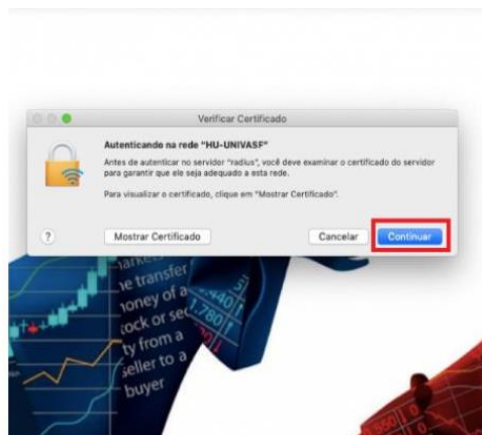


Figura 9 – Dispositivos Apple Mojave passo 3



4.4. Acessando a Rede sem fios a partir de Dispositivo com Linux Ubuntu

Figura 10 – Dispositivos Linux Ubuntu passo 1

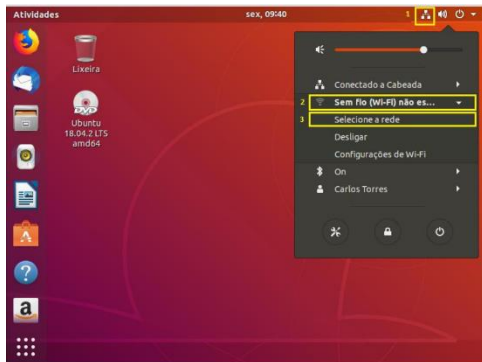


Figura 11 – Dispositivos Linux Ubuntu passo 2

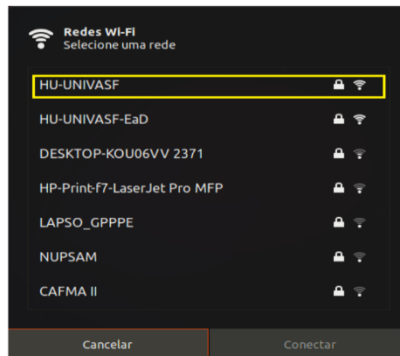


Figura 12 – Dispositivos Linux Ubuntu passo 3



4.5. Acessando a Rede sem fios a partir de Dispositivo com Microsoft Windows 10

Figura 13 – Dispositivos Microsoft Windows10 passo 1

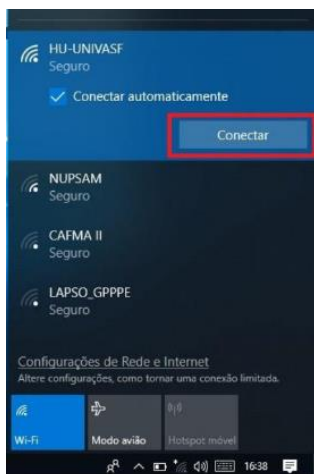


Figura 14 – Dispositivos Microsoft Windows10 passo 2

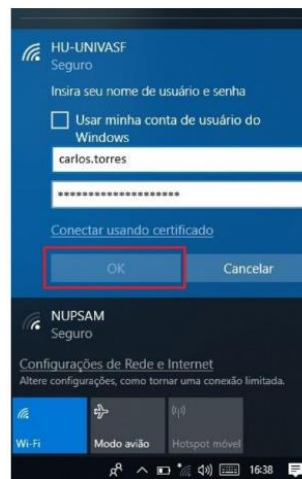
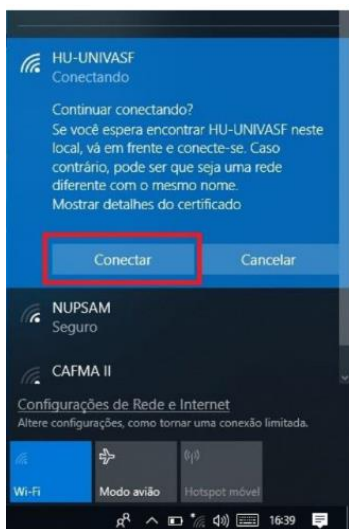


Figura 15 – Dispositivos Microsoft Windows10 passo 3



Andrey Tavares da Silva; Diego Sobrinho Souza; Edjan de Castro Souza; Helder Nunes Lopes;
Renato Di Paula Gomez Cruz / SERVIÇOS ORIENTADOS AO USUÁRIO

CAPÍTULO 02 - UTILIZANDO APP OUTLOOK MOVEL PARA EMAIL INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

- Este documento foi criado pelo Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI), do Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco (HU-UNIVASF) da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e está salvaguardado no servidor de arquivos da instituição.
- Este documento estabelece orientações de configuração e uso do e-mail institucional através do aplicativo móvel Microsoft Outlook para os colaboradores da Rede Ebserh, independentemente do tipo de contrato de trabalho e vínculo empregatício.
- Aplica-se a todos os empregados, estagiários, prestadores de serviços, terceirizados, conveniados, credenciados, fornecedores ou quaisquer outros indivíduos ou entidades que venham a ter acesso e/ou utilizar o sistema de correio eletrônico vigente na Ebserh.

2. MATERIAL

- **Aplicativo Microsoft Outlook** o usuário necessita utilizar uma versão atualizada do aplicativo, disponível gratuitamente na Apple App Store e na Google Play.
- **Dispositivo Compatível** o usuário necessita precisa estar utilizando um dispositivo com o sistema operacional atualizado e que ofereça suporte ao aplicativo Microsoft Outlook.
- **Credenciais Necessárias** o usuário deve possuir usuário e senha com as permissões necessárias para acessar à caixas de e-mail a ele atribuídas.

3. SIGLAS E CONCEITOS

- **Microsoft Outlook:** Nome dado aqui à versão móvel da solução Microsoft Outlook, adotada pela EBSEH para sua plataforma de gerenciamento de e-mails corporativos e calendários.
- **Caixa de E-mail Compartilhada:** Nome dado a uma eventual caixa de e-mails institucional não-individual criada para finalidades diversas como correspondência em nome de uma Gerência, Setor, Unidade , Comissão, etc.

4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

4.1. Configurações aplicadas a partir de um Smartphone Apple IOS

- Na Apple App Store busque por “Microsoft Outlook” e instale o App.
- Insira o seu e-mail institucional EBSERH e toque em “Adicionar Conta”.

Figura 2 – Dispositivos Apple passo 1

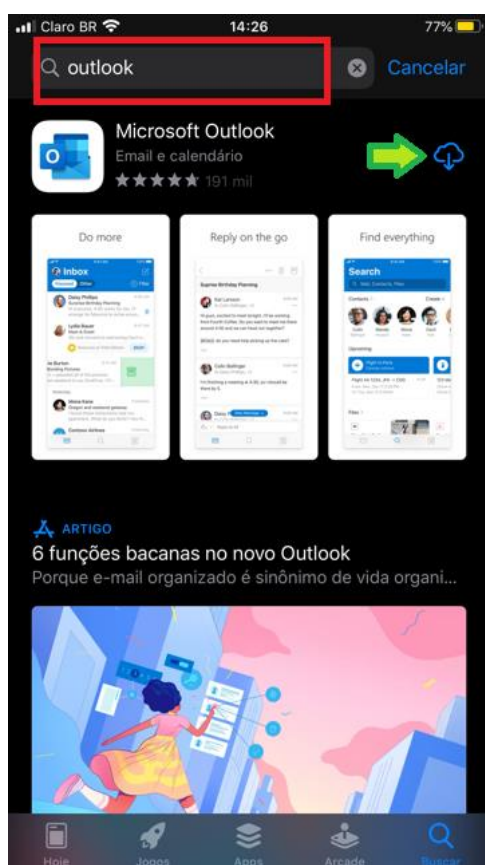


Figura 2 – Dispositivos Apple passo 2

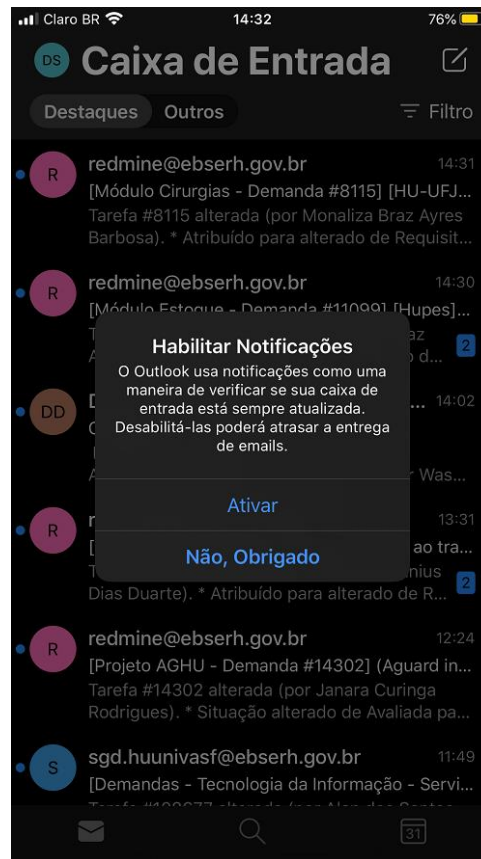


- Insira a senha do seu e-mail institucional EBSERH e toque em “Entrar”.
- Pronto, a sua conta institucional pessoal foi adicionada com sucesso! Agora basta somente ativar as notificações ou não, ao seu critério.

Figura 3 – Dispositivos Apple passo 3



Figura 4 – Dispositivos Apple passo 4



- Opcionalmente, você pode também controlar uma ou mais caixas de correio compartilhadas que já estejam vinculadas à sua conta institucional pessoal. As caixas deverão ser adicionadas uma a uma a partir da Home do App “Todas as Contas”, toque em **1** e em seguida em **2**.
- Insira aqui o nome da caixa de e-mail compartilhada que você já possua permissões de acesso. Toque em “Adicionar Caixa de Correio compartilhada”.

Figura 5 – Dispositivos Apple IOS passo 5

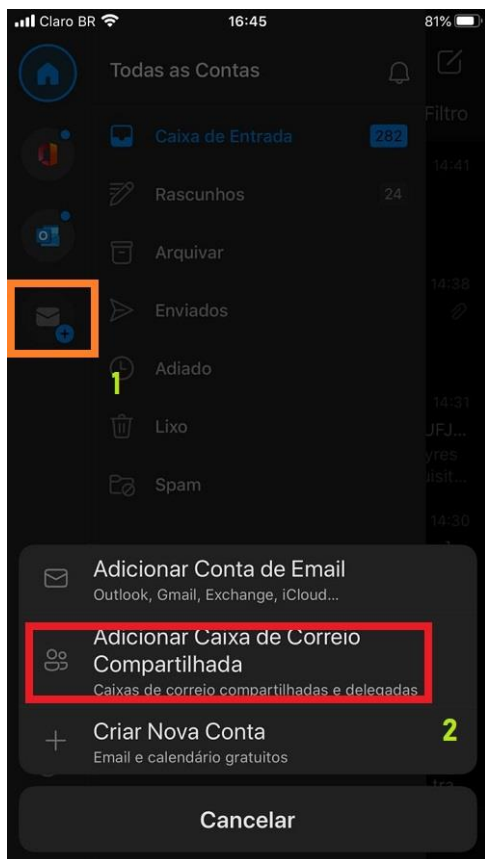
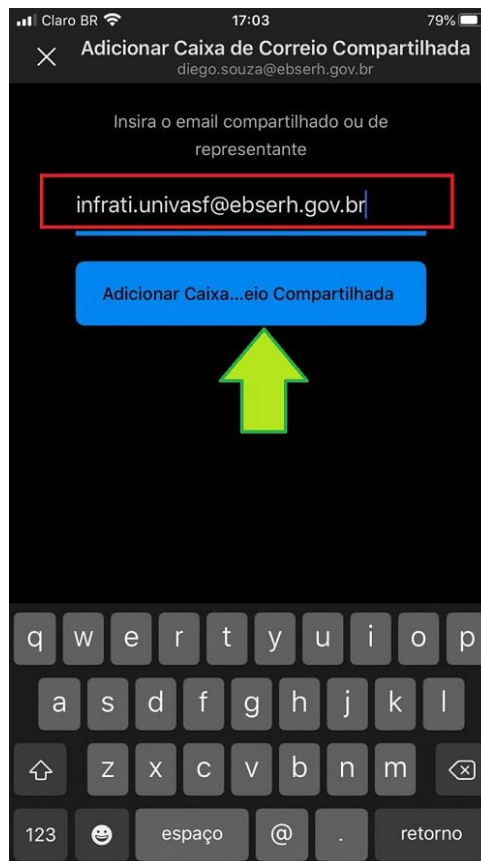
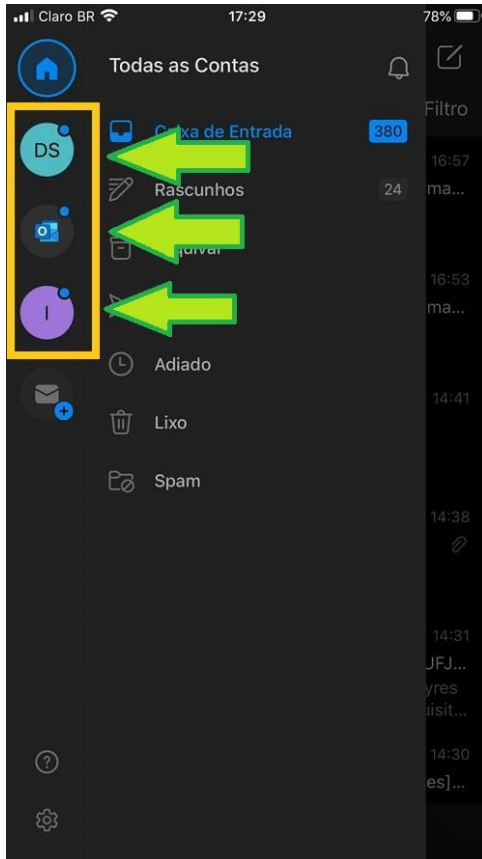


Figura 6 – Dispositivos Apple IOS passo 6



- Pronto, a sua conta compartilhada foi adicionada e agora você tem acesso à todas as suas caixas de correio no App móvel Outlook, assim como no Outlook do PC.

Figura 7 – Dispositivos Apple IOS passo 7



4.2. Configurações aplicadas aos dispositivos Google Android

- Na Google Play Store busque por “Microsoft Outlook” e instale o App.
- Insira o seu e-mail institucional EBSERH. Toque em “Continuar”

Figura 8 – Dispositivos Google Android passo 1



Figura 9 – Dispositivos Google Android passo 2



- Insira a senha do seu e-mail institucional EBSEH e toque em “Entrar”.
- Pronto, a sua conta institucional pessoal foi adicionada com sucesso.

Figura 10 – Dispositivos Google Android passo 3



Figura 11 – Dispositivos Google Android passo 4



- Opcionalmente, você pode também controlar uma ou mais caixas de correio compartilhadas que já estejam vinculadas à sua conta institucional pessoal. As caixas deverão ser adicionadas uma a uma a partir da Home do App “Todas as Contas”, toque em **1** e em seguida em **2**
- Insira aqui o nome da caixa de e-mail compartilhada que você já possua permissões de acesso. Toque em “continuar”.

Figura 12 – Dispositivos Google Android passo 5

6

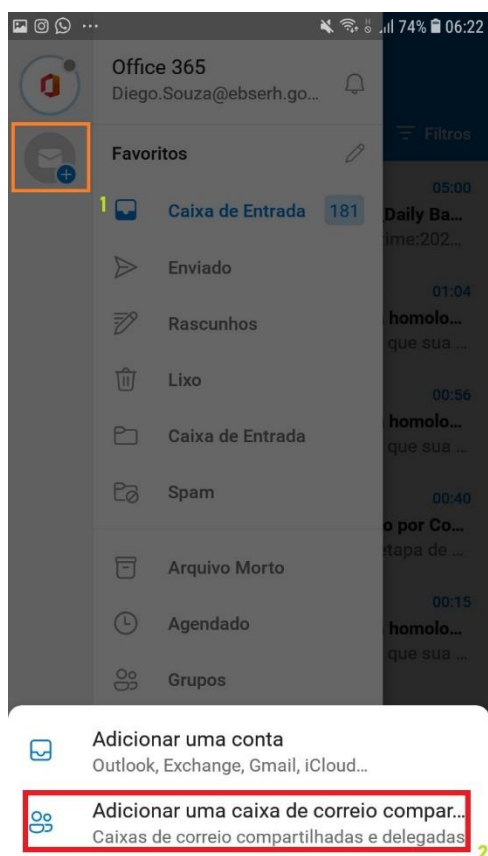
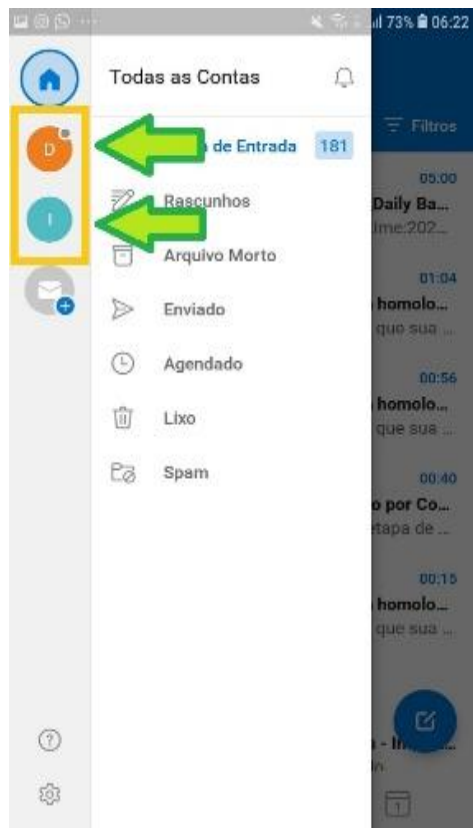


Figura 13 – Dispositivos Google Android passo



- Pronto, a sua conta compartilhada foi adicionada e agora você tem acesso à todas as suas caixas de correio no App móvel Outlook, assim como no Outlook do PC.

Figura 14 – Dispositivos Google Android passo 7



Andrey Tavares da Silva; Diego Sobrinho Souza; Edjan de Castro Souza; Helder Nunes Lopes;
Renato Di Paula Gomez Cruz / SERVIÇOS ORIENTADOS AO USUÁRIO

CAPÍTULO 03 – ALTERAÇÃO DE SENHA PELO PORTAL SERVIÇOS DE T.I.

1. OBJETIVO

Estabelecer o procedimento padrão para alteração de senha de usuário pelo portal serviços de TI no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

2. MATERIAL

- Computador ou smartphone com acesso à internet.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS


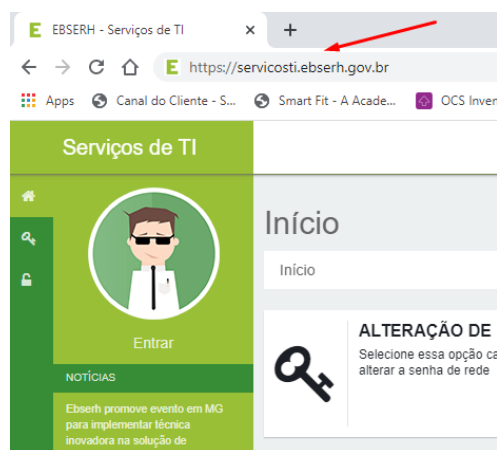
- Para acessar o portal “Serviços de TI” abra um navegador web (Firefox, Chrome, Edge etc.) e digitar o endereço <https://servicosti.ebserh.gov.br/>, ou clique no atalho  disponível em todos os computadores do HU, conforme imagem a seguir:

Figura 03 – Endereço do Portal Serviços TI



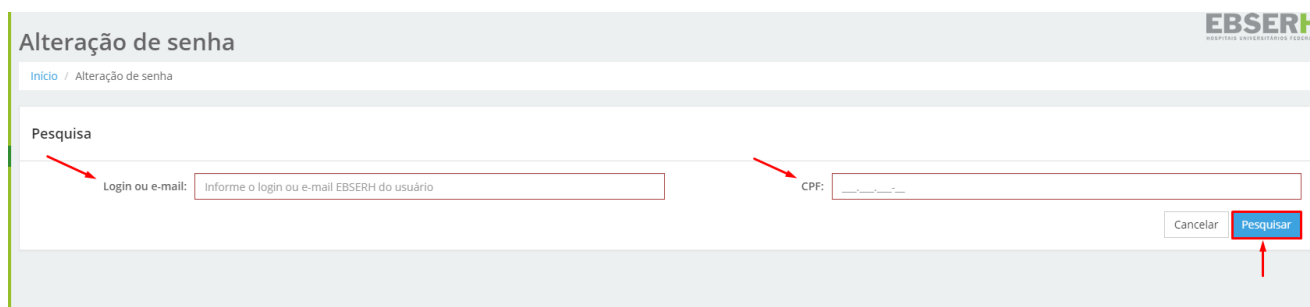
- Na página inicial do portal Serviços de TI clique em Alteração de Senha, conforme imagem a seguir:

Figura 04 – Tela de início do Portal Serviços TI



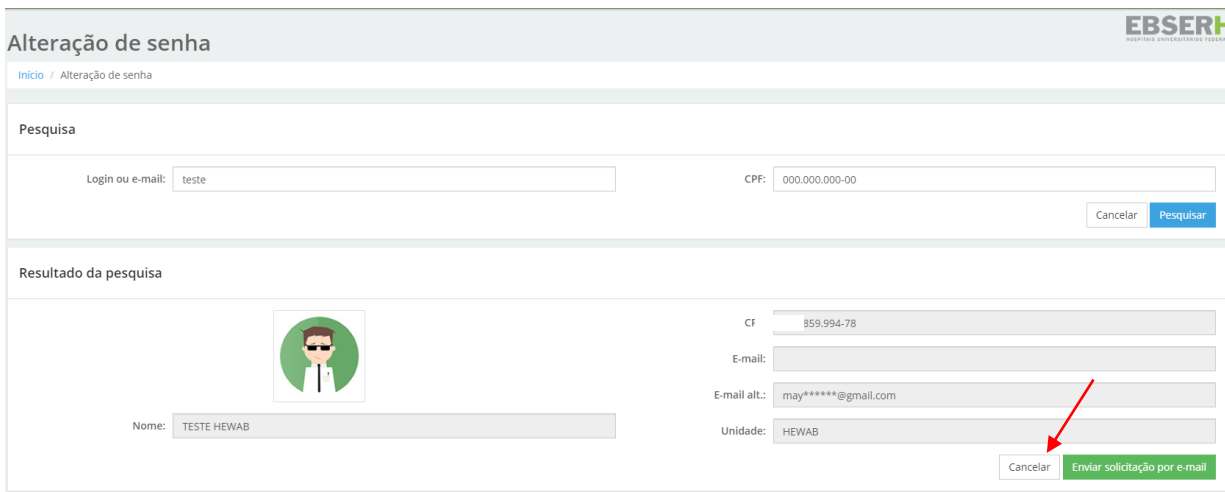
- Preencha os dados solicitados (Login e CPF) e clique em pesquisar, conforme imagem a seguir:

Figura 05 – Tela de Pesquisa de Usuário



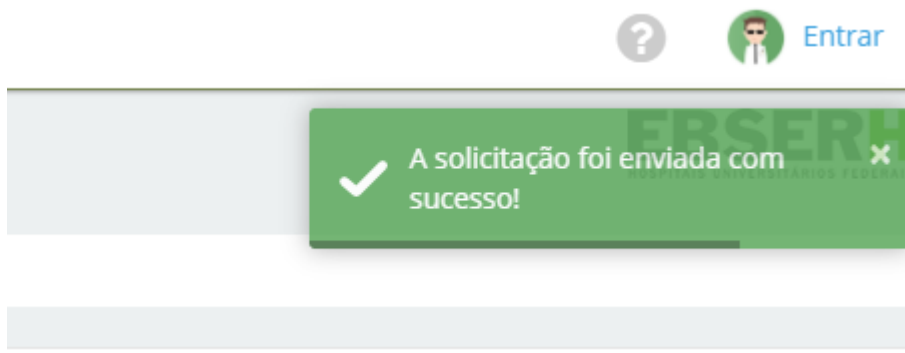
- Após ter clicado em pesquisar, observe o e-mail alternativo que receberá o link de redefinição de senha. Clique na opção enviar solicitação por e-mail, conforme imagem a seguir:

Figura 06 – Solicitação de redefinição de senha



- Após ter clicado em “enviar solicitação por e-mail” será visualizada a mensagem apresentada na figura abaixo informando que ocorreu tudo certo até aqui, conforme imagem a seguir:

Figura 07 - Confirmação de envio de link de redefinição de senha



- Acesse o e-mail alternativo (particular) e abra o e-mail que recebeu com a solicitação de redefinição de senha. Clique no link para realizar a redefinição de senha, conforme imagem a seguir:

Figura 08 – E-mail com o link de redefinição de senha



- Informe os dados solicitados (CPF, e-mail alternativo, nova senha e confirmação de senha) e depois clique em alterar senha, conforme a Figura 7.

Figura 09 - Confirmação dos dados pessoais e redefinição de senha.

- A senha deve conter pelo menos 8 caracteres, contendo ao menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um caractere especial (&@#\\$).
- Após preencher todos os campos e clicar em alterar a senha será visualizada a mensagem informando que o processo de redefinição de senha foi concluído.

Figura 010 - Confirmação de redefinição de senha

Após seguir os passos acima a senha será alterada com sucesso.

Andrey Tavares da Silva; Diego Sobrinho Souza; Edjan de Castro Souza; Helder Nunes Lopes;
Renato Di Paula Gomez Cruz / SERVIÇOS ORIENTADOS AO USUÁRIO

CAPÍTULO 04 – DESBLOQUEIO DE CONTA PELO PORTAL SERVIÇOS DE T.I.

1. OBJETIVO

Estabelecer o procedimento padrão para alteração de senha de usuário pelo portal serviços de TI no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

2. MATERIAL

- Computador ou smartphone com acesso à internet.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Abrir um navegador web (Firefox, Chrome, Edge etc.) Digitar o endereço


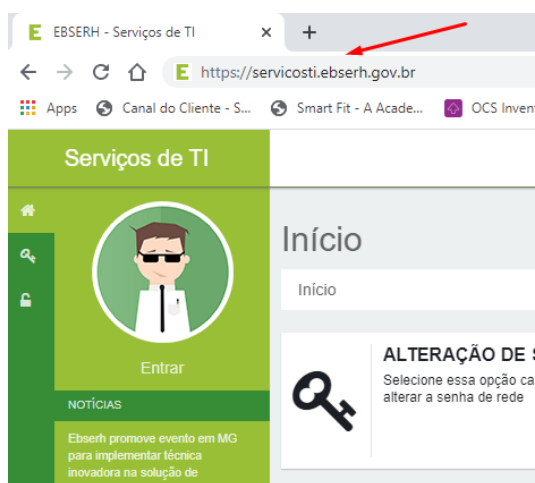
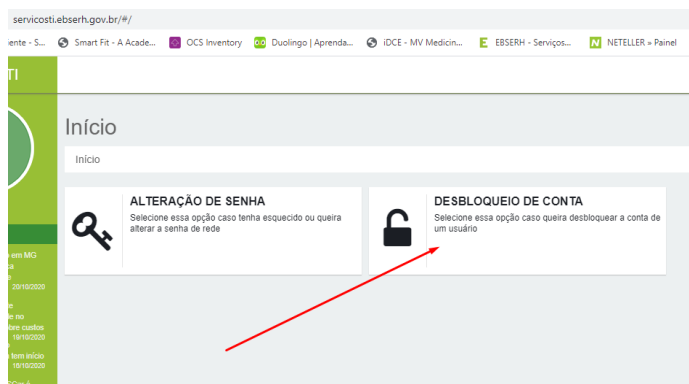
<https://servicosti.ebserh.gov.br/> ou clique no atalho  disponível em todos os computadores do HU, conforme imagem a seguir:

Figura 011 - Digitando endereço web



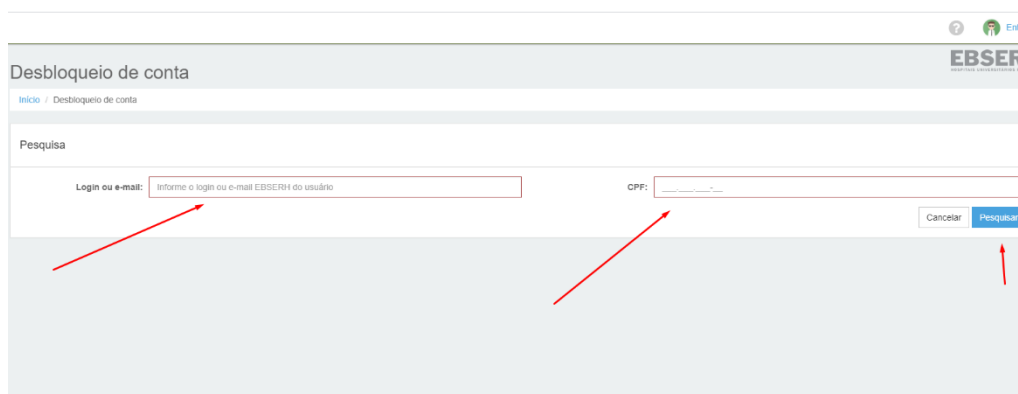
- Clicar em Desbloqueio de Conta, conforme imagem a seguir:

Figura 02 – Tela de início do Portal Serviços TI



- Preencher os dados (Login e CPF) de acordo o solicitado e depois clicar em pesquisar, conforme imagem a seguir:

Figura 012 – Tela de Desbloqueio de Conta



- Após clicar em pesquisar, verifique o e-mail alternativo que receberá o link de redefinição de senha. Clique na opção enviar solicitação por e-mail, conforme imagem a seguir:

Figura 04 – Enviar link por e-mail

Desbloqueio de conta

Início / Desbloqueio de conta

Pesquisa

Login ou e-mail: teste: hewab CPF: 42

Cancelar Pesquisar

Resultado da pesquisa

Nome: TESTE HEWAB

CPF: 42

E-mail:

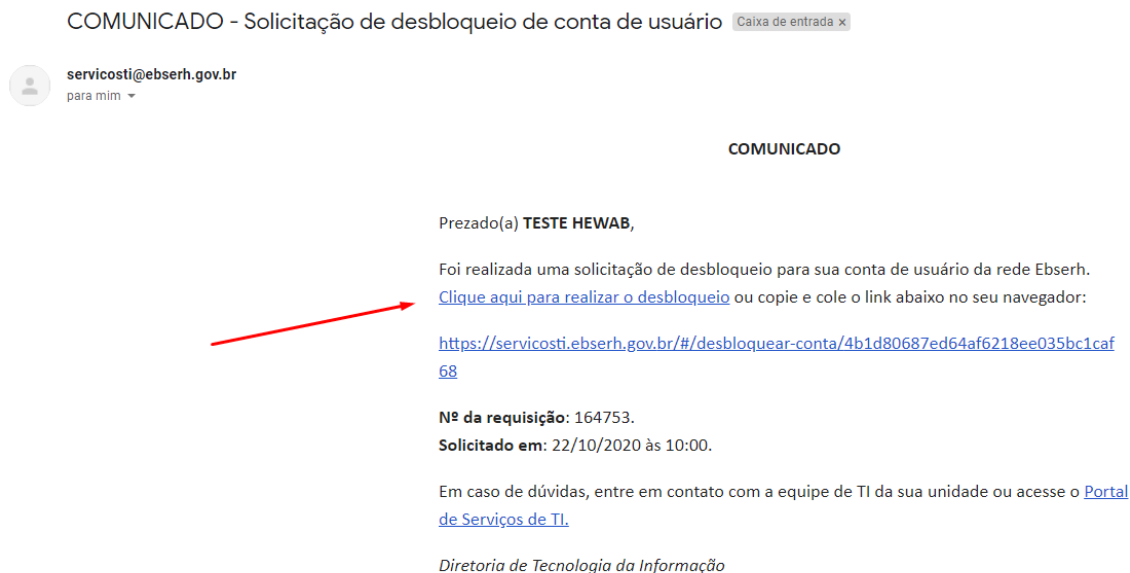
E-mail alt: *****@gmail.com

Unidade: HEWAB

Cancelar Enviar solicitação por e-mail

- Acesse o e-mail alternativo (particular) e abra o e-mail que recebeu com a solicitação de desbloqueio de conta. Clique no link para realizar o desbloqueio de conta, conforme imagem a seguir:

Figura 013 – E-mail com o link de redefinição de senha



- Preencher os campos destacados e depois clicar em desbloquear conta, conforme imagem a seguir:

Figura 014 - Finalizar desbloqueio

Desbloqueio de conta

Início / Desbloqueio de conta

Dados da requisição

Nº da requisição: 164753 Solicitada em: 22/10/2020 10:00:53

Dados do usuário

Nome: TESTE HEWAB Email:

Email alt: may*****@gmail.com Unidade: HEWAB

Informe seu CPF: E-mail alt: Informe seu e-mail alternativo

Cancelar Desbloquear conta

- A conta do usuário foi desbloqueada.

Referências

HU-UNIVASF. Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) 2020-2022**. Petrolina-PE, 2020.

Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Centro

CEP: 56304-205 | Petrolina - PE

Telefone: (87) 2101-6500

www.huunivasf.ebserh.gov.br

The logo for HUUNIVASF features the letters 'HUUNIVASF' in a bold, black, sans-serif font. A yellow circle is positioned above the 'U' in 'UNIVASF', and a blue vertical bar is located to the right of the 'F'.
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

The logo for EBSEH consists of the letters 'EBSEH' in a bold, grey, sans-serif font. The letter 'H' is highlighted in a vibrant green color.
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS