

## 1 OBJETIVO

Orientar todos os colaboradores do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – Hupaa à realizar solicitação de Serviços de TIC.

## 2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- a) Acessar a intranet do HUPAA (<https://intranet.ebserh.gov.br/hupaa-ufal>) conforme figuras 1 e 2 respectivamente:

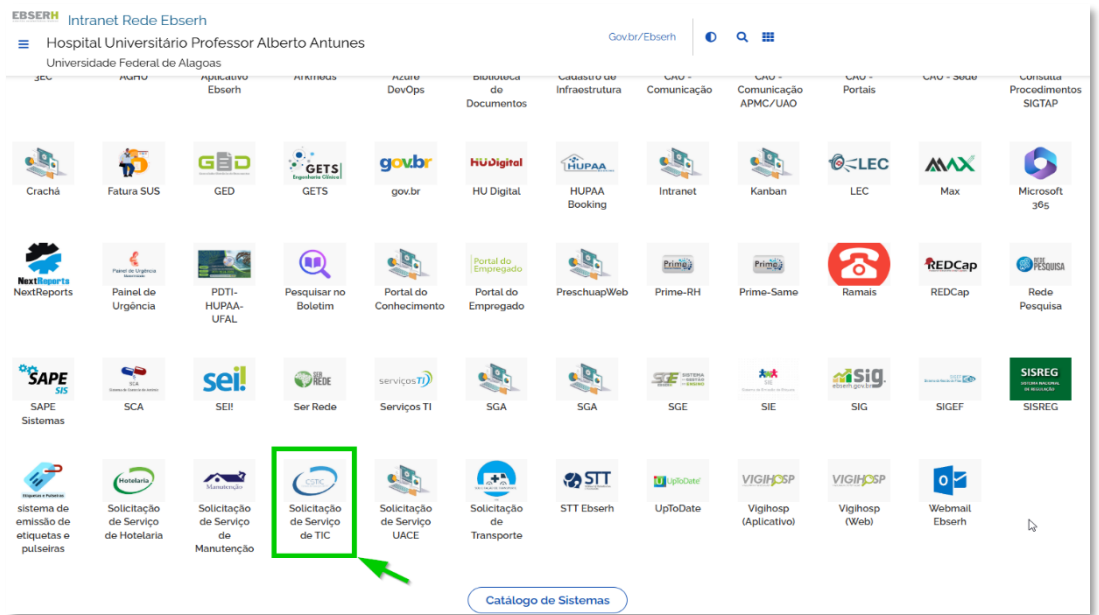
Figura 1- Intranet do Hupaa



Fonte: Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2025.

- Baixe a barra de rolagem até o final da página e clique no ícone indicado na figura 2:

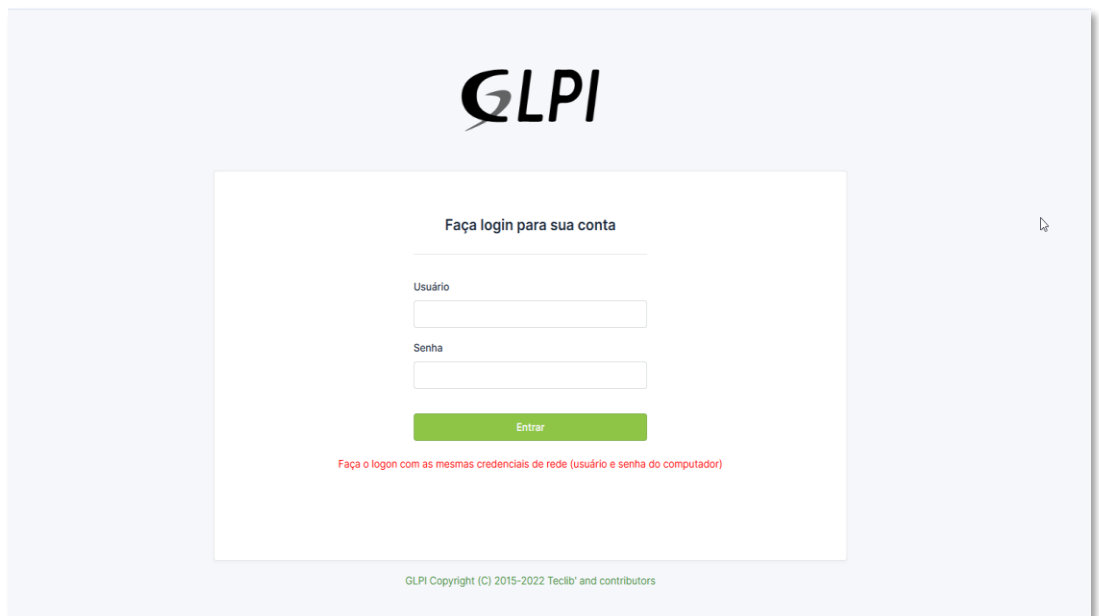
Figura 2 - Seção de sistemas



Fonte: Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2025.

- b) Ao realizar a instrução anterior abrirá uma nova aba conforme figura 3, preencher os campos “Login” e “Senha” com suas credenciais.

Figura 3 - Sistema de chamados do Hupaa - GLPI



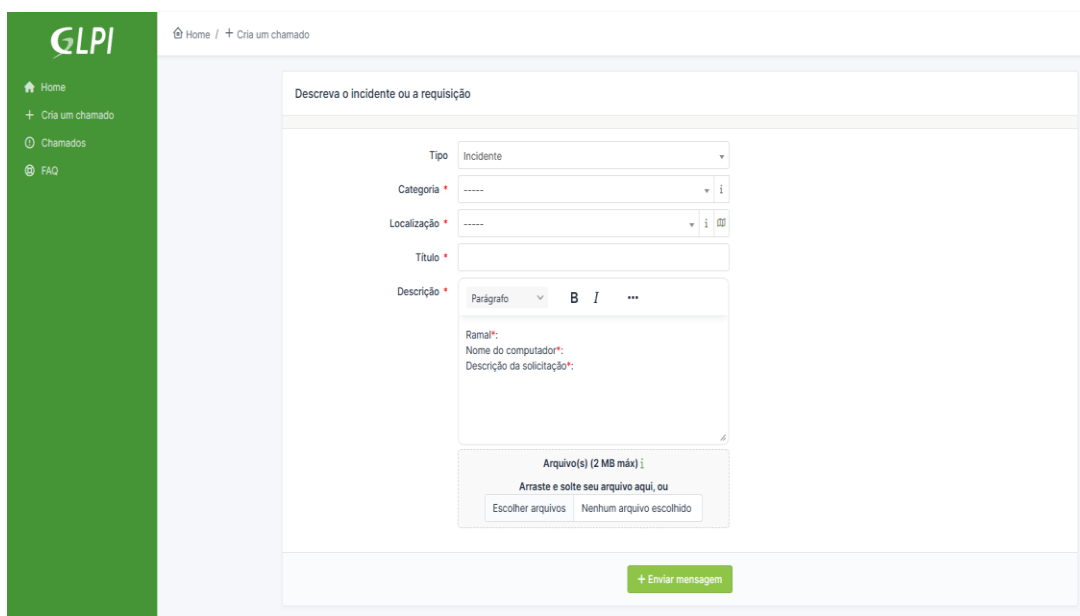
Fonte: Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2025.

- c) Conforme figura 4 abaixo, selecione o Tipo (incidente ou requisição), a Categoria



conforme catálogo de serviços, a Localização, o Título e a Descrição que deve ser escrita de forma objetiva e clara para que o técnico compreenda a ocorrência de forma mais rápida, em seguida clique no botão +Enviar mensagem:

Figura 4 - Tela do formulário de abertura de chamado

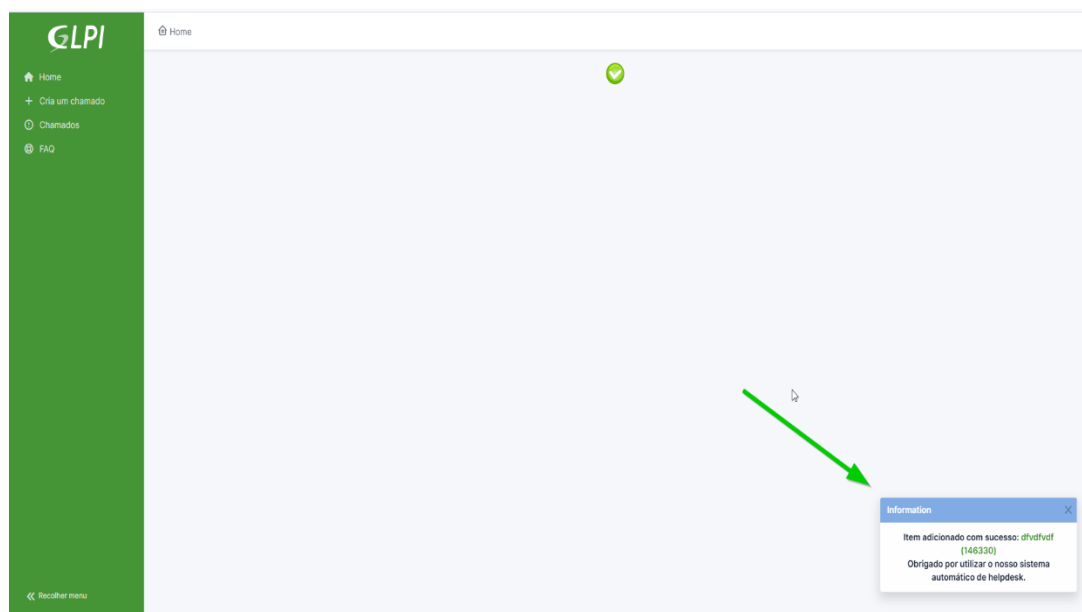


The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. On the left is a green sidebar with navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados, and FAQ. The main content area is titled 'Home / + Criar um chamado' and contains a form with the following fields: 'Tipo' (Incidente), 'Categoria' (empty), 'Localização' (empty), 'Título' (empty), and 'Descrição' (a rich text editor with a paragraph format selected). Below the description field is an 'Arquivo(s) (2 MB máx)' section with a file upload area and buttons for 'Escolher arquivos' and 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom right of the form is a green button labeled '+ Enviar mensagem'.

Fonte: Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2025.

d) Após clicar no botão +Enviar Mensagem, receberá a informação do código (ID) do seu chamado indicado na figura 5 abaixo:

Figura 5 - Tela de confirmação do chamado



Fonte: Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - Hupaa-Ufal/Ebserh, 2025.

- e) Em indisponibilidade da intranet do Hupaa alínea a) deste POP, é possível acessar o sistema de abertura de chamado através do link [http://glpi.hupaa-ufal.ebserh/glpi/index.php?redirect=%2Ffront%2Fhelpdesk.public.php%3Factive\\_entity%3D1%26force\\_entity%3D1?error=3](http://glpi.hupaa-ufal.ebserh/glpi/index.php?redirect=%2Ffront%2Fhelpdesk.public.php%3Factive_entity%3D1%26force_entity%3D1?error=3)

### 3 FLUXO DE PROCESSO

NA-Não Aplicável.

### 4 REFERÊNCIAS

TECLIB' OPEN IT SOLUTIONS. **GLPI DOCUMENTATION**: official documentation about glpi installation and updates. 2020. Disponível em: <https://glpi-project.org/resources/>. Acesso em: 08 jul. 2025.

### 5 HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Responsável pela elaboração	Descrição da atualização
1	03/12/2020	Luan de Mascarenhas dos Santos Caio Galvão Aragão Bruno Albuquerque de Oliveira Edivânio Soares Leandro	Versão inicial.
2	18/07/2025	Bruno Albuquerque de Oliveira	Alterações de Link para acesso, item 2 alínea a); Alteração de todas as figuras do POP;

**6 RESPONSABILIDADES PELO DOCUMENTO**

<b>Elaboração</b> Bruno Albuquerque de Oliveira – Técnico em Informática, SETISD;  Lauro Sérgio Galvão da Cunha Santos – Analista de TI, SETISD	Data: 18/07/2025  Data: 18/07/2025
<b>Análise</b> Washington Junior Ferreira – Chefe de Unidade, UISTI	Data: 18/07/2025
<b>Validação de forma</b> Vilma Queiroz Siqueira – Chefe de Unidade , UGQSP	Data: 24/09/2025
<b>Aprovação</b> Alexsandro Conceição Dos Santos – Chefe de Setor, SETISD	Data: 29/09/2025

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*