

1 OBJETIVO

Orientar todos os colaboradores do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – Hupaa a realizar o acompanhamento dos chamados abertos para o Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital - SETISD.

2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

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

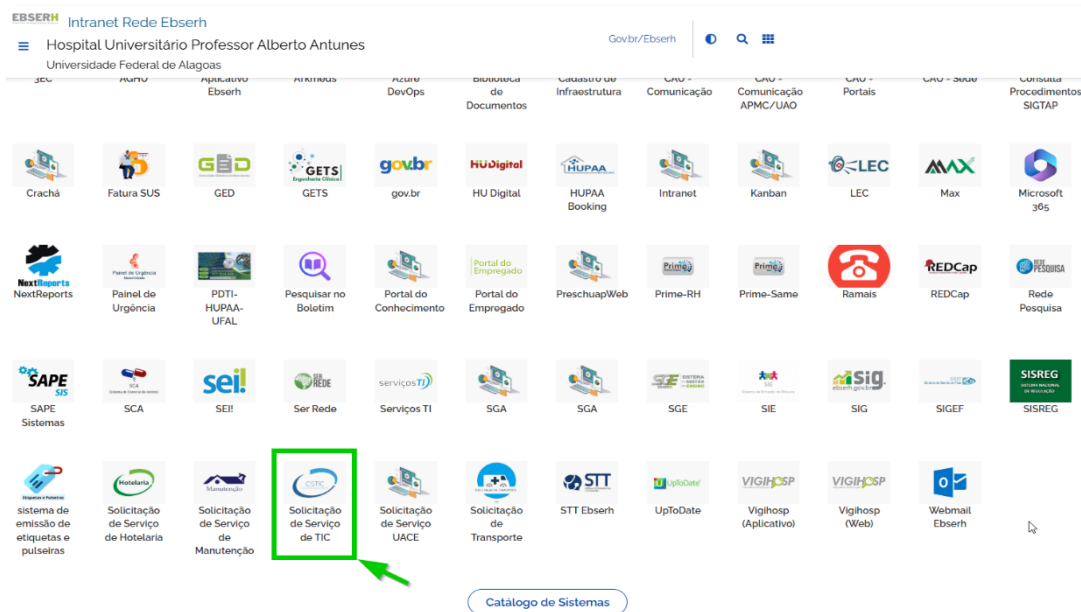
Figura 1- Intranet do Hupaa



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 figuras 4, e 5 abaixo, clique no link Chamados indicado pela seta azul, onde o sistema irá relacionar os seus chamados que permanecem sem fechamento.

Figura 4 - Tela de acesso aos chamados

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left, there is a green sidebar with navigation links: Home, Criar um chamado, Chamados (highlighted with a blue arrow), and FAQ. The main content area is titled 'Descreva o incidente ou a requisição' and contains a form with fields for Tipo (Incidente), Categoria, Localização, Título, and Descrição. The Descrição field includes a rich text editor with options for Paragraph, Bold (B), and Italic (I). Below the form, there is a section for 'Arquivo(s) (2 MB máx)' with a file upload area and a '+ Enviar mensagem' button.

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

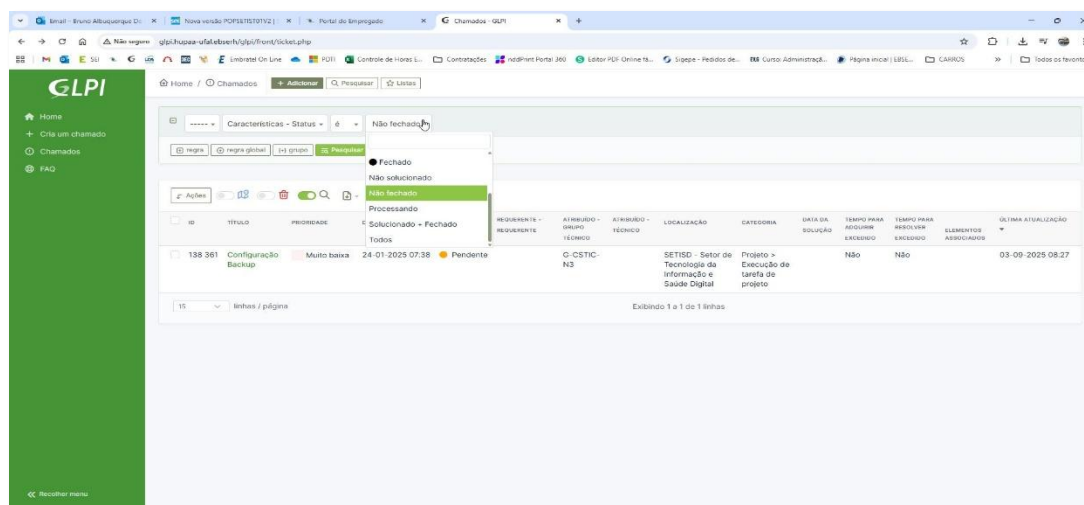
Figura 5 - Tela de relação dos chamados

The screenshot shows the GLPI interface for viewing a list of tickets. The top navigation bar includes 'Home / Chamados', '+ Adicionar', 'Pesquisar', and 'Listas'. Below the navigation, there are filters for 'Características - Status' (set to 'Não fechado') and search options. A table of tickets is displayed with the following columns: ID, título, PRIORIDADE, DATA DE ABERTURA, STATUS, REQUERENTE - REQUERENTE, ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO, ATRIBUÍDO - TÉCNICO, LOCALIZAÇÃO, CATEGORIA, DATA DA SOLUÇÃO, TEMPO PARA ADQUIRIR EXCIDIENDO, TEMPO PARA RESOLVER EXCIDIENDO, ELEMENTOS ASSOCIADOS, and ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO. A single record is visible with ID 138361, title 'Configuração Backup', priority 'Muito baixa', date '24-01-2025 07:38', status 'Pendente', assigned to 'G-CSTIC-N3', location 'SETISD - Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital', category 'Projeto > Execução de tarefa de projeto', and last update '03-06-2025 08:27'. The bottom of the table shows '15 linhas / página' and 'Exibindo 1 a 1 de 1 linhas'.

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

- d) Havendo a necessidade de consultar outros chamados, o GLPI oferece os filtros de Status do chamado conforme figura 6, escolha um deles e clique no botão pesquisar.

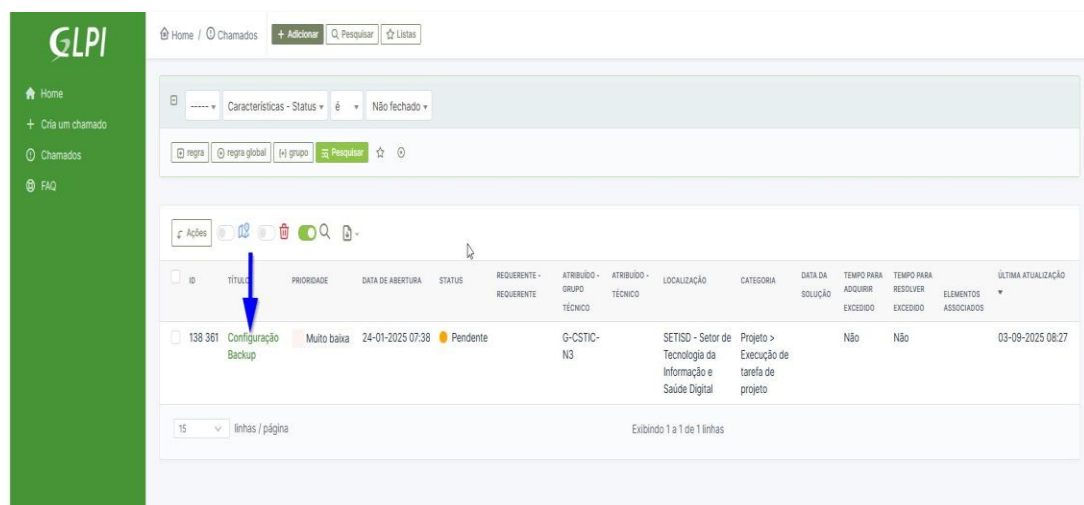
Figura 6 - Tela filtros de status



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

e) Para ter informações do chamado basta clicar no Título do chamado conforme figura 7.

Figura 5 - Tela de acesso às informações do chamado



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

- Após clicar no chamado desejado, será exibido um menu lateral com os seguintes itens:
- **Chamado:** Neste menu é mostrado todos os assentamentos e soluções inseridas no chamado;
- **Estatística:** Neste menu é mostrado o momento das principais ações do chamado, como Data de abertura, atribuição, atendimento, solução e fechamento.

- **Base de Conhecimento:** Neste menu é mostrado o relacionamento à alguma base de conhecimento, caso tenha sido utilizada.
- **Histórico:** Neste menu é listada as ações realizadas no chamado.
- **Imprimir em PDF:** Neste menu temos a opção de imprimir o conteúdo dos menus anteriores.
- **Todos:** Neste menu vemos todas as opções anteriores numa mesma tela.

f) 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

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	22/09/2025	Bruno Albuquerque de Oliveira	Alterações de Link para acesso, item 2 alínea a); Alteração de todas as figuras do POP;

6 RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Bruno Albuquerque de Oliveira – Técnico em Informática / SETISD;	Data: 30/09/2025
Análise Washington Junior Ferreira – Chefe de Unidade / UISTI	Data: 30/09/2025
Validação de forma Vilma Queiroz Siqueira – Chefe de / UGQSP	Data: 30/09/2025
Aprovação Alexsandro Conceição Dos Santos – Chefe de Setor / SETISD	Data: 30/09/2025

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