

## 1. OBJETIVO

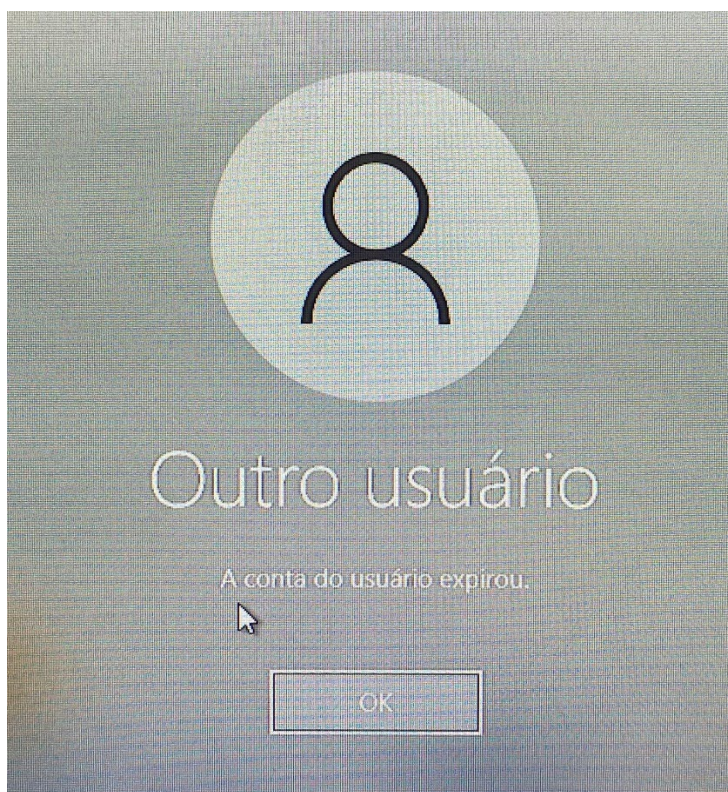
Orientar internos, alunos de graduação, residentes médicos e multiprofissionais no diagnóstico e resolução de problemas envolvendo login nos sistemas da rede EBSE RH e AGHUX.

## 2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Diagnosticar o problema, que pode ser uma das possibilidades a seguir: A conta do usuário expirou, a senha expirou, ou erro de autenticação no AGHUX.

### 2.1. A conta do usuário expirou

Figura 1 – Tela inicial do Suporte TI



Fonte: Login sistema Windows 11 (2025)

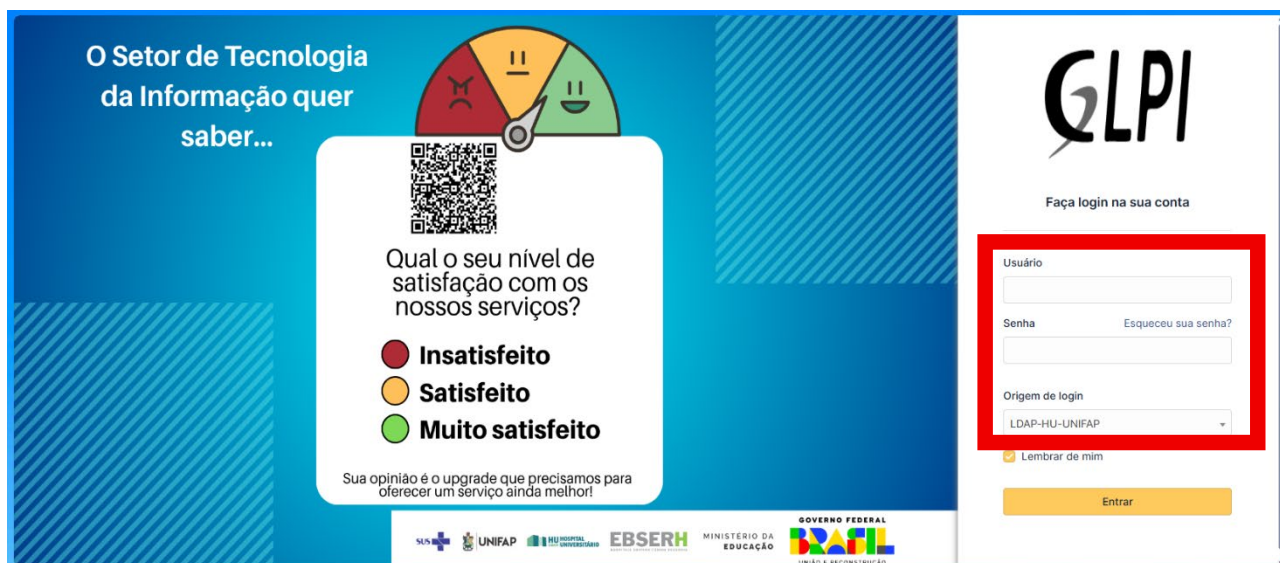
1. Para diagnosticar o problema, primeiramente tente logar com o seu login e senha da EBSE RH em algum computador do HU-UNIFAP (login do Windows) conectado em algum cabo de rede (todos do HU são conectados assim) e caso a imagem acima surja, siga os seguintes passos:
2. Com a conta de seu preceptor, ou colega que também tenha acesso ativo e sem problema aos sistemas, entre no [suporte TI da EBSE RH](#) (ele só pode ser acessado via cabo de rede, nas dependências do HU) ou acesse através do link <http://suporteti.hu-unifap.ebserh/index.php?noAUTO=1> e insira o usuário e senha nos campos. Não é

CÓPIA ELETRÔNICA



necessário colocar “@ebserh.gov.br” apenas no formato padrão de login “nome.sobrenome”;

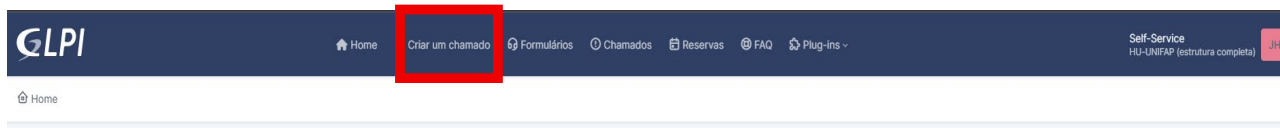
Figura 2 – Login GLPI



Fonte: Suporte TI EBSEH (2025)

3. Clique em “Criar um chamado”;

Figura 3 – Menu superior GLPI



Fonte: Suporte TI EBSEH (2025)

CÓPIA ELETRÔNICA



2. Preencher os campos “Tipo”, “Categoria”, “Localização”, “Título” e “Descrição”, como está na imagem abaixo. Observe o campo descrição que varia conforme dados da conta. Se possível, anexar a foto do erro. Após o preenchimento apertar em “Enviar mensagem” no final da página;

Figura 4 – Campos de chamado preenchidos GLPI

The image shows a screenshot of a GLPI ticket form with the following fields filled out:

- Tipo:** Incidente
- Categoria \*:** AGHU > Verificar erro de acesso
- Elementos associados:** +
- Observadores:** (empty)
- Localização \*:** HU-UNIFAP
- Título \*:** Conta nos serviçosTI expirada
- Descrição \*:** Olá a conta do aluno/residente/interno do curso de "inserir curso" no serviçosTI expirou, por favor, estender a data de fim de vínculo.  
"insira a foto do erro aqui"  
Atenciosamente.

At the bottom of the form, there is a section for attachments:

- Arquivo(s) (10 MB máx) i**
- Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
- Buttons: Escolher arquivos, Nenhum arquivo escolhido

Fonte: Suporte TI EBSEH (2025)

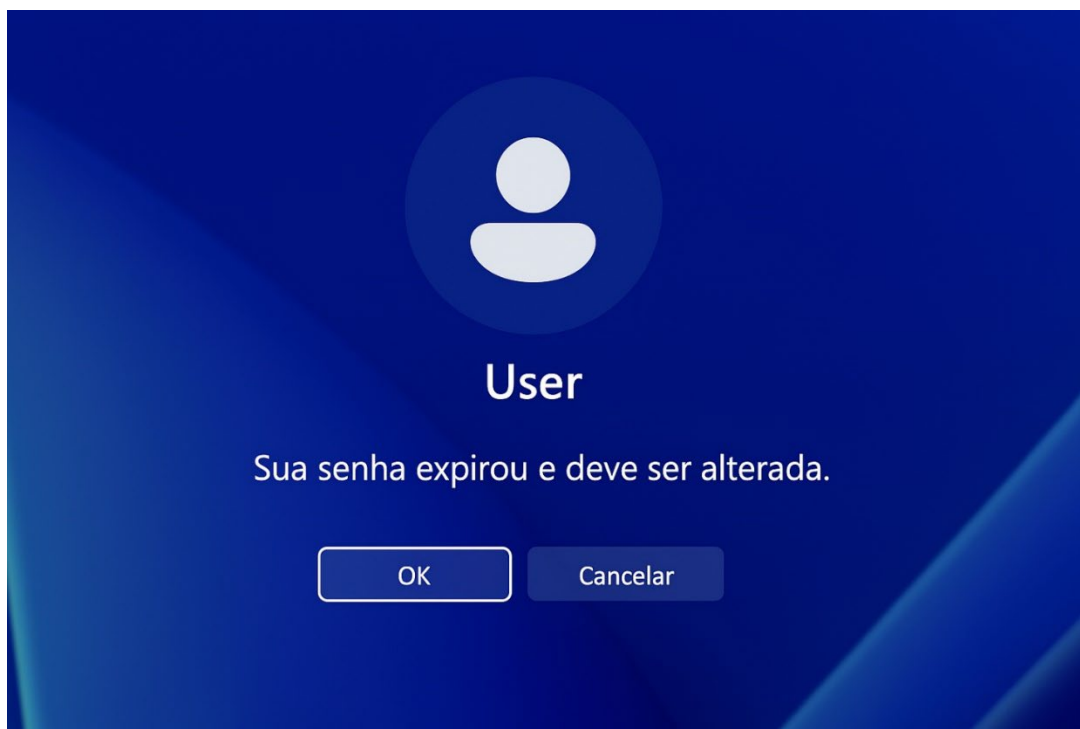
CÓPIA ELETRÔNICA



3. Após a criação do chamado, profissionais de suporte de TI irão contatar o criador através do aplicativo Microsoft Teams, que pode ser instalado e utilizado com o login e senha da ebserh. É desejável inserir o número de telefone na descrição do chamado.

## 2.2. A sua senha expirou e deve ser alterada

Figura 5 – Indicativo de expiração de senha Windows 11

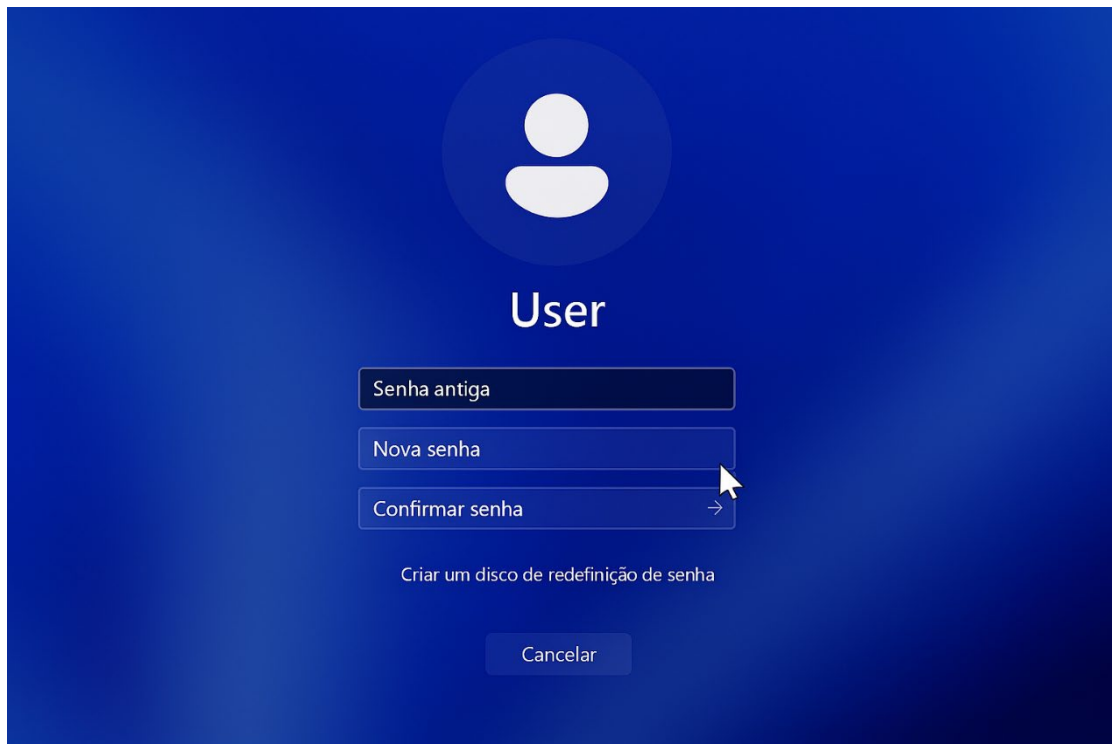


Fonte: Sistema Operacional Windows 11 (2025)

1. Para diagnosticar o problema, primeiramente tente logar com o seu login e senha da EBSEH em algum computador do HU-UNIFAP (login do Windows) conectado em algum cabo de rede (todos do Hu são conectados assim) e caso a imagem acima surja, siga os seguintes passos:
2. Aperte no botão "Ok" e uma tela aparecerá para redefinir a senha.

CÓPIA ELETRÔNICA

**Figura 6** – Campos de alteração de senha Windows 11



Fonte: Sistema Operacional Windows 11 (2025)

3. Insira a senha antiga, a nova senha e confirme a nova senha.
4. Após a redefinição o login poderá ser feito normalmente.

**CÓPIA ELETRÔNICA**



### 2.3. Erro de autenticação no AGHUX

Figura 7 – Login AGHUX

Acesse o sistema

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO UNIFAP

|

Senha

**Erro de autenticação. Favor verificar o nome de usuário e a senha antes de tentar novamente.**

Entrar

A EBSEERH protege os dados pessoais com seriedade, respeito e de acordo com a lei. Pedimos que você faça o mesmo com os dados pessoais de terceiros ao acessar o AGHU. Não divulgue ou compartilhe dados pessoais de terceiros contidos no sistema sem o consentimento expresso do titular de dados.

Fonte: AGHUX (2025)

1. O diagnóstico é feito ao tentar entrar no AGHUX com o login (o login é a conta Ebserh no formato “nome.sobrenome”) e senha, e a mensagem em destaque na foto aparece. É de extrema importância que seja conferido se o login e a senha estão corretos, pois o mesmo aviso aparece caso eles estejam errados;

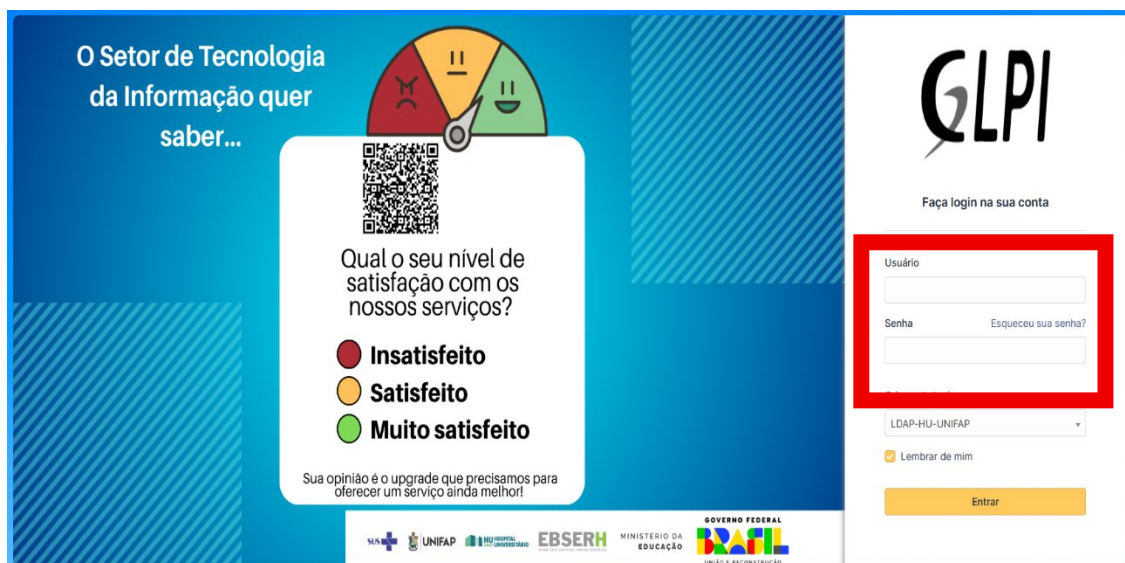
CÓPIA ELETRÔNICA



2. Com a conta de seu preceptor, ou colega que também tenha acesso ativo e sem problema aos sistemas, entre no [suporte TI da EBSEH](#) (só pode ser acessado via rede) ou através do link <http://suporteti.hu-unifap.ebserh/index.php?noAUTO=1> e insira o usuário e senha nos campos.

- Não é necessário colocar “@ebserh.gov.br” apenas no formato padrão de login “nome.sobrenome”.

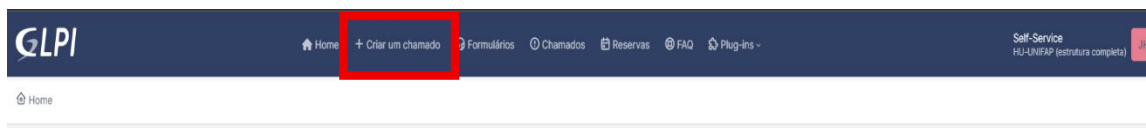
Figura 8 – Login GLPI



Fonte: SuporteTI

3. Clique em “Criar um chamado”;

Figura 9 – Menu superior GLPI



Fonte: SuporteTI

CÓPIA ELETRÔNICA



4. Preencher os campos “Tipo”, “Categoria”, “Localização”, “Título” e “Descrição”, como está abaixo. Observe o campo descrição que varia conforme dados da conta. Se possível, anexar a foto do erro. Após o preenchimento apertar em “Enviar mensagem” no final da página.

Figura 10 – Campos de chamado preenchidos GLPI

The image shows a screenshot of a GLPI ticket form with the following fields filled out:

- Tipo:** Incidente
- Categoria \*:** AGHU > Verificar erro de acesso
- Elementos associados:** +
- Observadores:** (empty)
- Localização \*:** HU-UNIFAP
- Título \*:** Erro de acesso no AGHUX
- Descrição \*:** Olá, a conta do aluno/residente, interno do curso "inserir| curso" não está logando no AGHUX, por favor, verificar!

Below the description field is a file upload section:

- Arquivo(s) (10 MB máx) i**
- Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
- Escolher arquivos
- Nenhum arquivo escolhido

At the bottom of the form is a field for "Número - SEI" and a yellow button labeled "+ Enviar mensagem".

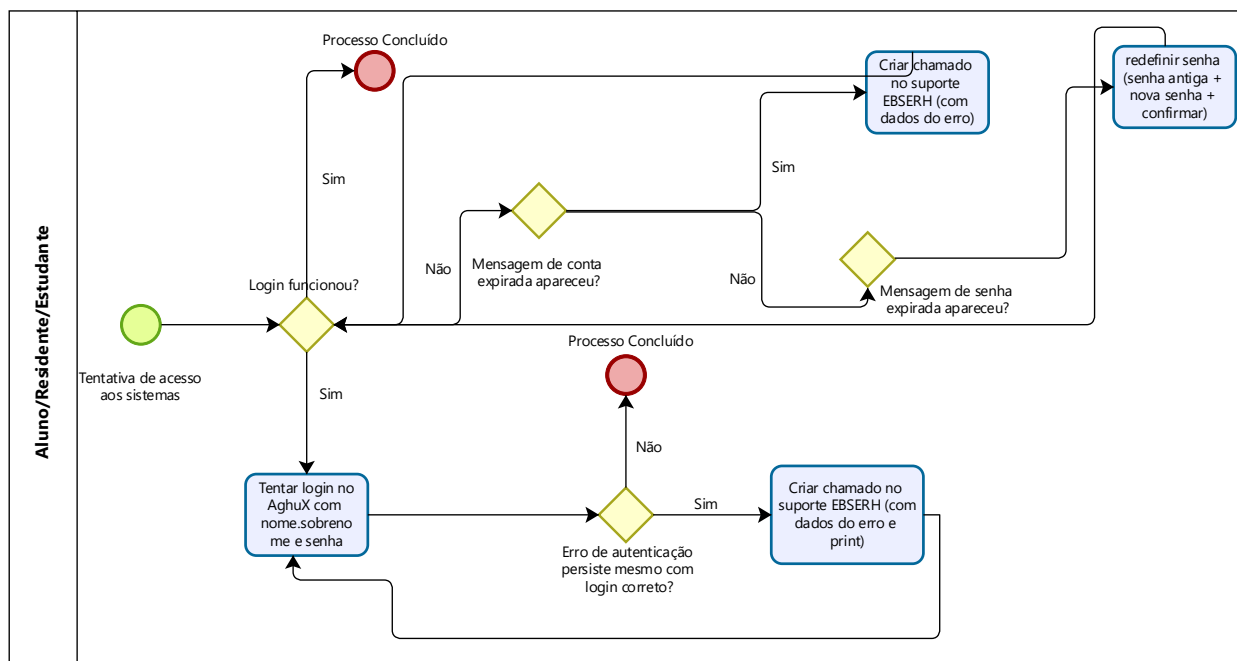
Fonte: SuporteTI

CÓPIA ELETRÔNICA



- Após a criação do chamado, profissionais de suporte de TI irão contactar o criador através do aplicativo Microsoft Teams, que pode ser instalado e utilizado com o login e senha da ebserh. Caso desejar, inserir o número de telefone na descrição do chamado.

### 3. FLUXOGRAMA



### 4. REFERÊNCIAS

HU-UNIFAP. **Suporte TI – Helpdesk público**. Disponível em: <http://suporteti.hu-unifap.ebserh/front/helpdesk.public.php>. Acesso em: 01 out. 2025.

\_\_\_\_\_. **Aplicativo AGHU – CASCA / Acesso via AGHU**. Disponível em: [https://aghu.hu-unifap.ebserh/aghu/pages/casca/casca.xhtml?jsessionid=pMWOADtLIWa4-vEZ6qy\\_Rw906zJPYw2XYmDy5v2t.pv-wildfly1](https://aghu.hu-unifap.ebserh/aghu/pages/casca/casca.xhtml?jsessionid=pMWOADtLIWa4-vEZ6qy_Rw906zJPYw2XYmDy5v2t.pv-wildfly1). Acesso em: 01 out. 2025.

### 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da alteração
01	04/11/2025	Versão inicial.

CÓPIA ELETRÔNICA



## 6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<b>Elaboração</b> Jesse Henrique Duarte de Almeida – Assistente Administrativo GEP	Data: 01/10/2025
<b>Validação</b> Ezra Oliveira Nascimento – Enfermeira STGQ Patrício Victor Marinho Dias – Assistente Administrativo STGQ	Data: 15/10/2025
<b>Análise e Aprovação</b> Thiago Afonso Carvalho Celestino Teixeira – Chefe SEGE	Data: 04/11/2025

*“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).”*

**CÓPIA ELETRÔNICA**

