

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 1 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024	Próxima revisão: 09/04/2026
		Versão: 01	

## 1. OBJETIVO

Resolver problemas de acesso aos sistemas internos do HU-UNIFAP de internos, residentes, pesquisadores e professores em que seja necessário a intervenção do Setor de Tecnologia da Informação ou do Setor de Gestão do Ensino.

## 2. SIGLAS E CONCEITOS

- AGHU: o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) é um sistema de gestão hospitalar e prontuário eletrônico disponível para uso gratuito no Sistema Único de Saúde (SUS).
- GLPI: é uma ferramenta destinada exclusivamente ao suporte técnico de Tecnologia da Informação (TI), no qual o usuário abre chamados para a TI solucionar as suas necessidades.
- TEAMS: o Microsoft Teams é o hub de colaboração em equipe no Microsoft 365, integrando pessoas, conteúdo e ferramentas para uma equipe mais engajada e eficaz.

## 3. MATERIAIS

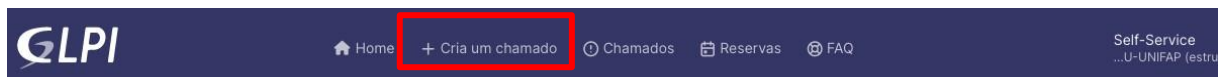
Computador e/ou Smartphone.

## 4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 4.1. Criar chamado

1. Fazer login no GLPI através da conta institucional (caso você não consiga logar por si mesmo, pode pedir para um preceptor ou funcionário do HU abrir mencionando seu nome completo e usuário no TEAMS no chamado) no link <http://suporteti.hu-unifap.ebserh/index.php?noAUTO=1> ir na aba “Criar um chamado” (figura 1):

Figura 1



2. Na guia “Tipo” selecionar “Incidente” (figura 2):

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 2 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024	Próxima revisão: 09/04/2026
		Versão: 01	

Figura 2

GLPI

Home + Cria um chamado Chamados Reservas FAQ Self-Service ...U-UNIFAP (estrutura)

Home

Tipo: Incidente

Categoria: incidente

Elementos associados: +

Observadores: [ ]

Localização: [-----] [i] [🗺]

Título: [ ]

Descrição: [ ]

Arquivo(s) (10 MB máx) [i]

3. Na aba “Categoria” selecionar “AGHU” (figura 3):

Figura 3

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Incidente

Categoria: AGHU

Elementos associados: +

Observadores: [ ]

Localização: [-----] [i] [🗺]

Título: [ ]

Descrição: [ ]

Arquivo(s) (10 MB máx) [i]

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 3 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024	Próxima revisão: 09/04/2026
		Versão: 01	

4. Selecionar “Verificar erro de acesso” (figura 4):

**Figura 4**

Formulário de configuração de mensagem:

- Tipo: Incidente
- Categoria: AGHU > Verificar erro de acesso
- Elementos associados: »AGHU
- Observadores:
  - »Erros de funcionalidade
  - »Verificar erro de acesso** (destacado)
- Localização: »Verificar erro de impressão
- Título: »Verificar outros problemas
- Descrição: »CERTIFICADO DIGITAL

Arquivo(s) (10 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

5. “Localização” selecionar o setor (figura 5):

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 4 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024	Próxima revisão: 09/04/2026
		Versão: 01	

**Figura 5**

Descreva o incidente ou a requisição

---

Tipo

Categoria \*

Elementos associados +

Observadores

Localização \*

Título \*

Descrição

Searching...

-----

**HU-UNIFAP**

- »Assessoria Jurídica
- »AUDITORIA - Setor de auditoria
- »bl-a-si-tec-01

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

6. “Descrição” relatar o erro e se possuir imagens, pode ser adicionado na descrição o formulário (figura 6):

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 5 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024	Próxima revisão: 09/04/2026
		Versão: 01	

**Figura 6**

Descreva o incidente ou a requisição

---

Tipo: Incidente  
 Categoria: AGHU > Verificar erro de acesso  
 Elementos associados: +  
 Observadores:  
 Localização: GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa  
 Título:

Descrição:

Arquivo(s) (10 MB máx)
   
 Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

+ Enviar mensagem

## 5. PONTOS DE ATENÇÃO

Pontos de atenção	Recomendações
Categoria	Ficar atento na hora de selecionar a categoria, pois aparece várias outras opções ao mesmo tempo.
Descrição	É preciso descrever todo o problema com clareza, para que o suporte possa compreender.

## 6. REFERÊNCIAS

SUPORTE TI. Plataforma GLPI. Disponível em: <http://suporteti.hu-unifap.ebserh/index.php?redirect=/front/ticket.form.php&noAUTO=1>. Acesso em: 12 mar. 2024.

## 7. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da alteração
01	09/04/2024	Versão inicial.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 6 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 09/04/2026

## 8. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<b>Elaboração</b> Jesse Henrique Duarte de Almeida – Assistente Administrativo	Data: 22/03/2024
<b>Análise</b> Thiago Afonso Carvalho Celestino Teixeira – Chefe do Setor de Gestão do Ensino	Data: 22/03/2024
<b>Validação</b> Patrício Víctor Marinho Dias – STGQ	Data: 08/04/2024
<b>Aprovação</b> Jose Carlos Tavares Carvalho – Gerente de Ensino e Pesquisa	Data: 09/04/2024

*“Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ©2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br).*



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.SEGE.002 - Página 7 de 7	
Título do Documento	<b>RESOLUÇÃO DE ERRO DE ACESSO NO AGHU E SISTEMAS INTERNOS</b>	Emissão: 09/04/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 09/04/2026

### APÊNCIDE A - Fluxograma ERRO DE ACESSO

O quê?	Quem?	Como?
Criar chamado	Usuário ou terceiro	<a href="http://suporteti.hu-unifap.ebserh/index.php?noAUTO=1">http://suporteti.hu-unifap.ebserh/index.php?noAUTO=1</a>
Preencher os campos	Usuário ou terceiro	Clicando nos campos correspondentes e selecionando a opção descrita.