



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 1/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

1. APRESENTAÇÃO

Hospital Universitário Monsenhor João Batista de Carvalho Daltro (HUL), está inserido no processo de expansão e interiorização da Universidade Federal de Sergipe (UFS), sendo incorporado a Universidade para atender as demandas de formação dos alunos do Campus Universitário Professor Antônio Garcia Filho. O Campus fundamenta-se na integração entre as diversas áreas, no compromisso com as ações de saúde na comunidade e baseado na noção do estudante como agente ativo, apoiado no professor que atuará como tutor, facilitador e mediador do processo ensino-aprendizagem, tendo como foco a formação integral de profissionais por meio da articulação entre ensino, pesquisa e extensão. Tal integração permitirá que a formação se torne mais próxima da realidade a ser encontrada pelos novos profissionais, que atuarão como agentes dinâmicos, críticos e modificadores, com ênfase na coletividade e no Sistema Único de Saúde.

2. OBJETIVOS

Este documento visa apresentar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do Hospital Universitário Monsenhor João Batista de Carvalho Daltro – HUL/EBSERH e foi elaborado pela equipe de planejamento nomeada através de portaria, podendo ser encontrada no Processo SEI! 23817.009465/2022-41.

O PDTIC tem por objetivo analisar a situação atual do HUL, visando o alinhamento dos objetivos estratégicas de TIC às estratégias institucionais, e estabelecer um plano de ações de TIC de forma a atender as necessidades citadas pelas áreas. As ações e investimentos em tecnologia da informação e comunicação a serem realizadas no HUL encontram-se alinhadas ao Plano Diretor Estratégico Institucional e terá como vigência o período de 2023 a 2025.

3. TERMOS E ABREVIATURAS

AGHU - Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários

CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

EBSERH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

EGTI – Estratégia Geral de Tecnologia da Informação

GUT – Gravidade, Urgência e Tendência

HUL – Hospital Universitário de Lagarto



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 2/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

IN – Instrução Normativa

PDE – Plano Diretor Estratégico

PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

PETIC – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

POSIC – Política de Segurança da Informação e Comunicação

RNP – Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SGPTI – Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação

SISP - Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação

SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

SUS – Sistema Unico de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

TCU – Tribunal de Contas da União

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UFS – Universidade Federal de Sergipe

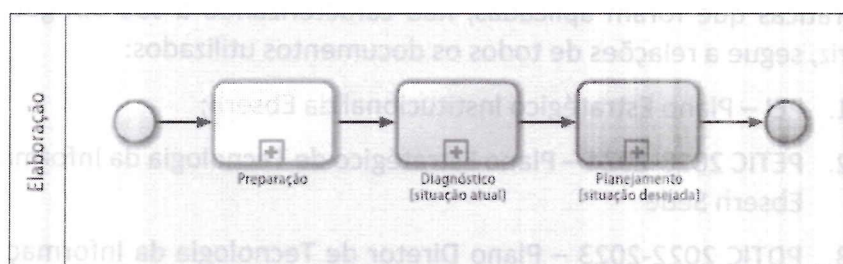
4. PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS

4.1 Metodologia de Elaboração

Os processos da metodologia estão definidos e organizados nas fases de preparação, diagnóstico, planejamento e conclusão conforme ilustrado na Figura 1.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 3/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

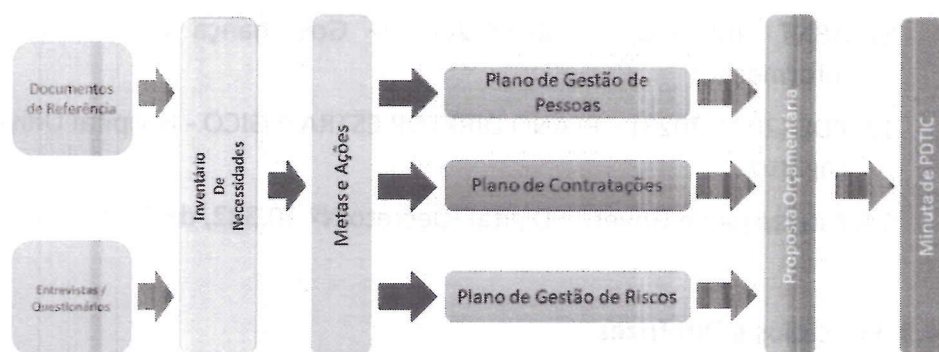
Figura 1 - Processo de Elaboração do PDTIC



Fonte: Guia PDTIC do SISP 2.0.

Os trabalhos foram iniciados com o levantamento dos documentos de referência, passando a seguir aos levantamentos de necessidade de TIC das áreas, inventários de TIC, de pessoas e processos. Das necessidades derivam-se metas e ações para implementar cada uma das metas identificadas (Plano de Metas e Ações). Dá-se origem também a outros planos específicos, como de gestão de pessoas, gestão de riscos e proposta orçamentária. O fluxo de elaboração está ilustrado na Figura 2.

Figura 2 - Fluxo da Metodologia - Elaboração Equipe PDTIC



Foram encaminhados às áreas, formulários eletrônicos para levantamento de necessidades de TIC, havendo, ao final, a consolidação de todos estes formulários.

4.2 Documentos de Referência



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 4/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

Os documentos de referência utilizados para a elaboração deste PDTIC se caracterizam por documentos obrigatórios e não obrigatórios. Alguns trazem orientações de melhores práticas que foram aplicadas, não caracterizando a sua obrigatoriedade de aplicação. Nesta diretriz, segue a relações de todos os documentos utilizados:

1. PEI – Plano Estratégico Institucional da Ebserh;
2. PETIC 2018-2024 – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Ebserh Sede
3. PDTIC 2022-2023 – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações da Ebserh;
4. PoSIC – Política de Segurança da Informação e Comunicações da Ebserh;
5. Relatórios do Planejamento Estratégico Institucional Regimento Interno de Ebserh;
6. Resolução CGPAR nº 11, de 10 de maio de 2016;
7. Prática 09 – Monitoramento do desempenho da TIC;
8. Guia de Comitê de TI do SISP;
9. Guia de Elaboração de PDTI do SISP;
10. Acórdão nº 1233/2012 – TCU – Plenário Acórdão nº 381/2011 – TCU – Plenário Acórdão nº 2.613/2011 – TCU - Plenário Nota Técnica nº 07/2014 – Sefti/TCU;
11. ISACA Framework COBIT 5;
12. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação;
13. PDE (2021-2023) – PLANO DIRETOR ESTRATÉGICO - Hospital Universitário de Lagarto.
14. Estratégia de Governo Digital (Decreto Nº 10.332, de 28 de maio de 2020).

4.3 Princípios e Diretrizes

Princípio e Diretrizes	Origem
PD01: Contratações de soluções de TI precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o PDTIC e alinhado ao planejamento estratégico do Órgão	Instrução Normativa Nº01, de 4 de abril de 2019 e Instrução Normativa nº31, de 23 de abril de março de 2021 do Ministério da Economia. Acórdão TCU 1603/2008 Plenário

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 5/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

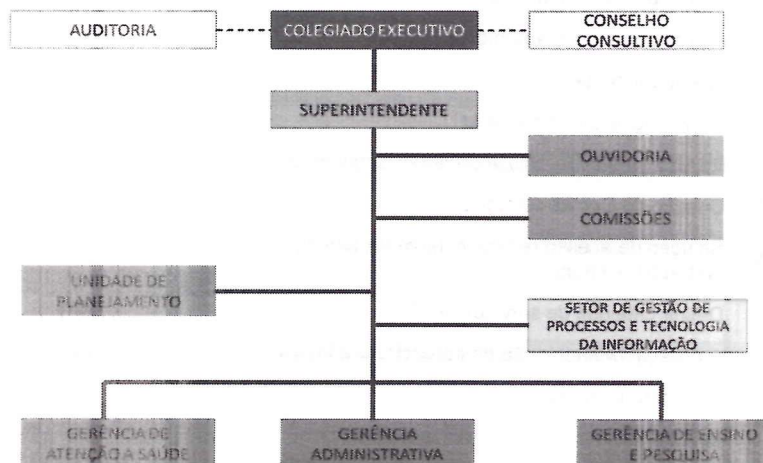
PD02: Redução da complexidade, fragmentação e duplicação das informações PD03: Oferta de serviços públicos Digitais PD04: Avaliação da satisfação nos serviços digitais PD05: Conformidade a LGPD PD06: Segurança e Privacidade PD07: Inovação PD08: Otimização da Infraestrutura de TI PD09: Equipes com competência Digital PD10: Foco nas partes Interessadas PD11: TI como ativo estratégico PD12: Gestão por resultados	Estratégia de Governo Digital (Decreto Nº 10.332, de 28 de maio de 2020) Portaria Nº 19, de 29 de maio de 2017 do Ministério da Economia e Guia SISF de Governança de TI
--	--

4.4 Organização da área de TIC

O Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação, SGPTI, é um setor que está diretamente ligado a Superintendência do HUL-UFS, conforme a Figura 3, e visa apoiar as estratégias e atividades estabelecidas pela Governança Corporativa, no âmbito da Instituição, alinhadas às estratégias definidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da EBSERH Sede.

4.4.1 Estrutura Organizacional

Figura 3 – Organograma do HUL





Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 6/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 27/01/2025

4.4.2 Situação Atual

Cargo	Escolaridade/Graduação	Serviço
Chefe do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	Mestrado - TI	Coordenação de Soluções Corporativas
Técnico em Informática	Pós Graduação - TI	Seção de Suporte Usuários
Técnico em Informática	Superior - TI	Seção de Suporte Usuários

4.5 Resultados do PDTIC Anterior

No PDTIC 2019-2022 foram planejada ações para o período, algumas dessas ações não foram executadas e serão executadas no próximo triênio. A Tabela 1 abaixo demonstra a execução de cada ação planejada.

Tabela 1 – Resultado PDTIC Anterior

Nº	Descrição	Percentual Executado
1	Aquisição de materiais de TI	100%
2	Aquisição de Backup e recuperação de desastres	0%
3	Disponibilizar os recursos de impressão	100%
4	Manutenção Contrato Internet	100%
5	Garantia do Switch	100%
6	Aquisição de Microcomputadores/ Notebooks	100%
7	Aquisição de Switches de rede	100%
8	Aquisição de equipamento de Firewall	100%
9	Link redundante	100%
10	Implantação Cirurgia AGHU	100%
11	Painéis gerenciais utilizando ferramentas de BI	100%
12	Criação do Comitê Gestor de TI	0%
13	Solução de acesso remoto e infraestrutura de estação de trabalho virtual	0%
14	Definir catálogo de serviços de TIC	30%
15	Ampliação/Manutenção da infraestrutura lógica	100%
16	Capacitar a equipe de TI	100%

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 7/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 27/01/2025

17	Fortalecer o uso AGHU	100%
18	Normatização dos serviços e políticas do SGPTI	30%
19	Implementar normas e políticas da LGPD	100%
20	Contratação de um novo serviço de Telefonia Fixa e Móvel	80%
21	Contratação de empresa de Service Desk	0%
22	Aquisição de equipamentos de videoconferência	100%
23	Apoiar Setor de infraestrutura na ampliação do CFTV	100%
24	Implantar rede RGHU	100%
25	Desenvolvimento de funcionalidades de apoio ao usuário	0%

4.6 Referencial Estratégico de TIC

4.6.1 Missão

Promover serviços de qualidade na área de TIC, baseado na missão institucional, e auxílio a assistência à saúde, pesquisa, extensão e inovação, de forma ágil, flexível, eficiente, eficaz, efetiva, sustentável, inovadora e comprometida com a criação de valores aos múltiplos clientes do HUL.

4.6.2 Visão

- Padronizar processos, sistemas, infraestrutura com a utilização das melhores práticas para otimizar todo dos recursos disponíveis no Hospital;
- Tornar a TI estratégica dando suporte para a tomada de decisão apoiando na implantação de uma nova cultura de planejamento institucional;
- Aperfeiçoar a qualidade dos serviços de TIC apoiando a melhoria do atendimento à população;
- Alcançar um novo nível de maturidade de governança de TI a fim de gerar valor ao negócio;
- Manter a conformidade com a legislação e normas.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 8/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

4.6.3 Valores

Os valores são princípios e crenças fundamentais sob os quais pautam-se as convicções morais e éticas dos integrantes da EBSERH. São eles: **Ética; Transparência; Inovação; Valorização; Sustentabilidade; Trabalho em rede; Responsabilidade Social.**

4.6.4 Objetivos Estratégicos

Tabela 2 – Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação

ID	Objetivo Estratégico	Descrição do Objetivo
OETI1	Promover transformação digital, alinhada aos negócios, com foco no aumento da excelência dos serviços tecnológicos, promovendo maior geração de valor pela TI	Disponibilizar os recursos necessários para garantir o uso, armazenamento e monitoramento dos sistemas institucionais
OETI2	Otimizar a utilização e a eficiência dos recursos de infraestrutura	Buscar modelos de negócio que promovam a modernização de infra própria, adotando soluções e ambientes em nuvem onde aplicável.
OETI3	Desenvolver e fortalecer aplicações para melhoria e automatização de processos de trabalho	Realizar o levantamento de necessidades de desenvolvimentos de sistemas para automatizar os processos de trabalho
OETI4	Fortalecer o uso do AGHU nas unidades	Realizar a ampliação, implantação e capacitação do AGHU nas unidades que ainda não utilizam o sistema
OETI5	Implementar a política institucional de segurança da informação	Implementar a política institucional de segurança da informação
OETI6	Criar políticas e diretrizes para implementar a governança de TIC	Implantar as políticas e diretrizes organizacionais para implementar a governança de TIC
OETI7	Auxiliar nas aquisições de soluções de TIC para atender aos processos de trabalho	Auxiliar as áreas nas contratações de softwares e hardwares que forem do escopo da TI.
OETI8	Garantir e melhorar os recursos de Tecnologia da Informação e comunicação	Garantir a utilização dos recursos de telecomunicações e internet do HUL
OETI9	Capacitar continuamente os profissionais do SGPTI	Capacitar os profissionais lotados no setor nas ferramentas usadas para Monitoramento e manutenção da rede, para realizar a governança em TI e outras

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 9/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

4.6.5 Análise SWOT

Foi utilizada a análise SWOT (“Strenghts”, “Weaknesses”, “Opportunities” e “Threats”), um sistema de avaliação dos pontos fortes, dos pontos fracos do ambiente corporativo e das oportunidades e das ameaças externas a esse ambiente. Esta análise torna possível, de forma simples, verificar a situação da área de tecnologia em face às necessidades de tecnologia da informação do HUL-UFS.

Figura 3 – Análise SWOT

ANÁLISE SWOT			
I N T E R N O E X T E R N O	FORÇAS		FRAQUEZAS
	Integração da equipe		Pouca documentação AGHU
	Qualificação da equipe		Tamanho da equipe
	TIC estratégica no HU		Governança de TI
	Trabalho multidisciplinar		Dependência da DTI
			Nivelamento rotinas gerenciais
	OPORTUNIDADES		AMEAÇAS
	Termo de cooperação com outros órgãos e entidades públicas		Aplicação normas legais
	Pactuação/Regulação com a Secretaria Estadual de Saúde		Centralização da DTI
	Terceirização de serviços auxiliares de TI		Rotatividade da equipe
			Necessidade de atendimento em dois endereços físicos
			Mudanças nas normas legais
			Contingenciamento de verbas

4.7 Alinhamento com a Estratégia da Organização

A EBSERH elaborou o seu mapa estratégico que se apresenta como o norteador do planejamento estratégico da TIC. A partir dos pilares apresentados e seus objetivos estratégicos, construiu-se o Mapa Estratégico da Rede EBSERH, como pode ser visto na Figura 5.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 10/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

Figura 4 - Mapa Estratégico EBSERH



4.8 Objetivos Estratégicos

Além disso, para ser mais específico e estar alinhado à governança local, este PDTIC também segue os objetivos organizacionais definidos no PDE do HUL que pode ser visto no Tabela 3.

Tabela 3 – Objetivos Estratégicos do HUL

OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS	
OE01	Melhorar o ensino, pesquisa, extensão e a assistência por meio da excelência do campo de prática e gestão hospitalar eficiente
OE02	Empregar os recursos de maneira eficiente, visando à perenidade e ao equilíbrio da Rede
OE03	Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades na Rede
OE04	Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas
OE05	Valorizar, capacitar e reter os talentos

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 11/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

5. RESULTADOS ESPERADOS

5.1 Inventário de Necessidade

O levantamento foi realizado através de consulta realizada, por do SEI! – Processo Nº 23817.005970/2022-16, junto as chefias do HUL. Após análise realizada pela Comissão do PDTIC, as necessidades foram categorizadas e agrupadas conforme Tabela X.

As necessidades de informação e sistemas foram categorizadas com o objetivo de subsidiar o plano de ação. Foram agrupadas nos seguintes itens:

- Aplicações – (APL) - Necessidades relativas a softwares. Aplicativos e Sistemas.
- Capacitações – (CAP) - Necessidades de capacitações técnicas para suporte às atuais e novas demandas. Podem incluir capacitações necessárias aos usuários referentes às aplicações contratadas;
- Infraestrutura – (IFR) - Necessidades de equipamentos como servidores, notebooks, TVs, estrutura de hospedagem de dados, melhorias e expansões de redes físicas e lógicas.
- Serviços Técnicos de Terceiros – (STT) - Necessidades relativas a contratações de serviços de suporte, consultoria, fábrica de software, e demais que se relacionem diretamente como ações necessárias para atender aos objetivos estratégicos da organização. Necessariamente gerenciado e fiscalizado pela área de TIC.

Já o critério de priorização aplicado foi Matriz GUT. Esta ferramenta auxilia na priorização para execução das necessidades levantadas pelo SGPTI.

GUT é uma técnica desenvolvida para estabelecer a prioridade dos fatores, que pode ser adaptada para priorizar os objetivos e as ações. Para cada uma das necessidades, após observada sua descrição e seus benefícios, foram pontuados os seguintes critérios:

- Gravidade – Impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados, processos ou organizações e efeitos que surgirão em longo prazo, caso o problema não seja resolvido.
- Urgência – Relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema.
- Tendência – Potencial de crescimento do problema, avaliação da tendência de crescimento, redução ou desaparecimento do problema, caso nenhuma ação seja



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 12/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

tomada.

Através da comissão de elaboração do PDTIC foi realizada priorização das necessidades informadas ao Setor, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Lista de Necessidades inventariadas

Objetivo Estratégico TI	ID	Descrição da Demanda	Categoria	G	U	T	P
OETI1	N01	Atualização/Expansão do parque de computadores	IFR	3	3	1	9
OETI7	N02	Disponibilizar recursos para videoconferência	IFR	3	2	3	18
OETI2	N03	Garantir solução de backup para sistemas e dados críticos do HU	IFR	5	5	3	75
OETI1	N04	Disponibilizar recursos para laudos de exames de imagens	APL	2	2	2	8
OETI8	N05	Manter disponibilidade de recursos de conexão à internet	IFR	5	5	2	50
OETI2	N06	Modernizar/Ampliar ativos de infraestrutura	IFR	4	5	3	60
OETI7	N07	Garantir recursos de impressão	IFR	5	5	2	50
OETI7	N08	Disponibilizar/Ampliar atendimento de TI para os usuários	STT	5	5	4	100
OETI8	N09	Dispor de serviços de comunicação	IFR	5	4	4	80
OETI3, OETI4	N10	Promover a utilização de sistemas de informação nos processos do hospital	APL	4	4	3	48
OETI3	N11	Apoiar outros setores do hospital em serviços que envolvam tecnologia	APL	5	4	5	100
OETI5	N12	Fortalecer a segurança da Informação	APL	4	4	5	80
OETI6	N13	Aperfeiçoar a governança de TI	IFR	3	2	5	30
OETI9	N14	Capacitar a equipe do setor	CAP	3	3	3	27

5.2 Capacidade de Execução de TIC

O Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação do HUL conta hoje com 3 colaboradores, sendo 2 (dois) contratos efetivos, e 1 (um) cedido. Atualmente a equipe está estruturada em gestão, suporte ao usuário, infraestrutura de redes e processos e sistemas, sendo

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 13/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

que esta infraestrutura de redes e processos estão sem colaboradores no momento da elaboração deste documento. Essa organização tem coberto todas as principais demandas atribuídas ao setor e garantido a sustentação dos serviços de TI que apoiam a estratégia do HUL.

Com o advento da IN01/2019, estruturação da Unidade de Licitação, a equipe tem recebido responsabilidades subsidiárias para gestão e fiscalização de contratos e a composição de equipe de planejamento da contratação de produtos/serviços de TIC. Essa nova demanda exige capacitação e especialização na elaboração de estudos técnicos preliminares e termos de referência, que são competências essenciais a serem desenvolvidas para o sucesso do planejamento da contratação. Cabe ressaltar, que, contratação de serviços e aquisição de bens e insumos são as principais necessidades estratégicas para o ano de 2020.

Atualmente, o SGPTI não possui estudo de capacidade de execução de TIC, sendo necessário incluir essa perspectiva, em planejamentos futuros, como fundamento essencial para maturidade em gestão.

5.2.1 Estruturação do SGPTI – HUL/UFES

Atualmente o Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação não possui unidades vinculadas, sendo assim foi realizada a separação de atividades de acordo com os cargos do setor.

- Chefe do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação: Responsável pelas atividades estratégicas e táticas do SGPTI; Gestão do Setor; Planejamento e Governança; Integração estratégica com a organização; Gestão de contratos de TIC; Aplicação dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS.
- Infraestrutura, Suporte e Segurança da Tecnologia da Informação: Atendimento aos usuários e clientes em demandas de suporte técnico; Manutenção dos registros de demandas e incidentes de suporte técnico; Fiscalização de contratos relativos à suporte de TIC; Gestão do cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS de todas as demandas TIC; Acompanhamento de execução de demandas e incidentes junto às demais unidades do SGPTI; Instalação, manutenção e operação de infraestrutura de TIC; Gerenciamento da disponibilidade, configuração e capacidade de infraestrutura; Gestão de contratos terceirizados de infraestrutura de TIC.
- Sistemas da Informação e Inteligência de Dados: Responsável pelas atividades táticas e operacionais de: Desenvolvimento de aplicações, sistemas e automação de processos; Manutenção corretiva de aplicações, sistemas e automação de processos; Implementações de melhorias em aplicações, sistemas e automação de processos;



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 14/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

Implementação de ferramentas de ciência de dados Gestão de contratos terceirizados de desenvolvimento de sistemas, aplicações e automação de processos. Capacitação dos sistemas de informação utilizados no HUL.

5.3 Planos Vinculados

5.3.1 Plano de Metas

Para a execução das necessidades foram definidas quatro metas e foi realizada a associação como as necessidades levantadas. A Tabela 5 contém o plano de meta para cada uma das necessidades.

Tabela 5 – Plano de metas

ID	Descrição	Necessidades relacionadas
1	Melhoria na qualidade dos serviços de TIC	N03, N04, N05, N07, N12, N13, N36, N37
2	Adquirir materiais de TIC	N01, N02, N06
3	Melhorar especialização(capacitação) da equipe de TIC	N14
4	Aumentar a abrangência de utilização dos sistemas de informações	N08, N09, N10, N11

5.3.2 Plano de Ações

Ações foram criadas para o atendimento das diversas necessidades. Cada necessidade motivou a criação de uma ou mais ações. Estas ações possuem prazo e o valor necessário para a execução, conforme Tabela 6.

Tabela 6 - Plano de Ações

Nº	OETIC	O que	Por que	Quem	Quando	Onde	Como	Quanto
1	OETI7	Aquisição de computadores/notebooks/monitores	Substituição/Expansão do parque	Chefe SGPTI	ABR/2024	SGPTI	IRP	R\$ 400.000,00
2	OETI7	Aquisição de Tablets	Disponibilizar para equipes	Chefe	DEZ/2023	SGPTI	IRP	R\$ 35.000,00



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 15/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PD TIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

			do HU	SGPTI				
3	OETI7	Aquisição de suprimentos de TI (mouse, teclado, cabo de rede etc)	Substituição de equipamentos com defeito	Chefe SGPTI	SET/2023	SGPTI	IRP	R\$ 30.000,00
4	OETI7	Aquisição de equipamentos de videoconferência (headset, webcam, microfone)	Melhorar a comunicação das equipes	Chefe SGPTI	MAR/2024	SGPTI	IRP	R\$ 50.000,00
5	OETI2	Aquisição de solução de backup em nuvem	Garantir backup dos arquivos do hospital	Chefe SGPTI	JUN/2024	SGPTI	IRP	R\$ 350.000,00
6	OETI1, OETI7	Aquisição de Sistema PACS/RIS	Melhoria no acesso aos exames de imagem	Chefe SGPTI	JAN/2025	SGPTI	IRP	R\$ 350.000,00
7	OETI8	Manutenção do contrato de internet redundante	Renovar contrato de internet redundante	Chefe SGPTI	AGO/2023	SGPTI	Renovar contrato	R\$ 15.000,00
8	OETI8	Negociar aumento da conexão com RNP	Melhorar a velocidade da conexão	Chefe SGPTI	AGO/2023	SGPTI	RNP/Ebs erh	N/A
9	OETI2	Aquisição de Switches	Substituir equipamentos antigos	Chefe SGPTI	JAN/2024	SGPTI	IRP	R\$ 200.000,00
10	OETI2	Reestruturação do Datacenter	Nova estrutura para o Datacenter	Chefe SGPTI	ABR/2023	SGPTI	IRP	R\$ 400.000,00
11	OETI1, OETI3	Manutenção do contrato de outsourcing de impressão	Monitorar o contrato de impressão	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	IRP	R\$ 75.000,00
12	OETI1, OETI3	Revisão/Contratação do serviço de impressoras finlísticas	Melhoria no serviço de impressão finalística	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	IRP	R\$ 30.000,00
13	OETI7	Contratação de serviço de service desk	Melhoria no atendimento aos usuários	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	IRP	R\$ 400.000,00
14	OETI8	Contratação do serviço de telefonia comutável	Contratar empresa de telefonia	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	IRP	R\$ 70.000,00
15	OETI8	Contratação de Serviço de VOIP	Contratar empresa de VOIP	Chefe SGPTI	FEV/2023	SGPTI	IRP	R\$ 90.000,00
16	OETI6	Plano de continuidade do negócio - recuperação de desastres	Criação do plano de continuidade	Chefe SGPTI	FEV/2024	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
17	OETI9	Capacitação da Equipe do	Aprimorar conhecimentos	Chefe	FEV/2025	SGPTI	Equipe	N/A

**CÓPIA
CONTROLADA**



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 16/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 27/01/2025

		SGPTI	da equipe	SGPTI			SGPTI	
18	OETI6	Elaborar processos e POPs do SGPTI	Fortalecer o processo de governança de TIC	Chefe SGPTI	FEV/2025	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
19	OETI1, OETI6	Criação do Comitê Gestor de TI	Comitê para decisões relativas a TI	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
20	OETI5, OETI6	Criação de Políticas Internas	Fortalecer o processo de governança de TIC	Chefe SGPTI	JUN/2025	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
21	OETI6	Elaboração do Catálogo de Serviços	Padronizar os serviços do SGPTI	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
22	OETI1	Implantar de sistema de inteligência artificial para farmácia clínica	Aprimorar o processo de dispensação da farmácia	Chefe SGPTI	JUN/2023	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
23	OETI4	Monitorar o uso do AGHUX no HUL	Realização de treinamentos contínuo aos usuários	Chefe SGPTI	DEZ/2025	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
24	OETI1, OETI4	Integração entre o sistema de regulação do gestor SUS e AGHU	Melhorar o processo de Faturamento	Chefe SGPTI	DEZ/2025	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
25	OETI1, OETI4	Criação de Painéis de Gestão à vista	Auxiliar a governança do HU	Chefe SGPTI	DEZ/2025	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
26	OETI1	Disponibilizar resultados de exames via internet	Melhorar a entrega de resultado de exames	Chefe SGPTI	JAN/2024	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
27	OETI1, OETI6	Aquisição de espaço virtual para armazenamento de transmissão das cirurgias	Melhoria na pesquisa e ensino com a transmissão de cirurgias	Chefe SGPTI	SET/2024	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
28	OETI1	Aquisição de sistema gerencial de controle de orçamento e finanças	Melhoria no acompanhamento financeiro do HU	Chefe SGPTI	JUN/2024	SGPTI	IRP	R\$50.000,00
29	OETI4	Capacitação continuada AGHU		Chefe SGPTI	JUN/2024	SGPTI	Equipe SGPTI	N/A
30	OETI1, OETI2	Aquisição de Portais RFID	Portais para controle de patrimônio	Chefe SGPTI	JUN/2024	SGPTI	IRP	R\$60.000,00
31	OETI1, OETI2	Aquisição de Totens de atendimento aos pacientes do hospital	Totens de atendimento para ouvidoria	Chefe SGPTI	ABR/2024	SGPTI	IRP	R\$20.000,00



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 17/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

32	OET11, OET12	Expansão da infraestrutura de CFTV	Melhoria no serviço de CFTV	Chefe SGPTI	JAN/2024	SGPTI	IRP	R\$50.000,00
33	OET11	Aquisição de solução de comunicação por áudio	Comunicação interna de áudio	Chefe SGPTI	JUN/2024	SGPTI	IRP	R\$150.000,00
34	OET11, OET15	Contratação de solução de Controle de Acesso à Rede	Garantia de segurança ao usuário	Chefe SGPTI	MAR/2025	SGPTI	IRP	R\$100.000,00
35	OET11, OET15	Aquisição de Endpoint	Garantia de segurança ao usuário	Chefe SGPTI	MAR/2025	SGPTI	IRP	R\$50.000,00
36	OET11, OET12, OET18	Reestruturação/Ampliação da rede sem fio	Modernização e padronização da rede sem fio	Chefe SGPTI	MAR/2023	SGPTI	IRP	R\$ 164.000,00
37	OET12, OET18	Substituição dos nós hiperconvergentes fora da garantia	Adquirir equipamentos para substituir os equipamentos sem garantia	Chefe SGPTI	MAR/2023	SGPTI	IRP	R\$ 900.000,00

5.3.3 Plano de Gestão de Pessoas

A capacitação dos colaboradores do SGPTI é de responsabilidade da Divisão de Gestão de Pessoas do HUL. As capacitações solicitadas estão de acordo com os Objetivos Estratégicos de TI e visam a melhoria contínua e atualização dos conhecimentos da equipe do SGPTI.

Dentro dessa perspectiva de capacitação, foi levantado um conjunto de competências necessárias na área de gestão e técnica necessárias para o desenvolvimento das atividades laborais mais impactantes no cenário atual do SGPTI. A Tabela 7 possui o plano de capacitações previstas para a equipe do SGPTI.

Tabela 7 – Capacitação de TI

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO PREVISTA	VALOR PREVISTO
Administração de Sistemas Linux: Redes e Segurança Administração de Sistemas	R\$ 1.440,00
Gerência de Redes de Computadores	R\$ 1.440,00
Arquitetura e Protocolos de Rede TCP-IP	R\$ 1.440,00



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 18/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 27/01/2025

Políticas de Segurança da Informação	R\$ 1.440,00
Protocolos de Roteamento IP	R\$ 1.440,00
Gerenciamento de Serviços de TI	R\$1.920,00
Modelagem de Banco de Dados	R\$1.560,00
Gestão de Riscos de TI - NBR 31000 e NBR 27005	R\$2.560,00
Administração de Banco de Dados	R\$2.560,00
Administração de Sistemas Linux: Serviços para Internet	R\$1.440,00
Ciência de dados	R\$2.500,00

Serão priorizados os ciclos internos de capacitação, ou seja, nas áreas de domínio dos colaboradores do SGPTI. Esse modelo visa a padronização e a gestão do conhecimento em áreas operacionais essenciais para a sustentação dos processos de negócio do HUL.

5.3.4 Plano Orçamentário

O plano orçamentário individual pode ser visto na Tabela 6 junto ao Plano de Ações. A Tabela 8 traz o planejamento categorizado entre Custeio e Investimentos.

Tabela 8 – Plano Orçamentário por Categoria

Categoria	Valor Total
Investimento	R\$ 2.979.000,00
Custeio	R\$ 1.510.000,00

5.3.5 Plano de Gestão de Riscos

Realizar a gestão de riscos é extremamente importante para que ações sejam tomadas a fim de evitar o planejamento do Setor. A Tabela 9 deixa evidente os principais riscos mapeados pelo SGPTI.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 19/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

Tabela 9 – Plano de Riscos

Identificação				Análise			
Id do Risco	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ação	Gatilho	Resposta ao Risco	Responsável
RC1	Restrições orçamentárias	Média	Alto	Negociar com a gestão o recurso	Normativos Ebserh/Sede	Repriorizar o Plano de ações e metas com a Superintendência	Superintendência
RC2	Mudança de priorização de atividades	Média	Médio	Ajustar o plano de metas e ações às mudanças	Alteração das prioridades pela governança	Repriorizar o Plano de ações e metas com o Comitê Gestor de TI	SGPTI
RC3	Surgimento de outras demandas não previstas no PDTI	Média	Alto	Incluir a demanda ao plano de metas e ações, caso aprovado pela governança	Solicitação de inclusão de novas demandas pelas áreas	Repriorizar o Plano de ações e metas com a Superintendência	SGPTI
RC4	Quantidade insuficiente de recursos humanos para execução das ações	Média	Alto	Adequar o plano de metas e ações aos recursos humanos disponíveis	Não cumpriment o de metas por falta de pessoas para sua execução	Repriorizar o Plano de ações e metas para que seja adequado aos recursos humanos disponíveis	SGPTI
RC5	Falta de apoio das áreas requisitantes para à execução das ações	Baixa	Médio	Negociar com as gerências o engajamento das equipes	Não cumpriment o de metas por falta de apoio das áreas	Buscar as lideranças das áreas para apoiar a execução das ações	SGPTI

5.4 Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores críticos de sucesso são condições que precisam, necessariamente, serem satisfeitas para que o PDTI alcance a efetividade esperada, consistindo-se num importante instrumento para o aperfeiçoamento da governança. Assim, após as análises realizadas foram identificados os principais fatores críticos:

- Comprometimento das áreas responsáveis pela execução das ações às quais são participantes ou responsáveis;



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 20/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023	Próxima revisão: 27/01/2025
		Versão: 01	

- Apoio da governança;
- Disponibilidade de recursos orçamentários;
- Disponibilidade de recursos humanos compatíveis os objetivos propostos;
- Participação ativa do Comitê Gestor de TIC no monitoramento e revisões futuras do PDTIC;
- Cumprimento das metas e ações acordadas; e
- Revisões periódicas para contemplar as mudanças nos objetivos organizacionais.

5.4.1 Processo de Revisão do PDTIC

Este documento tem vigência de três anos, nesse sentido, faz-se necessário realizar o monitoramento e as revisões para que este, esteja sempre em conformidade com os objetivos estratégicos da instituição e integrados ao Plano Diretor Estratégico do HUL.

Assim, as revisões deverão ser realizadas anualmente, ao final de cada exercício financeiro, e inseridas as mudanças ao plano de metas e ações vigente. Cabe ressaltar que as revisões e alterações propostas deverão ser aprovadas pelo Colegiado Executivo do HUL.

5.4.2 Conclusão

O PDTIC como instrumento de diagnóstico e planejamento tem por finalidade nortear as ações a serem executadas nestes três anos, período de vigência deste documento. As ações aqui mencionadas foram pactuadas com a Superintendência do HUL. Assim, sua execução visa fortalecer a instituição e neste sentido, é um compromisso organizacional o engajamento de todas as áreas à sua execução e o seu monitoramento, bem como os resultados esperados e gerados por ele.

Por fim, o SGPTI publicará e disseminará as informações aqui contidas para que seja de conhecimento de toda a instituição.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	PL.SGPTI.001 – Página 21/21	
Título do Documento	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC	Emissão: 27/01/2023 Versão: 01	Próxima revisão: 27/01/2025

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO

Elaboração: Thiers Garretti Ramos Sousa Elson Paixão Silva Leite Moises Santos Farias Andre Asebey Llanos	Data: 27/12/2022
Validação: Ana Marta Libório de Jesus – Chefe do Setor de Gestão da Qualidade e Vigilância em Saúde  COREN-SE 206554 EME - HUL Chefe do SGOVS	Data: 27/01/2023
Aprovação: Manoel Luiz de Cerqueira Neto – Superintendente Evelyn de Oliveira Machado - Gerente de Ensino e Pesquisa Camilla Danielle Dória de Santana – Gerente de Atenção à Saúde Gislane Ladeia Boa Sorte Borges – Gerente Administrativa	Data: 27/01/2023

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte

