

# PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2024-2028

## HC-UFG





**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES -EBSEH**  
**HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – HC-UFG**

Rua 235 QD. 68 Lote Área, N° 285, s/n° - Bairro Setor Leste Universitário  
Goiânia-GO, CEP 74605-050  
- <http://hc-ufg.ebserh.gov.br>

**CAMILO SOBREIRA DE SANTANA**

Ministro de Estado da Educação

**ARTHUR CHIRO**

Presidente da EBSEH

**JOSÉ GARCIA NETO**

Superintendente

**MÁRCIA YASSUNAGA BRITO**

Gerente Administrativo

**MARIA CONCEIÇÃO DE CASTRO ANTONELLI MONTEIRO DE  
QUEIROZ**

Gerente de Atenção à Saúde

**WASHINGTON LUIZ FERREIRA RIOS**

Gerente de Ensino e Pesquisa

**ALESSANDRO CARVALHO DA FONSECA**

Chefe Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital



# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
2.1. PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	9
2.2. IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO TIC.....	10
<b>3. DA VIGÊNCIA.....</b>	<b>10</b>
<b>4. DA APROVAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>5. DA REVISÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>11</b>
<b>7. EQUIPE DE ELABORAÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>8. METODOLOGIA APLICADA .....</b>	<b>12</b>
<b>9. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....</b>	<b>13</b>
<b>10. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>14</b>
10.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE TI.....	16
10.2. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE SETISD.....	17
10.3. RECURSOS DE TIC .....	18
10.4. DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA DE AQUISIÇÃO, REALOCAÇÃO E DESCARTE DO PARQUE DE ATIVOS DE TIC.....	18
10.5. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR.....	19
<b>11. MAPA ESTRATÉGICO HC-UFV.....</b>	<b>20</b>
<b>12. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TIC.....</b>	<b>20</b>
12.1. MISSÃO TIC.....	21
12.2. VISÃO TIC.....	21
12.3. VALORES E PRINCÍPIOS TIC .....	22
12.4. MATRIZ SWOT SETISD.....	22
<b>13. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES .....</b>	<b>24</b>
13.1. LEVANTAMENTO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO E SISTEMAS – LNIS .....	24
13.2. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO.....	24
13.3. CATEGORIZAÇÃO DE NECESSIDADES.....	24
13.4. RELACIONAMENTO ENTRE OS OBJETIVOS DE NEGÓCIO, LNIS E PRIORIZAÇÃO.....	25
13.5. QUADRO DE NECESSIDADES.....	25
<b>14. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS .....</b>	<b>36</b>
14.1. CRITÉRIOS.....	36
14.2. ANÁLISE DOS RISCOS .....	37
<b>15. PLANO DE AÇÕES E METAS.....</b>	<b>38</b>
<b>16. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO .....</b>	<b>45</b>

<b>17. PROCESSO DE REVISÃO PDTIC .....</b>	<b>45</b>
<b>18. CONCLUSÃO .....</b>	<b>46</b>
<b>19. ANEXOS .....</b>	<b>47</b>
19.1. CATÁLOGO DE SOFTWARES .....	47
19.2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS / SLA DO SETISD .....	48

## Lista de Figuras

Figura 1 - Fases de elaboração do PDTIC.....	13
Figura 2 - Organograma do HC-UFG .....	15
Figura 3 – Estrutura TI .....	16
Figura 4 – Mapa Estratégico Ebserh.....	20

## Lista de Tabelas

Tabela 1 - Equipe de elaboração PDTI.....	12
Tabela 2 - Equipe SETISD .....	17
Tabela 3 - Recursos TIC.....	18
Tabela 4 - Objetivos estratégicos de TIC .....	20
Tabela 5 - Matriz Swot.....	23
Tabela 6 – Valores da Matriz GUT .....	25
Tabela 7 - Quadro de necessidade com metodologia GUT .....	27
Tabela 8 - Tratamento dos riscos .....	36
Tabela 9 - Critérios de impacto dos riscos .....	36
Tabela 10 - Critérios de probabilidade dos riscos .....	36
Tabela 11 - Matriz de exposição aos riscos .....	37
Tabela 12 - Matriz de riscos.....	37
Tabela 13 - Plano de metas, ações, prioridades e responsáveis .....	38
Tabela 14 – Catálogo de Software.....	41
Tabela 15 – Catálogo de Serviços / SLA SETISD .....	42

## GLOSSÁRIO:

AGHU – Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários

AIO – Computador com recursos integrados “all in one”

CGPAR – Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União

NGAGHU – Comitê Gestor do AGHU

CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

COMPLIANCE – Verbo inglês, estar em conformidade com leis ou regulamentos

EMAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico

CFTV – Circuito Fechado de TV

GSI/PR – Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República

CDC – Container Data Center

FIREWALL – Solução de segurança baseado em hardware ou software para contenção de tráfego de dados não autorizados

IP – Protocolo de Internet, identificação de dispositivo em uma rede

HELPDESK – Sistema de registro de chamados

HC-UFG – Hospital das Clínicas da Universidade federal de Goiás

BACKUP – Cópia de segurança

N1 – Nível 1 (atendimento remoto)

N2 – Nível 2 (atendimento *in loco*)

N3 – Nível 3 (atendimento *especializado*)

OBTIC – Objetivos Estratégicos de TIC

VIRTUALIZAÇÃO – Técnica que permite a instalação e utilização de um sistema operacional dentro de outro sistema operacional

PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

PDE – Plano Diretor Estratégico

PGR – Plano de Gerenciamento de Riscos

POSIC – Política da Segurança da Informação e Comunicação

SISP – Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação

SETISD – Setor de Tecnologia da Informação e saúde digital

SGSIC – Subcomitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação

STORAGE – Equipamento de alta disponibilidade para armazenamento de dados

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

## 1. APRESENTAÇÃO

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) adquiriu nos últimos anos um papel significativo e imprescindível junto as Organizações Públicas Brasileiras. O foco da TIC é o eficaz emprego da informação como suporte às práticas e aos objetivos organizacionais. Além disso, a TIC permeia todas as áreas negociais das instituições, devido a sua transversalidade. Sendo a responsável pelo auxílio no atendimento às exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação.

Nesse sentido, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares foi elaborado para atender às necessidades dos anos de 2024 a 2028. Esse prazo de vigência foi estabelecido em consonância com o PDE 2024-2028, alinhado aos objetivos estratégicos e metas institucionais do HU.

A intenção, ao final do processo de construção dos planos de TIC, é garantir que os serviços de TIC oferecidos pelo HC-UFG sejam eficientes e efetivos, permitindo de forma mais consistente o cumprimento dos objetivos institucionais deste HU.

O Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás (HC-UFG), fundado em 23 de fevereiro de 1962, é uma instituição pública federal que realiza atendimento de forma gratuita pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Vinculado à UFG, em 2014 passou a ser administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), que faz a gestão de 40 hospitais universitários federais em todo o Brasil.

O HC-UFG/EBSERH é um importante ambiente de formação para os estudantes de graduação e de pós-graduação, por meio de estágios e programas de residência médica e multiprofissional. Ao mesmo tempo em que atua nas áreas de ensino, pesquisa e extensão, o HC-UFG/EBSERH desenvolve atividades de assistência na área de saúde. Essa junção representa um benefício mútuo tanto para os profissionais capacitados no ambiente do Hospital quanto para a comunidade.

Os profissionais têm a oportunidade de aliar a teoria aprendida na Universidade com os conhecimentos práticos obtidos na assistência cotidiana à população. Já a comunidade recebe atendimento de alta qualidade dos funcionários, professores e acadêmicos. Além dos conhecimentos que esses profissionais já possuem, estão sempre em busca de novos saberes, pela própria característica do ambiente universitário.

O HC-UFG/EBSERH é um importante hospital para o Estado de Goiás, pela reconhecida qualidade da assistência que presta e pela quantidade de pacientes que atende. Sua atuação extrapola

as fronteiras de Goiás, pois o HC-UFG/EBSERH possui vários programas de referência, tanto em âmbito estadual quanto federal, atendendo muitos pacientes de estados vizinhos.

## 2. INTRODUÇÃO

### 2.1. PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO(TIC)

O planejamento de TIC constitui um processo de gestão norteador para a execução das ações e projetos de TIC da organização. Visa conferir foco à atuação da área de TIC, apresentando estratégias e traçando planos de ação para implantá-las, o que possibilita o direcionamento de esforços e recursos para a consecução de metas. Ou seja, o planejamento de TIC pode ser entendido como um processo gerencial administrativo, de identificação e organização de pessoal, aplicações e ferramentas baseadas em TIC (recursos de TIC), necessário para apoiar a instituição na execução de seu plano de negócios e no cumprimento de seus objetivos institucionais.

No planejamento de TIC, deve-se identificar as oportunidades de soluções de TIC para aprimorar os negócios da organização, definir planos de ação de curto, médio e longo prazo e identificar as arquiteturas de dados e de infraestrutura que melhor atendam às suas necessidades, determinando com qualidade o que e quanto se precisa adquirir e fazer, e para quê.

Nesse sentido, o planejamento de TIC apoia a realização de uma gestão efetiva de recursos. Isto se refere a melhor utilização possível dos investimentos e o apropriado gerenciamento dos recursos críticos de TIC: aplicativos, processos, informações, infraestrutura e pessoas.

O planejamento de TIC deve ser materializado em um documento escrito, publicado e divulgado no âmbito da organização, abrangendo ambientes interno e externo, relativos à área de TIC. Deve ser elaborado com a participação das diversas unidades da área de TIC e das áreas finalísticas. O documento deve ser acompanhado e avaliado periodicamente.

Dessa forma, o propósito de um planejamento de TIC é atender às necessidades de informação e de tecnologia de uma organização. O planejamento de TIC serve para declarar os objetivos e as iniciativas estratégicas da área de TIC, alinhando as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação com as metas da organização. Constitui-se, ainda, em um importante complemento ao planejamento estratégico institucional, compreendendo diretrizes e ações transversais que suportam objetivos de negócio de todas as áreas da instituição.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Guia de PDTIC do SISP versão 2.0. Disponível em <<http://www.sisp.gov.br/>>

## 2.2. IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO TIC

O Planejamento de TIC em uma instituição busca garantir uma alocação mais adequada dos recursos da área de TIC de acordo com as prioridades institucionais, que devem estar alinhadas às demandas da sociedade, e com os resultados esperados, obedecendo aos seguintes princípios:

- Economicidade: obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração Pública;
- Efetividade: fortalecimento das ações de TIC;
- Eficiência: facilitação da gestão dos recursos da TIC;
- Geração de valor para o órgão pela atuação estratégica da TIC;
- Satisfação dos clientes da TIC (áreas finalísticas e sociedade);
- Orçamentação: disciplina a utilização dos recursos orçamentários para a área de TIC;
- Transparência: maior transparência para o cidadão e para a Empresa.

## 3. DA VIGÊNCIA

Este PDTIC tem vigência de 4 anos, 2024 a 2028. Tratando-se de tecnologia da informação é um planejamento a longo prazo, pois é sabido que no espaço de tempo mencionado poderá surgir novas tecnologias, o que é rotina nesta área. Mas vislumbrado que o PDTIC não é imutável e terá suas revisões minimamente anual, garantindo o alinhamento das ações do SETISD com as estratégias da Governança Corporativa e tecnologias atualizadas.

## 4. DA APROVAÇÃO

Este documento deverá ser aprovado pelo CGTI, posteriormente pelo Colegiado Executivo do HC-UFG e publicado no site da instituição.

## 5. DA REVISÃO

O PDTIC deverá ser acompanhado ao longo de sua validade, realizando-se o monitoramento e a avaliação adequados, o que refletirá em sua revisão, que será realizada no mínimo anualmente ou a qualquer momento conforme decisão do CGTI-HC-UFG.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- a) Plano Diretor Estratégico (PDE) do HC-UFG, 2024-2028;
- b) Instrução Normativa nº 4/SLTI/MP, de 11 de setembro de 2014: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e informática. (SISP) do Poder Executivo Federal.
- c) Resolução CGPAR nº 11, de 10 de maio de 2016: dispõe sobre recomendações às empresas estatais, que deverão planejar, implementar e manter práticas de governança de Tecnologia da Informação (TI) que atendam de forma adequada os padrões usualmente reconhecidos nesta área;
- d) Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, que dispõe sobre o SISP do Poder Executivo Federal;
- e) Guia de Elaboração de PDTI do SISP, versão 1.0, 2012;
- f) Acórdãos nº 1233, de 2012, e 1603, de 2008, do Tribunal de Contas da União (TCU), que dispõem sobre a gestão e o uso da TI;
- g) IN nº 1, de 13 de junho de 2008, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR), que disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal;
- h) Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, da Presidência da República, que institui a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- i) Portaria nº 03, de 07 de maio de 2007, da SLTI/MP, que institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) no âmbito do SISP;
- j) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Presidência da República, que regula o acesso a informações;

- k) PDTI 2017-2018 do GSI da Presidência da República;
- l) Modelo de referência de PDTI 2008 – Portaria SLTI/MP nº 11 de 30/12/2008

## 7. EQUIPE DE ELABORAÇÃO

O PDTIC foi elaborado pelos integrantes do SETISD conforme quadro abaixo:

Colaborador	Função
Alessandro Carvalho Da Fonseca	Chefe SETISD
Alisson Bastos Dutra	Analista de Tecnologia da Informação
André de Oliveira Penna	Analista de Tecnologia da Informação
Cleber Rezende	Analista de Tecnologia da Informação
Evatir Rezende De Barros	Chefe
Fernando Augusto De Azevedo Guimarães	Técnico em Informática
Glaudine Reis Godoi	Técnico em Informática
Johnathan De Palma Lopes	Chefe
Ricardo Oliveira Macêdo	Técnico em Informática

Tabela 1 - Equipe de elaboração PDTI

Destaca-se que além do envolvimento de colaboradores de todas as áreas, o planejamento atendeu as solicitações constantes no HelpDesk, plataforma de registro e acompanhamento de requisições e incidentes relacionados a TIC.

## 8. METODOLOGIA APLICADA

O SETISD utilizou a metodologia proposta no Guia de Elaboração de PDTIC do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP), versão 2.0.

Fases de elaboração:

- Preparação
- Diagnóstico
- Planejamento

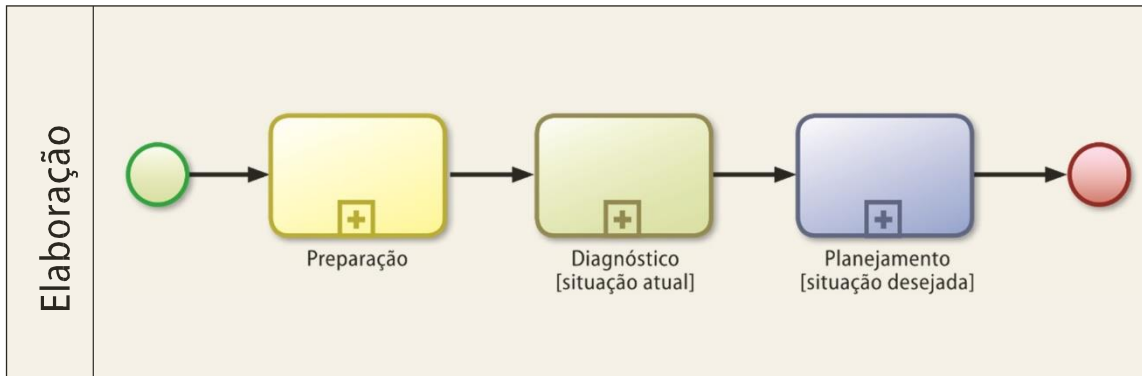


Figura 1 - Fases de elaboração do PDTIC

Inicialmente na fase de preparação foi definido a abrangência, equipe de elaboração, metodologia, documentação de referência, princípios, diretrizes, vigência, revisão e aprovação. Foram estabelecidos os objetivos estratégicos da tecnologia da informação, em acordo com o Plano Diretor Estratégico do HC-UFG vigente.

Em sequência na fase de diagnóstico, utilizando todas as informações extraídas do sistema de abertura de chamados/requisições - HelpDesk, foi definido o conjunto de necessidades de TIC e a lista projetos exequíveis pelo SETISD. Para as necessidades, definiu-se os critérios de priorização, com base na matriz GUT. Para tanto foram realizados debates acerca da lista de necessidades, criando parâmetros de priorização, chegando-se na proposta final de ranking, traçando a linha de ação de quais projetos o SETISD irá executar em ordem de prioridade.

Por último, na fase de planejamento foi definido: metas, ações, responsáveis pela execução das ações, proposta de orçamentaria de TIC, plano de gerenciamento de riscos, consolidação da minuta do PDTIC, aprovação e publicação do Plano, pelas alçadas competentes, formalizando assim, um parecer colegiado, com a participação da Equipe de Governança.

## 9. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

- a) Estimular, no âmbito do HC-UFG, o desenvolvimento, a padronização, a integração e a normatização dos serviços de TI utilizados, e a disseminação de informações;
- b) Disponibilizar e manter, de forma clara e compreensível, os sítios oficiais do GSI/PR na internet, garantindo, ainda, acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência;
- c) Promover, regularmente, capacitação e aperfeiçoamento dos colaboradores que atuam na área de TI, em conformidade com o planejamento de capacitação;

- d) Estabelecer a gestão de processos de TI no HC-UFG, visando ao aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação;
- e) Adquirir soluções de TI que visem ao atendimento dos objetivos estratégicos e das necessidades corporativas, considerando, sempre que possível, práticas sustentáveis;
- f) Aprimorar a gestão de TI de todos os setores do HC-UFG, por meio da padronização, compartilhamento, reuso e intercâmbio das soluções tecnológicas existentes e planejadas;
- g) Melhorar continuamente o processo de contratação e execução das soluções de TI, através da utilização de padrões de desempenho e qualidade, objetivamente definidos em suas especificações;
- h) Realizar o perfeito enquadramento das contratações de soluções de TI no que está estabelecido em legislação específica;
- i) Garantir que todos os serviços e processos de TI sejam planejados, organizados, documentados, implementados, monitorados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados continuamente;
- j) Promover ações regulares de implementação e manutenção de Segurança da Informação e Comunicações do GSI/PR, em consonância com as normas estabelecidas pelo Subcomitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação (SGSIC).
- k) Alinhar as aquisições das soluções de TI às estratégias do HC-UFG.

## **10. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

A estrutura atual do HC-UFG conta com fortalecimento do núcleo operacional, que corresponde ao bloco no qual acontecem os processos de trabalho finalísticos, que produzem e entregam os resultados do serviço. No núcleo operacional estão situados os SETORES e UNIDADES, órgãos que facilitam a coordenação das atividades finalísticas que permitirão a prestação de serviços assistenciais no hospital.

Na linha intermediária, encontram-se as DIVISÕES, órgãos que estabelecem a integração horizontal (entre os processos finalísticos, e entre estes e os de suporte) e a integração vertical (entre os níveis operacional e de suporte e a cúpula).

Na cúpula, encontram-se as GERÊNCIAS que, em conjunto com os demais órgãos da

estrutura de governança, correspondem a instâncias decisórias e deliberativas do hospital.

O Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital é ligado diretamente à Superintendência do HC-UFG e segue as estratégias e atividades norteadas pelo Comitê Gestor de TI (CGTI) do HU-UFG, no âmbito da Instituição, alinhado com as diretrizes definidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Ebserh Sede.

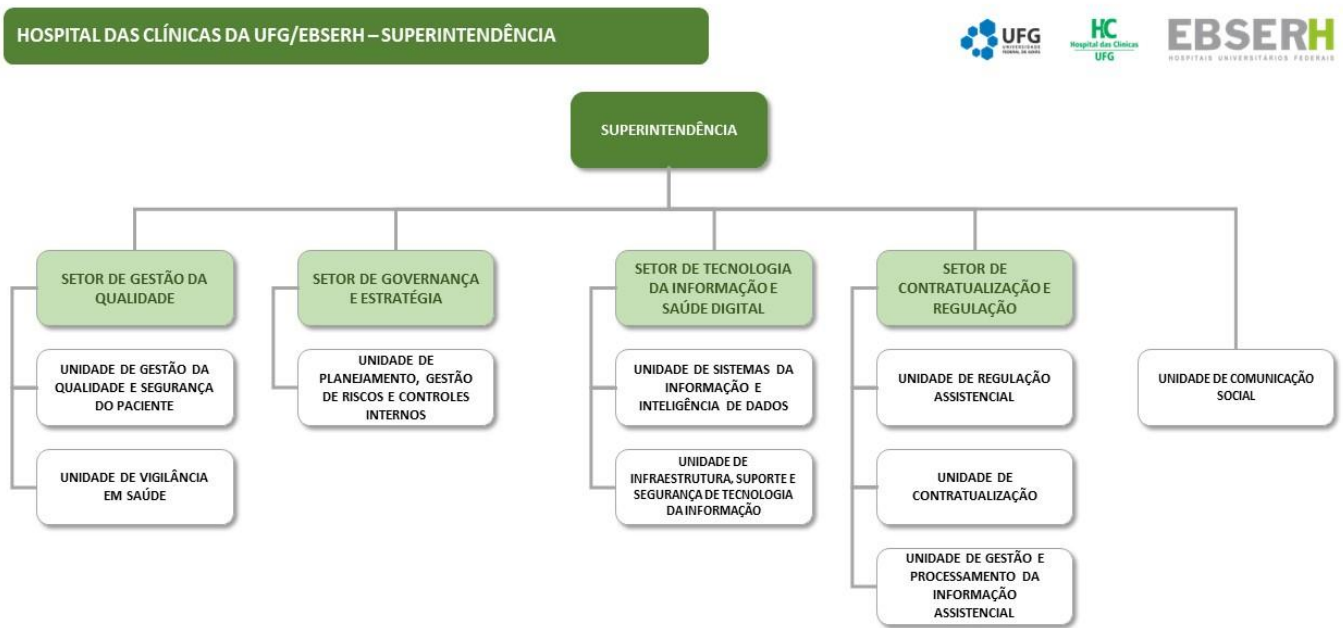


Figura 2 - Organograma do HC-UFG

## 10.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE TI

O Setor de Tecnologia da Informação e saúde digital (SETISD), vinculado à Superintendência, é responsável pelos recursos tecnológicos do HC-UFG, por meios dos núcleos: Desenvolvimento, Escritório de Processos, Governança, Infraestrutura, Negócios, Segurança da Informação e Telecomunicação.



Figura 3 – Estrutura TI

A atuação da TI do HC-UFG pode ser descrita nos seguintes eixos:

- 1) Suporte: responsável pelo *Service Desk*, serviço de apoio aos usuários de TI para recebimento de demandas de serviços e problemas, bem como, por manter o bom funcionamento do parque computacional do hospital. Através do Contrato de Assistência Técnica Especializada em Informática presta suporte tecnológico de hardware e software aos diversos setores da instituição, estando disponível durante os 5 dias da semana (Horário comercial), através de suporte técnico *in loco* ou remoto.
- 2) Infraestrutura de TI: Compreende Redes e Telecomunicações e Segurança da informação.
  - a) Redes: responsável pela definição, implementação e manutenção de Arquitetura de Rede Corporativa de Dados, gerenciamento e configurações de ativos de rede, monitoramento da rede, suporte à área de aplicações, gerenciamento de usuários, gerenciamento das permissões de acesso ao ambiente corporativo tecnológico, definição, implementação e manutenção de Arquitetura Tecnológica de Data center, CDC – Container Data Center, hardware, clusterização e virtualização de servidores, implementação e monitoramento das políticas

de Segurança da Informação, Firewall, Antivírus, Backup, estabelecimento de mecanismos para prevenção e detecção de incidentes de segurança da informação (IPS/IDS) e seu monitoramento, Redes Privadas Virtuais(VPN), dentre outras atribuições relacionadas ao tema.

- b) Telecom: responsável pela definição, implementação e monitoramento da Arquitetura de Telecomunicações; implantação, configuração e manutenção de ativos de rede, voz (telefonia), dados, transmissão (vídeo e web-conferência), *Voice over Internet Protocol* (VoIP), Redes corporativas de longa distância (WAN), Qualidade de Serviço (QoS<sup>1</sup>), dentre outras atribuições relacionadas ao tema.
  - c) Segurança da informação: responsável por realizar testes de intrusão, implementar e divulgar políticas de segurança da informação, instituir política de conscientização da cultura de SI na instituição, implementar a LGPD, hardening dos sistemas operacionais, hardening de banco de dados;
- 3) Sistemas e Dados: responsável pela implantação de Sistemas de Informação (SI), considerando as etapas de planejamento, análise da aderência dos processos de negócio, treinamento de usuários e operação assistida; gerenciamento do ciclo de vida de Sistemas de Informação, desde de seu processo de implantação e operação, até o seu processo de transição para um novo SI (e descontinuidade do SI anterior);

## 10.2. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE SETISD

Nome	Cargo	Regime	Núcleo
<b>Alessandro Carvalho Da Fonseca</b>	Chefe do SETISD	CLT	GOVERNANÇA/SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
<b>Alisson Bastos Dutra</b>	Analista de Tecnologia da Informação	CLT	NEGÓCIO/DESENVOLVIMENTO
<b>André de Oliveira Penna</b>	Analista de Tecnologia da Informação	CLT	INFRAESTRUTURA/ GESTÃO DE PROCESSOS ADM
<b>Cleber Rezende</b>	Analista de Tecnologia da Informação	CLT	GESTÃO DE PROJETOS/ SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO/INFRAESTRUTURA
<b>Evatir Rezende De Barros</b>	Analista de Tecnologia da Informação	CLT	DESENVOLVIMENTO
<b>Fernando Augusto De Azevedo Guimarães</b>	Técnico em Informática	CLT	GOVERNANÇA /DESENVOLVIMENTO
<b>Glaudine Reis Godoi</b>	Técnico em Informática	CLT	DESENVOLVIMENTO
<b>Johnathan De Palma Lopes</b>	Chefe da UISTI	CLT	GOVERNANÇA/ SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO/INFRAESTRUTURA
<b>Ricardo Oliveira Macêdo</b>	Técnico em Informática	CLT	TELECOMUNICAÇÃO/INFRAESTRUTURA/GESTÃO DE PROCESSOS ADM

Tabela 2 - Equipe SETISD

Além dos núcleos, o SETISD conta com:

- a) CGTI - Comitê de Governança de Tecnologia da Informação, proporcionando alinhamento estratégicos aos assuntos relacionados a TIC;

### 10.3. RECURSOS DE TIC

A estrutura de TIC e seus recursos no HC-UFG estão dispostos da seguinte maneira:

QUANTIDADE	ITEM
12	Servidores de rede
1	Storages
210	Switches
61	Racks
1280	Computador
2	Central Telefônica
2	Link de dados 1gb
1	Contêiner Data Center
30	Salas Técnica
1000	Câmeras CFTV (Análogica e digital)
58	Impressoras Outsourcing

Tabela 3 - Recursos TIC

### 10.4. DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA DE AQUISIÇÃO, REALOCAÇÃO E DESCARTE DO PARQUE DE ATIVOS DE TIC

É necessário observar as boas práticas e vedações nos processos de aquisição e substituição de ativos de TIC, conforme orientações do Governo Digital, respaldadas pela Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, no inciso II do artigo 1º.

A definição da estratégia de aquisição, realocação e descarte dos ativos de TI deve ser revista pelo órgão ou entidade integrante do SISP e deverá conter, pelo menos:

- A política de aquisição de ativos para atualização do parque e sua garantia, contendo os percentuais a serem adquiridos a cada ano;
- A política de realocação e reuso dos ativos de TI, contendo a metodologia para rodízio interno de equipamentos; e
- A política de descarte e desfazimento dos ativos, observada a legislação específica.

Como exemplo de definição e aplicação da estratégia de aquisição, realocação e descarte dos ativos de TI, tem-se a aquisição de microcomputadores, tipo desktop, com garantia de funcionamento de quatro anos.

Uma proposta para a definição da política de aquisição, objetivando racionalizar o montante e investimento requerido ao longo do tempo, é a aquisição parcelada dos ativos, com taxa de renovação de 20% ao ano. A substituição de computadores obsoletos por novos é de extrema importância, especialmente em um ambiente crucial como um hospital público. Equipamentos desatualizados podem comprometer gravemente a eficiência e a qualidade dos serviços de saúde prestados. Com a rápida evolução da tecnologia, computadores antigos tornam-se incapazes de lidar com as demandas cada vez maiores de registros eletrônicos de saúde, sistemas de diagnóstico por imagem e softwares de gestão hospitalar.

## 10.5. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

Com relação ao alcance dos resultados do PDTIC anterior, podemos informar o seguinte:

- Contratação de Serviços de Telefonia fixa e Móvel;
- Implantação de Serviço de SMS para envio de mensagens a Pacientes e outros;
- Aquisição de Monitores de Computador;
- Aquisição de Notebook;
- Atuação na manutenção de câmeras de vigilância / NVR;
- Atualização do quadro de colaboradores do SETISD;
- Capacitação de toda Equipe do SETISD às necessidades do HU;
- Aquisição de Computadores Completos para renovação de no mínimo 25% do parque tecnológico;
- Aprimoramento de relações com HUs da rede EBSEH que possa contribuir com as necessidades do HC-UFG;
- Apoio Técnico da sala de monitoramento CFTV;

## 11. MAPA ESTRATÉGICOS HC-UFG

### MAPA ESTRATÉGICO 2024-2028

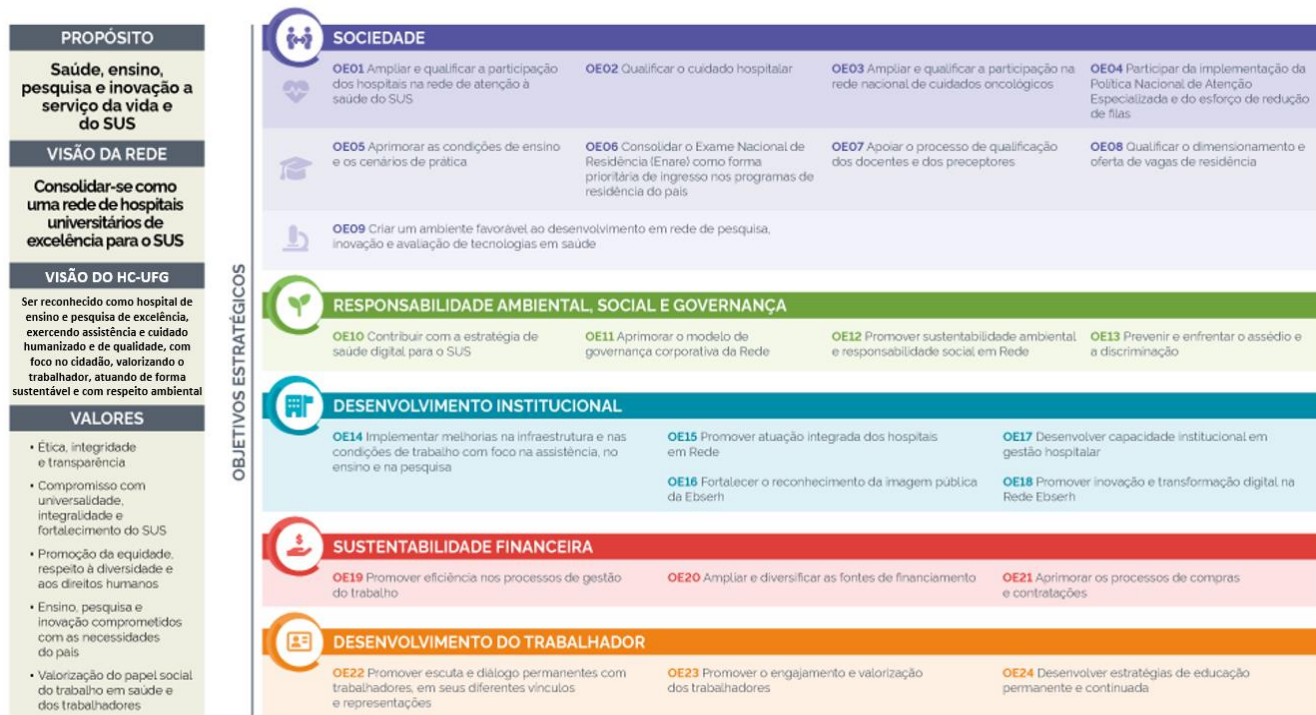


Figura 4 - Mapa Estratégico EBSERH

## 12. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TIC

Os objetivos estratégicos da tecnologia da Informação e comunicação (OBTIC) estão alinhados aos objetivos institucionais e ao macroprocesso Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação servindo de referencial estratégico para o PDTIC, consolidando o alinhamento estratégico entre o SETISD e as áreas finalísticas do HC-UFG.

Os objetivos estratégicos representam o que deve ser alcançado para a obtenção dos resultados dos direcionadores estratégicos, possibilitando o embate das dificuldades relacionados às áreas finalísticas. Atendimento as necessidades relacionadas na Tabela 8 – Quadro de necessidade com metodologia GUT, em sua totalidade compreendo o atingimento dos OBTICs.

IDENTIFICADOR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OBTIC1	Promover a gestão da informação, qualificando os processos organizacionais e o suporte à decisão.
OBTIC2	Fornecer soluções de TI que otimizem o aproveitamento para o usuário.
OBTIC3	Assegurar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos ativos de TI através da implantação de estruturas e práticas de segurança da informação.
OBTIC4	Racionalizar os processos de TI e adotar práticas de governança baseadas nos melhores padrões de mercado.
OBTIC5	Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos, a fim de fomentar a troca de experiências, adoção de boas práticas e implantação de tecnologias adequadas às necessidades do hospital.
OBTIC6	Gerir os recursos de TI para que possam ser aplicados de forma eficiente e utilizando das boas práticas nas necessidades do negócio.
OBTIC7	Promover a evolução da arquitetura tecnológica do hospital de forma estruturada, por meio de governança e gestão técnica dos componentes de Tecnologia da Informação e Comunicação.
OBTIC8	Apoiar a transformação digital nas áreas de negócio do hospital, imprimindo maior eficiência e agregando valor as atividades desempenhadas.
OBTIC9	Adotar as melhores metodologias de entrega para conferir agilidade, flexibilidade e estabilidade de modo escalável e sustentável na entrega de Tecnologia para a Rede.
OBTIC10	Valorizar, capacitar e reter os talentos na área de TI procurando reconhecer iniciativas de inovação e aprimoramento de práticas de gestão em TIC, bem como prover o aprimoramento dos colaboradores através de treinamentos.

Tabela 4 - Objetivos estratégicos de TIC

### 12.1. MISSÃO TIC

Oferecer suporte tecnológico seguro e eficiente em todas as áreas hospitalares, impulsionando a excelência nos serviços de saúde e facilitando o acesso à informação clínica precisa, visando aprimorar a experiência do paciente com soluções inovadoras.

### 12.2. VISÃO TIC

Fundamentar a tomada de decisão através da gestão por processos e inovação tecnológica.

### 12.3. VALORES E PRINCÍPIOS TIC

Humanização
Ética
Gestão Colaborativa
Transparência
Criatividade

### 12.4. MATRIZ SWOT SETISD

Matriz SWOT é uma ferramenta para análise dos ambientes interno e externo de determinada instituição ou unidades que a compõe.

Forças (strengths) são fatores que destacam, que otimizam o desenvolvimento de atividades do setor.

E fraquezas (weaknesses) tudo que pode afetar negativamente a execução do propósito do setor.

Oportunidades (opportunities) e Ameaças (threats) são todos os fatores que o ambiente nos proporciona.

	FORÇAS (STRENGTHS)	FRAQUEZAS (WEAKNESSES)
Ambiente Interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidade de inovação;</li> <li>2. Alinhamento com a alta gestão;</li> <li>3. Expertise da equipe de TIC;</li> <li>4. Metodologia de desenvolvimento de sistemas;</li> <li>5. Alta utilização de soluções de TIC free;</li> <li>6. Infraestrutura lógica estruturada;</li> <li>7. Datacenter moderno;</li> <li>8. Virtualização de servidores e serviços;</li> <li>9. Definição de SLA e catálogo de serviço.</li> <li>10. Sistemas desenvolvidos pelo próprio hospital;</li> <li>11. Elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de recurso financeiro;</li> <li>2. Recursos Humanos de TIC insuficientes;</li> <li>3. Infraestrutura tecnológica não homogênea e defasada em alguns aspectos;</li> <li>4. Ausências de processos de governança de TIC;</li> <li>5. Baixo índice de mapeamento de processos;</li> <li>6. Ausência parcial de mecanismos de análise de riscos;</li> <li>7. Plano de continuidade de negócio inexistente;</li> <li>8. Inexistência de plano de comunicação com as partes interessadas sobre os resultados da gestão e do uso do TIC</li> <li>9. Alta rotatividade dos colaboradores;</li> <li>10. Utilização parcial de ferramentas de apoio aos processos;</li> <li>11. Inexistência de documentação de sistemas legados;</li> <li>12. Pouco preparo para lidar com o novo cenário legal para contratações;</li> <li>13. Dificuldade na recuperação de banco de dados;</li> <li>14. Plataforma de desenvolvimento despadronizada ;</li> <li>15. Ausência de plano de contingência;</li> <li>16. Excesso de Plano de Contingência;</li> <li>17. Ausência do plano de desastre e recuperação;</li> <li>18. Posicionamento do SETISD como setor operacional</li> </ol>
	OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)	AMEAÇAS (THREATS)
Ambiente Externo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Novas tecnologias disponíveis;</li> <li>2. Possibilidade de estabelecimento de parcerias;</li> <li>3. Disponibilidade de diretrizes, normas, padrões e melhores práticas em Governança de TIC;</li> <li>4. Estratégia de transformação digital;</li> <li>5. Ofertas de capacitação por entidades públicas</li> <li>6. Recomendações de órgãos de controle;</li> <li>1. Evolução Tecnológica (TIC);</li> <li>2. Capacitação em Governança de TIC.</li> <li>3. Demanda pelos serviços de TI prestados;</li> <li>4. Novos nichos de mercado para a TI;</li> <li>5. Inovação com criação de novas soluções;</li> <li>6. A ascensão de dispositivos móveis, como tablet e smartphones;</li> <li>7. Inteligência artificial permitindo que todos os tipos de objetos se comuniquem e autogerenciem com base em informação fornecidas por outros elementos físicos;</li> <li>8. Políticas/acções governamentais com aporte de recursos financeiros para a infraestrutura hospitalar e consequentemente de TI;</li> <li>9. Crescimento da tecnologia de consumo e a queda de custos unitários de processamento, armazenamento e comunicações.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dependência do Orçamento da União;</li> <li>2. Engenharia Social no que se refere a segurança da informação</li> <li>3. Eventuais contingenciamentos e cortes orçamentários;</li> <li>4. Inexistência de normativos regulamentando o trabalho de TIC extra jornada;</li> <li>5. Excesso de leis e regulamentos;</li> <li>6. Sustentação e evolução lenta do AGHU;</li> <li>7. Falta de alinhamento das estratégias de TIC dos Hus com as estratégias de TIC da Ebserh/Sede.</li> </ol>

Tabela 5 - Matriz Swot

## 13. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

As necessidades relacionadas na matriz de GUT, originaram-se dos registros realizados pelos usuários de tecnologia da informação no sistema de chamados do HC-UFG, Helpdesk ou solicitações via memorando, sendo apreciadas e priorizadas pela equipe de elaboração do PDTIC.

### 13.1 Levantamento de Necessidade de Informação e Sistemas – LNIS

O levantamento foi realizado através da coleta de necessidades das unidades do programa Base Zero e de envio de formulário pelo CGTI para os setores do hospital.

### 13.2 Critérios de Priorização

O critério de priorização aplicado foi através da aplicação da matriz GUT pela Governança do HC- UFG/EBSERH e validado pelo CGTI.

### 13.3. Categorização das necessidades

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. Incluídas melhorias em softwares já existentes;
- 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, estrutura de hospedagem de dados, melhorias e expansões de redes físicas e lógicas;
- Processos – (PRO) - Conjuntos de atividades transversais, que se iniciam com o recebimento de uma demanda externa ao processo e são concluídos apenas com a entrega de um resultado de valor para um cliente e/ou outra parte interessada;
- 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.
- Governança – (GO) - A governança de TI refere-se aos processos e estruturas utilizados para garantir que as iniciativas de tecnologia da informação estejam alinhadas aos objetivos e estratégias organizacionais, promovendo eficiência, transparência e conformidade

### 13.4 Relacionamento entre os objetivos de negócio, LNIS e priorização

Ao estabelecermos os relacionamentos entre os objetivos estratégicos da organização e este PDTIC, temos a seguinte tabela:

MATRIZ GUT OS VALORES DEFINIDOS PARA AVALIAR AS CINCO DIMENSÕES SÃO OS SEGUINTE			
PONTOS	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA
5	Extremamente grave	Extremamente urgente	Agravar rápido
4	Muito grave	Muita urgência	Piorar em curto prazo
3	Grave	Urgente	Piorar em médio prazo
2	Pouco grave	Pouco urgente	Piorar em longo prazo
1	Sem gravidades	Sem urgência	Sem tendência a piorar

Tabela 6 – Valores da Matriz GUT

(gravidade): diz respeito ao custo, ao quanto se perderia pelo fato de não se melhorar determinado processo de trabalho ou adotar determinadas medidas de inovação deste processo;

Categoria	ID Objetivo Priorização	ID Estratégico	Descrição da Necessidade Necessidade	ID Ação	Ação do PDTIC	G U T P			
						G	U	T	P
STT	OE02, OE03, OE04,	NE01	Contrato de Manutenção da Storage	A01	Licitar Manutenção do Storage	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04,	NE02	Aquisição de Insumos diversos de TIC	A02	Licitar Insumos diversos de TIC	5	5	5	125
APL	OE02, OE03, OE04,	NE03	Implantar e monitorar uso do módulo de exames (Mielograma)	A03	Implantar módulo de Exames que não dependem do Complab	5	5	5	125
APL	OE02, OE03, OE04,	NE04	Documentar Sistemas Legados	A04	Realizar um projeto piloto para documentar os seguintes sistemas legados:	5	5	5	125
APL	OE02, OE03, OE04,	NE05	Implantar Módulo de Cirurgias	A05	Implantar/Revisar módulo de cirurgias	5	5	5	125

APL	OE02, OE03, OE04,	NE06	Adquirir as ferramentas de software de virtualização de sistemas operacionais, compatível com os servidores atuais do HCUFG	A06	Licitar software para criação e administração de máquinas virtuais	5	5	5	125
APL	OE02, OE03, OE04,	NE07	Atuar na manutenção de câmeras de vigilância / NVR	A07	Incluir no catálogo de serviços de TIC e atuar na manutenção de câmeras de vigilância / NVR	5	5	5	125
APL	OE02, OE03, OE04,	NE08	Implementar solução de interfaceamento relativo ao módulo de exames	A08	Licitar Solução referente ao interfaceamento do módulo de exames	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04,	NE09	Aquisição de solução de backup / Restore – Off site e On line	A09	Licitar Aquisição de solução de backup / Restore	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04	NE10	Reestruturar/adquirir ampliação de armazenamento	A10	Implantar em conjunto com a DTI o módulo de Exames	5	5	5	125
CAP	OE02, OE03	NE11	Promover campanhas internas anualmente referente a segurança cibernética da instituição	A11	Elaborar projetos prevendo ao menos duas campanhas no ano na rede interna	5	5	5	125
GO	OE04, OE05	NE12	Elaborar plano de continuidade de negócio de ti	A12	Elaborar plano e enviar ao Comitê padronização de Documentos (CPD) do HC-UFG	5	5	5	125
CAP	OE04, OE05	NE13	Revisar concessão de acesso rede/agh	A13	Propor ao Comitê do Núcleo do AGHUX normativa	5	5	5	125
GO	OE04, OE05,	NE14	Normatizar utilização de estrutura tecnológica e realizar campanhas de divulgação no âmbito do HC-UFG	A14	Aprimorar Governança	5	5	5	125

IFR	OE02, OE03, OE04	NE15	Atualização do quadro de colaboradores do SETISD	A15	Redimensionar o quadro de servidores do SETISD	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04	NE16	Atualizar os Servidores de Firewall	A16	Criar Servidor PFsense de Redundância HA com link agregado em 2 servidores físicos	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04	NE17	Implantar melhorias de inovação no Âmbito da Sala fria do HC-UFG	A17	Elaborar projeto de melhorias de adequação da sala fria ao superintendente e executar o projeto através de licitação caso aprovado	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04	NE18	levantamento de todos ativos de TIC e identificar os críticos/inseguros	A18	Usar ferramentas gratuitas para realizar levantamento de todos ativos de TIC e identificar os críticos/inseguros	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04,	NE19	Adquirir Solução de firewall	A19	Promover a segurança da informação	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04	NE20	Contratação de Serviços de Telefonia Fixa e Móvel	A20	Licitatar Contrato de Prestação de serviço de Telefonia Fixa e Móvel	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04,	NE21	Implantar Serviço de SMS para envio de mensagens a Pacientes e outros	A21	Licitatar Contrato de Prestação de serviço de Envio de SMS	5	5	5	125
IFR	OE02, OE03, OE04	NE22	Implantação da Política de Backup da rede EBSERH	A22	Implantar Política de Backup da rede EBSERH	5	4	5	100
IFR	OE02, OE03, OE04	NE23	Aquisição de Telefones Voip´s	A23	Licitatar telefones Voip´s	5	4	4	80
IFR	OE02, OE03, OE04	NE24	Contratação de Suporte para Central Telefônica Digital	A24	Licitatar Contrato de Suporte para Central Telefônica Digital	5	4	4	80

APL	OE02, OE03, OE04	NE25	Substituição da solução MV PACS/RIS atual pelo sistema STT da Sede	A25	Substituir solução MV PACS/RIS pela solução STT da Sede	5	4	4	80
CAP	OE02, OE03, OE04	NE26	Implantação da Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC	A26	Implantar Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC	5	4	4	80
IFR	OE02, OE03, OE04	NE27	Implantação de solução de redundância aos links de Internet	A27	Implantar solução de redundância aos links de Internet via RNP	5	4	4	80
IFR	OE02, OE03, OE04	NE28	Utilizar softwares livres para fins de realizar monitoramento e Pentest nos ativos do HC-UFV	A28	Aprimorar segurança da informação com utilização de software livre	5	4	4	80
STT	OE02, OE03, OE04	NE29	Contratação de Service Desk para o suporte de TI - N1, N2 e N3	A29	Licitando Contrato de Service Desk para o suporte de TI - N1, N2 e N3	4	4	4	64
IFR	OE02, OE03, OE04	NE30	Aquisição de Bens diversos de TIC via Ata de Registro de Preços	A30	Licitando Bens diversos de TIC via Ata de Registro de Preços	4	4	4	64
CAP	OE02, OE03	NE31	Capacitação de toda Equipe do SETISD às necessidades do HU	A31	Participar dos cursos oferecidos ao SETISD pela EBSEERH sede	4	4	4	64
IFR	OE02, OE03, OE04	NE32	Aquisição de Computadores Completos para renovação de no mínimo 65% do parque tecnológico	A32	Licitando Computadores Completos para renovação de no mínimo 65% do parque tecnológico	4	3	4	48
IFR	OE02, OE03, OE04	NE33	Aquisição de Switches para fins de garantir a operacionalidade da infraestrutura do HC-UFV	A33	Licitando Switches para garantir a operacionalidade da infraestrutura do HC-UFV	4	4	3	48
STT	OE02, OE03, OE04	NE34	Adquirir de link redundante de internet	A34	Licitando Link redundante de internet	4	4	3	48

CAP	OE02, OE03, OE04	NE35	Atuar no Centro de Competência de Infraestrutura do AGHUX	A35	Atuar no sentido de aprimorar a infraestrutura de Software do AGHUX junto a Ebserh Sede	5	3	3	45
IFR	OE02, OE03, OE04	NE36	Aquisição de Impressoras Finalísticas	A36	Licitar Impressoras Finalísticas	4	3	3	36
IFR	OE02, OE03, OE04	NE37	Aquisição de novos Servidores	A37	Licitar Servidores para o parque tecnológico de TI do HC-UFG	4	3	3	36
APL	OE02, OE03, OE04	NE38	Aquisição de Licença de Software para visualização e coordenação de todos os tipos de projetos de construção	A38	Licitar Software para visualização e coordenação de todos os tipos de projetos de construção	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE39	Aquisição de Monitores de Computador	A39	Licitar Monitores de Computador	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE40	Manter atualizada ferramenta de monitoramento de rede ZABBIX	A40	Atualizar ferramenta de monitoramento para fins de segurança cibernética e acesso a novas funcionalidades	3	3	3	27
APL	OE02, OE03, OE04	NE41	Aplicação uniforme de metodologia de desenvolvimento de aplicações de apoio ao HC-UFG	A41	Implantar metodologia de desenvolvimento de aplicações de apoio ao HC-UFG	3	3	3	27
APL	OE02, OE03, OE04	NE42	Desenvolvimento / Atualização de aplicações locais de apoio ao HCUFG	A42	Desenvolver / Atualizar aplicações locais de apoio ao HC-UFG	3	3	3	27
APL	OE02, OE03, OE04	NE43	Apoio na integração do sistema CompLab ao AGHUX	A43	Apoiar na integração do sistema CompLab ao AGHUX	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE44	Aquisição de Impressoras de etiquetas adesivas	A44	Licitar Impressoras de Etiquetas adesivas	3	3	3	27

IFR	OE02, OE03, OE04	NE45	Aquisição de Impressoras de pulseiras para identificação de pacientes	A45	Licitar Impressoras de pulseiras para identificação de pacientes	3	3	3	27
APL	OE02, OE03, OE04	NE46	Desenvolvimento de soluções que visam a diminuir dependências dos sistemas legados do HC-UFG	A46	Atuar para que seja apresentado anualmente melhorias realizadas para o cumprimento da ação	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE47	Aquisição de Access Points para acesso à internet e rede Interna	A47	Licitar Access Points para acesso à internet e rede Interna	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE48	Apoio na manutenção e aprimoramento dos REPs na rede corporativa	A48	Atuar em conjunto com a ebserh sede na manutenção e aprimoramento dos REPs	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE49	Segmentar a rede de dados para prover maior confiabilidade e segurança de rede	A49	Segmentar a rede de dados para prover maior confiabilidade e segurança de rede	3	3	3	27
IFR	OE02, OE03, OE04	NE50	Aquisição de Impressora para impressão A3 para impressão de projetos de engenharia	A50	Licitar Contrato de prestação de serviços de impressão A3, projetos de engenharia, cópia e escaneamento	3	3	3	27
GEST	OE02, OE03, OE04	NE51	Aprimoramento de relações com HUs da rede EBSEERH que possa contribuir com as necessidades do HC-UFG	A51	Estreitar relações com HUs da rede EBSEERH que possa contribuir com as necessidades do HC-UFG	3	3	2	18
IFR	OE02, OE03, OE04	NE52	Aquisição de Notebooks	A52	Licitar Aquisição de Notebooks	3	2	3	18

IFR	OE02, OE03, OE04	NE53	Aquisição de Impressoras térmicas para comprovante de consultas	A53	Licitar Impressoras térmicas para comprovante de consultas	3	3	2	18
IFR	OE02, OE03, OE04	NE54	Aquisição de Leitores de Código de Barras de Mesa	A54	Licitar de Leitores de Código de Barras de Mesa	3	2	3	18
IFR	OE02, OE03, OE04	NE55	Aquisição de Leitores de Código de Barras Manual	A55	Licitar Leitores de Código de Barras Manual	3	2	3	18
IFR	OE02, OE03, OE04	NE56	Aquisição de acessórios de TI	A56	Licitar acessórios de TI	3	3	2	18
IFR	OE02, OE03, OE04	NE57	Aquisição de Painel Eletrônico de Senhas	A57	Licitar Painel Eletrônico de Senhas para às áreas demandantes	2	2	2	8
IFR	OE02, OE03, OE04	NE58	Desenvolver Soluções de centralização de senhas de Ativos na rede	A58	Estudar e implementar método de autenticação centralizado de ativos.	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	NE59	Desenvolvimento de Painéis informativos em PowerBi	A59	Desenvolver Painéis informativos em PowerBi para apoiar a governança do HCUFG	2	2	2	8
IFR	OE02, OE03, OE04	NE60	Aquisição de Mini PC para sistema de comunicação interno via TVs	A60	Licitar Mini PC para sistema de comunicação interno via TVs	2	2	2	8

PRO	OE01, OE02, OE03, OE04	NE61	Adotar boas práticas de elaboração dos processos de planejamento de compras e contratações de TIC aderente à IN ME/SGD nº 094/2022	A61	Participar de cursos oferecidos pela administração central e de fontes não oficiais	2	2	2	8
IFR	OE02, OE03, OE04	NE62	Apoio Técnico da sala de monitoramento CFTV	A62	Prover Conectividade para instalação de equipamento NVR (network video records ou gravador digital de vídeo), HD (hard disk ou disco rígido para armazenar imagens internas ao NVR) e configurar câmeras.	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	NE63	Capacitar no aghu colaboradores admitidos	A63	Promover capacitação do sistema institucional	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	N64	Capacitar no aghu acadêmicos admitidos	A64	Promover capacitação do sistema institucional	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	N65	Capacitar no aghu residentes admitidos	A65	Promover capacitação do sistema institucional	2	2	2	8
APL	OE02, E03, OE04	N66	Capacitar no aghu terceirizados admitidos	A66	Promover capacitação do sistema institucional	2	2	2	8

APL	OE02, OE03, OE04	N67	Revisar módulos aghu implantados, através do NGAGUX apresentar anualmente ao COLEX pareceres sobre os módulos em produção	A67	Aprimorar gestão da informação	2	2	2	8
GO	OE04, OE05	N68	Propor regimento interno UISTI	A68	Promover Governança de TI	2	2	2	8
GO	OE04, OE05	N69	Propor regimento interno USID	A69	Promover Governança de TI	2	2	2	8
IFR	OE02, OE03, OE04	N70	Reestruturar infraestrutura tecnológica telefônica	A70	Promover a modernização da Infraestrutura telefônica do HC-UFG	2	2	2	8
IFR	OE02, OE03, OE04	N71	Aquisição workstation de alto desempenho	A71	Melhorar atividades que demandam alto Grau de Processamento	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	N72	Implantar e monitorar o uso do exame Logoaudiometria referente ao módulo de exames AGHUX	A72	Implantar, monitorar módulo de exame referene a Logoaudiometria	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	N73	Implantar e monitorar o uso do exame imitanciometria referente ao módulo de Exames AGHUX	A73	Implantar, monitorar módulo de exame referene a imitanciometria	2	2	2	8

APL	OE02, OE03, OE04	NE74	Implantar e monitorar o exame de estudo de emissões evocadas referente ao módulo de Exames AGHUX	A74	Implantar, monitorar módulo de exame referente a emissões evocadas	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	NE75	Implantar e monitorar o uso do exame testes acuréticos referente ao módulo de Exames do AGHUX	A75	Implantar, monitorar módulo de exame referente a testes acuréticos	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	NE76	Implantar BERA - Potencial Evocado Auditivo de curta, média e lona latencia (PEATE) referente ao módulo de Exames	A76	Implantar, monitorar módulo de exame referente ao teste BERA - Potencial Evocado Auditivo de curta, média e lona latencia (PEATE)	2	2	2	8
GO	OE04, OE05	NE77	Propor Regimento Interno SETISD	A77	Promover Governança de TI	2	2	2	8
IFR	OE02, OE03, OE04	NE78	Reestruturar cabeamentos dos racks do prédio antigo e manter a readequação dos cabeamentos realizados no prédio internação	A78	Planejar e executar ação que visa a readequação dos racks e também a limpeza dos locais a ser realizados no mínimo bimestralmente	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	NE79	Mapear e implantar todos os exames que não dependem do complab no HC-UFG	A79	Planejar para fins de implantação todos os exames que não dependem do complab no HC-UFG	2	2	2	8
APL	OE02, OE03, OE04	NE80	Implantar módulos do AGHUX que estão sendo disponibilizados pela rede EBSERH	A80	Planejar definir cronograma juntamente com o NGAGUX a implantação desses novos módulos	2	2	2	8

## 14. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O Plano de Gestão de Riscos (PGR) identifica e aborda os riscos que podem afetar cumprimento das metas e ações delineadas neste PDTIC, levando em consideração critérios como o nível de impacto e a probabilidade da ocorrência.

Para cada risco identificado foi adotada uma estratégia de tratamento e resposta ao risco:

TRATAMENTO	DESCRIÇÃO
Mitigar	Desenvolver ações visando minimizar a probabilidade da ocorrência do risco ou de seu impacto no projeto com o objetivo de tornar o risco aceitável;
Evitar	Mudar o plano do projeto alterando a condição que estava expondo o projeto ao risco. É uma estratégia utilizada para riscos de alta criticidade, quando não se deseja correr o risco;
Transferir	Repassar as consequências do risco, bem como a responsabilidade de resposta para quem está mais bem preparado para lidar com o mesmo;
Aceitar	Indicada nas situações em que a criticidade do risco é média ou baixa, ou quando não é possível ou não haja interesse em implementar uma ação específica.

Tabela 8 - Tratamento dos riscos

### 14.1. CRITÉRIOS

Os riscos serão analisados em seu nível de impacto e probabilidade de ocorrência, conformedescrições das tabelas abaixo:

Escala	Descrição
Alto	Afeta a imagem externa. Aumento de tempo muito significativo. Diminuição do escopo do projeto significativo. Degradação da qualidade significativa.
Médio	Afeta a imagem interna. Aumento de tempo significativo. Diminuição do escopo do projeto. Degradação da qualidade mediana.
Baixo	Não afeta a imagem. Aumento de tempo não significativo. Diminuição do escopo quase imperceptível. Degradação da qualidade quase imperceptível.

Tabela 9 - Critérios de impacto dos riscos

Escala	Descrição
Frequente	Frequentemente pode ocorrer na vigência do PDTIC
Provável	Provavelmente pode ocorrer na vigência do PDTIC
Ocasional	Ocasionalmente pode ocorrer na vigência do PDTIC
Remoto	Difícilmente pode ocorrer na vigência do PDTIC

Tabela 10 - Critérios de probabilidade dos riscos

## 14.2. ANÁLISE DOS RISCOS

A análise de riscos é o processo de compreender a natureza e determinar o nível de risco, de modo a subsidiar a avaliação e o tratamento de riscos (ABNT, 2009).

O risco é uma função tanto da probabilidade como da medida das consequências. Desse modo, o nível do risco é expresso pela combinação da probabilidade de ocorrência do evento e das implicações resultantes no caso de concretização do evento, ou seja, do impacto nos objetivos.

### Probabilidade

Frequente	4	4	8	12
Provável	3	3	6	9
Ocasional	2	2	4	6
Remoto	1	1	2	3
	1	1	2	3
		Baixo	Médio	Altos

### Probabilidade

Frequente	4	4	8	12
Provável	3	3	6	9
Ocasional	2	2	4	6
Remoto	1	1	2	3
	1	1	2	3
		Baixo	Médio	Altos

Tabela 11 - Matriz de exposição aos riscos

Foram determinados que os riscos de exposição inferior 3 possuem exposição Baixa, entre 3 e 6 possuem exposição Média e acima de 6 exposição Alta.

O SETISD e CGTI serão responsáveis pelo monitoramento dos riscos registrados.

Opções de tratamento de riscos incluem evitar, reduzir (mitigar), transferir (compartilhar) e aceitar (tolerar) o risco, devendo-se observar que elas não são mutuamente exclusivas.

Abaixo segue tabela com os riscos do PDTIC identificados, seu nível de exposição ao risco e o tratamento e resposta ao risco.

Objetivo Estratégico	Risco Encontrado	Impacto	Probabilidade	Criticidade	Exposição ao Risco	Tipo de Tratamento do Risco
OBTIC1	Falha no levantamento/comunicação de requisitos pelo solicitante	Alto	Frequente	12	Alta	Mitigar
OBTIC1	Inexistência de mecanismos para priorização de desenvolvimento	Alto	Provável	9	Alta	Mitigar
OBTIC1	Ferramenta disponibilizada sem utilização pelo solicitante	Alto	Ocasional	6	Média	Evitar
OBTIC2	Falta de recursos humanos para atendimento das demandas	Alto	Frequente	12	Alta	Mitigar
OBTIC2	Falta de adesão aos processos de gestão de serviços TIC	Alto	Ocasional	6	Média	Mitigar
OBTIC3	Falta de expertise em tecnologias específicas e/ou novas	Alto	Ocasional	6	Média	Mitigar
OBTIC3	Falta de investimento em infraestrutura de TI	Alto	Frequente	12	Alta	Evitar
OBTIC4	Falta de cultura de registro da informação	Alto	Frequente	12	Alta	Evitar
OBTIC4	Baixo comprometimento do usuário no registro da informação	Alto	Frequente	12	Alta	Evitar
OBTIC5	Ausência do registro de necessidades recursos de TIC	Médio	Frequente	8	Alta	Mitigar
OBTIC6	Desconhecimento da POSIC	Alto	Frequente	12	Alta	Mitigar
OBTIC6	Falta da cultura de segurança da informação	Alto	Frequente	12	Alta	Mitigar

## 15. PLANO DE AÇÕES E METAS

Buscando atender as necessidades inventariadas (Tabela 7 – Quadro de necessidade com metodologia GUT), foram estabelecidas ações com metas e prazos. O Plano é composto por ações com foco no atingimento dos objetivos estratégicos de TIC. Cada necessidade identificada tem a referência ao objetivo estratégico, a ação, prioridade de acordo com a matriz GUT, prazo previsto para execução e o núcleo responsável.

Metas														
Necessidade	Objetivo Estratégico	Ação	Prioridade	2024		2025		2026		2027		2028		Núcleo Responsável
				1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	
NE02	OBTIC6	Aquisição de Insumos diversos de TIC												INFRAESTRUTURA
NE03	OBTIC8	Implantar e monitorar uso do módulo de exames (Mielograma)												DESENVOLVIMENTO
NE72	OBTIC8	Implantar e monitorar o uso do exame Logaudiometria referente ao módulo de exames AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE73	OBTIC8	Implantar e monitorar o uso do exame imitanciometria referente ao módulo de Exames AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE74	OBTIC8	Implantar e monitorar o exame de estudo de emissões evocadas referente ao módulo de Exames AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE75	OBTIC8	Implantar e monitorar o uso do exame testes acurétricos referente ao módulo de Exames do AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE76	OBTIC8	Implantar e monitorar o uso do exame BERA - Potencial Evocado Auditivo de curta, média e longa latência (PEATE) referente ao módulo de Exames AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE77	OBTIC1	Propor Regimento Interno SETISD												GOVERNANÇA
NE69	OBTIC1	Propor regimento interno USID												GOVERNANÇA
NE68	OBTIC1	Propor regimento interno UISTI												GOVERNANÇA
NE70	OBTIC7	Reestruturar infraestrutura tecnológica telefônica												INFRAESTRUTURA
NE29	OBTIC8	Contratação de Service Desk para o suporte de TI - N1, N2 e N3												INFRAESTRUTURA

Metas														
Necessidade	Objetivo Estratégico	Ação	Prioridade	2024 Semestre		2025 Semestre		2026 Semestre		2027 Semestre		2028 Semestre		Núcleo Responsável
				1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	
NE26	OBTIC3	Implantação da Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC												SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
NE23	OBTIC6	Aquisição de Telefones Voip's												INFRAESTRUTURA
NE04	OBTIC1	Documentar Sistemas Legados												DESENVOLVIMENTO
NE10	OBTIC6	Adquirir ampliação de armazenamento dos storages												INFRAESTRUTURA
NE14	OBTIC1	Normatizar utilização de estrutura tecnológica e realizar campanhas de divulgação no âmbito do HC-UFG												GOVERNANÇA
NE20	OBTIC6	Contratação de Serviços de Telefonia Fixa e Móvel												INFRAESTRUTURA
NE19	OBTIC3	Adquirir Solução de firewall												INFRAESTRUTURA
NE17	OBTIC7	Implantar melhorias de inovação no Âmbito da Sala fria do HC-UFG												INFRAESTRUTURA
NE24	OBTIC4	Contratação de Suporte para Central Telefônica Digital												INFRAESTRUTURA
NE15	OBTIC6	Atualização do quadro de colaboradores do SETISD												GOVERNANÇA
NE13	OBTIC3	Revisar concessão de acesso rede/ghu												DESENVOLVIMENTO
NE09	OBTIC6	Aquisição de solução de backup / Restore – Off site e On line												INFRAESTRUTURA
NE78	OBTIC7	Restruirar cabeamentos dos racks do prédio antigo e manter a readequação dos cabeamentos realizados no prédio internação												INFRAESTRUTURA

Metas														
Necessidade	Objetivo Estratégico	Ação	Prioridade	2024		2025		2026		2027		2028		Núcleo Responsável
				1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	
NE07	OBTIC2	Atuar na manutenção de câmeras de vigilância / NVR												INFRAESTRUTURA
NE08	OBTIC8	Implementar solução de interfaceamento relativo ao módulo de exames												DESENVOLVIMENTO
NE06	OBTIC6	Adquirir as ferramentas de software de virtualização de sistemas operacionais, compatível com os servidores atuais do HCUFG												INFRAESTRUTURA
NE05	OBTIC8	Implantar e monitorar uso do Módulo de Cirurgias AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE12	OBTIC1	Elaborar, propor melhorias contínuas no plano de continuidade de negócio de ti												GOVERNANÇA
NE01	OBTIC6	Contrato de Manutenção da Storage												INFRAESTRUTURA
NE11	OBTIC1	Promover campanhas internas anualmente referente a segurança cibernética da instituição												SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
NE22	OBTIC7	Implantação da Política de Backup da rede EBSERH												SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
NE18	OBTIC3	levantamento de todos ativos de TIC e identificar os críticos/inseguros												INFRAESTRUTURA
NE21	OBTIC8	Implantar Serviço de SMS para envio de mensagens a Pacientes e outros												DESENVOLVIMENTO
NE16	OBTIC8	Promover treinamentos dos usuários da rede do HC-UFG nas ferramentas microsoft												INFRAESTRUTURA
NE67	OBTIC8	Revisar módulos aghu implantados, através do NGAGUX, apresentar anualmente ao COLEX pareceres sobre os módulos em produção												DESENVOLVIMENTO

Metas														
Necessidade	Objetivo Estratégico	Ação	Prioridade	2024		2025		2026		2027		2028		Núcleo Responsável
				1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	
NE25	OBTIC8	Substituição da solução MV PACS/RIS atual pelo sistema STT da Sede												DESENVOLVIMENTO
NE27	OBTIC7	Implantação de solução de redundância aos links de Internet												INFRAESTRUTURA
NE28	OBTIC9	Utilizar softwares livres para fins de realizar monitoramento e Pentest nos ativos do HC-UFG												SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
NE30	OBTIC6	Aquisição de Bens diversos de TIC via Ata de Registro de Preços												INFRAESTRUTURA
NE31	OBTIC10	Capacitação de toda Equipe do SETISD às necessidades do HU												GOVERNANÇA
NE32	OBTIC7	Aquisição de Computadores Completos para renovação de no mínimo 65% do parque tecnológico												INFRAESTRUTURA
N33	OBTIC6	Aquisição de Switches para fins de garantir a operacionalidade da infraestrutura do HC-UFG												INFRAESTRUTURA
NE34	OBTIC3	Documentar, mapear as regras de negócio dos sistemas oriundos de outros HUs em uso no HC-UFG												DESENVOLVIMENTO
NE35	OBTIC8	Atuar no Centro de Competência de Infraestrutura do AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE36	OBTIC6	Aquisição de Impressoras Finalísticas												INFRAESTRUTURA
NE37	OBTIC6	Aquisição de novos Servidores												INFRAESTRUTURA
NE64	OBTIC8	Capacitar no aghu acadêmicos admitidos												DESENVOLVIMENTO
NE66	OBTIC8	Capacitar no aghu terceirizados admitidos												DESENVOLVIMENTO
NE71	OBTIC8	Aquisição workstation de alto desempenho												DESENVOLVIMENTO

Metas														
Necessidade	Objetivo Estratégico	Ação	Prioridade	2024		2025		2026		2027		2028		Núcleo Responsável
				1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	
NE38	OBTIC6	Aquisição de Licença de Software para visualização e coordenação de todos os tipos de projetos de construção												INFRAESTRUTURA
NE39	OBTIC6	Aquisição de Monitores de Computador												INFRAESTRUTURA
NE40	OBTIC3	Manter atualizada ferramenta de monitoramento de rede ZABBIX												INFRAESTRUTURA
NE41	OBTIC8	Aplicação uniforme de metodologia de desenvolvimento de aplicações de apoio ao HC-UFG												DESENVOLVIMENTO
NE42	OBTIC8	Desenvolvimento / Atualização de aplicações locais de apoio ao HCUFG												DESENVOLVIMENTO
NE43	OBTIC8	Apoio na integração do sistema CompLab ao AGHUX												DESENVOLVIMENTO
NE44	OBTIC6	Aquisição de Impressoras de etiquetas adesivas												INFRAESTRUTURA
NE45	OBTIC6	Aquisição de Impressoras de pulseiras para identificação de pacientes												INFRAESTRUTURA
NE46	OBTIC8	Desenvolvimento de soluções que visam a diminuir dependências dos sistemas legados do HC-UFG												DESENVOLVIMENTO
NE47	OBTIC6	Aquisição de Access Points para acesso à internet e rede Interna												INFRAESTRUTURA
NE48	OBTIC2	Apoio na manutenção e aprimoramento dos REPs na rede corporativa												INFRAESTRUTURA
NE62	OBTIC2	Apoio Técnico da sala de monitoramento CFTV												INFRAESTRUTURA
NE65	OBTIC8	Capacitar no aghu residentes admitidos												DESENVOLVIMENTO
NE80	OBTIC8	Implantar módulos do AGHUX que estão sendo disponibilizados pela rede EBSEH												

Metas														
Necessidade	Objetivo Estratégico	Ação	Prioridade	2024		2025		2026		2027		2028		Núcleo Responsável
				1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º	
NE49	OBTIC3	Segmentar a rede de dados para prover maior confiabilidade e segurança de rede												INFRAESTRUTURA
NE50	OBTIC6	Aquisição de Impressora para impressão A3 para impressão de projetos de engenharia												INFRAESTRUTURA
NE51	OBTIC5	Aprimoramento de relações com HUs da rede EBSEH que possa contribuir com as necessidades do HC-UFG												GOVERNANÇA
NE52	OBTIC6	Aquisição de Notebooks												INFRAESTRUTURA
NE53	OBTIC6	Aquisição de Impressoras térmicas para comprovante de consultas												INFRAESTRUTURA
NE54	OBTIC6	Aquisição de Leitores de Código de Barras de Mesa												INFRAESTRUTURA
NE55	OBTIC6	Aquisição de Leitores de Código de Barras Manual												INFRAESTRUTURA
NE56	OBTIC6	Aquisição de acessórios de TI												INFRAESTRUTURA
NE57	OBTIC6	Aquisição de Painel Eletrônico de Senhas												INFRAESTRUTURA
NE58	OBTIC3	Desenvolver Soluções de centralização de senhas de Ativos na rede												INFRAESTRUTURA
NE59	OBTIC8	Desenvolvimento de Painéis informativos em PowerBi												DESENVOLVIMENTO
NE60	OBTIC6	Aquisição de novo Storage para fins de criação de ambiente redundante de dados												INFRAESTRUTURA
NE61	OBTIC1	Adotar boas práticas de elaboração dos processos de planejamento de compras e contratações de TIC aderente à IN ME/SGD nº 094/2022												GOVERNANÇA
NE63	OBTIC8	Capacitar no aghu colaboradores admitidos												DESENVOLVIMENTO
NE79	OBTIC8	Mapear e implantar todos os exames que não dependem do complab no HC-UFG												DESENVOLVIMENTO

## 16. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

São os pontos chaves que necessariamente precisam ser atingidos, para que o PDTIC tenha sucesso. Os fatores críticos de sucesso estão intrinsicamente relacionados aos ambientes físico, econômico, social e institucional, bem como aos recursos humanos e tecnológicos. Eles também são decorrentes de impactos provocados pelas alterações nos ambientes tanto interno quanto externo da organização.

Na sequência temos alguns fatores críticos de sucesso que poderão impactar negativamente na implementação do PDTIC caso os mesmos não tenham acompanhamento e ações para seu cumprimento:

- Emprego do PDTIC como instrumento norteador para aquisições de bens e serviços de TI, conforme IN 04 MP/SLTI;
- Acompanhamento das ações e validação das metas propostas nesse PDTIC, afim demensurar sua efetividade;
- Alinhamento das necessidades do HC-UFG com TI, entregando soluções para melhorados serviços prestados;
- Disponibilidade de orçamento e colaboradores, tanto da área de TI, como outras áreas, agregando nos núcleos de negócios e escritório de processos;
- Apoio da alta gestão;
- Comprometimento da equipe técnicas de TIC do HC-UFG, no cumprimento das ações e metas do planejamento;
- Participação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI, no acompanhamento, monitoramento e revisão do PDTIC;
- Garantir o modelo de gestão de governança de TI, através do CGTI;

## 17. PROCESSO DE REVISÃO PDTIC

O PDTIC é um documento público, norteador das ações de TIC, o qual será monitorado e revisado, visando a sua efetividade e entregas.

## 18. CONCLUSÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação constitui norte estratégico de TI para o período de 2024-2028, direcionando os investimentos/esforços de TI e a atuação da CGTI, o que contribui para o alcance dos objetivos do HC-UFG.

Este documento foi possível devido ao envolvimento de todas as áreas de negócio abrangidas neste PDTIC, considerando suas necessidades/demandas registradas, o que otimiza o alinhamento estratégico de TI aos objetivos estratégicos do HC-UFG, sem esquivar-se do Compliance, concordância com as normas e orientações sobre TI dos órgãos de controle.

Finalmente, ressaltamos que a implementação das ações advindas deste PDTIC provocará a realização de gastos orçamentários para a modernização e ou adequação da infraestrutura de recursos tecnológicos, dos sistemas de informação e dos processos de TI. Essas ações viabilizarão e potencializarão os processos de trabalho de todas as áreas do negócio, a ampliação das funcionalidades e serviços de TI, e o provimento de soluções com maior agilidade, credibilidade e segurança.

## 19. ANEXOS

### 19.1. CATÁLOGO DE SOFTWARES

Sigla do Sistema	Nome do Sistema	Descrição	Área responsável
SFA	SISTEMA DE FATURAMENTO AMBULATORIAL	SISTEMA DE FATURAMENTO AMBULATORIAL	UGPIA
SFI	SISTEMA DE FATURAMENTO DE INTERNAÇÃO	SISTEMA DE FATURAMENTO DE INTERNAÇÃO	UGPIA
SIEMP	SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	SCONT
SIAP	SISTEMA DE PATRIMÔNIO	SISTEMA DE PATRIMÔNIO	UPAT
SCOS	SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO DE ENGENHARIA	SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO DE ENGENHARIA	SIF
SIGES	SISTEMA DE ESCALA PROFICIONAL	SISTEMA DE ESCALA PROFICIONAL	DIVGP
GLPI	SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO DA TI	SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO DA TI	SETISD
LAUDOS	LAUDOS	SISTEMA DE EXAMES	UACAP
PACS	MV - Cockpit	SISTEMA DE EXAMES	UDI
SAP	SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS	SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS	DIVGP
SAMNET	SISTEMA DE CONTRATOS	SISTEMA DE CONTRATOS	UC
SBSG	SISTEMA DE BANCO DE SANGUE	SISTEMA DE BANCO DE SANGUE	UHHO
TRANSISTEM	SISTEMA DE TRANSPORTE	SISTEMA DE TRANSPORTE	USG
MENTORH	PORTAL DO EMPREGADO	PORTAL DO EMPREGADO	DIVGP
AGHU	APLICATIVO DE GESTÃO PARA HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS	APLICATIVO DE GESTÃO PARA HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS	HC-UFG
SCAC	SISTEMA DE CONSULTAS	SISTEMA DE CONSULTAS	NIR
SCIH	SISTEMA DE INTERNAÇÕES	SISTEMA DE INTERNAÇÕES	NIR
COMPLAB	COMPLAB	SISTEMA DE EXAMES	UACAP
VIVACE CONNECT	VIVACE CONNECT	SISTEMA PACS - VISUALIZAÇÃO DE IMAGENS	UDI
IDCE	IDCE	SISTEMA PACS - LAUDOS DE EXAMES	UDI
NOVO SGA	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	SISTEMA NOVO SGA	SETISD
TEAMPASS	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SENHAS	TEAMPASS	SETISD

Tabela 14 – Catálogo de Softwares

## 19.2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS / SLA DO SETISD

Grupo do Serviço	Subgrupo do Serviço	Detalhamento do Serviço	Tipo de Solicitação	Criticidade	Tempo de Início de Atendimento	Prazo de Solução	Nível de Atendimento
HARDWARE	COMPUTADOR	Instalar equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Substituir periféricos e componentes	Requisição	Baixa	01:00	12:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Remanejamento do equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Manutenção preventiva	Requisição	Baixa	02:00	24:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Equipamento com lentidão	Incidente	Média	00:30	06:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Falha no computador ou periférico	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Montagem/Desmontagem de equipamentos	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Orientar usuário para realização ou restauração de backups	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Solucionar problema de autenticação no computador	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Equipamento não liga	Incidente	Alta	00:15	01:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Equipamento travado	Incidente	Alta	00:15	01:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Equipamento erro inicialização	Incidente	Alta	00:15	02:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Equipamento reiniciando constantemente	Incidente	Alta	00:15	02:00	N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Sem conexão com a rede / internet	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Problemas do equipamento relacionado ao domínio	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Equipamento com ruídos sonoros	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Erro de resolução	Incidente	Baixa	01:00	02:00	N1-N2
HARDWARE	COMPUTADOR	Abrir chamado em garantia junto ao fornecedor	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2-N3
HARDWARE	MONITOR	Equipamento não liga	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	MONITOR	Equipamento travado	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	MONITOR	Instalar monitor adicional	Requisição	Baixa	01:00	02:00	N2
HARDWARE	MONITOR	Remanejamento do equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	MONITOR	Listras ou manchas na tela	Incidente	Baixa	01:00	06:00	N1-N2

HARDWARE	MONITOR	Imagem turva ou problemas de cores	Incidente	Baixa	01:00	02:00	N1-N2
HARDWARE	MONITOR	Abrir chamado em garantia junto ao fornecedor	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2-N3
HARDWARE	LEITOR COD. BARRAS	Instalar equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	LEITOR COD. BARRAS	Remanejamento do equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	LEITOR COD. BARRAS	Equipamento não liga	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	LEITOR COD. BARRAS	Equipamento travado	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	TABLET	Equipamento não liga	Incidente	Alta	00:15	02:00	N1-N2
HARDWARE	TABLET	Equipamento travado	Incidente	Alta	00:15	02:00	N1-N2
HARDWARE	TABLET	Configurar equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	TABLET	Bateria não carrega	Incidente	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	ESTABILIZADOR.NOBREAK	Equipamento não liga	Incidente	Alta	00:15	02:00	N1-N2
HARDWARE	ESTABILIZADOR.NOBREAK	Equipamento travado	Incidente	Alta	00:15	02:00	N1-N2
HARDWARE	ESTABILIZADOR.NOBREAK	Instalar equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	ESTABILIZADOR.NOBREAK	Equipamento com ruídos sonoros	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Instalar equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Manutenção preventiva	Requisição	Baixa	02:00	24:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Equipamento com lentidão	Incidente	Média	00:30	06:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Falha no computador ou periférico	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Equipamento não liga	Incidente	Alta	00:15	01:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Equipamento travado	Incidente	Alta	00:15	01:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Equipamento erro inicialização	Incidente	Alta	00:15	02:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Equipamento reiniciando constantemente	Incidente	Alta	00:15	02:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Sem conexão com a rede / internet	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Equipamento com ruídos sonoros	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Erro de resolução	Incidente	Baixa	01:00	02:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Bateria não carrega	Incidente	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Listras ou manchas na tela	Incidente	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Imagem turva ou problemas de cores	Incidente	Baixa	01:00	02:00	N1-N2
HARDWARE	NOTEBOOK	Abrir chamado em garantia junto ao fornecedor	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2-N3

HARDWARE	IMPRESSORA	Equipamento não liga	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Equipamento travado	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Remanejamento do equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Instalar equipamento	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Atolamento de papel	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Abrir chamado junto à empresa responsável pelo contrato	Requisição	Baixa	01:00	04:00	N1-N2-N3
HARDWARE	IMPRESSORA	Abrir chamado junto à empresa responsável pelo contrato	Incidente	Alta	00:15	00:30	N1-N2-N3
HARDWARE	IMPRESSORA	Atualizar tabela de equipamentos e serviços	Requisição	Baixa	01:00	12:00	N1
HARDWARE	IMPRESSORA	Falha ou manchas na impressão	Incidente	Média	01:00	04:00	N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Impressão saindo em branco	Incidente	Alta	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Cancelar documentos na fila de impressão	Requisição	Alta	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Emitir relatório de impressão	Requisição	Baixa	01:00	12:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Instalar impressora em desktop	Requisição	Média	01:00	04:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Transformador com problemas	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Equipamento não liga	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Equipamento travado	Incidente	Alta	00:15	01:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Documento não copia	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Documento não digitaliza	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Documento não imprime	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Trocar Toner	Incidente	Alta	00:15	00:30	N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Trocar Unidade de Imagem	Incidente	Alta	00:15	00:30	N2
HARDWARE	IMPRESSORA	Cancelar documentos na fila de impressão	Incidente	Alta	00:15	00:30	N2-N3
HARDWARE	IMPRESSORA	Problemas com impressão	Incidente	Alta	00:15	00:30	N2-N3
HARDWARE	IMPRESSORA	Servidor indisponível	Incidente	Alta	00:15	01:00	N3
HARDWARE	IMPRESSORA	Alterar IP da impressora no gerenciamento de impressão	Requisição	Média	01:00	04:00	N3
HARDWARE	IMPRESSORA	Adicionar ou remover impressora	Requisição	Média	01:00	04:00	N3
HARDWARE	PAINEL SENHA	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	00:15	00:30	N2-N3
SISTEMAS E SOFTWARES	SIG	Criar login	Requisição	Média	00:30	02:00	N2-N3
SISTEMAS E SOFTWARES	SIG	Desativa login	Requisição	Média	00:30	02:00	N2-N3

SISTEMAS E SOFTWARES	SIG	Desbloquear login	Requisição	Média	00:30	02:00	N2-N3
SISTEMAS E SOFTWARES	SISAIH	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISAIH	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISAIH	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISAIH	Reparar base de dados	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CNES	Instalar o software	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CNES	Atualizar o software	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CNES	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CNES	Reparar base de dados	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CNES	Erro inesperado	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CNES	Sistema travando	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAFI	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAFI	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAFI	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAFI	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAFI	Erro inesperado	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAFI	Sistema travando	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGTAP	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGTAP	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGTAP	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGTAP	Reparar base de dados	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGTAP	Erro inesperado	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGTAP	Sistema travando	Incidente	Baixa	01:00	03:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SEI	Criar login	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SEI	Desativa login	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SEI	Desbloquear login	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SEI	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Ingressar computador no domínio	Requisição	Média	00:30	01:00	N2-N3
SISTEMAS E SOFTWARES	CUPS	Cadastrar impressora	Requisição	Média	00:30	02:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	CUPS	Limpar fila de impressão	Incidente	Média	00:30	02:00	N3

SISTEMAS E SOFTWARES	CUPS	Reinstalar impressora	Incidente	Alta	00:15	01:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Fazer atualização do módulo de segurança	Requisição	Média	01:00	02:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Reparar base de dados	Incidente	Média	00:30	02:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Erro inesperado	Incidente	Média	00:30	02:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	DATASUS	Sistema travando	Incidente	Média	00:30	02:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Criar login	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Alterar perfil de acesso	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:15	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Cadastrar computador	Requisição	Média	00:30	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Cadastrar impressora	Requisição	Média	00:30	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Erro ao imprimir	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Visualizar relatório em PDF pelo navegador	Requisição	Baixa	01:00	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Ativar quartos/leitos	Requisição	Média	00:30	08:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Desativar quartos/leitos	Requisição	Média	00:30	08:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Ativar procedimento AIH	Requisição	Média	00:30	04:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Desativar procedimento AIH	Requisição	Média	00:30	04:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Liberar alta administrativa sem sumário	Requisição	Média	00:30	02:00	N3
SISTEMAS E SOFTWARES	AGHU	Erro ao acessar o sistema (navegador)	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	PACS	Criar login	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	PACS	Alterar perfil de acesso	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	PACS	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:15	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	IDCE	Criar login	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	IDCE	Alterar perfil de acesso	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	IDCE	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:15	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	VIVACE	Erro ao acessar o sistema	Requisição	Baixa	00:15	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	IMPORTAÇÃO	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	LAUDOS	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2

SISTEMAS E SOFTWARES	PRONT	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SANGUEREDE	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SAP	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SCAC	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SCFA	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SCFI	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SCIH	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SCMA	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SCOS	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIAPE	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIEMP	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGES	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CADSUS	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	COKPIT	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	COMPRAS NET	Erro ao acessar o sistema (Navegador)	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SERPRO	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SINAN	Erro ao acessar o sistema	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	TABWIN	Instalar o software	Incidente	Média	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	TABWIN	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	TABWIN	Configurar o software	Requisição	Baixa	01:00	03:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	TABWIN	Erro ao acessar o sistema	Requisição	Baixa	00:15	01:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	08:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Configurar o software	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Preparar imagem de clone	Requisição	Baixa	01:00	08:00	N2-N3
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Erro inesperado	Incidente	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Sistema travando	Incidente	Média	00:30	04:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Sistema corrimpido	Incidente	Média	00:30	06:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	SISTEMA OPERACIONAL	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	08:00	N2

SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Configurar o software	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Erro inesperado	Incidente	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Sistema travando	Incidente	Média	00:30	04:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Ativar o software	Requisição	Média	00:03	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-OFFICE	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1
SISTEMAS E SOFTWARES	MS-TEAMS	Suporte	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	CERTIFICADO DIGITAL	Instalar e Configurar	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	08:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Configurar o software	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Erro inesperado	Incidente	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Sistema travando	Incidente	Média	00:30	04:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Ativar o software	Requisição	Média	00:03	02:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	OUTROS	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	08:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Configurar o software	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Erro inesperado	Incidente	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Sistema travando	Incidente	Média	00:30	04:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Configurar proxy	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Configurar Pje	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Configurar permissões de sites no java	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Configurar sistema HOD serpro	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Adicionar plug-in	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Configurar certificado digital	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	NAVEGADOR	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Instalar o software	Requisição	Baixa	01:00	08:00	N2
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Atualizar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Configurar o software	Requisição	Média	00:30	04:00	N1-N2

SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Ativar o software	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Atualização e listagem das vacinas	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Equipamento infectado	Incidente	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Executar varredura	Incidente	Média	00:30	04:00	N1-N2
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	00:30	02:00	N1
SISTEMAS E SOFTWARES	ANTIVIRUS	Recuperação de dados em quarentena	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	REP	Acompanhamento do suporte técnico junto ao fornecedor	Requisição	Baixa	01:00	06:00	N2
RELÓGIO DE PONTO	REP	Equipamento não liga	Incidente	Média	00:30	03:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	REP	Equipamento travado	Incidente	Média	00:30	03:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	REP	Sem conexão com a rede / internet	Incidente	Média	00:30	03:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	REP	Configurar equipamento	Requisição	Média	00:30	03:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	REP	Configurar usuário	Requisição	Média	01:00	06:00	N2-N3
RELÓGIO DE PONTO	REP	Configurar dados do empregador	Requisição	Média	01:00	06:00	N2-N3
RELÓGIO DE PONTO	VW PONTO	Cadastrar novo relógio de ponto	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	VW PONTO	Alterar relógio de ponto	Incidente	Média	01:00	02:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	VW PONTO	Indisponibilidade dos REP na rede	Incidente	Média	01:00	02:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	VW PONTO	Migração das batidas indisponível	Incidente	Média	01:00	02:00	N1-N2
RELÓGIO DE PONTO	VW PONTO	Migração manual das batidas de ponto	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N2-N3
VIDEOCONFERÊNCIA	PROCEDIMENTOS	Auxiliar usuários do ambiente no uso dos equipamentos	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2
VIDEOCONFERÊNCIA	PROCEDIMENTOS	Preparar ambiente de video/webconferência	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2
VIDEOCONFERÊNCIA	PROCEDIMENTOS	Configurar codecs	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2
VIDEOCONFERÊNCIA	PROCEDIMENTOS	Orientar usuário final	Requisição	Baixa	02:00	03:00	N2
VIDEOCONFERÊNCIA	PROCEDIMENTOS	Codec sem conexão	Incidente	Alta	00:30	01:00	N2
VIDEOCONFERÊNCIA	PROCEDIMENTOS	Indisponibilidade de conexão remota	Incidente	Alta	00:15	01:00	N2
BANCO DE DADOS	SCRIPT	Criar nova consulta	Requisição	Média	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SCRIPT	Alterar consulta	Requisição	Média	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SCRIPT	Gerar relatório	Requisição	Baixa	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Criar banco de dados	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Exportar banco de dados	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Importar banco de dados	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3

BANCO DE DADOS	SGBD	Testar banco de dados	Requisição	Média	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Atualizar banco de dados	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Alterar Banco de Dados	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Manutenção Banco de Dados	Requisição	Média	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	SGBD	Falha Banco de dados	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	BACKUP	Criar rotina de backup	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	BACKUP	Testar rotina de backup	Requisição	Alta	00:30	48:00	N3
BANCO DE DADOS	BACKUP	Recuperar dados	Incidente	Alta	00:30	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	CABEADA	Novo ponto	Requisição	Baixa	x	60:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	CABEADA	Remanejamento de ponto	Requisição	Baixa	x	60:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	CABEADA	Verificar ponto de rede	Requisição	Baixa	02:00	08:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	CABEADA	Verificar patch cord usuário	Requisição	Baixa	02:00	08:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	CABEADA	Identificar ponto de rede	Requisição	Baixa	02:00	16:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	CABEADA	Indisponibilidade do ponto	Incidente	média	01:00	04:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Atualizar firmware	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Atualizar firmware	Incidente	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Instalar equipamento	Requisição	Baixa	16:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Instalar equipamento	Incidente	Baixa	16:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Configurar equipamento	Requisição	Baixa	16:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Configurar equipamento	Incidente	Baixa	16:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Alterar VLAN	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Alterar rota	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Realizar backup das configurações	Requisição	Média	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Monitorar tráfego	Requisição	Alta	04:00	16:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Indisponibilidade do switch	Incidente	Alta	00:15	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SWITCHS	Equipamento reiniciando constantemente	Incidente	Alta	00:15	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR FÍSICO	Instalar servidor físico	Requisição	Baixa	08:00	32:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR FÍSICO	Configurar interface de gerenciamento	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR FÍSICO	Remover servidor físico	Requisição	Baixa	04:00	32:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR FÍSICO	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Alta	00:15	04:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Atualizar sistema operacional	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Atualizar sistema operacional	Incidente	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Atualizar listas de acesso	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Atualizar listas de acesso	Incidente	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Realizar backup	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Liberar domínio (URL)	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Liberar acesso usuário	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Revogar acesso usuário	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Liberar acesso máquina	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Revogar acesso máquina	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Monitorar acesso máquina	Requisição	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Monitorar acesso máquina	Incidente	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Monitorar acesso usuário	Requisição	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Monitorar acesso usuário	Incidente	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Alta	00:15	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	00:30	12:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	PROXY	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Configurar servidor	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Incluir host	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Alterar host	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Excluir host	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Incluir mapa	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Alterar mapa	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Excluir mapa	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Incluir tela	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Alterar tela	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Excluir tela	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Incluir alerta	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Alterar alerta	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Excluir alerta	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	01:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	ZABBIX	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Configurar servidor	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Configurar IP fixo	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Reservar escopo de endereços	Requisição	Baixa	06:00	12:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Atualizar sistema operacional	Incidente	Média	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Alta	00:15	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	DHCP	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	NTP	Instalar servidor	Requisição	Média	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	NTP	Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	NTP	Atualizar sistema operacional	Incidente	Média	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	NTP	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Instalar servidor	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Configurar servidor	Requisição	Baixa	04:00	32:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Atualizar servidor	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Atualizar servidor	Incidente	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Monitorar servidor	Requisição	Média	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Monitorar servidor	Incidente	Média	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SYSLOG	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	TFTP	Instalar servidor	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	TFTP	Configurar servidor	Requisição	Baixa	04:00	32:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	TFTP	Atualizar servidor	Requisição	Média	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	TFTP	Atualizar servidor	Incidente	Média	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	TFTP	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	TFTP	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Instalar servidor de backup	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Configurar servidor de backup	Requisição	Baixa	04:00	32:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Atualizar servidor de backup	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Atualizar servidor de backup	Incidente	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Inserir HOST para backup automático	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Alterar HOST para backup autormático	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	BACULA	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Configurar servidor	Requisição	Baixa	04:00	32:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Atualizar sistema operacional	Incidente	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Atualizar AP	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Atualizar AP	Incidente	Baixa	04:00	16:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Instalar AP (logicamente)	Requisição	Baixa	04:00	12:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Instalar AP (logicamente)	Incidente	Baixa	04:00	12:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Instalar AP (fisicamente)	Requisição	Baixa	02:00	32:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Instalar AP (fisicamente)	Incidente	Baixa	02:00	32:00	N2
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Configurar AP	Requisição	Média	04:00	12:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Indisponibilidade do servidor	Incidente	Média	02:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	01:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Liberar acesso	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	WI-FI	Revogar acesso	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Atualizar sistema operacional	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Atualizar sistema operacional	Incidente	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Realizar backup do firewall	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Adicionar rota	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Alterar rota	Requisição	Baixa	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir rota	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Instalar pacotes extras	Requisição	Baixa	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Incluir pacotes extras	Requisição	Baixa	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Alterar pacotes extras	Requisição	Baixa	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir pacotes extras	Requisição	Baixa	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Adicionar interface	Requisição	Alta	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Adicionar interface	Incidente	Alta	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Alterar interface	Requisição	Alta	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir interface	Requisição	Alta	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Monitorar tráfego interface	Requisição	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Monitorar tráfego interface	Incidente	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Monitorar tráfego máquina	Requisição	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Monitorar tráfego máquina	Incidente	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Monitorar tráfego destino	Requisição	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Monitorar tráfego destino	Requisição	Alta	02:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Adicionar regra bloqueio	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Adicionar regra bloqueio	Incidente	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar regra bloqueio	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar regra bloqueio	Incidente	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir / desabilitar regra bloqueio	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir / desabilitar regra bloqueio	Incidente	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Analisar / Monitorar tráfego	Requisição	Média	08:00	24:00	N12-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Criar novo redirecionamento	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Criar novo redirecionamento	Incidente	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar redirecionamento	Requisição	Alta	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar redirecionamento	Incidente	Alta	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Criar regra NAT	Requisição	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Criar regra NAT	Incidente	Baixa	04:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar regra NAT	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar regra NAT	Incidente	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir / desabilitar regra NAT	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir / desabilitar regra NAT	Incidente	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Adicionar regra liberação	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Editar regra liberação	Requisição	Média	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	FIREWALL	Excluir / desabilitar regra liberação	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Configurar VPN	Requisição	Baixa	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Alterar VPN	Requisição	Alta	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Alterar VPN	Incidente	Alta	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Desativar VPN	Requisição	Alta	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Desativar VPN	Incidente	Alta	08:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Autorização acesso grupo usuários	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Autorização acesso novo usuário	Requisição	Baixa	04:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Configurar regra liberação	Requisição	Alta	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Configurar regra bloqueio	Requisição	Alta	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Estabelecer nova conexão	Requisição	Baixa	08:00	16:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Monitorar atividades	Requisição	Média	04:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Monitorar atividades	Incidente	Média	04:00	24:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Verificar regra	Requisição	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VPN	Verificar regra	Incidente	Alta	04:00	08:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Criar máquina virtual	Requisição	Baixa	02:00	48:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Alterar máquina virtual	Requisição	Baixa	02:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Excluir máquina virtual	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Fazer backup de máquina virtual	Requisição	Média	02:00	12:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Instalar XenTools / VMTools	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Atualizar XenTools / VMTools	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Criar snapshot	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Restaurar snapshot	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Atualizar sistema operacional	Requisição	Baixa	02:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	VM	Configurar horário servidor	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Criar GPO local	Requisição	Baixa	02:00	48:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Alterar GPO local	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Desabilitar GPO local	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Remanejar objeto da OU	Requisição	Média	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Criar grupo	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Alterar grupo	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Excluir grupo	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Criar usuário	Requisição	Média	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Desbloquear usuário	Requisição	Média	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Alterar usuário	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Desativar usuário	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Excluir usuário	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	MS-ACTIVE DIRECTORY	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	EMAIL INSTITUICIONAL	Criar email	Requisição	Baixa	02:00	06:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	EMAIL INSTITUICIONAL	Alterar email	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	EMAIL INSTITUICIONAL	Excluir email	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	EMAIL INSTITUICIONAL	Adicionar acesso	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	EMAIL INSTITUICIONAL	Remover acesso	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Criar pasta compartilhada	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Alterar pasta compartilhada	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Excluir pasta compartilhada	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3

INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Incluir permissão usuário em pasta	Requisição	Média	01:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Alterar permissão usuário em pasta	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Excluir permissão usupario em pasta	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Criar quota de armazenamento	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Alterar quota de armazenamento	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Excluir quota de armazenamento	Requisição	Baixa	02:00	04:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Recuperar arquivos de usuários	Incidente	Média	01:00	04:00	N2-N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	00:15	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	SERVIDOR DE ARQUIVOS	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	GLPI	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	00:30	12:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	GLPI	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	OCS	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Baixa	02:00	24:00	N3
INFRAESTRUTURA DE REDES	OCS	Analisar log	Requisição	Baixa	03:00	24:00	N3
TELEFONIA	VOIP	Aparelho telefônico dúvidas	Requisição	x	x	x	N1
TELEFONIA	VOIP	Bloquear/Liberar chamadas internacionais DDI	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Bloquear/Liberar chamadas interurbanas DDD	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Bloquear/Liberar chamadas locais	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Bloquear/Liberar chamadas celular	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Instalar novo ramal	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Redirecionar chamadas	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Remanejar ramal	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Trocar ramal	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	x	x	N2-N3
TELEFONIA	VOIP	Instalar interface celular	Requisição	Baixa	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Interface celular indisponível	Incidente	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Ruídos na ligação	Incidente	Média	x	x	N2
TELEFONIA	VOIP	Relatório de ligações	Requisição	Baixa	x	x	N1-N2-N3
TELEFONIA	VOIP	Configuração da bilhetagem	Requisição	Baixa	x	x	N2-N3
TELEFONIA	VOIP	Cadastro de usuários de bilhetagem	Requisição	Baixa	x	x	N2-N3
TELEFONIA	VOIP	Instalar URA atendimento	Requisição	Baixa	x	x	N2-N3

TELEFONIA	VOIP	Alterar URA atendimento	Requisição	Baixa	x	x	N2-N3
TELEFONIA	ANALÓGICA	Aparelho telefônico dúvidas	Requisição	x	x	x	N1
TELEFONIA	ANALÓGICA	Bloquear/Liberar chamadas internacionais DDI	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Bloquear/Liberar chamadas interurbanas DDD	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Bloquear/Liberar chamadas locais	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Bloquear/Liberar chamadas celular	Requisição	Alta	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Instalar novo ramal	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Redirecionar chamadas	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Remanejar ramal	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Trocar ramal	Requisição	x	x	x	N2
TELEFONIA	ANALÓGICA	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	x	x	N2-N3
SISTEMA DE SOM	PROCEDIMENTOS	Configurar sistema de som	Requisição	x	x	x	N2
SISTEMA DE SOM	PROCEDIMENTOS	Configurar áudio para serem emitidos no sistema de som	Requisição	x	x	x	N2
SISTEMA DE SOM	PROCEDIMENTOS	Orientar usuário final	Requisição	x	x	x	N2
SISTEMA DE SOM	PROCEDIMENTOS	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	x	x	N2
CFTV	DVR / NVR	Instalar/Configurar	Requisição	Média	x	x	N2
CFTV	DVR / NVR	Remanejar equipamento	Incidente	Alta	x	x	N2
CFTV	DVR / NVR	Indisponibilidade do serviço	Incidente	Alta	x	x	N2
CFTV	CÂMERA DE SEGURANÇA	Instalar/Configurar Equipamento	Requisição	Média	x	x	N2
CFTV	CÂMERA DE SEGURANÇA	Remanejar equipamento	Incidente	Alta	x	x	N2

Tabela 15 – Catálogo de Serviços /  
SLA do SETISD as linhas marcadas  
em 'X' ainda terão seu SLA  
definido conforme a prioridade