



CATÁLOGO
Serviço de Negócio de
Tecnologia da
Informação E
Comunicação (TIC) do
SGPTI do CH-UFC



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 2/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

GESTORES

CARLOS AUGUSTO ALENCAR JÚNIOR

Superintendente do Complexo Hospitalar da UFC

ARNALDO AIRES PEIXOTO JÚNIOR

Gerente de Atenção à Saúde do HUWC

FRANCISCO EDSON DE LUCENA

Gerente de Atenção à Saúde da MEAC

RENAN MAGALHÃES MONTENEGRO JÚNIOR

Gerente de Ensino e Pesquisa do Complexo Hospitalar da UFC

EUGENIE DESIRÈE RABELO NÈRI VIANA

Gerente Administrativo do Complexo Hospitalar da UFC

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 3/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

SUMÁRIO

1.	LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS	4
2.	APRESENTAÇÃO.....	4
3.	OBJETIVO	4
4.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA	5
5.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO PADRÃO.....	12
6.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DE USO CORPORATIVO.....	16
7.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DO DATASUS.....	19
8.	SERVIÇOS COM EQUIPAMENTOS (HARDWARE).....	22
9.	SERVIÇOS DE INTERNET/REDE.....	27
10.	SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	29
11.	SERVIÇOS DE SEGURANÇA/CONTROLE DE ACESSO	30
12.	SERVIÇOS PROFISSIONAIS	33
13.	HISTÓRICO DE REVISÃO	33

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 4/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

1. LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

IMPACTO - Impacto que o incidente pode causar nos negócios

URGÊNCIA - Tempo requerido para resolução

ANS - Acordo de Nível de Serviço

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

DIAS ÚTEIS

Impacto/Urgência	ANS
Alto/Alta	4h
Alto/Média	12h
Médio/Média	16h
Médio/Baixa	24h
---	A combinar

UGI - Unidade de Gestão da Informação

SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação

HUWC - Hospital Universitário Walter Cantídio

MEAC - Maternidade Escola Assis Chateaubriand

2. APRESENTAÇÃO

Este documento contém os Serviços de Tecnologia da Informação (TI), prestados pelo Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) e oferecidos para os clientes/usuários do Complexo Hospitalar da UFC, filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH), e está disponível nas intranets (intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br) e no Portal SGPTI (sistemas.huwc.ufc.br/SGPTI).

A Unidade de Gestão da Informação é responsável pela centralização e padronização das informações contidas neste documento mantendo sua atualização juntamente com a Unidade de Infraestrutura e Comunicação do SGPTI.

3. OBJETIVO

Apresentar os serviços oferecidos pelo SGPTI e comunicar como o setor proverá estes serviços aos seus clientes.

Como solicitar os serviços:

- Registrar chamado através do Portal do SGPTI: (sistemas.huwc.ufc.br/sgpti ou sistemas.huwc.ufc.br/suporteti)
- Enviar processo através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI
- Utilizar os Formulários padronizados disponíveis nas Intranets

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 5/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

4. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
MASTER - Aplicativo de Gestão Hospitalar	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Acesso a telas	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Resetar senha	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Baixo	Média	24h
	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
FISP – Ferramenta de Identificação Segura do Paciente	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 6/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
AGHU – Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários - Ebserh	Instalar (criar atalho do link)	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Criar login de usuário	Cadastrar o perfil do usuário na DivGP (HUWC e MEAC) e depois comparecer ao SGPTI para finalizar cadastro	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Resetar senha	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Baixo	Média	24h
	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h	
SEI – Sistema Eletrônico de Informações	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Incluir/excluir unidade com membros/colabo radores	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia + Portaria para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Ativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 7/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
Controle de Treinamento – Aplicativo para Controle de Treinamento utilizado pelo Núcleo de Desenvolvimento Profissional - Divisão de Enfermagem	Instalar (Criar atalho do link)	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
FAPIS – Ferramenta de Apresentação de Painéis de Inteligência em Saúde	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
PORTAL DE RAMAIS – Lista de ramais	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
FEFAA - Ferramenta de Emissão de Formulário de Avaliação da Assistência	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 8/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
SGDO – Sistema de Gestão de Documentos Oficiais	Instalar (Criar atalho do link)	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
FICAR - Ferramenta de Identificação para Controle de Acesso ao Refeitório	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 9/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
KANBAN – Sistema de Gerenciamento de Leitos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
RETRATO – Aplicativo para inclusão de Fotos para Crachás	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
SISMIND – Sistema de Monitoramento de Indicadores Assistenciais Estratégicos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI (Chefia autorizadora: SVSSP)	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
PORTAL SGPTI – Aplicações de TIC	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 10/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
PAINEL DO CENTRO CIRÚRGICO – Ferramenta para controlar o andamento das cirurgias nas salas cirúrgicas	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
FAS – Ferramenta de Agendamento de Sala	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
FIS PQ – Ferramenta de Informação de Segurança para Produtos Químicos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
FILEPI – Ferramenta Informatizada para Liberação de EPI	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
FCIRA – Ferramenta de Checklist de Infecções Relacionadas à Assistência	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 11/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Específica					
SGA – Sistema de Gerenciamento de Atendimento (Painel de Senhas)	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
AVATI – Ambiente Virtual de Aprendizagem da TI (EAD com Moodle)	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 12/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	



Dicas

Confira os documentos do SGPTI disponíveis nas Intranets dos HUs:

- Catálogo de Serviços Negócio de TI
- PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações e PETI – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação
- PoSIC - Política de Segurança da Informação e Comunicação
- PCA - Política de Controle de Acesso
- PoDeTIC - Política de Descarte de TIC
- POP para Descarte de TIC no SGPTI
- Planos de TI Verde e de Continuidade de Negócio
- Regimentos Internos
- Fluxos, Manuais e Formulários padronizados

5. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO PADRÃO

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Padrão					
Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access) – Suíte de aplicativos para escritório	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 13/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Padrão					
Google Chrome – Navegador da Web	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar plug-in	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Mozilla Firefox - Navegador da Web	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar plug-in	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Internet Explorer – Navegador da Web	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar plug-in	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Java – Linguagem de programação orientada a objeto	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
CorelDraw – Editor de imagens vetoriais	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 14/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Padrão					
Movie Maker – Software de edição de vídeos da Microsoft	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
InDesign - Software da Adobe Systems que permite criar, diagramar, visualizar e editar materiais como: revistas, jornais, anúncios, embalagens	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Photoshop - Software de edição de imagens	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Illustrator - Software de edição de imagens vetoriais	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 15/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação Padrão					
CMS Wordpress - Sistema de Gestão de Conteúdos	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
AutoCAD – Software CAD 3d de projeto, desenho, modelagem, desenho arquitetônico e engenharia	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



Dicas

Segurança da informação

- O **antivírus** faz a proteção em tempo real, detecta possíveis infecções e protege os seus dados e e-mails.
- Antes de **desconectar o pendrive** do computador, deve-se seguir os procedimentos de segurança para a sua remoção. Use o ícone de notificação “Remover hardware com segurança”.
- Você deve **abrir anexos** somente quando está realmente esperando por eles e quando os recebe de pessoas de sua total confiança.
- Clicar em qualquer **link** que se vê pela frente, seja no e-mail ou na internet, pode gerar uma série de problemas em seu computador, caso o link seja malicioso.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 16/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

6. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DE USO CORPORATIVO

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação de Uso Corporativo					
Sofflab - Sistema de Interfaciamento do Laboratório	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
RadiAnt - Software livre para visualização de imagens médicas providas de equipamentos de tomografia computadorizada ou ressonância	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Epi Info – Software de domínio público criado pelo CDC (para o Controle e prevenção de Doenças) voltado para a área da saúde na parte de epidemiologia	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Ponto Secullum - Aplicativo de Ponto Eletrônico	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 17/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação de Uso Corporativo					
Henry7x - Software de comunicação, configuração, envio e coleta de dados para os equipamentos REP da linha 7X da marca HENRY	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
BizAgi – Software Modelador de processos	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
SQL Developer - Solução para ambiente de desenvolvimento integrado Oracle	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não imprime	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 18/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação de Uso Corporativo					
GLPI – Aplicativo de Gestão de Chamados	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Alto	Alta	4h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar



Dicas

Atalhos no teclado

- **ALT+F4** – Finaliza a aplicação aberta. Se digitado na tela principal do Windows (desktop) dá a opção de desligar o computador.
- **ALT+TAB** – Alterna entre janelas abertas.
- **CTRL+F** – Busca palavras dentro daquela janela.
- **CTRL+P** – Imprime.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 19/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

- **CTRL+A** – Seleciona todos os arquivos dentro de uma pasta.
- **CTRL+C** – Copia texto ou imagem.
- **CTRL+V** – Cola o que foi copiado ou recortado.
- **CTRL+X** – Recorta.

7. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DO DATASUS

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação do DataSus					
Sigtap – Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
SISCAN - Sistema de Informações do Câncer	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Cadsus Web - Sistema de Cadastramento de usuários do SUS - Portal DATASUS	Criar atalho do link	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
BPA Magnético - Boletim de Produção Ambulatorial do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 20/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação do DataSus					
APAC Magnético - Sistema de Captação de Dados referentes aos atendimentos autorizados de alta complexidade do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
SIA-SUS – Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
SIH-SUS – Sistema de Informações Hospitalares do SUS	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
SISAIH01 – Sistema para registro das Autorizações de Internações Hospitalares do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
TABWIN - Tabulador de dados desenvolvido pelo DATASUS/MS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 21/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Aplicação do DataSus					
FAST MEDIC – Sistema de Gestão para a Saúde	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



Dicas

Conceitos importantes

O **mouse** é um dispositivo utilizado para possibilitar a interação com os itens da tela do computador.

Os **periféricos** são ferramentas que enviam ou recebem mensagens para o computador. Exemplos de periféricos: teclado, mouse, monitor, impressora, entre outros.

Bluetooth e Wi-fi são tecnologias do tipo Wireless, ou seja, dispensam o uso de fio para estabelecer a conexão entre dois ou mais dispositivos.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 22/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

8. SERVIÇOS COM EQUIPAMENTOS (HARDWARE)

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços com Equipamento (Hardware)					
Impressora - Equipamento a Laser, jato de tinta, multifuncional, etiqueta	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Adicionar	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Desinstalar	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Remanejar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Trocar tonner	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Compartilhar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atolamento de papel	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Off-line	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não imprime	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Fila de impressão travada	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Impressão com mancha	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Cópia com mancha	Registrar chamado	Médio	Média	16h	
Computador - Máquina que processa dados - tipo Desktop	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Devolver	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remanejar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Substituir	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 23/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços com Equipamento (Hardware)					
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Travando	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Sem áudio	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
Monitor - Dispositivo de saída	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
Notebook - Computador portátil	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Devolver	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Travando	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Sem áudio	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
Tablet - Computador portátil	Travando	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Devolver	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 24/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços com Equipamento (Hardware)					
Periférico - Aparelhos que enviam ou recebem informações do computador - tipo: teclado, mouse, caixa de som, hd externo, pen drive, gravador, leitor de código de barras	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Scanner - Aparelho de leitura ótica que permite converter imagens, fotos, ilustrações e textos em papel, num formato digital	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Datashow ou Projetor - Equipamento que projeta imagem	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Módulo Isolador - Equipamento que consegue simular aterramento a partir de uma ligação elétrica	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 25/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços com Equipamento (Hardware)					
Estabilizador - Equipamento que estabiliza a tensão de uma rede elétrica	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Nobreak - Equipamento que fornece energia a outros equipamentos na ausência ou variação da rede elétrica	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Aparelho de Fax - Equipamento que transfere remotamente documentos através da rede telefônica	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
REP – Registrador Eletrônico de Ponto	Off-line	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
Workstation - Computador com capacidade de processamento de cálculos e gráficos superior aos comuns	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Nobreak 20Kva - Equipamento que fornece energia a outros equipamentos na ausência ou variação da rede elétrica	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 26/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços com Equipamento (Hardware)					
Switch, hub, roteador - Equipamentos que interligam os computadores em uma rede	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Servidor - Computador com capacidade superior para atender a outros computadores	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Token – Dispositivo eletrônico gerador de senhas	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
TV – Painel de Senhas - Televisores com o aplicativo Painel de Senhas	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remanejar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Substituir	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Sem áudio	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
Telefonia móvel - Equipamentos de telefonia móvel contratados pelos HUs	Configurar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
	Não funciona	Comparecer ao SGPTI levando o equipamento	-	-	A combinar

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 27/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	



Dicas

Desempenho

- Quanto mais **programas abertos** em seu computador, mais consumo de memória RAM estará sendo feito, conseqüentemente, mais lenta ficará a sua máquina. Poderá, inclusive, travar o sistema operacional do computador.
- Nem todas as **rotinas de desinstalação** removem completamente os programas, e isso pode deixar o seu sistema lento ao longo do tempo.

Economia

- **Desligar os monitores** no horário do almoço.
- **Desligar os computadores** no final do expediente.
- Utilizar impressões **frente e verso**.

9. SERVIÇOS DE INTERNET/REDE

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Internet/Rede					
Internet – Rede de computadores interligados pelo mundo inteiro	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 28/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Internet/Rede					
Rede (compartilhamento de dados) - Acesso à rede de dados	Permissão a pastas	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Compartilhar pastas	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Erro de acesso a pastas	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Infraestrutura de rede e cabeamento - Disponibilizar pontos de rede	Instalar ponto novo	Registrar chamado ou Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Ativar ponto existente	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Erro ponto sem link (não funciona)	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Sites (www.ebserh.gov.br/web/huwc-ufc) (www.ebserh.gov.br/web/meac-ufc)	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Sites diversos - Conjunto de webpages compostas por textos, imagens, animações	Erro acesso	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Desbloquear site	Enviar mensagem solicitada no site bloqueado ou Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 29/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

10. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Comunicação					
E-mails domínios @huwc.ufc.br e @meac.ufc.br - Gsuite Education - Solução colaborativa de e-mail utilizada pelos HUs	Criar conta	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar conta	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Baixo	Média	24h
	Criar e-mail de serviço	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Alto	Alta	4h
	Erro no envio de mensagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Erro no recebimento de mensagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Erro ao anexar arquivos	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
E-mail (@ebserh.gov.br) - Contas de e-mails Ebserh nos HUs	Criar conta	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Baixo	Média	24h
	Configurar Outlook	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar resposta automática	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar e-mail em celular e tablet	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Criar e-mail de serviço	Registrar chamado	Alto	Alta	4h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 30/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Comunicação					
	Incluir usuário na conta de e-mail do serviço	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	Alto	Alta	4h
	Erro no envio ou recebimento de mensagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Videoconferência – Sistema que permite a comunicação com áudio e vídeo, simultaneamente, através de equipamentos e programas	Montar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Testar conexão	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Ausência de som ou imagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h

11. SERVIÇOS DE SEGURANÇA/CONTROLE DE ACESSO

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Segurança/Controle de Acesso					
Login de usuário de rede – Forma de identificação e controle de acesso à rede e à Internet	Criar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Médio	Média	6h



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 31/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Segurança/Controle de Acesso					
Login de usuário de aplicação (exceto Master e AGHU) – Forma de identificação e controle de acesso à aplicação	Erro de login	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Alto	Alta	4h
	Criar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Desativar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Médio	Alta	12h
	Erro de login	Comparecer ao SGPTI com documento de identificação com foto	Alto	Alta	4h
Antivírus - Programa de proteção do computador que detecta e elimina os vírus	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Equipamento infectado	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
Proxy – Um computador ou um módulo que serve de intermediário entre um navegador da Web e a Internet tornando o acesso mais rápido e seguro	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Liberar acesso	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Bloquear acesso	Registrar chamado	Médio	Média	16h

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 32/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços de Segurança/Controle de Acesso					
Wi-Fi – Rede sem fio	Sem sinal	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
VPN – Rede Particular Virtual (acesso remoto) - Uma conexão estabelecida sobre uma infraestrutura pública ou compartilhada, usando tecnologias de tunelamento e criptografia	Configurar	Enviar documento (Ofício) com a solicitação da Gerência da área para o SGPTI	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h



Dicas

Manuais Disponíveis nas Intranets

Manuais SGPTI

MAN.SGPTI.001 – Manual Básico de Utilização da Ferramenta de Emissão da Ficha de Avaliação da Assistência – FEFAA DA MEAC

MAN.SGPTI-CH.001 – Uso do PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens de Exames dos HUS

MAN.SGPTI-CH.002 – Manual de Utilização da Ferramenta de Checklist de Infecções Relacionadas À Assistência (FCIRA) no CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.003 – Manual Básico de Utilização do Webmail no CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.004 – Manual Básico de Utilização do GLPI – Sistema de Gestão de Chamados de Suporte Técnico do SGPTI do CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.005 – Manual Básico de Utilização da Ferramenta de Identificação para Controle de Acesso aos Refeitórios – FICAR do CH-UFC

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 33/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

12. SERVIÇOS PROFISSIONAIS

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
Serviços Profissionais					
Treinamento de TIC – Realizar treinamentos de aplicações/recursos ofertados pelo SGPTI	Executar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar
Desenvolvimento de Aplicações de TIC – Desenvolver novas aplicações e/ou customizar aplicações existentes	Desenvolver	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SGPTI	-	-	A combinar
Parecer Técnico - Laudo Técnico sobre produtos ou soluções de TIC	Emitir	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SGPTI	-	-	A combinar

13. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
4	16/03/2021	Inclusão da Aplicação FAPIS Inclusão do item FAS Inclusão do item FISPQ Inclusão do item FILEPI Inclusão do item FCIRA Inclusão do item GED Inclusão da opção "Criar login de usuário" e "Desativar login de usuário" no item FICAR Inclusão da opção "Criar login de usuário" e "Desativar login de usuário" no item SISMIND



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SGPTI-CH.001 – Página 34/34	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SGPTI DO CH-UFC	Emissão: 16/03/2021	Próxima revisão: 16/03/2023
		Versão: 4	

		<p>Inclusão da opção "Criar login de usuário" e "Desativar login de usuário" no item SGA</p> <p>Inclusão da opção "Criar login de usuário" e "Desativar login de usuário" no item GLPI</p> <p>Inclusão da opção "Desativar login de usuário" no item GLPI</p> <p>Inclusão do item FAST MEDIC</p> <p>Inclusão da opção "Solicitar" no item Telefonia Móvel</p> <p>Inclusão da opção "Incluir usuário na conta de e-mail do serviço" no item E-mail (@ebserh.gov.br) - Contas de e-mails Ebserh nos HUs</p> <p>Exclusão do item SGM - Sistema de Gerenciamento da Manutenção (Aplicação Ocomon customizada) - substituído pelo GLPI</p> <p>Exclusão do item SISRHC - Sistema de Registro Hospitalar de Câncer</p>
--	--	---

ELABORAÇÃO/REVISÃO

Adriana Sales Silva de Oliveira
Stephan Quadros Nogueira
Cleisson Silva Dos Santos

ANÁLISE

Ana Beatriz Diógenes Cavalcante
Serviço de Avaliação e Monitoramento da
Qualidade da Meac

Data:

16/03/2021

Assinatura e carimbo:

Ana Beatriz Diógenes Cavalcante
ANA BEATRIZ DIÓGENES CAVALCANTE
ENFERMEIRA – COREN 65636

SIAPE 1558971
EBSERH

ANÁLISE

Paula Manuela Rodrigues Pinheiro Bertoncini
Serviço de Avaliação e Monitoramento da
Qualidade do HUWC

Data:

16/03/2021

Assinatura e carimbo:

Paula Manuela Rodrigues Pinheiro Bertoncini
PAULA MANUELA RODRIGUES PINHEIRO BERTONCINI
ENFERMEIRO - ASSISTENCIAL
SIAPE 2254184
COREN/CE 233959
EBSERH

APROVAÇÃO

Cleisson Silva dos Santos
Chefe do Setor de Gestão de Processos e
Tecnologia da Informação

Data:

18/03/21

Assinatura e carimbo:

Cleisson Silva dos Santos

Cleisson Silva dos Santos
Chefe do Setor de Gestão de Processos
e Tecnologia da Informação
SIAPE: 2167051