

**PLANO:
Plano Diretor de Tecnologia da
Informação e Comunicação
2023-2024**

Versão 1 | 2022



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO



Universidade Federal de Pernambuco
Hospital das Clínicas
Prof. Romero Marques

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 1 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

OBJ:

Apresentação	3
1. Introdução	3
2. Termos e Abreviações	3
3. Metodologia de Elaboração	4
3.1 Preparação	4
3.2 Diagnóstico	4
3.3 Planejamento	5
4. Documentos de referência	5
5. Princípios e diretrizes	7
6. Organização e capacidade da área de TIC	7
6.1. Quantitativo de Pessoal	8
6.2. Eixos de atuação	8
6.3. Recursos de TIC	10
7. Resultados do PDTIC Anterior	10
8. Análise das Aspirações, Forças e Fraquezas (AFF)	12
9. Alinhamento estratégico	13
10. Referencial Estratégico de TIC	16
10.1. Missão	16
10.2. Visão	16
10.3. Valores	16
10.4. Objetivos Estratégicos	16
11. Inventário de Necessidades	17
12. Plano de metas e ações	0
13. Plano Orçamentário	6
14. Plano de capacitação	0
15. Plano de Gestão de Riscos	0
16. Fatores Críticos de Sucesso	1
17. Processo de Revisão do PDTIC	2
18. Conclusão	2



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO



Universidade Federal de Pernambuco
Hospital das Clínicas
Prof. Romero Marques

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 2 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

CÓPIA CONTROLADA

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 3 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

Apresentação

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) foi elaborado com a finalidade de prover um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos para sustentação da infraestrutura tecnológica para o ambiente corporativo do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE).

O planejamento do PDTIC segue as orientações da Portaria Nº 778, de 4 de abril de 2019, do Ministério da Economia, que dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP. Também busca atender à Instrução Normativa SEDG/ME nº 01, de 04/04/2019, art. 6º, no tocante à necessidade de alinhamento entre as contratações de TIC e o planejamento estratégico da organização e da TIC.

Destaca-se como um dos principais objetivos na elaboração deste documento, a evolução da Tecnologia da Informação como um instrumento para o alavancar o HC-UFPE como uma referência em inovação tecnológica na área de Saúde.

Este documento foi elaborado levando em consideração um horizonte institucional de 2023 e 2024 e deverá ser revisto anualmente ou quando necessário. Tem-se aqui a compreensão do PDTIC como um planejamento vivo, e o seu desenvolvimento, implementação e adequações às mudanças devem ser encarados como processos iterativos e incrementais.

1. Introdução

O Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) é um instrumento de planejamento e comunicação da estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE). Este plano compreenderá o período de 2023 e 2024, tendo como abrangência o HC-UFPE - campus Recife, e será revisto anualmente (ou quando necessário) para o realinhamento da estratégia à área de negócio.

2. Termos e Abreviações

Sigla	Descrição
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
EGD	Estratégia de Saúde Digital
HC-UFPE	Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco
PDE	Plano Diretor Estratégico
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
SETISD	Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 4 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>
TCU	Tribunal de Contas da União

3. Metodologia de Elaboração

A metodologia aplicada na elaboração do PDTIC foi baseada no modelo proposto pelo SISP, descrito no Guia de Elaboração do PDTI – V2.0, bem como no BSC, Balanced Scorecard, metodologia que auxilia na definição de objetivos em perspectivas e seus respectivos indicadores que se desdobram em projetos, ações ou processos que atuem para alcançar os objetivos traçados.

A metodologia do SISP tem como ponto central a definição das necessidades de TIC que devem ser atendidas por um conjunto de planos. Neste PDTIC, alinhamos as necessidades ao mapa estratégico e desdobramos as necessidades nos planos de metas e ações, orçamentário e de gestão de riscos.

O macroprocesso de elaboração do PDTIC, de acordo com o SISP, é composto por três subprocessos: Preparação, Diagnóstico e Planejamento. Listamos, a seguir, as atividades de cada subprocesso.

3.1 Preparação

No primeiro subprocesso (Preparação) realizamos um conjunto de atividades que culminam na consolidação do plano de trabalho. Nesse subprocesso, foram realizadas as atividades de:

- Definição da abrangência e período do PDTIC.
- Definição da Equipe de Elaboração do PDTIC – EqEPDTIC.
- Descrição da metodologia de elaboração.
- Consolidação dos documentos de referência.
- Identificação das estratégias da organização.
- Identificação dos princípios e diretrizes.
- Elaboração do Plano de Trabalho do PDTIC – PT-PDTIC.
- Aprovação do PT-PDTIC

3.2 Diagnóstico

Após a aprovação deste plano de trabalho, foram realizadas as seguintes atividades que compõem o subprocesso de Diagnóstico, a saber:

- Análise dos resultados do PDTIC anterior.
- Análise do referencial estratégico de TIC.

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 5 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

- Análise da organização da TIC.
- Realização de Análise SWOT adaptada.
- Planejamento do levantamento das necessidades.
- Identificação das necessidades de TIC (Formulário de levantamento de necessidades; Pesquisa de satisfação; SWOT adaptada na ferramenta Strategieia; PDTIC anterior e documentos de referência)
- Consolidação do Inventário de Necessidades.
- Alinhamento das necessidades de TIC às estratégias da organização.
- Aprovar o Inventário de Necessidades.

3.3 Planejamento

Por último, no subprocesso Planejamento, foram realizadas as seguintes atividades:

- Priorização das necessidades inventariadas.
- Definição das metas e ações.
- Planejamento do orçamento das ações do PDTIC.
- Identificação dos fatores críticos de sucesso.
- Planejamento do gerenciamento de riscos.
- Aprovação e publicação o PDTIC.

4. Documentos de referência

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC 2018/2023 da sede da Ebserh: documento que orienta as equipes de TIC, quanto aos desdobramentos da estratégia de negócios da Ebserh para os hospitais universitários da rede Ebserh.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da sede da EBSEH (2022-2023): documento que expressa a estratégia de TIC que norteia a TIC da sede e, por conseguinte, as unidades hospitalares.

Plano de Metas e Ações - 2022/2023 da EBSEH: documento que detalha o conjunto de atividades que serão desenvolvidas para o atendimento das necessidades identificadas no PDTI da sede da EBSEH (2022-2023).

Plano Diretor Estratégico (PDE) do Hospital das Clínicas da UFPE (2021-2023): documento que define a estratégia do Hospital das Clínicas da UFPE e as iniciativas para o alcance da sua visão.

Estratégia de Governo Digital (EGD) (Decreto Nº 10.332, de 28 de maio de 2020): princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais.

Estratégia de Saúde Digital (2020-2028): sistematização e consolidação de aspectos importantes da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde – PNIIS (BRASIL, 2015), publicada em 2015 e em revisão em

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 6 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

2020, da Estratégia e-Saúde para o Brasil (BRASIL, 2017) e no Plano de Ação, Monitoramento e Avaliação de Saúde Digital para o Brasil (PAM&A 2019-2023), aprovado em 2019 e publicado em 2020 (BRASIL, 2020a).

LEI Nº 14.129, de 29 de março de 2021: Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019 e Instrução Normativa Nº 31, 23 de março de 2021 do Ministério da Economia: dispõe sobre processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Portaria Nº 19, de 29 de maio de 2017 do Ministério da Economia e Guia Governança de TI do SISP: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencente são Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.

Política de Governança de TI da sede da Ebserh e respectivas normas e processos: conjunto de princípios, diretrizes e atividades, visando alinhar as ações e a utilização dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) às estratégias da Ebserh.

Política de Backup - Versão 1.0 da sede da Ebserh: documento que institui diretrizes, responsabilidades e competências que visam garantir a segurança, integridade e disponibilidade dos dados digitais custodiados pelos setores de Tecnologia da Informação (TI) na Rede Ebserh.

Política de Impressão Corporativa da sede da Ebserh: documento que regulamenta a utilização dos serviços de impressão, cópia e digitalização no âmbito dos hospitais universitários e da sede.

Política de Segurança da Informação e Comunicações da sede da Ebserh e respectivas normas: diretrizes estratégicas que visam garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações, bem como atitudes adequadas para manuseio, tratamento, controle e proteção dos dados, informações, documentos e conhecimentos produzidos, armazenados, sob guarda ou transmitidos por qualquer meio ou recurso da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) contra ameaças e vulnerabilidades.

Manual de Requisitos do Programa Ebserh de Gestão da Qualidade - Versão 03, 2022: estabelece requisitos para o sistema de avaliação adequado às peculiaridades de hospitais públicos universitários que atuam com o ensino, pesquisa, extensão e inovação em saúde, além da assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde.

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 7 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

5. Princípios e diretrizes

Descrição	Origem
PD01: Contratações de soluções de TI precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o PDTIC e alinhado ao planejamento estratégico do órgão.	Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019 e Instrução Normativa Nº 31, 23 de março de 2021 do Ministério da Economia. Acórdão TCU 1603/2008 Plenário
PD02: Redução da complexidade, fragmentação e duplicação das informações. PD03: Oferta de serviços públicos digitais. PD04: Avaliação da satisfação nos serviços digitais. PD05: Conformidade à LGPD. PD06: Segurança e Privacidade. PD07: Inovação. PD08: Otimização da infraestrutura de TI. PD09: Equipes com competências digitais.	Estratégia de Governo Digital (Decreto Nº 10.332, de 28 de maio de 2020)
PD10: Foco nas partes interessadas. PD11: TIC como ativo estratégico. PD12: Gestão por resultados.	Portaria Nº 19, de 29 de maio de 2017 do Ministério da Economia e Guia Sisp de Governança de TI.

6. Organização e capacidade da área de TIC

O SETISD tem por finalidade o planejamento, o gerenciamento e a execução de políticas e dos recursos de tecnologia da informação do Hospital das Clínicas da UFPE (HC-UFPE/EBSEH) e tem um papel fundamental para a transformação digital da instituição. É formado por duas unidades, Unidade de Sistemas da Informação e Inteligência de Dados e Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação, tendo um total 18 empregados(as)/servidores(as).

Faz a gestão de nove contratos com empresas terceirizadas de TIC e provê e monitora em torno de 25 serviços (Wi-Fi, Webmail, AGHU, Certificado Digital, entre outros.). Em 2022, o SETISD proveu serviços a aproximadamente 6.000 usuários, entre eles trabalhadores da assistência, administrativos, docentes e estudantes.

A seguir, imagem com representação da estrutura organizacional da TIC no HC:

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 8 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	



Figura 1. Organograma do SETISD

6.1. Quantitativo de Pessoal

Cargo	Quantidade
Analista de TI - EBSERH	1
Analista de TI - Suporte e Redes - EBSERH	3
Analista de TI - Processos – EBSERH	1
Analista de TI - Telecomunicações - EBSERH	1
Técnico em Informática - EBSERH	1
Médica - EBSERH	1
Enfermeira - EBSERH	2
Analista de Sistemas – RJU	3
Técnico em Tecnologia da Informação - RJU	1
Auxiliar em Administração - RJU	1
Assistente em Administração - RJU	1
Secretária Executiva – RJU	1
Auxiliar em Administração - Terceirizado	1
TOTAL	18

Quadro 1. Quantitativo de colaboradores do SETISD

6.2. Eixos de atuação

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 9 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

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

1. *Apoio Administrativo*: responsável por prover o apoio à chefia do SETISD e as suas unidades, através de atividades-meio de caráter administrativo.
2. *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 24 horas, por dia durante os 7 dias da semana (24x7), através de suporte técnico *in loco* ou remoto.
3. *Infraestrutura de TI*: Compreende Redes e Telecomunicações.
 - 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 (telefonía), dados, transmissão (vídeo e web-conferência), *Voice over Internet Protocol* (VoIP), Redes corporativas de longa distância (WAN), Qualidade de Serviço (QoS¹), dentre outras atribuições relacionadas ao tema.
4. *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); análise e levantamento de requisitos, definição da modelagem e modelos de dados a serem tratados e transformados, bem como estudo da melhor ferramenta

¹Em redes de **comutação de circuitos**, QoS refere-se à probabilidade de sucesso em estabelecer uma ligação a um destino. Em redes de **comutação de pacotes** refere-se à garantia de largura de banda ou, como em muitos casos, é utilizada informalmente para referir a probabilidade de um pacote circular entre dois pontos de rede

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 10 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

para extração, transformação e carga dos dados de diversas fontes para consolidação e exibição sob um contexto do negócio da organização; eventual análise, documentação, projeto e desenvolvimento, teste e transição (colocação em operação) de Sistemas da Informação (SI);dentre outras atribuições relacionadas ao tema.

6.3. Recursos de TIC

Na lista a seguir, é possível visualizar os quantitativos no tocante aos recursos de TIC do HC:

- 1200 desktops
- 105 switches
- 22 salas de telecomunicação
- 104 impressoras corporativas
- 95 impressoras finalísticas
- 2 unidades de backup em fita
- 2 unidades de firewall
- 45 quadros elétricos exclusivos para TI e 2500 tomadas elétricas estabilizadas
- 1 grupo gerador 150 Kva exclusivo para TI
- 3.000 Pontos de rede cabeada
- 500 Ramais Telefônicos
- 215 Antenas Wi-Fi
- 30 Notebooks
- 13 Servidores físicos (25 VMs)
- 7 Nobreaks
- 2 Storages
- 1 Container Data Center
- 1 x Servidor Voip (Asterisk)
- 2 x Interfaces Khomp
- 1 x Gateway GSM
- 30 x Telefones IP
- 2 x Links E1
- 500 ramais DDR
- 550 telefones IP

7. Resultados do PDTIC Anterior

As necessidades de TIC foram desdobradas diretamente em ações, ou seja, para cada necessidade definimos uma ação correspondente. O Quadro 2, apresenta o número de ações concluídas e o número de ações em andamento. Já o Quadro 3, apresenta as necessidades e o % de conclusão das ações de cada uma delas.

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 11 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

Número de ações concluídas	Número de ações em andamento	Número de ações canceladas/excluídas	Número de ações não iniciadas
25 ações	10 ações	1 ação	6 ações

Quadro 2. Quantitativo de número de ações

Nº	Descrição das necessidades	Tipo	% de Conclusão
NE01	Reavaliação e aprimoramento do Serviço de telefonia fixa.	CUST	100%
NE02	Reavaliação e aprimoramento do Serviço de telefonia móvel.	CUST	100%
NE03	Reavaliação e aprimoramento do Serviço de telefonia Voip, incluindo a implantação da URA e serviço de Call Center na central de marcação de consultas e na CSTIC.	PROC	100%
NE04	Aquisição de telefones IP.	INVE	100%
NE05	Elaboração e implantação do Plano de Continuidade de TIC.	PROC	50%
NE06	Adequação dos processos e serviços de TIC às boas práticas de segurança da informação.	PROC	10%
NE07	Implantação da rede local sem fio (instalação de equipamentos).	PROC	100%
NE08	Implantação do serviço contínuo de gerenciamento da rede local sem fio.	CUST	100%
NE09	Reavaliação e aprimoramento do serviço de outsourcing de impressão.	CUST	100%
NE10	Reavaliar e aprimorar a contratação do serviço de impressão de etiquetas e pulseiras.	CUST	100%
NE11	Elaboração e execução (implantação) do plano de backup.	PROC	100%
NE12	Atualização tecnológica da solução de backup.	INVE	100%
NE13	Contratação de serviço de infraestrutura de rede.	CUST	0%
NE14	Implantação da CSTIC (processos de incidentes, problemas, catálogo serviços).	CUST	50%
NE15	Reavaliação e aprimoramento do contrato de aluguel de nobreaks e instalação de pontos elétricos estabilizados.	CUST	100%
NE16	Ampliação do quantitativo da equipe para sustentação da missão institucional.	PROC	100%
NE17	Definição e sistematização do processo de gerenciamento de inventário do parque computacional da instituição.	PROC	100%
NE18	Reavaliação e aprimoramento do contrato de manutenção do Container Data Center.	CUST	100%
NE19	Implantação e expansão do AGHU.	PROC	100%
NE20	Adequação do hospital à Política de Impressão da sede.	PROC	50%
NE21	Reavaliação e aprimoramento da contratação de manutenção do Sistema de Gestão Hospitalar (Master Tools).	CUST	100%
NE22	Reavaliação e aprimoramento da contratação do software de indicadores da UTI – Epimed	INVE*	0%
NE23	Aquisição de equipamentos de multimídia e vídeo conferência.	INVE	100%
NE24	Renovação do parque de computadores (desktop, mini-pc e notebooks)	INVE	100%
NE25	Aquisição de Tablets.	INVE	0%

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 12 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

NE26	Aquisição de ativos de rede e servidores para atender as demandas e renovação do parque.	INVE	100%
NE27	Atualização tecnológica da solução de firewall.	INVE	100%
NE28	Aquisição de estação de trabalho para laudo de imagem.	INVE	0%
NE29	Elaboração e execução de plano de Comunicação da TI.	PROC	85%
NE30	Reestruturação das salas de telecomunicação.	CUST	0%
NE31	Adequação regimental e da infraestrutura física do setor.	PROC	100%
NE32	Definição de processo de planejamento dos projetos e monitoramento do PDTIC.	PROC	50%
NE33	Definição dos padrões do parque tecnológico.	PROC	50%
NE34	Atualização do Comitê de Governança Digital.	PROC	100%
NE35	Monitoramento da implantação do Link RG AHGU.	PROC	100%
NE36	Contratação do Link de redundância.	CUST	0%
NE37	Apoio às áreas na especificação técnica de soluções.	PROC	100%
NE38	Elaboração e execução do processo de pesquisa de satisfação sobre os serviços de TIC.	PROC	50%
NE39	Monitoramento e aprimoramento do uso do AGHU.	PROC	90%
NE40	Capacitação das equipes.	CUST	10%
NE41	Integração do HC às oportunidades existentes no ecossistema de Ciência, Tecnologia e Inovação.	PROC	100%

Quadro 2. Percentual de conclusão das ações

*Ação excluída.

8. Análise das Aspirações, Forças e Fraquezas (AFF)

No contexto do planejamento de TIC, a análise SWOT avalia os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças da TIC organizacional. No SETISD, realizamos uma SWOT adaptada, com foco nas forças, nas fraquezas e nas aspirações. Para realizar a atividade, utilizamos a ferramenta Strategie2, por meio da qual realizamos um diálogo virtual, motivado por perguntas direcionadoras para cada item: forças, fraquezas e aspirações de melhoria. Consolidamos as forças e fizemos um ranking daquelas que mais representavam a equipe, por meio de uma votação online. Unimos as fraquezas e as aspirações, traduzindo-as em melhorias e realizamos a sua priorização. Os resultados podem ser conferidos no Quadro abaixo. Os itens de melhoria foram relacionados no inventário de necessidades.

² <https://strategie.digital/>

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 13 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

FORÇAS	<p>Agilidade no planejamento de contratações e aquisições de TI. Parque tecnológico com equipamentos atualizados. Resultado com foco no usuário. Qualidade no atendimento ao usuário. Atendimento ao usuário usando um sistema de acompanhamento e gerenciamento de chamados de TI eficiente. Disrupção na forma de se relacionar com o usuário ao simplificar, descomplicar e buscar alternativas para as demandas. Reconhecimento como setor estratégico ao negócio. Comunicação geral e estratégica eficiente. Disponibilidade em receber demandas dos usuários.</p>
MELHORIAS	<p>Reavaliação da equipe da CSTIC para atender a demanda do HC-UFPE. Melhoria no processo de priorização das demandas. Institucionalização do processo de abertura de chamados via CSTIC. Definição e pactuação das responsabilidades dos outros setores na solicitação de demandas. Melhoria no processo de definição e monitoramento de alertas. Foco na qualidade. Definição e institucionalização do processo de resposta ao usuário. Institucionalização do catálogo de serviços de TIC. Criação de portal para o catálogo de serviços, manuais, comunicações sobre os serviços e abertura de chamados. Reavaliação e aprimoramento do suporte ao AGHU. Implantação da cultura de abertura de chamados na CSTIC. Implantação do teams como ferramenta institucional de comunicação interna. Definição do fluxo de comunicação de incidentes priorizando os impactados. Formalização e aplicação das normas de concessão de acesso aos serviços de TI. Reavaliação do fluxo de comunicação interna. Elaboração de um calendário anual de treinamento para o AGHU e outros serviços. Melhoria nas reuniões no tocante aos dias e horários definidos. Realização de treinamento de inteligência de dados para toda a equipe SETISD. Realização de treinamento de inteligência emocional para toda a equipe SETISD.</p>

Quadro 3. Quadro de Forças e Melhorias

9. Alinhamento estratégico

O alinhamento estratégico foi realizado com os seguintes documentos:

- Plano Diretor Estratégico - PDE HC-UFPE (2021-2023).
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2022/2023 da EBSERH.
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC 2018/2023 da EBSERH.
- Mapa estratégico da TIC da EBSERH.
- Estratégia de Governo Digital (EGD) do governo federal.

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 14 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

Objetivos estratégicos e projetos locais DO PDE HC-UFPE (2021-2023)	Objetivos estratégicos de TIC
<p>Melhorar o ensino, pesquisa, extensão e a assistência por meio da excelência do campo de prática e gestão hospitalar eficiente.</p> <p><i>Projetos locais:</i> Implementação da política institucional da qualidade. Criação de um modelo de gestão para o fortalecimento dos campos de prática do HC-UFPE. Implantação do modelo de gestão de pesquisa e inovação.</p>	<p>1.Garantir serviços e infraestrutura adequados às necessidades de TIC.</p> <p>2.Prover soluções digitais (sistemas e software) para sustentação das atividades do HC.</p> <p>7.Melhorar a satisfação do usuário de TIC.</p> <p>8.Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.</p>
<p>Empregar os recursos de maneira eficiente, visando à perenidade e ao equilíbrio da Rede.</p> <p><i>Projeto local:</i> Fortalecimento de medidas sustentáveis para a gestão eficiente dos recursos e qualidade dos gastos.</p>	<p>4.Aprimorar a Gestão de TI.</p> <p>5.Aprimorar a Governança de TI (implantação de políticas e normas).</p>
<p>Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades na Rede.</p> <p><i>Projeto local:</i> Implantação de modelo de governança baseada em boas práticas organizacionais.</p>	<p>4.Aprimorar a Gestão de TI.</p>
<p>Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas.</p> <p><i>Projeto local:</i> Transformação digital e inovação tecnológica.</p>	<p>2.Prover soluções digitais (sistemas e software) para sustentação das atividades do HC.</p> <p>8.Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.</p>
<p>Valorizar, capacitar e reter os talentos.</p> <p><i>Projeto local:</i> Programa de desenvolvimento de competências.</p>	<p>3. Capacitar e redimensionar a equipe de TIC.</p>

Quadro 4. Alinhamento dos objetivos estratégicos de TIC com o PDE HC-UFPE

Objetivo estratégico de TIC da EBSERH	Objetivo estratégico de TIC do HC
1. Estabelecer modelo de atuação e governança de TIC na rede Ebserh, de forma transparente quanto aos papéis da Sede e das TICs das Unidades Hospitalares da Rede.	4. Aprimorar a Gestão de TI.
2. Adotar as melhores metodologias de entrega para conferir agilidade, flexibilidade e estabilidade de modo	5. Aprimorar a Governança de TI.
	6.Aprimorar a Comunicação da TIC e

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 15 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

escalável e sustentável na entrega de tecnologia para a rede.	ampliar o seu alcance.
3. Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades na Rede.	7.Melhorar a satisfação do usuário de TIC.
4. Trazer inovação e soluções, bem como explorar oportunidades de negócio por meio da disseminação e incorporação de práticas e tecnologias no modelo operacional da TI, proporcionando melhoria contínua.	2.Prover soluções digitais (sistemas e software) para sustentação das atividades do HC. 8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
5. Otimizar a utilização e eficiência dos recursos de infraestrutura, buscando modelos de negócio que promovam sustentabilidade de infra, adotando soluções e ambientes de alta disponibilidade informacional, onde aplicável.	4. Aprimorar a Gestão de TI.
6. Definir e implantar Segurança da Informação por meio de governança, políticas, normas, processos, sistemas (segurança física e lógica) e pessoas para a mitigação de riscos.	5. Aprimorar a Governança de TI.
7. Promover transformação digital, alinhada aos negócios, com foco no aumento da excelência dos serviços tecnológicos, promovendo maior geração de valor pela TI.	8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
8. Valorizar, capacitar e reter os talentos na área de TI na Rede, reconhecendo iniciativas de inovação e aprimoramento de práticas de gestão em TIC.	3.Capacitar e redimensionar a equipe de TIC.

Quadro 5. Alinhamento dos objetivos estratégicos de TIC com a Ebserh

Objetivos estratégicos da EGD	Objetivo estratégico de TIC do HC
1. Oferta de serviços públicos digitais.	8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
2. Avaliação de satisfação nos serviços digitais.	-
3. Canais e serviços digitais simples e intuitivos.	-
4. Acesso digital único aos serviços públicos.	-
5. Plataformas e ferramentas compartilhadas.	-
6. Serviços públicos integrados.	-
7. Políticas públicas baseadas em dados e evidências.	8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
8.Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes.	8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
9. Serviços preditivos e personalizados ao cidadão.	-
10. Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no	5. Aprimorar a Governança de TI.

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 16 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

âmbito do Governo federal.	
11. Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica.	5. Aprimorar a Governança de TI.
12. Identidade digital ao cidadão.	-
13. Reformulação dos canais de transparência e dados abertos.	8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
14. Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas.	-
15. Governo como plataforma para novos negócios.	-
16. Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação.	8. Garantir serviços e infraestrutura adequados às necessidades de TIC.
17. O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais.	8. Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
18. Equipes de governo com competências digitais.	3. Capacitar e redimensionar a equipe de TIC.

Quadro 6. Alinhamento dos objetivos estratégicos de TIC com a EGD

10. Referencial Estratégico de TIC

10.1. Missão

Disponibilizar e aperfeiçoar serviços tecnológicos de suporte e auxílio a assistência à saúde, pesquisa, extensão e inovação, de forma ágil, flexível, eficiente, eficaz, sustentável, efetiva, inovadora e comprometida com a criação de valores aos múltiplos usuários do HC-UFPE.

10.2. Visão

Ser agente estratégico provedor do crescimento e fortalecimento do HC-UFPE, de modo sustentável, por meio de excelência de serviços tecnológicos para assistência à saúde, pesquisa, ensino, extensão e inovação.

10.3. Valores

Os valores são princípios e crenças fundamentais sob os quais pautam-se as convicções morais e éticas dos integrantes da EBSERH. São eles:

- Ética
- Transparência
- Humanização
- Sustentabilidade
- Valorização
- Trabalho em Rede
- Inovação

10.4. Objetivos Estratégicos

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 17 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

A estratégia de TIC da HC-UFPE foi sintetizada em um mapa, que constitui a representação gráfica do conjunto de objetivos estratégicos a serem alcançados pelo órgão. O mapa tem por objetivo facilitar o entendimento da estratégia de TIC a todos os interessados, garantir coerência e colaborar com todo o processo de comunicação, divulgação e apresentação dos objetivos estratégicos de TIC instituição. Esses objetivos estão interligados uns aos outros e formam uma relação de causa e efeito, permitindo a demonstração gráfica de como alcançar a visão de futuro do Hospital. Os objetivos estratégicos estão organizados horizontalmente em três perspectivas do Balanced Scorecard (BSC) adaptadas do modelo original, sendo elas:

1. *Transformação digital e satisfação do usuário (Resultados);*
2. *Processos de Governança e Gestão de TIC (Processos internos);*
3. *Infraestrutura de TIC e Equipe (Alicerces).*

MAPA ESTRATÉGICO SETISD (2023-2024) | HC-UFPE

Visão: ser agente estratégico provedor do crescimento e fortalecimento do HC-UFPE, de modo sustentável, por meio de excelência de serviços tecnológicos para assistência à saúde, pesquisa, ensino, extensão e inovação.

Missão disponibilizar e aperfeiçoar serviços tecnológicos de suporte e auxílio à assistência à saúde, pesquisa, extensão e inovação, de forma ágil, flexível, eficiente, eficaz, sustentável, efetiva, inovadora e comprometida com a criação de valores aos múltiplos usuários do HC-UFPE.

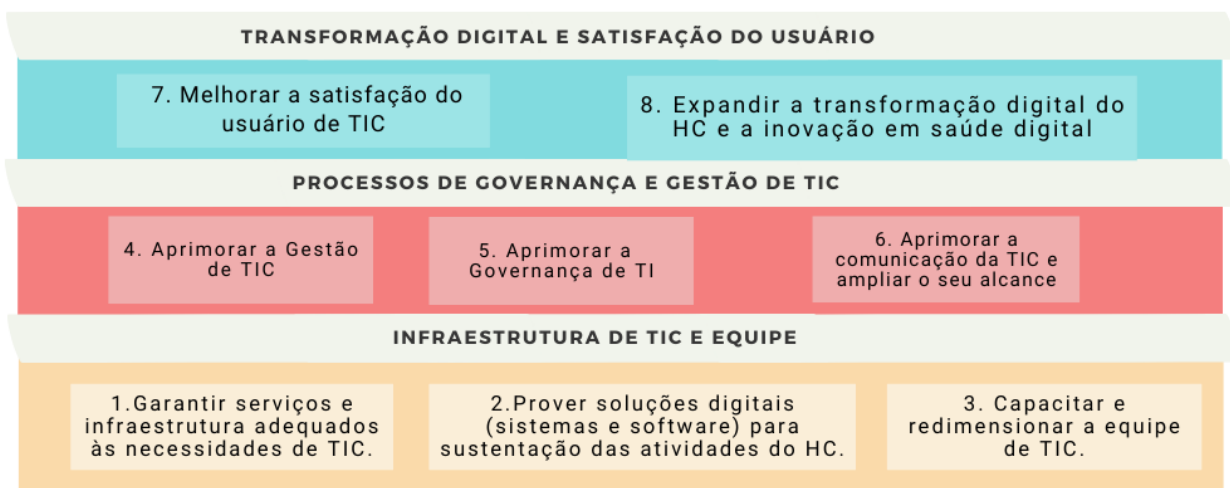


Figura 2. Mapa estratégico de TI do HC-UFPE

11. Inventário de Necessidades

O Inventário de Necessidades apresenta o conjunto de necessidades cujo atendimento contribui, direta ou

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 18 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

indiretamente, para o alcance dos objetivos de negócio da organização. As necessidades listadas foram levantadas através dos seguintes diagnósticos:

1. **Avaliação dos instrumentos de planejamento institucional:** PDE do HC-UFPE 2021-2023, PDTIC 2022-2023 da Ebserh, Estratégia de Governança Digital (EGD).
2. **Análise dos documentos:** Programa Ebserh de Gestão da Qualidade e Lei nº 14.129/2021 - Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.
3. **Análise SWOT adaptada da TIC – Aspirações, Forças e Fraquezas (AFF) –** por meio da ferramenta Strategiea.
4. **Análise de atendimento das necessidades de TIC do último PDTIC.**
5. **Levantamento de novas necessidades por meio de formulário** enviado às chefias do HC.
6. **Pesquisa de satisfação de TIC de 2022.**

Seguindo o padrão do PDTIC 2022/2023 da sede Ebserh, reunimos as necessidades em grandes categorias e realizamos o seu alinhamento com os objetivos do nosso mapa estratégico.

ID	Necessidade	Alinhamento estratégico
NE01	Transformação/Necessidade digital.	8.Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
NE02	Manutenção/Aquisição/Contratação/Implantação de sistemas e softwares.	2. Prover soluções digitais (sistemas e softwares) para a sustentação das atividades do HC.
NE03	Aquisição de Equipamentos de TIC.	1.Garantir serviços e infraestrutura adequados às necessidades de TIC.
NE04	Manutenção/Aquisição/Contratação de Serviços de TIC.	1.Garantir serviços e infraestrutura adequados às necessidades de TIC.
NE05	Disponibilização de Dados em Dashboards.	8.Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.
NE06	Aprimoramento da gestão e da governança de TI.	4. Aprimorar a Gestão de TIC. 5. Aprimorar a Governança de TI. 6. Aprimorar a comunicação da TIC e ampliar o seu alcance.
NE07	Valorização/Capacitação da Equipe.	3. Capacitar e redimensionar a equipe de TIC.
NE08	Monitoramento da satisfação do usuário.	7. Melhorar a satisfação do usuário de TIC.

Quadro 7. Alinhamento das necessidades com os objetivos estratégicos de TIC

12. Plano de metas e ações

O plano de metas e ações apresenta-se alinhado aos seus respectivos objetivos estratégicos.

Objetivo 01: Garantir serviços e infraestrutura adequados às necessidades de TIC.

Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
PDTIC anterior	A.1.1	Aprimorar e manter o serviço de gerenciamento do Container Data Center.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior	A.1.2	Aprimorar e manter o serviço de service desk.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior, Programa Ebsersh de Gestão da Qualidade	A.1.3	Aprimorar e manter o serviço de gerenciamento da rede local sem fio.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior	A.1.4	Aprimorar e manter o serviço de outsourcing de impressão.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior	A.1.5	Aprimorar e manter o serviço de impressão de etiquetas e pulseiras.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior	A.1.6	Aprimorar e manter o serviço de telefonia fixa.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior	A.1.7	Aprimorar e manter o serviço de telefonia móvel.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
PDTIC anterior	A.1.8	Aprimorar e manter o serviço de telefonia Voip.	Aprimoramento e contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	UISTI
Levan. necessidades	A.1.9	Aquisição de ativos de acessibilidade.	% das demandas atendidas	100%	UISTI
AFF, PDTIC anterior	A.1.10	Aquisição de solução de rede cabeada UTP e fibra ótica.	Aquisição da solução	Solução adquirida	UISTI
PDTIC anterior	A.1.11	Reestruturação da sala Central da rede.	Reestruturação da sala	Sala reestruturada	UISTI
PDTIC anterior	A.1.12	Atualização do PACS.	Atualização do PACS	PACs atualizado	UISTI



Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 1 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

PDTIC anterior, levant. necessidades	A.1.13	Aquisição de desktops.	Nº de desktops adquiridos	300	UISTI
PDTIC anterior, levant. necessidades	A.1.14	Aquisição de notebooks.	Nº de notebooks adquiridos	70	UISTI
PDTIC anterior	A.1.15	Aquisição de ativos de rede e servidores para atender as demandas e renovação do parque.	% de ativos de rede e servidores adquiridos	100%	UISTI
PDTIC anterior, levant. necessidades	A.1.16	Aquisição de tablets.	Nº de tablets adquiridos	42	UISTI
PDTIC anterior	A.1.17	Contratação do Link de redundância.	Contratação do link de redundância	Link de de redundância contratato	UISTI

Objetivo 02: Prover soluções digitais (sistemas e softwares) para a sustentação das atividades do HC.

Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
AFF, PDTIC anterior, Programa Ebserh de Gestão da Qualidade	A.2.1	Monitoramento e aprimoramento do uso do AGHU.	Monitoramento e aprimoramento do uso do AGHU	AGHU com uso monitorado e aprimorado	USID
EGD, PDTIC sede, PDTIC anterior	A.2.2	Implantação do portal de relatórios e dashboards de ciência de dados.	% implantação do portal de relatórios e dashboards de ciência de dados	100%	USID
PDTIC sede	A.2.3	Atender às demandas de implantação de sistemas programadas pela sede, incluindo novos módulos do AGHU.	% de uso efetivo dos sistemas implantados	100%	USID



Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 2 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

PDTIC anterior	A.2.4	Reavaliação do contrato do Sistema de Gestão Hospitalar (Master Tools).	Contratação do serviço	Serviço aprimorado e contratado	USID
Levant. Necessid.	A.2.5	Desenvolvimento de pequenas soluções.	100%	% de soluções planejadas desenvolvidas	USID
Levant. Necessid.	A.2.6	Formalização e Integração do sistema Nuclearis.	Documento de formalização da solução e % de integração do sistema	Institucionalização da solução e 100% de integração do sistema	SETISD, USID
Levant. Necessid.	A.2.7	Formalização, Implantação e Integração do sistema NoHarm.	Documento de formalização da solução e % de integração do sistema	Institucionalização da solução e 100% de integração do sistema	SETISD, USID
Levant. Necessid.	A.2.8	Aquisição de licença de software CAD.	Aquisição de software	Software adquirido	USID
Levant. Necessid.	A.2.9	Aquisição de licença de software de dispensação de EPI por biometria.	Aquisição de software	Software adquirido	USID
Levant. Necessid.	A.2.10	Aquisição de software que seja integrado a antenas de RFID para leitura das plaquetas de tombamento dos bens.	Aquisição de software	Software adquirido	USID
Levant. Necessid.	A.2.11	Aquisição de software BIM de modelagem de desenhos.	Aquisição de software	Software adquirido	USID
Levant. Necessid.	A.2.12	Aquisição de software para projetos elétricos que detalha e dimensiona as instalações elétricas em baixa tensão, SPDA, instalação de placas fotovoltaicas On-Grid, cabeamento estruturado, loteamento com locação de postes e iluminação.	Aquisição de software	Software adquirido	USID
Levant. Necessid.	A.2.13	Solução organização da fila no atendimento presencial aos pacientes no guichê (painel de chamadas).	Avaliação da Solução	Solução implantada	USID

Objetivo 03: Capacitar e redimensionar a equipe de TIC.

Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
----------------	------	-------------------	-----------	------	-------------



Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 3 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

AFF, PDTIC anterior, PETIC sede, EGD	A.3.1	Executar o plano de capacitação de TI da Ebserh.	% de capacitações ofertadas pela sede que foram realizadas	100%	SETISD
AFF	A.3.2	Ampliação do quantitativo da equipe para sustentação da missão institucional.	Reavaliação do serviço da CSTIC e dimensionamento de pessoal	Serviço da CSTIC reavaliado	SETISD, UISTI, USID
Objetivo 04: Aprimorar a Gestão de TIC.					
Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
PDTIC antigo	A.4.1	Aprimorar o processo de gerenciamento de demandas.	% de execução do projeto	100%	UISTI, USID, CSTIC
PDTIC antigo, AFF	A.4.2	Implantar e monitorar o processo de gestão de incidentes.	% de execução do projeto	100%	UISTI, USID, CSTIC
PETIC sede	A.4.3	Implantar e monitorar o processo de gerenciamento de mudanças.	% de execução do projeto	100%	UISTI, USID, CSTIC
PDTIC antigo, AFF, Pesquisa de satisfação	A.4.4	Implantar calendário de treinamento contínuo para os serviços de TIC, incluindo o AGHU.	% de execução do calendário de treinamentos	100%	UISTI, USID, CSTIC
PDTIC antigo, Programa Ebserh de Gestão da Qualidade	A.4.5	Aprimorar e institucionalizar o processo e a norma de gerenciamento (concessão e desativação) de acesso aos sistemas e serviços de TIC.	% de execução do projeto	100%	UISTI, USID, CSTIC
Programa Ebserh de Gestão da Qualidade, AFF	A.5.6	Institucionalizar o Catálogo de serviços de TIC.	Institucionalização do catálogo de serviços	Institucionalização do catálogo de serviços	UISTI, USID, CSTIC
AFF	A.5.7	Monitoramento do PDTIC.	Atualização do painel PDTIC	Atualização do painel PDTIC	UISTI, USID, CSTIC



Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 4 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

PETIC sede, Programa Eberh de Gestão da Qualidade	A.5.8	Executar o Plano de Back Up e Recuperação de Dados Digitais.	% de execução do plano	100%	UISTI
PETIC sede	A.5.9	Elaborar e Executar o Plano de Contingência dos Serviços Críticos de TI.	% de execução do plano	100%	UISTI, USID, CSTIC
PETIC sede, Programa Eberh de Gestão da Qualidade	A.5.10	Implantar a Política de Impressão.	% de execução do plano	100%	UISTI, USID
PETIC sede	A.5.11	Executar as ações demandadas pela sede quanto à elaboração e execução do plano de gestão de riscos.	% de execução do plano	100%	UISTI, USID

Objetivo 05: Aprimorar a Governança de TIC.

Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
PETIC sede, Programa Eberh de Gestão da Qualidade	A.5.1	Executar as ações demandadas pela sede quanto à Política de Proteção de Dados Pessoais da Eberh no que cabe à TIC e suas normas.	% das demandas	100%	SETISD, UISTI, USID
PETIC sede, Programa Eberh de Gestão da Qualidade	A.5.2	Executar as ações demandadas pela sede quanto à Política de Governança de TIC e suas normas.	% das demandas	100%	SETISD, UISTI, USID
PETIC sede, Programa Eberh de Gestão da Qualidade	A.5.3	Executar as ações demandadas pela sede quanto à Política de Segurança da Informação e Comunicação - PoSic e suas normas.	% das demandas	100%	SETISD, UISTI, USID
Programa Eberh de	A.5.4	Elaborar o PDTIC 2025-2026.	PDTIC 2025-2026	Plano publicado.	SETISD, UISTI, USID



Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 5 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

Gestão da Qualidade, EGD					
Objetivo 06: Aprimorar a comunicação da TIC e ampliar o seu alcance.					
Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
AFF	A.6.1	Atualizar e executar o plano de comunicação.	% de execução do plano de comunicação	90%	SETISD
AFF	A.6.2	Criar um portal para a CSTIC onde você possa encontrar todas as informações sobre os serviços e abrir chamados.	% de implantação do portal	100%	Com/Gov TI, UISTI, USID, CSTIC
Objetivo 07: Melhorar a satisfação do usuário de TIC.					
Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
PDTIC anterior	A.7.1	Executar a pesquisa de satisfação sobre os serviços de TIC.	% de satisfação com os serviços de TI	85%	SETISD
Objetivo 08: Expandir a transformação digital do HC e a inovação em saúde digital.					
Origem da ação	AÇÃO	Descrição da ação	Indicador	Meta	Responsável
EGD, PDTIC anterior	A.8.1	Integrar HC às oportunidades existentes no ecossistema de Ciência, Tecnologia e Inovação.	% de demandas atendidas	100%	SETISD

CÓPIA CC



Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 6 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

13. Plano Orçamentário

Nº	Descrição da Ação	Tipo	2021	2022
A.1.1	Aprimorar e manter o serviço de gerenciamento do Container Data Center	CUSTEIO	R\$288.00,00	R\$300.00,00
A.1.2	Aprimorar e manter o serviço de service desk.	CUSTEIO	R\$1.400.00,00	R\$1.500.00,00
A.1.3	Aprimorar e manter o serviço de gerenciamento da rede local sem fio.	CUSTEIO	R\$277.000,00	R\$290.000,00
A.1.4	Aprimorar e manter o serviço de outsourcing de impressão.	CUSTEIO	R\$360.000,00	R\$390.000,00
A.1.5	Aprimorar e manter o serviço de impressão de etiquetas e pulseiras.	CUSTEIO	R\$210.000,00	R\$220.000,00
A.1.6	Aprimorar e manter o serviço de telefonia fixa.	CUSTEIO	R\$4.200,00	R\$5.000,00
A.1.7	Aprimorar e manter o serviço de telefonia Móvel.	CUSTEIO	R\$7.000,00	R\$8.000,00
A.1.8	Aprimorar e manter o serviço de telefonia VoIP.	CUSTEIO	R\$65.000,00	R\$70.000,00
A.1.9	Aquisição de ativos de acessibilidade.	INVESTIMENTO	A definir	A definir
A.1.10	Aquisição de solução de rede cabeada UTP e fibra ótica.	CUSTEIO	R\$1.000.000,00	R\$500.000,00
A.1.11	Reestruturação da sala Central de rede.	CUSTEIO	R\$500.000,00	-
A.1.13	Aquisição de desktops.	INVESTIMENTO	R\$750.000,00	R\$750.000,00
A.1.14	Aquisição de notebooks.	INVESTIMENTO	R\$240.000,00	R\$300.000,00
A.1.15	Aquisição de ativos de rede e servidores para atender as demandas e renovação do parque.	INVESTIMENTO	R\$600.000,00	R\$200.000,00
A.1.16	Aquisição de tablets.	INVESTIMENTO	-	A definir
A.1.17	Contratação do Link de redundância.	CUSTEIO	R\$180.000,00	R\$190.000,00
A.2.4	Reavaliação do contrato do Sistema de Gestão Hospitalar (Master Tools).	CUSTEIO	R\$252.000,00	R\$252.000,00
A.2.8	Aquisição de licença de software CAD.	CUSTEIO	A definir	A definir
A.2.9	Aquisição de licença de software de dispensação de EPI por biometria.	A definir	A definir	A definir
A.2.10	Software que seja integrado a antenas de RFID para leitura das plaquetas de tombamento dos bens.	A definir	A definir	A definir
A.2.11	Software BIM de modelagem de desenhos.	A definir	A definir	A definir
A.2.12	Software para projetos elétricos que detalha e dimensiona as instalações elétricas em baixa tensão, SPDA, instalação de placas fotovoltaicas On-Grid, cabeamento estruturado, loteamento com locação de postes e iluminação.	A definir	A definir	A definir

14. Plano de capacitação

As capacitações da equipe de TI do HC-UFPE são realizadas conforme execução do Plano de Capacitação do PDTIC 2022-2023 da Ebserh.

15. Plano de Gestão de Riscos

Para a obtenção de sucesso na execução do PDTIC fez-se necessário elaborar um plano de gestão de riscos a fim de monitorar e mitigar os riscos inerentes a ele. A análise de riscos com base na sua probabilidade de ocorrência e o impacto na execução determina o grau de exposição dos riscos levantados. A análise dos riscos é primordial para estabelecer prioridades para o planejamento de respostas aos riscos e garantir maior atenção para os pontos mais críticos.

A classificação de risco seguiu o quadro abaixo, e após a classificação foi realizado o planejamento de respostas aos riscos com maior probabilidade e impacto, estabelecendo as ações para mitigar sua ocorrência, bem como o plano de contingência para redução de impacto no caso da ocorrência do risco.

Nível	Métrica	Descrição
Alta	$\geq 60\%$	Riscos cuja ocorrência é esperada à curto prazo ou que possuam probabilidade igual ou superior a 60%
Média	$\geq 20\%$ e $< 60\%$	Riscos cuja ocorrência possuam probabilidade igual ou superior à 20% e menor que 60%
Baixa	$< 20\%$	Riscos cuja ocorrência possuam probabilidade inferior à 20%

Quadro 8. Classificação de risco

Nível	Métrica	Efeito	Descrição
Alto	$\geq 10\%$	Os efeitos do evento são elevados	Quando esses eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto ou atividade, somente podem ser reparados através de replanejamento, necessitando de renegociação de prazos e custos entre as partes.
Médio	$\geq 5\%$ e $< 10\%$	Os efeitos são moderados	Quando esses eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto ou atividade, podem ser reparados e ajustados, entretanto os impactos podem afetar o plano do projeto, necessitando de repactuação de prazos e custos.
Baixo	$< 5\%$	Os efeitos do evento de risco são baixo ou imperceptíveis	Na maioria das vezes, o custo do evento do risco; quando esses eventos afetam o custo, o prazo ou a qualidade do projeto ou atividade, podem ser facilmente reparados e ajustados, não causando ameaças ao sucesso do projeto

Quadro 9. Impacto de risco

Identificação				Análise			
ID	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ação	Gatilho	Resposta	Responsável

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 1 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

RC1	Restrições orçamentárias	Alta	Alto	Negociar com a gestão o recurso	Normativos Ebserh/Sede	Repriorizar o Plano de ações e metas com o Comitê Gestor de TI	SETISD
RC2	Mudança de priorização de atividades	Alta	Médio	Ajustar o plano de metas e ações às mudanças	Alteração das prioridades pela governança	Repriorizar o Plano de ações e metas com o Comitê Gestor de TI	SETISD
RC3	Surgimento de outras demandas não previstas no PDTIC	Alta	Médio	Incluir a demanda ao plano de metas e ações, caso aprovado pela governança	Solicitação de inclusão de novas demandas pelas áreas	Repriorizar o Plano de ações e metas com o Comitê Gestor de TI	SETISD
RC4	Quantidade insuficiente de recursos humanos para execução das ações	Alta	Alto	Adequar o plano de metas e ações aos recursos humanos disponíveis	Não cumprimento de metas por falta de pessoas para sua execução	Repriorizar o Plano de ações e metas para que seja adequado aos recursos humanos disponíveis	SETISD
RC5	Falta de apoio das áreas requisitantes para à execução das ações	Baixa	Médio	Negociar com as gerências o engajamento das equipes	Não cumprimento de metas por falta de apoio das áreas	Buscar as lideranças das áreas para apoiar a execução das ações	SETISD
RC6	Falta de conhecimento das legislações	Média	Médio	Buscar junto a governança as capacitações necessárias	Implementação de políticas de governança da informação	Buscar junto à Ebserh/Sede os conhecimentos necessários	SETISD

Quadro 10. Plano de gestão de risco

16. Fatores Críticos de Sucesso

Com base na análise das iniciativas estratégicas identificadas durante a elaboração deste PDTIC, bem como no diagnóstico realizado no ambiente tecnológico corporativo do HC-UFPE e no contexto vivenciado nas relações institucionais com a EBSERH e com a Rede de Hospitais Universitários Federais – RHUF, foram observados como fatores críticos de sucesso para a efetiva implementação do PDTIC e consequente entrega de valor planejado:

1. Apoio da alta Administração do HC-UFPE ao SETISD para uma participação ativa e estratégica do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação da instituição;
2. Participação do SETISD como membro permanente da governança do HC-UFPE por meio do Colegiado Ampliado;
3. Disponibilidade orçamentária para execução do PDTIC;
4. Capacitação permanente e, quando necessário, contratação de pessoal, em tempo hábil, para execução dos projetos;

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 2 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

5. Estabelecimento de normas e diretrizes que permitam a regulamentação do processo de aquisição de soluções de TI e sua divulgação entre os colaboradores da instituição;
6. Execução ágil e eficiente do processo de compra e contratação de serviços e soluções;
7. Comprometimento e envolvimento dos donos de ação na execução do plano;
8. Alinhamento entre as necessidades da área de negócio da instituição e as ações planejadas;
9. Revisão periódica (anual) do PDTIC pela área responsável;
10. Estruturação e alinhamento entre DTI/EBSERH e os SETISDs da RHUF.

17. Processo de Revisão do PDTIC

Este documento tem vigência de dois anos, nesse sentido, faz-se necessário realizar o monitoramento e as revisões para que este esteja sempre em conformidade com os objetivos estratégicos da instituição e integrados ao Plano Diretor Estratégico do HC-UFPE, além do PEI e PETIC da Ebserh-Sede.

Assim, as revisões deverão ser realizadas anualmente ou quando necessário e devem inseridas as mudanças ao plano de metas e ações vigente. Cabe ressaltar que as revisões e alterações propostas deverão ser aprovadas pelo Comitê de Governança de TI do HC-UFPE.

18. Conclusão

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do HC-UFPE (2023-2023) estabelece orientações estratégicas que nortearão a execução das ações da TI e auxiliarão no processo de amadurecimento da governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A elaboração e estruturação deste documento foi possível devido ao alinhamento com os planos institucionais, a integração com as normas e orientações dos órgãos de controle e o conhecimento das necessidades de TIC da organização.

Observando que a Tecnologia de Informação e Comunicação permeia as mais diversas atividades e áreas de atuação da instituição e a necessidade crescente de uma TI fortemente alinhada aos objetivos da instituição, o PDTIC não é apenas um instrumento de planejamento obrigatório resultante de exigências legais e governamentais, mas um instrumento de gestão necessário a um planejamento que possibilite o uso eficaz e eficiente dos recursos públicos.

Para que o plano seja executado com sucesso faz-se necessário um processo rigoroso de monitoramento, que ajude a garantir as condições fundamentais para a sua implementação e forneça subsídios para o seu processo de revisão.

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 3 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1.0	21/12/2022	<p>Elaboração: Equipe PDTIC - Data: 15/12/2022 Renata Tenório de Barros, matrícula/Siape: 1650106 (Elaboradora) Roberta Lira dos Santos, matrícula/Siape: 1974789 (Elaboradora) Manoel Batista Valadão Filho, matrícula/Siape: 1133727 (Elaborador) Bartolomeu Alves Bezerra II, matrícula/Siape: 2224476 (Elaborador) Lauro Sérgio Galvão da Cunha Santos, matrícula/Siape: 1352020 (Elaborador) Felipe de Azevedo Barbosa Fernandes, matrícula/Siape: 2160228 (Elaborador) Esdras Graça e Silva, matrícula/Siape: 3211000 (Elaborador)</p> <p>Revisão: Shirley da Silva Jacinto de Oliveira Cruz – Chefe do SETISD. Data: 19/12/2022.</p> <p>Validação: Rafaella Miguel Viana Gomes – Escritório da Qualidade. Data: 20/12/2022.</p> <p>Aprovação: Filipe Carrilho de Aguiar – Superintendente. Data: 21/12/2022.</p>

CÓPIA CONTROLADA

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 4 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

Anexos

Necessidades de TIC excluídas do plano de metas e ações, pois serão atendidas por meio de soluções já planejadas ou por não ser do escopo de atuação da TI.

Objetivo estratégico 2	Prover soluções digitais (sistemas e softwares) para a sustentação das atividades do HC		
Descrição	<i>Possibilitar sustentação às atividades do HC por meio de sistemas e softwares adequados</i>		
Origem	Necessidade	Software/solução	Como será atendido:
PDTIC anterior, Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade de Diagnostico por Imagem)	NE02	Solução para visualização de imagens para laudo.	Central de laudos sede
Levantamento de Necessidades de TIC (Setor de Gestão Orçamentária e Financeira)	NE02	Solução para controle de empenhos e licitações	Módulo de custos AGHU
Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial)	NE02	Solução de extrator de faturamento	Módulo de faturamento do AGHU
Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade Multiprofissional)	NE02	Solução para auxiliar na elaboração de cardápios individualizados para os pacientes, bem como nas adequações dietéticas.	Módulo de nutrição do AGHU
Levantamento de Necessidades de TIC (Setor de Infraestrutura Física)	NE02	Software de orçamento	Módulo de custos do AGHU
Levantamento de Necessidades de TIC (Setor de Infraestrutura Física)	NE02	Software Gerenciamento de Projetos	Sede já disponibiliza o MS Project para gestores de projeto
Levantamento de Necessidades de TIC (Ambulatório de pneumologia)	NE02	Software para gerenciamento eficaz de dados de função pulmonar, metabolismo e composição corporal (dedicado ao aparelho de espirometria).	Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.
Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade de Gestão da Graduação, Ensino Técnico e Extensão)	NE02	Aquisição de licença do software Canva.	Sede realizou compra centralizada de software de edição de apresentação e afins.
Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade de Cabeça e Pescoco)	NE02	Solução para gravação de exames de videolaringoscopia.	Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 5 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão: 15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.

Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade Multiprofissional)

NE02

Software para exame de audiometria.

Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.

Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade Multiprofissional)

NE02

Software para avaliação acústica do sinal vocal.

Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.

Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade Multiprofissional)

NE02

Software para facilitar a avaliação e monitoramento da comunicação oral, em tempo real, com auxílio de gráficos de análise espectral.

Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.

Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade da Criança e do Adolescente)

NE02

Software para acompanhamento de curvas de crescimento pediátrico inseridos em sistema AGHU.

Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.

Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade de Saude da Mulher)

NE02

Renovação de licença do software Astraia comprado com recursos de pesquisa pela Unidade de Saúde da Mulher (captura global e gestão dos dados decorrentes dos exames, incluindo representação gráfica dos resultados).

Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto, escopo da Eng. Clínica.

Levantamento de Necessidades de TIC (CCIRAS)

NE02

Solução para a CCIRAS (UTIs, Clínicas Cirúrgicas, microbiologia, gerenciamento dos antimicrobianos), Vigilância Epidemiológica Hospitalar e segurança dos pacientes (com monitoramento de indicadores, ferramentas de gestão de risco (music) e ciclos de melhoria)

Solução sendo analisada pela sede para a rede toda.

Levantamento de Necessidades de TIC (Unidade Multiprofissional)

NE02

Software de audiometria - WinAudio; voz: Voxmetria e Fonoview ambos da CTS informática.

Demanda fora do escopo das aquisições da TI. Solução integrada á equipamento médico hospitalar e, portanto,



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO



Universidade Federal de Pernambuco
Hospital das Clínicas
Prof. Romero Marques

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Tipo do Documento	PLANO	PL.SETOR.001 – Página 6 de 33	
Título do Documento	PDTIC 2023-2024	Emissão:15/12/2022	Próxima revisão: DD/MM/AAAA
		Versão: 1	

escopo da Eng. Clínica.

CÓPIA CONTROLADA