

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**  
**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO**



**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
E COMUNICAÇÃO – PDTIC**  
**2021-2023**

## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	3
<b>1. Introdução</b> .....	3
<b>2. Termos e Abreviações</b> .....	3
<b>3. Metodologia de Elaboração</b> .....	4
<b>4. Documentos de Referência</b> .....	4
<b>5. Princípios e Diretrizes</b> .....	5
<b>6. Organização da Área de TIC</b> .....	6
<b>7. Resultados do PDTIC Anterior</b> .....	7
<b>8. Referencial Estratégico de TIC</b> .....	11
a. <b>Missão</b> .....	11
b. <b>Visão</b> .....	11
c. <b>Valores</b> .....	11
d. <b>Análise SWOT</b> .....	11
<b>9. Alinhamento com a Estratégia da Organização</b> .....	11
<b>10. Inventário de Necessidades</b> .....	12
a. <b>Levantamento de Necessidade de Informação e Sistemas – LNIS</b> .....	12
b. <b>Categorização das necessidades</b> .....	12
c. <b>Necessidades identificadas</b> .....	12
<b>11. Capacidade de Execução de TIC</b> .....	14
<b>12. Planos</b> .....	16
a. <b>Planos de Metas e Ações</b> .....	16
b. <b>Plano orçamentário</b> .....	24
<b>13. Fatores Críticos de Sucesso</b> .....	26
<b>14. Processo de Revisão do PDTIC</b> .....	26
<b>15. Conclusão</b> .....	26

# Apresentação

O Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC) é uma unidade hospitalar inaugurada em 1950. Ao longo dessas quase sete décadas passou por três vinculações administrativas (IPASE, INAMPS e UFPB). Atualmente, é vinculado à Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e sob gestão especial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) desde dezembro de 2015.

## 1. Introdução

### Objetivo

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC tem como objetivo estruturar o plano de ações e investimentos em tecnologia da informação a serem realizados no Hospital Universitário Alcides Carneiro – HUAC durante o triênio de 2021 a 2023. Os objetivos detalhados são:

- Atendimento das exigências dos órgãos reguladores no que diz respeito ao planejamento de ações e aquisições;
- Alinhar as expectativas da governança corporativa com as ações de TI;
- Alinhar as ações de TI com o planejamento estratégico do HUAC;
- Alinhar as ações de TI com o planejamento estratégico de TIC da Ebserh;
- Elevação do grau de maturidade da Gestão e Operação de TI do HUAC;
- Adequação e direcionamento dos investimentos em TI.

### Motivação

São fatores motivacionais para a elaboração do PDTIC:

- Necessidade de alinhamento estratégico de TI e Negócio;
- Necessidade de aderência à legislação e determinações dos órgãos de controle; Avaliar a situação atual e planejar as ações para atingir os objetivos estratégicos e operacionais de cada setor e serviço do HUAC;



## 2. Termos e Abreviações

EBSEH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

HUAC – Hospital Universitário Alcides Carneiro

SGII – Setor de Gestão da Informação e Informática do HUAC

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação – EBSEH SEDE

GAD – Gerência Administrativa

GAS – Gerência de Atenção à Saúde

GEP – Gerência de Ensino e Pesquisa

PDE – Plano Diretor Estratégico

AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários

SAME – Serviço de Arquivo Médico

### 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.

Foi realizada uma capacitação em “Elaboração de PDTIC” a todos os gestores de TIC dos hospitais, além da equipe da EBSEH-SEDE, buscando-se a padronização das ações de TIC.

Os processos da metodologia estão definidos e organizados nas fases de preparação, diagnóstico, planejamento e conclusão conforme ilustrado a seguir:

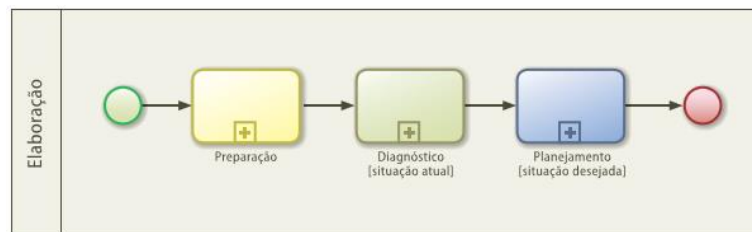


Figura 1 - Processo de Elaboração do PDTIC - fonte: Guia PDTIC do SISP 2.0

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

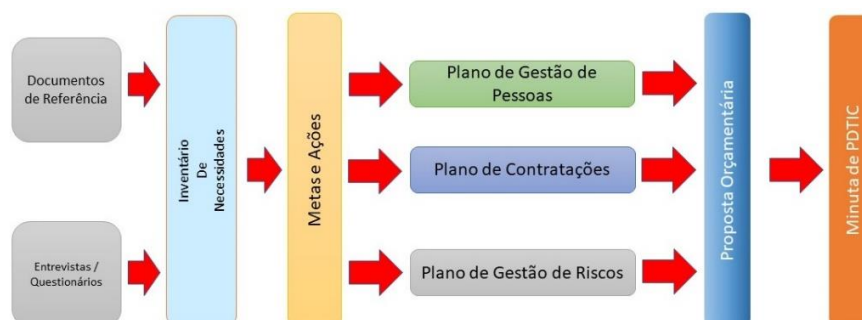


Figura 2 - Fluxo da Metodologia - Elaboração Equipe PDTIC

### 4. Documentos de Referência

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

Nesta diretriz, segue a relação de todos os documentos utilizados:

1. PDTIC Anterior – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações que vigorou no triênio 2018-2020.
2. PoSIC – Política de Segurança da Informação e Comunicações da Ebserh
3. Resolução CGPAR nº 11, de 10 de maio de 2016
4. Prática 09 – Monitoramento do desempenho da TIC
5. Guia de Comitê de TI do SISP
6. Guia de Elaboração de PDTI do SISP
7. ISACA Framework COBIT 5
8. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação
9. Apostilas e material do curso de Gestão de TIC – ESR/RPN, curso finalizado em 28/02/2020;

## 5. Princípios e Diretrizes

Princípios e Diretrizes	Origem
PD01: Utilizar, sempre que necessário, a contratação de serviços para tarefas executivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Lei nº 200, art. 10, § 7º e 8º</li> <li>• Decreto nº 2.271/1997</li> <li>• Acórdão 1214/2013 TCU Plenário</li> </ul>
PD02: Realizar contratações conjuntas, preferencialmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípio Constitucional da Eficiência – Art. 37</li> <li>• Princípio Constitucional da Economicidade – Art. 70</li> </ul>
PD03: Deve-se buscar a padronização do ambiente de TIC, visando a integração de soluções de TIC no âmbito do Hospital HUAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto nº 1.048/1994</li> <li>• Acórdão TC 1603/2008 Plenário</li> <li>• Princípio Constitucional da Economicidade – Art. 70</li> </ul>
PD04: Usar os padrões do Governo Eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-Mag – Modelo de Acessibilidade</li> <li>• e-Ping – Arquitetura de Interoperabilidade</li> <li>• e-PWG – Padrões WEB</li> </ul>
PD05: Priorização de Serviços Públicos disponibilizados em meio digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégia de Governança Digital – EGD V1.0 (2016)</li> </ul>
PD06: Abertura e Transparência	
PD07: Simplicidade	
PD08: Segurança e Privacidade	
PD09: Inovação	
PD10: Compartilhamento da capacidade de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Governança de TIC do SISP (Portaria Nº 19, de 29 de maio de 2017)</li> </ul>
PD11: Foco nas partes interessadas	
DP12: TIC como ativo estratégico	
DP13: Gestão por resultados	
DP14: Prestação de Contas e Responsabilização	
DP15: Conformidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidade Técnica dos Serviços de TIC (Portaria Nº 388, de 17 de novembro de 2017)</li> </ul>
DP16: Otimização dos Custos de TIC	
DP17: Melhorar a gestão da informação e dados	

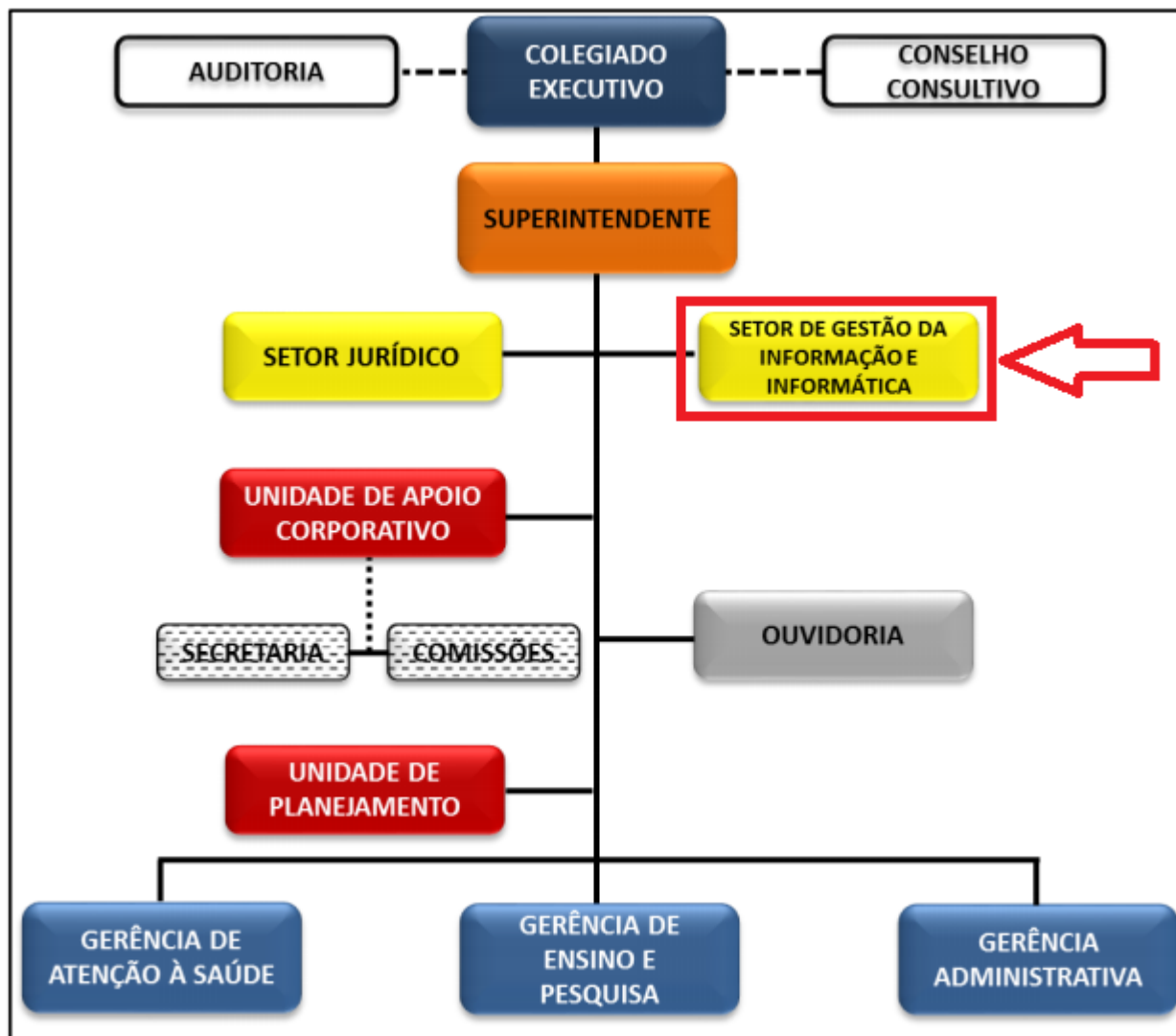
DP18: Implementar processo de transparência e de acesso a informações públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Dados Abertos (Decreto Nº 8.789, de 29 de junho de 2016)</li> </ul>
DP19: Estimular a visualização da informação das ações de governança digital	

Tabela 1 – Princípios e Diretrizes

## 6. Organização da Área de TIC

### a. Estrutura Organizacional

O Setor de Gestão da Informação e Informática – SGII possui uma relação de subordinação direta à superintendência do HUAC, conforme ilustração abaixo.



### b. Situação Atual

#### i. Quadro de pessoal inventário de recursos humanos feito

Cargo	Quantidade	Atuação
<b>Chefe do Setor</b>	1	Coordenação
<b>Analista de Tecnologia da Informação – Processos</b>	1	Desenvolvimento e implantação de sistemas
<b>Analista de Tecnologia da Informação – Suporte e Redes</b>	1	Administração de redes e projetos de infraestrutura
<b>Técnico em Informática</b>	3	Suporte à usuário e projetos de infraestrutura
<b>Técnico em Informática</b>	1	Desenvolvimento e implantação de sistemas / Suporte à usuário

ii. Macro serviços prestados pelo SGII

Macro serviço	Descrição
<b>Suporte a microinformática</b>	Suporte e manutenção de equipamentos de informática como: computadores, projetores, impressoras, etc.
<b>Desenvolvimento de sistemas</b>	Implementação de programas e sistemas a fim de solucionar demandas das áreas.
<b>Implantação de sistemas</b>	Implantação, treinamento e operação assistida de sistemas.
<b>Implantação e manutenção de infraestrutura de TI</b>	Instalação e manutenção de equipamentos de rede e data center; serviço de virtualização; firewall; domínio de rede; servidores de aplicação; servidores de banco de dados; servidores de arquivos; backup; IaaS; etc.
<b>Gestão e fiscalização de contratos</b>	Gestão e fiscalização de contratos cujo objeto sejam inerentes à tecnologia da informação.
<b>Elaboração de processos de compras e contratações</b>	Elaborar processos de aquisições e contratações de serviços inerentes à tecnologia da informação.

7. Resultados do PDTIC Anterior

Necessidades de Infraestrutura de TI		
ID	Descrição da Necessidade de TI	Atendida
1	Elaboração de projeto e execução da reestruturação do cabeamento estruturado	NÃO
2	Implantação de link de internet secundário para garantir alta disponibilidade de conexão	NÃO
3	Implantação de painéis informatizados em televisores nos postos de enfermagem, Alas de internação e blocos de ambulatório veiculando conteúdo produzido pelo setor de comunicação sobre o hospital. Nas alas de espera e internação, veicular também conteúdo de canais de TV aberta.	SIM
4	Implantação de painéis de senhas para atendimento dos usuários do hospital	SIM
5	Implantação de equipamentos de controle de acesso às dependências do hospital, como: área administrativa, CAESE, Farmácia, PA, Refeitório, entre outras	SIM
6	Implantação de CFTV	NÃO

7	Adequação da conexão à rede de todos os equipamentos que a utilizam (computadores, servidores, equipamentos de diagnóstico, etc.) nas devidas VLANs	SIM
8	Inclusão de todos os computadores do hospital no domínio de rede da EBSEH	SIM
9	Substituição de todas as impressoras que não são de rede por impressoras de rede e compartilhadas	SIM
10	Disponibilização de painel de indicadores on-line na sala da Superintendência	NÃO
11	Implantação de mecanismo de registro e controle do inventário do parque computacional do hospital, incluindo: Computadores, Servidores, Swtichs e demais equipamentos de TI. O inventário deve ser gerado automaticamente através de software específico.	SIM
12	Implantação da infraestrutura necessária e suficiente para suportar a Telemedicina	NÃO
13	Criação de serviços de compartilhamento de arquivos entre computadores e usuários do setor	SIM
14	Implantação de Impressoras coloridas para o setor de diagnóstico por imagem	SIM
15	Aquisição de Storage para execução dos sistemas e viabilização da implantação do PACS	SIM
16	Implantação de mecanismos de backup do ambiente tecnológico do hospital	SIM
17	Implantação de serviço de Telefonia VOIP com o intuito de melhorar a qualidade e reduzir custos de ligações	NÃO
18	Implantação de rede Wi-Fi	SIM
19	Manutenção de 70% dos computadores dentro do prazo de garantia	NÃO
20	Implantação de serviço de filmagem de cirurgias para fins de ensino e pesquisa	NÃO
21	Aquisição de cadeados de lacre para os computadores do hospital	SIM
22	Melhoria da infraestrutura da sala de vídeo conferência	SIM
23	Manutenção do contrato de Outsourcing de Impressão	SIM
24	Implementação de alta disponibilidade de servidores de data center	NÃO
25	Melhoria da infraestrutura que suporte vídeo conferências via Skype	SIM
26	Melhoria da infraestrutura de apresentações multimídia	SIM
27	Disponibilização de mecanismos de assinatura digital para os profissionais que precisam assinar digitalmente documentos e laudos	PARCIALMENTE

### Necessidades de Infraestrutura Predial

ID	Descrição da Necessidade de TI	Atendida
28	Adequação da infraestrutura predial para acomodação do SGII: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Adequação da sala de datacenter;</li> <li>◦ Disponibilização da sala administrativa e operacional do SGII;</li> </ul>	SIM
<b>Necessidades de Pessoal de TI</b>		
ID	Descrição da Necessidade de TI	Atendida
29	Convocação dos analistas e técnicos aprovados no concurso da EBSEH: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analista de Redes - 1</li> <li>◦ Analista de Desenvolvimento e processo - 1</li> <li>◦ Técnicos de informática - 4.</li> </ul>	SIM
30	Ampliação da equipe de desenvolvedores através de um programa de estágio, se necessário	NÃO NECESSÁRIO
31	Realização de treinamento da equipe de TI em: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Windows Server;</li> <li>◦ Zabbix;</li> <li>◦ PfSense;</li> <li>◦ Desenvolvimento .NET;</li> </ul>	NÃO
<b>Necessidades de Processos</b>		
ID	Descrição da Necessidade de TI	Atendida
32	Mapeamento e melhorias de processos nos diversos serviços do hospital	PARCIALMENTE
<b>Necessidades de Serviços de TI</b>		
ID	Descrição da Necessidade de TI	Atendida
33	Disponibilização sistema de comunicação interna via chat	SIM
34	Manutenção do o site do HUAC dentro do portal de internet da EBSEH	SIM
35	Implantação de metodologia de atendimento ao usuário baseado em níveis (1º, 2º e 3º) conforme proposto pelo ITIL.	PARCIALMENTE
36	Criação de grupos de e-mails e caixas setoriais	SIM
<b>Necessidades de Serviços de Sistemas de Informação</b>		
ID	Descrição da Necessidade de TI	Atendida
37	Implantação de sistema de monitoramento do parque computacional.	SIM
38	Implantação de sistema de requisições de suporte de TI para melhorar a comunicação dos usuários com o SGII.	SIM
39	Implantação de sistema de controle de agendas das salas e espaços comuns que precisam ser previamente agendadas, inclusive vídeo conferências	NÃO
40	Implantar o sistema de processo eletrônico, como o SEI já utilizado pela EBSEH sede.	SIM

41	Implantação de novo software de tramitação de prontuários físicos	PARCIALMENTE
42	Arquivamento de documentos em meio digital	SIM
43	Implantação de sistema de farmácia para controle de estoque, dispensação, recebimento e avaliação das prescrições médicas, etc.	SIM
44	Implantação de sistema de controle de transportes	SIM
45	Implantação de sistema que permita a disponibilização dos resultados de exames de imagem em meio digital e armazenamento (PACS)	SIM
46	Melhoria do sistema de laboratório possibilitando, inclusive, a integração com os equipamentos de análises clínicas	PARCIALMENTE
47	Implantação de sistema de controle de estoque e requisição de materiais ao almoxarifado	SIM
48	Implantação de sistema completo de faturamento, contabilidade e financeiro	NÃO
49	Implantação de sistema de controle de patrimônio	SIM
50	Implantação de sistema de operação do laboratório de patologia	SIM
51	Implantação de sistema de requisições de chamados ao setor de infraestrutura para melhorar a comunicação dos usuários com o setor.	SIM
52	Implantação de sistema de informatização do banco de sangue	NÃO
53	Implantação de sistema de prontuário eletrônico	PARCIALMENTE
54	Implantação de sistema de RH que se integre com o serviço de ponto eletrônico	SIM
55	Implantação do módulo de ambulatório do AGHU, ou outro sistema a ser definido pela EBSERH, para a realização do atendimento aos pacientes, com emissão de laudos, atestados e prescrições	PARCIALMENTE
56	Implantação de mecanismos de extração de relatórios e indicadores de metas, acompanhamento de produção, entre outras necessidades	SIM
57	Criação de solução de inteligência artificial baseada em resultados de exames laboratoriais	NÃO
58	Licenciamento de softwares de edição de imagens e artes gráficas para atender as necessidades do setor de comunicação	SIM
59	Licenciamento de softwares de engenharia como AutoCAD ou outro proposto pela equipe de engenharia	SIM
60	Implantação de sistema de controle de acesso de acompanhantes e visitantes dos pacientes internados	SIM

61	Implantação de sistema de gestão e operação das filas de cirurgias eletivas	NÃO
62	Implantação de software de estatísticas	SIM

## 8. Referencial Estratégico de TIC

### a. Missão

Prover soluções tecnológicas e prestar serviços de suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação ao HUAC-UFCG, atuando de forma comprometida, sustentável, transparente e em consonância com a missão do hospital contribuindo assim para o fortalecimento da Rede EBSEH.

### b. Visão

Ser agente reconhecido como referência interna na excelência e qualidade de serviços tecnológicos prestados para o ensino, pesquisa, assistência à saúde e inovação.

### c. Valores

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



Figura 3 - Valores da EBSEH

### d. Análise SWOT

<b>Oportunidades</b>	<b>Ambiente Externo</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Novas tecnologias disponíveis</li> <li>Estabelecimento de parcerias com outros HUs</li> <li>Serviços em nuvem</li> <li>Recomendações órgãos de controle</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Baixa disponibilidade orçamentária;</li> <li>Descontinuidade de serviços em função de rescisões ou não renovações de contratos;</li> <li>Ameaças a ataques cibernéticos;</li> <li>Mudanças nas normas legais;</li> </ul>
<b>Forças</b>	<b>Ambiente Interno</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualificação dos colaboradores;</li> <li>Existência de política de segurança da informação e comunicação;</li> <li>Adoção integral dos normativos propostos pelos órgãos de controle;</li> <li>Alto engajamento dos colaboradores no cumprimento dos serviços propostos;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Parque tecnológico parcialmente defasado;</li> <li>Inexistência de plano de continuidade de negócio;</li> <li>Ausência de mecanismos de análises de riscos;</li> <li>Inexistência de processos e procedimentos formais em parte dos serviços prestado pelo setor;</li> </ul>

## 9. Alinhamento com a Estratégia da Organização

A EBSEERH elaborou o seu mapa estratégico, que se apresenta como o norteador do planejamento estratégico de TIC. A partir dos pilares apresentados e seus objetivos estratégicos, construiu-se este documento.

## Mapa Estratégico – Rede Ebserh



Figura 4 - Mapa Estratégico EBSEERH

## 10. Inventário de Necessidades

### a. Levantamento de Necessidade de Informação e Sistemas – LNIS

O levantamento foi realizado por meio de questionários respondidos pelas áreas demandantes de Tecnologia da Informação bem como através da análise de documentos de planejamento estratégicos e percepções cotidianas da equipe do setor.

### b. Categorização das necessidades

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

- **Infraestrutura de TI** - Necessidades de equipamentos como servidores, notebooks, TVs, estrutura de hospedagem de dados, melhorias e expansões de redes físicas e lógicas.
- **Infraestrutura predial** – Necessidades relativas a adequações físicas no prédio para melhor acomodar a infraestrutura de TI vem como a equipe de TI.
- **Pessoal de TI** – Necessidades relativas a contratações e capacitações da equipe de TI.
- **Processos** – Necessidades relativas à implantação dos cadernos de processos da Ebserh.
- **Serviços de TI** – Necessidades relativas a serviços de TI.
- **Sistemas de informação** - Necessidades relativas a softwares. Aplicativos e Sistemas. Incluídas melhorias em softwares já existentes;

### c. Necessidades identificadas.

**Necessidades de Infraestrutura de TI**

<b>ID</b>	<b>Descrição da Necessidade de TI</b>
1	Implantação de link de internet secundário para garantir alta disponibilidade de conexão
2	Implantação de CFTV
3	Implantação de serviço de Telefonia VOIP com o intuito de melhorar a qualidade e reduzir custos de ligações
4	Manutenção de 70% dos computadores dentro do prazo de garantia
9	Atualização e redundância de equipamentos de rede
12	Contratação de serviço de backup em nuvem
13	Contratação de serviço de infraestrutura em nuvem
14	Renovação do suporte do storage
15	Manutenção dos servidores de datacenter em seus períodos de garantia
25	Melhoria na infraestrutura disponível para realização de vídeo conferências individuais ou em grupo
26	Implementação de alta disponibilidade de servidores de data center
28	Manutenção e ampliação dos recursos de multimídia
30	Disponibilização de dispositivos mobile para as atividades que poderiam ser informatizadas, mas não são, por necessidade de mobilidade
35	Manutenção e ampliação de mecanismos de impressão finalística (impressoras térmicas, impressoras de etiquetas, impressoras de pulseiras, etc.)
<b>Necessidades de Infraestrutura Predial</b>	
<b>ID</b>	<b>Descrição da Necessidade de TI</b>
32	Implantação de mecanismo de detecção de fumaça no datacenter
33	Melhoria do Cabeamento estruturado
<b>Necessidades de Serviços de TI</b>	
<b>ID</b>	<b>Descrição da Necessidade de TI</b>
5	Disponibilização de mecanismos de assinatura digital para os profissionais que precisam assinar digitalmente documentos e laudos
10	Manutenção do serviço de outsourcing de impressão corporativa monocromática e policromática
11	Manutenção de serviço de telefonia fixa
16	Manutenção do serviço de digitalização de prontuários médicos
<b>Necessidades de Serviços de Sistemas de Informação</b>	

ID	Descrição da Necessidade de TI
6	Expansão do módulo de ambulatório do AGHU para todas as especialidades médicas e profissionais não médicos
7	Implantação do módulo de cirurgia do AGHU
8	Implantação do módulo de exames do AGHU no laboratório de análises clínicas
17	Desenvolvimento de sistema próprio para suprir as deficiências do AGHU
18	Painel de acompanhamento de Requisições de materiais para a CAF
19	Sistema de dados estatísticos da produção da unidade de diagnóstico por imagem
20	Sistema de rastreabilidade de materiais da CME
21	Sistema de solicitações de materiais à CME
22	Desenvolvimento de painéis para apresentação de dados de suprimentos
23	Implantação de sistema de GED
24	Implantação de sistema de fila de cirurgias
27	Implantação de sistema de informatização do banco de sangue
29	Rastreabilidade de materiais e medicamentos utilizados em cirurgias
31	Sistema para registro de dados de anestésias (ficha pré-anestésica, ficha de anestesia durante e após a cirurgia)
34	Solução de faturamento

## 11. Capacidade de Execução de TIC

O Setor de Gestão da Informação e Informática do HUAC-UFCG conta hoje com 7 colaboradores, sendo 2 analistas, 4 técnicos e o chefe.

### Chefia do setor

Responsável pelas atividades estratégicas e táticas do SGII:

- Gestão do SGII;
- Planejamento e Governança;
- Integração estratégica com a organização;
- Aplicação dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS;
- Gestão de contratos de TIC.

### Serviço de Suporte Técnico

Responsável pelas atividades táticas e operacionais de:

- Atendimento aos usuários e clientes;

- Manutenção dos registros de demandas e incidentes;
- Aplicação dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS;

### **Serviço de Sistemas**

Responsável pelas atividades táticas e operacionais de:

- Desenvolvimento de aplicações, sistemas e automação de processos;
- Manutenção corretiva de aplicações, sistemas e automação de processos;
- Implementações de melhorias em aplicações, sistemas e automação de processos;
- Implantação e treinamento de usuários quanto a utilização dos sistemas.

### **Serviço de Segurança e Infraestrutura de TIC**

Responsável pelas atividades táticas e operacionais de:

- Instalação, manutenção e operação de infraestrutura de TIC;
- Gerenciamento da disponibilidade, configuração e capacidade de infraestrutura;
- Operação de data center;
- Fiscalização de contratos terceirizados de infraestrutura de TIC.

## 12. Planos

### a. Planos de Metas e Ações

Necessidade			Meta				Ação			Datas		Recursos necessários		
ID	Tipo	Descrição	ID	Descrição da meta	Descrição do indicador	Valor do indicador	ID	Descrição da ação	Responsável	Início	Conclusão	Investimento	Custeio	Descrição
1	Infraestrutura de TI	Implantação de link de internet secundário para garantir alta disponibilidade e de conexão	1	Contratação de link de internet	Link implantado	Sim	1	Realizar processo administrativo de contratação	SGII; DAF e sub unidades	mar/21	jun/21	R\$ -	R\$ 12.750,00	Custo para 3 anos de contrato
2	Infraestrutura de TI	Implantação de CFTV	2	Aquisição de solução de CFTV	Solução adquirida	Sim	2	Realizar processo administrativo de aquisição	Hotelaria; SGII; DAF e sub unidades	mar/21	jul/21	R\$ 210.891,00	R\$ -	Custo total da solução
			3	Implantação da solução	Solução implantada	Sim	3	Instalar equipamentos e disponibilizar para a equipe operacional	Hotelaria; SIF e SGII	jul/21	ago/21	R\$ -	R\$ -	N/A
3	Infraestrutura de TI	Implantação de serviço de Telefonia VOIP com o intuito de melhorar a qualidade e reduzir custos de ligações	4	Aquisição da solução de VOIP	Solução implantada	Sim	4	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	mar/21	mai/22	R\$ 101.648,76	R\$ -	Custo total da solução
			5	Migração do sinal da operadora para o novo protocolo	Migração concluída	Sim	5	Solicitar à contratada do serviço de telefonia fixa a migração do sinal	SGII;	mai/21	mai/21	R\$ -	R\$ -	N/A

4	Infraestrutura de TI	Manutenção de 70% dos computadores dentro do prazo de garantia	6	Aquisição de computadores e notebooks	Quantidade de equipamentos adquiridos	70	6	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	fev/22	jun/22	R\$ 201.588,00	R\$ -	Custo total da aquisição
			7	Aquisição de computadores	Quantidade de equipamentos adquiridos	70	7	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	fev/23	jun/23	R\$ 250.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição
5	Pessoal de TI	Disponibilização de mecanismos de assinatura digital para os profissionais que precisam assinar digitalmente documentos e laudos	8	Distribuir os certificados NEOID adquiridos pela administração central da Ebserh	Quantidade de certificados distribuídos	241	8	Distribuir certificados	SGII e unidades demandantes	jan/21	jun/21	R\$ -	R\$ -	Investimento realizado pela administração central
			9	Aquisição de certificados digitais	Certificados adquiridos	600	9	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	fev/22	mai/23	R\$ 60.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição
			10	Implantação da funcionalidade de assinatura digital do AGHUX	% de categorias profissionais com a funcionalidade implantada	100%	10	Implantar a funcionalidade e de assinatura digital no AGHUX	DTI (Ebserh sede); GAS e SGII	abr/22	mai/22	R\$ -	R\$ -	N/A
6, 7, 8, 29, 31	Sistemas de informação	Implantação dos módulos do AGHU ainda não implantados	11	Implantação do módulo de ambulatório do AGHU	% de profissionais que realizam atividades assistenciais via AGHU	100%	11	Expandir o uso do módulo de ambulatório do AGHU para os médicos e outros	SGII; GAS; URA; Unidades assistenciais	fev/21	jun/21	R\$ -	R\$ -	N/A

e 34							profissionais não médicos							
			1 2	Implantação do módulo de cirurgias do AGHU	% de cirurgias registradas no AGHU	100%	1 2	Implantar o módulo de cirurgias do AGHU no bloco cirúrgico	SGII; GAS; Bloco cirúrgico	fev/21	mar/21	R\$ -	R\$ -	N/A
			1 3	Implantação do módulo de exames do AGHU no laboratório de análises clínicas	% de exames registrados no AGHU	100%	1 3	Implantar o módulo de exames do AGHU no laboratório de análises clínicas com interfaceamento	SGII; Laboratório	abr/21	mai/21	R\$ -	R\$ -	N/A
			1 4	Implantação do módulo de faturamento	Módulo implantado	Sim	1 4	Implantar o módulo de faturamento do AGHU	SGII; Faturamento	abr/22	mai/22	R\$ -	R\$ -	N/A
9	Infraestrutura de TI	Atualização e redundância de equipamentos de rede	1 5	Aquisição de Switchs	Quantidade de equipamentos adquiridos	3	1 5	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	abr/21	abr/22	R\$ 44.400,00	R\$ -	Custo total da aquisição
			1 6	Aquisição de Access Point de Wi-Fi	Quantidade de equipamentos adquiridos	8	1 6	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	abr/21	abr/22	R\$ 12.282,00	R\$ -	Custo total da aquisição

			17	Aquisição de acessórios: Transceiver, cordão óptico, etc.	Acessórios adquiridos	Sim	17	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	abr/21	abr/22	R\$ 10.000,00		Custo total da aquisição
10	Serviços de TI	Manutenção do serviço de outsourcing de impressão corporativa monocromática e policromática	18	Manutenção do contrato de outsourcing de impressão	Contrato mantido	Sim	18	Manter contrato que vigorará até 06/2024	SGII; DAF e sub unidades	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ 555.000,00	Custo do contrato
11	Serviços de TI	Manutenção de serviço de telefonia fixa	19	Manutenção do contrato de telefonia fixa	Contrato mantido	Sim	19	Manter contrato que vigorará até 08/2023	SGII; DAF e sub unidades	jan/21	ago/23	R\$ -	R\$ 7.500,00	Custo do contrato
							20	Renovar o contrato ou licitar nova contratação	SGII; DAF e sub unidades	abr/23	dez/23	R\$ -	R\$ 1.000,00	Custo do contrato
12	Infraestrutura de TI	Contratação de serviço de backup em núvem	20	Contratação de serviço de backup em núvem	Serviço implantado	Sim	21	Realizar processo administrativo de contratação	SGII; DAF e sub unidades	jul/20	mai/21	R\$ -	R\$ 16.200,00	Custo para 3 anos de contrato
13	Infraestrutura de TI	Contratação de serviço de infraestrutura em núvem	21	Contratação de serviço de infraestrutura em núvem	Contrato celebrado	Sim	22	Realizar processo administrativo de contratação	SGII; DAF e sub unidades	jul/20	mai/21	R\$ -	R\$ 74.000,00	Custo para 3 anos de contrato

			2 2	Realizar migração de parte dos serviços para o provedor de nuvem	Migrar do parque virtualizado	40%	2 3	Migrar máquinas virtuais que hospedam serviços que podem ser migrados para nuvem	SGII	jan/22	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
14	Infraestrutura de TI	Renovação do suporte do storage	2 3	Contratar renovação de suporte do storage MAS 1040 que expirará em 19/11/2022	Contrato celebrado	Sim	2 4	Realizar processo administrativo de contratação	SGII; DAF e sub unidades	ago/22	nov/22	R\$ -	R\$ 15.000,00	Custo para 1 ano de contrato
15	Infraestrutura de TI	Manutenção dos servidores de datacenter em seus períodos de garantia	2 4	Contratar renovação de suporte dos servidores DELL R730 que expirará em 25/01/2023	Contrato celebrado	Sim	2 5	Realizar processo administrativo de contratação	SGII; DAF e sub unidades	ago/22	nov/22	R\$ -	R\$ 15.000,00	Custo para 1 ano de contrato
16	Serviços de TI	Manutenção do serviço de digitalização de prontuários médicos	2 5	Manutenção do contrato de logística documental e digitalização de prontuários	Contrato mantido	Sim	2 6	Manter contrato que vigorará até 06/2024	SGII; DAF e sub unidades	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ 1.500.000,00	Custo do contrato

17 , 18 , 19 , 20 , 21 , 22 , 24 e 27	Sistemas de informação	Desenvolvimento de sistema próprio para suprir as deficiências do AGHU	26	Desenvolvimento de módulos do SisHUAC para suprir necessidades das áreas	Quantidade de módulos desenvolvidos	6	27	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
			27	Desenvolver painel de RMs do AGHU para a CAF	Sistema implantado	Sim	28	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
			28	Sistema de dados estatísticos da produção da unidade de diagnóstico por imagem	Sistema implantado	Sim	29	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
			29	Sistema de rastreabilidade e de materiais da CME	Sistema implantado	Sim	30	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
			30	Sistema de solicitações de materiais à CME	Sistema implantado	Sim	31	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A

			31	Desenvolvimento de painéis para apresentação de dados de suprimentos	Sistema implantado	Sim	32	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
			32	Desenvolvimento de sistema de gestão da fila de cirurgias	Sistema implantado	Sim	33	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
			33	Sistema de banco de sangue	Sistema implantado	Sim	34	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
23	Sistemas de informação	Implantação de sistema de GED	34	Implantação de sistema de GED para arquivamento de documentos em meio digital	Sistema implantado	Sim	35	Implantar sistema Alfresco	SGII e unidades demandantes	mar/22	jun/22	R\$ -	R\$ -	N/A
25 e 28	Infraestrutura de TI	Melhoria na infraestrutura disponível para realização de vídeo conferências individuais ou em grupo	35	Aquisição de Webcams	Quantidade de equipamentos adquiridos	10	36	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	mar/22	jun/23	R\$ 5.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição
			36	Aquisição de Headsets	Quantidade de equipamentos adquiridos	10	37	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	mar/21	jun/21	R\$ 2.200,00	R\$ -	Custo total da aquisição

26	Infraestrutura de TI	Implementação de alta disponibilidade e de servidores de data center	37	Aquisição de licença de virtualizador que ofereça a funcionalidade de High Availability	Licenças adquiridas	Sim	38	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	mar/22	jun/23	R\$ 60.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição
30	Infraestrutura de TI	Disponibilização de dispositivos mobile para as atividades que poderiam ser informatizadas mas não são, por necessidade de mobilidade	38	Aquisição de tablets	Quantidade de equipamentos adquiridos	15	39	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	mar/22	jun/23	R\$ 65.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição
			39	Desenvolvimento de módulos responsivos a equipamentos mobile	Quantidade de módulos desenvolvidos	3 (Requisições de materiais; Dispensação CME; Dispensação Rouparia)	40	Desenvolver módulos sob demanda	SGII e unidades demandantes	jan/21	dez/23	R\$ -	R\$ -	N/A
32	Infraestrutura predial	Implantação de mecanismo de detecção de fumaça no datacenter	40	Implantar mecanismo de detecção de fumaça	Mecanismo implantado	Sim	41	Solicitar a inclusão do datacenter no projeto de detecção de fumaça do Setor de Infraestrutura Física / SOST	SGII, SIF e SOST	jun/21	dez/21	R\$ -	R\$ -	Custo previsto no orçamento da SIF
33	Infraestrutura predial	Melhoria do Cabeamento estruturado	41	Aquisição de ferramentas de cabeamento UTP e Fibra	Quantidade de equipamentos adquiridos	2 - Alicates de crimpagem; 2 -	42	Realizar processo administrativo de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	ago/21	nov/22	R\$ 3.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição

						Testadore s de cabo; 1 - fusor de fibra óptica									
35	Infraestrutu ra de TI	Manutenção e ampliação de mecanismos de impressão finalística (impressoras térmicas, impressoras de etiquetas, impressoras de pulseiras, etc.)	4 2	Aquisição de impressoras de etiqueta	Quantidade de equipament os adquiridos	4	4 3	Realizar processo administrativ o de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	ago/2 1	nov/21	R\$ 7.539,60	R\$ -	Custo total da aquisição	
			4 3	Aquisição de impressoras térmicas	Quantidade de equipament os adquiridos	4	4 4	Realizar processo administrativ o de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	ago/2 1	nov/21	R\$ 2.534,00	R\$ -	Custo total da aquisição	
			4 4	Aquisição de impressoras de pulseiras	Quantidade de equipament os adquiridos	2	4 5	Realizar processo administrativ o de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	ago/2 1	nov/21	R\$ 3.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição	
36	Infraestrutu ra de TI	Implantação de mecanismos de gestão de estoque por meio de código de barras	4 5	Aquisição de leitores de código de barras	Quantidade de equipament os adquiridos	15	4 6	Realizar processo administrativ o de aquisição	SGII; DAF e sub unidades	fev/2 2	set/23	R\$ 10.000,00	R\$ -	Custo total da aquisição	
			4 6	Integração da unitarizadora ao AGHU	Integração realizada	Sim	4 7	Analisar a funcionalidad e de integração e integrar	SGII; Setor de farmácia	out/2 1	fev/22	R\$ -	R\$ -	N/A	

### b. Plano orçamentário

O valor total previsto para a execução deste PDTIC é:

Natureza	Valor
----------	-------

<b>Investimento</b>	R\$ 1.275.200,00
<b>Custeio</b>	R\$ 2.112.700,00

Ao segmentar por ano, temos:

<b>Natureza</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Investimento</b>	R\$ 1.275.200,00	R\$ 505.200,00	R\$ 520.000,00	R\$ 250.000,00
<b>Custeio</b>	R\$ 2.112.700,00	R\$ 698.233,33	R\$ 717.233,33	R\$ 697.233,33

### **13. Fatores Críticos de Sucesso**

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

- a) Apoio da governança;
- b) Disponibilidade de recursos orçamentários;
- c) Comprometimento das áreas responsáveis pela execução das ações às quais são participantes ou responsáveis;
- d) Participação ativa do Colegiado Executivo no monitoramento e revisões futuras do PDTIC;
- e) Cumprimento das metas e ações acordadas;
- f) Revisões periódicas para contemplar as mudanças nos objetivos organizacionais.

### **14. Processo de Revisão do PDTIC**

Este PDTIC será refeito ao término de sua validade e será revisado anualmente por ocasião de reajustes orçamentários, ou quando se fizer necessário.

### **15. Conclusão**

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

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