

## **CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**SGPTI – SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO**

**HUJB EBSERH**

**SGPTI**

**SUMÁRIO**

GLOSSÁRIO (SIGLAS – SIGNIFICADOS) .....	3
1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 Campos dos Serviços .....	5
2 SERVIÇOS.....	5
2.1 CFTV .....	5
2.2 COMPUTADOR .....	5
2.3 CONSULTORIA .....	6
2.4 IMPRESSORAS .....	6
2.5 INFRAESTRUTURA DE REDE .....	7
2.6 INTERNET .....	8
2.7 MANUTENÇÃO .....	8
2.8 SERVIDORES.....	9
2.9 SISTEMAS .....	11
2.10 TELEFONIA .....	12
3 REFERÊNCIAS .....	13

**GLOSSÁRIO (SIGLAS – SIGNIFICADOS)**

CFTV – Circuito Fechado de TV

DivGP – Divisão de Gestão de Pessoas

SGPTI – Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação

SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços

TI – Tecnologia da Informação

**CONTROLE DE VERSÕES**

VERSÃO	RESPONSÁVEL	DATA DE ALTERAÇÃO	HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO
Versão 1.0	Geysa Jerônimo, David Lopes	14/12/2022	
Versão 1.1			
Versão 2.0			

**CONTROLE DE APROVAÇÕES**

EXECUÇÃO	Analista de Processos	Geysa Jerônimo
VALIDAÇÃO	Chefe do SGPTI	David Lopes
APROVAÇÃO	Colegiado Executivo	CE

## 1 INTRODUÇÃO

O Catálogo de Serviços tem como objetivo apresentar uma lista de serviços realizados pelo SGPTI no HUIB.

### 1.1 Campos dos Serviços

- **Solicitações:** Nome das solicitações dos serviços
- **Descrição:** Descrição das solicitações
- **Localização do Atendimento:** Local onde o atendimento será realizado para solucionar a solicitação
- **Quem pode solicitar:** Definição dos grupos que podem solicitar determinado serviço
  - **Gerência:** Alta gestão
  - **Gestores:** Gestor da área solicitante
  - **DivGP:** Divisão de Gestão de Pessoas
  - **SGPTI:** Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação
  - **Todos:** Qualquer colaborador
- **Forma de Solicitação:** Sistema de abertura de chamado

## 2 SERVIÇOS

### 2.1 CFTV

O objetivo desse serviço é realizar o monitoramento interno e externo do hospital, através de câmeras distribuídas em locais estratégicos para registrar incidentes de segurança, comportamento indevido e outras ocorrências. As câmeras são conectadas a um sistema central, que disponibiliza as imagens em monitor e gravam os registros.

Solicitações	Descrição	Localização de Atendimento	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Conectividade > Problemas de conexão à rede	Verificar e corrigir problemas de conexão à rede	Qualquer ambiente que possua câmera instalada	Gestores	SGS

### 2.2 COMPUTADOR

Este serviço compreende a boa manutenção da estação de trabalho, periféricos, softwares e arquivos.

Solicitações	Descrição	Localização do Atendimento	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Antivírus (Instalação/Correção)	Instalação e correção de Software Antivírus	Consultórios, Ambulatórios,	Todos	SGS
Backup de dados	Solicitação de backup de dados		Todos	SGS
Cabo de força (Instalação/Troca)	Instalação e troca de cabo de força		Todos	SGS
Configuração básica de rede	Configuração da rede de computadores		Todos	SGS
Consultoria técnica	Orientação técnica ao usuário		Todos	SGS

Download de material	Solicitação de download de material		Todos	SGS
Estabilizador (Instalação / Troca)	Instalação e troca de estabilizador		Todos	SGS
Instalação de novo computador	Solicitação de instalação de computador		Gestores	SGS
Monitor (Instalação / Troca)	Instalação e troca de monitor		Todos	SGS
Mouse (Instalação / Troca)	Instalação e troca de mouse		Todos	SGS
Navegador (Instalação / Configuração)	Instalação e configuração de navegador		Todos	SGS
Outlook (Instalação / Configuração)	Instalação e configuração do software Outlook		Todos	SGS
Outros periféricos (Instalação / Configuração)	Instalação e configuração de outros periféricos		Todos	SGS
Pacote Office > Instalação / Configuração	Instalação e configuração do Pacote Office da Microsoft		Todos	SGS
Pacote Office > Suporte	Suporte do Pacote Office		Todos	SGS
Sistema Operacional (Instalação / Configuração)	Instalação e configuração de sistema operacional		Todos	SGS
Softwares aplicativos (Instalação / Configuração)	Instalação e configuração de softwares aplicativos		Todos	SGS
Teclado (Instalação / Troca)	Instalação e troca de teclado		Todos	SGS

### 2.3 CONSULTORIA

A consultoria abrange um serviço especializado para atender a eventos de um assunto ou especialidade específica.

Solicitações	Descrição	Localização do Atendimento	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Apoio a eventos e reuniões	Solicitação de apoio a eventos e reuniões		Gestores	SGS
Apoio à Vídeo conferência	Solicitação de apoio a videoconferência		Gestores	SGS
Emissão de pareceres técnicos	Solicitação de emissão a pareceres técnicos		Gestores	SGS
Especificação de Equipamentos	Solicitação de especificação de equipamentos		Gestores	SGS
Treinamentos e Minicursos	Solicitação de treinamentos e minicursos		Gestores	SGS
Visitas técnicas especializadas	Solicitação de visitas técnicas especializadas		Gestores	SGS

### 2.4 IMPRESSORAS

Este serviço objetiva manter o bom funcionamento e completa disponibilidade para os usuários.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Acionamento da garantia	Solicitação de acionar a garantia	SGPTI	SGS
Configuração	Configuração de impressão	Todos	SGS
Desobstrução de papel	Desobstruir papel na impressora	Todos	SGS
Instalação de impressora	Solicitação de instalação de impressora	SGPTI	SGS
Troca de fotocondutor	Realização de troca de fotocondutor	Todos	SGS
Troca de tonner	Realização de troca de tonner	Todos	SGS

## 2.5 INFRAESTRUTURA DE REDE

Neste serviço, apresentam-se as solicitações referentes à infraestrutura de redes de computadores.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Access Point > Configuração	Configuração de access point	SGPTI	SGS
Access Point > Instalação	Instalação de access point	SGPTI	SGS
Cabeamento > Conectorização de RJ fêmea	Execução de conectorização de RJ fêmea	SGPTI	SGS
Cabeamento > Confeção de patch cord	Confeccionar patch cord	SGPTI	SGS
Cabeamento > Crimpagem de cabo	Executar a crimpagem de cabo	SGPTI	SGS
Cabeamento > Identificação do cabo	Realizar a identificação do cabo	SGPTI	SGS
Cabeamento > Identificação do ponto	Realizar a identificação do ponto de rede	SGPTI	SGS
Cabeamento > Reconexão do cabo de rede	Reconectar cabo de rede	SGPTI	SGS
Cabeamento > Teste de continuidade	Realizar teste de continuidade	SGPTI	SGS
Cabeamento > Troca do cabo de rede	Executar a troca de cabo de rede	SGPTI	SGS
Conectividade > Manter conexão de Internet em TV	Manter todas as TVs (ambientes comuns e leitos hospitalares) espalhadas pelo hospital devidamente conectadas à Internet	Todos	SGS
Controladora Wireless > Ativação de ponto de acesso	Ativação de ponto de acesso da controladora wireless	SGPTI	SGS
Controladora Wireless > Configuração	Configuração da controladora wireless	SGPTI	SGS
Controladora Wireless > Instalação	Instalação da controladora wireless	SGPTI	SGS
Controladora Wireless > Monitoramento	Monitoramento da controladora wireless	SGPTI	SGS
Nobreak > Acionamento de Garantia	Solicitação de acionar a garantia	SGPTI	SGS
Nobreak > Configuração	Configuração do nobreak	SGPTI	SGS

Nobreak > Manutenção Corretiva	Realização de manutenção corretiva no nobreak	SGPTI	SGS
Nobreak > Manutenção Preventiva	Realização de manutenção preventiva no nobreak	SGPTI	SGS
Nobreak > Monitoramento	Monitoramento do nobreak	SGPTI	SGS
Nobreak > Verificação Técnica	Verificação técnica em nobreak	SGPTI	SGS
Rack > Ativação no patch panel	Ativação de dispositivo de rede no patch panel	SGPTI	SGS
Rack > Instalação de equipamentos	Instalação de equipamentos no rack	SGPTI	SGS
Rack > Instalação de rack	Instalação do rack	SGPTI	SGS
Rack > Organização	Organização no rack	SGPTI	SGS
Rack > Troca de equipamentos	Troca de equipamentos no rack	SGPTI	SGS
Switch > Acionamento de garantia	Solicitação de acionar a garantia do switch	SGPTI	SGS
Switch > Backup firmware	Realizar o backup do firmware do Switch	SGPTI	SGS
Switch > Configuração avançada	Configuração avançada no Switch	SGPTI	SGS
Switch > Identificação de MACs	Realizar a identificação de MACs no Switch	SGPTI	SGS
Switch > Instalação	Instalação do Switch	SGPTI	SGS
Switch > Manutenção de VLAN	Realizar a manutenção de VLAN	SGPTI	SGS

## 2.6 INTERNET

O serviço de internet se refere aos links de dados principal e secundário.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Link de dados Principal > Acionamento de suporte	Acionamento de suporte no link de dados principal	SGPTI	Comunicação direta
Link de dados Principal > Monitoramento	Monitoramento do link de dados principal	Todos	SGS
Link de dados Secundário > Acionamento de suporte	Acionamento de suporte no link de dados secundário	SGPTI	Comunicação direta
Link de dados Secundário > Monitoramento	Monitoramento do link de dados secundário	Todos	SGS

## 2.7 MANUTENÇÃO

A manutenção é um serviço que prevê tratativas quanto a equipamentos danificados ou em mau funcionamento.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Infraestrutura Mecânica > Equipamento quebrado/avariado	Manutenção em equipamento danificado	Todos	SGS

Infraestrutura Mecânica > Mau funcionamento de máquina/equipamento	Manutenção em máquina/equipamento em mau funcionamento	Todos	SGS
--	--	-------	-----

## 2.8 SERVIDORES

Esse engloba as solicitações direcionadas aos servidores que fornecem os diversos tipos de serviços para a rede de computadores do hospital.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Active Directory > Alteração de permissões em Grupo	Efetuar alteração de permissões em grupo no AD	Todos	SGS
Active Directory > Alteração de senha	Efetuar alteração de senha no AD	Todos	SGS
Active Directory > Criação/Edição de Conta de Usuário	Efetuar criação/edição de conta de usuário no AD	DivGP	SGS
Active Directory > Criação/Edição de GPO	Efetuar criação/edição de Diretiva de Grupo no AD	Todos, SGPTI	SGS
Active Directory > Criação/Edição de Grupo	Efetuar criação/edição de grupo no AD	Gestores	SGS
Active Directory > Emissão de Relatórios	Efetuar emissão de relatórios	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Active Directory > Gerenciamento de Política de Grupo	Efetuar o gerenciamento de política de grupo	Gestores, SGPTI	SGS
Active Directory > Inclusão/Exclusão de computador no domínio	Efetuar a inclusão/exclusão de computador no domínio	Todos, SGPTI	SGS
Active Directory > Permissão em Grupos de Internet	Efetuar permissão em grupos de internet	Gestores, SGPTI	SGS
Antivírus > Monitoramento	Realizar o monitoramento de antivírus	Todos, SGPTI	SGS
Arquivos > Alteração de permissão de acesso	Realizar alteração de permissão de acesso	Todos	SGS
Arquivos > Controle de extensão de arquivo	Realizar controle de extensão de arquivo	Todos	SGS
Arquivos > Criação de pastas compartilhadas	Realizar a criação de pastas compartilhadas	Gestores	SGS
Arquivos > Gerenciamento do servidor	Realizar o gerenciamento do servidor	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Arquivos > Restauração de arquivo	Realizar a restauração de arquivo	Todos	SGS
Correio Eletrônico > Alteração de conta de e-mail	Realizar a alteração de conta de e-mail	Todos	SGS
Correio Eletrônico > Associação a e-mail corporativo	Realizar a associação a e-mail corporativo	Gestores	SGS
Correio Eletrônico > Criação de grupo de e-mail	Realizar a criação de grupo de e-mail	Gestores	SGS

Correio Eletrônico > Criação/Exclusão de conta	Realizar a criação/exclusão de conta	Todos	SGS
Correio Eletrônico > Falha de acesso	Realizar a análise e correção de falha de acesso em correio eletrônico	Todos	SGS
Correio Eletrônico > Falha de criação	Realizar análise e correção de falha de criação em correio eletrônico	Todos	SGS
Demais Servidores > Análise de LOG de servidor	Realizar análise de log de servidor	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Demais Servidores > Backup de dados em servidores	Efetuar backup de dados em servidores	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Demais Servidores > Configuração	Efetuar configuração em servidores	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Demais Servidores > Criação de um novo servidor	Efetuar criação de servidor	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Demais Servidores > Gerenciamento do servidor	Realizar o gerenciamento dos servidores	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Demais Servidores > Monitoramento	Realizar o monitoramento dos servidores	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DHCP > Criação de escopo	Efetuar a criação de escopo em DHCP	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DHCP > Criação de políticas	Efetuar a criação de políticas de DHCP	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DHCP > Gerenciamento do servidor	Realizar o gerenciamento do servidor DHCP	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DHCP > Monitoramento	Realizar o monitoramento do servidor DHCP	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DHCP > Relatórios	Emitir relatórios de DHCP	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DHCP > Reserva de IP	Efetuar a configuração de reserva de IP em DHCP	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DNS > Configuração	Efetuar a configuração de DNS	SGPTI	Comunicação direta, SGS
DNS > Criação de entradas estáticas	Efetuar a criação de entradas estáticas no DNS	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Firewall e Internet > Bloqueio / Desbloqueio de site	Configurar o bloqueio/desbloqueio de acesso a site pelo firewall e internet	Gestores, SGPTI	SGS
Firewall e Internet > Configuração	Realizar a configuração de firewall e internet	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Firewall e Internet > Criação de regras	Realizar a criação de regras no firewall e internet	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Firewall e Internet > Gerenciamento do servidor	Realizar o gerenciamento do servidor de firewall e internet	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Firewall e Internet > Monitoramento	Realizar o monitoramento do firewall e internet	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Impressão > Controle de jobs de impressão	Efetuar o controle de Jobs de impressão no servidor	SGPTI	Comunicação direta, SGS

Impressão > Controle dos serviços de impressão	Efetuar o controle dos serviços de impressão	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Impressão > Gerenciamento do servidor	Realizar o gerenciamento o servidor de impressão	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Impressão > Instalação de impressora	Realizar a instalação de impressora	SGPTI	Comunicação direta, SGS
Impressão > Monitoramento	Realizar o monitoramento de impressão	SGPTI	Comunicação direta, SGS

## 2.9 SISTEMAS

As solicitações desse serviço se direcionam a todos os sistemas em funcionamento no hospital.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
AGHU > Alteração de permissão	Solicitação de alteração de permissão de usuário no AGHU	Gestores	SGS
AGHU > Avaliação e encaminhamento de demanda	Efetuar avaliação e encaminhamento de demanda do AGHU	SGS	SAPE SIS
AGHU > Configuração	Solicitação de configuração no AGHU	Todos	SGS
AGHU > Criação de conta de usuário	Solicitação de criação de conta de usuário no AGHU	DivGP	SGS
AGHU > Elaboração de relatório	Solicitação de elaboração de relatório no AGHU	Todos	SGS
AGHU > Falha na rotina	Solicitação de análise e correção de falha da rotina no AGHU	Todos	SGS
AGHU > Orientação de utilização	Solicitação de orientação de utilização no AGHU	Todos	SGS
HUJB-BI > Elaboração de relatório	Solicitação de elaboração de relatório no HUJB BI	Todos	SGS
HUJB-BI > Inserção de nova funcionalidade	Solicitação de inserção de funcionalidade no HUJB BI	Todos	SGS
HUJB-BI > Manutenção corretiva	Solicitação de manutenção corretiva em relatório no HUJB BI	Todos, SGPTI	SGS
HUJB-BI > Manutenção evolutiva	Solicitação de manutenção evolutiva em relatório no HUJB BI	Todos, SGPTI	SGS
HUJB-BI > Orientação de utilização	Solicitação de orientação de utilização no HUJB BI	Todos	SGS
Novo Sistema > Construção/Adaptação do sistema	Solicitação de construção/adaptação de sistema	Todos	SGS
Novo Sistema > Implantação do sistema	Solicitação de implantação de sistema	Todos	SGS
Novo Sistema > Planejamento do sistema	Realizar o planejamento de sistema	SGPTI	Comunicação direta, SGS
SEI > Assinaturas	Solicitação de criação, alteração, atualização, exclusão de assinaturas no SEI	Todos	SGS
SEI > Cadastro de Unidades	Solicitação de cadastro de unidades no SEI	Gestores	SGS

SEI > Falha na rotina	Solicitação de orientação sobre falha na rotina no SEI	Todos	SGS
SEI > Permissões	Solicitação de configuração de permissões	Todos	SGS
SGA > Atualização de Painel	Solicitação de atualização do painel	Todos	SGS
SGA > Configuração	Solicitação de configuração	Todos	SGS
SGA > Elaboração de relatório	Solicitação de elaboração de relatório	Gestores	SGS
SGA > Manutenção corretiva	Solicitação de manutenção corretiva	Todos	SGS
SGA > Orientação de utilização	Solicitação de orientação de utilização	Todos	SGS
SGS > Configuração	Solicitação de configuração	Gestores, SGPTI	SGS
SGS > Elaboração de relatório	Solicitação de elaboração de relatório	Gestores, SGPTI	SGS
SGS > Manutenção corretiva	Solicitação de manutenção corretiva	Todos	SGS
SGS > Orientação de utilização	Solicitação de orientação de utilização	Todos	SGS

## 2.10 TELEFONIA

A telefonia é um serviço que compõe as solicitações referentes à telecomunicação no hospital e o suporte é gerenciado em parceria com a Divisão de Telefonia da UFCG.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de Solicitação
Central Telefônica > Acionamento de garantia	Solicitação de acionamento de garantia	SGPTI	Comunicação direta
Central Telefônica > Ativação de ramal	Solicitação de ativação de ramal	Gestores, SGPTI	SGS
Central Telefônica > Geração de relatório	Solicitação de geração de relatório	Gestores, SGPTI	SGS
Central Telefônica > Manutenção corretiva	Solicitação de manutenção corretiva	Todos, SGPTI	SGS
Central Telefônica > Monitoramento	Solicitação de monitoramento	Gestores, SGPTI	SGS
Central Telefônica > Mudança de ramal	Solicitação de mudança de ramal	Gestores, SGPTI	SGS
Central Telefônica > Permissão de ramal	Solicitação de permissão de ramal	Gestores, SGPTI	SGS
Telefonia fixa > Configuração	Solicitação de configuração	Gestores, SGPTI	SGS
Telefonia fixa > Consultoria	Solicitação de consultoria	SGPTI	Comunicação direta
Telefonia fixa > Instalação de novo terminal	Solicitação de instalação de novo terminal	Gestores	SGS
Telefonia fixa > Troca de aparelho	Solicitação de troca de aparelho	Gestores, SGPTI	SGS
Telefonia móvel > Acionamento de garantia	Solicitação de acionamento de garantia	SGPTI	Comunicação direta
Telefonia móvel > Ativação de novo plano	Solicitação de ativação de novo plano	Gestores, SGPTI	SGS

### 3 REFERÊNCIAS

- *SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços*. Disponível em: <http://sgs.hujb.ebserh.net/gipi/>. Acesso em: 14 dez. 2022.