

**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
HU-UFSC**



EBSERH

2020-2022

ELABORAÇÃO**Renato Antônio Leal***Chefe do Setor de Gestão da Informação e Informática***Lauro Sérgio Galvão da Cunha Santos***Analista de Tecnologia da Informação***REVISÃO****Rafael Fernandes de Souza***Analista de Tecnologia da Informação***Eduardo Claumann Neis***Técnico em Tecnologia da Informação**Setor de Gestão da Informação e Informática – SGII***APROVAÇÃO**

Aline Huber da Silva
Allan Sergei Duwe
Camila Gibim
Joanita Angela Gonzaga Del Moral
José Geraldo Mattos

Lauro Sérgio Galvão da Cunha Santos
Maico Oliveira Buss
Michel Maximiano Faraco
Nayala Lirio Gomes Gazola
Renato Antônio Leal

*Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação***Maria de Lourdes Rovaris***Superintendente***Francine Lima Gelbcke***Gerente de Atenção à Saúde***Rosemeri Maurici da Silva***Gerente de Ensino e Pesquisa***Paulo Peixoto Portella***Gerente Administrativo**Colegiado Executivo do HU-UFSC*

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autores
03/12/2019	1.0	Elaboração	Lauro Galvão Renato Leal
02/02/2020	1.0	Revisão	SGII
06/03/2020	1.0	Aprovação	CGTIC
17/06/2020	1.0	Aprovação	Colegiado Executivo*

*PDTIC aprovado em reunião do colegiado executivo do HU-UFSC no dia 17 de junho de 2020 conforme SEI 23820.002015/2020-14.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
1. INTRODUÇÃO	7
1.1. Importância do Planejamento de TIC	8
2. TERMOS E ABREVIACÕES	9
3. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO	9
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	10
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES	11
5.1. Definição da Estratégia de Aquisição, Realocação e Descarte do Parque de Ativos de TIC 12	
6. ORGANIZAÇÃO DA ÁREA DE TIC	14
6.1. Estrutura Organizacional	14
6.2. Estrutura Organizacional do Setor de Gestão da Informação e Informática	14
6.2.1. Núcleo de DESENVOLVIMENTO	17
6.2.2. Núcleo de GOVERNANÇA	17
6.2.3. Núcleo de INFRAESTRUTURA	18
6.2.4. Núcleo de NEGÓCIOS.....	18
6.2.5. Núcleo de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	19
6.2.6. Núcleo de TELECOMUNICAÇÕES.....	19
6.2.7. Núcleo de MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC	20
6.2.8. Núcleo de SUPORTE A ATENDIMENTO AO USUÁRIO	20
6.2.9. Núcleo de COMUNICAÇÃO	20
7. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR	22
8. REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC.....	22
8.1. Missão	22
8.2. Visão.....	22
8.3. Valores	23
8.4. Objetivos Estratégicos	23
8.5. Análise da matriz SWOT	24
9. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO.....	25
10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	26
10.1. Levantamento de Necessidades de Informação e Sistemas	26
10.2. Critérios de Priorização	26
10.3. Categorização das necessidades	28

10.4.	Necessidades Identificadas	28
10.5.	Relacionamento entre os objetivos estratégicos do negócio, necessidades e priorização	31
11.	CAPACIDADE DE EXECUÇÃO DE TIC	34
11.1.	Proposta de Estruturação do SGII	35
12.	PLANO VINCULADOS	36
12.1.	Plano de Metas	36
12.2.	Plano de Ações.....	40
12.3.	Plano de Gestão de Pessoas.....	40
12.4.	Plano Orçamentário.....	45
12.5.	Plano de Gestão de Riscos.....	47
12.6.	Plano de Capacitação.....	52
13.	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	53
14.	PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC	54
15.	CONCLUSÃO	55
	ANEXO 1 – Plano de Ações	56

APRESENTAÇÃO

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) assumiu nos últimos anos um papel imprescindível no contexto das organizações públicas brasileiras. O foco principal da TIC é subsidiar as organizações com a efetiva utilização da informação como suporte às práticas e aos objetivos organizacionais.

Além disso, a TIC tem transversalidade sobre vários eixos da instituição, permeando por suas áreas negociais. É a TIC que contribui para atender demandas que atendem exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade, segurança e inovação.

Nesse sentido, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é considerado como prioritário e foi elaborado para atender às necessidades de TIC do Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago (HU-UFSC) – filial da EBSEH, relativas ao período de 2020-2022, alinhado aos objetivos estratégicos e metas institucionais do hospital e da EBSEH.

Dessa forma, vê-se a importância de haver um instrumento norteador das ações por parte do Setor de Gestão da Informação e Informática (SGII), garantindo maior segurança jurídica e transparência nos processos inerentes à área, além de ganhos de eficiência e economicidade, no âmbito do HU-UFSC.

A finalidade, ao final do processo de construção dos planos de TIC, é garantir que os serviços de tecnologia oferecidos pelo HU-UFSC sejam eficientes e efetivos, permitindo de forma mais consistente o cumprimento dos objetivos institucionais do hospital universitário.

1. INTRODUÇÃO

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

Durante o planejamento de TIC, deve-se identificar as oportunidades de soluções de TIC para aprimorar os negócios da organização, definir planos de ação de curto, médio e longo prazo e identificar as arquiteturas de dados e de infraestrutura que melhor atendam às suas necessidades, determinando com qualidade o que e o quanto precisa ser adquirido e realizado, assim como sua finalidade.

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

O planejamento de TIC deve ser materializado em um documento escrito, publicado e divulgado no âmbito da organização, abrangendo ambientes interno e externo, relacionadas ao parque tecnológico do hospital. Deve ser elaborado com a participação de todas as áreas do SGII e das áreas finalísticas. Esse documento deve ser acompanhado e avaliado periodicamente.

Diante do apresentado, o propósito de um planejamento de TIC é atender às necessidades de recursos de tecnologia da informação e comunicação de uma organização. O planejamento de TIC serve para declarar os objetivos e as iniciativas estratégicas da área de TIC, alinhando às soluções tecnológicas com as metas da

organização. Constitui-se, ainda, em um importante complemento ao planejamento estratégico do hospital, compreendendo diretrizes e ações transversais que suportam objetivos de negócio de todas as áreas da instituição.

1.1. Importância do Planejamento de TIC

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

- **Economicidade:** obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração Pública;
- **Efetividade:** fortalecimento das ações de TIC;
- **Eficiência:** facilitação da gestão dos recursos da TIC;
- **Geração de valor para o hospital** pela atuação estratégica da TIC;
- **Satisfação dos usuários da TIC** (áreas finalísticas do HU-UFSC e sociedade);
- **Orçamentação:** disciplina a utilização dos recursos orçamentários para a área de TIC;
- **Transparência:** maior transparência para o cidadão, para a instituição e para os órgãos de controle da administração pública.

2. TERMOS E ABREVIações

Quadro 1 – Termos e Abreviações

Abreviação	Descrição
AGHU	Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários
CGTIC	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação
GUT	“Gravidade, Urgência e Tendência”
HU-UFSC	Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
PDE	Plano Diretor Estratégico
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
POSIC	Política de Segurança da Informação
SGII	Setor de Gestão da Informação e Informática
SGSIC	Subcomitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

3. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

O SGII utilizou a metodologia proposta no Guia de Elaboração de PDTIC, em sua segunda versão, do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do governo federal.

O guia estabelece como processo de metodologia três fases de elaboração do plano:

- Preparação;
- Diagnóstico (Situação Atual);
- Planejamento (Situação Desejada).

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

Em sequência, na fase de diagnóstico, foram coletadas informações do sistema de abertura de chamados – GLPI, definidos conjuntos de necessidades de TIC e observadas as listas de projetos exequíveis pelo SGII. Para as necessidades, definiu-se os critérios de priorização, com base na matriz GUT. Para tanto foram realizados debates acerca da lista de necessidades, criando parâmetros de priorização, chegando-se na proposta final de ranking, traçando a linha de ação de quais demandas o SGII irá executar em ordem de prioridade.

Por último, na fase de planejamento foi definido: metas, ações, responsáveis pela execução das ações, proposta orçamentaria de TIC, consolidação da minuta do PDTIC, aprovação e publicação do plano.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Os documentos de referência utilizados para a elaboração deste PDTIC trazem orientações de melhores práticas que foram aplicadas, são eles:

- Plano Diretor Estratégico (PDE) do HU-UFSC, 2018-2020;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da presidência da república, que regula o acesso a informações;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre a lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD);
- PDTIC da EBSEH Sede, plano diretor de tecnologia da informação e comunicação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares;
- Estratégia de Governança Digital (2016-2019) – Decreto nº 8.638 de 15 de janeiro de 2016;

- ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança Corporativa de Tecnologia da Informação;
- Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016, do Ministério da Economia (Antigo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - Secretaria de Tecnologia da Informação);
- Política de Governança de TIC do SISP – Portaria nº 19 de 29 de maio de 2017.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Na elaboração do PDTIC foram estabelecidos princípios e diretrizes que devem ser almeçados como finalidades deste documento, são eles de acordo com o Quadro 2:

Quadro 2 – Princípios e Diretrizes do PDTIC

Item	Descrição
PD01	Estimular, no âmbito do HU-UFSC, o desenvolvimento, a padronização, a integração e a normatização dos serviços de TIC utilizados, e a disseminação de informações, deixando disponível aos usuários o portfólio de serviços de TIC
PD02	Disponibilizar e manter, de forma clara e compreensível, os sítios oficiais do hospital na internet, garantindo, ainda, acessibilidade de conteúdo ao cidadão
PD03	Promover, regularmente, capacitação e aperfeiçoamento dos colaboradores que atuam na área de TIC, em conformidade com o planejamento de capacitação
PD04	Estabelecer a gestão de processos de TIC no HU-UFSC, visando ao aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
PD05	Fornecer soluções de TIC que visem ao atendimento dos objetivos estratégicos e das necessidades corporativas, considerando, sempre que possível, práticas sustentáveis e o compromisso com a economicidade

PD06	Aprimorar a gestão de TIC de todos os setores do HU-UFSC, por meio da padronização, compartilhamento, reuso e intercâmbio das soluções tecnológicas existentes e planejadas
PD07	Realizar o perfeito enquadramento das contratações de soluções de TIC no que está estabelecido em legislação específica
PD08	Garantir que todos os serviços e processos de TIC sejam planejados, organizados, documentados, implementados, monitorados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados continuamente
PD09	Promover ações regulares de implementação e manutenção de Segurança da Informação e Comunicação em consonância com as normas estabelecidas pelo Subcomitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação (SGSIC)
PD10	Alinhar as aquisições das soluções de TIC às estratégias do HU-UFSC
PD11	Melhorar continuamente o processo de contratação e execução das soluções de TIC, através da utilização de padrões de desempenho e qualidade, objetivamente definidos em suas especificações

5.1. Definição da Estratégia de Aquisição, Realocação e Descarte do Parque de Ativos de TIC

No tocante as diretrizes definidas neste documento, o SGII segue em conformidade com as orientações da portaria nº 20 , de 14 de junho de 2016, do Ministério Do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - Secretaria de Tecnologia da Informação, que “ ***Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências***” em seu Art. 1º , item II, pela qual explana que as contratações de soluções de Tecnologia da Informação (TI) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) devem:

“II – Observar as boas práticas, vedações e orientações constantes no sítio Orientações para Contratação de Soluções de TI, do Núcleo de Contratações de TI do SISP (NCTI);”

O sítio informado dispõe sobre as BOAS PRÁTICAS, ORIENTAÇÕES E VEDAÇÕES PARA CONTRATAÇÃO DE ATIVOS DE TIC – Versão 4. Elucubrando seu item 1.4 que dispõe sobre ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE CICLO DE VIDA DOS ATIVOS DE TIC, observa-se no subitem 1.4.1.1:

“Para aquisição de microcomputadores, tipo desktop, deve-se considerar a vida útil mínima de 4 (quatro) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento.”

Diante das considerações apresentadas, utilizamos esse posicionamento como estratégia para a aquisição, realocação e descarte de ativos de TIC.

Para corroborar o entendimento, temos como exemplo de definição e aplicação da estratégia de aquisição, realocação e descarte dos ativos de TIC, a aquisição de microcomputadores – tipo Desktop – com garantia de funcionamento de quatro anos. Assim, a proposta para definição da política de aquisição, objetivando racionalizar o montante e investimento requerido ao longo do tempo, é a aquisição parcelada dos ativos, com taxa de renovação de 25% ao ano. Dessa forma, tem-se a substituição integral dos ativos ao longo de 4 anos e a manutenção de 100% do parque em garantia de funcionamento e a disponibilidade de equipamentos com diferentes níveis de desempenho que podem ser usados de acordo com as atividades internas.

6. ORGANIZAÇÃO DA ÁREA DE TIC

6.1. Estrutura Organizacional

A estrutura atual do HU-UFSC conta com fortalecimento do núcleo operacional, que corresponde ao bloco no qual acontecem os processos de trabalho finalísticos, que produzem e entregam os resultados do serviço. Neste núcleo operacional estão hierarquicamente estruturadas unidades que facilitam a coordenação das atividades finalísticas que permitirão a prestação de serviços assistenciais no hospital.

Na linha intermediária, encontram-se as divisões, estrutura que estabelece a integração horizontal (entre os processos finalísticos, e entre estes e os de suporte) e a integração vertical (entre os níveis operacional e de suporte e a governança). Na cúpula, encontram-se as gerências que, em conjunto com os demais órgãos da estrutura de governança, correspondem a instâncias decisórias e deliberativas do hospital.

O Setor de Gestão da Informação e Informática (SGII) está diretamente ligado à Superintendência do HU-UFSC como setor estratégico para o hospital.

6.2. Estrutura Organizacional do Setor de Gestão da Informação e Informática

O Setor de Gestão da Informação e Informática (SGII) encontra-se ligado diretamente à Superintendência do HU-UFSC e tem como objetivo apoiar as estratégias e atividades estabelecidas pela superintendência do hospital na área de Tecnologia da Informação (TIC), no âmbito da instituição, alinhadas às estratégias definidas pela EBSEH Sede.

Possui como atribuições:

- Suporte aos usuários em *software* e *hardware*, manutenção preventiva e corretiva do parque tecnológico, além de toda a infraestrutura de rede;
- Monitoramento do *datacenter* e de toda a infraestrutura de rede do hospital;
- Manutenção da alta disponibilidade para a execução dos sistemas informatizados;
- Elaboração de projetos para expansão da rede lógica dentro da infraestrutura de TIC do hospital;
- Mapeamento, avaliação, sugestão e aperfeiçoamento de todos os fluxos de processos de atenção à saúde e administrativos, em articulação com as respectivas gerências e demais unidades do HU-UFSC;
- Coordenação, planejamento, desenvolvimento e sugestão de contratação de infraestrutura tecnológica e de sistemas de informação e comunicação necessários para auxiliar os processos de trabalho;
- Desenvolvimento de sistemas de apoio à gestão com integração a outros sistemas do hospital;
- Suporte ao AGHU com foco na resolução de problemas junto à Sede;
- Manutenção do ambiente computacional seguro atendendo as legislações e boas práticas de segurança da informação;
- Gestão de contratos de TIC;
- Elaboração e submissão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC - à aprovação do Comitê Gestor de TIC do HU-UFSC, em consonância com o planejamento institucional;
- Criação e manutenção de padronização dos ativos de TIC a serem utilizados no hospital;
- Avaliação e autorização de aquisição e implantação de soluções tecnológicas, equipamentos ou sistemas informatizados;
- Desenvolvimento de procedimentos operacionais informatizados para o monitoramento prévio e efetivo dos serviços e da gestão da instituição;

- Assessoramento do desenvolvimento e capacitação de recursos humanos para a implementação de mudanças ou aperfeiçoamentos necessários nos meios e processos de informatização do hospital;
- Exercer outras atribuições determinadas pela Superintendência.

O SGII possui como estrutura organizacional, disposto no Gráfico 1, os seguintes núcleos:

Gráfico 1 – Núcleos do Setor de Gestão da Informação e Informática



Os núcleos possuem papel fundamental no funcionamento do SGII e possuem como competências os seguintes termos:

6.2.1. Núcleo de DESENVOLVIMENTO

- Análise e desenvolvimento de sistemas;
- Elaboração, gerenciamento e desenvolvimento de projetos de *software*;
- Definição de ferramentas de desenvolvimento de aplicações;
- Documentação de sistemas;
- Gestão de aplicativos implantados;
- Suporte a sistemas hospitalares;
- Melhoria contínua da arquitetura, metodologia e padrões utilizados no desenvolvimento de *software*;
- Avaliação de aquisições de soluções de terceiros;
- Atualizações e adequações tecnológicas em conformidade às normas de órgãos reguladores;
- Definição de sistemas de gerenciamento de banco de dados.

6.2.2. Núcleo de GOVERNANÇA

- Elaboração, acompanhamento e gestão do planejamento de TIC;
- Gestão de contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Desenvolvimento de projetos, considerando aplicativos (softwares), infraestrutura (hardware) e recursos humanos;
- Aquisições de ativos de TIC;
- Gestão de equipamentos e insumos;
- Gestão de demandas de TIC;
- Padronização de ativos de TIC para uso no hospital;
- Análise de propostas de ativos de TIC nos processos licitatórios;
- Administração, coordenação e orientação de estagiários.

6.2.3. Núcleo de INFRAESTRUTURA

- Definição da rede de dados (física e lógica) e infraestrutura de TIC;
- Manutenção, expansão e atualização da rede de dados do HU-UFSC;
- Administração e gerência de redes de computadores, compreendendo seus ativos (equipamentos de transmissão de dados, tais como, roteadores e switches), passivos (equipamentos que suportam os ativos, tais como racks) e usuários;
- Administração de servidores de redes;
- Definição e implantação de políticas de segurança de acesso à rede interna alinhadas à Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) do HU-UFSC;
- Instalação, configuração e monitoramento de ativos de rede;
- Administração de *firewall*;
- Análise de propostas de ativos de TI nos processos licitatórios;
- Garantia de alta disponibilidade e performance dos sistemas informatizados.

6.2.4. Núcleo de NEGÓCIOS

- Definição, análise e acompanhamento das regras de negócio do hospital aplicadas aos sistemas informatizados;
- Gestão de treinamentos e capacitações ao corpo técnico do SGII e corpos administrativo e assistencial do HU-UFSC;
- Fomento à inovação e criatividade nas ações de processos de TIC;
- Promoção da melhoria contínua dos processos de negócio;
- Qualidade de sistemas e testes de software;
- Implantação de Sistemas;
- Suporte ao AGHU.

6.2.5. Núcleo de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Gestão e controle da segurança física e lógica dos ativos de TIC;
- Gestão das normas e políticas de segurança da informação e comunicação;
- Gerenciamento do perfil de acesso aos sistemas;
- Planejamento seguro da infraestrutura;
- Gestão de continuidade de negócio;
- Gestão do licenciamento e auditoria dos softwares utilizados;
- Gestão de boas práticas de *compliance*;
- Definição, gestão e garantia da aplicação de normas e políticas de segurança da informação e comunicações alinhadas a POSIC do HU-UFSC e órgãos reguladores;
- Auxiliar o encarregado pela proteção dos dados pessoais (caso não seja este).

6.2.6. Núcleo de TELECOMUNICAÇÕES

- Coordenar, monitorar e executar atividades de redes de comunicação interna e externa;
- Cuidar da infraestrutura de rede;
- Executar, supervisionar, monitorar e avaliar implementações na área de telecomunicações;
- Gestão de cabeamento estruturado.
- Gestão da área de telefonia e de videoconferência;
- Infraestrutura lógica;
- Projetos de infraestrutura de comunicação.

6.2.7. Núcleo de MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC

- Instalação e manutenção, de primeiro nível, em equipamentos de TIC ligados diretamente ao HU-UFSC;
- Criar e manter rotinas de backup;
- Gestão de ativos de TIC junto ao patrimônio;
- Suporte e instalação de Sistemas Operacionais;
- Instalação de softwares homologados pelo SGI;
- Análise de propostas de ativos de TI nos processos licitatórios;
- Administração, coordenação e orientação de estagiários.

6.2.8. Núcleo de SUPORTE A ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- Suporte ao parque tecnológico instalado de ativos de TIC;
- Gestão do sistema de atendimento de chamados;
- Manutenções permanentes – corretiva e preventiva – da infraestrutura de TIC;
- Consultoria e suporte técnico de TIC;
- Suporte de sistemas operacionais;
- Suporte a sistemas e aplicativos das áreas assistencial e administrativa.

6.2.9. Núcleo de COMUNICAÇÃO

- Instalação, operação, suporte e manutenção de equipamentos de videoconferência;
- Elaboração de projetos de implantação de infraestrutura de comunicação interna;
- Divulgação contínua de ações e projetos de TIC;
- Gestão de serviços de correio eletrônico e mídias sociais;

- Suporte aos usuários de sistemas de comunicação interna.

O SGII possui em seu portfólio, Quadro 3, os seguintes serviços:

Quadro 3 – Portfólio de Serviços do Setor de Gestão da Informação e Informática

Portfólio de Serviços do SGII
Sistema de Atendimento Ambulatorial
Sistema de Faturamento Ambulatorial
Lista Cirurgia
Renovação de Acesso ao Sistema Hospitalar
Sistema de Compras
Sistema de Materiais Permanentes - NABP
CPL - Licitação
DMSG - Solicitação de Serviços
DMSG - Cadastro de Veículos
Laboratório - Consulta de Exames
GLPI - Sistema de Acompanhamento de Chamados
Escalas de Trabalho Servidores
AAHU – Amigos do HU
Sistema de Fila de Espera - Externo
Sistema de Notificação NUVISAH
Sistema de Notificação CCIH
Sistema de Núcleo de Materiais de Enfermagem
Sistema de Patrimônio
Sistema de Fila de Espera
Sistema de Visitas
Sistema de Movimentação de Prontuários
Sistema de Gerenciamento de POPs
Sistema de Estatísticas
Sistema Projeto Amanhecer
Cortex
AGHU

7. RESULTADOS DO PDTIC ANTERIOR

Após o término de vigência desse PDTIC, que é o primeiro elaborado pelo hospital universitário da UFSC, serão apresentados seus resultados que servem também como dados de planejamento para o próximo Plano Diretor a ser construído.

8. REFERÊNCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

Dentro do planejamento estratégico do setor podemos encontrar a missão, visão, valores, objetivos estratégicos e análise SWOT como desprende abaixo:

8.1. Missão

O SGII tem como missão planejar e prover soluções de TIC que ofereçam suporte e auxílio ao HU-UFSC no cumprimento de suas atribuições institucionais de hospital de ensino, pesquisa, extensão, inovação e assistência à saúde de forma ágil, segura, flexível, eficiente, sustentável, inovadora e comprometida a prestar o melhor atendimento a comunidade assistida pelo hospital.

8.2. Visão

Como parte do referencial estratégico de TIC, a visão do setor é obter o reconhecimento dos colaboradores e comunidade assistida pelo hospital como área de excelência em provimento de soluções de tecnologia da informação e comunicação.

8.3. Valores

O SGII possui como valores: cooperação, eficiência, proatividade, ética, inovação, confiança e respeito ao meio ambiente, a liberdade religiosa e a sociedade, em especial as mulheres, os negros, os índios, os LGBTs e as pessoas portadoras com deficiência.

8.4. Objetivos Estratégicos

Ainda podemos destacar do planejamento estratégico de TIC, os seus objetivos que foram elaborados a partir dos objetivos estratégicos do HU-UFSC, de acordo com o quadro 4 a seguir:

Quadro 4 – Objetivos Estratégicos do Setor de Gestão da Informação e Informática

Objetivos Estratégicos de TIC	
Item	Descrição
OETI-01	Atualização do Parque Tecnológico
OETI-02	Melhorias nos Sistemas Hospitalares
OETI-03	Definição e Divulgação da Política de Segurança da Informação
OETI-04	Alinhamento da Ações de TIC aos Objetivos Estratégicos do HU
OETI-05	Criação de um Modelo de Governança de TIC
OETI-06	Implantação do AGHU no HU como Sistema Hospitalar padrão da Rede Ebserh
OETI-07	Valorizar, capacitar e reter os talentos para área de TIC na Rede Ebserh procurando reconhecer iniciativas de inovação e aprimoramento de práticas de gestão em TIC bem como prover o aprimoramento dos colaboradores através de treinamentos
OETI-08	Manter Suporte ao Usuário com Eficiência e Confiança
OETI-09	Contribuir como Soluções de Racionamento de Papel
OETI-10	Manutenção e melhoria da Infraestrutura de Rede de Computadores
OETI-11	Promover a Segurança da Informação
OETI-12	Estreitar o Relacionamento com os Usuários

8.5. Análise da matriz SWOT

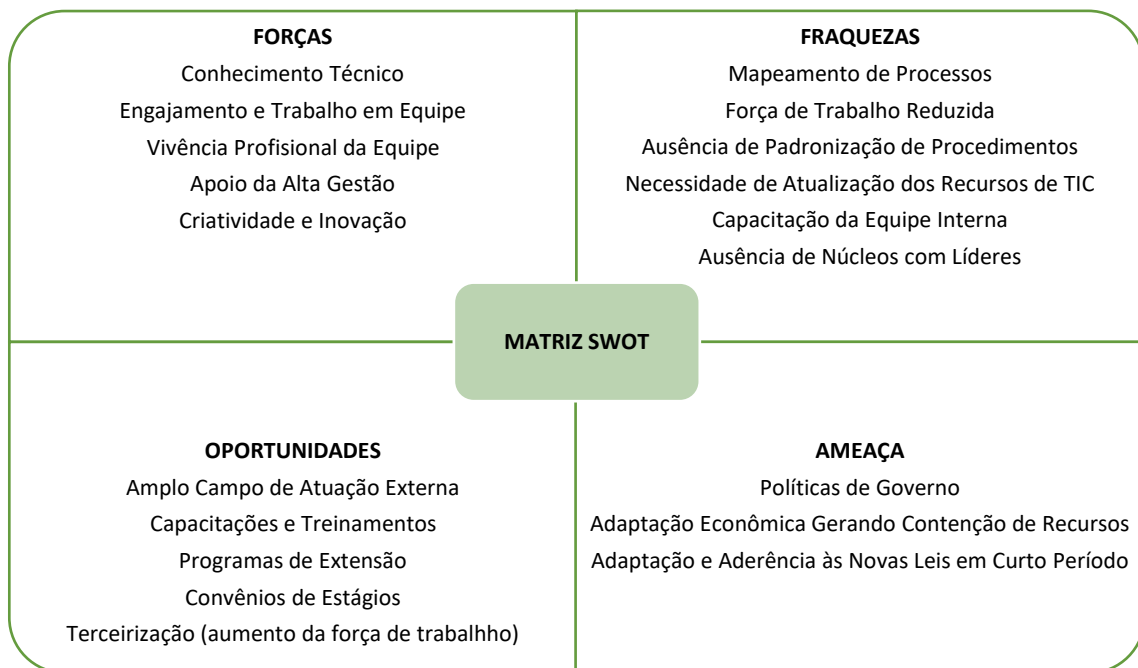
Como análise inicial das necessidades do SGII, foi utilizada a matriz SWOT (“Strengths”, “Weaknesses”, “Opportunities” e “Threats”, na sigla em inglês), um sistema de avaliação dos pontos fortes, dos pontos fracos do ambiente institucional e das oportunidades e das ameaças externas a esse ambiente. Esta análise torna possível, de forma simples, verificar a situação da área de tecnologia em face às necessidades de recursos de tecnologia da informação e comunicação do HU-UFSC.

A análise com a matriz SWOT é um método para se fazer um diagnóstico dos ambientes interno e externo, sendo usado como base para gestão e planejamento estratégico de uma organização.

Trata-se de um método que possibilita verificar e avaliar os fatores intervenientes para um posicionamento estratégico da TIC no HU-UFSC e teve como foco o processo, que deve ser continuado, da busca pela modernização do hospital, apoiado pela sua área de tecnologia da informação e comunicação.

O resultado dos estudos realizados, apresentado no Gráfico 2, permite entender melhor o ambiente organizacional da TI e auxilia na busca de formas de se evoluir a gestão, corrigindo as fraquezas e ameaças encontradas e alavancando as forças e oportunidades identificadas.

Gráfico 2 – Matriz SWOT Do SGII



9. ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

Dentro do Plano Diretor Estratégico (PDE) do hospital universitário para o biênio 2018-2020 foram associados ao PDE do SGII os seguintes objetivos estratégicos (Quadro 5) e suas perspectivas:

Quadro 5 - Objetivos Estratégicos do HU-UFSC no biênio 2019-2021

<i>Item</i>	<i>Objetivos Estratégicos do HU-UFSC 2018-2020</i>	<i>Perspectiva</i>	<i>Objetivos Estratégicos do SGII</i>
<i>OEHU-01</i>	Elaborar e implantar a Política de Educação Permanente alinhada ao Programa EBSEH de Qualidade	APRENDIZADO E CRESCIMENTO	OETI-11
<i>OEHU-02</i>	Implantar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)	APRENDIZADO E CRESCIMENTO	OETI-02, OETI-03, OETI-04, OETI-05, OETI-06

OEHU-03	Contribuir para a satisfação dos trabalhadores	CLIENTE	OETI-07
OEHU-04	Assegurar a satisfação do Usuário	CLIENTE	OETI-08, OETI-12
OEHU-05	Desenvolver ações de Sustentabilidade Ambiental	SUSTENTABILIDADE	OETI-09
OEHU-06	Implantar Modelo clínico assistencial centrado no usuário, articulado com ensino, pesquisa, extensão e inovação tecnológica	PROCESSOS INTERNOS	OETI-01

10. INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

10.1. Levantamento de Necessidades de Informação e Sistemas

Durante todo o ano foram coletados diversos levantamentos de necessidades junto ao HU-UFSC registrados através do Help Desk, e-mail e processo no SEI. Esses levantamentos resultaram em um conjunto de demandas, que foram consolidadas no inventário de necessidades, apresentado neste PDTIC, em acordo com os objetivos estratégicos de TIC, o que ocasiona robustez e segurança ao resultado evitando, desta forma, redundâncias e incoerências.

10.2. Critérios de Priorização

Como forma de priorização das necessidades levantadas foi utilizada a Matriz GUT. Trata-se de uma ferramenta de auxílio na priorização de demandas que serve para classificá-los como gravidade (da demanda), da urgência (de resolução dela) e pela tendência (dela piorar com rapidez ou de forma lenta).

- Gravidade – É analisada pela consideração da intensidade ou impacto que a demanda pode causar se não for solucionado. Tais danos podem ser avaliados quantitativa ou qualitativamente. Um problema grave pode ocasionar a

descontinuidade de um serviço prestado pelo hospital, na falta de atendimento aos pacientes ou mesmo em danificação da imagem pública do HU-UFSC. A pontuação da gravidade varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério: sem gravidade, pouco grave, grave, muito grave ou extremamente grave.

- **Urgência** – É analisada pela pressão do tempo que existe para resolver determinada situação. Basicamente leva em consideração o prazo para se resolver uma determinada demanda. Pode se considerar como problemas urgentes prazos definidos por lei ou o tempo de resposta para o usuário. A pontuação da urgência varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério: pode esperar, pouco urgente, urgente, merece atenção no curto prazo muito urgente ou necessidade de ação imediata.

- **Tendência** – É analisada pelo padrão ou tendência de evolução da situação. Você pode analisar demandas, considerando o desenvolvimento que ele terá na ausência de uma ação efetiva para solucioná-lo. Representa o potencial de crescimento da demanda, a probabilidade da demandar se tornar maior com o passar do tempo. Resultados: não irá mudar, irá piorar a longo prazo, irá piorar a médio prazo, irá piorar a curto prazo ou irá piorar rapidamente.

Neste primeiro PDTIC, a prioridade foi definida em alta, média e baixa a partir da pontuação obtida pela matriz GUT (Quadro 5.1).

Quando 5.1 – Prioridade X GUT

Prioridade	Pontuação GUT
Alta	75 a 125
Média	25 a 75
Baixa	1 a 25

10.3. Categorização das necessidades

As necessidades de informação e sistemas foram categorizadas com o objetivo de subsidiar o plano de ação. Foram agrupadas de acordo com os núcleos do SGII para um melhor acompanhamento das ações como descrito no Quadro 6 abaixo:

Quadro 6 – Categorização das Necessidades

Item	Área
DEV	DESENVOLVIMENTO
GOV	GOVERNANÇA
INFRA	INFRAESTRUTURA
SEG	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
TELE	TELECOMUNICAÇÕES
NEG	NEGÓCIOS
SUP	SUORTE A ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MANU	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC
COM	COMUNICAÇÃO

10.4. Necessidades Identificadas

Após a identificação das necessidades, elas foram contabilizadas e disponibilizadas em um quadro, Quadro 7, para que fosse discutida suas priorizações e posteriormente serem associadas aos Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Quadro 7 – Necessidades de TIC levantadas para o HU-UFSC

Demandas	Necessidade
D1	Implementação do Sistema Eletrônico de Informações - SEI
D2	Implantação do Módulo Ambulatório - AGHU
D3	Implantação do Módulo Internação - AGHU
D4	Implantação do Módulo Prescrições - AGHU
D5	Implantação do Módulo Exames - AGHU
D6	Integração AGHU com Sistema Administração Hospitalar (legado)
D7	Desenvolvimento do Sistema da Patologia

D8	Desenvolvimento de Aplicativos Móveis (Android e IOS) para os Sistemas do HU
D9	Melhoria no Sistema de Administração Hospitalar - Acolhimento e Classificação de Risco da Emergência
D10	Integração do AGHU com o Telemedicina
D11	Desenvolvimento do Cadastro e Controle de Agendas dos Veículos da Saúde
D12	Melhoria e Ampliação do Sistema de Faturamento Ambulatorial
D13	Melhoria do Sistema Parenteral Adulto
D14	Desenvolvimento do Sistema de Nutrição
D15	Implantação do Sistema de Parenteral Infantil
D16	Desenvolvimento de Sistema do Centro de Esterilização
D17	Melhorias no Sistema de Entrega de Exames WEB
D18	Melhoria no Sistema de Movimentação de Prontuário
D19	Criação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação
D20	Criação do PDTIC
D21	Aquisição de Insumos de TIC (Teclado, mouse, memória, HDs, placa mãe etc.)
D22	Aquisição de Materiais Permanente
D23	Gestão de Contrato de Outsourcing de Impressão
D24	Contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, 24 horas, 7 dias da semana, em operação de infraestrutura, evolução do ambiente tecnológico e desenvolvimento de software
D25	Aperfeiçoar modelo de contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis
D26	Gestão de Convênio de Estágios e Bolsas
D27	Gestão de Contrato de Telefonia
D28	Implementação do novo Contrato de Controle de Acessos
D29	Criação de Catálogo de Serviços
D30	Criação do Escritório de Processos
D31	Criação de Procedimentos Operacionais
D32	Contratação de Profissionais (Analistas de TI e Técnicos em Informática)
D33	Implementação da Rede <i>Wifi</i> do HU-UFSC Colaboradores
D34	Aquisição de Servidores de TIC
D35	Aquisição de <i>Storage</i> para o HU-UFSC
D36	Implementação da Rede <i>Wifi</i> do HU-UFSC Pacientes
D37	Adequação de Autenticação dos Serviços de Impressão
D38	Disponibilização de Serviços de Armazenamento em Rede Local
D39	Atualização da topologia de rede do HU-UFSC
D40	Implementação de uma nova rede de pesquisa
D41	Migração do rack da biblioteca para o laboratório
D42	Migração do rack do primeiro andar para o do banco de sangue
D43	Execução das normas operacionais de Segurança da Informação
D44	Redundância do Servidor do Sistema Legado
D45	Aquisição de Controladora de <i>Wifi</i> e Access Points
D45.1	Aquisição de Garantia Adicional para os Servidores de Rede (6)
D46	Aquisição de Garantia Adicional para os <i>Switchs</i> Sem Garantia (40)

D47	Criação do Subcomitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação
D48	Criação da Equipe de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais
D49	Criação da Política de Segurança da Informação e Comunicação
D50	Criação de Normas Operacionais de Segurança da Informação
D51	Adequação do HU-UFSC à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
D52	Capacitação de Usuários Módulo AGHU
D53	Capacitação da Equipe sobre a LGPD
D54	Mapeamento de Processos do AGHU
D55	Capacitação dos usuários do HU para utilização dos Recursos de TI
D56	Capacitação da Equipe sobre a IN 01/2019
D57	Aquisição de Microcomputadores (renovação de 25% do parque)
D58	Aquisição de Monitores (renovação de 25% do parque)
D59	Substituição de Microcomputadores com Gabinetes Antigos por Equipamentos SFF
D60	Aquisição de até 50 HD's SSD para substituir Discos Rígidos com Tecnologia <i>Sata</i>
D61	Substituição de 20% dos Mouses e Teclados PS2 por USB
D62	Aquisição de Monitores - Renovação dos monitores LCD/LED com Tela Mínima de 19 Polegadas
D63	Manutenção e a melhoria dos serviços terceirizados de impressoras e do plantão
D64	Instituir Norma Operacional para os Atendimentos e Manutenção de Recursos de TIC
D65	Gestão da Ferramenta GLPI (Sistema de Atendimentos de Chamados)
D66	Definição de Categorias, Prioridades, Padrões e SLAs de Atendimento ao Usuário
D67	Criação de Novo Portal de Serviços de TIC no website da Ebserh do HU-UFSC
D68	Divulgação dos Serviços do SGII
D69	Criação de Novos Painéis e Informações ao Usuário
D70	Padronização do Papel de Parede dos Computadores
D71	Gestão do E-mail corporativo
D72	Aquisição de novos aparelhos <i>voIP</i>
D73	Renovação central telefônica - Contratação de serviço
D74	Reestruturação do Setor de TIC
D75	Licença de software de registro e controle de ponto para 1500 funcionários
D76	Contratação de <i>Outsourcing</i> de Impressão
D77	Software Financeiro
D79	Licença de software para estatísticas
D80	Licença de software para gestão de pesquisas
D81	Licença de software para busca ativa de editais e fomentos
D82	Licença para gerenciamento de banco de dados
D83	Licença do serviço de armazenamento e certificação de dados históricos de pesquisas e dados administrativos
D84	Desenvolvimento de software sob encomenda (portfolio)
D85	Aquisição de Notebook com ao menos 8GB de RAM e HD SSD
D86	Aquisição de Computadores desktop para salas de aula

D87 Solução de Contabilização e Suprimentos – ERP
10.5. Relacionamento entre os objetivos estratégicos do negócio, necessidades e priorização

Com o objetivo de alinhar os relacionamentos entre os objetivos estratégicos da organização e este PDTIC, temos a seguinte quadro (8):

Quadro 8 – Necessidades + Objetivos Estratégicos + Categorização

<i>Demandas</i>	<i>Necessidade</i>	<i>Objetivo Estratégico de TIC</i>	<i>Categorização</i>
<i>D1</i>	Implementação do Sistema Eletrônico de Informações - SEI	OETI-09	DEV
<i>D2</i>	Implantação do Módulo Ambulatório - AGHU	OETI-06	DEV
<i>D3</i>	Implantação do Módulo Internação - AGHU	OETI-06	DEV
<i>D4</i>	Implantação do Módulo Prescrições - AGHU	OETI-06	DEV
<i>D5</i>	Implantação do Módulo Exames - AGHU	OETI-06	DEV
<i>D6</i>	Integração AGHU com Sistema Administração Hospitalar (legado)	OETI-06	DEV
<i>D7</i>	Desenvolvimento do Sistema da Patologia	OETI-02	DEV
<i>D8</i>	Desenvolvimento de Aplicativos Móveis (Android e IOS) para os Sistemas do HU	OETI-02	DEV
<i>D9</i>	Melhoria no Sistema de Administração Hospitalar - Acolhimento e Classificação de Risco da Emergência	OETI-02	DEV
<i>D10</i>	Integração do AGHU com o Telemedicina	OETI-06	DEV
<i>D11</i>	Desenvolvimento do Cadastro e Controle de Agendas dos Veículos da Saúde	OETI-02	DEV
<i>D12</i>	Melhoria e Ampliação do Sistema de Faturamento Ambulatorial	OETI-02	DEV
<i>D13</i>	Melhoria do Sistema Parenteral Adulto	OETI-02	DEV
<i>D14</i>	Desenvolvimento do Sistema de Nutrição	OETI-02	DEV
<i>D15</i>	Implantação do Sistema de Parenteral Infantil	OETI-02	DEV
<i>D16</i>	Desenvolvimento de Sistema do Centro de Esterilização	OETI-02	DEV
<i>D17</i>	Melhorias no Sistema de Entrega de Exames WEB	OETI-02	DEV
<i>D18</i>	Melhoria no Sistema de Movimentação de Prontuário	OETI-02	DEV
<i>D19</i>	Criação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação	OETI-05	GOV
<i>D20</i>	Criação do PDTIC	OETI-05	GOV

D21	Aquisição de Insumos de TIC (Teclado, mouse, memória, HDs, placa mãe etc.)	OETI-05	GOV
D22	Aquisição de Materiais Permanente	OETI-05	GOV
D23	Gestão de Contrato de Outsourcing de Impressão	OETI-09	GOV
D24	Contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, 24 horas, 7 dias da semana, em operação de infraestrutura, evolução do ambiente tecnológico e desenvolvimento de software	OETI-08	GOV
D25	Aperfeiçoar modelo de Contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis	OETI-08	GOV
D26	Gestão de Convênio de Estágios e Bolsas	OETI-08	GOV
D27	Gestão de Contrato de Telefonia	OETI-05	GOV
D28	Implementação do novo Contrato de Controle de Acessos	OETI-05	GOV
D29	Criação de Catálogo de Serviços	OETI-05	GOV
D30	Criação do Escritório de Processos	OETI-05	GOV
D31	Criação de Procedimentos Operacionais	OETI-05	GOV
D32	Contratação de Profissionais (Analistas de TI e Técnicos em Informática)	OETI-07	GOV
D33	Implementação da Rede <i>Wifi</i> do HU-UFSC Colaboradores	OETI-10	INFRA
D34	Aquisição de Servidores de TIC	OETI-01	INFRA
D35	Aquisição de <i>Storage</i> do HU-UFSC	OETI-01	INFRA
D36	Implementação da Rede <i>Wifi</i> do HU-UFSC Pacientes	OETI-10	INFRA
D37	Adequação de Autenticação dos Serviços de Impressão	OETI-09	INFRA
D38	Disponibilização de Serviços de Armazenamento em Rede Local	OETI-10	INFRA
D39	Atualização da topologia de rede do HU-UFSC	OETI-10	INFRA
D40	Implementação de uma nova rede de pesquisa	OETI-10	INFRA
D41	Migração do rack da biblioteca para o laboratório	OETI-10	INFRA
D42	Migração do rack do primeiro andar para o do banco de sangue	OETI-10	INFRA
D43	Execução das normas operacionais de Segurança da Informação	OETI-11	INFRA
D44	Redundância do Servidor do Sistema Legado	OETI-01	INFRA
D45	Aquisição solução para <i>Wi-Fi</i> + controladora	OETI-01	INFRA
D45	Aquisição de Garantia Adicional para os Servidores de Rede		INFRA
D46	Aquisição de Garantia Adicional para os <i>Switches</i> Sem Garantia	OETI-10	INFRA
D47	Criação do Subcomitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação	OETI-11	SEG
D48	Criação da Equipe de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais	OETI-11	SEG

D49	Criação da Política de Segurança da Informação e Comunicação	OETI-03	SEG
D50	Criação de Normas Operacionais de Segurança da Informação	OETI-03	SEG
D51	Adequação do HU-UFSC à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	OETI-03	SEG
D52	Capacitação de Usuários Módulo AGHU	OETI-06	NEG
D53	Capacitação da Equipe sobre a LGPD	OETI-07	NEG
D54	Mapeamento de Processos do AGHU	OETI-05	NEG
D55	Capacitação dos usuários do HU para utilização dos Recursos de TI	OETI-12	NEG
D56	Capacitação da Equipe sobre a IN 01/2019	OETI-07	NEG
D57	Aquisição de Microcomputadores (renovação de 25% do parque)	OETI-01	MANU
D58	Aquisição de Monitores (renovação de 25% do parque)	OETI-01	MANU
D59	Substituição de Microcomputadores com Gabinetes Antigos por Equipamentos SFF	OETI-01	MANU
D60	Aquisição de até 50 HD's SSD para substituir Discos Rígidos com Tecnologia <i>Sata</i>	OETI-01	MANU
D61	Substituição de 20% dos Mouses e Teclados PS2 por USB	OETI-01	MANU
D62	Aquisição de Monitores - Renovação dos monitores LCD/LED com Tela Mínima de 19 Polegadas	OETI-01	MANU
D63	Manutenção e a melhoria dos serviços terceirizados de impressoras e do plantão	OETI-01	MANU
D64	Instituir Norma Operacional para os Atendimentos e Manutenção de Recursos de TIC	OETI-01	MANU
D65	Gestão da Ferramenta GLPI (Sistema de Atendimentos de Chamados)	OETI-08	SUP
D66	Definição de Categorias, Prioridades, Padrões e SLAs de Atendimento ao Usuário	OETI-08	SUP
D67	Criação de Novo Portal de Serviços de TIC no website da Ebserh do HU-UFSC	OETI-12	SUP
D68	Divulgação dos Serviços do SGII	OETI-12	SUP
D69	Criação de Novos Painéis e Informações ao Usuário	OETI-12	SUP
D70	Padronização do Papel de Parede dos Computadores	OETI-12	SUP
D71	Gestão do E-mail corporativo	OETI-12	SUP
D72	Aquisição de novos aparelhos <i>voIP</i>	OETI-01	SUP
D73	Renovação central telefônica - Contratação de serviço	OETI-01	SUP
D74	Reestruturação do Setor de TIC	OETI-05	GOV
D75	Licença de software de registro e controle de ponto para 1500 funcionários	OETI-01	MANU
D76	Contratação de <i>Outsourcing</i> de Impressão	OETI-09	MANU
D77	Software Financeiro	OETI-04	DEV

D79	Licença de software para estatísticas	OETI-02	DEV
D80	Licença de software para gestão de pesquisas	OETI-02	DEV
D81	Licença de software para busca ativa de editais e fomentos	OETI-02	DEV
D82	Licença para gerenciamento de banco de dados	OETI-02	DEV
D83	Licença do serviço de armazenamento e certificação de dados históricos de pesquisas e dados administrativos	OETI-02	DEV
D84	Desenvolvimento de software sob encomenda (portfolio)	OETI-02	DEV
D85	Aquisição de Notebook com ao menos 8GB de RAM e HD SSD	OETI-01	MANU
D86	Aquisição de Computadores desktop para salas de aula	OETI-01	MANU
D87	Solução de Contabilização e Suprimentos – ERP	OETI-02	DEV

11. CAPACIDADE DE EXECUÇÃO DE TIC

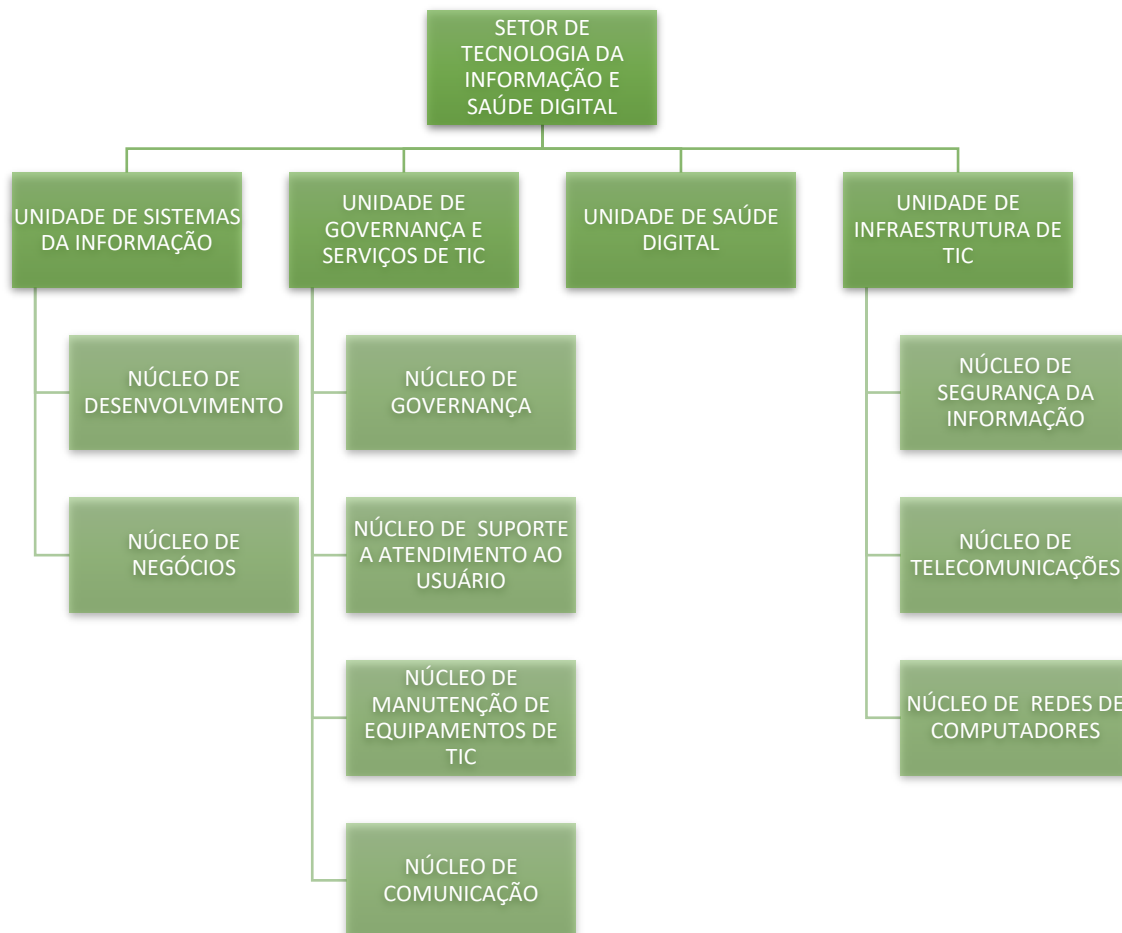
Atualmente a equipe do SGII é composta por 17 colaboradores compostos de empregados CLT, servidores RJU e terceirizados. O setor é composto por uma chefia e sem unidades definidas, apenas os 9 núcleos já estabelecidos. Os recursos humanos atuais do SGII do HU-UFSC atuam acima de sua capacidade e com alguns núcleos sem nenhum colaborador alocado, inclusive com risco de não cumprimento total das demandas atuais do setor.

São diversos os motivos que ocasionam a sobrecarga do setor como a independência com os serviços da UFSC, crescimento no número de servidores que atuam no hospital, crescimento do parque tecnológico de TIC, atendimento as normas e padrões e número de empregados CLT do SGII (principalmente quando comparado com os demais hospitais universitários da rede Ebserh) reduzido. Desta forma, a capacidade de execução das demandas de TIC é muito limitada.

11.1. Proposta de Estruturação do SGII

Idealmente, a estrutura satisfatória do setor seria como no organograma, Gráfico 3, sugerido abaixo:

Gráfico 3 – Organograma Ideal para o SGII



Diante do organograma do Gráfico 3, os 9 núcleos que existem hoje no SGII são distribuídos por 3 unidades organizacionais: a Unidade de Sistemas de Informação, a Unidade de Governança e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações e a Unidade Infraestrutura de TIC. A Unidade de Saúde Digital atualmente não faz parte do

SGII e pertence a Gerência de Ensino e Pesquisa, na reestruturação a unidade passaria a fazer parte do setor.

12. PLANO VINCULADOS

12.1. Plano de Metas

O plano de metas do SGII é o documento que expressa o alinhamento do setor de TIC com as metas do hospital universitário e com as definidas na Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) do SISP. É a fase de planejamento, que consiste em identificar, uma meta para as necessidades (demandas) levantadas, sua área, líder da equipe responsável, prioridade (alta, média e baixa), prazo e orçamento.

No plano de metas serão elencadas as porcentagens de cumprimento das metas atuais (no próximo PDTIC). Além disso, serão averiguados se os critérios de priorização foram concretizados dentro do prazo, com custos minimizados e com qualidade adequada. No Quadro 9, observamos o plano de metas do biênio entre 2020 – 2022:

Quadro 9 – Plano de Metas do SGII 2020-2022

ID	Meta	Demandas Relacionadas	Responsável	Local	Prazo	Prioridade	Orçamento (p/ano)
M1	Implantar os Módulos do AGHU	D2, D3, D4, D5, D52, D54	Analista de Processos	SGII	31/12/2021	Alta	N / A
M2	Integrar do AGHU com Outros Sistemas	D6, D10	Analista de Processos	SGII	31/12/2020	Alta	N / A
M3	Desenvolver Novos Sistemas de Informação	D7, D8, D11, D14, D15, D16	Analista de Processos	SGII	31/12/2021	Média	N / A
M4	Melhorar (Atualização) os Atuais Sistemas do HU	D9, D12, D13, D17, D18	Analista de Processos	SGII	31/12/2020	Alta	N / A
M5	Implantar e Manter o Sistema Eletrônico de Informações	D1	Analista de Suporte de Redes	SGII	Permanente	Alta	N / A
M6	Criar Comissões Permanentes da Área de TIC	D19, D30, D47, D48	Chefia do SGII	SGII	30/06/2020	Alta	N / A
M7	Criar Documentos e Padrões de TIC	D20, D29, D31, D49, D50, D64	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Alta	N / A
M8	Adquirir Insumos de TIC	D21, D22, D60, D61, D72	Chefia do SGII	SGII	Permanente	Alta	R\$ 69.048,76
M9	Gerir os Contratos da Área de TIC	D23, D26, D27, D28	Chefia do SGII	SGII	Permanente	Alta	N / A
M10	Contratar serviços de Service Desk	D24, D32	Chefia do SGII	SGII	30/06/2020	Alta	R\$ 1.667.824,00
M11	Aperfeiçoar modelo de Contratação de Serviços	D25, D32, D63	Chefia do SGII	SGII	30/06/2020	Alta	N/A
M12	Implementar Rede Wifi do HU-UFSC	D33, D36, D45	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	Média	R\$ 264.800,48
M13	Adquirir Servidores de TIC	D34	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	Média	R\$ 80.000,00
M14	Adquirir Storage do HU-UFSC	D35, D38	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	Alta	R\$ 60.000,00

M15	Contratar <i>Outsourcing</i> de Impressão e Realizar a Gestão de Usuários e Controles	D37, D63, D76	Técnico em Informática - Manutenção	SGII	30/06/2020	Alta	R\$ 23.000
M16	Melhorar a Infraestrutura de TIC	D39, D40, D41, D42, D43, D44	Analista de Suporte de Redes	SGII	30/06/2021	Média	N / A
M17	Adquirir Garantia de Servidores de Redes	D45.1	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	Alta	R\$ 2.116,75
M18	Adquirir Garantia para os <i>Switches</i>	D46	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	Alta	R\$ 2.120,00
M19	Adequar o HU à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	D51, D53	Chefia do SGII	SGII	31/07/2020	Alta	N / A
M20	Capacitar Usuários para Utilização dos Recursos de TIC	D55	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Média	N / A
M21	Capacitação da Equipe sobre a IN 01/2019	D56	Chefia do SGII	SGII	01/01/2021	Média	N / A
M22	Adquirir Microcomputadores	D57, D59	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Alta	R\$ 140.000,00
M23	Adquirir Monitores de Vídeo	D58, D62	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Alta	R\$ 25.000,00
M24	Criar Portal de Serviços de TIC e Painéis de Informação	D67, D69	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Baixa	N / A
M25	Divulgar dos Serviços de SGII	D68, D70	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Baixa	N / A
M26	Gerir o Serviço de E-mails	D71	Chefia do SGII	SGII	Permanente	Alta	N / A
M27	Contratar Serviço de Central Telefônica	D73	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	Alta	N / A
M28	Reestruturação do SGII	D74	Superintendente	SUPRI N	31/12/2021	Alta	N / A
M29	Adquirir Licença de Software de Registro e Controle de Ponto	D75	Técnico em Informática - Manutenção	SGII	Permanente	Alta	R\$ 30.000
M30	Adquirir Licença de Software Financeiro do HU	D77	Chefia da GAS	GAS	31/12/2020	Média	R\$ 590.737

M31	Adquirir Licença de software para estatísticas	D79	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Alta	R\$ 8.000
M32	Adquirir Licença de Software para Gestão de Pesquisas	D80	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Alta	R\$ 5.000
M33	Adquirir Licença de software para Busca Ativa de Editais e Fomentos	D81	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Alta	R\$ 2.500
M34	Licença para Gerenciamento de Banco de Dados	D82	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Alta	R\$ 5.000
M35	Licença do Serviço de Armazenamento e Certificação de Dados Históricos de Pesquisas e Dados Administrativos	D83	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Alta	R\$ 5.000
M36	Adquirir Software Portfolio (Desenvolvimento sob Encomenda)	D84	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Alta	R\$ 42.000
M37	Adquirir Notebooks	D85	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Média	R\$ 14.000
M38	Adquirir Computadores Desktop para Salas de Aula	D86	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	Média	R\$ 10.000

12.2. Plano de Ações

No plano de ações averiguamos as ações que devem ser realizadas para cada meta. O plano de ações segue no ANEXO 1 deste documento por sua extensibilidade.

12.3. Plano de Gestão de Pessoas

Atualmente a equipe do SGII é composta por 17 colaboradores compostos de empregados CLT, servidores RJU e terceirizados. No Quadro 10 podemos observar toda a equipe com seus cargos e núcleo de atuações.

Quadro 10 - Composição da Equipe SGII

Quantidade	Cargo	Regime	Área de Atuação
3 (8h) 1 (4h)	Programador	Terceirizado	DESENVOLVIMENTO
1 (8h)	Técnico de Tecnologia da Informação	RJU	DESENVOLVIMENTO
1	Chefe do SGII	RJU (cedido)	GOVERNANÇA
1	Analista de Tecnologia da Informação – Suporte de Redes	CLT	INFRAESTRUTURA
1 (8h) 1 (4h)	Analista de Suporte (Infraestrutura)	Terceirizado	INFRAESTRUTURA
0	-----	-----	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
0	-----	-----	TELECOMUNICAÇÕES
1	Analista de Requisitos	Terceirizado	NEGÓCIOS
1	Analista de Tecnologia da Informação - Processos	CLT	NEGÓCIOS

			SUORTE A
5	Apoio ao Usuário	Terceirizado	ATENDIMENTO AO USUÁRIO
1	Técnico em Informática	CLT	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC
0	-----	-----	COMUNICAÇÃO

A equipe do SGII também era composta por plantonistas terceirizados de suporte de TIC que se reversavam em horário fora do expediente administrativo comum (19:00 as 07:00) e nos finais de semana e feriados, entretanto o contrato foi extinto e um novo encontra-se em fase de planejamento da licitação.

Nos últimos três anos o HU-UFSC, desde que a EBSEH assumiu a gestão do hospital, ao buscar o crescimento e o desenvolvimento da instituição, elucubrou diversas mudanças organizacionais. Dentre estas, a gerência e os recursos de tecnologia da informação e comunicação passaram a ter independência da Universidade Federal de Santa Catarina, o que ocasionou na necessidade de criação de um setor de TIC com diversos núcleos de atuação. Além disso, o número de recursos computacionais e recursos humanos aumentaram significativamente, como por exemplo, mais de 550 novos empregados foram admitidos e passaram a atuar nas unidades administrativas e assistenciais.

Ainda podemos observar como mudança, a implantação de novos Sistemas de Informação no HU-UFSC, como o AGHU – Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários e o SEI – Sistema eletrônico de Informação, pela qual várias rotinas hospitalares e administrativas passaram a ser desenvolvidas com o uso de recursos computacionais o que deu origem a muitas demandas de recursos de tecnologia da informações e comunicação.

Nos últimos três anos, foram implantados dois módulos do AGHU, que são:

- Cadastro de Pacientes; e
- Ambulatório Administrativo.

Atualmente, estamos em processo de implantação dos módulos de Ambulatório Assistencial, que compreende toda área de atendimento eletivo. E na sequência será implantado o módulo de Internação, que necessitará de ampliação do parque tecnológico de TIC, considerando que todas as rotinas multiprofissionais serão executadas utilizando-se de recursos computacionais.

Em agosto de 2019, todo o HU-UFSC passou a utilizar o SEI como meio oficial de tramitação de processos administrativos. Um dos objetivos do SEI foi a economia de custos com papéis e impressões, além da otimização do tempo de tramitação de processos que agora passaram a ser eletrônicos. Diante disso, todos os empregados passaram a usar microcomputadores para tramitar processos.

Diante do exposto, é observável o crescimento da área de TIC do hospital e as demandas que passaram a ser desenvolvidas neste setor. No Quadro 11, verificamos o quantitativo atual da equipe de TIC e a quantitativo ideal para atender toda a evolução sofrida no parque de TIC do HU-UFSC.

Quadro 11 – Quantitativo de recursos humanos e áreas de atuação no SGII

Descrição	Qnt. Atual	Qnt. Ideal	Necessidade	Área de Atuação
3 terceirizado (8h)	4	7	1 analista Ebserh	DESENVOLVIMENTO
1 terceirizado (4h)			2 terceirizados	
1 chefe - RJU	1	2	1 analista Ebserh	GOVERNANÇA
1 analista Ebserh (8h)				
1 analista			1 técnico Ebserh	
terceirizado(8h)	3	5	1 analista	INFRAESTRUTURA
1 analista			terceirizado 4h	
terceirizado(4h)				
0	0	1	1 analista Ebserh	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
0	0	1	1 analista Ebserh	TELECOMUNICAÇÕES
1 analista Ebserh (8h)	2	3	1 técnico Ebserh	NEGÓCIOS
1 terceirizado (8h)				
5 terceirizados (8h)	5	6	1 técnico Ebserh	SUORTE A ATENDIMENTO AO USUÁRIO
1 técnico Ebserh (8h)	2	3	1 técnico Ebserh	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC
1 RJU (8h)				
0	0	1	1 técnico Ebserh	COMUNICAÇÃO
			4 analistas Ebserh	
17 colaboradores	17	29	5 técnicos Ebserh	SGII
			3 terceirizados	

Conclui-se do Quadro 8 a necessidade de 4 (quatro) Analistas de Tecnologia da Informação, 5 (cinco) Técnicos em Informática e 3 (três) terceirizados para obtermos um

resultado equilibrado na atuação das diversas funções nos núcleos dentro do SGII e, desta forma, estar em harmonia com a atual estrutura organizacional do HU-UFSC.

Desde que a Ebserh assumiu a administração do HU-UFSC, os recursos e a gerência dos recursos de TIC passaram a ser independente da UFSC. Devido a isso, passou a ser necessária uma estrutura de TIC completa para suportar a administração do Hospital Universitário. Para atingir esse objetivo seria necessário recursos humanos de TIC que pudessem abranger todas as competências relatadas anteriormente, o que de fato não ocorre. Para suprir a demanda de competências os atuais servidores de TIC acumulam essas funções para que todos os serviços de TIC possam funcionar.

O HU-UFSC possui um contrato de recursos humanos terceirizados de TIC para prestar apoio ao usuário e realizar a implantação do AGHU no hospital. Esses postos de trabalho não substituem a atuação dos analistas e técnico Ebserh pois realizam competências diferentes. São imprescindíveis para o atual funcionamento da TIC pois atuam respectivamente no primeiro nível do ITIL (Conjuntos de Boas Práticas para o Gerenciamento de Serviços de TIC utilizado pela maioria das instituições), e no desenvolvimento e na infraestrutura necessária para implantação do AGHU do hospital. Entretanto, não substituem as competências necessárias para o funcionamento completo da área de tecnologia da informação e comunicação da organização.

Diante do apresentado, o SGII atua hoje como setor que atua apenas como atendimentos de emergência o que impossibilita os analistas e o técnico a realizar gestão e inovação em suas áreas de atuação. Isso inclui padrões técnicos de TIC, normas operacionais de TIC que as instituições federais devem atender, planejamento estratégico, atendimentos a segurança da informação, plano de capacitação, gestão e análise das ferramentas de monitoramento de TIC, campanhas de conscientização, projetos para melhoria tecnologia do parque de TI, parcerias com os demais órgãos, laboratório de análise de novos projetos, padrões de qualidade de serviços de TIC, plano de continuidade do negócio, análise de risco dos principais sistemas e infraestrutura tecnológica, dentre outros.

A concentração de competências em poucos profissionais ocasiona, também, prejuízo ao normal funcionamento do setor. Diante de férias e afastamentos da equipe reduzida de TIC algumas competências param de atuar e os serviços de TIC ficam estagnados ocasionando dificuldade aos setores fins realizarem suas tarefas e comprometendo o atendimento da população assistida pelo hospital.

Por fim, podemos concluir que os recursos humanos atuais do SGII do HU-UFSC atuam acima de sua capacidade, inclusive com risco de não cumprimento total das demandas do setor. A conclusão adveio de todos os fatos mencionados: independência da UFSC, crescimento no número de servidores que atuam no hospital, crescimento do parque tecnológico de TIC, atendimento as normas e padrões, comparativo com os demais hospitais universitários, falta de atuação em todas as competências necessárias para funcionamento do setor de TIC e demais fatos apresentados.

12.4. Plano Orçamentário

O plano orçamentário é elaborado de acordo com estimativas orçamentárias e de acordo com o plano de metas e suas demandas estabelecidos neste PDTIC como podemos observar no quadro 12.

Quadro 12 – Investimentos de TIC

ID	Categoria	Demanda	Valor estimado ou contratado*	Área demandante	Impacto da demanda para o funcionamento do Hospital
1	Service Desk	D24, D25	R\$ 1.667.824,00	GAS/GAD	Essencial
2	Servidores corporativos	D45.1	R\$ 2.116,75	SGII	Essencial
3	Licença De Uso De Sistema De Ponto Eletrônico	D75	R\$ 30.000,00*	GAD	Essencial
4	Switches de rede	D46	R\$ 2.120,00	SGII	Essencial
5	Outsourcing de Impressão	D76	R\$ 276.000,00*	SGII	Essencial
6	Insumos de TIC	D21	R\$ 69.048,76,00	GAS/GAD	Essencial
7	Storage	D35	R\$ 60.000,00	SGII	Muito Importante
8	Monitores de vídeo	D62	R\$ 25.000,00	GAS/GAD	Muito Importante
9	Acess Point	D45	R\$ 264.800,48	GAS/GAD/GEP	Importante
10	Microcomputadores	D57	R\$ 140.000,00	GAS/GAD	Importante
11	Servidores	D34	R\$ 80.000,00	SGII	Importante
12	Software Financeiro	D77	R\$ 590.737,00*	GAS	Muito Importante
13	Software	D79	R\$ 8.000,00*	GEP	Importante
14	Software	D80	R\$ 5.000,00*	GEP	Importante
15	Software	D81	R\$ 2.500,00*	GEP	Importante
16	Software	D82	R\$ 5.000,00*	GEP	Importante
17	Software	D83	R\$ 5.000,00*	GEP	Importante

18	Software	D84	R\$ 42.000,00*	GEP	Importante
19	Notebook	D85	R\$ 14.000,00	GEP	Importante
20	Computadores	D86	R\$ 10.000,00	GEP	Importante
TOTAL			R\$ 3.046.146,59		

12.5. Plano de Gestão de Riscos

O plano de gestão de riscos do PDTIC identifica os principais riscos que podem resultar na inexecução em sua totalidade ou parcialmente, o que resulta em um impacto ao alcance das metas e a realização do que foi planejado.

Para cada risco identificado, analisou-se a probabilidade e impacto de ocorrência, aplicando-se uma escala com 3 níveis de classificação: baixo, médio e alto. Os critérios utilizados para realizar a classificação em cada um desses níveis são apresentados por seu grau de probabilidade no Quadro 13:

Quadro 13 – Níveis de Risco

Nível do Risco	Descrição
Baixo	Estima-se em menor que 30% a chance deste evento de risco ocorrer. Os efeitos são baixos ou mesmo imperceptíveis, na maioria das vezes, o custo da prevenção do risco é maior que o custo do evento do risco e 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;
Médio	Estima-se entre 30 e 70% a chance deste evento de risco ocorrer. Os efeitos são moderados e quando 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;
Alto	Estima-se em maior que 70% a chance deste evento de risco ocorrer. Os efeitos 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.

Após realizada a classificação, foi elaborado o planejamento de respostas aos riscos com maior probabilidade e impacto, as estratégias para mitigar sua ocorrência e, por último, o plano de contingência para redução de impacto no caso da ocorrência do risco. Como resultado, no Quadro 14, é mostrado o Planejamento de Gestão de Riscos.

Quadro 14 – Planejamento de Gestão de Riscos

Planejamento de Gestão de Risco

Item	Risco	Probabilidade	Impacto	Ação Preventiva	Ação Corretiva	Responsável
R01	Número insuficiente de recursos humanos	Alta	Alto	Requisitar a superintendência novos empregados de TIC	Priorização da necessidade no PDTIC	Superintendência e SGII
R02	Vencimento do contrato de Plantão de TIC	Alta	Alto	Realizar uma nova licitação	Elaborar novo processo de contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, 24 horas, 7 dias da semana, em operação de infraestrutura, evolução do ambiente tecnológico e desenvolvimento de software	SGII

R03	Atuação do Comitê Gestor de TIC	Média	Alto	Realizar as reuniões periódicas e reforçar a necessidade de representatividade das áreas finalísticas no Comitê	Comprometimento da alta gestão com as estratégias da organização que inclui as estratégias de TIC	CGTIC
R04	Falta de expertise em Governança de TIC e novas regulamentações	Alta	Médio	Participação na elaboração e acompanhamento do Plano de Capacitação; Articulação de parcerias para realização de ações de capacitação; Terceirização, quando oportuno, de atividades técnicas especializadas.	Ter um Plano de Capacitação; Articulação de Parcerias; Terceirização, quando oportuno.	CGTIC

R05

Insuficiência no orçamento para atender a todas as demandas do PDTIC	Alta	Alto	Articulação permanente com as estratégias do HU para que os projetos de TIC estejam inseridos em sua capacidade	Nova priorização das demandas de TIC.	CGTIC
--	------	------	---	---------------------------------------	-------

12.6. Plano de Capacitação

O Plano de Capacitação tem o intuito de obter, por meio de treinamentos, melhor desempenho das funções e atendimento às exigências legais, técnicas e administrativas, além do aprimoramento do conhecimento técnico dos empregados, para cumprimento da missão do SGII. Deste fato, desprende-se que a velocidade da inovação e das mudanças tecnológicas exigem constante atualização do corpo técnico.

Neste sentido, foi definido um plano de capacitação, de acordo com as demandas, como mostrado no quadro 15 abaixo.

Quadro 15 – Plano de Capacitação do SGII

<i>Demanda</i>	Descrição	Objetivo Estratégico	Participantes
<i>D53</i>	Capacitação da Equipe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	OETI-07	SGII
<i>D56</i>	Capacitação da Equipe sobre Planejamento e Contratação de Serviços de TIC – IN 01/2019	OETI-07	SGII
<i>D56.1</i>	Capacitação sobre Governança de TIC	OETI-07	SGII
<i>D56.2</i>	Capacitação em Ferramentas de monitoramento <i>Zabbix</i>	OETI-07	SGII
<i>D56.3</i>	Capacitação em Fiscalização e Gestão de Contratos	OETI-07	SGII
<i>D56.4</i>	Capacitação em Gestão de Segurança da Informação	OETI-07	SGII
<i>D56.5</i>	Capacitação no Firewall (<i>Pfsense</i>)	OETI-07	SGII

D56.6	Capacitação em Monitoramento e Avaliação e Intervenções em Saúde Digital	OETI-07	SGII
--------------	--	---------	------

13. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Para definir os fatores críticos de sucesso do PDTIC no âmbito do HU-UFSC é necessário estudos sobre seus objetivos e formas de cumpri-los. Diante disso, esses fatores tornam-se referência para que todo o hospital possa contribuir na concretização das ações descritas nesse documento. Ou seja, são eles que norteiam as principais orientações que a gestão deve seguir na implementação de um verdadeiro controle sobre os processos de gestão da informação. Assim, os fatores críticos de sucesso que poderão impactar o processo de implementação e implantação desse PDTIC, caso não sejam gerenciados e controlados de forma permanente, são:

- Comprometimento da Alta Gestão na definição e no alinhamento dos objetivos estratégicos de TIC, assim como garantir os recursos necessários à realização dos projetos;
- Percepção da área estratégica de TIC como integrante da metodologia de desenvolvimento e crescimento do hospital ao melhorar a eficiência dos processos administrativos e assistenciais, na busca da excelência nos serviços prestados e satisfação de todos os envolvidos;
- Colaboração da área de TIC na elaboração de estratégias do HU-UFSC de forma a garantir alinhamento com seus objetivos estratégicos;
- Fortalecimento da parceria com toda a Ebserh na implementação dos módulos do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU);
- Deferência as diversas limitações dos recursos de TIC;
- Consolidação, manutenção e respeito aos papéis e atividades do SGII para priorizar portfólios de projetos em reconhecimento aos impactos advindos das estratégias de TIC da organização;

- Execução e melhoria contínua do PDTIC acompanhados pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação que definem objetivos, responsabilidades e percepção dos resultados;
- Promoção do alinhamento colaborativo de objetivos e metas dentro do setor de TIC e entre este e as demais áreas finalísticas;
- Elaboração de políticas de incentivos e percepção de resultados;
- Criação de programa de capacitação e motivação permanente dos recursos humanos;
- Estabelecimento de metodologia de gerenciamento de demandas para categorização de projetos, atendimentos pontuais ou de sustentação;
- Desenvolvimento e implantação de soluções promotoras de eficiência aos processos e que produzam informações estratégicas que subsidiam em tomada de decisões do hospital;
- Organização da força de trabalho da área de TIC a fim de cumprir os projetos em execução e ordenamento dos que ainda não foram iniciados;
- Planejamento periódico para realizar divulgação dos objetivos, acompanhamento das atividades desenvolvidas e fortalecimentos do alinhamento e das expectativas entre a área de TIC e as demais áreas finalísticas no âmbito do HU-UFSC.

14. PROCESSO DE REVISÃO DO PDTIC

Esse PDTIC tem vigência de 2 anos compreendendo o período entre 2020 e 2022. O planejamento de recursos de tecnologia da informação e comunicação deve ser a longo prazo devido a constante atualização tecnológica e inovações que possam ocorrer durante todo esse período.

Este documento deverá ser aprovado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) e posteriormente pelo Colegiado Executivo do HU-UFSC. Sua publicação será realizada no *website* institucional do HU-UFSC.

Esse PDTIC poderá ser revisado a qualquer tempo, durante o seu período de vigência, mediante decisão do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O PDTIC foi elaborado por equipe do Setor de Gestão da Informação e Informática e revisado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicações.

15. CONCLUSÃO

O Setor de Gestão da Informação e Informática do HU-UFSC possui como missão o planejamento e o provimento de soluções de TIC que ofereçam suporte e auxílio ao HU-UFSC no cumprimento de suas atribuições institucionais de hospital de ensino, pesquisa, extensão, inovação e assistência à saúde de forma ágil, segura, flexível, eficiente, sustentável, inovadora e comprometida a prestar o melhor atendimento a comunidade assistida pelo hospital.

A Tecnologia da Informação e Comunicação no hospital universitário tornou-se protagonista como papel imprescindível na tomada de decisões e na efetiva utilização da tecnologia como suporte às melhores práticas e aos objetivos organizacionais. Desta forma, permeia sobre vários eixos da organização, permeando as suas áreas negociais, para apoiar as organizações a atenderem as exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação.

Corroborando neste sentido, o planejamento é condição essencial para delinear cenários, elaborar diagnósticos e formular estratégias para mitigar problemas e fazer face às contingências do hospital. Assim, cumprindo sua missão, o SGII em consonância aos objetivos estratégicos da Ebserh, participou da elaboração do PDTIC afim de trazer valor para as ações de TIC no moderno contexto da saúde digital. Finalissimamente, este documento é o instrumento operacional desse processo, compondo uma proposta para direcionamento das atividades do SGII no âmbito do HU-UFSC e seguindo as diretrizes da Ebserh Sede.

ANEXO 1 – Plano de Ações

ID	Meta	Responsável	Local	Prazo	Ação	Implantar
M1	Implantar os Módulos do AGHU	Analista de Processos	SGII	31/12/2021	A1	Realizar análise do processo
					A2	Capacitar usuários da área fim
					A3	Implantar o módulo
					A4	Monitorar o uso
M2	Integrar do AGHU com Outros Sistemas	Analista de Processos	SGII	31/12/2020	A5	Realizar análise da demanda
					A6	Desenvolver a integração
					A7	Realizar testes
					A8	Implantar a integração
M3	Desenvolver Novos Sistemas de Informação	Analista de Processos	SGII	31/12/2021	A9	Realizar análise da demanda
					A10	Desenvolver o sistema
					A11	Realizar testes
					A12	Implantar o sistema
M4	Melhorar (Atualizar) os Atuais Sistemas do HU	Analista de Processos	SGII	31/12/2020	A13	Realizar análise da demanda
					A14	Desenvolver melhoria no sistema
					A15	Realizar testes
					A16	Implantar a melhoria
M5	Implantar e Manter o Sistema Eletrônico de Informações	Analista de Suporte de Redes	SGII	Permanente	A17	Cadastrar e alterar usuários e unidades
M6	Criar Comissões Permanentes da Área de TIC	Chefia do SGII	SGII	30/06/2020	A18	Solicitar portaria de criação de comissão
					A19	Publicar Portaria
M7	Criar Documentos e Padrões de TIC	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A20	Criar o documento ou procedimento operacional
					A21	Apresentar ao Comitê Gestor de TIC

				A22	Publicar	
				A23	Divulgar	
M8	Adquirir Insumos de TIC	Chefia do SGII	SGII	Permanente	A24	Analisar pedido de aquisição
					A25	Fazer a solicitação de compra
					A26	Aguardar tramites e chegada do insumo
					A27	Fiscalizar o contrato de TIC
M9	Gerir os Contratos da Área de TIC	Chefia do SGII	SGII	Permanente	A28	Realizar pagamento
					A29	Publicar equipe de contratação
M10	Contratar Serviços de Service Desk	Chefia do SGII	SGII	30/06/2020	A30	Elaborar EPT e TR
					A31	Publicar TR
					A32	Publicar equipe de contratação
M11	Aperfeiçoar modelo de Contratação de Serviços	Chefia do SGII	SGII	30/06/2020	A33	Elaborar EPT e TR
					A34	Publicar TR
					A35	Utilizar Norma de Acesso à Rede Sem Fio
M12	Implementar Rede Wifi do HU-UFSC	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	A36	Configurar Controladora do <i>Wifi</i>
					A37	Configurar Access Point
					A38	Publicar equipe de contratação
M13	Adquirir Servidores de TIC	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	A39	Elaborar EPT e TR
					A40	Publicar TR
					A41	Publicar equipe de contratação
M14	Adquirir <i>Storage</i> do HU-UFSC	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	A42	Elaborar EPT e TR
					A43	Publicar TR
					A44	Publicar equipe de contratação
M15	Contratar <i>Outsourcing</i> de Impressão e Realizar a Gestão de Usuários e Controles	Técnico em Informática - Manutenção	SGII	30/06/2020	A45	Elaborar EPT e TR
					A46	Publicar TR
					A47	Planejar as ações de melhoramento
M16	Melhorar a Infraestrutura de TIC		SGII	30/06/2021		

		Analista de Suporte de Redes			A48	Executar as ações
M17	Adquirir Garantia de Servidores de Redes	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	A49	Publicar equipe de contratação
					A50	Elaborar EPT e TR
					A51	Publicar TR
M18	Adquirir Garantia para os <i>Switches</i>	Analista de Suporte de Redes	SGII	31/12/2020	A52	Publicar equipe de contratação
					A53	Elaborar EPT e TR
					A54	Publicar TR
M19	Adequar o HU à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	Chefia do SGII	SGII	31/07/2020	A55	Realizar estudos sobre a lei
					A56	Mapear dados do hospital
					A57	Elaborar políticas e ações
					A58	Divulgar e executar as políticas e ações
M20	Capacitar Usuários para Utilização dos Recursos de TIC	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A59	Realizar Plano de Capacitação
					A60	Criar cronograma e calendários
					A61	Realizar treinamentos
M21	Capacitação da Equipe sobre a IN 01/2019	Chefia do SGII	SGII	01/01/2021	A62	Realizar Plano de Capacitação
					A63	Criar cronograma e calendários
					A64	Realizar treinamentos
M22	Adquirir Microcomputadores	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A65	Publicar equipe de contratação
					A66	Elaborar EPT e TR
					A67	Publicar TR
M23	Adquirir Microcomputadores	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A68	Publicar equipe de contratação
					A69	Elaborar EPT e TR
					A70	Publicar TR
M24	Adquirir Monitores de Vídeo	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A71	Publicar equipe de contratação

				A72	Elaborar EPT e TR
				A73	Publicar TR
M25	Criar Portal de Serviços de TIC e Painéis de Informação	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A74 Mapear os serviços do antigo site para o novo
				A75	Criar painéis de informações do HU
				A76	Publicar o novo portal de serviços
M26	Divulgar dos Serviços de SGII	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A77 Mapear os serviços do SGII
				A78	Realizar divulgação dos serviços
M27	Gerir o Serviço de E-mails	Chefia do SGII	SGII	Permanente	A79 Cadastrar e alterar usuários e unidades
M28	Contratar Serviço de Central Telefônica	Chefia do SGII	SGII	31/12/2020	A80 Publicar equipe de contratação
				A81	Elaborar EPT e TR
				A82	Publicar TR
M29	Reestruturação do SGII	Superintendente	SUPRI N	31/12/2021	A83 Elaborar relatório de justificativa de alteração do organograma
				A84	Apresentar ao Comitê Gestor de TIC
				A85	Apresentar ao Conselho Executivo
M30	Adquirir Licença de Software de Registro e Controle de Ponto	Técnico em Informática - Manutenção	SGII	Permanente	A86 Publicar equipe de contratação
				A87	Elaborar EPT e TR
				A88	Publicar TR
M31	Adquirir Licença de Software Financeiro do HU	Chefia da GAS	GAS	31/12/2020	A89 Publicar equipe de contratação
				A90	Elaborar EPT e TR
				A91	Publicar TR
M32	Adquirir Licença de software para estatísticas	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A92 Publicar equipe de contratação
				A93	Elaborar EPT e TR
				A94	Publicar TR

M33	Adquirir Licença de Software para Gestão de Pesquisas	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A95	Publicar equipe de contratação
					A96	Elaborar EPT e TR
					A97	Publicar TR
M34	Adquirir Licença de software para Busca Ativa de Editais e Fomentos	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A98	Publicar equipe de contratação
					A99	Elaborar EPT e TR
					A100	Publicar TR
M35	Licença para Gerenciamento de Banco de Dados	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A101	Publicar equipe de contratação
					A102	Elaborar EPT e TR
					A103	Publicar TR
M36	Licença do Serviço de Armazenamento e Certificação de Dados Históricos de Pesquisas e Dados Administrativos	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A104	Publicar equipe de contratação
					A105	Elaborar EPT e TR
					A106	Publicar TR
M37	Adquirir Software Portfolio (Desenvolvimento sob Encomenda)	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A107	Publicar equipe de contratação
					A108	Elaborar EPT e TR
					A109	Publicar TR
M38	Adquirir Notebooks	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A110	Publicar equipe de contratação
					A111	Elaborar EPT e TR
					A112	Publicar TR
M39	Adquirir Computadores Desktop para Salas de Aula	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A113	Publicar equipe de contratação
					A114	Elaborar EPT e TR

				A115	Publicar TR	
M40	Adquirir Computadores Desktop para Salas de Aula	Chefia da GEP	GEP	31/12/2020	A116	Publicar equipe de contratação
					A117	Elaborar EPT e TR
					A118	Publicar TR

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

HU-UFSC/EBSERH

Data	Versão	Descrição	Autores
03/12/2019	1.0	Elaboração	Lauro Galvão Renato Leal
02/02/2020	1.0	Revisão	SGII
06/03/2020	1.0	Aprovação	CGTIC
17/06/2020	1.0	Aprovação	Colegiado Executivo*

*PDTIC aprovado em reunião do colegiado executivo do HU-UFSC no dia 17 de junho de 2020 conforme SEI 23820.002015/2020-14.