

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFPE

Boletim de Serviço

Nº 102, 25 de janeiro de 2019

Ministério da
Educação

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EBSERH

Hospital das Clínicas- Universidade Federal de Pernambuco

Av. Prof. Moraes Rego S/N

Cep: 50740-900 Várzea- Recife/PE

Telefone: (081) 2126-3633

RICARDO VÉLEZ-RODRÍGUEZ

Ministro de Estado da Educação

KLEBER DE MELO MORAIS

Presidente

FREDERICO JORGE RIBEIRO

Superintendente

MARCOS ANTÔNIO VIEGAS FILHO

Gerente Administrativo e Financeiro

DÉLIA TEREZA DUARTE BORBA

Gerente de Atenção à Saúde

CÉLIA MARIA MACHADO BARBOSA DE CASTRO

Gerente de Ensino e Pesquisa

SUMÁRIO

SUPERINTENDÊNCIA	4
DELEGAÇÃO	4
Portaria nº 005, de 02 de janeiro de 2019	4
Portaria nº 006, de 02 de janeiro de 2019	4
APROVAÇÃO	4
Portaria nº 010, de 23 de janeiro de 2019	4

SUPERINTENDÊNCIA

DELEGAÇÃO

Portaria nº 005, de 02 de janeiro de 2019

O Superintendente do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco, filial Ebserh, no uso das atribuições que lhes são conferidas nos termos do artigo 16, alíneas “h”, “i” e “j” do Regimento do Hospital das Clínicas, aprovado em 2 de fevereiro de 1979 e pela Portaria nº 125 de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, resolve:

Delegar competência ao (à) senhor (a) GUSTAVO JOSÉ RAMOS DE ARAÚJO, matrícula/Siape: 1133827, para responder como Gerente Administrativo e Financeiro do Hospital das Clínicas da UFPE, filial Ebserh, no período de 14 a 18/01/2019, considerando que o (a) senhor (a) MARCOS ANTONIO VIEGAS FILHO, matrícula/Siape: 1539363, entrará em gozo de férias.

Frederico Jorge Ribeiro

Portaria nº 006, de 02 de janeiro de 2019

O Superintendente do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco, filial Ebserh, no uso das atribuições que lhes são conferidas nos termos do artigo 16, alíneas “h”, “i” e “j” do Regimento do Hospital das Clínicas, aprovado em 2 de fevereiro de 1979 e pela Portaria nº 125 de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, resolve:

Delegar competência ao (à) senhor (a) GEIZIANE BRAGA MONTEIRO, matrícula/Siape: 1133827, para responder como chefe da Divisão Administrativa e Financeira do Hospital das Clínicas da UFPE, filial Ebserh, no período de 14 a 18/01/2019, considerando que o (a) senhor (a) JOSE LAMARTINE DA SILVA, matrícula/Siape: 2204642, entrará em gozo de férias.

Frederico Jorge Ribeiro

APROVAÇÃO

Portaria nº 010, de 23 de janeiro de 2019

O Superintendente do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco, filial Ebserh, no uso das atribuições que lhes são conferidas nos termos do artigo 16, alíneas “h”, “i” e “j” do Regimento do Hospital das Clínicas, aprovado em 2 de fevereiro de 1979 e pela Portaria nº 125 de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, resolve:

Aprovar e divulgar a Norma Técnica Nº 003/SGPTI/HC-UFPE/EBSERH, em anexo, referente à regulamentação da sistematização da manutenção evolutiva nos Sistemas de Informação em Saúde (SIS), atrelada à Instrução Normativa SGPTI Nº 001/2017 – Políticas de Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação.

Frederico Jorge Ribeiro

ANEXO 1

Norma Técnica nº003/SGPTI/HC-UFPE/EBSERH: Regulamentação da sistematização da Manutenção Evolutiva nos Sistemas de Informação em Saúde (SIS), atrelada à Instrução Normativa SGPTI Nº 001/2017 – Políticas de Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação

1. Controle do Documento

Produtos Relacionados ao Portfólio SGPTI:	
<ul style="list-style-type: none">● SGPTI - Políticas de Uso do Recursos de Tecnologia e Segurança da Informação - PUSI	
Versão: v1 13/12/2018	Sumário:
Autores:	<ol style="list-style-type: none">1. Controle do Documento2. Objetivo3. Fundamentos e Definições4. Processo5. Unidades Envolvidas6. Distribuição7. Vigência8. APÊNDICE I - Fluxo para Solicitação de Manutenção Evolutiva - AGHU9. APÊNDICE II - Fluxo para Solicitação de Manutenção Evolutiva - SIS com contrato de manutenção
Documentos Relacionados:	
<p>Norma NBR ISO/IEC 27000 - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - Requisitos - Requisito 6.0;</p> <p>Norma NBR ISO/IEC 17799 - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Código de Prática para a Gestão da Segurança da Informação;</p> <p>Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;</p> <p>Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências;</p> <p>Política de Segurança da Informação da EBSERH.</p> <p>Política de Segurança da Informação da UFPE.</p> <p>Política de Segurança da Informação do HC-UFPE.</p> <p>Instrução Normativa SGPTI 001/2017 – Definição de Responsabilidades.</p> <p>IFPUG, FPCPM. "International Function Point Users Group (IFPUG) Function Point Counting Practices Manual." (2000).</p>	

Alterações em relação à versão anterior:

N/A

2. Objetivo

Estabelecer o fluxo regulatório para solicitações de manutenção evolutiva nos Sistemas de Informação em Saúde (SIS) do Hospital das Clínicas da UFPE.

3. Fundamentos e Definições

3.1. Sistemas de Informações em Saúde (SIS)

São instrumentos padronizados de monitoramento e coleta de dados, que tem como objetivo o fornecimento de informações para análise e melhor compreensão de importantes problemas de saúde da população, subsidiando a tomada de decisões nos níveis municipal, estadual e federal. A Organização Mundial da Saúde define Sistema de Informação em Saúde - SIS, como *um mecanismo de coleta, processamento, análise e transmissão da informação necessária para se planejar, organizar, operar e avaliar os serviços de saúde. Considera-se que a transformação de um dado em informação exige, além da análise, a divulgação, e inclusive recomendações para a ação*^[1]. São exemplos de SIS em uso na instituição: AGHU, Mastertools, dentre outros.

3.2. Ambiente tecnológico corporativo (ATC)

É o ambiente formado pelo conjunto de *capacidades e recursos tecnológicos* utilizados pela organização para apoiar as operações de seu negócio. Ou seja, para apoiar as ações que vão possibilitar à organização o alcance da sua missão institucional. São exemplos dos componentes que fazem parte deste ambiente: os próprios *Sistemas de Informação em Saúde*, a rede de computadores, ativos de rede que permitem o funcionamento desta rede e seu acesso a outras redes (como é o caso da internet), equipamentos de segurança da informação, equipamentos onde estão instalados os Sistemas de Informação, data center, e mesmo a estação de trabalho sobre a sua mesa, dentre outros. A Figura 1, ilustra a relação de pertinência entre o(s) SIS(s) e o ATC.

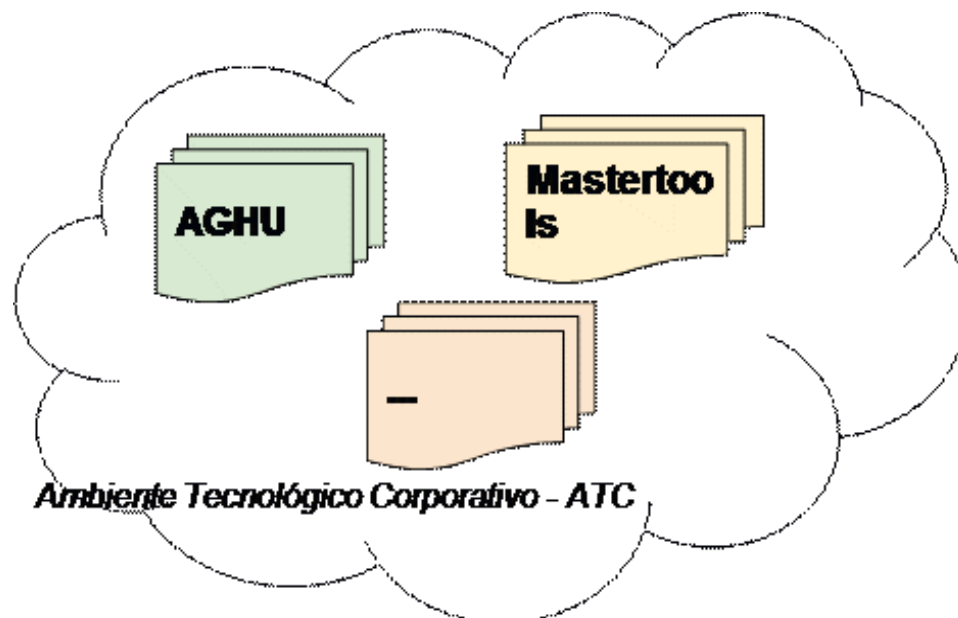


Figura 1 - Relação entre Ambiente Tecnológico Corporativo e o(s) SIS(s).

3.3. Manutenção evolutiva

Corresponde ao conjunto de ações que visa aprimorar os sistemas e ajustá-los à evolução das necessidades dos usuários, sob o ponto de vista funcional e tecnológico. Estas manutenções implicam

em modificações nos requisitos funcionais e não funcionais do SIS, com a adição de novas características e funcionalidades ou alteração naquelas já existentes.

3.4. Usuário

Num contexto mais amplo os *usuários* ou *utilizadores* são pessoas que utilizam um determinado tipo de serviço e podem ser classificados segundo a área de interesse. No contexto desta norma técnica, os usuários em sistemas de informação são agentes externos ao sistema que usufruem da tecnologia para realizar determinado trabalho. Descritos de forma genérica como “colaboradores”, os usuários podem ser: funcionários da instituição (RJU ou EBSEH), alunos, professores, residentes ou prestadores de serviço (terceirizados).

3.5. Solicitante

Poderá ser qualquer usuário do referido SIS. Contudo as demandas precisarão ser encaminhadas para o SGPTI através da Chefia do setor do respectivo usuário, que estará solidariamente ciente e responsável pelos desdobramentos da solicitação.

3.6. Canal de solicitação

As solicitações deverão ser encaminhadas conforme instruções publicadas no seguinte endereço do portal do HC-UFPE: <http://ebserh.gov.br/web/hc-ufpe/canais-de-atendimento>

3.7. Prazos para atendimento

Os prazos variam em função dos produtos (AGHU, Mastertools, dentre outros) e os responsáveis pela manutenção de cada SIS, conforme contratos estabelecidos (no caso de produtos de terceiros) e/ou portarias emitidas pela EBSEH (no caso de produtos sob sua responsabilidade, como o AGHU).

3.8. Análise de Ponto de Função (APF)

O processo de **Análise de Ponto de Função (APF)** utiliza a métrica de **Pontos de Função (PF)**, que é a unidade básica para estimativa do “tamanho” das Ordens de Serviço de Manutenção de Software, visando dimensionar os serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades relacionadas ao sistema em questão.

Ela tem por objetivo *dimensionar o tamanho da funcionalidade solicitada* pelo usuário:

1. De forma a permitir a estimativa de seu custo e prazo de implementação previamente;
2. Independentemente da tecnologia utilizada na implementação, permitindo acompanhar a evolução de projetos de desenvolvimento e manutenção de software;
3. Independente da forma como os requisitos do software foram expressos.
4. Mantendo padronização sob a norma ISO/IEC 20926 como um método de medição funcional aderente à ISO/IEC 14.143.

3.9. Documento de Requisitos

O Documento de Requisitos descreve as alterações no SIS solicitadas pelo usuário. Deve ser escrito usando apenas linguagem natural, formulários e diagramas simples. Nele é importante deixar claro o que o sistema tem que fazer e como o deve fazer. Ele serve de base para o desenvolvimento e validação da solicitação de Manutenção Evolutiva, que será formalizada através de uma Ordem de Serviço (OS).

3.10. Ordem de Serviço (OS)

É a formalização da solicitação do serviço, conforme descrito no Documento de Requisitos. A OS funciona como uma autorização do HC-UFPE para que o fornecedor realize o serviço.

3.11. Homologação

Homologação é o processo de validação^[2] do que foi especificado. No ciclo de solicitação de Manutenção Evolutiva ele acontece em dois momentos:

1. **Homologação dos Requisitos:** Validação, por parte do solicitante da Manutenção Evolutiva, de que as funcionalidades solicitadas, estão descritas de maneira compreensível e verificável no Documento de Requisitos;
2. **Homologação da implementação da Manutenção Evolutiva:** Validação, por parte do solicitante, de que as funcionalidades especificadas foram implementadas em conformidade com o Documento de Requisitos.

4. Processo AGHU

4.1. De acordo com a portaria 197, de 17 de agosto de 2017, que institui o Núcleo de Gestão do AGHU, determina:

Art.7º O fluxo de encaminhamento de demandas do AGHU dos hospitais para a Ebserh Sede será normatizado posteriormente e publicado na Intranet.

4.2. Uma vez que a normatização não foi publicada, o HC-UFPE adota o seguinte procedimento:

4.2.1. O usuário formaliza a solicitação da Manutenção Evolutiva, contendo: (1) Descrição da Solicitação e (2) Justificativa, através dos canais supramencionados no item 3.6;

4.2.2. O SGPTI abre um chamado no SAPE-SISTEMAS (<http://sape-sistemas.ebserh.gov.br>) e comunica o número do chamado ao solicitante;

4.2.2.1. Qualquer alteração na situação do chamado é comunicada por e-mail ao solicitante;

4.2.3. Para o caso de mudanças aprovadas e que necessitem realizar a parada do ambiente de produção para disponibilizar a solução, o SGPTI acionará o fluxo de manutenção preventiva do ambiente corporativo tecnológico, que levará ao agendamento de uma manutenção no ambiente onde se hospeda o SIS. Esta manutenção deverá ser comunicada à todas as chefias do HC-UFPE com antecedência mínima de 5 dias úteis.

5. Processo para SIS que possuem contrato de Manutenção

5.1. Usuário formaliza a solicitação da Manutenção Evolutiva, contendo: (1) Descrição da Solicitação e (2) Justificativa, através dos canais supramencionados, sendo considerada a data de abertura do chamado a data de solicitação do usuário;

5.2. O Fornecedor responsável pelo SIS, registra um *Chamado de Suporte* para elicitación^[3] dos requisitos;

5.2.1. Uma vez que todos os requisitos são compreendidos, o Fornecedor do SIS deverá registrar *Chamado de Documentação* para elaboração do **Documento de Requisitos**. Este documento deverá possuir o dimensionamento do serviço utilizando a métrica de **Pontos de Função (PF)**;

5.3. Após a elaboração do **Documento de Requisitos** é agendada uma reunião para sua Homologação, com um representante da Equipe do Fornecedor do SIS e o solicitante da Manutenção Evolutiva;

5.3.1. Caso o documento não esteja claro, ou esteja faltando algum requisito, o Fornecedor responsável pelo sistema deverá realizar os ajustes necessários e reagendar uma nova reunião de homologação;

5.3.2. Uma vez que o documento seja homologado, ele deverá ser assinado (e carimbado), para ser apensado à toda documentação resultante da solicitação em questão.

5.4. O fiscal técnico do contrato deverá conferir a contagem da Análise de Pontos de Função (APF) realizada pela contratada.

5.5. A demanda é colocada na pauta da próxima reunião do **Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI**, para aprovação, considerando a justificativa e o custo da manutenção.

5.5.1. Havendo motivação de urgência que justifique, a OS poderá ser autorizada pela Superintendência da Instituição.

5.6. Uma vez autorizada a OS, o representante da equipe responsável pela manutenção do SIS, deverá registrar *Chamado de Manutenção Evolutiva* para implementação da solicitação, que deverá respeitar os prazos de execução acordados em contrato ou portarias. Neste momento o solicitante deverá ser informado formalmente do prazo de entrega da solicitação. Esta notificação poderá ser solicitada pela fiscalização do contrato, oportunamente.

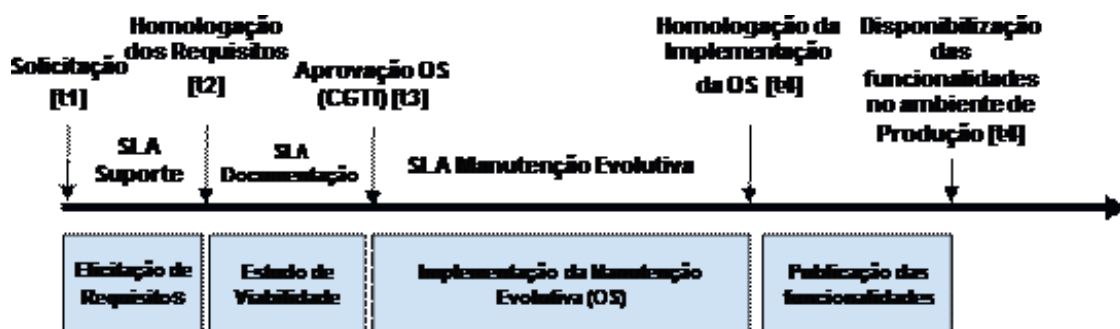


Figura 1 - Timeline do processo de Manutenção Evolutiva.

5.7. Após a implementação da OS é realizada uma nova reunião entre o representante da Equipe responsável pelo fornecimento do SIS e o Solicitante da demanda. Nesta reunião, utilizando o ambiente de Homologação, deverá ser validado se o que foi desenvolvido está de acordo com o que foi solicitado (especificado no Documento de Requisitos);

5.7.1. Caso algum item (requisito) não esteja em conformidade com o solicitado, o fornecedor deverá realizar as correções e ajustes necessários. A OS deverá ser reaberta, voltando a incrementar o tempo de atendimento, o que impactará no tempo total de SLA do chamado, até que todos os itens (requisitos) estejam homologados.

5.8. Após a Homologação, o chamado relacionado à Ordem de Serviço deverá ser finalizado. O fornecedor deverá então aplicar as alterações no **ambiente de produção** e comunicar formalmente ao solicitante que as funcionalidades estão disponíveis para uso;

5.8.1. Caso seja encontrada alguma não conformidade nas funcionalidades, após o processo de homologação mencionado no item 4.7, deverá ser aberto um (novo) chamado de **Manutenção Corretiva**, que possui seu próprio fluxo;

5.8.1.1. O chamado de Manutenção Corretiva deverá ser aberto pelo usuário através dos canais disponibilizados no item 3.6.

5.8.1.2. Os prazos variam em função dos produtos conforme contrato estabelecido.

5.8.2. Para o caso de mudanças que necessitem realizar a parada do ambiente de produção, a o fornecedor do SIS deverá comunicar ao SGPTI, para que seja acionado o **fluxo de manutenção preventiva do ambiente corporativo**

tecnológico, que levará ao agendamento de uma manutenção no ambiente onde se hospeda o SIS. Esta manutenção deverá ser comunicada à todas as chefias do HC-UFPE com antecedência mínima de 5 dias úteis.

6. Unidades Envolvidas

- 6.1. SGPTI: criação e manutenção desta Norma Técnica.
- 6.2. Demais setores HC-UFPE: aplicação das políticas.

7. Distribuição

- 7.1. Intranet da instituição: Conteúdo completo.
- 7.2. Imprensa da instituição: Comunicado da inclusão ou alteração de novas políticas.

8. Vigência

Esta Política entrará em vigor a partir da data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

APÊNDICE I - Fluxo para Solicitação de Manutenção Evolutiva - AGHU

