



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Portfólio de Serviços Prestados pelo SGPTI

O Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação tem por missão contribuir com as mais diversas áreas do HE UFPEL através da prestação de serviços de TI, desta forma, e para amplo conhecimento dos funcionários do nosso Hospital, segue abaixo o portfólio de serviços prestados de forma direta ou indireta pelo SGPTI.

1. Orientação, acompanhamento da implantação, treinamento e solução de problemas na utilização dos sistemas desenvolvidos e/ou implantados pelo SGPTI, como por exemplo, os sistemas ADS Hospitalar, AGHU e PACS.

Nível de Serviço

- Orientação de uso e treinamento aos usuários;
 - Controle de acessos e liberação de perfis;
 - Resolução de erros relacionados a sistemas;
 - Recuperação de dados ou cadastros antigos;
 - Manutenção preventiva e atualizações
2. Identificação e análise dos processos da organização, visando detectar falhas e oportunidades de melhorias, mantendo acompanhamento constante no sentido de monitorar o desempenho dos mesmos.

Nível de Serviço

- Identificar Processos;
 - Análise de Processos e proposição de melhorias;
 - Mapeamentos de Fluxos;
 - Apoio ao Desenvolvimento de Sistemas;
 - Monitoramento de Processos.
3. Criação de novos sistemas visando melhorar a comunicação, automatizar processos e dar celeridade aos mesmos.

Nível de Serviço

- Análise de viabilidade;
 - Levantamento e Análise de Requisitos;
 - Desenvolvimento;
 - Implementação;
 - Treinamento.
- As demandas de desenvolvimento de novas aplicações serão submetidas a



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

aprovação do comitê de TI. Após a aprovação, receberão uma classificação e entrarão em uma fila de prioridades.

4. Reparação de erros, melhoria e otimização de um software já desenvolvido pela equipe de TI. Estes casos deverão ser motivados por mudança de procedimento, legislação, entre outros.

Nível de Serviço

- Análise de Viabilidade;
- Análise do defeito apresentado;
- Implementação;
- Atualização de funcionalidade;
- Orientação ao usuário.

As demandas de manutenção de sistemas, quando caracterizadas como falhas, terão prioridade à frente das melhorias e do desenvolvimento de novas aplicações. Quando as solicitações forem consideradas como melhoria, receberão uma classificação e entrarão em uma fila de prioridades.

5. Auxílio, orientação e solução de problemas na utilização de computadores ou periféricos.

Nível de Serviço

- Suporte via GLPI;
- Redefinição de senhas;
- Orientações relacionadas a utilização do usuário pessoal;
- Resolução de dúvidas via telefone;
- Manutenção de computadores e seus periféricos;
- Formatação e atualização de sistema operacional;
- Instalação de novos computadores.

6. Fiscalização, manutenção e gerenciamento do serviço de impressão.

Nível de Serviço

- Triagem e encaminhamento de chamados para manutenção terceirizada;
- Fiscalização do contrato de outsourcing de impressão;
- Acompanhamento do volume de arquivos impressos por cada setor;
- Produção de relatórios de arquivos impressos por usuário;
- Implantação do controle de impressão por cotas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7. Implantação, orientação e solução de problemas relacionados a telefonia VOIP.

Nível de Serviço

- Manutenção e solução de problemas em aparelhos telefônicos;
- Configuração e instalação de telefone IP;
- Manutenção e configuração de centrais telefônicas;
- Bloqueio e desbloqueio de ramais de telefonia fixa;
- Elaboração de relatórios com perfil de consumo em níveis de tempo e valores;
- Manutenção em cabeamento de rede para telefonia.

8. Criação e monitoramento de rotinas de backup dos servidores de banco de dados.

Nível de Serviço

- Cópia do backup para área de Storage;
- Teste de Restore dos Backups.

9. Suporte a Redes de Dados

Nível de Serviço

- Criação de usuário;
- Criação de rotinas de backup de rede;
- Recuperação de arquivos ou pastas de rede perdidas;
- Configuração de firewall;
- Monitoramento de ativos;
- Configurações de rede em geral;
- Configuração de CFTV;
- Instalação e manutenção de cabeamento estruturado;
- Ativação e manutenção de pontos de rede;
- Configuração de ponto de rede em Vlan;
- Configuração de switch;
- Gerenciamento de ativos da rede Wi-fi;
- Suporte em infraestrutura de rede para conexão de relógio ponto;
- Controle de permissões, bloqueios, desbloqueios e uso de banda de internet;
- Organização de rack de equipamentos;
- Instalação de access point e antenas de up link;
- Inserção de computadores no Active Directory.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10. Gerenciamento de servidores, aplicações e arquivos.

Nível de Serviço

- Diagnóstico de ambientes servidores virtuais e físicos;
- Instalação e configuração de aplicações em ambientes servidores virtuais;
- Instalação e configuração de servidores físicos;
- Gerenciamento do Anti-Vírus;
- Backup e restore de VMs;
- Criação de pastas de arquivos compartilhados no Storage;
- Liberação/Alteração de acesso às pastas de arquivos;
- Ativação de licenças de Softwares e Sistemas.

11. Instalação, configuração e manutenção dos relógios ponto.

Nível de Serviço

- Configuração de rede nos relógios ponto;
- Auxílio na coleta de dados e na integração dos sistemas de registro biométrico;
- Verificação de problemas relacionados aos equipamentos;
- Abertura de chamados com a fabricante;
- Acompanhamento dos atendimentos terceirizados.

12. Criação de páginas, manutenção de sites e divulgação de campanhas e eventos.

Nível de Serviço

- Desenvolvimento de páginas institucionais para setores e unidades;
- Manutenção de sites já existentes ou migração de páginas para o site principal;
- Auxílio na divulgação de campanhas informativas;
- Criação de formulários para inscrição em eventos;
- Desenvolvimento de páginas para divulgação de eventos.

Para uma maior organização e facilidade no registro de incidentes e/ou requisições, o SGPTI disponibiliza o sistema GLPI, <http://novo.heufpel.com.br/software/gipi/>, onde encontram-se cadastradas todas as categorias de serviços prestados pelo setor, conforme quadro abaixo:

Cabeamento > Manutenção em Geral
Cabeamento > Passagem de Cabos
Cabeamento > Recolhimento de Cabos
Comissões > Comissão de Documentação Médica e Estatística (J)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Comissões > Comissão de Revisão de Prontuários (J)
Computador > Formatação (J)
Computador > Instalação/Desinstalação de Programas (E)
Computador > Lentidão (H)
Computador > Manutenção no Windows e demais Programas (H)
Computador > Não liga (E)
Computador > Outros (L)
Computador > Problemas com Monitor (C)
Computador > Problemas de Conectividade (internet/rede) (C)
Computador > Problemas de Impressão (D)
Computador > Problemas no Mouse (C)
Computador > Problemas no Teclado (C)
Computador > Remanejamento (J)
Computador > Solicitação de PC (M)
Dispositivos Médicos > Conectividade com PACS (D)
Dispositivos Médicos > Lista de trabalho (D)
Dispositivos Médicos > Rede (D)
DVR e Câmeras > Rede (D)
DVR e Câmeras > Falha de Imagens (D)
DVR e Câmeras > Solicitação de Gravações (J)
DVR e Câmeras > Outros (J)
E-mail > EBSEH > Criação/liberação de Conta de Setor (I)
E-mail > EBSEH > Outros (L)
E-mail > EBSEH > Tamanho da Caixa (D)
E-mail > HEUFPEL > Outros (L)
E-mail > HEUFPEL > Problemas com Senha (F)
Impressora > Manutenção de Insumos
Impressora > Não liga
Impressora > Outros
Impressora > Qualidade de impressão
Impressora > Remanejamento
Mudança de setor (Planejada)
Outros (L)
Periféricos (Pendrive/Token/Caixas de Som) (L)
Processos > Consultoria (J)
Processos > Mapeamento de Processos (J)
Processos > Revisão de Processos (J)
Projetores > Não Liga (A)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Projetores > Outros (L)
Projetores > Qualidade de imagem (A)
Redes > Acesso a Pastas (H)
Redes > Outros (L)
Redes > Restauração de Arquivos (backup) (E)
Redes > Wifi (L)
Relógio Ponto > EBSEH > Travado
Relógio Ponto > EBSEH > Atualização Cadastral
Relógio Ponto > EBSEH > Manutenção - Terceirizada
Relógio Ponto > EBSEH > Troca de Bobina
Relógio Ponto > EBSEH > Remanejamento
Relógio Ponto > EBSEH > Sem conexão
Relógio Ponto > RJU > Atualização Cadastral
Relógio Ponto > RJU > Travado
Relógio Ponto > RJU > Troca de Bobina
Relógio Ponto > RJU > Remanejamento
Relógio Ponto > RJU > Sem conexão
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Agenda (Criação/alteração) (F)
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Dúvida (H)
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Incidente (Erro) (B)
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Melhoria (M)
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Permissões de acesso (G)
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Relatório (M)
Sistemas - HE > ADS Hospitalar > Treinamento
Sistemas - HE > ADS Nutri > Dúvida (H)
Sistemas - HE > ADS Nutri > Incidente (Erro) (E)
Sistemas - HE > ADS Nutri > Melhoria (M)
Sistemas - HE > ADS Nutri > Relatório (M)
Sistemas - HE > ADS Nutri > Treinamento
Sistemas - HE > CID x SSM > Dúvida (h)
Sistemas - HE > CID x SSM > Incidente (Erro) (E)
Sistemas - HE > CID x SSM > Melhoria (M)
Sistemas - HE > CID x SSM > Relatório (M)
Sistemas - HE > CID x SSM > Treinamento
Sistemas - HE > Ensino > Dúvida (H)
Sistemas - HE > Ensino > Incidente (Erro) (E)
Sistemas - HE > Ensino > Melhoria (M)
Sistemas - HE > Ensino > Relatório (M)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Sistemas - HE > Ensino > Treinamento
Sistemas - HE > GLPI > Configurações em Geral (L)
Sistemas - HE > GLPI > Criação de Entidades (L)
Sistemas - HE > GLPI > Problemas de Acesso (A)
Sistemas - HE > GLPI > Treinamento
Sistemas - HE > SAS (Sistema de Agendamento de Salas) > Dúvida (H)
Sistemas - HE > SAS (Sistema de Agendamento de Salas) > Incidente (Erro) (E)
Sistemas - HE > SAS (Sistema de Agendamento de Salas) > Melhoria (M)
Sistemas - HE > SAS (Sistema de Agendamento de Salas) > Relatório (M)
Sistemas - HE > SAS (Sistema de Agendamento de Salas) > Treinamento
Sistemas - HE > Solicitação de Novo Sistema (desenvolvimento) (M)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Alteração de Perfil (G)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Dúvida (G)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Incidente (Erro) (B)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Liberação de Acesso (G)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Melhoria (M)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Relatório (M)
Sistemas - Terceiros > AGHU > Treinamento
Sistemas - Terceiros > DATASUS > BPA Magnético (D)
Sistemas - Terceiros > DATASUS > SISAIH01 (D)
Sistemas - Terceiros > DATASUS > SISCOLO (D)
Sistemas - Terceiros > DATASUS > SISMAMA (D)
Sistemas - HE > PACS > Dúvida (H)
Sistemas - HE > PACS > Incidente (Erro) (E)
Sistemas - HE > PACS > Solicitação de Acesso (G)
Telefonia VOIP > Telefone desligado/travado/visor apagado (D)
Telefonia VOIP > Liberação/Bloqueio de Ramal (L)
Telefonia VOIP > Não Efetua e/ou não recebe ligações (D)
Telefonia VOIP > Não Transfere Ligações (G)
Telefonia VOIP > Outros (L)
Telefonia VOIP > Remanejamento do Aparelho (L)
Sites > Criação de Página
Sites > Atualização de Informações
Sites > Divulgação de Campanha
Sites > Divulgação de Eventos