

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO

CLÁUDIA PAIM MANDELMAN

PROPOSTA DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA USO DA TI DE UM HOSPITAL

**São Paulo
2018**

CLÁUDIA PAIM MANDELMAN

PROPOSTA DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA USO DA TI DE UM HOSPITAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de São Paulo, como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista.

Orientador: Ma. Josceli Tenório

**São Paulo
2018**

CLÁUDIA PAIM MANDELMAN

PROPOSTA DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA USO DA TI DE UM HOSPITAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de São Paulo, como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: DIA, 06 e 2018.

Banca examinadora:

Prof. Ma. Josceli Tenório
Orientadora
IFSP

Prof. Me. Antônio Airton Palladino
IFSP

Prof. Me. André Evandro Lourenço
IFSP

Dedico cada página deste trabalho a meus familiares, principalmente aos meus avós paternos, os quais possuíam o simples sonho de um dia me ver formada, mas infelizmente deixaram esse mundo pouco tempo antes disso se concretizar, estariam muito orgulhosos em minha busca pelo título de Especialista.

AGRADECIMENTO

À Professora Ma. Josceli Tenório por me apoiar nos momentos mais difíceis desse trabalho, sempre me mostrando que era possível, por sua disponibilidade constante, e por me ensinar muito sobre esse tema, o qual me encantou.

Ao Gestor de Tecnologia da Informação, especialista em Informática em Saúde e mestrado em Gestão em Informática em Saúde na Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), Leonardo Braun, pelo auxílio e pelos ensinamentos.

Aos professores: Dr. José Bráz de Araújo, Me. Antonio Airton Paladino, Dr. Domingos Bernardo e Me. Fernando Carvalho pelas aulas ministradas com entusiasmo e todo o ensinamento que conseguiram transmitir.

A todos os docentes ligados ao curso de Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação.

A todos os colegas de curso, com os quais foi possível vivenciar uma intensa troca de conhecimento.

Catalogação na fonte
Biblioteca Francisco Montojos - IFSP Campus São Paulo
Dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M271p	<p>Mandelman, Claudia Paim Proposta de catálogo de serviço para uso da ti de um hospital / Claudia Paim Mandelman. São Paulo: [s.n.], 2018. 45 f. il.</p> <p style="text-align: center;">Orientadora: Josceli Maria Tenorio</p> <p>Monografia (Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, IFSP, 2018.</p> <p>1. Itil. 2. Governança de Ti. 3. Catálogo de Serviço. 4. Governança de Ti. 5. Gestão Hospitalar. I. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo II. Título.</p> <p>CDD 658.404</p>
-------	---

RESUMO

A tecnologia da informação (TI) está ampliando rapidamente sua ação e importância no ambiente hospitalar. Dessa forma, a necessidade de gestão na área de TI hospitalar é importante para melhorar a eficiência e eficácia dos serviços prestados ao paciente. Para auxiliar os hospitais na busca de melhores resultados e se apoiando em conceitos de Information Technology Infrastructure Library (ITIL), esse trabalho objetiva desenvolver uma proposta de catálogo de serviços para a área de tecnologia da informação de um hospital. O método utilizado foi baseado na aplicação de um questionário para o levantamento das expectativas e realidades da utilização do catálogo de serviços por profissionais da área de TI e na análise de modelos de catálogos de serviços desenvolvidos por três instituições. O resultado foi um catálogo cuja estrutura é um quadro com colunas que separam a origem da atividade a ser realizada pela TI por blocos e apresenta o tempo máximo de execução desses. Concluímos que o catálogo de serviços é um item importante para a implantação do ITIL, mas que é necessária uma melhor divulgação dessa ferramenta para os próprios profissionais da área.

Palavras-Chave: Catálogo de Serviço, ITIL, Governança, Gestão, Hospital, Saúde.

ABSTRACT

Information technology (IT) is rapidly expanding its action and importance in the hospital environment. The management in the IT area of hospital is important to improve the efficiency and effectiveness of the services provided to the patient. In order to support hospitals to reach better results and based on Information Technology Infrastructure Library (ITIL) concepts. This study aims to develop a catalog of services model for hospital IT. The method included a questionnaire that has been designed to register the expectations and feelings from the users of catalog of services in the IT area. The result was a catalog whose structure is a table with columns that separate the origin of the activity to be performed by the IT by blocks and presents the maximum time of execution of these activities. We conclude that the service catalog is an important item for the ITIL implementation, but a better dissemination of this tool for professionals of the area is necessary.

Keywords: Service Catalog, ITIL, Governance, Management, Hospital, Healthcare

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Os Processos do ITIL.....	12
Figura 2 – Os Atores de um Sistema de Informação Hospitalar (SIH)	17
Figura 3 – Sistema de Informação Hospitalar Integrado	18
Figura 4 – Arquitetura JAVA do Sistema.....	27
Figura 5 – Questionário – Área de Formação	30
Figura 6 – Questionário – Tempo de Experiência na Área da Saúde	30
Figura 7 – Questionário – Tempo de Experiência no Mercado de Trabalho	31
Figura 8 – Questionário – Função Exercida no Hospital	31
Figura 9 – Questionário – Uso do Catálogo	32
Figura 10 – Questionário – Possíveis Problemas.....	33
Figura 11 – Questionário – Catálogo como Facilitador.....	33
Figura 12 – Questionário – Uso do Catálogo e Rapidez de Processos	34
Figura 13 – Questionário – Indicadores	34
Figura 14 – Catálogo de Serviço – Softwares	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Componentes dos Catálogos Analisados	35
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TI – Tecnologia da Informação

ITIL – Information Technology Infrastructure

ITSM - Information Technology Service Management

GSTI – Gerenciamento de Sistemas em Tecnologia da Informação

SIH – Sistema de Informação Hospitalar

ERH – Eletronic Health Records

OMS – Organização Mundial Saúde

ONC – Office of the National Coordinator

CID – Código Internacional de Doenças

EMR – Eletronic Medical Records

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

HITECH – Health Information Tecnology for Economic and Clinical Health Act

PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente

PACS - Picture Archiving and Communication System

SLA – Service Level Agreement

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVOS	8
3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	9
3.1 Governança em Tecnologia da Informação	9
3.1.1 ITIL	9
3.1.2 Catálogo de Serviços	11
3.2 Especificidades do Setor da Saúde	12
3.2.1 Sistemas de Informação Hospitalar	14
3.2.2 Complexidade dos Dados em Saúde	17
3.2.3 Tecnologia da Informação e Comunicação na Saúde	18
3.3 Hospital e Governança em Tecnologia da Informação	19
4 MATERIAIS E MÉTODOS	20
4.1 Questionário	20
4.1.1 Estrutura	20
4.1.2 Amostra	21
4.1.3 Aplicação	21
4.2 Recuperação e análise de modelos de catálogo de serviços	22
4.3 Proposta de Catálogo de Serviços para Uso da TI de um Hospital	22
5.1 Aplicação do questionário	23
5.1.1 Hospital A	23
5.1.2 Hospital B	23
5.1.3 Diferenças nos Hospitais Analisados	24
5.2 Sistema Hospitalar dos Estabelecimentos	24
5.2.1 Sistema do Prontuário Eletrônico Utilizado pelos Hospitais Analisados ..	25
5.3 Análise de Modelos de Catálogos de Serviço	26
6 RESULTADOS	28
6.1 Mensuração das Respostas do Questionário	28
6.2 Análise de Catálogos	34
6.3 Catálogo Proposto para a Área de TI de um Hospital	35
7 Conclusão	37
8 REFERÊNCIAS	38

9 APÊNDICES

10 ANEXOS

1 INTRODUÇÃO

Em busca de oferecer serviços de modo mais eficiente, eficaz, com maior qualidade e preços mais acessíveis as companhias buscam melhorar seus processos. Desse modo essa melhoria pode refletir nos produtos da empresa e assim ela pode conseguir oferecer serviços melhores, vencendo a concorrência. (PEREIRA; SILVA, 2010)

Para a área de Tecnologia da Informação (TI) de uma empresa, o Information Technology Infrastructure Library (ITIL), um guia de boas maneiras para o gerenciamento da infraestrutura da área de TI. (SORTICA; CLEMENTI; CARVALHO, 2004) (PEÑA; VICENTE; OCAÑA, 2012).

Um dos itens do ITIL é o catálogo de serviços, que é definido como uma listagem e/ou descrição de todos os serviços os quais a área da TI deve gerenciar e possibilita aprimorar o atendimento ao usuário e organizar melhor os serviços da TI. (MOTTA, 2016)

A área da saúde possui um ambiente de informação muito complexo, devido à complexidade dos fluxos de trabalho e dos dados clínicos, ambiguidade dos termos clínicos, incerteza clínica da condição do paciente, atividades altamente interdependentes e departamentos altamente autônomos, e os trabalhos na maioria das vezes são emergenciais. Como o interesse do mercado está crescendo para essa área, uma vez que suas demandas estão sempre em fase de crescimento e o custo do cuidado aumenta junto com o aparecimento de novas tecnologias e procedimentos, os hospitais estão investidos para melhorar sua gestão. (CHU, 2005) (BORBA; NETO, 2018)

Por causa desse aumento no foco do mercado e de todas as características distintas e mais complexas quando comparadas a outras corporações, qualquer implantação na área da saúde deve ter abordagens mais específicas. (WARREN, 2018)

Desse modo, a partir de um questionário e de catálogos e serviços em uso, esse trabalho foca na gestão da área de TI hospitalar, propondo um catálogo de serviços de TI que possa auxiliar na implantação do ITIL em hospitais.

2 OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL: Desenvolver uma proposta de um catálogo de serviços para ser adotado pela tecnologia da informação de um hospital.

OBJETIVO ESPECÍFICO I: Analisar os benefícios e a importância do catálogo de serviços perante os colaboradores de um hospital.

OBJETIVO ESPECÍFICO II: Analisar modelos de catálogos de serviços para tecnologia da informação desenvolvidos para fins diversos.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 Governança em Tecnologia da Informação

Governança em TI, ou Governança Tecnológica, é um conceito que defende que a TI não é apenas suporte para a empresa, mas sim que ela é indispensável para a gestão financeira e estratégica da organização. (SORTICA; CLEMENTI; CARVALHO, 2004)

O Instituto de Governança em TI (IT Governance Institute - ITGI) classificou Governança de TI como:

Governança de TI é de responsabilidade do Conselho de Administração e da gerência executiva. É uma parte integrante da governança corporativa e consiste em liderança e em estruturas e processos organizacionais que asseguram que a TI da organização sustente e amplie a estratégia e os objetivos da organização (PEÑA; VICENTE; OCAÑA, 2012).

A gerência de serviços, também conhecida por Information Technology Service Management (ITSM) é a responsável por alinhar o esforço da TI para as necessidades do negócio e gerar, da forma mais eficiente possível, o fornecimento de serviços e TI com alta qualidade. (PEREIRA; SILVA, 2010)

Na área de saúde, sólidas estratégias de governança de TI ajudam positivamente na economia e na produtividade dos cuidados da saúde. (LANGABEER; RIGOBERTO, 2018)

Para tomada de decisões e monitoramento da TI, existem muitos mecanismos de Governança de TI, um deles é o ITIL, que explica como pode se chegar aos objetivos esperados. (HAE; GREMBERGEN, 2004)

3.1.1 ITIL

O Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é um padrão para o gerenciamento de serviços. Foi criado pelo Central Computer and Telecommunication Agency, agência do governo britânico, no final dos anos 80, e

logo na década de 1990 foi reconhecido mundialmente. (SORTICA; CLEMENTI; CARVALHO, 2004) (PEREIRA; SILVA, 2010)

O ITIL descreve os processos que são necessários para oferecer suporte ao uso e ao gerenciamento da infraestrutura de TI. Pode se dizer que o ITIL é um guia de boas práticas para o serviço de gerenciamento de TI, assim ele consegue gerenciar a infraestrutura de TI. (SORTICA; CLEMENTI; CARVALHO, 2004) (PEÑA; VICENTE; OCAÑA, 2012)

A partir do ITIL é possível relacionar os custos dos serviços de tecnologia com os valores que a tecnologia traz ao negócio, melhorando a qualidade da produção e a satisfação do consumidor. (SORTICA; CLEMENTI; CARVALHO, 2004) (PEÑA; VICENTE; OCAÑA, 2012)

Desse modo o ITIL, se tornou popular para a implementação do Information Technology Service Management (ITSM), em português, Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI). (PEREIRA; SILVA, 2010)

O ITIL é um guia de boas práticas para o ITSM, ou seja, ele dita o quê as empresas devem fazer, mas não especifica como fazer. Sendo assim, as empresas, quando decidem implementar o ITIL, não sabem qual processo implementar primeiro ou até onde devem parar na implementação de um processo. (PEREIRA; SILVA, 2010)

Os processos do ITIL podem ser subdivididos em três grupos: Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia de Comunicação (TCI), Gerenciamento de Aplicações e Gerenciamento de Serviços em TI (GSTI). (SORTICA; CLEMENTI; CARVALHO, 2004)

A Figura 1 mostra as subdivisões dos processos do ITIL nos três grupos citados.

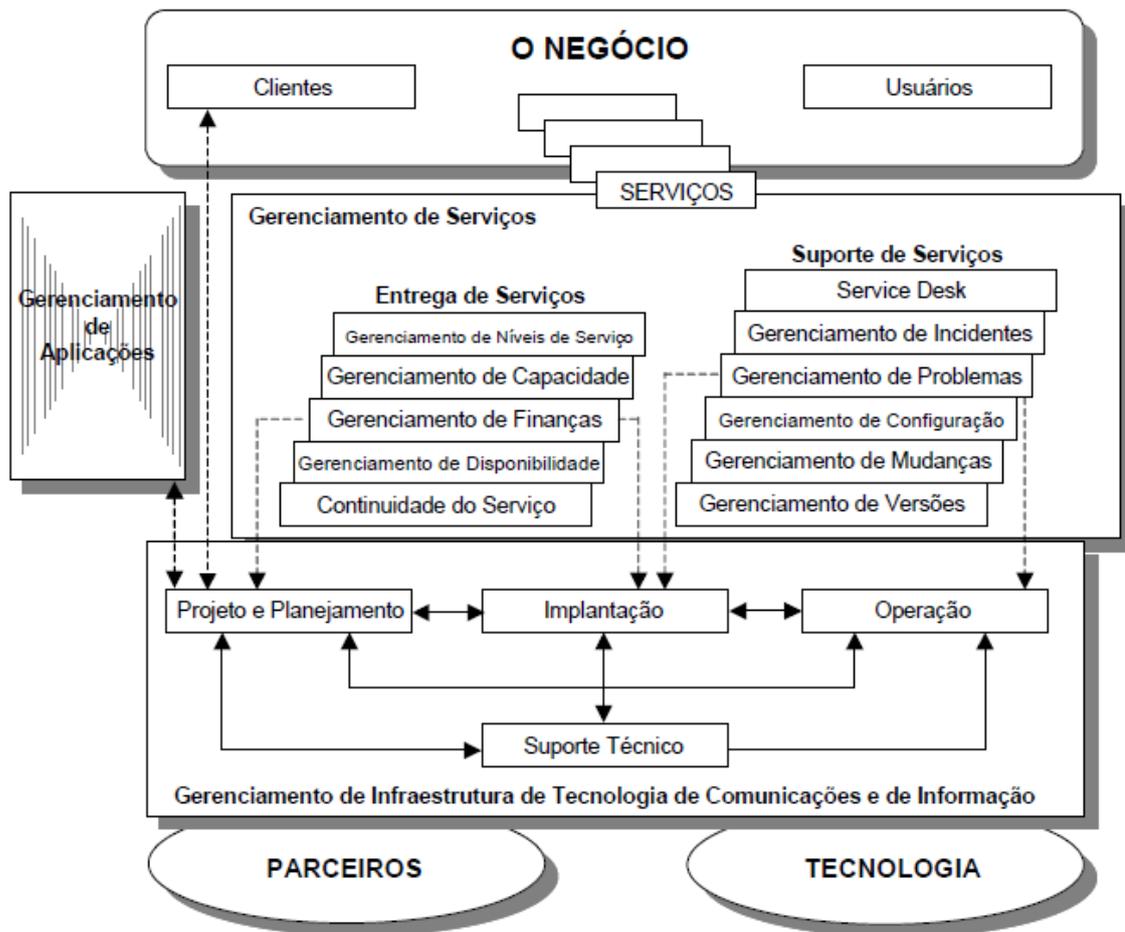


Figura 1 – Os Processos do ITIL

Fonte: Sortica, Clementi, Carvalho, 2004

Utilizando o ITIL, as empresas buscam fornecer serviços com maior eficiência, eficácia, qualidade e com preços justos. (PEREIRA; SILVA, 2010)

3.1.2 Catálogo de serviços

Segundo Cougo (COUGO, 2013), o catálogo de serviço “é um artefato produzido pela reunião de informações sobre serviços”, onde, “de serviço” é definido como:

Um conjunto de elementos inter-relacionados de modo a prover as facilidades necessárias para a execução de uma atividade de negócio, entregue aos clientes e usuários sem que eles tenham que se

responsabilizar pela infraestrutura e pelos custos de sua implantação e operação (COUGO, 2013, p. 137).

Desse modo, esses elementos que compõem os serviços podem ser além de softwares e hardware, processos, pessoas, tecnologias, documentos. (COUGO, 2013)

Com o catálogo de serviços a área de TI possui um elemento que demonstra todos os serviços os quais ela deve gerenciar. (COUGO, 2013)

Compara-se o catálogo de serviços com o menu de um restaurante, é nele que a área de TI publica os serviços por ela oferecido, assim como o restaurante coloca em seu menu os pratos disponíveis. (LIMA, 2016) (REDEMPRESA, 2016)

Segundo a consultoria internacional BMC Software, quando se tem um catálogo de serviços a satisfação do cliente aumenta, a reputação do departamento de serviços de TI aumenta, ele serve como um canal de colaboração eficiente para serviços padrão com ou sem autorizações, ele apresenta disponibilidade de serviços para consumo de usuários comerciais e aumenta as oportunidades de TI para automação de serviços resultando em um maior desempenho de prestação de serviços. (BMC SOFTWARE, 2018)

Os livros oficiais de ITIL não apresentam um modelo de catálogo bem definido, pois o ITIL é um guia de boas práticas, mostrando o que deve ser feito e não como se fazer. (COUGO, 2013)

Um catálogo de serviços de TI pode aprimorar o atendimento ao usuário, ajudar na organização na visibilidade dos serviços oferecidos pela TI, o que impacta no processo maior de Governança de TI. (MOTTA, 2016)

3.2 Especificidades do Setor da Saúde

A sociedade moderna criou organizações complexas destinadas à produção de serviços de cuidado à saúde. O cuidado deixou de ser uma atividade exclusiva da família ou associada a algum papel exercido por um indivíduo e hoje se processa e é proporcionado por meio de organizações complexas que o conformam e o determinam, além de também ser produzido por organizações que nem sempre são estruturadas para a promoção da vida. (ERDMANN; MELLO; MEIRELLES, MARINO, 2004)

Altamente fragmentada e amplamente pensada em um tipo de serviço que o cliente não quer precisar, a indústria da saúde sofreu por muito tempo de falta de coordenação, alta variabilidade e falha em vincular os custos à qualidade. (BECKERS HOSPITAL, 2018)

O interesse pela área da saúde vem ampliando devido ao crescimento da demanda de serviços dessa área, aumento dos custos e as inúmeras mudanças que ocorrem nas práticas clínicas. Assim a área hospitalar está passando por uma mudança de paradigma. Deixando a visão de que alta qualidade se relacionava com alto custo e de que a gestão deveria ser centralizadora e controladora e assumindo a visão de melhoria contínua, recursos focados na qualidade, gestão baseada em evidências. (BORBA; NETO, 2018)

Recentemente, a estrutura do hospital começou a ter uma linha de serviço mais centrada no paciente, diferente de uma indústria automobilística, por exemplo, que toda a mão de obra é focada na produção do carro. Historicamente, o hospital é construído com departamentos independentes, cada um com bastante autonomia. (WARREN, 2018) (GEE, 2018)

A estrutura organizacional dos hospitais, quando comparadas com outras empresas do mesmo tamanho, é mais complexa. Um hospital, com aproximadamente 400 leitos, possui mais de mil posições de emprego diferentes, e, além disso, essas posições são ocupadas por profissionais altamente treinados e que possuem um alto nível de autonomia. (WARREN, 2018)

Além disso, os cuidados de saúde englobam várias pessoas que são necessárias para a realização de uma transação básica de assistência médica, são elas: o paciente, o prestador de cuidados de saúde e o pagador. (GEE, 2018)

Os cuidados em saúde possuem propriedades de um sistema complexo. Esse tipo de sistema consiste em muitos componentes abertos e diferentes que interagem em muitos níveis e se influenciam através de loops de feedback recursivo. (STURMBERG; MARTIN, 2009)

Para a saúde, a TI permeia toda a organização, estabelece dinâmica de relacionamento com todos os participantes. (MIRANDA; MARIN, 2017)

A área da saúde é um dos mais complexos ambientes de informação. Isso devido à complexidade do fluxo de trabalho, dos dados clínicos, da ambiguidade dos

termos, de a maior parte do trabalho ser emergencial e da incerteza clínica da condição do paciente. (CHU, 2005)

Desse modo, por não serem susceptíveis de fornecer suporte relevante ou confiável para decisões em ambientes turbulentos, as abordagens tradicionais não são muito eficazes. (SAUTER; FREE, 2002)

3.2.1 Sistemas de Informação Hospitalar

Um sistema de TI quando inserido num contexto hospitalar consegue auxiliar tanto na competitividade empresarial, quanto em melhorias do próprio serviço da saúde. (PEREIRA; PAIVA; SOUZA; SIQUEIRA; PEREIRA, 2012)

O Healthcare Information System (HIS), traduzido para o português como “Sistema de Informação da Saúde” ou “Sistema de Informação Hospitalar” (SIH), é o conjunto de sistemas de aplicação inter-relacionados que trabalham juntos. É o mecanismo que pode auxiliar a transformar as operações mais eficientes. (LEE; KWON, 2012)

O SIH transformou o hospital em um computador gigante, com um grande poder tanto computacional quanto de armazenamento de dados. (KURODA; SASAKI; SUENAGA; MASUDA; YASUMORO; HORI; OHBOSHI, 2012)

Todo sistema que pode ser adquirido por um hospital faz parte do SIH, desde os sistemas de informação financeira e de pessoal até os sistemas de patient care, o qual mais recebe investimentos de um hospital. (PARENTE; HORN, 2006)

O sistema de cuidados do paciente é composto por módulos, são eles o de decisão clínica, de prescrição médica eletrônica, da farmácia, do laboratório e o registro médico eletrônico. (PARENTE; HORN, 2006)

O registro médico eletrônico, mais conhecido como *Electronic Health Records* (EHR), apesar de ser apenas uma parte do SIH, é bastante confundido com ele. Isso ocorre devido ao fato da ampla adoção do EHR em todo o mundo, o que leva a um enorme aumento das informações disponíveis sobre pacientes e suas enfermidades, ou seja, o uso desse tipo de prontuário está gerando uma vasta quantidade dados. (YU; RAO, 2012)

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a definição de EHR é: “sistema desenvolvido para consultórios médicos ou centro de saúde que incluem

elementos de identificação do paciente, medicamentos e geração de receitas, registros e resultados e exames laboratoriais e, em alguns casos, todas as informações de saúde registradas pelo médico em cada visita do paciente.” (PATRICIO; MAIA; MACHIAVELLI, 2011)

Com o EHR a equipe médica consegue compreender mais rapidamente toda a informação médica de um paciente o que leva a diagnósticos mais precisos e tratamentos mais apropriados. (CHEN; CHUNG; LIN, 2010)

A implementação do SIH é nova, mas sua crescente importância fez, em 2004, ser criado nos Estados Unidos o Office of the National Coordinator of Health Information Technology (ONC). Ele é um órgão federal que apoia a adoção da tecnologia de informação em saúde e a promoção do intercâmbio de informações de saúde para melhorar cuidados de saúde. (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES)

Entre os anos de 1999 e 2000, no Brasil, teses já começaram a abordar a relação entre políticas de saúde com sistemas de informação e tecnologia em saúde. (GEE, 2018)

A implantação de sistemas integrados de gestão hospitalar é uma tendência irreversível, principalmente devido ao volume de dados gerados pelo hospital em todas as áreas (assistencial, de apoio e administrativas),. (PINOCHET; GALVÃO; PRADO; MORENO, 2012).

A diversidade dos atores que implicam direta ou indiretamente no SIH, aumentando a complexidade desses sistemas, foi desenhado por Degoulet, como mostra a Figura 2. (DEGOULET, 2013)

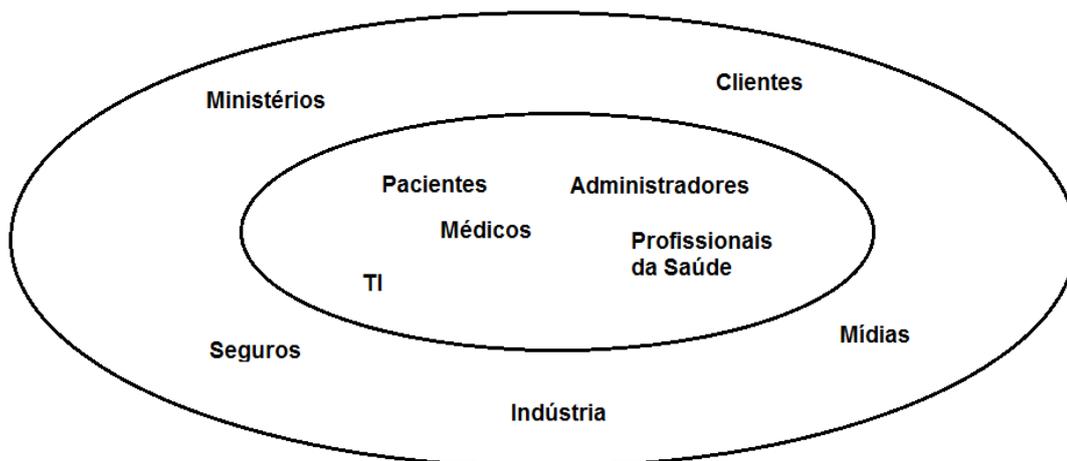


Figura 2 – Os atores de um sistema de informação hospitalar (SIH) ²⁹

Fonte: Traduzido de Degoulet e Fieschi, 1998

Esses dados formam um conjunto de dados amplo e complexo que está gradualmente se tornando disponíveis para a pesquisa. Sendo assim, podem ser utilizados para se descobrir desde correlações entre doença até para reduzir a frequência e as consequências dos erros da assistência médica. (ROQUE; JENSEN; SCHMOCK, 2011) (BATES; COHEN; LEAPE, 2011).

Em hospitais que possuem financiamento baseado em grupos de diagnósticos, a análise desse volume de dados, cruzando estatisticamente os diagnósticos com os procedimentos codificados, auxilia na busca por casos não codificados e maximiza os diagnósticos de grupos relacionados. Além de analisarem pacientes com a mesma condição clínica e com tratamentos diferentes. (JANNOT; ZAPLETAL; AVILLACH; MAMZER; BURGUN; DEGOULET, 2017)

A Figura 3 mostra o Sistema de Informação Hospitalar Integrado, nota-se que o prontuário médico tem grande intersecção com todos os sistemas.

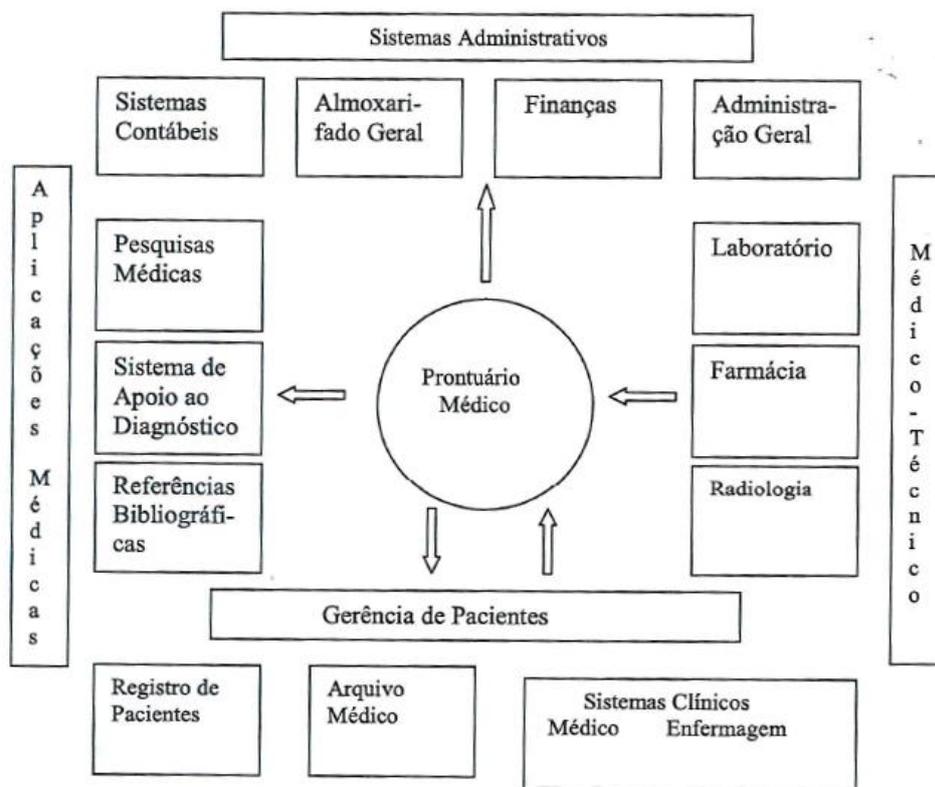


Figura 3 – Sistema de Informação Hospitalar Integrados

Fonte: Filho, Colombo, Adriano, 2001 ³³

3.2.2 Complexidade dos Dados em Saúde

Os dados da área hospitalar também sofrem com problemas diferentes das outras áreas. Grande parte dos dados está distribuída em vários lugares, pois eles são de diferentes origens (EMRs, sistema de gerenciamento de recursos humanos, etc) e para diferentes departamentos (radiologia, farmácia, UTI). Isso torna os dados tanto pouco acessíveis quanto pouco acionáveis. Além disso, todos esses dados se encontram em diferentes formatos (texto, numérico, papel, digital, imagens, vídeos, multimídia) e, muitas vezes, os mesmos dados existem em diferentes sistemas, ou seja, existe muita replicação de dados, que contribui para o aumento do volume que deve ser armazenado. (LESUEUR, 2018)

Os softwares de registro médico eletrônico tentam padronizar o processo de captura de dados, mas os prestadores de cuidados possuem certa resistência em

adotar uma abordagem padronizada para a documentação. Assim, cedendo às preferências dos usuários da assistência e para tentar evitar ao máximo atrapalhar o processo de prestação de cuidados, a inserção de dados não estruturados é permitida. Com isso, muitos dos dados capturados dessa maneira são difíceis de agregar e analisar de maneira consistente. (LESUEUR, 2018)

Os critérios necessários para identificar alguém com uma determinada doença, ou sobre a eficácia de certo tratamentos pode variar entre os profissionais da saúde. Quando não ocorre essa variação, novas pesquisas podem atualizar o conhecimento e modificar as análises. (LESUEUR, 2018)

Regulamentações e requisitos regulatórios de assistência médica e de relatórios aumentam e evoluem cada vez mais, o que pode implicar em mudanças em como os dados são geridos. (LESUEUR, 2018)

Por esses motivos os dados hospitalares são um desafio. Gerenciar os dados relacionados a cada um dos sistemas do hospital e transformá-los em algo proveitoso exige ferramentas muito mais aprimoradas do que o necessário para outros setores, como o de manufatura. (LESUEUR, 2018)

3.2.3 Tecnologia da Informação e Comunicação na Saúde

A forte presença da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na área da saúde é inegável. No Brasil, segundo a pesquisa do TIC Saúde 2013, 83% dos estabelecimentos de saúde utilizam computadores e 77% possuem acesso à internet. (MARIN; GUTIERREZ; COSTA; DEGOULET, 2014)

As TICs são um dos meios que possibilitam melhorar a eficiência na prestação de cuidados de saúde. (TOPALOGLOU; BARONE, 2015)

Para um hospital, investimentos em Tecnologia da Informação conseguem aumentar a qualidade dos cuidados ao paciente, reduzir a utilização de drogas e a solicitação de exames, e ao mesmo tempo segurar os custos, ou até mesmo diminuí-los. (PARÉ; SICOTTE, 2001) (MARIN; GUTIERREZ; COSTA; DEGOULET, 2014).

Um exemplo da importância do uso das TICs na saúde foi a criação da lei Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act (ARRA/HITECH), assinada nos Estados Unidos em 2009, que apoia financeiramente

hospitais que atinjam um grau significativo de uso dos dados clínicos. (MARIN; GUTIERREZ; COSTA; DEGOULET, 2014).

3.3 Hospital e Governança em Tecnologia da Informação

O setor da saúde passa, nas últimas décadas, por um processo de mudanças e modernização, principalmente devido sua amplitude e complexidade, além do crescente envelhecimento da população e de, mundialmente, a regulação do setor fomentar novas modelagens e novas formas de pagamento na cadeia de suprimentos. (LIRA; SILVA; LIMA; LIMA, 2017)

Em 2015, foi realizado um estudo nos hospitais da República Tcheca com o objetivo de avaliar o desempenho da governança em hospitais. Cem hospitais foram estudados em 2009 e posteriormente em 2012. E a conclusão dessa análise foi que a eficácia da governança dos hospitais afeta a política de saúde para o país inteiro. (LIRA; SILVA; LIMA; LIMA, 2017)

Para aumentar a eficiência, a área da saúde vem adotando conceitos e metodologias que são associadas com empresas e com a manufatura. (RADNOR; HOLWEG; WARING, 2011)

Muitos dos resultados das aplicações desses conceitos na saúde foram: redução de tempo perdido, aumento da qualidade e diminuição dos erros, redução de custos, aumento do engajamento dos funcionários e aumento da satisfação do cliente. (RADNOR; HOLWEG; WARING, 2011)

4 MATERIAIS E MÉTODOS

Nesse estudo a elaboração da proposta de um catálogo de serviço para a área de TI de um ambiente hospitalar foi baseada em duas ações:

- 1- Construção e aplicação de um questionário para fins de verificação da importância da utilização do catálogo de TI na visão dos profissionais da área.
- 2- Recuperação e análise de modelos de catálogos de serviços disponibilizados por algumas instituições

4.1 Questionário

O questionário “Catálogo de serviços de TI para o Ambiente Hospitalar” (APÊNDICE I) foi elaborado com a finalidade de extrair a experiência e a expectativa dos colaboradores em relação ao uso do catálogo de serviços.

4.1.1 Estrutura

O questionário foi dividido em quatro partes para extrair a experiência e a expectativa dos colaboradores em relação ao catálogo de serviços. A divisão foi: “Parte I - Levantamento sobre o perfil do profissional” para a percepção do tempo de experiência, da área de formação do respondente; “Parte II - Conhecimento ou experiência do profissional em relação ao catálogo de serviços”, para verificar se o respondente possui conhecimento do que é um catálogo de serviços; “Parte III - Responda as questões seguintes caso tenha utilizado um catálogo de serviço”, parte que permite analisar o nível de contato do respondente com um catálogo de serviços; e “Parte IV - Visão dos profissionais de TI sobre a utilização de catálogos de serviços na área hospitalar”, para extrair o que os profissionais esperam de um catálogo de serviços de TI para a área hospitalar. Além disso, foi inserida uma introdução, explicando a natureza, a importância e a necessidade de obtenção de respostas para tentar envolver os participantes e obter mais resultados. (CHAER; DINIZ; RIBEIRO, 2011)

Foi aplicado um questionário estruturado fechado. Esse modelo, apesar de ser mais rígido do que o questionário aberto, possibilita tratamentos estatísticos diretos e exclui a necessidade de classificação das respostas. (NOGUEIRA, 2002)

Foi utilizada para muitas questões a Escala *Likert*. Essa escala é simples e se baseia em questões de escolha forçada, onde uma declaração é feita e o respondente indica o grau de concordância ou desacordo com a afirmação em uma escala de 5 pontos. A abordagem em 5 pontos foi: “Concordo totalmente”, “Concordo parcialmente”, “Indiferente”, “Discordo parcialmente”, “Discordo totalmente”). (BROOKE, 1996)

4.1.2 Amostra

Segundo Manzato (MANZATO; SANTOS, 2012),

Os métodos de pesquisa quantitativa, de modo geral, são utilizados quando se quer medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes etc. de um universo (público-alvo) através de uma amostra que o represente (MANZATO; SANTOS, 2012).

Desse modo optou-se pela amostra estratificada. Nesse tipo de amostragem um estrato da população é escolhido, pois possui uma característica em comum, a qual apresenta a variável de interesse do estudo. (MANZATO; SANTOS, 2012)

Para esse estudo a amostra escolhida para análise foi formada por analistas da área de TI que atuam dentro de hospitais, sendo que foram utilizados dois hospitais. O tamanho da amostra foi de 23 respondentes.

4.1.3 Aplicação

As pesquisas on-line são semelhantes às que utilizam questionários autopreenchidos ou por telefone, só mudando o modo como são conduzidas. As vantagens desse tipo de pesquisa são os baixos custos, a rapidez e a capacidade de atingir populações específicas, além de oferecer ao respondente uma comodidade, pois ele pode responder no tempo e no local que desejar. Porém, a maior desvantagem das pesquisas on-line é o baixo volume de respostas dos questionários. (VIEIRA; CASTRO; JÚNIOR, 2010)

Utilizando a ferramenta do Google, o Google Forms, o questionário foi aplicado on-line e foi direcionado aos colaboradores que atuam na área de TI de dois grandes e importantes hospitais.

4.2 Recuperação e análise de modelos de catálogo de serviços

Para o desenvolvimento catálogo de serviços para uso da TI de um hospital foram recuperados e analisados modelo de catálogos de serviço de hospitais e para outros ambientes.

Foram recuperados: um catálogo de serviços de TI desenvolvido pela equipe de TI, do Hospital Universitário Júlio Muller (Universidade Federal do Mato Grosso) (ANEXO I). Para fins de verificação da estrutura comum a outros ambientes foram recuperados o catálogo de serviços de TI do Ministério Público do Estado de Mato Grosso (ANEXO II) e o da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) (<https://www1.ufrgs.br/catalogoti/servicos/index>).

Com os catálogos foi possível levantar os aspectos em que eles se assemelhavam, levando em conta o que cada um deles se propunha a realizar, pois os catálogos do Hospital Universitário Júlio Muller e do Ministério Público do Estado de Mato Grosso são catálogos voltados para uso interno das áreas de TI, já o catálogo da UFRGS, se apresenta em modo online e é voltado para o cliente, uma vez que este é guiado pelo catálogo para abrir um chamado para a TI.

4.3 Proposta de Catálogo de Serviços para Uso da TI de um Hospital

A proposta do catálogo de serviços de TI deste trabalho foi analisada e validada pelo gestor de TI do Hospital Universitário Júlio Muller, Leonardo Braun, cientista da computação responsável pelo desenvolvimento do catálogo utilizado por esse hospital universitário do Mato Grosso.

5 DESENVOLVIMENTO

5.1 Aplicação do questionário

O questionário foi respondido por 23 profissionais da área de TI de dois hospitais, intitulados nesse estudo como Hospital A e Hospital B, cujas características serão descritas nas próximas seções.

5.1.1 Hospital A

O hospital A é um complexo hospitalar, composto por 3 hospitais, que com seus 8 prédios ocupam 220 mil m² de construção na zona central e leste da maior metrópole brasileira, São Paulo.

São ao todo 1920 leitos instalados, que atendem as mais diversas especialidades. O maior hospital desse complexo realiza atendimentos por via particular, convênio ou Sistema Único de Saúde (SUS), o menor atende somente particulares e convênios de alto padrão e o de médio porte, único que se localiza na zona leste da capital paulista, atende somente por via SUS e seu foco é maternidade.

No ano de 2017, o Ministério da Saúde considerou esse hospital como sendo um hospital de excelência. (ANAHP, 2016)

Fundado em 1859 por imigrantes europeus com o objetivo de prestar assistência a outros imigrantes provindos da mesma localidade da Europa e possuía como objetivo a filantropia. (ANAHP, 2016)

Nos últimos anos o complexo reestruturou o modelo de gestão e conseguiu, no ano de 2014, transformar o déficit anual em lucro. Nos anos posteriores a 2014 os lucros só aumentaram. (ANAHP, 2016)

Esse complexo é referência principalmente no tratamento de oncologia, cardiologia e ortopedia. (ANAHP, 2016)

5.1.2 Hospital B

O hospital B é privado e considerado de grande porte, fundado em 1921. (INSTITUCIONAL, 2016)

Ele é composto por cinco unidades. A unidade principal se localiza na região central da capital paulista, e das outras quatro unidades complementares, duas ficam em regiões nobres de São Paulo e duas, que são centros de oncologia, no Distrito Federal (Brasília). (HOSPITAL UNIDADES, 2018)

Até maio de 2018 esse hospital contabilizava um total de 466 leitos e oferecia atendimento de mais de 40 especialidades médicas. (HOSPITAL INSTITUCIONAL, 2016)

Esse hospital atende somente via particular e convênios de alto padrão.

5.1.3 Diferenças nos Hospitais Analisados

Os profissionais de TI do hospital A que responderam ao questionário deste trabalho oferecem suporte a todas as três unidades que compõem o complexo hospitalar. Diferentemente, os profissionais do hospital B que responderam ao questionário deste trabalho oferecem suporte apenas a unidade principal, onde se encontram fisicamente.

Além disso, ambos os hospitais contam com um catálogo de serviços de TI e o utilizam como ferramenta de abertura de chamados do Service Desk.

O Hospital B, por sua vez, já criou uma Central de Atendimentos substituindo seu Service Desk. Segundo Mauro Krticka Sant'ann (SANT'ANN, 2018):

A Central de Serviços é uma evolução do Help Desk tradicional, este último apenas contemplava suporte a problemas comuns na área de microinformática (hardware, softwares básicos), já a Central de Serviços assume todo o suporte relacionado aos serviços oferecidos pela TI (hardware, telefonia, redes, ERP, softwares, documentação, etc). (SANT'ANN, 2018).

Portanto, apesar de possuírem um catálogo de serviços, os hospitais estão em níveis diferentes de gestão de TI.

5.2 Sistema Hospitalar dos Estabelecimentos

Ambos os hospitais utilizam o mesmo sistema de prontuário eletrônico do paciente (PEP), porém o hospital A trocou seu antigo sistema pelo atual mais recentemente do que o hospital B.

Em dezembro de 2016 os três hospitais que compõem o complexo do hospital A já haviam passado por essa troca. Foi escolhido um sistema de uma empresa multinacional, sendo que quatro, dentre as seis instituições hospitalares consideradas as melhores do Brasil, utilizam esse sistema.

O Hospital B desenvolveu uma plataforma adicional à esse sistema, a qual, acredita que, a interface para o usuário seja mais simples, o que proporciona uma maior aderência e menos reclamações do uso do sistema por parte dos médicos e dos profissionais da assistência.

Por ter começado a mais tempo o uso desse PEP, o hospital B possui quase todos seus sistemas interconectados (laboratório, PACS, farmácia), mas ainda utilizam uma versão mais antiga desse PEP. Além disso, esse estabelecimento de saúde utiliza outros sistemas que não são que não serão interconectados, como por exemplo, o sistema de RH e o de montagem de escalas dos colaboradores assistenciais.

5.2.1 Sistema do Prontuário Eletrônico Utilizado pelos Hospitais Analisados

O sistema oferece apoio à gestão em saúde gerenciando as atividades administrativas, financeiras, assistenciais e operacionais das organizações de saúde. (CILATAM, 2016)

Primeiramente foi desenvolvido em 1997 por uma empresa brasileira, a qual foi adquirida em 2010 por uma multinacional holandesa, em uma aposta do CEO, que acredita que a gestão para a saúde será o combustível do crescimento do setor de softwares. (KIRCH, 2011) (FRANCIS; DAPRA; CESARONI, 2013)

Em 2012, após 15 anos de sua primeira versão, esse sistema já era utilizado por mais de 500 empresas de saúde espalhadas por todo o território brasileiro, sendo muitos, grandes e importantes hospitais. Na cidade de São Paulo, por exemplo, o Hospital Sírio Libanês, o Hospital Samaritano, o Hospital Oswaldo Cruz, o Hospital Samaritano e o Hospital Beneficência Portuguesa, que fazem parte do hall dos principais hospitais do Brasil, fazem uso desse sistema. (FLORIANI, 2012)

Originalmente desenvolvido na linguagem Delphi, a partir de 2015 começou a também ser desenvolvido na plataforma Java. O sistema gerenciador de banco de dados é o Oracle independentemente da plataforma utilizada. (CILATAM, 2016)

A versão utilizada pelo hospital B analisado neste trabalho é a em plataforma Java, que possui modelo MVC, em 3 camadas, na qual a camada de visualização, faz uso de tecnologias Web (HTML) e do Swing (Nativo Java), possibilitando o uso de ambas via internet.

A Figura 4 ilustra como é a arquitetura JAVA desse sistema hospitalar.

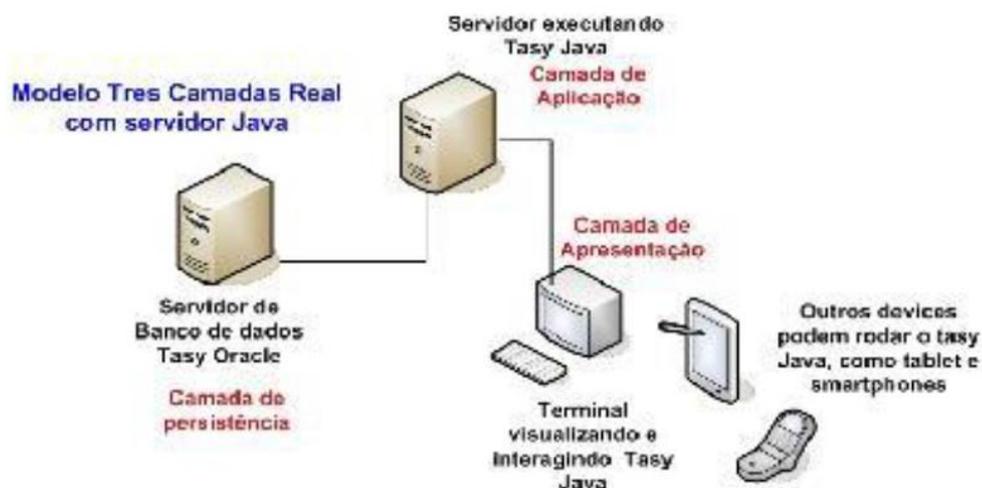


Figura 4 - Arquitetura Java do Sistema
Fonte: ALMEIDA, 2015

5.3 Análise de Modelos de Catálogos de Serviço

A análise dos três catálogos de serviço escolhidos, sendo eles um de um hospital (Hospital Universitário Júlio Muller – MT), um do Ministério Público do Estado do Mato Grosso e o catálogo de uma universidade pública, a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) foi um levantamento do objetivo de cada um deles e como cada um se apresentava.

O catálogo do Ministério Público do Mato Grosso foi escolhido por ter a mesma estrutura do catálogo do Hospital Universitário Júlio Muller, porém com mais colunas, e, desse modo, mais informações, o que não, necessariamente implica em melhores ações. O catálogo da UFRGS é o que mais destoa, pois é um catálogo interativo, por estar disponível na internet.

Após esse levantamento foi elaborado um quadro com as competências que cada catálogo apresentava. As que apareceram em dois ou três catálogos foram consideradas para a construção do catálogo proposto.

6 RESULTADOS

O questionário elaborado para este trabalho foi respondido por 23 analistas de TI dos hospitais A e B.

A ferramenta utilizada para o envio do questionário foi o *Google Forms*, ferramenta que compila as respostas e oferece algumas análises, geradas e oferecidas pelo próprio Google, com os resultados obtidos pela pesquisa.

O Hospital A conta com uma equipe de TI com 46 colaboradores ocupando cargos de analista, e o Hospital B a equipe de TI é composta por 25 analistas. Somando os analistas dos hospitais totaliza uma amostra de 71 pessoas. O questionário foi respondido por 23 pessoas da amostra, o que corresponde a 33,8% do total da amostra.

Segundo Marconi e Lakatos, autores do livro “Fundamentos da Metodologia Científica”, os questionários on-line normalmente alcançam 25% de devolução, desse modo pode-se dizer que é possível obter conclusões significativas a partir desse questionário. (VIEIRA; CASTRO; JÚNIOR, 2010) (CHAER; DINIZ; RIBEIRO, 2011)

A partir das perguntas foi possível perceber o perfil dos respondentes, suas experiências com catálogos de serviços e suas expectativas em relação a um catálogo de serviços para a área de TI de ambientes hospitalares.

6.1 Mensuração das Respostas do Questionário

Com o auxílio do questionário, foi possível levantar alguns dados em relação à equipe de TI dos hospitais analisados.

Com os três resultados abaixo, podemos observar que a área de TI dos hospitais analisados é bem diversa. A Figura 5 mostra que a maioria dos profissionais possui formação em TI (63,6%), porém há uma quantidade considerável de profissionais com formação em áreas que não são TI, e que estão divididas entre as três áreas do conhecimento: humanas, exatas, e, principalmente, biológicas (área da saúde) (27,3%).

A Figura 6 mostra que apenas 45,5% dos respondentes possuem mais de 4 anos de experiência na área da saúde, porém 86,4% dos respondentes possuem mais de 4 anos de trabalho. Observou-se que muitos dos profissionais que

trabalham na TI de um hospital são originários de formações e de empregos de outras áreas.

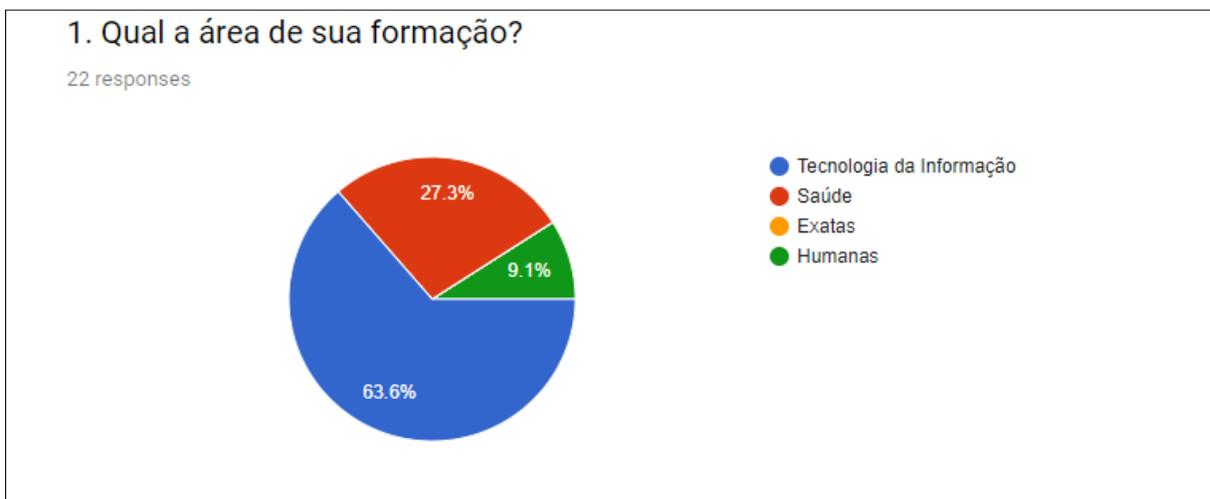


Figura 5 – Questionário - Área de Formação
Fonte: Mandelman, 2018

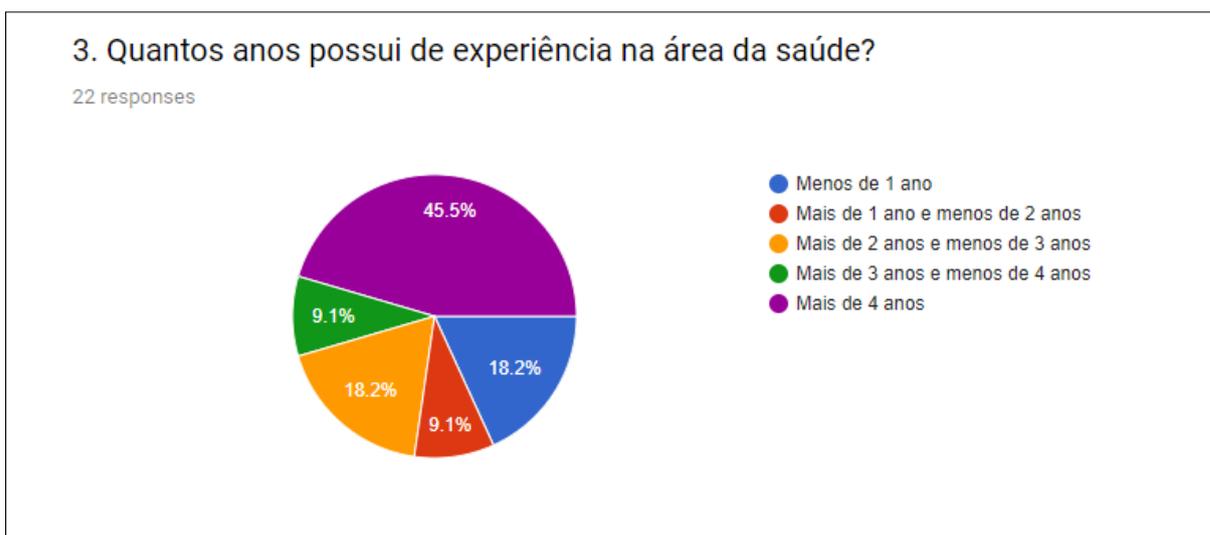


Figura 6 – Questionário - Tempo de Experiência na Área da Saúde
Fonte: Mandelman, 2018



Figura 7 – Questionário - Tempo de Experiência de Trabalho
Fonte: Mandelman, 2018

A maioria dos respondentes (54,5%) trabalha fornecendo suporte às áreas assistenciais, seguido dos que trabalham no suporte à área gerencial (27,3%), como pode ser observado na Figura 8. Isso pode ter ocorrido pelo fato de os profissionais que oferecem suporte às áreas assistenciais comporem a maioria, devido à complexidade, à importância e ao tamanho da área assistencial no ambiente hospitalar.

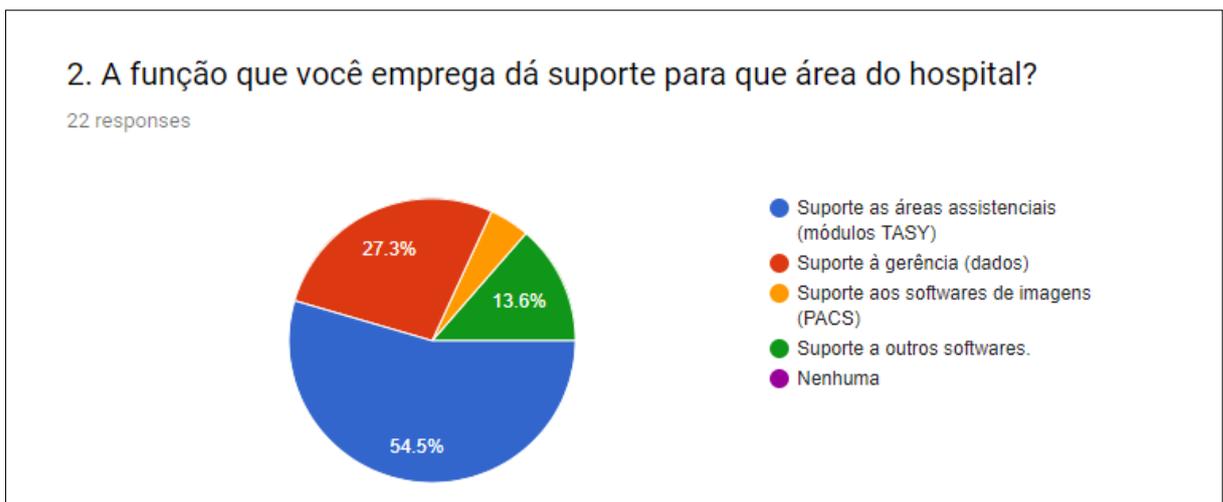


Figura 8 – Questionário - Função Exercida no Hospital
Fonte: Mandelman, 2018

Um fato que chamou a atenção, foi que, como pode ser verificado na Figura 9, 18,2% dos profissionais afirmaram não saberem se já utilizam e 13,6% indicaram

que ainda não utilizam um catálogo e serviços, sendo que ambos hospitais possuem uma ferramenta de abertura de chamado para o Service Desk que é ligada ao Catálogo. Ou seja, 31,8% dos respondentes, que são colaboradores de TI do hospital, não sabem exatamente e para o que pode ser utilizado um catálogo de serviços.

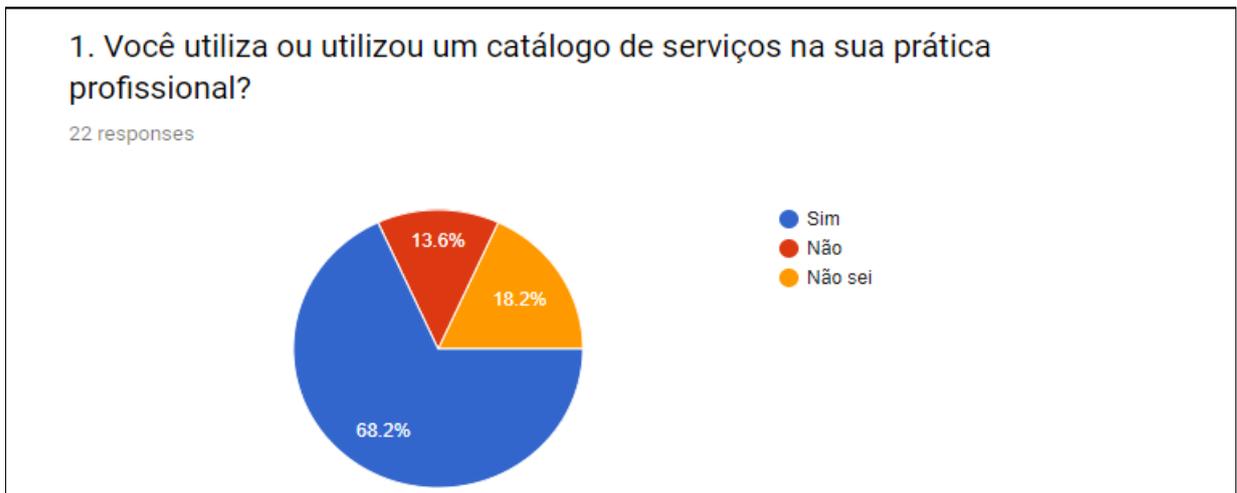


Figura 9 – Questionário - Uso do Catálogo
Fonte: Mandelman, 2018

Dentre os problemas, Figura 10, “Falta de atualização do catálogo” foi o problema mais indicado pelos respondentes 66.7%.

“Não conhecimento do catálogo pela própria equipe de TI” obteve a menor escolha apenas 44,4%. Isso pode ter acontecido por esse fato ser a realidade da área de TI do hospital, ou seja, como na Figura 9, a maior parte dos analistas que responderam o questionário não possui conhecimento do catálogo de serviços.

3. Em sua opinião, indique possíveis problemas na utilização um catálogo de serviços (é possível selecionar mais de uma opção).

18 responses



Figura 10 – Questionário - Possíveis Problemas da Utilização do Catálogo

Fonte: Mandelman, 2018

No quesito do catálogo de serviços como facilitador entre as áreas de TI e da assistência, Figura 11, mais da metade dos respondentes acreditam que o catálogo de serviço cumpre esse papel.

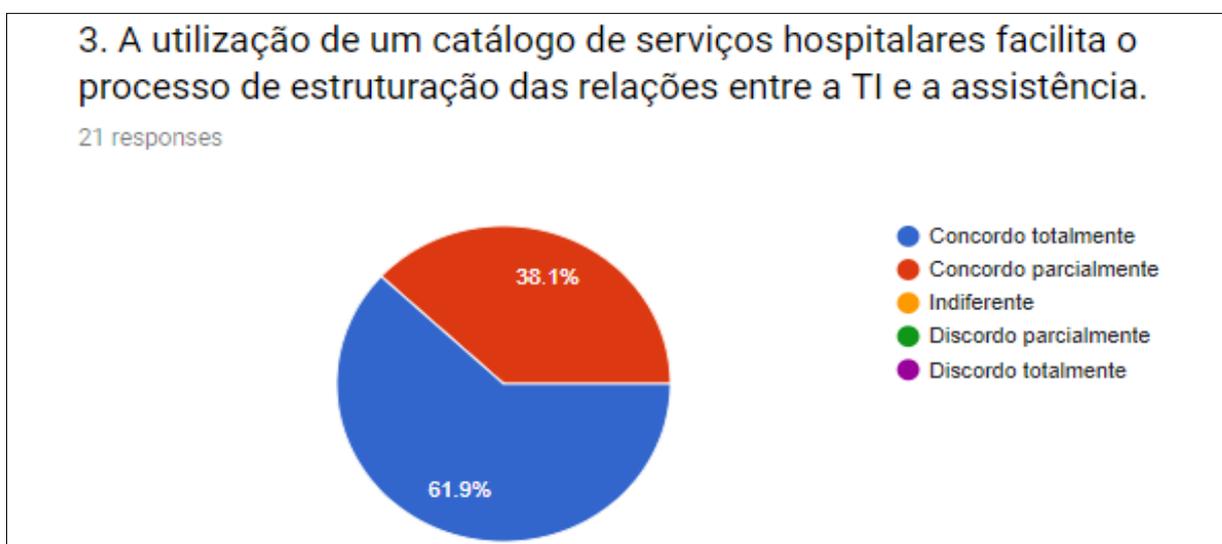


Figura 11 – Questionário – Catálogo como Facilitador

Fonte: Mandelman, 2018

A maior rapidez dos processos com o uso de um catálogo de serviço também foi questionada e apesar de 52,4% responderem que concordavam plenamente com a influência do catálogo na agilização de processos, houveram respostas bastante variadas, como se pode notar na Figura 12.

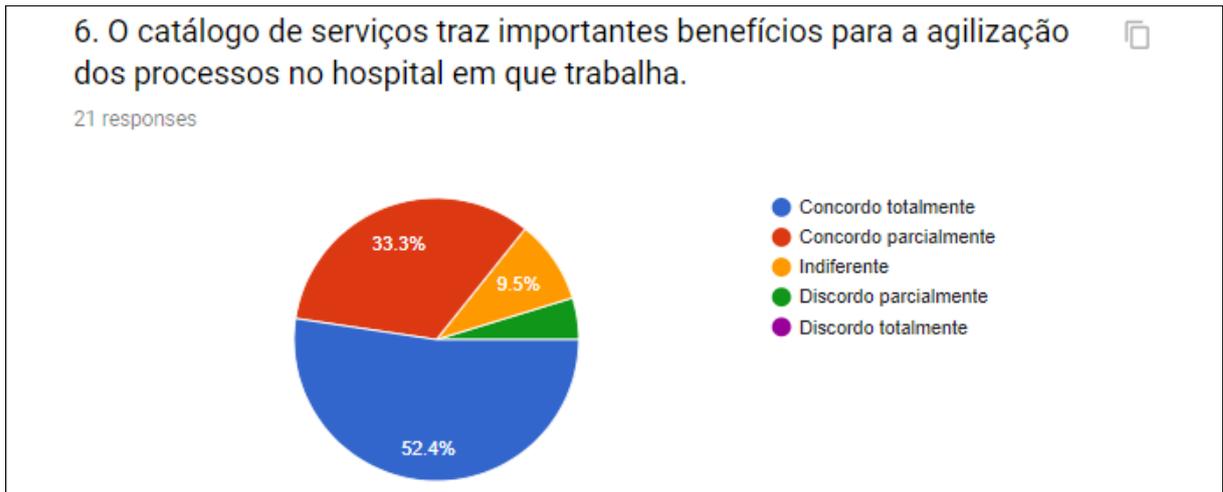


Figura 12 – Questionário – Uso do Catálogo e Rapidez de Processos
Fonte: Mandelman, 2018

A única questão aberta que foi colocada no questionário foi a última, e se tratava de indicadores. Apenas 8 dos respondentes citaram um indicador que poderia ser gerado a partir da utilização do catálogo de serviço em ambiente hospitalar e mostrados na Figura 11.

9. Cite um indicador que pode ser gerado a partir da utilização do catálogo de serviço em ambiente hospitalar. (pergunta aberta)

8 responses

Tempo de resposta
Queda de sistema
Padronização nos indicadores
Relatório de quais incidentes são mais frequentes ou mais impactantes, desse modo otimiza o ajuste do processo de atendimento do incidente/solicitação e ajustes de SLA caso necessário.
Sla de erros
Catalogo de protocolos
Necessidade de treinamento
Produtividade.

Figura 13 – Questionário - Indicadores
Fonte: Mandelman, 2018

Foram citados: tempo de espera; queda de sistema; padronização nos indicadores; relatório de quais incidentes são mais frequentes ou mais impactantes,

desse modo, otimiza o ajuste do processo de atendimento do incidente / solicitação e ajustes do Service Level Agreement (SLA) caso necessário; SLA de erros; Catálogo de Protocolos; necessidade de treinamento; produtividade.

Com essa pergunta do questionário foi possível notar que uma das vantagens do catálogo de serviços é possibilitar a empresa a ter indicadores referentes ao *service desk*. Os indicadores são essenciais para proporcionar informações mensuráveis que permitam descrever a realidade organizacional, munindo os tomadores de decisão de informações gerenciais e, desse modo, melhorando a gestão. (LIRA; SILVA; LIMA; LIMA, 2017).

6.2 Análise de Catálogos

Os três catálogos foram analisados no que continham e como apresentavam os itens.

Analisados os itens que cada catálogo possuía, foi construído o Quadro 1 para confrontar o que cada catálogo apresentava de igual ou de diferente.

É possível notar, no Quadro 1, o que compõe cada catálogo.

Quadro 1 – Componentes dos Catálogos Analisados

	Catálogo Hospital Universitário Júlio Muller	Catálogo Ministério Público do Estado de Mato Grosso	Catálogo Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Total
Complexidade/ Severidade	X	X		2
Do total de ocorrências		X		1
Prioridade	X			1
Requisitos			X	1
SLA	X			1
Solicitantes/ Publico Alvo			X	1
Tarefa/ Serviço	X	X	X	3
Tipo de Solicitação/ Classificação	X	X	X	3
Total	5	4	4	----

Fonte: Mandelman, 2018

Para este trabalho, ao analisar três tipos de catálogos, diferentes em sua estrutura, formação e função, foi possível propor com maior afinco um novo catálogo de serviços.

Com o levantamento, os itens que aparecem em mais de um dos catálogos analisados foram utilizados para a construção do catálogo de serviço para uso da área de TI de um Hospital, proposto nesse trabalho, porém alguns dos itens que apareceram apenas uma vez, mas que eram informações importantes do catálogo de serviços do Hospital Universitário Júlio Muller também foram levados em conta.

6.3 Catálogo Proposto para a Área de TI de um Hospital

O catálogo proposto (APÊNDICE B) foi baseado primordialmente no catálogo do Hospital Universitário Júlio Muller (ANEXO I), tanto por ser um hospital, quanto por ser um catálogo já maduro.

Estruturalmente ele foi montado como uma tabela dividida por quatro grandes “Categorias”, são elas: Hardware, Softwares, Rede e Multimídia. Sendo que cada uma é dividida entre as “Categorias de Serviço”, que são os tipos de Categorias. É formado por oito colunas sendo elas: “Categoria”, “Categoria de Serviço”, “Tipo de Solicitação”, “Tarefa”, “Complexidade”, “Prioridade”, “SLA” e “Solicitantes”. “Tipo de Solicitação” possui apenas as opções: requisição ou incidente. “Tarefa” é o serviço ofertado pela TI do hospital. “Complexidade” o quanto o serviço demanda do empenho do colaborador de TI. “Prioridade” o impacto que gera no hospital. “SLA” é o tempo máximo que a TI possui para entregar o serviço. “Solicitante” é o grupo de colaboradores que pode solicitar esses serviços. Esse último apresenta as opções numéricas 1, 2, 3 e 4, ao final do catálogo há uma tabela com a referência de quais grupos são representados por esses números.

A categoria mais específica de um hospital foi a categoria “Software”, pois ela apresenta os sistemas básicos de assistência ao paciente, como o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), onde os dados clínicos do paciente são imputados; o Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens, conhecido como Picture Archiving and Communication System (PACS) responsável pelos exames de imagem do hospital; o sistema Laboratorial, que contém os resultados das análises clínicas; e o sistema de farmácia, onde é realizada a gestão dos medicamentos hospitalares.

A Figura 12 mostra a divisão da categoria “Software” do catálogo proposto.

CATEGORIA	CATEGORIA DE SERVIÇO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	TAREFA	COMPLEXIDADE	PRIORIDADE	SLA	SOLICITANTES
S o f t w a r e s	PEP	Incidente	Erro no registro do paciente / Paciente homônimo	Alta	Alta	2h	4
		Requisição	Dúvidas de utilização do PEP	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Configurar PEP	Baixa	Média	24h	3
		Requisição	Parametrização do PEP	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Instalar PEP	Média	Média	12h	3
		Incidente	Duplicação de registros de medicação / nutrição	Alta	Alta	2h	3
		Incidente	Colaborador sem login/senha	Alta	Alta	2h	4
		Incidente	Problema com envio/ validação de receitas	Alta	Alta	2h	3
		Incidente	Atendimentos em aberto - Altas	Alta	Alta	2h	4
		Incidente	Erro transferência de pacientes de setores	Alta	Alta	2h	4
	PACS	Requisição	Dúvidas de utilização do PACS	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Instalar Sistema PACS	Baixa	Média	24h	3
		Requisição	Configurar PACS	Baixa	Média	24h	3
		Incidente	Erro de interoperabilidade PACS	Alta	Alta	2h	4
		Incidente	Imagens de pacientes trocadas	Alta	Alta	2h	4
		Requisição	Parametrização do PACS	Média	Alta	6h	3
	Sistema laboratorial	Requisição	Dúvidas de utilização do Sistema Laboratorial	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Instalar Sistema Laboratorial	Baixa	Média	24h	3
		Requisição	Configurar Sistema Laboratorial	Baixa	Média	24h	3
		Incidente	Erro de interoperabilidade Sistema Laboratorial	Alta	Alta	2h	4
		Requisição	Parametrização do Sistema	Média	Alta	6h	3
		Incidente	Exames de pacientes trocados	Alta	Alta	2h	4
		Incidente	Erro de report de intercorrência	Baixa	Média	24h	4
	Farmácia	Incidente	Erro de recebimento receita	Alta	Alta	2h	4
		Requisição	Dúvidas de utilização do Sistema Farmacêutico	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Instalar Sistema Farmacêutico	Baixa	Média	24h	3
		Requisição	Configurar Sistema Farmacêutico	Baixa	Média	24h	3
		Incidente	Erro de interoperabilidade Sistema Farmacêutico	Alta	Alta	2h	4
Incidente		Receitas trocadas	Alta	Alta	2h	3	
Incidente		Erro de duplo check na medicação	Alta	Alta	2h	3	
Requisição		Parametrização do Sistema Farmacêutico	Média	Alta	6h	3	

Figura 14 – Catálogo de Serviços - Softwares
Fonte: Mandelman, 2018

7 Conclusão

Com as mudanças de gestão e a modernização dos hospitais, o ITIL é uma realidade no ambiente da TI hospitalar.

Sendo o catálogo de serviços uma etapa da implementação do ITIL, e a área da saúde, principalmente os hospitais, apresentarem inúmeras especificidades e complexidades, o catálogo de serviços para a área de TI de um hospital deve ser diferente dos elaborados para os demais tipos de empresas.

O catálogo de serviços para a área de TI de um hospital proposto pode ser utilizado por qualquer hospital que queira melhorar a gestão de sua área de TI implantando o ITIL, como uma estrutura mínima a ser utilizada. Trata-se de um catálogo básico, composto por elementos comuns entre mapeados que possibilita que se molde a algumas especificidades do hospital que o venha utilizar. O catálogo proposto é o passo inicial para a melhoria, impactando no atendimento e no tratamento dos pacientes.

Um resultado potencial da utilização do catálogo é a possibilidade de extração de indicadores que oferecem aos gestores informações sobre o service desk, podendo contabilizar melhorias e nortear o que deve ser modificado.

A falta de conhecimento da própria equipe de TI do conceito, e das possibilidades do catálogo de serviços é um problema dentro hospital, pois sem esse conhecimento as capacidades de melhorias trazidas pelo catálogo são diminuídas. Esse resultado influenciou na proposta do catálogo, que foi fundamentado na criação de uma estrutura básica, de fácil implantação, que possibilita mudanças de acordo com as necessidades do ambiente.

Uma possibilidade para um trabalho futuro é a implantação e o acompanhamento das mudanças necessárias para uma perfeita adaptação do catálogo em um hospital que busca o auxílio do ITIL para melhorar seus processos em TI.

8 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. P. **Avaliação do uso de uma ferramenta de inteligência empresarial na gestão hospitalar**. Rio de Janeiro: Fundação Cesgranrio, 2015.

ANAHP. **Ministério da Saúde ratifica a BP como hospital apto a integrar o programa de apoio ao desenvolvimento institucional do sistema único de saúde**. Disponível em : <<http://anahp.com.br/noticias/noticias-hospitais-membros/ministerio-da-saude-ratifica-a-bp-como-hospital-de-excelencia-apto-a-integrar-o-programa-de-apoio-ao-desenvolvimento-institucional-do-sistema-unico-de-saude-proadi-sus>>. Acesso em: 26 de junho de 2017

BATES D W; COHEN M; LEAPE L L, et all. **Reducing the frequency of erros n medicine using information technology**. Journal of the American Medical Informatics Association; 2011.

BECKER HOSPITAL. **Healthcare is Complex, And We Aren't Helping by Making It More Complicated**. Abril, 2014. Disponível em: <<https://www.beckershospitalreview.com/healthcare-blog/healthcare-is-complex-and-we-aren-t-helping-by-making-it-more-complicated.html>>. Último acesso em: 5 abr. 2018

BMC. **Catálogo de serviços de TI**. BMC Software. Disponível em <<http://www.bmcsoftware.com.br/it-solutions/it-service-catalog.html>>. Acesso em: 1 Mai. 2018

BORBA, Gustavo Severo de; NETO, Francisco José Kliemann. **Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais**. Saúde Sociedade. São Paulo, v. 17, p 44-60, 2018.

Brooke, John. **SUS: a 'quick and dirty' usability scale**. **Usability Evaluation In Industry**. Taylor & Francis, 1996.

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. **A técnica do questionário na pesquisa educacional**. Evidência, Araxá, v.7, nº7, p. 251-266; 2011.

CHEN, T. L.; CHUNG, Y. F.; LIN, F. Y. S. **A Study on Agent-Based Secure Scheme for Electronic Medical Record System**. Taiwan: Springer Science + Business Media, 2010.

CHU, S. C. **From component-based to service oriented software architecture for healthcare**. Nova Zelândia: IEEE, 2005.

CILATAM. **HEALTHCARE IT PHILIPS. Solução completa e integrada - Philips TASY sistema de gestão em saúde**. Disponível em: <www.cilatam.philips.com.br/download/1/13> Acesso em: 26 out. 2016.

CILATAM. **HEALTHCARE IT PHILIPS. Lançamento do Tasy na versão Java representa respeito ao Mercado**. Disponível em: <<http://www.cilatam.philips.com.br/revista-detalle/95/lancamento-do-tasy-na-versao-em-java-representa-respeito-ao-mercado/1/>>. Acesso em: 26 out. 2016.

COUGO, Paulo Sérgio. **ITIL - Guia de Implantação: Complementação da formação em ITIL** Foundations. Elsevier, 2013

DEGOULET, Patrice. **Les systèmes d'information hospitaliers** (chapitre 12). Informatique médicale, e-Santé. Fondements et application. Paris: Springer-Verlag 2013; pp. 307-330

ERDMANN, Alacoque Lorenzini; MELLO, Ana Lúcia Schaefer Ferreira de; MEIRELLES, Betina Hörner Schlindwein; MARIO, Selma Regina de Andrade. **As Organizações de Saúde na Perspectiva da Complexidade dos Sistemas de Cuidado**. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília (DF). Ago, 2004; vol 57.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a16>>. Acesso em: 5 Abr. 2018.

FLORIANI, L. F. **Avaliação de usabilidade do PEP do sistema TASY e análise de satisfação do corpo - clínico do hospital regional de Araranguá.** Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

FRANCIS, C.; DAPRA, F.; CESARONI, D. **Software de gestão Philips Tasy cresce em 2012 e atinge marca dos 500 clientes.** 2013. Disponível em: <<http://www.philips.com.br/about/news/archive/standard/news/press/2013/20130410-tasy.html>>. Acesso em: 27 jun. 2017.

GEE, Tim. **4 Ways Health Care is Different from Other Industries.** Disponível em: <<https://www.healthworkscollective.com/4-ways-health-care-different/>>. Fev, 2016. Acesso em: 5 Abr. 2018

HAES, Steven de; GREMBERGEN, Wim Van. **IT Governance and Its Mechanisms.** Information Systems Audit and Control Association. v.1, 2004

HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS. **Sírio -Libanês Conhecer para Cuidar,** 2016. Disponível em: <<https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/Paginas/default.aspx>> Acesso em: 1 Mai. 2018.

HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS. **O Hospital - Unidades.** Disponível em: <<https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/hospital/Paginas/default.aspx>> Acesso em: 1 Mai. 2018.

JANNOT, Anne-Sophie; ZAPLETAL, Eric; AVILLACH, Paul; MANZER, Marie-France; BURGUN, Anita; DEGOULET, Patrice. **The Georges Pompidou University hospital Clinical Data Warehouse: A 8-years follow-up experience.** International Journal of Medical informatics, 2017.

KIRCH, G.; **Comprada pela Philips Wheb mostra as garras**. 2011. Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/noticias/software/25/02/2011/comprada-pela-philips-wheb-mostra-as-garras>>. Acesso em: 27 jun. 2017.

KURODA, T.; SASAKI, H.; SUENAGA, T.; MASUDA, Y.; YASUMORO, Y.; HORI, K; OHBOSHI, N. **Embedded Ubiquitous Services on Hospital Information Systems**. 2012

LANGABEER, James; Delgado, Rigoberto; MIKHAIL, Osama. **Technology Governance Strategies for maximizing healthcare economic value**. HIMSS. v. 21. Brasil, 2018.

LEE, K.; WAN, T. T. H.; KWON, H. **The relationship between healthcare information system and cost in hospital**. Spriger-Verlag, Londres, 2012.

LESEUEUR, Dan. **5 Reasons Healthcare Data is Unique and Difficult to Measure**. Disponível em: <<https://www.healthcatalyst.com/5-reasons-healthcare-data-is-difficult-to-measure>>. Acesso em: 5 Abr. 2018

LIMA, Lais. **Case de Sucesso: Catálogo de Serviços de TI como Fator Crítico de Sucesso para Interação Negócio - TI**. Bridge Academy Mar, 2016. Disponível em: <<http://bridgeconsulting.com.br/academy/case-de-sucesso-catalogo-de-servicos-de-ti-como-fator-critico-de-sucesso-para-interacao-negocio-ti/>>. Acesso em: 1 Mai. 2018.

LIRA, Clarisse de Andrade; SILVA, Gisele da; LIMA, Carlos Rogerio Montenegro de; LIMA, Mauricio Andrade. **Governança Corporativa em um Hospital Privado: Um Estudo de Caso**

MAGEE, Kevin. **CISOs enfrentam enormes desafios para chamar a atenção do board e conseguir recursos para o que eles precisam, mas quase nunca**

conseguem. Disponível em: <<http://computerworld.com.br/principais-desafios-da-area-de-ti-no-setor-da-saude>>. Mar, 2017. Acesso em: 5 Abr. 2018

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa.** Universidade Estadual Júlio Mesquita Filho - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf, 2012>. Acesso em: 15 Mai. 2018

MARIN, Heimar de Fatima; GUTIERREZ, Marco Antonio; COSTA, Claudio Giuliano; DEGOULET, Patrice. **Maturidade de sistemas e o registro eletrônico em saúde.** Pesquisa TIC, 2014

MIRANDA, Cláudia de Fátima; MARIN, Heimar de Fátima. **Modelo de Gestão de Tecnologia da Informação em Saúde.** 2017

MOTTA, Thiago S. **O catálogo de serviço de TI da UFRGS: do desenvolvimento à implantação.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Brasil, 2016

NOGUEIRA, Roberto. **Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real.** Rio de Janeiro: UFRJ/ COPPEAD, 2002.

PARÉ, Guy; SICOTTE, Claude. **Information technology sophistication in health care: an instrument validation study among Canadian hospitals.** International Journal of Medical Informatics, 2001.

PARENTE, S.T.; HORN, L. V. **Valuing Hospital Investment in Information Technology: Does Governance Make a Difference?.** Health Care Financing Review, 2006.

PATRICIO, C. M.; MAIA, M. M.; MACHIAVELLI, J. L.; NAVAES, M.A. **O prontuário eletrônico do paciente no sistema de saúde brasileiro: uma realidade para os médicos?**. São Paulo: Scientia Medica, 2011.

PEÑA, Jua José Sánchez; VICENTE, Eugenio Fernández; OCAÑA, Antonio Moratilla. **ITIL, COBIT and EFQM: Can they work together?**. Editorial Acedémica Dragó Azteca. Dez, 2012

PEREIRA, Samáris Ramiro; PAIVA, Paulo Bandiera; SOUZA, Paulo Roberto Schoroeder de; SIQUEIRA, Gonçalo; PEREIRA, Adenauer Ramiro. **Sistemas de Informação para Gestão Hospitalar**. Journal of Health Informatics. Out-Dec; 2012

PEREIRA, Rúben; SILVA, Miguel Mira da. **ITIL Maturity Model**. Portugal, 2010.

PINOCHET, L. H. C.; GALVÃO, C. R.; PRADO, E. O.; MORENO, R. C. **Processo de Implantação de um Sistema Integrado de Gestão: Estudo de Caso no Hospital Samaritano**. 2012

RADNOR, Zoe J; HOLWEG, Matthias; WARING, Justin. **Lean in Healthcare: The unfilled promise?** Social Science & Medicine. Elsevier; 2011

REDEmpresa. **Catálogo de Serviços de TI**. FJ REDEmpresa; 2016. Disponível em: <<http://fj.com.br/catalogo-de-servicos-de-ti/>> Último acesso em: 1 Mai. 2018.

ROQUE F S; JENSEN P B; SCHMOCK H, et all. **Using electronic patient records to discover disease correlations and stratify patient cohorts**. Plos Computational Biology, 2011.

SANT'ANNA, Mauro Krticka. **Melhores Práticas em Gestão de T.I**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Informática. Porto Alegre; Brasil, 2018.

SANTOS, Reginaldo Fernando. **Estruturação de um ambiente de Business Intelligence (BI) para Gestão da Informação em Saúde: a experiência da**

Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. Journal of Health Informatics; outubro-dezembro 2011

SAUTER, Vicki L.; FREE, Donna. **Competitive Intelligence Systems: qualitative DSS for Strategic Decision Making.** The data base for Advances in Information Systems – Spring, v.36, n. 2, 2005.

SORTICA, Eduardo Almansa; CLEMENTI, Sérgio; CARVALHO; Tereza Cristina M. B. **Governança de TI: comparativo entre COBIT e ITIL,** 2004.

STURMBERG, Joachim P.; MARTIN, Carmel M. **Complexity and Health - yesterday's traditions, tomorrow's future.** Journal of Evaluation in Clinical Practice. fev, 2009.

TOPALOGLOU, Thodoros; BARONE, Daniele. **Lessons from a Hospital Business Intelligence Implementation.** Proceedings from CAiSE, 2015.

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES. **About ONC.** Disponível em: <<https://www.healthit.gov/newsroom/about-onc>>. Acesso em: 28 jun. 2017.

YU, S.; RAO, B. **Introduction to the special section on clinical data mining.** SIGKDD Explorations, 2012

WARREN, Bryan. **6 Ways Healthcare Hiring is Different from Other Industries.** Disponível em: <<http://www.selectinternational.com/blog/bid/112244/6-Ways-Healthcare-Hiring-is-Different-from-Other-Industries>> Acesso em: 5 Abr. 2018

UFRGS. **Catálogo de Serviços de TI.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<https://www1.ufrgs.br/catalogoti/>>. Último acesso em: 1 Mai. 2018

9 APÊNDICES

Apêndice A – Questionário

Catálogo de Serviços

Com o crescente uso da Tecnologia da Informação (TI), organizar como ela se estrutura é muito importante. Desse modo, um catálogo de serviços se insere no ambiente de TI para facilitar a abordagem dos serviços prestados por essa área.

Um catálogo de serviços é a listagem dos serviços prestados pela TI, pode ser comparado a um cardápio de restaurante, pois permite mostrar as opções disponíveis e o tempo de entrega de cada uma delas.

Muitos Services Desks já trabalham dessa forma. Na hora de abrir um chamado para a TI, o usuário utiliza uma ferramenta que o direciona entre os níveis do catálogo de serviço.

Desse modo, esse questionário visa levantar a expectativa dos usuários de um catálogo de serviço de um hospital para que seja elaborado um modelo de catálogo de serviços básico para um hospital.

Parte I - Levantamento sobre o perfil do profissional

1. 1. Qual a área de sua formação?

Mark only one oval.

- Área de TI
- Área da saúde
- Área de exatas
- Área de humana

2. 2. A função que você emprega dá suporte para que área do hospital?

Mark only one oval.

- Suporte as áreas assistenciais (módulos TASY)
- Suporte à gerência (dados)
- Suporte aos softwares de imagens (PACS)
- Suporte a outros softwares.

3. 3. Quantos anos possui de experiência na área da saúde?

Mark only one oval.

- Menos de 1 ano
- Mais de 1 ano e menos de 2 anos
- Mais de 2 anos e menos de 3 anos
- Mais de 3 anos e menos de 4 anos
- Mais de 4 anos

4. 4. Quantos anos possui de experiência de trabalho (soma de todos os anos trabalhados)?

Mark only one oval.

- Menos de 1 ano
- Mais de 1 ano e menos de 2 anos
- Mais de 2 anos e menos de 3 anos
- Mais de 3 anos e menos de 4 anos
- Mais de 4 anos

Parte IV - Conhecimento ou experiência do profissional em relação ao catálogo de serviços

5. 1. **Você utiliza ou utilizou um catálogo de serviços na sua prática profissional?**

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Não sei

6. 2. **Você já desenvolveu um catálogo de serviços?**

Mark only one oval.

- Sim
 Não

7. 3. **Em sua opinião a necessidade da utilização do catálogo de serviço em uma instituição ou empresa é importante?**

Mark only one oval.

- Sim
 Indiferente
 Não

Parte III - Responda as questões seguintes caso tenha utilizado um catálogo de serviço

8. 1. **Classifique seu nível de experiência com o catálogo de serviço**

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Pouca experiência	<input type="radio"/>	Muita experiência				

9. 2. **Na sua opinião, indique os benefícios do uso de catálogo de serviços (é possível selecionar mais de uma opção).**

Check all that apply.

- Aumenta a satisfação do cliente
 Aumenta a reputação do departamento de serviços de TI
 Fornece um canal de colaboração eficiente para serviços padrão
 Aumenta as oportunidades de TI para automação de serviços
 Auxilia em melhorar o desempenho de prestação de serviços
 Other: _____

10. **3. Na sua opinião, indique problemas na utilização um catálogo de serviços (é possível selecionar mais de uma opção).**

Check all that apply.

- Falta de atualização do catálogo
- Não conhecimento do catálogo pela própria equipe de TI
- Má estruturação do catálogo
- Other: _____

Parte IV - Visão dos profissionais de TI sobre a utilização de catálogos de serviços na área hospitalar

11. **1. Para que os catálogos de serviços possam ser utilizados pela área de TI de hospitais é necessário que tenham itens que contemplem as necessidades específicas desse ambiente.**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

12. **2. A participação dos colaboradores da área de TI no desenvolvimento ou alteração do catálogo de serviço possui ligação direta com sua adequação com a realidade do hospital.**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

13. **3. A utilização de um catálogo de serviços hospitalares facilita o processo de estruturação das relações TI - assistência.**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

14. **4. Os Acordos de Nível de Serviço (SLA) do catálogo de serviço hospitalar devem ser ajustados considerando as atividades assistenciais exclusivas desse ambiente.**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

15. **5. É importante que a correção de erros em sistemas de suporte à área da saúde seja mais rápida do que correção de erro similar em sistema de outra área. (por ex: duplicação de registros: na área hospitalar seria duplicação de medicação e em uma área financeira, por exemplo, seria duplicação de notas fiscais).**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

16. **6. O catálogo de serviços traz importantes benefícios para a agilização dos processos no hospital em que trabalha.**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

17. **7. No catálogo de serviços deve estar previsto que, em caso de indisponibilidade do sistema de prontuário eletrônico, a TI deva agir mais rapidamente do que em outros ambientes para o restabelecimento do acesso ao sistema.**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

18. **8. Caso os profissionais da assistência possuam acesso as informações do catálogo de serviços, a forma de apresentação deste catálogo influencia na interação com esses profissionais (tanto positivamente, se o catálogo for bem estruturado, quanto negativamente, caso o catálogo seja confuso).**

Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

19. **9. Cite um indicador que pode ser gerado a partir da utilização do catálogo de serviço em ambiente hospitalar. (pergunta aberta)**

MUITO OBRIGADA!

Powered by



Apêndice B – Proposta de um Catálogo de Serviço para Uso da Área de TI de um Hospital

Proposta de um catálogo de serviço para uso da área de TI de um hospital

CATEGORIA	CATEGORIA DE SERVIÇO	TIPO SOLICITAÇÃO	TAREFA	COMPLEXIDADE	PRIORIDADE	SLA	SOLICITANTE
Hardware	Impressão	Requisição	Remover/Desinstalar Impressora	Média	Média	12h	1
		Requisição	Trocar Tonner	Média	Média	12h	1
		Incidente	Atolamento de Papel	Média	Média	12h	1
		Incidente	Limpar Resíduos / Trocar Tonner	Média	Média	12h	1
		Incidente	Falha Autenticação Cópia	Baixa	Baixa	12h	1
		Incidente	Impressora Offline	Baixa	Baixa	12h	1
		Incidente	Impressora Não Liga	Baixa	Baixa	6h	1
		Incidente	Fila Impressão Travada	Média	Média	12h	1
		Incidente	Impressão /Cópia com Manchas e	Média	Média	12h	1
		Requisição	Remanejar / Instalar Impressora	Baixa	Média	24h	1
	Desktops/ Notebook	Requisição	Recolher/ Remanejar Desktop	Baixa	Média	24h	1
		Requisição	Substituir Desktop	Baixa	Média	24h	1
		Incidente	Desktop Não Liga	Alta	Alta	2h	1
		Incidente	Desktop Travando	Média	Alta	6h	1
Incidente		Periférico Não Funciona	Alta	Alta	2h	1	
Requisição		Monitor	Baixa	Média	24h	1	
Requisição		Solicitar Acessórios	Baixa	Média	24h	1	
Softwares	Utilitários	Requisição	Instalar / Desinstalar / Desativar Anti-Vírus	Baixa	Média	24h	1
		Incidente	Erro Anti-Vírus	Média	Alta	6h	1
		Requisição	Atualizar Anti-Vírus	Baixa	Média	24h	1
		Requisição	Configurar Anti-Vírus	Baixa	Média	24h	1
	PEP	Incidente	Erro no registro do paciente / Paciente homônimo	Alta	Alta	2h	4
		Requisição	Dúvidas de utilização do PEP	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Configurar PEP	Baixa	Média	24h	3
		Requisição	Parametrização do PEP	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Instalar PEP	Média	Média	12h	3
		Incidente	Duplicação de registros de medicação / nutrição	Alta	Alta	2h	3
		Incidente	Colaborador sem login/senha	Alta	Alta	2h	4
		Incidente	Problema com envio/ validação de receitas	Alta	Alta	2h	3
		Incidente	Atendimentos em aberto - Altas	Alta	Alta	2h	4
	PACS	Requisição	Dúvidas de utilização do PACS	Média	Alta	6h	3
		Requisição	Instalar Sistema PACS	Baixa	Média	24h	3
		Requisição	Configurar PACS	Baixa	Média	24h	3
		Incidente	Erro de interoperabilidade PACS	Alta	Alta	2h	4
		Incidente	Imagens de pacientes trocadas	Alta	Alta	2h	4
		Requisição	Parametrização do PACS	Média	Alta	6h	3
	Requisição	Dúvidas de utilização do Sistema Laboratorial	Média	Alta	6h	3	
	Requisição	Instalar Sistema Laboratorial	Baixa	Média	24h	3	

Sistema laboratorial	Requisição	Configurar Sistema Laboratorial	Baixa	Média	24h	3		
	Incidente	Erro de interoperabilidade Sistema Laboratorial	Alta	Alta	2h	4		
	Requisição	Parametrização do Sistema	Média	Alta	6h	3		
	Incidente	Exames de pacientes trocados	Alta	Alta	2h	4		
	Incidente	Erro de report de intercorrência	Baixa	Média	24h	4		
	Farmácia	Incidente	Erro de recebimento receita	Alta	Alta	2h	4	
		Requisição	Dúvidas de utilização do Sistema Farmacêutico	Média	Alta	6h	3	
		Requisição	Instalar Sistema Farmacêutico	Baixa	Média	24h	3	
		Requisição	Configurar Sistema Farmacêutico	Baixa	Média	24h	3	
		Incidente	Erro de interoperabilidade Sistema Farmacêutico	Alta	Alta	2h	4	
		Incidente	Receitas trocadas	Alta	Alta	2h	3	
		Incidente	Erro de duplo check na	Alta	Alta	2h	3	
		Requisição	Parametrização do Sistema Farmacêutico	Média	Alta	6h	3	
	Rede	Acesso a Rede	Requisição	Criar Login Rede	Baixa	Média	24h	1
			Conhecimento	Atribuir Senha Login Script	Média	Baixa	24h	1
Requisição			Desativar Login Rede	Baixa	Média	24h	1	
Requisição			Alterar Login Rede	Alta	Média	6h	1	
Requisição			Permissão Pastas Servidor	Baixa	Média	24h	1	
Requisição			Ativar Ponto Rede	Baixa	Média	24h	1	
Incidente			Erro Login Rede	Alta	Alta	2h	1	
Incidente			Erro Acesso Pastas Servidor	Alta	Alta	2h	1	
Requisição			Configurar Rede Wi-Fi	Baixa	Média	24h	1	
Incidente			Erro Rede Wi-Fi	Alta	Alta	2h	1	
Incidente			Erro Ponto Rede sem Link	Alta	Alta	2h	1	
Requisição			Cabo Rede	Baixa	Média	24h	1	
Requisição			Reset Senha Login Rede	Baixa	Média	24h	1	
Incidente			Erro Acesso Internet	Média	Alta	6h	1	
Incidente			Erro Acesso Site	Média	Alta	6h	1	
Requisição			Desbloqueio Login Rede	Baixa	Média	24h	1	
Incidente			Placa Rede Sem Link	Média	Alta	6h	1	
Requisição			Dúvidas Rede Wi-Fi	Média	Média	12h	1	
Requisição			Instalar / Mapear Rede	Baixa	Média	24h	1	
Incidente			Erro Mapeamento Unidade Rede	Média	Média	12h	1	
Incidente			Lentidão	Média	Média	12h	1	
Incidente			Intermitência	Média	Média	12h	1	
Requisição			Acesso Rede Dúvidas	Média	Média	12h	1	
Incidente			Cabo Rede Desconectado	Baixa	Média	24h	1	
Requisição			Alterar Senha Rede	Baixa	Média	24h	1	
Incidente			Conflito de IP	Alta	Alta	2h	1	
Incidente			Conectividade Nula ou Limitada	Alta	Alta	2h	1	
Requisição			Monitorar Tráfego Switch	Alta	Alta	2h	1	
Requisição			Criar Nova VLAN	Média	Baixa	24h	1	
Requisição			Configurar Porta Switch VLAN	Média	Baixa	24h	1	
Requisição			Criar Login Perfil Administrador	Alta	Média	6h	1	
Requisição			Criar/ Editar Acesso Administrador Local Computador	Alta	Média	6h	1	

		Requisição	Remover Acesso Administrador Local Computador	Alta	Média	6h	1
		Requisição	Criar Conta de Serviço	Alta	Média	6h	1
		Requisição	Alterar Senha Administrador	Alta	Alta	2h	1
M u l t i a m í d i	Telefonia	Requisição	Instalar Novo Ramal	Baixa	Média	24h	1
		Requisição	Redirecionar Chamadas	Baixa	Média	24h	1
		Requisição	Excluir Redirecionamento	Média	Baixa	24H	1
		Incidente	Erro Chamadas	Média	Alta	6h	1
		Requisição	Alterar Ramal Intranet	Média	Média	12h	1
		Incidente	Telefone Mudo	Alta	Alta	2h	1
		Incidente	Não Completa Ligação	Alta	Alta	2h	1
		Incidente	Erro Rede Insdponível	Alta	Média	6H	1
		Requisição	Aparelho Telefônico Dúvidas	Média	Média	12h	1

Solicitante	Grupo
1	todos os colaboradores
2	colaboradores administrativos
3	colaboradores assistenciais
4	colaboradores administrativos e assistenciais

10 ANEXOS

Anexo A – catálogo de serviços de TI do Hospital Universitário Júlio Muller

CATEGORIA	CATÁLOGO DE SERVIÇOS	TIPO DE SOLICITAÇÃO	TAREFA	COMPLEXIDADE	PRIORIDADE	TIPO PRIORIDADE	SLA	
Hardware	Impressão	Requisição	Adicionar Impressora	Média	Alta	2	6h	
		Requisição	Remover/Desinstalar Impressora	Média	Média	3	12h	
		Requisição	Trocar Tonner	Média	Média	3	12h	
		Requisição	Dúvidas FAQ	Média	Baixa	4	24h	
		Incidente	Atolamento de Papel	Média	Média	3	12h	
		Incidente	Limpar Resíduos Tonner	Média	Média	3	12h	
		Incidente	Falha Autenticação Cópia	Baixa	Baixa	5	12h	
		Incidente	Impressora Offline	Baixa	Baixa	5	12h	
		Incidente	Estabilizador Estalando	Média	Média	3	12h	
		Incidente	Impressora Não Liga	Baixa	Baixa	5	6h	
		Incidente	Fila Impressão Travada	Média	Média	3	12h	
		Incidente	Sistema Bilhetagem AMC Indisponível	Baixa	Média		12h	
		Incidente	Cópia com Manchas e Linhas	Média	Média	3	12h	
		Incidente	Impressão com Manchas e Linhas	Média	Média	3	12h	
		Requisição	Remanejar Impressora	Baixa	Média	4	24h	
		Requisição	Instalar Nova Impressora	Baixa	Média	4	24h	
		Scanner	Incidente	Falha de Autenticação no Scanner	Baixa	Baixa	5	12h
			Incidente	Copartimento Superior Não Puxa Papel	Média	Média	3	12h
	Requisição		Scanner Dúvidas FAQ	Baixa	Média	4	24h	
	Requisição		Adicionar/Editar Compartilhamento				com binar	
	Requisição		Scanner Compartilhamento Permissões	Baixa	Baixa	5	com binar	
	Incidente		Câmera sem imagem	Média	Média	3	12h	
	Requisição		Solicitação de Gravações	Média	Média	3	12h	
	Requisição		Cadastrar Novo Acesso Usuário Monitoramento				com binar	
	Incidente		Câmera com imagem Congelada	Média	Média	3	12h	
	Desktops		Requisição	Solicitar/Instalar Desktop	Baixa	Baixa	5	24h
		Requisição	Recolher Desktop	Baixa	Média	4	24h	
		Requisição	Remanejar Desktop	Baixa	Média	4	24h	
		Requisição	Substituir Desktop	Baixa	Média	4	24h	
		Requisição	Periféricos Solicitar/Instalar	Baixa	Média	4	24h	
		Requisição	Periféricos Configurar	Baixa	Média	4	24h	
		Requisição	Periféricos Dúvidas	Média	Média	3	12h	
		Incidente	Desktop Não Liga	Alta	Alta	1	2h	
		Incidente	Desktop Travando	Média	Alta	2	6h	
		Incidente	Periférico Não Funciona	Alta	Alta	1	2h	
		Requisição	Monitor				24h	
		Notebooks	Requisição	Empréstimo de Notebook	Baixa	Baixa	5	12h
	Requisição		Devolução de Notebook	Baixa	Média	4	24h	
	Requisição		Configuração de Notebook	Baixa	Média	4	24h	
	Requisição		Notebook Dúvidas	Média	Média	3	12h	
	Requisição		Solicitar Acessórios	Baixa	Média	4	24h	
	Incidente		Notebook Não Liga	Alta	Alta	1	2h	

		Incidente	Notebook Travando	Média	Alta	2	6h
		Incidente	Notebook Periférico Não Funciona	Alta	Alta	1	2h
Básico		Requisição	Instalar S.O Windows	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar S.O Linux	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Formatar S.O	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	S.O Corrompido	Alta	Alta	1	2h
		Incidente	S.O Travando	Média	Alta	2	6h
	Utilitários		Requisição	Instalar Anti-Vírus	Baixa	Média	4
		Requisição	Desinstalar Anti-Vírus	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desativar Anti-Vírus	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro Anti-Vírus	Média	Alta	2	6h
		Requisição	Dúvidas Anti-Vírus	Média	Média	3	12h
		Requisição	Atualizar Anti-Vírus	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Configurar Anti-Vírus	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar Adobe Acrobat Reader	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desinstalar Adobe Acrobat Reader	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Atualizar Adobe Acrobat Reader	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro Adobe Acrobat Reader	Média	Média	3	12h
		Requisição	Dúvidas Adobe Acrobat Reader	Média	Média	3	12h
		Requisição	Configurar Adobe Acrobat Reader	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar Adobe Flash Player	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desinstalar Adobe Flash Player	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Atualizar Adobe Flash Player	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro Adobe Flash Player	Média	Média	3	12h
		Requisição	Dúvidas Adobe Flash Player	Média	Média	3	12h
		Requisição	Configurar Adobe Flash Player	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar MS Office	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desinstalar MS Office	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Atualizar MS Office	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro MS Office	Média	Média	3	12h
		Requisição	Dúvidas MS Office	Média	Média	3	12h
		Requisição	Configurar MS Office	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar MSProject	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desinstalar MSProject	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Atualizar MSProject	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro MSProject	Média	Média	3	12h
		Requisição	Dúvidas MSProject	Média	Média	3	12h
		Requisição	Configurar MSProject	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar MSVisio	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desinstalar MSVisio	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Atualizar MSVisio	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro MSVisio	Média	Média	3	12h
		Requisição	Dúvidas MSVisio	Média	Média	3	12h
		Requisição	Configurar MSVisio	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Instalar AutoCad	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Desinstalar AutoCad	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Atualizar AutoCad	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro AutoCad	Média	Média	3	12h	
	Requisição	Dúvidas AutoCad	Média	Média	3	12h	
	Requisição	Configurar AutoCad	Baixa	Média	4	24h	

Software

Aplicativos de Suporte

Requisição	Instalar Corel Draw	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar Corel Draw	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Corel Draw	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Corel Draw	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Corel Draw	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Corel Draw	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Java Runtime	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar Java Runtime	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Java Runtime	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Java Runtime	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Java Runtime	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Java Runtime	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Plugin Caixa	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar Plugin Caixa	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Plugin Caixa	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Plugin Caixa	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Plugin Caixa	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Plugin Caixa	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Plugin Banco do Brasil	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar Plugin Banco do Brasil	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Plugin Banco do Brasil	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Plugin Banco do Brasil	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Plugin Banco do Brasil	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Plugin Banco do Brasil	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar NanoCad	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar NanoCad	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar NanoCad	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro NanoCad	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas NanoCad	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar NanoCad	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Bizagi	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar Bizagi	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Bizagi	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Bizagi	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Bizagi	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Bizagi	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar 7-Zip	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar 7-Zip	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar 7-Zip	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro 7-Zip	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas 7-Zip	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar 7-Zip	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Software Receita Federal	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Software Receita Federal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Configurar Software Receita Federal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Software Receita Federal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar MS Access	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar MS Access	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar MS Access	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro MS Access	Média	Média	3	12h

Requisição	Dúvidas MS Access	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar MS Access	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Navegador Google Chrome	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Navegador Google Chrome	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Navegador Google Chrome	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Navegador Google Chrome	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Navegador Firefox	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Navegador Firefox	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Navegador Firefox	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Configurar Navegador Firefox	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar Navegador Internet Explorer	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Navegador Internet Explorer	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas Navegador Internet Explorer	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar Navegador Internet Explorer	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar GIMP	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar DCE Prysmian	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar DropBox	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Desinstalar DropBox	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar DropBox	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro DropBox	Média	Média	3	12h
Requisição	Dúvidas DropBox	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar DropBox	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Sipat	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Atualizar WIDI	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro WIDI	Média	Média	3	12h
Requisição	Instalar WIDI	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Dúvidas WIDI	Média	Média	3	12h
Requisição	Configurar WIDI	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar SIPPOS	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar DOS-500 Análise e Impressão Dados	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Data Logger Light Meter Pro 3	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar MK Calibrar Equipamento Médico	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar TweetDeck	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar R-3.1.0 Win	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar RStudio -0.98.507	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar CAT - Comunicação	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Acidente Trabalho	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar LG Sync	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Livro Eletrônico Fiscal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Configurar Livro Eletrônico Fiscal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Erro Livro Eletrônico Fiscal	Média	Média	3	12h
Requisição	Instalar PRADIN Software Gestão	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Instalar Tableau Business Intelligence	Baixa	Média	4	24h

	Requisição	Instalar Driver Token GD	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Instalar DCTF 3.0 - SRF	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Configurar IMG Ressonância	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Instalar MV-2000 Módulo PSDT	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Instalar OpenProj	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Instalar RADIANT Raio X	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Instalar NS Atendimento	Baixa	Média	4	24h
Aplicativos Serpro	Incidente	Erro SCDP	Média	Média	3	12h
	Requisição	Dúvidas SCDP	Média	Média	3	12h
	Requisição	Configurar SCDP	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro SICAF	Média	Média	3	12h
	Requisição	Dúvidas SICAF	Média	Média	3	12h
	Requisição	Configurar SICAF	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro SIAPE	Média	Média	3	12h
	Requisição	Dúvidas SIAPE	Média	Média	3	12h
Aplicativo AGHU	Requisição	Configurar SIAPE	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro AGHU	Média	Média	3	12h
	Requisição	Dúvidas AGHU	Média	Média	3	12h
	Requisição	Configurar AGHU	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Criar Conta E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Alterar Conta E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Desativar Conta E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Dúvidas Conta E-mail	Média	Média	3	12h
	Requisição	Criar Grupo Distribuição E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Alterar Grupo Distribuição E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Desativar Grupo Distribuição E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Excluir Usuário Grupo Distribuição E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Adicionar Usuário Grupo Distribuição E-mail	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro Enviar E-mail Grupo Distribuição	Alta	Média	2	6h
	Requisição	Instalar Chat Corporativo Lync	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Desinstalar Chat Corporativo Lync	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Bloquear Chat Corporativo Lync	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro Chat Corporativo Lync	Média	Média	3	12h
	Requisição	Dúvidas Chat Corporativo Lync	Média	Média	3	12h
	Requisição	Configurar Chat Corporativo Lync	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Habilitar Usuário Chat Corporativo Lync	Alta	Média	2	6h
	Requisição	Alterar Dados Conta E-mail	Alta	Média	2	6h
	Requisição	Configurar Conta E-mail Outlook	Baixa	Média	4	24h
	Requisição	Configurar E-mail Celular/Tablet	Baixa	Média	4	24h
	Incidente	Erro E-mail Celular/Tablet	Média	Média	3	12h
	Incidente	Erro Enviar E-mails	Média	Alta	2	6h
	Incidente	Erro Receber E-mails	Média	Alta	2	6h
	Incidente	Erro Enviar/Receber E-mails	Média	Alta	2	6h

Mensageria	Correio Eletrônico	Requisição	Criar E-mail Institucional de Serviço	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Migração E-mail Institucional	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro CorreioWeb	Alta	Alta	1	2h
		Requisição	Configurar Resposta Automática Outlook	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Alterar E-mail Institucional Serviço	Alta	Alta	1	2h
		Incidente	Erro E-mail Institucional Serviço	Alta	Alta	1	2h
		Requisição	Permissão E-mail Institucional Serviço	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Lista E-mails Empregados	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Configurar Redirecionamento E-mail	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Recuperar Senha E-mail	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro Autenticação E-mail	Média	Alta	2	6h
		Requisição	Configurar Calendário Outlook	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Compartilhar Calendário Outlook	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro Calendário Outlook	Média	Média	3	12h
		Incidente	Erro Acesso Outlook	Média	Média	3	12h
		Requisição	Aumentar Tamanho Caixa E-mail	Baixa	Baixa	5	com binar
		Incidente	E-mail Retido Caixa Saída	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Erro Arquivo Morto On-Line	Média	Média	3	12h
		Requisição	Aumentar Tamanho Arquivo Morto On-Line	Baixa	Baixa	5	com binar
		Requisição	Desativar Arquivo Morto On-Line	Alta	Média	2	6h
		Requisição	Dúvidas Arquivo Morto On-Line	Média	Média	3	12h
		Incidente	Erro Acesso Pastas E-mail	Média	Média	3	12h
		Requisição	Backup Conta E-mail	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Duplicidade Recebimento E-mails	Baixa	Baixa	5	com binar
		Requisição	Permissão Enviar E-mail Outro Remetente	Média	Média	3	12h
		Requisição	Configurar SMTP Serviços	Baixa	Baixa	5	com binar
		Incidente	Erro Conexão SMTP	Baixa	Baixa	5	com binar
		Incidente	E-mails deletados	Média	Baixa	4	24h
		Incidente	Adicionar Exceção Acesso Rede WiFi	Alta	Média	2	6h
		Incidente	E-mail Ausente Catálogo Endereços	Média	Baixa	4	24h
		Requisição	Criar Login Rede	Baixa	Média	4	24h
		Conhecimento	Criar Usuarios Script Lote	Baixa	Baixa	5	com binar

Conhecimento	Atribuir Senha Login Script	Média	Baixa	4	24h
Requisição	Desativar Login Rede	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Alterar Login Rede	Alta	Média	2	6h
Requisição	Permissão Pastas Servidor Arquivos	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Ativar Ponto Rede	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Login Rede	Alta	Alta	1	2h
Incidente	Erro Acesso Pastas Servidor Arquivos	Alta	Alta	1	2h
Requisição	Configurar Rede Wi-Fi Visitantes	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Configurar Rede Wi-Fi Corporativa	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Rede Wi-Fi Visitantes	Alta	Alta	1	2h
Incidente	Erro Rede Wi-Fi Corporativa	Alta	Alta	1	2h
Incidente	Erro Ponto Rede sem Link	Alta	Alta	1	2h
Requisição	Cabo Rede	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Reset Senha Login Rede	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Acesso Internet	Média	Alta	2	6h
Incidente	Erro Acesso Site	Média	Alta	2	6h
Requisição	Desbloqueio Login Rede	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Placa Rede Sem Link	Média	Alta	2	6h
Requisição	Dúvidas Rede Wi-Fi	Média	Média	3	12h
Requisição	Instalar Ponto Rede	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Mapear Unidade Rede	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Mapeamento Unidade Rede	Média	Média	3	12h
Incidente	Lentidão	Média	Média	3	12h
Incidente	Intermitência	Média	Média	3	12h
Requisição	Acesso Rede Dúvidas	Média	Média	3	12h
Incidente	Cabo Rede Desconectado	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Alterar Senha Rede	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Conflito de IP	Alta	Alta	1	2h
Incidente	Conectividade Nula ou Limitada	Alta	Alta	1	2h
Requisição	Monitorar Tráfego Switch	Alta	Alta	1	2h
Requisição	Criar Nova VLAN	Média	Baixa	4	24h
Requisição	Configurar Porta Switch VLAN	Média	Baixa	4	24h
Requisição	Criar Login Perfil Administrador	Alta	Média	2	6h
Requisição	Criar Acesso Administrador Local Computador	Alta	Média	2	6h
Requisição	Editar Acesso Administrador Local Computador	Alta	Média	2	6h
Requisição	Remover Acesso Administrador Local Computador	Alta	Média	2	6h
Requisição	Criar Usuário Jenkins	Alta	Média	2	6h
Requisição	Criar Usuário SVN	Alta	Média	2	6h
Requisição	Criar Conta de Serviço	Alta	Média	2	6h
Requisição	Alterar Senha Administrador	Alta	Alta	1	2h
Requisição	Instalar Novo Ramal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Trocar Ramal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Remanejar Ramal	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Redirecionar Chamadas	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Excluir Redirecionamento Chamadas	Média	Baixa	4	24H

Rede

Acesso a Rede

Voz

Telefonia VOIP

Requisição	Liberar Chamadas Interurbanas DDD	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Liberar Chamadas Internacionais DDI	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Bloquear Chamadas Interurbanas DDD	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Bloquear Chamadas Internacionais DDI	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Chamadas Interurbanas DDD	Média	Alta	2	6h
Incidente	Erro Chamadas Internacionais DDI	Média	Alta	2	6h
Incidente	Erro Originar Chamadas Locais	Média	Baixa	4	24H
Incidente	Erro Receber Chamadas Locais	Alta	Média	2	6H
Requisição	Alterar Nome Visor Aparelho	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Alterar Ramal Intranet	Alta	Média	2	6H
Requisição	Configurar Agenda	Média	Baixa	4	24H
Incidente	Telefone Mudo	Alta	Alta	1	2h
Incidente	Não Completa Ligação	Alta	Alta	1	2h
Incidente	Erro Rede Indisponível	Alta	Média	2	6H
Requisição	Aparelho Telefônico Dúvidas	Média	Média	3	12h
Requisição	Adicionar Ramal Grupo Captura	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Excluir Ramal Grupo Captura	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Criar Grupo Captura	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Erro Transferência	Alta	Média	2	6H
Requisição	Solicitação Aparelho Celular Institucional	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Devolução Aparelho Celular Institucional	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Celular Travando	Baixa	Baixa	5	com binar
Requisição	Sincronizar Celular Computador	Baixa	Média	4	24h
Requisição	Configurar Agenda	Baixa	Média	4	24h
Incidente	Celular Não Liga	Baixa	Baixa	5	com binar
Incidente	Bateria Esquentando	Baixa	Baixa	5	com binar
Incidente	Celular Não Origina Chamadas	Baixa	Baixa	5	com binar
Incidente	Celular Não Recebe Chamadas	Baixa	Baixa	5	com binar
Incidente	Celular Não Envia SMS	Baixa	Baixa	5	com binar
Incidente	Celular Não Recebe SMS	Baixa	Baixa	5	com binar
Requisição	Informar Celular Furtado	Baixa	Média	4	24h

Telefonia Móvel

		Requisição	Informar Celular Perdido	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Liberar Roaming Internacional	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Bloquear Roaming Internacional	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Solicitação Internet 3G	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Computador Não Reconhece Celular	Média	Média	3	12h
Multimídia	Videoconferência	Requisição	Agendamento	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Reagendamento	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Cancelamento	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Testes de Conexão	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Solicitação Instruções e Auxílio	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Solicitação Dados Conexão	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Sem Conexão de Rede	Alta	Alta	1	2h
		Incidente	Erro de Conexão	Alta	Alta	1	2h
		Incidente	Ausência de Imagem	Alta	Alta	1	2h
		Incidente	Ausência de Áudio	Alta	Alta	1	2h
		Requisição	Configurar Projeção no DataShow	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Solicitação de Conexão	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Intermitência	Média	Alta	2	6h
		Requisição	Montar e Verificar Equipamentos	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Solicitação RetroProjetor	Baixa	Média	4	24h
		Requisição	Configurar Notebook na TV	Baixa	Média	4	24h
		Incidente	Imagem Congelando	Média	Média	3	12h

Prioridade	Complexidade	SLA
1	Alta / Alta	2h
2	Alta / Média	6h
3	Média / Média	12h
4	Média / Baixa	24h
5	Baixa / Baixa	A combinar

Anexo B – catálogo de serviços de TI do Ministério Público do Estado de Mato Grosso

Catálogo de Serviços - Tecnologia da Informação

Item	Serviço	Tecnologias Suportadas:	Ocorrência	1º Nível	Classificação	Severidade	Do total de ocorrências (Atender)	Ferramentas de acesso ao service Desk (registro e acompanhamento de ocorrências, dúvidas)	Termo de suporte			
				Atividade Primária								
1	Atendimento Central aos usuários de TI	Todas as tecnologias de Informática especificadas em contrato	Dúvidas dos usuário, informação e orientação	Dúvidas, informações, procedimentos	INFORMAÇÃO	4	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Comunicação de indisponibilidade	Comunicados de indisponibilidade	INFORMAÇÃO	4	>=80%					
2	Suporte de Hardware	Computadores e notebooks	Equipamento funciona porém apresenta alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Equipamento não funciona	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Mudança, instalação, configuração	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
		Impressoras	Impressora Local - funciona com alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Impressora local - não funciona	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Mudança, instalação, configuração	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Impressora de rede - funciona com alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Impressora de rede - não funciona	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
		Monitores, No-breaks	Equipamento funciona porém apresenta alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Equipamento não funciona	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Mudança, instalação, configuração	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
		Scanners	Equipamento funciona porém apresenta alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Equipamento não funciona	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Mudança, instalação, configuração	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
		DIMEP	Equipamento funciona porém apresenta alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Equipamento não funciona	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Mudança, instalação, configuração	Registra	INCIDENTE	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
		Firewall, Hubs, Switchs, Routers	Equipamento funciona porém apresenta alguma inconformidade	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Equipamento não funciona	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
			Mudança, instalação, configuração	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)			
		3	Suporte Software	Internet Explorer 8 - Windows Serven SP1 - Windows XP SP3 - Windows Vista SP2 - Novell Client - Adobe Acrobat Reader 9.4.4 - Visualizadores Office - Neos - No Windows XP - Pandion - No Windows Seven e Vista - WinRAR 4.00 - Flash Player - Java da Sun - BrOffice 3.2.1 - Ultra VNC - Aker Client - OCS - Controle S-MIME para OWA (Outlook Web Access) - VirusScan Enterprise 8.8.0i	Inconformidade do software/aplicativo	Detecta, registra e atende	INCIDENTE		3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)
					Inconformidade de sistema operacional / inacessível	Detecta, registra e atende	INCIDENTE		2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)
					Instalação, configuração, adição	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO		4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)

Catálogo de Serviços - Tecnologia da Informação

Item	Serviço	Tecnologias Suportadas:	Ocorrência	1º Nível Atividade Primária		Severidade	Do total de ocorrências (Atender)	Ferramentas de acesso ao service Desk (registro e acompanhamento de ocorrências, dúvidas)	Termo de suporte	
				Service Desk (Detecção - registro - atendimento)	Classificação					
4	Automação Predial	Software de automação e softwares de Ar Condicionado, CFTV, Som, Incêndio, Controle de Acesso e Central Telefônica, equipamentos, computadores e servidores de automação	Realizar manutenção corretiva, preditiva e preventiva	Detecção e registro	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade / indisponibilidade	Detecção e registro	INCIDENTE	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
5	Gestão de contas de usuários (logins)		Novo usuário	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Exclusão, alteração	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Reset de senha (AD, E-mail, Novel, Intranet, GEAP)	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
6	E-mail corporativo	Microsoft Exchange	Liberar restrição no envio de e-mail	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
7	Acesso Internet	Usuário	Sem acesso Internet	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade de acesso	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Liberar restrição de acesso (Internet)		REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		Links, Ativos de Rede, Servidores, Firewalls (acesso serviço)	Indisponibilidade do serviço	Detecta e registra	INCIDENTE	1	>=80%		Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)
			Inconformidade do serviço	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Liberar restrição de acesso (Internet)		REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)
8	Rede de Computadores	Usuário	Sem acesso a rede	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no acesso a rede de computadores	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		Hubs, Switchs, Roteadores, Servidores, Cabeamento estruturado, Fibras, Rede sem Fio	Sem acesso a rede	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no acesso a rede de computadores	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
9	Backup e compartilhamento de arquivos nos servidores	Servidores	Inconformidade no acesso a pastas compartilhadas no servidor (usuário)	Detecta e registra	INCIDENTE	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no acesso a pastas compartilhadas no servidor (geral)	Detecta e registra	INCIDENTE	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Liberar acesso a pastas compartilhadas nos servidores	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Restauração de backup	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
10	Mensagens Instantâneas Internas	Jabber - Neos - Pandium	Reset de senha serviços mensageiros	Registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		INFOSEG - SERPRO - SUITE DE APLICATIVOS (GERAL, GEAP, SEAP, GEDOC, ADF-WEB, GIBI) - JADE - OUVIDORIA - SISDIA - CONTROLE DE PRAZOS - IMP. IDENT. FUNCIONAL - SICAP - CNA, CNAACL, CNACA	Criar login de acesso/perfil	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Instalar/configurar sistema	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Alteração de perfil de acesso	Detecta e registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inativação de login usuário	Detecta e registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Reset de senha	Detecta e registra	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (Geral)	Problema de performance de sistemas	Detecta e registra	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (GEAP, SEAP, GEDOC)	Repasso de protocolos nos sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Tramitar protocolos sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Redistribuir protocolos sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Excluir protocolos sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Apoio ao uso de sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		Emissão de relatórios (sistemas)	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	2	>=80%	8 x 5 - semanais (dias úteis)			

Catálogo de Serviços - Tecnologia da Informação

Item	Serviço	Tecnologias Suportadas:	Ocorrência	1º Nível	Classificação	Severidade	Do total de ocorrências (Atender)	Ferramentas de acesso ao service Desk (registro e acompanhamento de ocorrências, dúvidas)	Termo de suporte	
				Atividade Primária						
11		SUITE DE APLICATIVOS (GEACOR)	Apoio ao uso de sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	2	>=80%	Sistema de gestão de atendimento e telefone: 3613 5166	8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (Perícias e Pesquisas)	Apoio ao uso de sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (Relatório de Gestão)	Emissão de relatórios (sistemas)	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade na emissão de relatórios sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (ADF-WEB)	Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (Folha Ponto)	Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SUITE DE APLICATIVOS (GIBI)	Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		JADE	Criar/Alterar relatórios de sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Instalar/configurar sistema/acesso	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Criar novas funcionalidades em sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SITE DA INTRANET (intranet.mp.mt.gov.br)	Inserir/Alterar conteúdo de sites/sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Visualização de conteúdo da intranet	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Alterar funcionalidade de sistema	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SITE DA CORREGEDORIA (intranet.mp.mt.gov.br/corregedoria)	Criar novas funcionalidades em sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Visualização de conteúdo da intranet	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		SITE DO MP (www.mp.mt.gov.br)	Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	3	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inserir/Alterar conteúdo de sites/sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	2	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Criar novas funcionalidades em sistemas	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Alterar funcionalidade de sistema	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
		FOLHA DE PAGAMENTO (RM LABORE)	Criar/alterar perfis de acesso ao sistema	Detecta, registra e atende	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	4	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
			Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	1	>=80%		8 x 5 - semanais (dias úteis)	
				Inconformidade no uso de sistemas	Detecta, registra e atende	INCIDENTE	1		>=80%	8 x 5 - semanais (dias úteis)