 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

## ETAPAS DO PROCEDIMENTO

### ATIVIDADES DA ÁREA ADMINISTRATIVAS


- **Gerência de Helpdesk**

A solicitação é aberta pelo usuário através do site: <http://www.hu.ufsc.br> → Serviços → HelpDesk, identificando o setor, equipamento e relatando o problema apresentado. A partir daí a solicitação fica registrada no GLPI, que é monitorado pela equipe de ServiceDesk, que determina a urgência de acordo com o setor solicitante em ordem cronológica. Após a análise da solicitação, é encaminhada para equipe técnica responsável.

- **Apoio ao Usuário**

A área administrativa instrui e auxilia o usuário quanto a suas necessidades, dúvidas ou problemas. O procedimento pode ocorrer por telefone ou o usuário vai até à CTI solicitando auxílio. Quando há necessidade, o responsável administrativo desloca-se até o setor para melhor instruir o usuário.

Caso o procedimento não tenha sido solucionado com êxito, instrui-se o usuário a fazer uma solicitação através do HelpDesk para que um técnico atenda seu chamado. Desta forma, a equipe administrativa encaminha para à área responsável.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


- **Atividades relacionadas a recursos humanos**

Juntamente com as áreas técnicas, verifica-se a necessidade de estagiário de acordo com a demanda de trabalho e vagas disponíveis. Havendo a necessidade de contratação de estagiário, inicia-se o processo de divulgação da vaga por meio do Grupo de Estágios do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) (Facebook), Coordenadoria de Estágios do IFSC e LinkedIn.

Divulgada a vaga, ocorre a seleção de currículos enviados por e-mail e, por conseguinte, o agendamento das entrevistas. Após a realização das entrevistas, seleciona-se o candidato, iniciando o processo de documentação.

- **Processo de Documentação**

Para iniciar o processo de encaminhamento do estagiário, a área administrativa preenche a Ficha de Encaminhamento de Estágio e o Termo de Compromisso de Estágio (TCE) com os dados do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago (HU), para que em seguida o estagiário preencha seus respectivos campos. Após o preenchimento de todos os campos, segue para assinatura do Coordenador de Tecnologia da Informação e ao Diretor Administrativo, para que assim, os documentos possam ser destinados à Coordenadoria de Estágios do IFSC. Na Instituição, o processo passa pela aprovação do Coordenador do Curso do estudante e da Coordenadora de estágios, retornando ao HU. Após o retorno, uma via do

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


documento é arquivada e outra encaminhada à Coordenadoria Auxiliar de Gestão de Pessoas (CAGP), finalizando o processo de implementação de estágio.

Durante o período de estágio, o estagiário recebe tutoria em suas atividades, sendo supervisionado e acompanhado pelo supervisor de estágio e pela área administrativa, onde é verificado a correlação das atividades propostas pelo curso, cumprimento de horário, controle da data de início e término do contrato, possibilitando este a renovação ou finalização do contrato de estágio pelo pré determinado pela coordenação do curso.

- **Controle Patrimonial**

A CTI trabalha, frequentemente, com a movimentação interna de equipamentos tombados como computadores, impressoras, estabilizadores, entre outros. Portanto, é necessário uma rotina interna para que haja o controle desses equipamentos.

- a) Equipamentos novos transferidos para outro setor: No caso de máquinas novas que são instaladas em outro setor, devem ser transferidas ao servidor que ficará com a responsabilidade do equipamento. Desta forma, por meio de um controle específico para anotações de transferências patrimoniais, o técnico antes de levar a máquina para outro local, efetua o registro da seguinte forma: Data; Equipamento; Número de patrimônio; Setor e nome do responsável de onde está saindo o equipamento, para o


 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

setor e responsável de quem está recebendo o material.

Após o registro, a equipe da área administrativa efetua a transferência patrimonial no Sistema SPA, com o usuário do IdUFSC, por meio do endereço eletrônico <https://solar.egestao.ufsc.br/solar/>. O Termo de Transferência é assinado pelo agente patrimonial da CTI – Renato Antônio Leal – e pelo responsável do setor de destino. O Termo é realizado em duas vias, uma entregue ao responsável pelo equipamento, outra enviada ao Patrimônio, ficando uma cópia digital do arquivo na CTI.

- b)** Equipamentos que vêm de outro setor: Equipamentos que retornam para área de manutenção da CTI, pois, foi solicitada, através de memorando ou HelpDesk, e aprovada à troca do equipamento, ou ainda o equipamento não atende mais aos requisitos necessários para o setor em que estava. Sendo assim, o material retorna à CTI, tendo todas as medidas para transferência realizadas da mesma maneira que no processo descrito acima.

Quando o equipamento retorna à CTI, recebe a manutenção e limpeza necessárias para que possa ser remanejado a outro setor. Ocorrendo o remanejamento da bem, o processo de transferência patrimonial é realizado novamente, da CTI para o setor de destino.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


c) Equipamentos localizados na Coordenadoria de Tecnologia da Informação: Os equipamentos do setor, que são utilizados por estagiários e funcionários terceirizados são tombados no nome do coordenador da CTI, pois somente servidores de quadro permanente podem ter bens em seu nome.

Aqueles equipamentos que são utilizados por outro servidor de quadro permanente, lotado na CTI, solicita-se, da mesma maneira, a transferência para o servidor o qual está usando a bem.

- **Programação de Pedidos de Materiais**

A programação para efetuar pedidos de materiais é enviada pelo Serviço de Controle de Materiais (SCM) todo início de mês. Nesta programação contém os itens contemplados no pregão vigente, com durabilidade de um ano.

As programações são recebidas pela área administrativa. Assim, é realizada uma análise de quantitativo individual de cada item, ou seja, verifica-se a necessidade da quantidade do material para o mês seguinte, pois o material solicitado no mês de Julho, por exemplo, chegará ao Almoxarifado no mês de Agosto. Desta forma, todas as áreas técnicas são comunicadas para averiguar a necessidade de materiais específicos.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


Materiais constados no Centro de Custo da CTI, mas que são utilizados por demais setores, como toner, etiquetas, entre outros, é indicado o seu quantitativo com base na média de consumo, sempre observando-se o estoque e as Autorizações de Fornecimento (AFs) em aberto.

- **Controle de Garantia dos Equipamentos**

A garantia dos equipamentos ocorre de acordo com o modo de operacionalização da empresa que forneceu o produto, que deve estar alinhado ao edital de compra do bem. Na Coordenadoria de Tecnologia da Informação, as garantias são verificadas para computadores, impressoras, servidores e ativos de rede, transformadores, projetores multimídia, etc.

Verifica-se se o equipamento está em garantia através do seu número de série. Na maioria dos casos, este processo é realizado por contato telefônico. Portanto há empresas que disponibilizam no seu site, a função de verificar a vigência da garantia. Algumas empresas solicitam ainda, a cópia ou o número da nota fiscal. Quando há necessidade da nota fiscal, nos reportamos ao Núcleo de Patrimônio (NP), caso a nota não seja encontrada lá, será encontrada no Setor de Controle de Materiais (SCM).

Após o acionamento da garantia, em empresas com assistências na região, o técnico vem até o HU, no prazo de 48h, para verificar o defeito do equipamento. Dependendo do problema, é solucionado na hora. Todavia, na maioria das vezes a máquina é recolhida pelo técnico, para que seja analisada

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

no laboratório da empresa, ou ainda pode o equipamento ficar na bancada da manutenção aguardando o técnico retornar com a peça necessária para o concerto.


Quando a empresa prestadora do serviço fica em outra região, e não tem assistência na grande Florianópolis, o equipamento em garantia é direcionado à Coordenadoria de Manutenção e Serviços Gerais (CMSG) para que seja enviado ao destinatário através dos Correios/ Transportadora. Desta forma, o contato com a empresa é constante, para que haja sempre um posicionamento a respeito do produto.

Empresas que possuem assistência técnica na região, entretanto, não operam com garantia on-site, o equipamento deve ser levado à assistência técnica mais próxima. Nesta situação, entra-se em contato com CMSG agendando um horário para o motorista levar o técnico do HU (com o equipamento e nota fiscal) até a assistência indicada pela empresa.

Todo acionamento de garantia é registrado no GLPI e/ ou agenda de trabalho, para que possa haver o controle de prazos.

- **Controle e Tramitação de Documentos**

Elaboração e tramitação de documentos tem seu controle efetuado por intermédio da área administrativa.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


Todo documento criado tem seu armazenamento em um servidor de arquivos administrativos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (getafix). Este é organizado por pastas determinadas pelo ano de sua produção e tipo do documento, como por exemplo: Pasta 2014 → Pastas Memorandos, Pasta Ofícios, Pasta Licitações entre outros. Cada documento elaborado é numerado e nomeado da seguinte forma: Memo\_001\_Implementação de estágio. Após sua elaboração, é impresso e assinado pelo chefe do setor para que seja entregue ao setor destino. Antes da entrega, o documento é protocolado no Caderno de Protocolos. Neste registro, há os campos para identificar o documento, setor de destino, data e assinatura do destinatário.

Os documentos que são enviados de outros setores para CTI, são recebidos pela área administrativa. Ao receber, verifica-se o conteúdo e o tipo do documento para que se possa tomar as providências necessárias de acordo com o solicitado. Quando o mesmo exige uma resposta de retorno, o chefe do setor realiza o despacho no próprio documento, em seguida é protocolado e encaminhado ao respectivo setor.

Documentos de cunho informativo, quando necessário, repassa-se a informação para todas às áreas da CTI, ou uma cópia do documento é fixada no mural de avisos. Realizado o procedimento, o documento é arquivado em uma pasta física específica controlada pelo administrativo.

As solicitações de computadores e impressoras, por determinação da chefia, chegam à CTI por meio



 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


de memorandos. Desta forma, esses pedidos são atendidos por ordem de chegada e/ ou pela necessidade de urgência constatada no setor. Assim que o pedido chega ao administrativo, é direcionado à Direção do HU para aprovação. Após aprovação, o técnico da área de manutenção de computadores ou impressoras, avaliar a real necessidade do setor de acordo com o solicitado. Após a avaliação, o técnico informa seu parecer ao chefe da CTI, tomando este, uma decisão final, respondendo assim, o memorando do pedido. Após, o administrativo abre um HelpDesk direcionado ao técnico responsável, com a cópia digital do memorando anexa, arquivando em uma pasta física, o memorando original.

Todos os tipos de documentos têm seu armazenamento e controle separados por pastas nomeadas devidamente de acordo com seu gênero. Assim como cada funcionário tem uma pasta com seu nome, contendo todos seus documentos como atestados, declarações e afins.

- **Especificação técnica de equipamentos**

O processo de formulação e revisão das especificações técnicas dos equipamentos pertencentes ao grupo da CTI ocorre constantemente a cada licitação, devido à defasagem tecnológica.

O processo acima tem sua execução realizada pela equipe administrativa. Entretanto, são feitas reuniões com as demais áreas para verificar a necessidade de inclusão de novos itens específicos de sua utilização, assim como a averiguação da especificação dos itens já dispostos no grupo.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

Desta forma, o Serviço de Controle de Materiais (SCM) encaminha ao grupo administrativo os subgrupos de materiais registrados no Centro de Custo (3732) da CTI. Assim que o documento é recebido começa a análise de item por item, averiguando, primeiramente o aspecto de utilização vigente do material. Sendo assim, uma tabela é elaborada individualmente para cada subgrupo, contendo as colunas de Ordenação; Código do material; Descrição do item e subgrupo pertencente.


Os materiais que não têm mais consumo e necessidade de mantê-los, é solicitada a exclusão do item no registro.

- **Avaliação de propostas de licitações**

A Coordenadoria de Processos Licitatórios (CPL) encaminha o processo licitatório para área administrativa avaliar as propostas ofertadas pelas empresas dos itens contemplados no pregão. Desta forma, ocorre a avaliação dos itens de acordo com a descrição elaborada pela equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, concomitante a descrição proposta pela empresa.

A etapa de avaliação das propostas passa pelas análises descritas abaixo, sendo que todas são documentadas por meio de uma tabela elaborada no Excel e encaminhada, após seu término, à CPL.

- a) Da aceitação do item: O item apresenta descrição compatível com solicitado no edital;


 <b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b>	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	<b>POP nº 01 – CTI/HU</b>	
	<b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b>	<b>Versão: 01</b>	<b>Próxima Revisão: Outubro de 2016</b>
<b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike		<b>Data da Criação:</b> 20/09/2014	
<b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal		<b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015	
<b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal		<b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015	
<b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br			
<b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike			
<b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor			
<b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação		<b>Agente(s):</b>	

- b) Da não aceitação do item: O item não atende aos requisitos estabelecidos pela equipe técnica. Desta forma, documenta-se o porquê a empresa não teve a aceitação da proposta, partindo assim para a análise do item ofertado pela próxima empresa que apresenta o menor valor;
- c) Solicitação de amostra: Quando há necessidade de testar o material ofertado. Neste caso, a CPL estabelece um prazo para que a amostra seja enviada pela empresa. As empresas não enviam o material no prazo, são desclassificadas. Após o teste do material em questão, aprova-se ou reprova-se o item, expondo sempre o motivo da decisão.

## **ATIVIDADES DA ÁREA DO DESENVOLVIMENTO**

### **1.1. Levantamento de Requisitos**

É uma entrevista/ conversa com o usuário para entendimento do fluxo de trabalho relacionado à demanda. Desta forma, a equipe de desenvolvimento vai até o setor para o qual será criado o sistema, e analisa juntamente com o usuário, suas necessidades. Os requisitos são esboçados para em seguida serem discutidos em reunião interna da equipe de desenvolvimento. Nesta reunião define-se o que será feito, assim como é designado uma rotina de trabalho pré definida para o

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

desenvolvimento.

### 1.2. Análise e Modelagem de Dados


É a etapa do processo de desenvolvimento onde o analista de sistemas da equipe de desenvolvimento, define o modelo de entidades e relacionamentos (leitura, construção e validação dos modelos), assim como os atributos do sistema, explicando as características de funcionamento e comportamento do sistema a ser criado.

### 1.3. Prototipação

É a definição de protótipo da interface do usuário, ou seja, o layout da aplicação. Nesta etapa define-se como será o interfaciamento do usuário, esboçando como as telas que serão visualizadas e utilizadas pelo mesmo. Após o desenho das telas, uma nova reunião com usuário é marcada para que este verifique se está de acordo com suas necessidades.

### 1.4. Desenvolvimento; aplicação de tecnologia para o desenvolvimento do layout a partir do protótipo

A metodologia utilizada para desenvolver softwares é a SCRUM. Sendo uma ferramenta de auxílio nos projetos e tomadas de decisão. Foi adaptada pela área de desenvolvimento, de acordo com a demanda de trabalho do Hospital.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

Considera-se o desenvolvimento do layout a partir do protótipo, onde a equipe aplica tecnologias para desenvolver um software.

- linguagem de programação

Java para web (JEE)

PHP

- sistema de gerenciamento de banco de dados (SGDB)

Postgres, mysql, Sybase, access

- integração: kettle


- framework

JSF 2.2, Jaguar, Wordpress, hibernate

1.5. Teste; utilização da aplicação para teste das rotinas desenvolvidas

1.6. Documentação; descrição de rotinas e modelagem de dados

1.7. \* manual de utilização

 <b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b>	<b>Procedimento Operacional Padrão (POP)</b>	<b>POP nº 01 – CTI/HU</b>	
	<b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b>	<b>Versão: 01</b>	<b>Próxima Revisão: Outubro de 2016</b>
<b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike		<b>Data da Criação:</b> 20/09/2014	
<b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal		<b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015	
<b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal		<b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015	
<b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br			
<b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike			
<b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor			
<b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação		<b>Agente(s):</b>	


- 1.8. Implantação aplicação do modelo no setor demandante
- 1.9. Controle de Acesso ao Sistema; definição de regras de acesso às rotinas do sistema
- 1.10. Integração Ao Sistema; integração de novas rotinas com o sistema legado
- 1.11. Migração de Dados entre Sistemas. Exportação de dados entre sistemas
- 1.12. Administração de Banco de Dados; administração e suporte da infraestrutura de banco de dados (Backups, otimização, correção de erros e segurança dos dados)

### **ATIVIDADES DA ÁREA DE MANUTENÇÃO**

- **Apoio e Suporte ao usuário**

O atendimento das solicitações é realizado por ordem cronológica. Exceto em setores classificados como emergenciais, ou seja, aqueles os quais não podem esperar atendimento, pois atendem diretamente o paciente.

Quando a solicitação é encaminhada à área de manutenção, o técnico disponível no momento abre o chamado e adiciona em seu usuário, assim, este torna-se responsável pelo atendimento da solicitação. Sendo assim, o técnico verifica o setor, ramal e usuário que abriu o chamado, para entrar em contato com o solicitante. O primeiro contato ocorre por telefone, onde o técnico pergunta ao solicitante o que está acontecendo com o equipamento, identificando assim o problema, pois em

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Sector:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

casos, o problema pode ser resolvido por intermédio das instruções repassadas ao usuário via telefone.


- **Manutenção de Hardware e Software**

A resolução do problema não pôde ser solucionada segundo as instruções do técnico para com o solicitante por telefone. Desta forma, o técnico verifica onde está localizado o setor e o horário em que o usuário estará presente para poder realizar o atendimento. Assim, o técnico desloca-se até o setor e procura pelo usuário que realizou a abertura do chamado. A partir daí o técnico senta em frente à máquina e começa a trabalhar em cima do problema detectado. A resolução do problema pode ocorrer no próprio setor de atendimento. Entretanto, há casos em que a máquina precisa ser recolhida para que o suporte seja realizado na bancada da sala de manutenção.

As máquinas novas que ainda estão em prazo de garantia são recolhidas à CTI e encaminhadas para a equipe administrativa realizar o processo de abertura de garantia. Neste caso, a solicitação registrada no GLPI é encaminhada ao responsável administrativo.

Cada etapa do atendimento ao usuário é registrado no chamado em aberto do GLPI pelo técnico responsável da solicitação. Assim, o solicitante tem acesso à todas informações do atendimento através da página de seu setor no GLPI.

- **Organização do Parque de Equipamentos**

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Sector:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

Equipamentos como computadores, impressoras, entre outros, tem seu controle de distribuição e manutenção por meio da CTI.

O HU tem em média 800 computadores, onde sua distribuição ocorre nos consultórios, balcão de atendimento, áreas administrativas e área de manutenção dos demais setores, sendo que a quantidade de máquinas varia de acordo com a necessidade de cada setor.


Nos consultórios e balcão de atendimento a instalação da máquina é realizada na rede militarizada, sendo que a máquina é preparada para atender os requisitos necessários de acesso ao sistema de administração hospitalar e acesso a sites governamentais. Nas áreas administrativas, manutenção e nos laboratórios, os usuários precisam acessar mais recursos, tanto da internet quanto a utilização de softwares, como exemplo editores de texto, planilhas eletrônicas, etc.

No caso das impressoras, cerca de 200 espalhadas pelo HU, é distribuído uma impressora para cada setor. Entretanto, setores em que solicite maior número de impressoras, é realizada uma verificação para atender as necessidades.

- **Laudo de Baixa dos Equipamentos**

A baixa patrimonial ocorre quando não há mais possibilidade de utilização do equipamento. Quem averigua e constata o fator mencionado, é o técnico de manutenção, avaliando o equipamento e



 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	


verificando o motivo pelo qual não pode ser mais utilizado.

Após o levantamento, o mesmo efetua um laudo de baixa. O laudo de baixa fica armazenado em um servidor de armazenamento de arquivos administrativos (getafix). Neste documento deve conter todas as características do equipamento, como modelo, marca e tipo, relatando o problema e o setor no qual se encontra. Caso a máquina tenha sido recolhida para averiguação, esta retorna ao setor com três vias do laudo, onde uma cópia retorna à CTI, outra com o setor responsável pelo equipamento e o NP recebe outra via quando vem buscar o equipamento para realização da baixa. Quando a máquina é avaliada e constatada baixa no próprio setor em que se encontra, o técnico elabora o laudo de baixa, e retorna até o setor com o mesmo.


O setor responsável pelo equipamento que é encarregado de informar e chamar o Núcleo de Patrimônio para realizar a baixa do mesmo.

#### **Atividades de Redes:**

- Planejamento, Instalação, manutenção e Configuração de Ativos de Rede;
- Instalação, Configuração e Manutenção de Centrais telefônicas;
- Planejamento e execução de infra estrutura de rede para dados e voz.

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

--

 <p><b>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago Universidade Federal de Santa Catarina</b></p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP)</p>	<p>POP nº 01 – CTI/HU</p>	
	<p><b>Fluxo de todas as Atividades da Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p>	<p>Versão: <b>01</b></p>	<p>Próxima Revisão: Outubro de 2016</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>		<p><b>Data da Criação:</b> 20/09/2014</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Revisão:</b> 26/10/2015</p>	
<p><b>Aprovado por:</b> Renato Antônio Leal</p>		<p><b>Data de Aprovação:</b> 28/10/2015</p>	
<p><b>Local de guarda do documento:</b> pastas.ufsc.br</p>			
<p><b>Responsável pelo POP e pela atualização:</b> Renato Antônio Leal e Kamila Persike</p>			
<p><b>Objetivo:</b> Documentas as atividades desenvolvidas no setor</p>			
<p><b>Setor:</b> Coordenadoria de Tecnologia da informação</p>		<p><b>Agente(s):</b></p>	

--	--