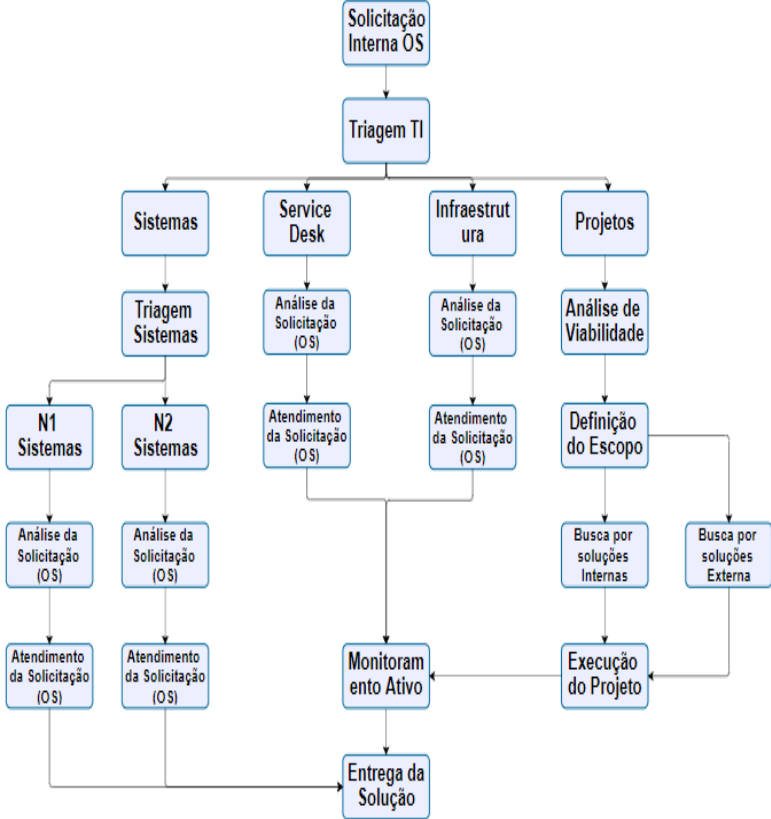




MISSÃO: Apoio na utilização da tecnologia e infraestrutura, automação e implantação de sistema de informação e disponibilidade de sistemas de informação.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos os setores • Fornecedores Externos de Software • Fornecedores de Serviços Externos • Compras • Higienização • Infraestrutura • Qualidade • Gestão de Pessoas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordem de Serviço para uso • Prestação de Serviço • Insumos • Ambiente limpo • Manutenção Predial • Assessorias • Colaboradores 	 <pre> graph TD A[Solicitação Interna OS] --> B[Triagem TI] B --> C1[Sistemas] B --> C2[Service Desk] B --> C3[Infraestrutura] B --> C4[Projetos] C1 --> D1[Triagem Sistemas] D1 --> E1[N1 Sistemas] D1 --> E2[N2 Sistemas] E1 --> F1[Análise da Solicitação OS] E2 --> F2[Análise da Solicitação OS] F1 --> G1[Atendimento da Solicitação OS] F2 --> G2[Atendimento da Solicitação OS] C2 --> H[Análise da Solicitação OS] H --> I[Atendimento da Solicitação OS] C3 --> J[Análise da Solicitação OS] J --> K[Atendimento da Solicitação OS] C4 --> L[Análise de Viabilidade] L --> M[Definição do Escopo] M --> N[Busca por soluções Internas] M --> O[Busca por soluções Externa] N --> P[Execução do Projeto] O --> P G1 --> Q[Monitoramento Ativo] G2 --> Q I --> Q K --> Q P --> Q Q --> R[Entrega da Solução] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Soluções Tecnológicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os setores



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- % Resolutividade de OS
- Tempo Médio de atendimento
- Número de Chamados Abertos
- Tempo Médio de Atendimento (TMA)
- Índice de Disponibilidade de Aplicações
- Cumprimento do Service Level Agreement (SLA)

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Todos os setores:** Fornecem Ordens de serviços registradas no EMR Tasy/Função Ordem de Serviços.
- **Fornecedores Externos de Software/Hardware e Fornecedores de Serviços Externos:** Garantir SLA de suporte conforme descrito em contratos.
- **Suprimentos:** Fornecimento materiais e equipamentos e softwares padronizados pelo setor de Tecnologia da Informação.
- **Gestão de Pessoas:** Fornece recursos de pessoal para atender o headcount necessário dentro das especialidades exigidas na área de tecnologia da informação.
- **Higienização:** Garantir a higienização das salas utilizadas pelo processo de tecnologia da informação.

CLIENTES

- **Todos os setores:** O processo de Tecnologia da Informação realiza atendimentos para todos os setores do grupo obedecendo as diretrizes do POP HPD-TI-POP-008 Acordo de Nível de Serviços (*SLA - Service Level Agreement*) através do POP HPD-TI-POP-009 Abertura de Ordem de Serviço.
- **Fornecedores Externos de Software/Hardware:** a T.I deve solicitar os serviços de acordo com a necessidade fim com aprovação da Diretoria Financeira e Presidência do Hospital.
- **Suprimentos:** As requisições são realizadas no EMR Tasy através da função de solicitação de compras/requisição de matérias seguindo todas as alçadas de aprovação.
- **Gestão de Pessoas:** As requisições são realizadas via documento físico (Requisição/Movimentação de Pessoal).



DOCUMENTOS RELACIONADOS

POLÍTICAS

- HPD-ATI-PL-02 - Privacidade
- HPD-ATI-PL-01 - Segurança da Informação
- HPD-DTH-PL-07 - Ética Hospitalar
- HPD-DTH-PL-03 - Comunicação

Elaborado por: Danilo Santiago Tecnologia da Informação	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

AValiação Preliminar de Riscos

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Gerenciamento das OS's corretivas	Não abertura da OS no Tasy (principalmente as de emergência)	Desconhecimento do processo de abertura de ordem de serviço no sistema Tasy.	Falta de controle de materiais, hora homem, efetividade do serviço.	QUALIDADE	5	5	25	ALTA	Treinamento dos usuários quanto a abertura de OS.	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDA	MELHORAR
	OS's confusas ou com cadastros inadequados	Ordem aberta sem descrição adequada, com detalhamento não condizente	Desperdício de tempo HH para identificar e corrigir o problema.	QUALIDADE	4	4	16	ALTA	Regularização dos cadastros de locais e orientação para os usuários	TI	SOB DEMANDA	MITIGAR	EM ANDAMENTO	

		ao problema encontrado.												
Datacenter - Produção	Tempestades atmosféricas, oscilações elétricas	Fatores climáticos extremos que podem afetar a estabilidade da rede elétrica e causar oscilações ou quedas de energia.	Indisponibilidade dos serviços e perda de informações	IMAGEM	5	2	10	MÉDIA	Arquitetura de grupos e nobreaks espelhados com rede elétrica redundante alimentada por grupo de geradores	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDA	MANTER
Datacenter - Produção	Fator externo à rede elétrica do prédio com duração da interrupção superior a 8 horas. Fator interno que comprometa a rede elétrica do prédio com curto-circuitos, incêndios e infiltrações.	Problemas na infraestrutura elétrica interna, falhas de manutenção, acidentes ou defeitos nos equipamentos elétricos.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas.	FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIA	Implementação de um Datacenter DR (Desaster Recovery)	TI		PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Datacenter - Produção	Fator externo por motivos de desastres naturais.	Eventos como terremotos, enchentes, tempestades severas que podem causar danos à infraestrutura do prédio e seus	Indisponibilidade dos serviços e perda de informações	IMAGEM	5	1	5	MÉDIA	Implementação dos ativos de datacenter em alta disponibilidade	TI		PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

		sistemas elétricos.												
Datacenter – Produção	Varição de temperatura e aquecimento dos ativos computacionais (servidores, storages, Switchs)	Problemas nos sistemas de ar condicionado ou refrigeração, sobrecarga de equipamentos, ou falhas na monitorização e controle de temperatura.	Queima de componentes eletrônicos,	FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIA	Implementação do sistema de refrigeração em alta disponibilidade	TI		PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Rede LAN - Switchs de borda	Varição de temperatura e aquecimento dos ativos computacionais (Servidores, storages, Switchs)	Problemas nos sistemas de ar condicionado ou refrigeração, sobrecarga de equipamentos, ou falhas na monitorização e controle de temperatura.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas informatizados.	FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIA	Implementação de switches clusterizados em alta disponibilidade e contratação de garantias com cobertura de troca de equipamentos imediatas em casos de incidentes	TI	MENSAL	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Rede LAN - Switchs de borda	Falhas ou queima do Hardware	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em todos os setores e unidades	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em todos os setores e unidades	FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIA	Realizar backup de configuração e aplicar as melhores práticas de testes antes de implementar qualquer mudança	TI	SEMANAL	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Rede LAN - Switchs de borda	Falhas de software ou configuração	Bugs no software, erros de configuração, atualizações mal-sucedidas, ou incompatibilidades de sistema.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em todos os setores e unidades	FINANCEIRO	5	1	5	MÉDIA	Possuir equipamentos de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER

Rede LAN - Switchs de borda	Falhas no cabeamento estruturado e cabeamento de fibra óptica	Danos físicos ao cabeamento, instalação inadequada, desgaste ao longo do tempo, ou interferências eletromagnéticas	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em todos os setores e unidades	QUALIDADE	3	3	9	MÉDIA	Possuir equipamentos de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Rede LAN - Switchs de borda	Falhas ou queima do Hardware	Defeitos de fabricação, desgaste natural, superaquecimento, picos de energia ou falta de manutenção adequada.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em setor específico a sua cobertura	QUALIDADE	3	1	3	BAIXA	Realizar backup de configuração e aplicar as melhores práticas de testes antes de implementar qualquer mudança	TI	SEMANAL	PREVENIR	EM ANDAMNETO	MANTER
Rede LAN - Switchs de borda	Falhas de software ou configuração	Bugs no software, erros de configuração, atualizações mal-sucedidas, ou incompatibilidades de sistema.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em setor específico a sua cobertura	QUALIDADE	3	1	3	BAIXA	Possuir materiais de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SEMANAL	PREVENIR	EM ANDAMNETO	MANTER
Rede WAN - Link de Internet	Falhas no cabeamento estruturado e cabeamento de fibra óptica	Danos físicos ao cabeamento, instalação inadequada, desgaste ao longo do tempo, ou interferências eletromagnéticas	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em setor específico a sua cobertura	QUALIDADE	4	3	12	MÉDIA	Efetivar contratos com fornecedores diferentes; Contratar links que não utilizam a mesma rota geográfica;	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER

Rede WAN - Link de Internet	Falha de Link de internet devido o rompimento de cabamentos	Danos acidentais ou intencionais aos cabos de rede, obras de construção próximas, ou desastres naturais.	Indisponibilidade dos serviços de internet em todos os setores e unidades	QUALIDADE	4	1	4	BAIXA	Efetivar contratos com fornecedores diferentes e implantar roteadores com fontes em alta disponibilidade	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Rede Wireless	Falhas ou queima do Hardware	Defeitos de fabricação, desgaste natural, superaquecimento, picos de energia ou falta de manutenção adequada.	Indisponibilidade dos serviços de internet em todos os setores e unidades	QUALIDADE	2	3	6	MÉDIA	Possuir equipamentos de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Servidores de Aplicação	Falhas ou queima do Hardware	Defeitos de fabricação, desgaste natural, superaquecimento, picos de energia ou falta de manutenção adequada.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas em setor específico a sua cobertura	QUALIDADE	5	2	10	MÉDIA	Implementar soluções de servidores com arquitetura em cluster com alta disponibilidade + ambiente DR	TI	SOB DEMANDA	PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Servidores de Aplicação	Falhas ou queima do Hardware	Defeitos de fabricação, desgaste natural, superaquecimento, picos de energia ou falta de manutenção adequada.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas suportados	QUALIDADE	5	1	5	MÉDIA	Garantir rotinas de backup + ambiente DR	TI	DIARIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

Servidores de Aplicação	Falhas de software ou configuração	Bugs no software, erros de configuração, atualizações mal-sucedidas, ou incompatibilidades de sistema.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas suportados	QUALIDADE	5	2	10	MÉDIA	Garantir rotinas de backup + ambiente DR Garantir as melhores práticas de segurança Garantir que os softwares estão atualizados Garantir acesso somente a profissionais autorizados	TI	DIARIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Servidores de Banco de Dados	Falhas de software por motivos de incidentes de vírus ou ataque hacker	Vulnerabilidades de segurança, falta de atualizações de segurança, ou falhas nos mecanismos de defesa contra ameaças cibernéticas.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas suportados	QUALIDADE	5	1	5	MÉDIA	Implementar soluções de servidores com arquitetura em cluster com alta disponibilidade + ambiente DR	TI	DIARIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Servidores de Banco de Dados	Falhas ou queima do Hardware	Defeitos de fabricação, desgaste natural, superaquecimento, picos de energia ou falta de manutenção adequada.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas suportados	QUALIDADE	5	2	10	MÉDIA	Implementar soluções de servidores com arquitetura em cluster com alta disponibilidade + ambiente DR	TI	DIARIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
Servidores de Banco de Dados	Falhas de software ou configuração	Bugs no software, erros de configuração, atualizações mal-sucedidas, ou incompatibilidades de sistema.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas suportados	QUALIDADE	5	2	10	MÉDIA	1. Garantir rotinas de backup + ambiente DR 2. Garantir as melhores práticas de segurança 3. Garantir que os softwares estão atualizados 4. Garantir acesso somente a profissionais autorizados	TI	DIARIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

Firewall	Falhas de software por motivos de incidentes de vírus ou ataque hacker	Vulnerabilidades de segurança, falta de atualizações de segurança, ou falhas nos mecanismos de defesa contra ameaças cibernéticas.	Indisponibilidade dos serviços e sistemas suportados	QUALIDADE	5	2	10	MÉDIA	Implementar soluções de Firewall clusterizados em alta disponibilidade e contratação de garantias com cobertura de troca de equipamentos imediatas em casos de incidentes	TI		PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Firewall	Falhas ou queima do Hardware	Defeitos de fabricação, desgaste natural, superaquecimento, picos de energia ou falta de manutenção adequada.	Indisponibilidade dos serviços de Internet em todos os setores e unidades	QUALIDADE	5	1	5	MÉDIA	<ol style="list-style-type: none"> Garantir rotinas de backup Garantir as melhores práticas de segurança Garantir que os softwares estão atualizados Garantir acesso somente a profissionais certificados em segurança autorizados 	TI		PREVENIR	CONCLUIDO	MANTER
Computador Desktop (Estação de Trabalho)	Falhas de software ou configuração de controles de acesso	Erros na implementação dos controles de acesso, falhas de software, ou má configuração dos sistemas de segurança.	Indisponibilidade dos serviços de Internet e sistemas homologados em todos os setores e unidades	QUALIDADE	2	2	4	BAIXA	Garantir equipamento de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SOB DEMANDA	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MANTER
Ramal (Estação de Trabalho)	Falhas Hardware/Software/Configuração ou aparelho telefônico	Defeitos nos dispositivos, falhas de software, erros de configuração, ou problemas na rede telefônica.	Compromete o atendimento aos pacientes e na realização dos processos operacionais	QUALIDADE	2	2	4	BAIXA	Garantir equipamento de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SOB DEMANDA	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MANTER

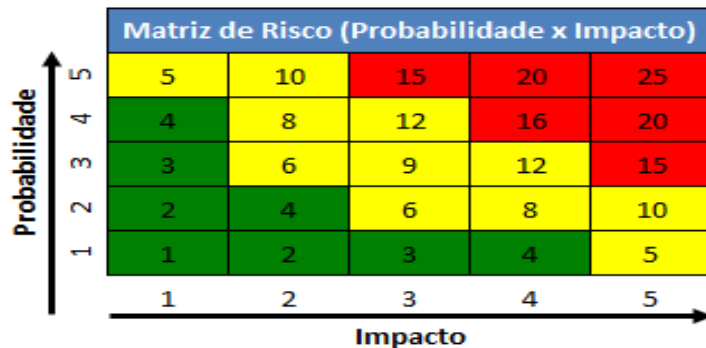
Impressoras (Estação de Trabalho)	Falhas Hardware/Software/Configuração	Defeitos nos dispositivos, falhas de software, erros de configuração, ou problemas na rede telefônica.	Compromete o atendimento aos pacientes e na realização da comunicação interna	QUALIDADE	2	4	8	MÉDIA	Garantir equipamento de backup para realização de manutenções corretivas	TI	SOB DEMANDA	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MANTER
Segurança da Informação	Falta de controle da informação por meios físicos e tecnológicos	Falhas nos sistemas de gerenciamento de informação, políticas inadequadas de controle de acesso, ou insuficiência de medidas de segurança físicas e digitais.	Compromete a imagem de todos os envolvidos e a empresa fica sujeita a pagar multas	IMAGEM	2	4	8	MÉDIA	1. Implementação de termos de confiabilidade da informação; 2. Implementar cultura de segurança da informação; 3. Implementar processos e tecnologias focadas em segurança da informação	TI		MITIGAR	EM ANDAMENTO	MANTER

Elaborado por: Danilo Santiago Tecnologia da Informação	Verificado por: Assessoria da Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5