
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA SAÚDE

2021-2026

28 de maio de 2021



GOVERNADOR DO ESTADO

Carlos Moisés da Silva

VICE-GOVERNADORA DO ESTADO

Daniela Cristina Reinehr

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA

André Motta Ribeiro

SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Luciano Jorge Konescki

DIRETORA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GOVERNANÇA ELETRÔNICA

Bianca Pinto Vieira

EQUIPE TÉCNICA

Bianca Pinto Vieira

Caíque Gonçalves

Cesar Iraklis Katcipis Mafra

Vinícius Eduardo Vieira

Jose Carlos Pereira

Lidiane de Lima Cunha

Shaiane dos Santos Weber

Beatriz de Sousa

Vieira, B. P.; Gonçalves, C.; Mafra, C. I. K.; Vieira, V. E.; Pereira, J. C.; Cunha, L. L.; Weber, S. S.;
Sousa, B. Plano Diretor de Tecnologia da Informação na Saúde 2021-2026.
Florianópolis: Secretaria de Estado da Saúde, Governo do Estado de Santa Catarina,
2021. 44p.

E-mail: ditig@saude.sc.gov.br

Telefone: 48 3664-8000

Endereço: R. Esteves Júnior, 390 - Centro, Florianópolis - SC, 88015-130

Sumário

Introdução	3
Rumo à Saúde 4.0	3
Metodologia	4
Missão, Visão e Valores.....	5
Objetivos Fundamentais	6
Estrutura Organizacional	7
Inventário de Hardware e Software	9
Hardware.....	9
Software	10
Público Atendido	13
Anseios do Usuário	14
Anseios Gerais	14
Índice de Satisfação	15
Diretrizes Estratégicas.....	16
Governança em TIC	17
Análise SWOT	18
Diagrama de Ishikawa.....	19
Fatores Críticos de Sucesso	19
Metas	20
Plano de Ação	22
Previsão de Investimentos	28
Fluxogramas de Processos.....	29
Procedimentos Operacionais Padrão.....	35
Legislação	41
Processo de Revisão.....	42
Considerações Finais	43

Introdução

Rumo à Saúde 4.0

A tecnologia da informação e comunicação tem revolucionado diversos serviços prestados à população. Com a saúde, não é diferente. A população catarinense anseia que os serviços de saúde pública no estado sejam aprimorados constantemente. Santa Catarina sempre foi referência em planejamento e eficácia, apresentando ótimos indicadores de saúde e qualidade de vida. Manter e melhorar estes indicadores é uma das motivações nas ações em tecnologia da informação e governança eletrônica.

Atualmente, a Secretaria de Estado da Saúde enfrenta desafios hercúleos de infraestrutura e qualidade de soluções para atender às demandas do setor. Como toda superação, ela começa com um primeiro passo. E uma das características mais marcantes do Estado de Santa Catarina é promover a superação de cenários e entregar resultados de valor com rapidez.

“A tecnologia cria ferramentas, mas a diferença quem faz são as pessoas.”

Todo primeiro passo de gestão começa com planejamento e organização. O presente Plano Diretor foi elaborado entre fevereiro e maio de 2021 para diagnosticar o cenário de tecnologias aplicadas e planejar as ações da Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica junto à Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Foram utilizadas diversas ferramentas de gestão ágil e planejamento estratégico. Nosso objetivo é construir um caminho para prover soluções e ferramentas que permitam à Saúde chegar em um nível de serviços 4.0, com inovação, agilidade e eficiência.

Dra. Bianca Pinto Vieira

Diretora de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica

Metodologia

A formulação deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2021-2026 se baseou no método de ciclo de gestão da informação e planejamento estratégico focado nas tecnologias da informação e comunicação (TIC), podendo ser resumido no seguinte modelo:

- Mapeamento
 - Inventário de hardware e software
 - Levantamento da situação administrativa e orçamentária
 - Entrevistas com atores do setor
 - Identificação de fluxo de processos
 - Levantamento da Legislação

- Diagnóstico
 - Referencial estratégico de TIC na Saúde
 - Estrutura organizacional da DITIG
 - Análise do Público
 - Identificação de anseios
 - Análise SWOT
 - Diagrama de Ishikawa

- Elaboração
 - Construção de procedimentos operacionais padrão
 - Alinhamento de metas e ações
 - Previsão de investimentos
 - Identificação dos fatores críticos de sucesso
 - Aprovação da Minuta do PDTI
 - Publicação do PDTI

A lista de demandas a serem executadas deve respeitar, ainda que não se limitar, questões orçamentárias e de recursos humanos. O processo de priorização será conduzido semestralmente pelos gestores, com os ajustes necessários incorporados no planejamento do período seguinte. A partir do PDTI, serão publicadas normativas para governança eletrônica na saúde.

Missão, Visão e Valores

Em consonância com o Planejamento Estratégico da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES), definimos como:

Missão

Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para viabilizar a gestão pública com qualidade e o acesso à saúde pela população catarinense.

Visão

Posicionar-se como diretoria de destaque pela qualidade dos serviços de tecnologia e informação prestados para uma gestão pública eficiente, íntegra e transparente.

Valores

Transparência, integridade, agilidade, qualidade, inovação, eficiência e simplicidade.

Objetivos Fundamentais

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica tem como objetivos fundamentais para o período:

Organizar a estrutura existente de hardware e software a serviço da saúde pública gerida pela SES em Santa Catarina.

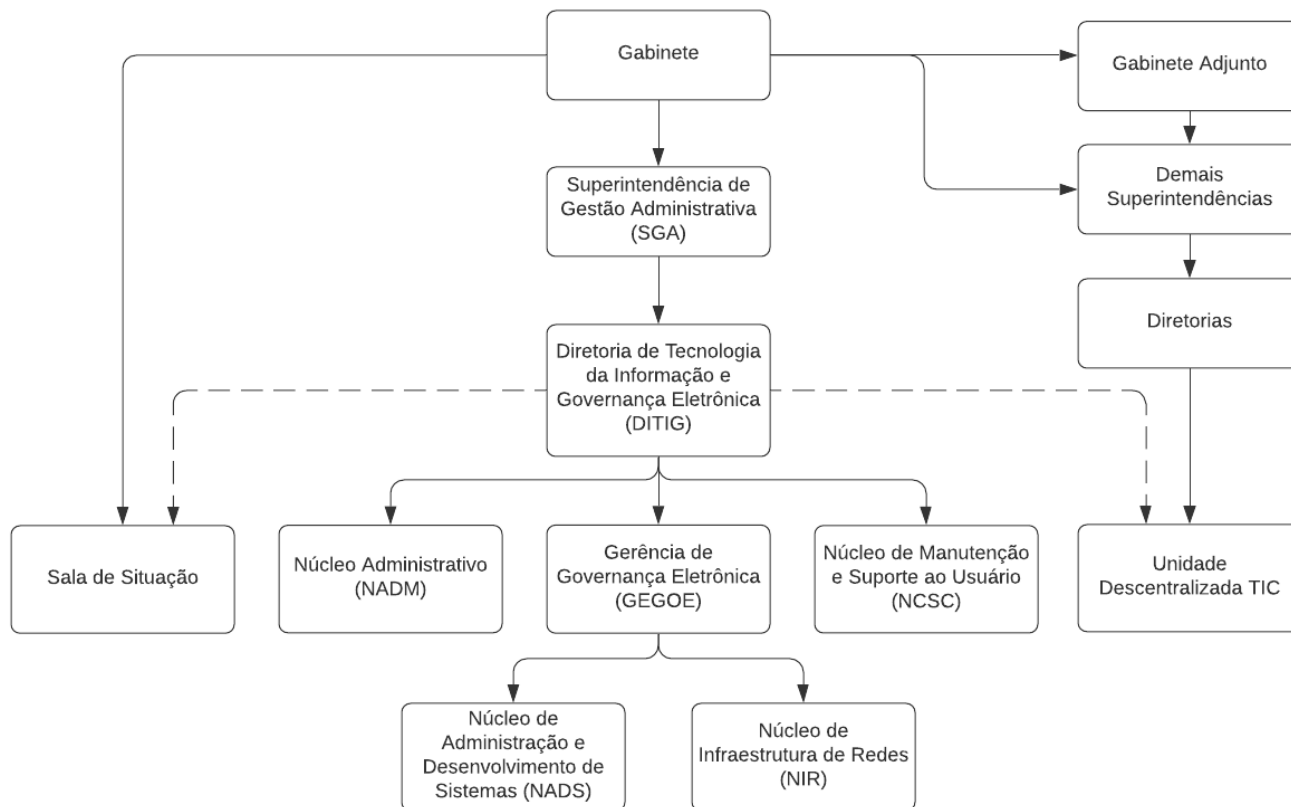
Otimizar os sistemas de hardware e software mapeados, de forma a viabilizar serviços públicos de saúde com qualidade, eficiência e eficácia em Santa Catarina.

Inovar nas abordagens e apresentação de soluções à SES, gerando economicidade, praticidade e melhoria de performance.



Estrutura Organizacional

Organograma Institucional Setorial:



Funções:

Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica (DITIG): dirigir a criação e implementação do PDTI; estruturar estrategicamente as necessidades de informação e comunicação da SES; estabelecer ações, parcerias e acordos estratégicos com outras entidades; prestar apoio estratégico aos setores da SES quanto ao desenvolvimento de soluções tecnológicas; gerir recursos humanos e orçamentários do setor com honra e dignidade; regulamentar, orientar e definir ações de grupos de tecnologia da informação e comunicação situados em outros setores da SES, tais como hospitais e sala de situação; acompanhar e avaliar as solicitações de contratações e aquisições de TIC; estabelecer e coordenar a execução da políticas de TIC; e, planejar, gerir e supervisionar os projetos e a prestação de serviços técnicos pelos setores diretamente subordinados.

Gerência de Governança Eletrônica (GEGOE): prestar suporte direto à Diretoria na gestão de serviços de hardware e software; elaborar estudos e projetos para modernização dos recursos de hardware e software; elaborar plano de segurança para sistemas computacionais e

respectivas licenças de uso; propor e elaborar serviços de desenvolvimento de sistemas; prestar suporte nas solicitações de contratações e aquisições de TIC; propor novas técnicas de análise e programação, novas ferramentas, buscando a constante atualização tecnológica; manter coordenadas as ações entre núcleos da DITIG; e, articular e fornecer treinamento para equipe.

Núcleo Administrativo (NADM): realizar serviços administrativos e de secretariado assistencial à Diretoria; organizar o fluxo de pagamento de notas fiscais; monitorar o controle orçamentário do setor; realizar controle de inventário de equipamentos de TIC (computadores, impressoras, notebooks e outros); e, auxiliar na gestão de termos de referência, contratos e aquisições de TIC.

Núcleo de Manutenção de Equipamentos e Central de Suporte ao Usuário (NCSC): realizar manutenção preventiva e corretiva de hardware; instalar e desinstalar softwares, ativos de redes e demais equipamentos de TIC; implementar cabeamento lógico e telefônico; realizar procedimentos de backup e recuperação de dados locais; realizar abertura de chamados junto ao fornecedor de equipamentos com garantia; controlar e realizar o inventário de equipamentos de TI; auxiliar mudanças de equipamentos e pontos lógicos; prestar suporte técnico ao usuário via acesso remoto ou presencial através de chamado; realizar relatórios e pareceres técnicos; auxiliar na construção de termos de referência; e, fiscalizar contratos da área.

Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR): gerenciar redes e segurança da informação; instalar, configurar e monitorar equipamentos de hardware; monitorar e gerenciar redes, servidores (de aplicações, depositórios de arquivos, impressão, coletores, hospedagem de sites, domínios de rede, banco de dados e outros) e links; controlar a qualidade de serviço prestado de Rede Lógica; controlar ferramentas de Antivírus, Firewall, Backup de arquivos e servidores; controlar acessos a redes, softwares e equipamentos; registrar número de patrimônio de equipamentos; recolher contadores de impressão; analisar e acompanhar projetos de cabeamento e infraestrutura de TI; realizar relatórios e pareceres técnicos; auxiliar na construção de termos de referência; e, fiscalizar contratos da área.

Núcleo de Administração e Desenvolvimento de Sistemas (NADS): realizar o planejamento de integração de soluções; executar manutenção corretiva e evolutiva de softwares e sites; garantir boas práticas de privacidade e proteção de dados em todos os softwares e sites; desenvolver funcionalidades, aplicações e outras soluções; permitir a maior flexibilidade possível ao usuário para gestão de conteúdo; realizar relatórios e pareceres técnicos; auxiliar na construção de termos de referência; e, fiscalizar contratos da área.

Inventário de Hardware e Software

Hardware

Conforme equipe NIR em levantamento realizado em janeiro de 2021, são equipamentos presentes no ecossistema tecnológico da SES sob responsabilidade da DITIG:

Equipamentos de rede lógica:	Equipamentos para o usuário:	Equipamentos de comunicação:	Equipamentos em comodato:
- 354 servidores - 350 switches - 20 storages - 50 roteadores WIFI - 15 nobreak para servidor	- 5.500 computadores - 11.000 monitores - 70 notebooks - 86 leitores de código de barras - 34 aparelhos de projeção <i>datashow</i>	- 4.000 aparelhos analógicos - 300 aparelhos VoIP	- 1.148 impressoras - 250 aparelhos celulares

Conforme diagnóstico realizado entre fevereiro e abril de 2021, o estado de conservação dos equipamentos de guarda permanente pode ser definido como:

- 100% dos servidores e storages estão saturados, fora da garantia e sem contrato de manutenção desde 2015.
- 58% dos computadores em estado ruim, sendo os principais problemas lentidão, não liga, configuração inadequada para as aplicações que roda, placa mãe comprometida e peça queimada ou com defeito. A última grande compra foi realizada em 2014-2015.
- 36% dos monitores em estado ruim, com peça queimada ou com defeito.
- 59% dos notebooks em estado ruim, sendo os principais problemas lentidão, configuração obsoleta e peça queimada ou com defeito.
- 33,7% dos leitores de código de barras em estado ruim, com problemas no laser, dificuldade de leitura ou com suporte quebrado.
- 100% dos aparelhos de projeção em funcionamento, estão sem notificações à DITIG.
- 100% dos equipamentos de comunicação em funcionamento necessitam de renovação de rede de telefonia para VOiP, conforme estratégia de modernização, economicidade e facilidade de gestão estabelecida pelo Governo do Estado.

Software

Conforme o Plano de Eliminação de Sistemas Legados, construído paralelamente a este PDTI, o ecossistema de softwares sofreu redução significativa no primeiro semestre de 2021:



Quantidade de soluções mapeadas no ecossistema da Secretaria de Estado da Saúde, considerado ações realizadas entre janeiro e junho de 2021, bem como ações previstas até dezembro de 2021.

Desta forma, pode-se resumir e enquadrar as soluções hoje presentes ecossistema de softwares da SES sob gestão direta da DITIG como:

Administrativo:

Aplicações DIVE
Global
NeoGED
PSUS
Reserva de Verba
SCCD
SESCONV
SGM²
SGPM
SIACON
SISCOP
SPD-SISP
SPE - Publicação de Editais
VWPonto
Indicadores SES
Ouvidoria HIJG

Secretariado:

Agenda
Listagem de Secretários AGSMS
Numeração de Ofício (CI)
Protocolo 2012/
Protocolo Interno

TIC:

GLPI
WikiSes
GitHub

Hospitalares:

ATPCD
Controle AC
SES LEITOS
Escala
Nutrição
Oxigenioterapia
SGS Hospitalar
SGS PGS
Telemedicina
TFD - Gestão para Tratamentos Fora de Domicílio
Gestão de Custos
Gestão de OSSs

Educação:

Avatar (Moodle)
Revista Científica
SC Cursos

Epidemiológicos:

Vigilantes
CECISS
Laboratórios
Vacinômetro

Vigilância Sanitária:

PHAROS
SIERI
SISTRA
SIERBP

Medicamentos e Vacinas:

Conecta Saúde
CEOS/SISCOMAJ
Medexp
Palivizumabe
SIALIE
SISMEDEX
Trastuzumabe

Há três domínios sob gestão da SES. Vale ressaltar que inúmeros Softwares as a Service (SaaS) e aplicativos web também são hospedados no domínio saude.sc.gov.br:

Cliente	Domínio
SES	saude.sc.gov.br
DIVS	vigilanciasanitaria.sc.gov.br
DIVE	dive.sc.gov.br

Conforme equipe NADS em levantamento realizado em fevereiro de 2021, são integrações presentes no ecossistema tecnológico da SES:

- SGM2 integra com SGS JUDICIAL, eLIC, MEJUD, SGS HOSPITALAR, Ministério da Saúde (soluções não especificadas), NUC, PERFORM, SCCD, SGPE, SIGEF, SISMED, SISMEDEX e SISOBIS-SEFAZ.
- SGS Hospitalar integra com SGM2, Telemedicina, Laboratorios, SGS Web Custos, SGS BI, SIGRH, SGS PGS, SCCD, MEJUD, SISMED, DATASUS/CNES, SISREG – Lista de Espera.
- SCCD integra com eLIC, SGM2, SGS Hospitalar
- SISMEDEX integra com CORREIOS
- MEDJUD integra com SESMED
- PHAROS integra com MUNICIPIOS (JSON)

Conforme diagnóstico realizado entre fevereiro e abril de 2021, identifica-se que:

- Há diversos aplicativos e com funções repetidas.
- Há diversos sistemas que poderiam se tornar apenas aplicativos.
- 85% dos aplicativos estão desatualizados.
- As integrações existentes entre aplicativos são para funções pontuais.
- 21,5% dos aplicativos é web.
- Há aplicativos não rastreados pela DITIG em uso.
- Não há mapeamento de dashboards e controle de gestão destes.
- DIVS e DIVE são os únicos sites com domínio apartado do saude.sc.gov.br.
- Os sites são subpáginas robustas, pois não há portal adequado.

Público Atendido

O público interno é formado por mais de 14.500 colaboradores distribuídos nas seguintes unidades:

- Administração Central – GABS, SGA, SUH, SPS
- Administração Central Anexo I – SUV, SUR, SUE
- Almojarifados – DIVE, DLOG
- Centro Catarinense de Reabilitação (CCR)
- Escola de Formação em Saúde (EFOS)
- Hospital Dr. Waldomiro Colautti (HDWC)
- Hospital Geral e Maternidade Tereza Ramos (HMTR) – Central, Casa de Apoio, Anexo
- Hospital Governador Celso Ramos (HGCR)
- Hospital Infantil Joana de Gusmão (HIJG)
- Hospital Nereu Ramos (HNR)
- Hospital Regional Dr. Homero de Miranda Gomes (HRSJ)
- Hospital Regional Hans Dieter Schmidt (HRHDS)
- Hospital Santa Teresa (HST)
- Instituto de Cardiologia (ICSC)
- Instituto de Psiquiatria (IPQ)
- Laboratório Central (LACEN) – Florianópolis, Blumenau, Chapecó, Criciúma, Joaçaba, Lages
- Maternidade Carmela Dutra (MCD)
- Maternidade Darcy Vargas (MDV)
- Maternidade Dona Catarina Kuss (MDCK)
- Regionais de Saúde – Florianópolis, Criciúma, Itajaí, Blumenau, Joinville, Joaçaba, Chapecó, Rio do Sul, São Miguel do Oeste, Tubarão, Lages, Mafra, Araranguá, Jaraguá do Sul, Xanxerê, Concórdia, Videira, Campos Novos, Curitibanos, Maravilha, São Lourenço do Oeste
- Unidade Vigilância Sanitária (DIVS)

O público externo é formado por diversos setores que interagem em diferentes contextos:

- Assembleia Legislativa de Santa Catarina
- Entidades do Governo do Estado de Santa Catarina
- Fornecedores de serviços, equipamentos e insumos
- Imprensa
- Ministério da Saúde
- Secretarias de Saúde Municipais
- Ministério Público de Santa Catarina
- Ministério Público do Trabalho
- Ministério Público Federal
- População de Santa Catarina
- Tribunal de Contas da União
- Tribunal de Contas do Estado
- Tribunal de Justiça de Santa Catarina
- Entidades de pesquisa, ensino e extensão

Anseios do Usuário

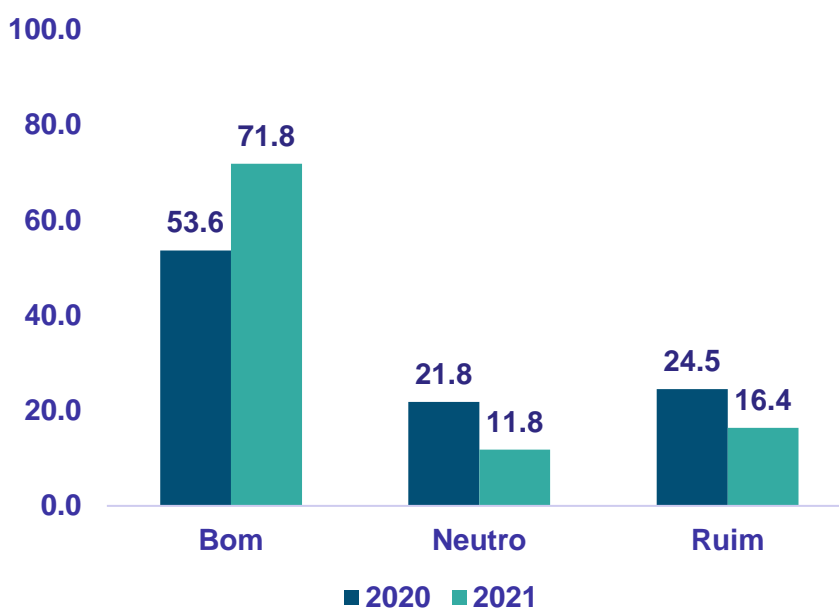
Anseios Gerais

De forma genérica, as necessidades dos usuários se concentram em soluções que prestem maior:

- Ética, Responsabilidade e Compromisso
- Transparência
- Governança e Humanização
- Inovação e Automatização
- Segurança
- Rastreamento e Acompanhamento
- Usabilidade
- Informações estratégicas para tomada de decisão

Índice de Satisfação

Levantamento realizado junto com 12.354 pessoas pertencentes ao público interno da SES – com retorno suficiente para nível de confiança de 95% e erro amostral de 8% – sugere que houve uma melhora de 18,2% na satisfação dos usuários quanto ao atendimento da DITIG entre 2020 e 2021.



Porcentagem de satisfação dos colaboradores da SES com o atendimento prestado pela DITIG entre 2020 e 2021.

Já quanto à agilidade na resposta, 46,4% do público classifica a DITIG como bom e 34,5% como neutro.

No que tange a relação com equipe, gestores de núcleo e diretoria da DITIG, mais de 93,6% dos colaboradores consideram o atendimento como bom ou neutro.

O público se sente atendido quanto aos temas de Softwares (37,7%), Suporte e Manutenção (35,1%), Redes (13%), Acesso Remoto (7,8%), Computadores (5,2%) e Site (1,3%).

Todavia, o público não se sente atendido quanto aos temas de Softwares (72%), Computadores (12,9%), Impressoras (4,3%), Suporte e Manutenção (3,2%), Equipamentos (2,2%), Internet (4,3%) e Site (1,1%).

Diretrizes Estratégicas

As diretrizes devem orientar gestores, servidores, terceirizados e partes interessadas sobre a conduta esperada no setor, sendo também cruciais para a interpretação dos objetivos estratégicos, a saber:

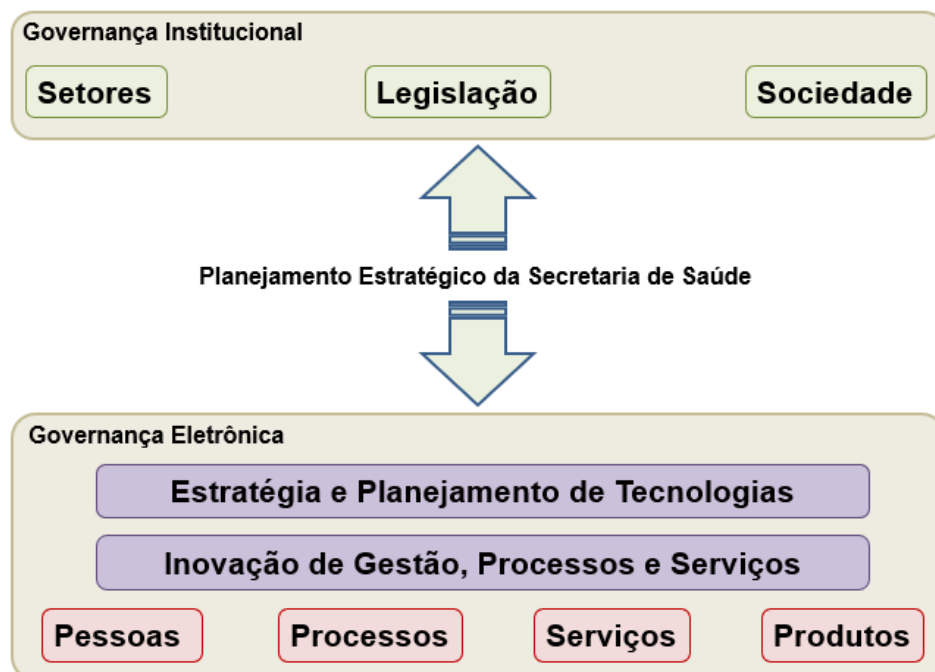
- Promover a governança através do acesso à informação, cidadania digital e participação social;
- Ações devem ser conduzidas mediante a utilização de instrumentos adequados de avaliação e monitoramento, conforme as boas práticas do Governo do Estado;
- O provimento de soluções e a alocação de recursos devem seguir modalidades que respeitem o interesse público e as restrições técnicas, humanas e orçamentárias;
- O desempenho deve ser monitorado por indicadores de eficiência;
- Projetos devem ser orientados à digitalização, simplificação e segurança, bem como devem considerar funcionalidade, escalabilidade, interoperabilidade, usabilidade e desempenho;
- Acordos de nível de serviço, com prestadores de serviço, e acordos de nível operacional, com áreas internas, devem ser firmados com metas, indicadores e prazos para conferir maior previsibilidade à entrega de soluções;
- O fluxo de impacto das decisões deve ser avaliado antes de qualquer tomada de decisão estratégica, gerencial ou operacional;
- Riscos devem ser identificados, tratados e monitorados de acordo com níveis de tolerância previamente definidos;
- A governança de dados deve compreender todos os dados críticos para o negócio, sejam eles brutos ou tratados, públicos ou confidenciais, estruturados ou não;
- Os processos de gestão dos dados devem compreender todo o ciclo da informação: produção, documentação, processamento, uso, disseminação, armazenamento e retenção;
- Os usuários sempre devem ser comunicados sobre ações planejadas e imprevistos que alterem sua rotina, sendo essencial a explicação do ocorrido, prazo e contato do responsável, bem como deve ser dado conhecimento à Direção;
- Os dados devem ser protegidos contra o acesso indevido, seja pela adoção de meios tecnológicos, seja pela adequada compreensão das normas e leis aplicáveis.

Governança em TIC

Focando nos objetivos e diretrizes e considerando a estrutura, os equipamentos e o público atendido, a estratégia de TIC na saúde deverá seguir método PDCA:

1. Planejamento: Presente PDTI, normativas, tutoriais, projetos e outras documentações publicadas pela DITIG.
2. Desdobramento: Execução de todos os passos técnicos e gerenciais necessários para o alcance dos resultados operacionais definidos. Para além dos projetos e metas desdobrados no PDTI, compreende o alinhamento das diretrizes com as metas institucionais, departamentais e individuais gerenciadas anualmente.
3. Controle: Monitoramento mensal de alcance de indicadores e metas estabelecidos, com indicação de melhorias necessárias para aperfeiçoamento constante.
4. Ação: Correção de ações necessárias, respeitando as limitações de recursos do setor e do órgão.

As ações da DITIG devem ter sintonia e alinhamento com a entidade e a sociedade para se atingir um nível adequado de governança.



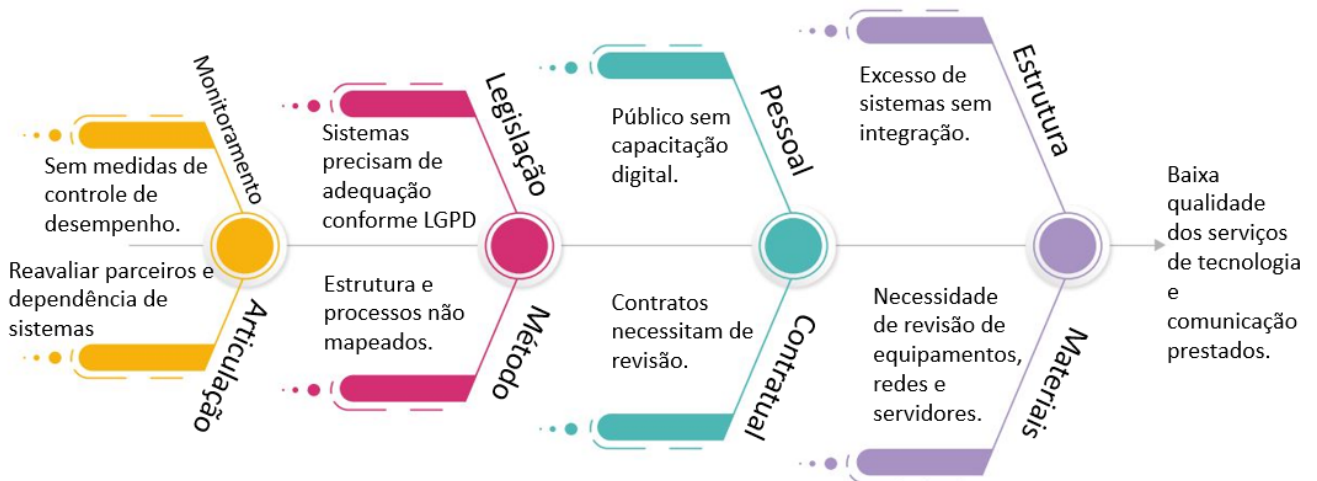
Análise SWOT

Por meio da Análise SWOT, são avaliadas as forças e fraquezas (internas) e as oportunidades e ameaças (externas) da Diretoria.

FORÇAS <ul style="list-style-type: none">- Capilaridade;- Espaço físico;- Comprometimento profissional;- Transparência;- Potencial de excelência;- Logística bem estruturada;- Recursos disponíveis;- Apoio demais setores SES;- Capacidade técnica;- Adaptabilidade.	FRAQUEZAS <ul style="list-style-type: none">- Infraestrutura de rede desatualizada;- Excesso de aplicações e sites;- Aplicações e sites não integrados e sem usabilidade;- Desconhecimento da equipe sobre fluxo de processos;- Comunicação interna;- Produtividade não monitorada;- Atendimento aos usuários;- Desatualização sobre tecnologias;- Proteção da informação;- Falta de documentos orientativos;- Falta entrosamento.
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">- Recursos tecnológicos da atualidade;- Diretrizes governamentais definidas;- Parcerias com outras instituições;- Fatores socioeconômicos do estado;- Priorização do setor pelo Governo do Estado;- Demanda sempre existente.	AMEAÇAS <ul style="list-style-type: none">- Percepção da sociedade em relação às atividades;- Legislação desatualizada;- Alterações constantes de normas e leis;- Crise econômica;- Morosidade nas contratações e aquisições;- Descontinuidade de ações e projetos;- Usuários sem capacitação para uso de tecnologias.

Diagrama de Ishikawa

Por meio do Diagrama de Ishikawa, é possível verificar os fatores que afetam a maior questão a ser resolvida identificada no setor.



Fatores Críticos de Sucesso

Para atingir os objetivos propostos com sucesso, alguns fatores críticos devem ser considerados:

- Comprometimento da equipe;
- Colaboração entre os atores para as execuções;
- Participação de superiores nas decisões estratégicas;
- Autonomia de decisão operacional;
- Liberação orçamentária;
- Manutenção da documentação para gestão;
- Respeito ao uso dos espaços físicos;
- Integridade nas análises e solicitações de contratações e aquisições.

Metas

Conforme diretrizes estratégicas e critérios de governança estabelecidos, as metas para a DITIG neste PDTI giram em torno de:

- Produtos e serviços prestados aos usuários.
- Gestão do setor.
- Inovações que propiciem soluções e informações de qualidade.

#	Objetivo	Indicador	Meta
1	(Usuário) Executar projetos que resultem no máximo valor para os Usuários, com o mínimo de prazo, custo e risco.	Execução de projetos Fórmula Indicador = A / B Onde: A = progresso dos projetos com execução prevista no período, ponderado pela estimativa original de esforço B = soma da estimativa original de esforço dos projetos com execução prevista no período Observações 1 - O progresso de cada projeto será um percentual dentre 0%, 20%, 40%, 60%, 80% ou 100%, conforme avaliação dos gestores do projeto 2 - Os projetos terão peso proporcional à sua estimativa original de esforço	2021: >= 30% 2022: >= 40% 2023: >= 50% 2024: >= 60% 2025: >= 70%
2	(Usuário) Entregar soluções alinhadas às expectativas dos Usuários.	Satisfação dos Usuários no atendimento de chamados e soluções Fórmula Indicador = (A + B) / 2 Onde: A = média das avaliações (0 a 10) dos chamados atendidos pela equipe no ano B = média das avaliações (0 a 10) das soluções atendidas pela direção no ano Observações: 1 - as avaliações serão normalizadas de 0 (avaliação mínima possível) a 10 (avaliação máxima possível)	2021: >= 7 2022: >= 7,5 2023: >= 8 2024: >= 8,5 2025: >= 9
3	(Gestão) Aprimorar processos, estruturas e ferramentas para aumentar o volume, a qualidade e a previsibilidade dos resultados.	Porcentagem dos projetos com esforço estimado igual ou inferior a 300 horas, monitorados em sistema informatizado de gestão de projetos Fórmula Indicador = A / B Onde: A = projetos monitorados em sistema informatizado de gestão de projetos B = quantidade de projetos com esforço estimado igual ou inferior a 300 horas	2021: >= 40% 2022: >= 50% 2023: >= 60% 2024: >= 70% 2025: >= 80%

4	(Gestão) Gerir os recursos financeiros promovendo a redução de custos e melhoria na alocação em investimentos de TIC, gerando maior valor à organização.	Elaboração e execução de um Plano de Eliminação dos Sistemas Legados Fórmula Indicador = A / B Onde: A = progresso do plano, ponderado pela estimativa original de esforço de cada tarefa B = estimativa original de esforço do plano no ano mensurado Observação O progresso de cada tarefa será um percentual dentre 0%, 20%, 40%, 60%, 80% ou 100%, conforme avaliação do gestor do projeto	2021: >= 10% 2022: >= 30% 2023: >= 50% 2024: >= 70% 2025: >= 90%
5	(Gestão) Desenvolver pessoas para promover a excelência técnica, o trabalho em equipe e a atitude inovadora, capacitando-as para os desafios emergentes.	Captação de parcerias para capacitação e desenvolvimento de Pessoas na DITIG Fórmula Indicador = A / B Onde: A = soma do progresso alcançado em cada capacitação B = quantidade de capacitações captadas Observações 1 - o progresso alcançado em e cada capacitação será um percentual dentre 0%, 20%, 40%, 60%, 80% ou 100%, conforme avaliação do gestor 2 - cada capacitação terá peso proporcional à quantidade de colaboradores que a elencou	2021: >= 10% 2022: >= 40% 2023: >= 60% 2024: >= 80% 2025: >= 100%
6	(Inovação) Viabilizar parcerias e projetos que criem um ambiente de inovação para criação de soluções mais eficientes e que atendem um público mais amplo.	Fechamento de parcerias e projetos estratégicos Fórmula Indicador = A / B Onde: A = soma do progresso alcançado em cada projeto de inovação B = quantidade de parcerias fechadas Observações 1 - o progresso alcançado em cada projeto será um percentual dentre 0%, 20%, 40%, 60%, 80% ou 100%, conforme avaliação do gestor direto 2 - cada parceria terá peso proporcional ao impacto de soluções geradas	2021: >= 10% 2022: >= 20% 2023: >= 40% 2024: >= 60% 2025: >= 80%
7	(Inovação) Lançar produtos e serviços inovadores para a saúde no estado de Santa Catarina, considerando diretrizes estratégicas do setor.	Lançamento de produtos e serviços inovadores Fórmula Indicador = A / B Onde: A = soma do progresso alcançado em cada produto e serviço criado B = quantidade de usuários alcançados com os produtos Observações 1 - o progresso alcançado em e cada capacitação será um percentual dentre 0%, 20%, 40%, 60%, 80% ou 100%, conforme avaliação do gestor direto 2 - cada produto terá peso proporcional à quantidade de usuários alcançados	2021: >= 10% 2022: >= 20% 2023: >= 30% 2024: >= 40% 2025: >= 50%

Plano de Ação

Considerando as 7 metas estabelecidas, considera-se o seguinte plano para atingi-las.

META	AÇÃO	PÚBLICO	EQUIPE	METODOLOGIA	PERÍODO	NECESSIDADES	INVESTIMENTO
Aprimorar processos, estruturas e ferramentas para aumentar o volume, a qualidade e a previsibilidade dos resultados.	Mapear estruturas e processos	DITIG	DITIG	Levantar informações diretamente com servidores da SES, bem como revisar processo e relatórios para elaborar fluxo de processos BPMN e protocolos operacionais padrão (POPs) como documentação de gestão.	4 meses	Acesso à documentação e equipe administrativa de suporte para o levantamento.	R\$ 0.00
	Construir PDTI			Planejamento estratégico, plano de ação e outros.	4 meses	Colaboração da equipe para as oficinas online.	R\$ 0.00
	Revisar organização da equipe			Análise de fluxos e demandas.	1 mês	Conversa com equipe.	R\$ 0.00
	Construir a Sala de Situação	Gabinete e Superintendências	DITIG e GABS	Levantar necessidades, realizar aquisições, requisitar equipe, mapear dashboards e aplicações, melhorar rotina e construir inteligência. Estabelecer e publicar	6 meses	Equipamentos, local e equipe capacitada.	R\$500.000,00
	Publicar normativas	Secretaria de Estado da Saúde	DITIG, COJUR	normatizas de uso de equipamentos e outras questões estratégicas para o setor.	3 meses	Equipe.	R\$ 0.00
	Mapear projetos e demandas necessários			Com base nas necessidades, estabelecer projetos e ações.	1 mês	Equipe.	R\$ 0.00
	Mapear necessidade de horas para cumprimento dos projetos	DITIG	DITIG	Análise de esforço por pessoa e desenvolvimento de backlog das atividades dos projetos.	2 meses	Equipe capacitada em planejamento.	R\$ 0.00
Monitorar desempenho da equipe			Relatórios, reuniões e scrum.	Mensal	Gestores ativos nas equipes.	R\$ 0.00	

	Mapear equipamentos		DITIG	Mapear o uso das redes, estado dos equipamentos e documentação das soluções.	4 meses	R\$ 0.00
	Criar documentação financeira	Interno da DITIG		Criar planilha de acompanhamento orçamentário da DITIG.	2 meses	R\$ 0.00
Gerir os recursos financeiros promovendo a redução de custos e melhoria na alocação em investimentos de TIC, gerando maior valor à organização.	Captar recursos		DITIG, NUPROJ	Criar projeto para captação de recursos externos para execução de melhorias e inovação.	6 meses	R\$ 0.00
	Revisar contratos e necessidade de tecnologia da informação e comunicação da SES	Secretaria de Estado da Saúde	DITIG, COJUR	Levantar todos os contratos existentes e processos de solicitação de contratação para análise técnica e jurídica. Dar continuidade e fazer ajustes ao que for pertinente, com acompanhamento do cronograma de cada processo.	4 meses	R\$ 0.00
	Planejar eliminação de sistemas legados	Secretaria de Estado da Saúde, municípios, hospitais	DITIG	Elaborar o Plano de Eliminação de Sistemas Legados.	1 mês	R\$ 0.00
Executar projetos que resultem no máximo valor para os Usuários, com o mínimo de prazo, custo e risco.	Integrar o máximo possível de soluções da SES		DITIG e empresas contratadas	Tendo sistemas, documentação e contratos mapeados, realizar arquitetura de integração entre as soluções e procurar reduzir a carga sobre os servidores da SES.	18 meses	R\$6.000.000,00
	Comunicar aos usuários a descontinuidade de sistemas obsoletos	Secretaria de Estado da Saúde, Ministério da Saúde, parceiros		Executar o Plano de Eliminação de Sistemas Legados.	3 meses	R\$ 0.00
	Realizar rotina de teste de qualidade nos sites		DITIG	Utilizar planilha com metodologia disponibilizada pela direção.	Mensal	R\$ 0.00

Realizar rotina de atualização das soluções			Após levantamento do estado de soluções, inicializar rotina de atualizações e correções.	Mensal		R\$ 0.00
Revisar usabilidade das soluções e sites			Realizar pesquisa de satisfação com os usuários, verificar necessidade de melhorias, executar ações.	Mensal		R\$ 0.00
Implementar monitoramento ágil			Utilizar metodologias ágeis, com relatório mensal de desempenho para acompanhar desenvolvimento dos projetos.	Contínuo		R\$ 0.00

	Definir calendário público de manutenção		Publicidade via portaria calendário fixo para envio de solicitações de manutenção evolutiva de soluções	1 mês	Equipe e apoio SGA.	R\$ 0.00
	Definir calendário público de aquisições		Publicidade via portaria calendário fixo para envio de solicitações de aquisições de equipamentos	1 mês		R\$ 0.00
Entregar soluções alinhadas às expectativas dos Usuários.	Melhorar a disponibilidade de internet e rede para servidores	Secretaria de Estado da Saúde	DITIG	12 meses	Equipamentos e equipe para instalação.	R\$15.000.000,00
	Reestruturar o site		Com a revisão dos contratos e recursos, melhorar a infraestrutura, bem como alterar a forma de controle dos materiais e fluxo de solicitações realizadas pelos setores da SES. Construir portal com protocolos adequados de segurança e migrar conteúdo dos vários sites para um só, com programação unificada e gestão de conteúdo aberta para o usuário.	12 meses	Equipe qualificada	R\$ 0.00

	Atualizar equipamentos			Adquirir equipamentos atualizados capazes de suportar as soluções necessários para o desenvolvimento das atividades dos usuários.	6 meses	Recurso financeiro	R\$10.000.000,00
	Acompanhar satisfação do usuário	Secretaria de Estado da Saúde, Ministério da Saúde, parceiros		Criar e automatizar formulário de satisfação para chamados e reuniões	2 meses	Desenvolvimento da solução e monitoramento.	R\$ 0.00
	Criar documentação			Disponibilizar documentação sobre soluções e oportunidades à equipe.	12 meses		R\$ 0.00
Desenvolver pessoas para promover a excelência técnica, o trabalho em equipe e a atitude inovadora, capacitando-as para os desafios emergentes.	Criar tutoriais			Construir tutoriais em texto para usuários iniciantes e avançados.	12 meses	Equipe e acesso às soluções, aplicativos e sites	R\$5.000,00
	Estabelecer parcerias para capacitações	DITIG	DITIG e parceiros	Produzir tutoriais em vídeos. Estabelecer parcerias com instituições de ensino e plataformas online para disponibilizar cursos à equipe.	Contínuo		R\$20.000,00
	Incentivar participação em cursos e competições			Promover eventos internos e estimular a participação em eventos externos pela equipe, considerando cases da própria DITIG.	Contínuo	Adesão de parceiros e da equipe	R\$50.000,00
Viabilizar parcerias e projetos que criem um ambiente de inovação para criação de soluções mais eficientes e que atendem	Estabelecer Aliança Estratégica para inovação	Secretaria do Estado da Saúde	DITIG, SGA, GABS, COJUR	Consultar parceiros, desenvolver termo de cooperação, escrever projeto.	4 meses	Adesão dos parceiros e apoio jurídico.	R\$0,00
	Construir um ambiente de inovação		DITIG e parceiros	Executar projeto a ser definido com parceiros.	18 meses	Definição de recursos e distribuição de atribuições	R\$400.000,00

um público mais amplo.	Lançar editais de hackthon e fomento na saúde		DITIG, EFOS, SGA	Captar recursos, fechar parcerias e lançar editais de incentivo.	24 meses	Adesão dos parceiros e apoio financeiro.	R\$300.000,00
	Criar painéis de monitoramento epidemiológico			Com soluções organizadas, extrair dados para monitoramento, com funcionalidades de <i>status</i> e sazonalidade de diversas doenças, bem como tratamentos e prevenções (ex. número de casos, número de óbitos, perfil estrutural da população atingida - idade e sexo, cobertura vacinal, disponibilidade de tratamento, disponibilidade de leitos). Também capacitar o pessoal para uso do painel e suas informações. Com soluções organizadas e painéis já existentes mapeados, extrair informações para monitoramento, com funcionalidade de consumo histórico, atual e previsão para o ano conforme análise de dados. Verificar possibilidade de integrar com projetos de monitoramento de insumos. Também realizar a capacitação de pessoal para uso do painel e suas informações.	12 meses		R\$0,00
Lançar produtos e serviços inovadores para a saúde no estado de Santa Catarina, considerando diretrizes estratégicas do setor.		Secretaria de Estado da Saúde e população	DITIG e parceiros			Servidores disponíveis para hospedagem, acesso aos dados e equipe de desenvolvimento.	
	Criar painéis de administração de recursos, insumos e logísticas				12 meses		R\$0,00

Desenvolver a Telemedicina	Mapear situação da aplicação, responsabilidades e SWOT. Estabelecer ações de correção e desenvolvimento conforme a realidade e as necessidades da SES.	24 meses		R\$6.000.000,00
Avançar na rastreabilidade de medicamentos no SGS Judicial	Com a validação do SGS Judicial, escrever edital de aquisição e realizar piloto de rastreabilidade automática de lotes com uso de sensores RFID.	48 meses		R\$6.000.000,00
Lançar sistema unificado de soluções em saúde	Construir arquitetura, desenvolver módulos, revisar integrações, unificar banco de dados, atualizar tecnologias e permitir gestão do ecossistema de saúde de forma unificada, online e em nuvem.	24 meses		R\$0,00
Renovar o equipamentos de infraestrutura de rede para permitir a construção de gestão em nuvem	Analisar perfil de consumo de dados e necessidades para montagem da rede, montar edital de aquisição e adaptadores aos já existentes	24 meses	Recursos financeiros	R\$20.000.000,00

Previsão de Investimentos

Para 2021, estão previstos:

Lei Orçamentária Anual

Aprovado	Liberado	Em caixa 1º semestre
R\$46.714.944,00	R\$42.561.347,40	R\$20.000.000,00

Pacto por Santa Catarina

Previsto	Aprovado	Liberado 1º semestre
R\$30.665.425,52	R\$913.000,00	R\$913.000,00

Cartão Corporativo

Serviços Emergenciais	Itens de Consumo
R\$68.000,00	R\$68.000,00

Total: R\$ 73.362.772,92

São gastos previstos para honrar contratos atuais em 2021: R\$ 25.023.693,96

São investimentos previstos para melhorar a infraestrutura em 2021: R\$ 30.733.425,52

São necessários, segundo Plano de Ação, investimentos até 2026: R\$ 74.275.000,00

Adicionalmente, de 2022 a 2026, os investimentos devem considerar:

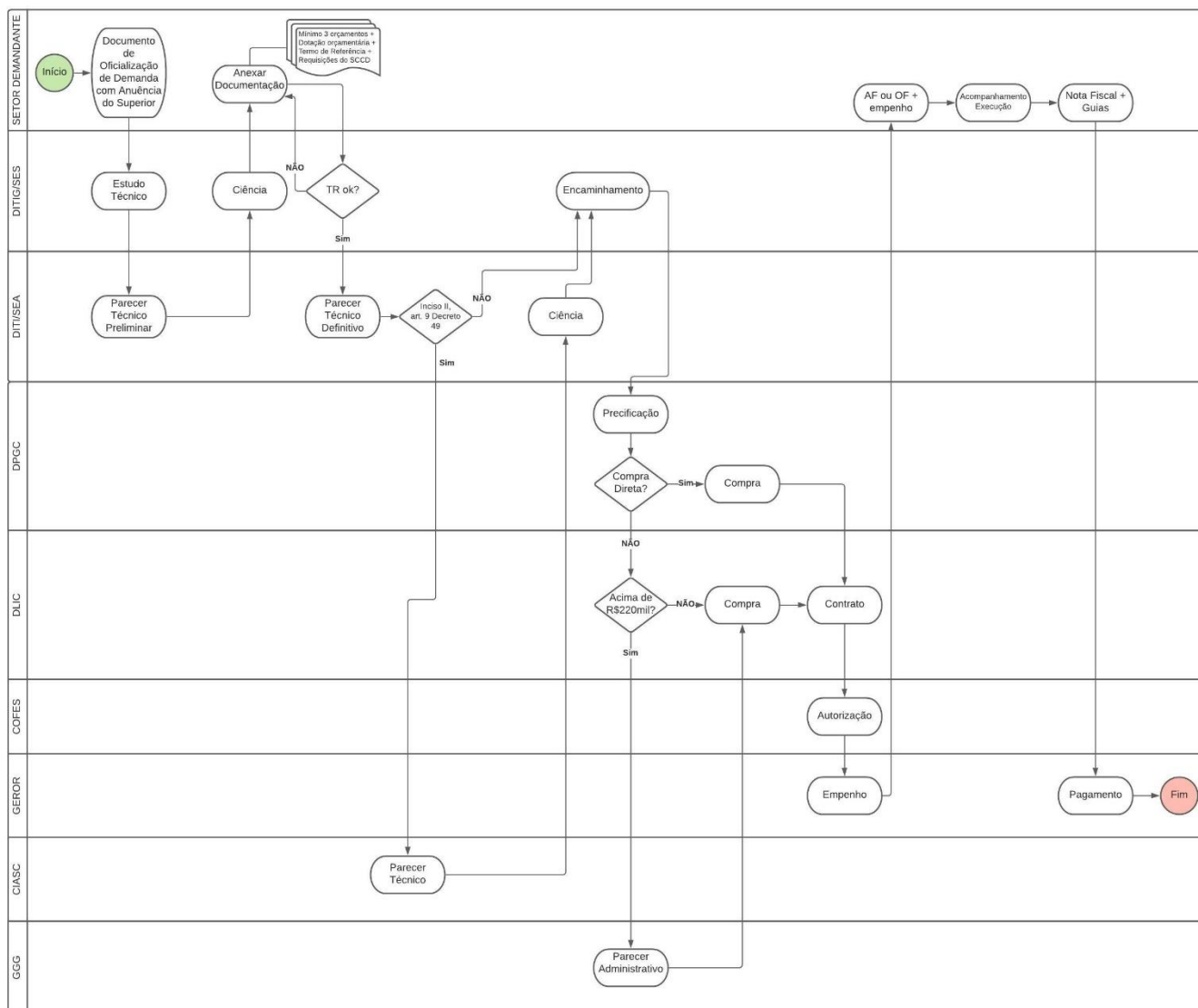
- Reajuste de contratos
- Implementação de Espaço de Inovação
- Aquisições para gestão em nuvem
- Aquisições de soluções
- Aquisição de equipamentos para setores não mapeados em 2021

Fluxogramas de Processos

Alguns processos afetam rotineiramente a DITIG e merecem ser mapeados para que sejam identificados aspectos de melhoria e pontos críticos em outros setores que decidem sobre o sucesso ou não das ações. Maior detalhamento operacional é dado a alguns pontos no item a seguir “Procedimentos Operacionais Padrão”.

Aquisições e Contratações

Aquisições e contratações de TIC na SES devem seguir a IN SEA 10/2019, além de outras normativas vigentes.

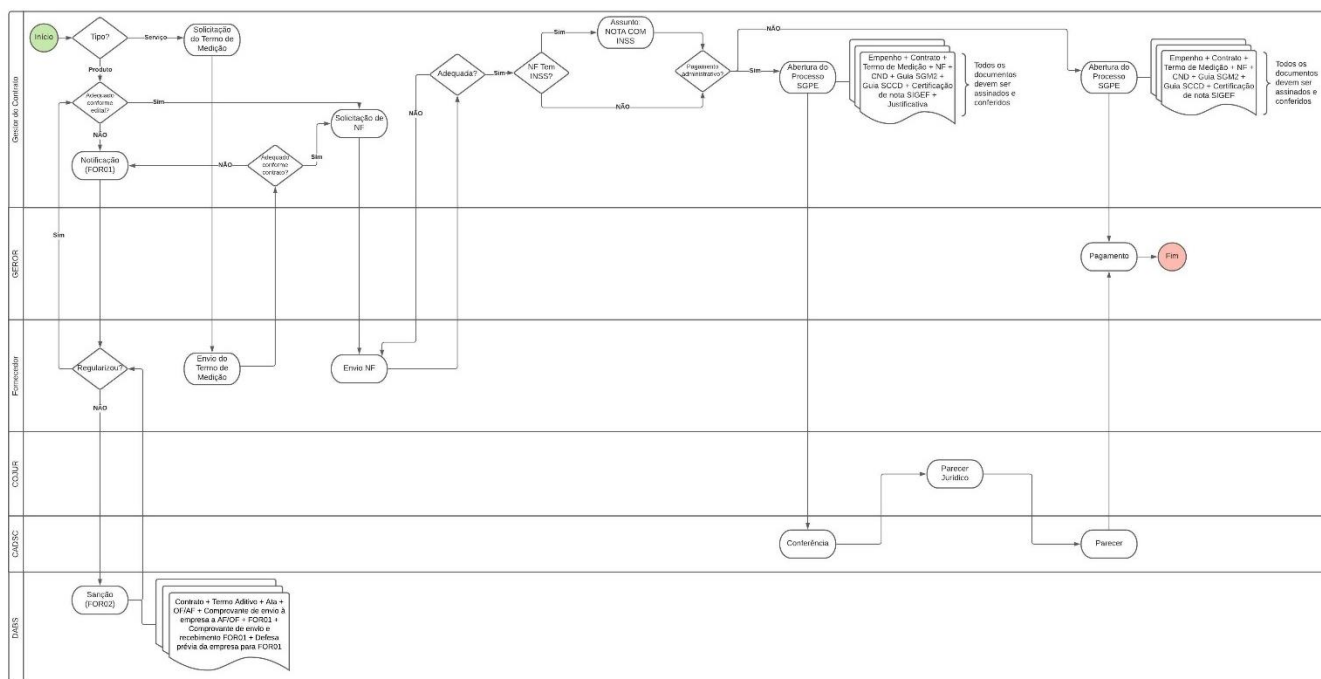


Ainda sobre o fluxo de aquisições e compras, vale ressaltar que:

- Aquisições e contratações em TIC idealmente devem ser planejadas e não utilizar modalidades emergenciais pela burocracia a que estão atreladas.
- Independentemente do valor (mesmo que abaixo de R\$17.000,00) ou meio (dispensa, ata, licitação, outros) tanto para aquisições quanto contratações, o fluxo é o mesmo na SES.
- O Termo de Referência (TR) terá variação de formato conforme orientação da Diretoria de Planejamento e Gestão de Compras (DPGC) e da Diretoria de Licitações e Contratos (DLIC).
- O padrão de documento de oficialização da demanda e de estudo técnico estão disponíveis no site da SAGTIC (<http://www.sea.sc.gov.br/diretoria-de-tecnologia-e-inovacao/sagtic/>).
- A dotação orçamentária é obtida pelo setor requisitante com a Gerência de Planejamento em Saúde.
- As requisições no SCCD e SGM2 são exigência da DPGC e Gerência de Execução Orçamentária (GEROR), não são exigência legal.
- A DLIC ou o DITI/SEA podem encaminhar diretamente ao Grupo Gestor de Governo (GGG), dependendo do caso.
- A DLIC anexa formulário do SIG ou relatório do SIGEF ao GGG quando solicitado.
- Tanto edital quanto contrato são baseados completamente no TR. Se houver necessidade de informações diferenciais, o processo deve anexar o TR e uma minuta de contrato.
- Todas as peças do processo devem ser reconhecidas (função disponível no SGPE).
- O pré-empenho e empenho são realizados pela GEROR no início de contrato e a cada renovação. Ao virar o ano, precisa de outro empenho também.
- Com a autorização da compra, o SCCD exhibe saldo e emite OS/AF como autorização de fornecimento (procedimento comum geralmente para ata de registro de preço).
- A AF pode ser emitida em fases se for o caso escolhido pelo setor requisitante.
- O empenho vence com o contrato.
- Se o serviço ou produto é entregue em partes (ex. mensal ou por unidade), as NF devem ser enviadas uma a uma em cada novo processo no SGPE. Além da NF, devem anexar guias do SCCD, SGM2 e SIGEF, bem como CND do fornecedor junto ao Estado.
- Em geral, o requisitante deve indicar alguém do setor para ser gestor e fiscal do contrato.
- Aditamento de contratos vai de 4 a 5 anos e excepcionalidade é último caso, sendo solicitado pelo gestor do contrato (geralmente o setor requisitante).

Fiscalização de Contratos

A fiscalização do contrato deve ser executada conforme IN SES 01/2016 e o fluxo geral considera as seguintes etapas:



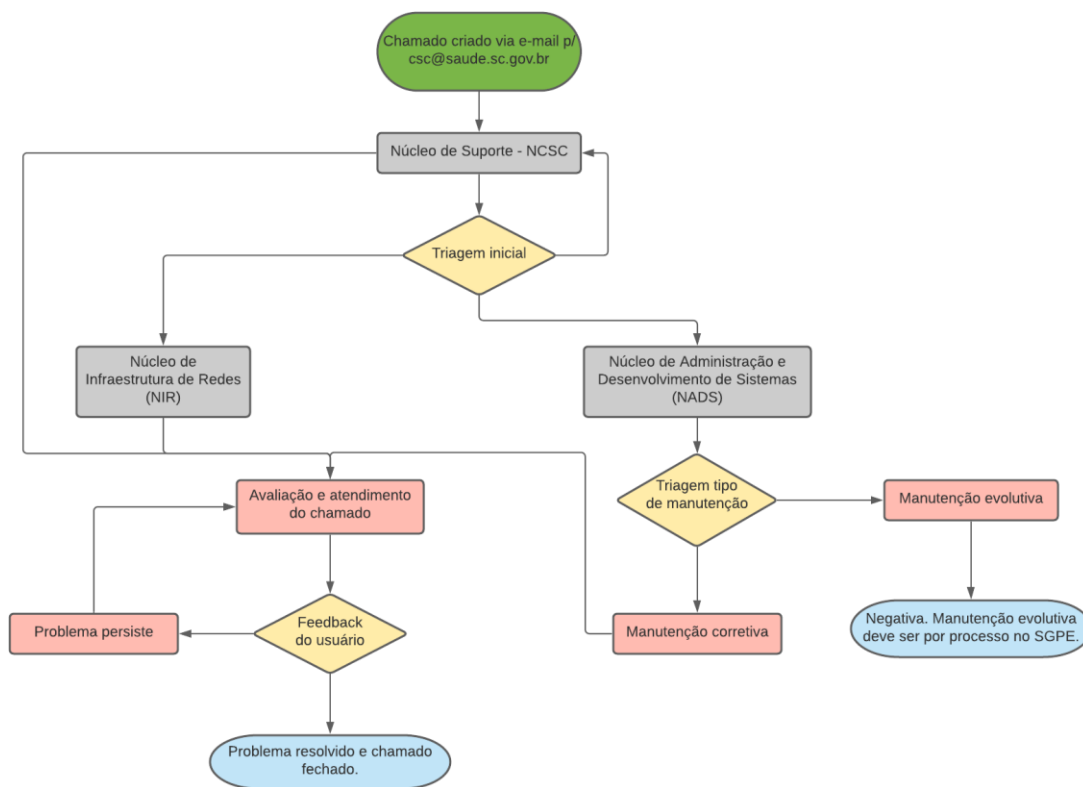
Vale ressaltar que:

- Gestor e fiscal devem estar em contato constante.
- Se o serviço ou produto é entregue em partes (ex. mensal ou por unidade), as NF devem ser enviadas uma a uma em cada novo processo no SGPE. Além da NF, devem anexar guias do SCCD, SGM2 e SIGEF, bem como CND do fornecedor junto ao Estado.
- No site www.compraslicitacoes.saude.sc.gov.br, gerido pela Diretoria de Aquisição de Bens e Serviços, há formulários para notificações ao fornecedor, bem como outras orientações. É necessário anexar os seguintes documentos no processo de aplicação de penalidade:
 1. Cópia do Contrato e Termo(s) Aditivo(s)/Ata/OS/AF;
 2. Comprovante de envio à empresa a AF/OS;
 3. Cópia da notificação;
 4. Comprovante de envio da notificação à empresa e a confirmação de seu recebimento;
 5. Defesa prévia da empresa em relação à notificação.
- Produtos e serviços em desconformidade devem ser recusados e a empresa deve ser notificada.

-
- O Termo de Medição de serviços é realizado pela empresa e conferido pelo fiscal do contrato. Em caso de questões a serem corrigidas, o Fiscal do Contrato deve notificar a empresa por e-mail para correção em prazo determinado.
 - A NF tem que ser conferida quanto aos valores cobrados, dados do fornecedor e data de emissão.
 - Se o processo da NF tem pagamento de INSS (ex. serviço terceirizado), o “Assunto” e a “Descrição” do processo no SGPE deve informar “Nota com INSS”. Isso porque tais notas só podem ser executadas até o dia 20 (ou dia útil anterior) do mês seguinte, exigindo maior celeridade.
 - A certificação da NF no SIGEF possui um campo de texto, no qual deve ser inserido também o número do processo SGPE onde a NF será enviada para pagamento.
 - A data de aceite da certificação de NF no SIGEF deve ser a mesma data da assinatura deste documento no SGPE.
 - O gestor do contrato responsável pela certificação no SIGEF deve também assinar a NF no SGPE.
 - Além das assinaturas, todas as peças devem ser conferidas (opção disponível no menu “+ Mais Ações” do SGPE).
 - No caso de pagamento de NF sem a amparo contratual (pagamento administrativo), deverá observar a IN SEA 998/2019, incluindo também documento de justificativa adequada. Neste caso, o processo deverá ter parecer da Consultoria Jurídica (COJUR) e ser enviado à Comissão de Avaliação de Pagamentos (CADSC).

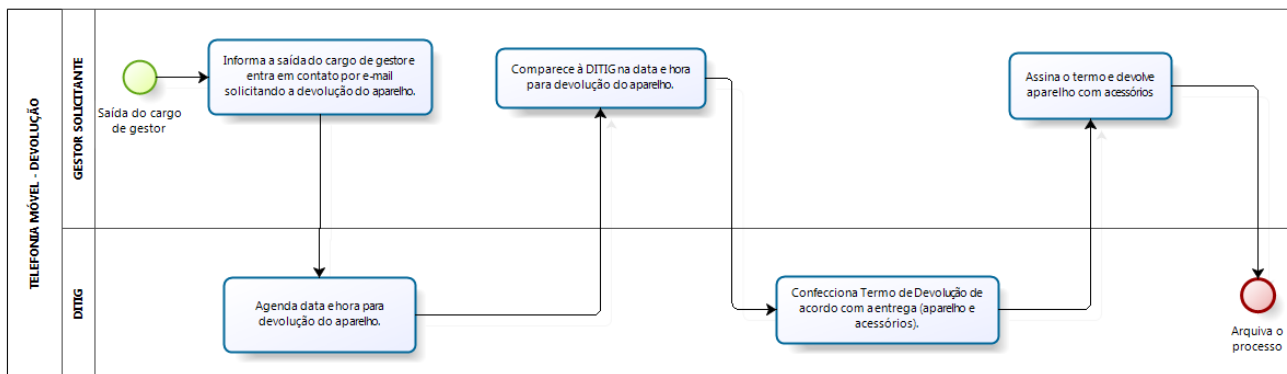
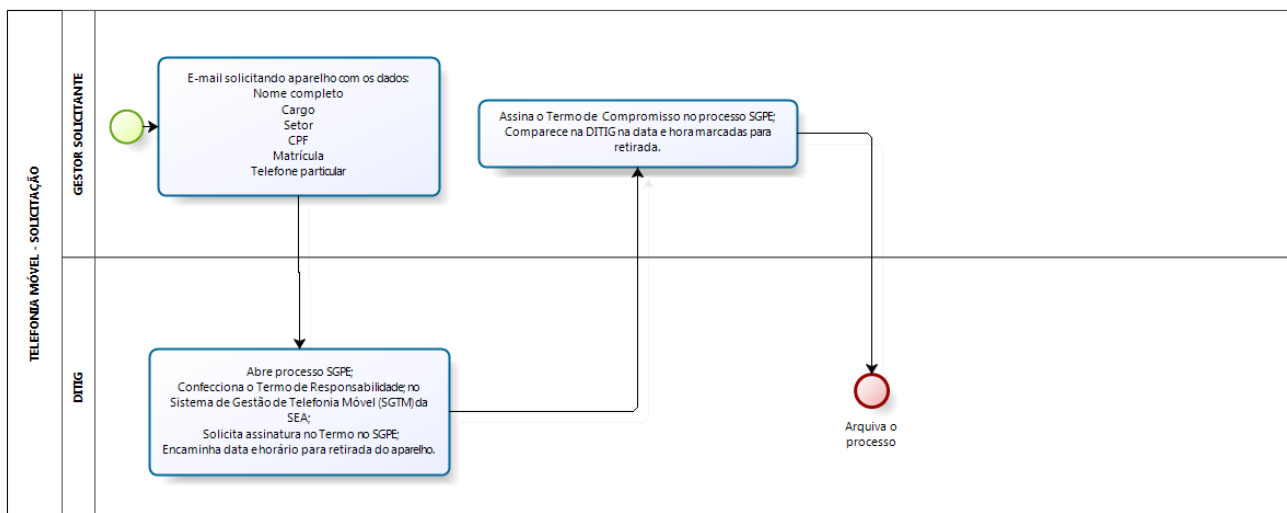
Gestão de Chamados

A abertura de chamado por um usuário ocorre diretamente via e-mail ou através de ligação telefônica ao NCSC, que então formaliza o e-mail para o usuário.



Solicitação de Aparelho de Telefonia Móvel

Vale ressaltar que o contrato vigente para telefonia móvel visa permitir prioritariamente que gestores (chefia, gerência, diretoria, superintendência, assessoria e gabinete) esteja disponível para contato 24h. Sugere-se que outros usos e outras funções solicitem contrato específico.



Procedimentos Operacionais Padrão

Alguns procedimentos operacionais padrão (POP) são essenciais ao desenvolvimento da DITIG. Atualmente, os núcleos identificam os principais POP como:

Administração Parcial da Rede

- Criação/Exclusão de contas de usuário no Domínio de Rede
 - (1) GERENTE/SETOR Solicita a Inclusão/Exclusão do Usuário no Domínio da SES
 - (2) DITIG Inclui/Exclui Usuário no Servidor de Domínio
 - Contas de usuário tem por padrão "último sobrenome + iniciais dos outros nomes" (ex: gonçalvesc)
 - Senha PADRÃO com alto grau de segurança
 - (3) DITIG Retorna para GERENTE/SETOR com os dados da operação

- Criação/Exclusão de grupos de trabalho e inclusão/exclusão de usuários no grupo
 - (1) GERENTE Solicita a DITIG Inclusão/Exclusão de Usuário no Grupo, ou criação do grupo de trabalho
 - (2) DITIG Inclui/Exclui Usuário no Grupo da Gerência
 - (3) DITIG Retorna para GERENTE dos dados da operação

- Configuração das contas de usuário (Controle)
 - (1) USUÁRIO Solicita a DITIG ação (Alteração de Senha, Recuperação de Arquivo, Mapeamento de Unidade de Rede)
 - (2) DITIG executa ação
 - Para recuperação de Arquivos, DITIG Solicita para CIASC
 - Para demais ações, DITIG Opera no Servidor de Domínio
 - (3) DITIG retorna para usuário dados da operação

- Administração das pastas do storage (grupos e usuários)
 - (1) DITIG Monitora (Mensalmente) a capacidade do storage
 - (2) Havendo sobrecarga, DITIG executa limpeza do storage

- Gerenciamento do rack (switches)
 - (1) DITIG Monitora (Diariamente) funcionamento dos switches do RACK (CPD)
 - (2) Havendo problemas, DITIG Realiza Correções
 - Para Defeitos no Equipamento, DITIG Recolhe o Switch e realiza a sua substituição no RACK, após abre-se Processo para manutenção ou Compra de switch
 - Para Defeitos em Pontos, DITIG Realiza a troca do Ponto
 - Para Defeitos Físicos nos Pontos, DITIG realiza manutenção
 - Para Defeitos em Cabos, DITIG Troca o cabo
 - Para Defeitos no Cabeamento Estruturado, DITIG realiza manutenção
 - Para Inclusão/Exclusão de Pontos, DITIG realiza manutenção

-
- Ativação/mudança do ponto de rede
 - (1) GERENTE Solicita mudança física de ponto de rede
 - (2) DITIG Realiza operação
 - (3) DITIG Retorna com dados da operação

 - Administração da rede wireless
 - (1) DITIG Monitora Diariamente funcionamento da rede wireless
 - Caso seja detectado defeitos na rede DITIG realiza manutenção
 - (2) USUÁRIOS Solicitam suporte para rede wireless
 - (3) DITIG Realiza suporte
 - (4) DITIG retorna com dados da operação para Usuário

 - Solicitação de novos pontos de rede
 - (1) GERENTE/SETOR Solicita instalação de novo(s) ponto(s) de rede
 - (2) DITIG Verifica Disponibilidade
 - (3) Para Inclusão de Pontos de Rede, DITIG realiza a instalação e ativação

Administração dos E-mails

- Criação/Exclusão de contas de usuário
 - (1) SETOR Solicita a Inclusão/Exclusão do Usuário no PAE
 - (2) DITIG Inclui/Exclui Usuário no PAE Administrador
 - Contas de usuário tem por padrão “último sobrenome+iniciais dos outros nomes@saude.sc.gov.br”
 - Senha PADRÃO: “ses@ano”
 - (3) DITIG Retorna para SETOR com os dados da operação

- Criação de grupos de trabalho
 - (1) SETOR Solicita a Inclusão/Exclusão dos grupos de e-mail no PAE
 - (2) DITIG Inclui/Exclui grupo no PAE Administrador
 - Grupos de usuário tem por padrão “nomedogrupo@SAUDE.sc.gov.br”
 - (3) DITIG Retorna para SETOR com os dados da operação

- Configuração dos usuários (Controle)
 - (1) USUARIO Solicita a DITIG ação (Alteração de Senha, Recuperação de e-mails)
 - (2) DITIG executa ação
 - Para recuperação de e-mails, DITIG Solicita para CIASC
 - Para demais ações, DITIG Opera no SAU Administrador
 - (3) DITIG retorna para usuário dados da operação

- Gerenciamento da lista de e-mail TODOS@saude.sc.gov.br
 - (1) USUARIO envia e-mail para todos@saude.sc.gov.br
 - (2) DITIG efetua uma triagem do e-mail
 - (3) DITIG Libera/Recusa envio do e-mail

Administração Parcial dos Sites

- Upload de artigos e arquivos
 - (1) Gestores solicitam inclusão/exclusão de arquivos no site que desejar por meio de chamado no GLPI
 - (2) DITIG Insere Conteúdo no site
 - (3) DITIG retorna para Setor solicitante

- Solicitação de alterações
 - (1) Gestor Solicita alterações via processo no SGPe
 - (2) DITIG Efetua uma triagem do tipo de alteração
 - (3) DITIG Atende solicitação
 - (4) DITIG Retorna para Setor solicitante

- Solicitação de criação/exclusão de contas de usuário
 - (1) GESTOR Solicita inclusão/exclusão de contas de usuários no site desejado via processo no SGPe
 - (2) DITIG Avalia a necessidade da conta
 - Para Usuários que não tenham uma real necessidade de operação do site, DITIG nega a solicitação
 - (3) DITIG Cria/Exclui Conta de usuário no site

Suporte e Manutenção de Hardware

- Suporte/Auxílio e orientação de uso de equipamentos aos usuários.
 - (1) USUARIO Solicita suporte/auxilio no uso do PC/Telefone/Impressora
 - (2) DITIG atende a Solicitação
 - (3) DITIG Retorna para o usuário dados da operação

- Manutenção/Alteração de hardware
 - (1) USUARIO Solicita Atendimento no PC, DITIG Identifica defeito em HARDWARE
 - (2) DITIG Recolhe PC para Laboratório para Check-up
 - (3) DITIG Realiza Manutenção Corretiva no Hardware do PC
 - Se necessário DITIG Precisa Realizar etapas (3) do item anterior
 - (4) DITIG Entrega/Reinstala PC no Setor de origem
 - (5) DITIG retorna para o usuário dados da operação

- Mudanças de layout de disposição dos equipamentos
 - (1) USUÁRIO Solicita Mudança do local do PC (s)
 - (2) DITIG Verifica Disponibilidade de recursos físicos (portas, tomadas, etc.)
 - Se necessário apoio estrutural (mobiliário, instalações elétricas, mudança em estruturas), USUÁRIO faz solicitação à GEAPO (Prédio principal) ou Apoio SUR (Anexo I)
 - (3) APÓS GEAPO efetuar mudança, DITIG Realiza Mudança dos equipamentos de TI (PC/Telefone/Impressora), Reinstalação elétrica e de rede (parte elétrica

-
- de responsabilidade da DITIG é apenas religar os aparelhos na tomada, qualquer outra elétrica é de responsabilidade da GEAPO/Apoio Operacional)
- (4) Havendo Necessidade de Inclusão de Pontos de Rede/elétrica, DITIG Solicita para GEAPO/Apoio Operacional de acordo com a sede
- Suporte às dúvidas referentes as impressoras
 - (1) USUARIO Solicita suporte/auxilio para operação/configuração de impressora
 - (2) DITIG atende solicitação ou repassa para Empresa Responsável
 - (3) DITIG Retorna para Usuário dados da operação

Suporte e Manutenção de Softwares

- Suporte a uso de programas/software de escritório
 - (1) USUARIO Solicita suporte/auxilio para operação em softwares via e-mail para csc@saude.sc.gov.br
 - (2) NCSC Realiza Operação
 - (3) DITIG Retorna para Usuário dados da operação
- Manutenção/Atualização de softwares de escritório
 - (1) USUARIO Solicita Atendimento no PC
 - (2) DITIG Identifica defeito remotamente/in loco
 - (3) NCSC Recolhe PC para Laboratório para Check-up
 - (4) NCSC Realiza Formatação e Instalação de SO e Softwares necessários
 - (5) NCSC Entrega/Reinstala PC no Setor de origem
 - (6) NCSC retorna para o usuário dados da operação
- Suporte a uso de programas/software internos
 - (1) USUARIO Solicita suporte/auxilio para operação em softwares via e-mail para csc@saude.sc.gov.br
 - (2) NADS realiza operação
 - (3) NADS retorna para Usuário dados da operação
- Manutenção de softwares internos (manutenção corretiva)
 - (1) USUARIO Solicita Atendimento via e-mail para csc@saude.sc.gov.br
 - (2) NADS realiza a manutenção
 - (3) NADS retorna para Usuário dados da operação
- Desenvolvimento/atualização de software internos (manutenção evolutiva)
 - (1) GESTOR solicita atendimento via SGPE descrevendo a necessidade
 - (2) NADS avalia solicitação
 - (3) Em caso de validação da necessidade, NADS realiza a solicitação
 - (4) NADS retorna para Usuário dados da operação

Suporte aos Sistemas de Câmeras de Vigilância

- Gerenciamento de banco de imagens
 - Possuímos DVR's com 1TB de armazenamento;
 - (1) Processo de sobrecarga é automático: as imagens são sobrescritas caso aconteça sobrecarga
 - (2) Gestor da área Solicita (através de Chamado GLPI) período de imagens do banco
 - (3) DITIG Realiza a solicitação (depende da data, visto que há a sobrescrita, é possível que imagens muito antigas não sejam possíveis recuperar)
 - (4) DITIG Retorna o solicitado para o Gestor da área

Gerenciamento da Telefonia VoIP

- Gerenciamento de Categoria
 - (1) USUÁRIO solicita à DITIG alteração de Nível de acesso a telefonemas
 - (2) DITIG solicita alteração junto a operadora VoIP
 - (3) DITIG retorna com os dados da operação
- Criação de grupo de chamadas
 - (1) USUÁRIO solicita à DITIG Criação/Exclusão de Grupos de chamadas, e inclusão/exclusão de ramais nesses grupos
 - (2) DITIG Solicita junto a operadora VoIP
 - (3) DITIG Retorna com dados da operação
- Alteração, inclusão e exclusão de ramais
 - (1) USUÁRIO Solicita a DITIG a alteração inclusão/exclusão de ramais
 - (2) DITIG Verifica Disponibilidade
 - Disponibilidade de portas *voicepanel*
 - Disponibilidade de Aparelho Telefônico
 - (3) DITIG solicita junto a operadora VoIP inclusão de ramal
 - (4) DITIG implanta ramal no local solicitado
 - (4) DITIG Retorna com dados da operação
- Redirecionamento de ramais (siga-me)
 - (1) USUÁRIO Solicita a DITIG Redirecionamento de Ramais
 - (2) DITIG efetua solicitação
 - (3) DITIG Retorna com dados da operação
- Gerenciamento do sistema de controle de tráfego de ligações
 - (1) GERENTE Solicita a DITIG Relatório de ligações, por usuário, ou por período
 - (2) DITIG efetua solicitação
 - (3) DITIG Retorna com dados da operação

Gerenciamento da Telefonia Móvel

- Empréstimo de aparelho de Telefonia Móvel
 - (1) USUÁRIO solicita aparelho e informa dados do responsável

-
- (2) DITIG confecciona Termo de Responsabilidade e encaminha
 - (3) USUÁRIO devolve Termo de Responsabilidade assinado (eletrônica ou fisicamente)
 - (4) USUÁRIO agenda data e hora para retirada
 - (5) USUÁRIO comparece à DITIG e retira o aparelho
- Devolução de aparelho de Telefonia Móvel
 - (1) USUÁRIO informa intenção de devolução e agenda data e hora para devolução
 - (2) USUÁRIO comparece à DITIG para a devolução
 - (3) DITIG realiza conferência de aparelho e acessórios
 - (4) DITIG confecciona Termo de Devolução
 - (5) USUÁRIO assina Termo de Devolução (eletrônica e/ou fisicamente)

Processamento de Notas Fiscais da DITIG

- (1) FORNECEDOR encaminha a Nota Fiscal por e-mail à DITIG
- (2) NADM abre processo no SGPe
- (3) NADM gera Autorização de Fornecimento, Guia no SGM² e Despesa Certificada no SIGEF
- (4) NADM solicita assinatura do (s) gestor (is) do contrato
- (5) Gestor verifica todos os dados e caso esteja correto, assina atestando que o serviço foi prestado conforme cláusulas contratuais
- (6) NADM encaminha o processo para o setor responsável

Legislação

A legislação vigente que mais afeta diretamente a DITIG inclui:

Documento	Descrição
Lei Federal Nº 10.973/2004	Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências.
Lei Federal Nº 13.303/2016	Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
Lei Federal Nº 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
Lei Federal Nº 14.129/2021	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Lei Federal Nº 14.133/2021	Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
Decreto Federal Nº 8.877/2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto Federal Nº 9.283/2018	Regulamenta a Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, a Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016, o art. 24, § 3º, e o art. 32, § 7º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, o art. 1º da Lei nº 8.010, de 29 de março de 1990, e o art. 2º, caput, inciso I, alínea "g", da Lei nº 8.032, de 12 de abril de 1990, e altera o Decreto nº 6.759, de 5 de fevereiro de 2009, para estabelecer medidas de incentivo à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, com vistas à capacitação tecnológica, ao alcance da autonomia tecnológica e ao desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional.
Instrução Normativa DEGDI Nº 100/2020	Dispõe sobre a indicação do Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais nos órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPI.
Decreto Estadual Nº 203/2007	Dispõe sobre a racionalização da utilização dos recursos de telefonia móvel no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual e estabelece outras providências.
Decreto Estadual Nº 86/2011	Dispõe sobre a utilização e ressarcimento dos gastos com a rede de governo pelos Órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.
Decreto Estadual Nº 49/2015	Dispõe sobre os procedimentos a serem observados para a aquisição de materiais, contratação de serviços e obras, alteração de contratos e instrumentos congêneres, no âmbito da administração direta e indireta do Poder Executivo, nos casos que menciona, e estabelece outras providências.
Decreto Estadual Nº 1.355/2021	Dispõe sobre o Sistema Administrativo de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (SAGTIC) e estabelece outras providências.
Decreto Estadual Nº 282/2019	Dispõe sobre a disponibilização e compartilhamento de bases de dados no âmbito da Administração Pública Estadual.
Decreto Estadual Nº 452/2019	Dispõe sobre a contratação de serviços terceirizados no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta do Poder Executivo.
Decreto Estadual Nº 842/2020	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções inovadoras que contribuam com questões de relevância pública para a Administração Pública Estadual Direta e Indireta.

Decreto Estadual Nº 844/2020	Institui o Comitê Gestor de Proteção de Dados no âmbito do Poder Executivo Estadual.
Instrução Normativa SES Nº 001/2016	Dispõe sobre diretrizes para desenvolvimento de Termos de Referência para a aquisição de bens e contratação de serviços pela Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.
Instrução Normativa SES/SGA Nº 002/2017	Dispõe sobre fluxo de processos para pagamento de Despesas de Exercícios Anteriores e por Indenização.
Portaria SES Nº 998/2019	Dispõe sobre fluxo dos processos de pagamentos de despesas realizadas sem cobertura contratual.
Portaria SES Nº 678/2021	Dispõe sobre o uso e disponibilidade de tecnologia da informação e comunicação na Secretaria de Estado da Saúde.
Instrução Normativa SEA Nº 10/2019	Dispõe sobre o processo de aquisição de equipamentos e contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Administrativo de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - SAGTIC do Poder Executivo Estadual de Santa Catarina.
Instrução Normativa SEA Nº 11/2019	Estabelece normas para a gestão e fiscalização de Contratos e Atas de Registro de Preços celebrados pelos órgãos e entidades da Administração Pública estadual com fornecedores de bens e/ou serviços para a Administração Pública. Regula o registro de informações no Cadastro de Penalidades das sanções administrativas aplicadas a fornecedores - CADPEN/SC, e dá outras providências.
Instrução Normativa SEA Nº 2/2020	Orienta quanto à contratação de serviços terceirizados com mão de obra exclusiva no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual.
Instrução Normativa SEA Nº 16/2020	Orienta sobre os procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

Processo de Revisão

Este é o primeiro ano na história da SES em que se desenvolve um PDTI. O PDTI é construído sob premissas, circunstâncias e necessidades atuais. Dessa forma, é esperado que ajustes e revisões sejam necessários dentro do período de abrangência de 2021 a 2026. A responsabilidade por estas revisões é da DITIG.

Para ajuste de metas conforme os documentos estratégicos das instituições e governos, a revisão anual deverá ser validada pelo setor superior à DITIG. Alterações simplificadas não necessitam de aprovação superior. A alteração programada para o fim de cinco anos do PDTI deve ser conduzida pela DITIG conforme metodologias adequadas ao momento.

O processo de revisão do PDTI é um fator crítico na SES, pois o ambiente da Saúde é intrinsecamente dinâmico e as prioridades de atuação da Secretaria sofrem alterações significativas no exercício de um governo. O PDTI alinha as ações de TIC ao planejamento e às necessidades da SES.

Considerações Finais

Este PDTI diferencia-se de outros documentos em setores de TIC por ser o primeiro da SES. Desta forma, traz levantamentos iniciais, mapeamentos e orientações nunca realizadas. A intenção deste PDTI é visualizar o cenário de TIC na SES e possibilitar estratégias para os projetos necessários de inovação no setor. Espera-se, ainda, alcançar uma maturidade maior conforme sucessivas elaborações.

Durante a execução deste trabalho, procurou-se atender aos objetivos estratégicos da DITIG, bem como delinear um plano de ação factível. Agora formalizado, o PDTI 2021-2026 constitui instrumento de gestão para tomada de decisões estratégicas e continuadas. Interessante ressaltar que a situação precária da infraestrutura e obsolescência dos softwares impõe desafio para gestão e gera ônus que deverão ser administrados ao longo dos anos. Além de expandir, inovar e estruturar, a DITIG deve se preocupar em manter os serviços básicos em funcionamento, pois encontram-se em situação preocupante.

De forma estratégica e pragmática, o PDTI permite um reconhecimento da unidade e apoia o processo de tomada de decisões. Nesse contexto, a continuidade da execução das ações previstas neste PDTI é essencial para criação de valor e inovação nos serviços e produtos. A construção desse consenso institucional permite o acompanhamento e viabilização do alcance das metas estabelecidas, propiciando as condições necessárias para que a DITIG exerça seu papel de gestor das ações de TIC, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos da SES.