



**CATÁLOGO**  
**Serviço de Negócio de**  
**Tecnologia da**  
**Informação E**  
**Comunicação (TIC) do**  
**SETISD do CH-UFC**



**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**GESTORES**

**CARLOS AUGUSTO ALENCAR JÚNIOR**

Superintendente do Complexo Hospitalar da UFC

**JAILTON VIEIRA SILVA**

Gerente de Atenção à Saúde do HUWC

**FRANCISCO EDSON DE LUCENA**

Gerente de Atenção à Saúde da MEAC

**RENAN MAGALHÃES MONTENEGRO JÚNIOR**

Gerente de Ensino e Pesquisa do Complexo Hospitalar da UFC

**EUGENIE DESIRÈE RABELO NÈRI VIANA**

Gerente Administrativo do Complexo Hospitalar da UFC



## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

## SUMÁRIO

1.	LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS .....	4
2.	APRESENTAÇÃO .....	4
3.	OBJETIVO .....	5
4.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA .....	6
5.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO PADRÃO .....	14
6.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DE USO CORPORATIVO .....	18
7.	SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DO DATASUS .....	22
8.	SERVIÇOS COM EQUIPAMENTOS (HARDWARE) .....	25
9.	SERVIÇOS DE INTERNET/REDE .....	31
10.	SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO.....	32
11.	SERVIÇOS DE SEGURANÇA/CONTROLE DE ACESSO .....	34
12.	SERVIÇOS PROFISSIONAIS.....	36
13.	HISTÓRICO DE REVISÃO.....	38

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**1. LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS**

**IMPACTO** - Impacto que o incidente pode causar nos negócios

**URGÊNCIA** - Tempo requerido para resolução

**ANS** - Acordo de Nível de Serviço

**TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação

**DIAS ÚTEIS**

<b>Impacto/Urgência</b>	<b>ANS</b>
Alto/Alta	4h
Alto/Média	12h
Médio/Média	16h
Médio/Baixa	24h
---	A combinar

**SETISD** - Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

**HUWC** - Hospital Universitário Walter Cantídio

**MEAC** - Maternidade Escola Assis Chateaubriand

**CH-UFC** - Complexo Hospitalar da UFC

**UFC** – Universidade Federal do Ceará

**2. APRESENTAÇÃO**

Este documento contém os Serviços de Tecnologia da Informação (TI), prestados pelo Setor de Gestão de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) e oferecidos para os clientes/usuários do Complexo Hospitalar da UFC, filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), e está disponível nas intranets (intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br) e no Portal SETISD (sistemas.huwc.ufc.br/setisd).

O Setor de Gestão de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) é responsável pela centralização e padronização das informações contidas neste documento mantendo sua atualização juntamente com a Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação (UISTI).

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**3. OBJETIVO**

Apresentar os serviços oferecidos pelo SETISD e comunicar como o setor proverá estes serviços aos seus clientes.

Como solicitar os serviços:

- Registrar chamado através do Portal SETISD: ([sistemas.huwc.ufc.br/setisd](http://sistemas.huwc.ufc.br/setisd) ou [sistemas.huwc.ufc.br/suporteti](http://sistemas.huwc.ufc.br/suporteti))
- Enviar processo através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI
- Utilizar os Formulários padronizados disponíveis nas Intranets

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**4. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO ESPECÍFICA**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>MASTER -</b> Aplicativo de Gestão Hospitalar	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Acesso a telas	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Resetar senha	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto	Baixo	Média	24h
	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FISP –</b> Ferramenta de Identificação Segura do Paciente	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>AGHU –</b> Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários - Ebserh	Instalar (criar atalho do link)	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Criar login de usuário	Cadastrar o perfil do usuário na DivGP (HUWC e MEAC) e depois comparecer ao SETISD para finalizar cadastro ou enviar o formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br via SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Resetar senha	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto ou pelo endereço <a href="https://servicosti.ebserh.gov.br/">https://servicosti.ebserh.gov.br/</a>	Baixo	Média	24h
	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>SEI –</b> Sistema Eletrônico de Informações	Dúvidas	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Incluir/excluir unidade com membros/col aboradores	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia + Portaria para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Ativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>PORTAL SETISD –</b> Aplicações de TIC	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>Controle de Treinamento –</b> Aplicativo para Controle de Treinamento utilizado pelo Núcleo de Desenvolvimento Profissional - Divisão de Enfermagem	Instalar (Criar atalho do link)	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FAPIS –</b> Ferramenta de Apresentação de Painéis de Inteligência em Saúde	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>PORTAL DE RAMAIS –</b> Lista de ramais	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>FEFAA -</b> Ferramenta de Emissão de Formulário de Avaliação da Assistência	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FICAR -</b> Ferramenta de Identificação para Controle de Acesso ao Refeitório	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>KANBAN -</b> Sistema de Gerenciamento de Leitos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>RETRATO –</b> Aplicativo para inclusão de Fotos para Crachás	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>SISMIND –</b> Sistema de Monitoramento de Indicadores Assistenciais Estratégicos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FAS –</b> Ferramenta de Agendamento de Sala	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FISPQ –</b> Ferramenta de Informação de Segurança para Produtos Químicos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>FILEPI –</b> Ferramenta Informatizada para Liberação de EPI	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FCIRA –</b> Ferramenta de Checklist de Infecções Relacionadas à Assistência	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>FAPIS –</b> Ferramenta de Apresentação de Painéis de Inteligência em Saúde	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br, enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Específica</b>					
<b>SGA –</b> Sistema de Gerenciamento de Atendimento (Painel de Senhas)	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br, enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Solicitar implementação	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia ao SETISD via SEI	-	-	A combinar
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>GED –</b> Gerenciamento Eletrônico de Documentos (Alfresco)	Criar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>FERSI –</b> Ferramenta de Emissão de Relatórios dos Sistemas Internos	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	



## Dicas

### Confira os documentos do SETISD disponíveis nas Intranets do CH-UFC:

- Catálogo de Serviços Negócio de TI
- PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações e PETI – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação
- PoSIC - Política de Segurança da Informação e Comunicação
- PCA - Política de Controle de Acesso
- PoDeTIC - Política de Descarte de TIC
- POP para Descarte de TIC no SETISD
- Planos de TI Verde e de Continuidade de Negócio
- Regimentos Internos
- Fluxos, Manuais e Formulários padronizados

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**5. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO PADRÃO**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Padrão</b>					
<b>Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access) – Suíte de aplicativos para escritório</b>	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Google Chrome – Navegador da Web</b>	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar plug-in	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Mozilla Firefox - Navegador da Web</b>	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar plug-in	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Internet Explorer – Navegador da Web</b>	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar plug-in	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Padrão</b>					
<b>Java –</b> Linguagem de programação orientada a objeto	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>CorelDraw –</b> Editor de imagens vetoriais	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Movie Maker –</b> Software de edição de vídeos da Microsoft	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>InDesign -</b> Software da Adobe Systems que permite criar, diagramar, visualizar e editar materiais como: revistas, jornais, anúncios, embalagens	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação Padrão</b>					
<b>Photoshop -</b> Software de edição de imagens	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Illustrator -</b> Software de edição de imagens vetoriais	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo e a licença do Windows	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>CMS Wordpress</b> - Sistema de Gestão de Conteúdos	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Zwcad -</b> Software CAD 3d de projeto, desenho	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	



## Dicas

### Segurança da informação

- O **antivírus** faz a proteção em tempo real, detecta possíveis infecções e protege os seus dados e e-mails.
- Antes de **desconectar o pendrive** do computador, deve-se seguir os procedimentos de segurança para a sua remoção. Use o ícone de notificação “Remove hardware com segurança”.
- Você deve **abrir anexos** somente quando está realmente esperando por eles e quando os recebe de pessoas de sua total confiança.
- Clicar em qualquer **link** que se vê pela frente, seja no e-mail ou na internet, pode gerar uma série de problemas em seu computador, caso o link seja malicioso.

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**6. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DE USO CORPORATIVO**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação de Uso Corporativo</b>					
<b>Softlab –</b> Sistema de Interfaceamento do Laboratório	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>RadiAnt -</b> Software livre para visualização de imagens médicas providas de equipamentos de tomografia computadorizada ou ressonância	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Epi Info –</b> Software de domínio público criado pelo CDC (para o Controle e prevenção de Doenças) voltado para a área da saúde na parte de epidemiologia	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Ponto Secullum -</b> Aplicativo de Ponto Eletrônico	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação de Uso Corporativo</b>					
<b>Henry7x -</b> Software de comunicação, configuração, envio e coleta de dados para os equipamentos REP da linha 7X da marca HENRY	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
<b>BizAgi –</b> Software Modelador de processos	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>SQL Developer -</b> Solução para ambiente de desenvolvimento integrado Oracle	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
<b>PACS –</b> Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não imprime	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação de Uso Corporativo</b>					
<b>GLPI – Aplicativo de Gestão de Chamados (Aplicações: Suporte TI / Suporte Comunicação/ Central de Serviços/ Suporte Manutenção)</b>	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Criar login de usuário (usuário de rede)	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar login de usuário	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	



## Dicas

### Atalhos no teclado

- **ALT+F4** – Finaliza a aplicação aberta. Se digitado na tela principal do Windows (desktop) dá a opção de desligar o computador.
- **ALT+TAB** – Alterna entre janelas abertas.
- **CTRL+F** – Busca palavras dentro daquela janela.
- **CTRL+P** – Imprime.
- **CTRL+A** – Seleciona todos os arquivos dentro de uma pasta.
- **CTRL+C** – Copia texto ou imagem.
- **CTRL+V** – Cola o que foi copiado ou recortado.
- **CTRL+X** – Recorta.

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**7. SERVIÇOS DE APLICAÇÃO DO DATASUS**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação do DataSus</b>					
<b>Sigtap –</b> Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos Medicamentos e OPM do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>SISCAN -</b> Sistema de Informações do Câncer	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não gera relatório	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Cadsus Web -</b> Sistema de Cadastramento de usuários do SUS - Portal DATASUS	Criar atalho do link	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>BPA Magnético -</b> Boletim de Produção Ambulatorial do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação do DataSus</b>					
<b>APAC Magnético</b> - Sistema de Captação de Dados referentes aos atendimentos autorizados de alta complexidade do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>SIA-SUS</b> - Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>SIH-SUS</b> - Sistema de Informações Hospitalares do SUS	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>SISAIH01</b> - Sistema para registro das Autorizações de Internações Hospitalares do SUS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>TABWIN</b> - Tabulador de dados desenvolvido pelo DATASUS/MS	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Aplicação do DataSus</b>					
<b>FAST MEDIC – Sistema de Gestão para a Saúde</b>	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atualizar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



## Dicas

### Conceitos importantes

**Memória RAM** (Random Access Memory ou Memória de Acesso Randômico) é uma memória volátil e rápida. O processador a usa para armazenar temporariamente os dados dos programas que estão rodando no computador, ou seja, quando você desligar o computador estas informações também são apagadas

O **mouse** é um dispositivo utilizado para possibilitar a interação com os itens da tela do computador.

Os **periféricos** são ferramentas que enviam ou recebem mensagens para o computador. Exemplos de periféricos: teclado, mouse, monitor, impressora, entre outros.

**Bluetooth e Wi-fi** são tecnologias do tipo Wireless, ou seja, dispensam o uso de fio para estabelecer a conexão entre dois ou mais dispositivos.



**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**8. SERVIÇOS COM EQUIPAMENTOS (HARDWARE)**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços com Equipamento (Hardware)</b>					
<b>Impressora - Equipamento a Laser, jato de tinta, multifuncional, etiqueta</b>	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Adicionar	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Desinstalar	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Remanejar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Trocar tonner	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Compartilhar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Atolamento de papel	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Off-line	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não imprime	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Fila de impressão travada	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Impressão com mancha	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Cópia com mancha	Registrar chamado	Médio	Média	16h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços com Equipamento (Hardware)</b>					
<b>Computador -</b> Máquina que processa dados - tipo Desktop	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Devolver	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remanejar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Substituir	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Travando	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Sem áudio	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
<b>Monitor -</b> Dispositivo de saída	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Notebook -</b> Computador portátil	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Devolver	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Travando	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Sem áudio	Registrar chamado	Baixo	Média	24h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços com Equipamento (Hardware)</b>					
<b>Tablet -</b> Computador portátil	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Devolver	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Travando	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
<b>Datashow ou</b> <b>Projetor -</b> Equipamento que projeta imagem	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Periférico -</b> Aparelhos que enviam ou recebem informações do computador - tipo: teclado, mouse, caixa de som, hd externo, pen drive, gravador, leitor de código de barras	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Scanner -</b> Aparelho de leitura ótica que permite converter imagens, fotos, ilustrações e textos em papel, num formato digital	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços com Equipamento (Hardware)</b>					
<b>Módulo Isolador -</b> Equipamento que consegue simular aterramento a partir de uma ligação elétrica	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>REP –</b> Registrador Eletrônico de Ponto	Off-line	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>Telefonia móvel</b> - Equipamentos de telefonia móvel contratados pelo CH-UFC	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Não funciona	Comparecer ao SETISD levando o equipamento	-	-	A combinar
<b>Estabilizador -</b> Equipamento que estabiliza a tensão de uma rede elétrica	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Nobreak -</b> Equipamento que fornece energia a outros equipamentos na ausência ou variação da rede elétrica	Solicitar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços com Equipamento (Hardware)</b>					
<b>Workstation -</b> Computador com capacidade de processamento de cálculos e gráficos superior aos comuns	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Token –</b> Dispositivo eletrônico gerador de senhas	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
<b>Switch, Roteador -</b> Equipamentos que interligam os computadores em uma rede	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Servidor -</b> Computador com capacidade superior para atender a outros computadores	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>TV – Painel de Senhas -</b> Televisores com o aplicativo Painel de Senhas	Instalar	Registrar chamado	Médio	Alta	12h
	Remover	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Remanejar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Substituir	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Sem áudio	Registrar chamado	Baixo	Média	24h

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	CATÁLOGO	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	



## Dicas

### Desempenho

- Quanto mais **programas abertos** em seu computador, mais consumo de memória RAM ocorrerá, consequentemente, mais lenta ficará a sua máquina. Poderá, inclusive, travar o sistema operacional do computador.
- Nem todas as **rotinas de desinstalação** removem completamente os programas, e isso pode deixar o seu sistema lento ao longo do tempo.

### Economia

- **Desligar os monitores** no horário do almoço.
- **Desligar os computadores** no final do expediente.
- Utilizar impressões **frente e verso**.

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**9. SERVIÇOS DE INTERNET/REDE**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Internet/Rede</b>					
<b>Internet – Rede de computadores interligados pelo mundo inteiro</b>	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Rede (compartilhamento de dados) - Acesso à rede de dados</b>	Permissão a pastas	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Compartilhar pastas	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI ou Registrar chamado para pasta em rede local	Baixo	Média	24h
	Erro de acesso a pastas	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Infraestrutura de rede e cabeamento - Disponibilizar pontos de rede</b>	Instalar ponto novo	Registrar chamado ou Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Ativar ponto existente	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Erro ponto sem link (não funciona)	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Sites (www.ebserh.gov.br/web/huwc-ufc) (www.ebserh.gov.br/web/meac-ufc)</b>	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Internet/Rede</b>					
<b>Sites diversos -</b> Conjunto de webpages compostas por textos, imagens, animações	Erro acesso	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Desbloquear site	Enviar mensagem solicitada no site bloqueado ("Fale com o SETISD") ou Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h

**10. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto: Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Comunicação</b>					
<b>E-mails domínios</b> @huwc.ufc.br e @meac.ufc.br - <b>Gsuite Education</b> - Solução colaborativa de e-mail utilizada pelo CH-UFC	Criar conta	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar conta	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto ou pelo endereço <a href="https://servicosti.ebserh.gov.br/">https://servicosti.ebserh.gov.br/</a>	Baixo	Média	24h
	Criar e-mail de serviço	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
	Erro no envio de mensagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Erro no recebimento de mensagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Erro ao anexar arquivos	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Verificar erro	Registrar chamado	Médio	Média	16h



**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Comunicação</b>					
<b>Teams –</b> Aplicativo de colaboração para comunicações inteligentes	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Ausência de som ou imagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>E-mail (@ebserh.gov.br)</b> - Contas de e-mails Ebserh nos CH-UFC	Criar conta	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto ou pelo endereço <a href="https://servicosti.ebserh.gov.br/">https://servicosti.ebserh.gov.br/</a>	Baixo	Média	24h
	Configurar Outlook	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar resposta automática	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar e-mail em celular e tablet	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Criar e-mail de serviço	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
	Incluir usuário na conta de e-mail do serviço	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	Alto	Alta	4h
Erro no envio ou recebimento de mensagem	Registrar chamado	Alto	Alta	4h	

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**11. SERVIÇOS DE SEGURANÇA/CONTROLE DE ACESSO**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Segurança/Controle de Acesso</b>					
<b>Login de usuário de rede</b> - Forma de identificação e controle de acesso à rede e à Internet	Criar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto ou pelo endereço <a href="https://servicosti.ebserh.gov.br/">https://servicosti.ebserh.gov.br/</a>	Médio	Média	6h
	Erro de login	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto	Alto	Alta	4h
<b>Login de usuário de aplicação (exceto Master e AGHU) -</b> Forma de identificação e controle de acesso à aplicação	Criar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Desativar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Resetar senha	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto ou pelo endereço <a href="https://servicosti.ebserh.gov.br/">https://servicosti.ebserh.gov.br/</a>	Médio	Alta	12h
	Erro de login	Comparecer ao SETISD com documento de identificação com foto	Alto	Alta	4h
<b>Antivírus -</b> Programa de proteção do computador que detecta e elimina os vírus	Instalar	Registrar chamado + a licença do aplicativo	Baixo	Média	24h
	Desinstalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Equipamento infectado	Registrar chamado	Alto	Alta	4h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços de Segurança/Controle de Acesso</b>					
<b>Proxy –</b> Um computador ou um módulo que serve de intermediário entre um navegador da Web e a Internet tornando o acesso mais rápido e seguro	Configurar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
	Liberar acesso	Registrar chamado	Médio	Média	16h
	Bloquear acesso	Registrar chamado	Médio	Média	16h
<b>VPN –</b> Rede Particular Virtual (acesso remoto) - Uma conexão estabelecida sobre uma infraestrutura pública ou compartilhada, usando tecnologias de tunelamento e criptografia	Configurar	Enviar documento (Ofício) com a solicitação da Gerência da área para o SETISD VIA SEI	Baixo	Média	24h
	Não funciona	Registrar chamado	Alto	Alta	4h
<b>Wi-Fi –</b> Rede sem fio	Sem sinal	Registrar chamado	Baixo	Média	24h
<b>Certificado Digital –</b> Identidade virtual que confere validade jurídica	Instalar	Registrar chamado	Baixo	Média	24h

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**12. SERVIÇOS PROFISSIONAIS**

Item	Solicitação (requisição ou incidente)	Como solicitar	ANS - Acordo de Nível de Serviço		
			Impacto : Alto Médio Baixo	Urgência: Alta Média Baixa	Tempo estimado para atendimento da solicitação Horário: 7h às 19h
<b>Serviços Profissionais</b>					
<b>Treinamento de TIC –</b> Realizar treinamentos de aplicações/recursos ofertados pelo SETISD	Executar	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>Desenvolvimento de Aplicações de TIC –</b> Desenvolver novas aplicações e/ou customizar aplicações existentes	Desenvolver	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
	Customizar	Preencher formulário padrão disponível nos endereços intranet.huwc.ufc.br e intranet.meac.ufc.br e enviar ao SETISD VIA SEI	-	-	A combinar
<b>Parecer Técnico -</b> Laudo Técnico sobre produtos ou soluções de TIC	Emitir	Enviar documento (Ofício) com solicitação da chefia para o SETISD VIA SEI	-	-	A combinar

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	



## Dicas

### Manuais Disponíveis nas Intranets

#### MEAC

MAN.SGPTI.001 – Manual Básico de Utilização da Ferramenta de Emissão da Ficha de Avaliação da Assistência – FEFAA da MEAC

#### CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.001 – Uso do PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens de Exames dos HUs

MAN.SGPTI-CH.002 – Utilização da Ferramenta de Checklist de Infecções Relacionadas à Assistência (FCIRA) no CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.003 – Manual Básico de Utilização do Webmail no CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.004 – Manual Básico de Utilização do GLPI – Sistema de Gestão de Chamados de Suporte Técnico do SGPTI do CH-UFC

MAN.SETISD-CH.005 – Manual Básico de Utilização da Ferramenta de Identificação para Controle de Acesso aos Refeitórios – FICAR do CH-UFC

MAN.SGPTI-CH.006 – V1 Usuário do SISMIND – Sistema de Monitoramento de Indicadores

MAN.SGPTI-CH.007 – V1 Usuário da Aplicação Retrato

MAN.SETISD-CH.008 – Básico Usuário do GLPI – Sistema de Gestão de Requisições de Transporte do CH-UFC

MAN.SETISD-CH.009 – Básico Administrador do GLPI – Sistema de Gestão de Requisições de Transporte do CH-UFC

MAN.SETISD-CH.010 – Usuário da Ferramenta de Agendamento de Salas (FAS) na Gerência de Ensino e Pesquisa do CH-UFC

MAN.SETISD-CH.011 – Usuário Administrador da Ferramenta de Agendamentos de Salas (FAS) na Gerência de Ensino e Pesquisa do CH-UFC

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>CATÁLOGO</b>	CAT.SETISD-CHUFC.001	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE NEGÓCIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO SETISD DO CH-UFC</b>	Emissão: 26/07/2023	Próxima revisão: 26/07/2025
		Versão: 5	

**13. HISTÓRICO DE REVISÃO**

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
4	16/03/2021	
5	29/05/2023	Exclusão do item AutoCad Exclusão do item Aparelho de Fax Exclusão do item Nobreak 20Kva Exclusão do item Videoconferência Exclusão do item SGDO Inclusão do item FERSI Inclusão do item FAPIS Inclusão do item Zwcad Inclusão do item Teams Inclusão do item Certificado Digital Inclusão da opção "Solicitar implementação" no item SGA Exclusão da opção "Criar login de usuário" e "Desativar login de usuário" no item SISMIND Inclusão da opção "Criar login de usuário" e "Desativar login de usuário" no item FISPQ

<b>ELABORAÇÃO</b>	
Adriana Sales Silva de Oliveira Stephan Quadros Nogueira Cleisson Silva dos Santos	
<b>VALIDAÇÃO</b>	
<b>Maria de Fátima Bastos Nóbrega de Almeida</b> Enfermeira/Unidade de Gestão da Qualidade	Conforme Processo SEI nº 23533.026633/2023-20, assinado eletronicamente.
<b>APROVAÇÃO</b>	
<b>Cleisson Silva dos Santos</b> Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital	Conforme Processo SEI nº 23533.026633/2023-20, assinado eletronicamente.
<b>Carlos Augusto Alencar Junior</b> Superintendente do Complexo Hospitalar da UFC	Conforme Processo SEI nº 23533.026633/2023-20, assinado eletronicamente.

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. 2023, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*