

<b>Regulamento Interno</b>	Código: REG.INST.GIT.001
Institucional	Versão: 001
CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisas Dr João Amorim	Data da Emissão: 08/08/2023
Gestão de Inovação e Tecnologia	Vencimento: 05 anos após emissão

**REGULAMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**

**Histórico de Versões**

001 - Emissão inicial

Fase	Nome	Setor/Unid.	Data	Documento
<b>Elaboração</b>	Rodrigo Silva Santa Rita	Sustentação	08/08/2023	Matrícula: 18691
<b>Análise</b>	Marcel Leme	Desenvolvimento	08/08/2023	Matrícula: 044980
	Percival Pinto Ramalho Junior	Sistemas Assistenciais	08/08/2023	Matrícula: 006946
	Ana Miriã Moreira	Gestão de Projetos	08/08/2023	Matrícula: 018995
<b>Aprovação</b>	Rodrigo Miranda	Gestão de Inovação e Tecnologia	08/08/2023	Matrícula: 019974

## **SUMÁRIO**

<b>CAPÍTULO I - OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II - DO DEPARTAMENTO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA</b>	<b>3</b>
SEÇÃO I - DAS RESPONSABILIDADES	4
<b>CAPÍTULO III - ORGANOGRAMA</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO IV - CONSIDERAÇÕES GERAIS</b>	<b>13</b>

## **CAPÍTULO I - OBJETIVO**

- Art.1º.** Este Regulamento define as normas e condições de utilização dos Recursos de Tecnologia que compõem o ecossistema institucional, por meio de infraestrutura, segurança da informação, suporte técnico, desenvolvimento de sistemas, websites e aplicativos disponibilizados para os colaboradores da Instituição, com o objetivo de assegurar uma uniformidade no atendimento por parte da equipe de Inovação e Tecnologia em toda a instituição.
- Art.2º.** Esse regulamento visa a normatização das condutas de todos que atuam no CEJAM ou em seu nome e servindo como norteador para a construção de procedimentos e manuais internos, referentes aos recursos de Tecnologias utilizados dentro da Instituição.
- Art.3º.** O presente regulamento pode ser revisto em qualquer momento para realização de adequações relevantes

## **CAPÍTULO II - DO DEPARTAMENTO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**

- Art.4º.** O Departamento de Inovação e Tecnologia (IT), está vinculado à Diretoria Executiva e atua alinhado ao Planejamento Estratégico da Instituição buscando por inovações tecnológicas que ampliem a produtividade dos serviços prestados, focando na melhoria contínua e no fortalecimento da Instituição.
- Art.5º.** O departamento de Inovação e Tecnologia é composto pelos setores de:
- I. Desenvolvimento;
  - II. Sistemas Administrativos;
  - III. Sistemas Assistências;
  - IV. Gestão de Projetos de IT;
  - V. Sustentação;
    - i. Central de Atendimento;
    - ii. Suporte Técnico;
    - iii. Infraestrutura e Segurança da Informação;
    - iv. Suporte aos Sistemas Legados;
    - v. Regionais.

## **SEÇÃO I - DAS RESPONSABILIDADES**

- Art.6º. O Departamento de Inovação e Tecnologia possui as seguintes competências:**

- I. Planejar, coordenar e monitorar a execução de práticas, juntos aos setores de sua estrutura, para que estejam em consonância com os direcionamentos estratégicos da instituição;
- II. Contribuir com a alavancagem dos negócios da instituição, por meio do desenvolvimento de soluções inovadoras, no que compete ao contexto de atuação de seus setores;
- III. Coordenar e monitorar o planejamento (das novas ações, quadro de pessoal e plano orçamentário) dos setores de sua abrangência;
- IV. Coordenar, analisar viabilidade e validar a estruturação para implantação de novos negócios da instituição, no que se refere aos setores de sua gestão;
- V. Planejar, coordenar, analisar viabilidade e validar projetos, produtos e conteúdos produzidos pelos setores que compõem o departamento;
- VI. Apoiar à decisão de ações estratégicas necessárias para a melhoria processos, produtos e serviços, junto a Diretoria Executiva;
- VII. Analisar eventuais não conformidades referentes aos processos dos setores de sua estrutura, bem como apoiar na decisão de ações necessárias para a melhoria destes;
- VIII. Reportar à Diretoria Executiva o andamento dos projetos de Inovação e Tecnologia, o desempenho dos processos, bem como a execução das ações de melhorias promovidas nos setores do departamento.

**Art.7º.** É de responsabilidade do **setor de Desenvolvimento:**

- I. Analisar as requisições da instituição e criar soluções tecnológicas, tais como: sistemas de informação, aplicativos móveis, dentre outros, fundamentados na Política de Segurança da Informação institucional;
- II. Realizar a análise, especificação, rastreamento e validação de requisitos funcionais;
- III. Rever periodicamente a adequação do processo de desenvolvimento de software às práticas atuais seguindo leis vigentes assegurando qualquer dado de maneira responsável e protegida;
- IV. Fornecer a manutenção de conteúdo relativos aos sistemas tecnológicos institucionais;
- V. Apoiar na elaboração de relatórios gerenciais, trazendo informações precisas, rápidas e identificáveis para tomada de ações diversificadas assegurando a estratégia da Instituição;
- VI. Identificar as novas tendências tecnológicas de modo a promover inovações em sistemas existentes ou na criação de novas plataformas;
- VII. Prestar suporte para qualquer usuário dos sistemas de informação da Instituição, acolhendo e sendo resolutivo para não prejudicar o funcionamento da operação.

**Art.8º.** É de responsabilidade do **setor de Sistemas Administrativos:**

- I. Assegurar a disponibilidade do sistema em horários de funcionamento de nossos equipamentos de saúde e/ou Departamentos Administrativos;
- II. Acompanhar todas as atualizações relacionadas ao sistema administrativo, com o fim de garantir a segurança do sistema, bem como atualizações de legislações brasileiras vigentes;
- III. Suporte a qualquer usuário colaborador da instituição independente do módulo ou segmento de atuação;
- IV. Controle de acessos tanto para liberação quanto bloqueio de acordo com a solicitação da instituição;
- V. Ainda sobre o Suporte, acompanhar solicitações de correções no Produto/Sistema junto ao fornecedor conforme demanda.

**Art.9º.** É de responsabilidade do **setor de Sistemas Assistências:**

- I. Apoiar os serviços e setores da SEDE CEJAM quanto às demandas relacionadas a utilização dos sistemas assistenciais;
- II. Promover a integração entre setores e serviços conforme necessidade;
- III. Acompanhar todo processo de atualização / manutenção de grande impacto a serem aplicados a qualquer sistema sob responsabilidade da equipe;
- IV. Buscar alternativas às diversas problemáticas apresentadas;
- V. Promover capacitações;
- VI. Elaboração de material de apoio;
- VII. Gestão do sistema de chamados institucional referentes às categorias ligadas ao setor, interação com fornecedores e colaboradores / serviços através da ferramenta;
- VIII. Captar sugestões e avaliar a viabilidade conforme disponibilidade do sistema utilizado;
- IX. Realizar a interface entre os serviços e departamentos e os fornecedores dos sistemas em uso pelos meios de comunicações oficiais;
- X. Monitorar cenários externos como legislações, metas contratuais etc;
- XI. Acionar as áreas de interesse conforme a necessidade;
- XII. Buscar no mercado / na instituição a melhor solução para atender o serviço / setor de acordo com a demanda apresentada;
- XIII. Apoiar demais áreas na construção de indicadores, métricas entre outros;

- XIV. Apoiar os serviços / setores quanto a manutenção e controle de chamados / tickets aberto junto aos fornecedores dos sistemas;
- XV. Manutenção e Reposição de Equipamentos sob responsabilidade da equipe vinculados a utilização dos sistemas.

**Art.10º.** É de responsabilidade do **setor de Gestão de Projetos de IT:**

- I. Atuar na gestão dos projetos do departamento;
- II. Conduzir todas as atividades envolvidas no ciclo de vida do projeto para garantir que os projetos aprovados sejam concluídos com sucesso dentro dos prazos, orçamento e metas estabelecidas;
- III. Estabelecer, disseminar, implantar a documentação para controle e registro dos projetos do departamento;
- IV. Estabelecer, disseminar, implantar as ferramentas para monitoramento e gestão de projetos do departamento;
- V. Disseminar o conhecimento e cultura de gestão de projetos em onboarding para novos colaboradores do Departamento.

**Art.11º.** É de responsabilidade do **setor de Sustentação:**

- I. O setor de sustentação é responsável por garantir a estabilidade e disponibilidade dos sistemas e infraestrutura tecnológica do departamento de inovação e tecnologia. O setor de sustentação é composto pelos seguintes setores:
  - i. Central de Atendimento;
  - ii. Suporte Técnico;
  - iii. Infraestrutura e Segurança da Informação;
  - iv. Suporte a Sistemas Legados;
  - v. Regionais.

**Art.12º.** É de responsabilidade do **setor de Central de Atendimento:**

- I. Garantir o pleno funcionamento das atividades administrativas do departamento de Inovação e Tecnologia;
- II. Fornecer apoio e facilitar o relacionamento entre as áreas da instituição;
- III. Monitorar, acompanhar e analisar os chamados registrados através da ferramenta de gestão de chamados;
- IV. Gerenciar o sistema de chamados e realizar interações com fornecedores e colaboradores através da plataforma;

Classificação da Informação: Uso Interno  
REG.INST.GIT.001.001

- V. Criar, viabilizar e realizar a manutenção dos acessos e a integração aos principais Sistemas Computacionais, utilizados pela Instituição (MedicSys, iCEJAM, SIS CEJAM, entre outros);
- VI. Apoiar as homologações e treinamentos de Sistemas Computacionais, desenvolvidos no departamento;
- VII. Elaborar e manter atualizado os manuais dos sistemas desenvolvidos pelo departamento de Inovação e Tecnologia;
- VIII. Prestar suporte aos Sistemas Administrativos, com ações de criação, exclusão, bloqueio, liberação de acesso aos usuários.
- IX. Gerenciar o conteúdo administrativo do Portal CEJAM, com ações de inclusão, exclusão e atualização de certificados;
- X. Realizar a parametrização, treinamento e implantação do sistema de Gerenciamento de Chamados a novos contratos de gestão, equipamentos de saúde ou fornecedores;
- XI. Monitoramento de chamados de que estão fora da SLA de atendimento, interagindo com os responsáveis para registro de ações e tomada de providências.

**Art.13º.** É de responsabilidade do **setor de Suporte Técnico:**

- I. Realizar padronizações, manutenções e configurações de computadores, notebooks, telefones, smart TV, smartphones, tablets, câmeras e impressoras;
- II. Prestar suporte técnico aos recursos tecnológicos disponibilizados pela instituição;
- III. Atuar no atendimento das demandas de suporte registrados no sistema de gestão de chamados, realizando este atendimento em tempo hábil atentando ao tempo de SLA do serviço;
- IV. Gerenciar usuários de rede, e-mail ou sistemas, por meio de ações como: criação, bloqueio, exclusão e redefinição de senha;
- V. Realizar contato com fornecedores de serviços de TI, para cotações, suporte ou agendamentos de manutenções;
- VI. Manter a gestão de inventário dos equipamentos do Departamento;
- VII. Validar e aplicar diretivas em Segurança da Informação nos equipamentos padronizados pelo Setor;
- VIII. Auxiliar na execução de planos de manutenção dos equipamentos, softwares e dos sistemas operacionais;
- IX. Elaborar e atualizar documentações técnicas pertinentes ao Setor como:

Classificação da Informação: Uso Interno  
REG.INST.GIT.001.001

Regulamentos, Políticas, Fluxos, Manuais e Relatórios.

**Art.14º.** É de responsabilidade do **setor de Infraestrutura e Segurança da Informação:**

- I. Planejar e gerenciar recursos e serviços de infraestrutura de TI para a sede administrativa, nos municípios e demais locais onde o CEJAM atua;
- II. Dimensionar, instalar, manter, mapear, gerenciar e documentar infraestrutura de rede de dados;
- III. Gerenciar usuários de rede, e-mail e sistemas, realizando ações como: criação, bloqueio, exclusão de perfil e redefinição de senha;
- IV. Gerenciar plataformas de computação cloud que armazenam máquinas virtuais, servidores, sistemas, websites, redirecionamentos e registros DNS de domínio da Instituição;
- V. Gerenciar, monitorar e parametrizar sistema de e-mail que integra diversas ferramentas de comunicação, produtividade e de colaboração;
- VI. Instalar, configurar, padronizar, monitorar e gerenciar firewalls e servidores (físicos e virtuais);
- VII. Realizar visitas técnicas em serviços de saúde para levantamentos ou apontamentos técnicos;
- VIII. Implementar e garantir boas práticas aos processos de backups em servidores, sistemas, arquivos e configurações;
- IX. Gerenciar sistemas de telefonia VOIP e configuração de aparelhos telefônicos e softphones;
- X. Gerenciar sistema de monitoramento de câmeras de segurança;
- XI. Atuar no atendimento das demandas de Infraestrutura e Segurança da informação registrados no sistema de gestão de chamados, realizando este atendimento em tempo hábil atentando ao tempo de SLA do serviço;
- XII. Prestar suporte técnico para as Equipes de TI localizados nos serviços de saúde, para apoio a resolução de problemas de servidores, infraestrutura de rede e firewall;
- XIII. Monitorar ativos de rede e equipamentos através do sistema de monitoramento;
- XIV. Integrar as redes de dados dos serviços de saúde que são estratégicas para a Sede Administrativa à Rede Regional através do serviço de VPN, para que a Sede tenha acesso aos sistemas locais e a base de dados de forma segura e direta;
- XV. Gerenciar licenças de softwares e senhas de acesso que estão sob a responsabilidade do Departamento;

Classificação da Informação: Uso Interno  
REG.INST.GIT.001.001

Pág. 8 de 11



- XVI. Prestar apoio ao Departamento em levantamentos técnicos, adequações de infraestrutura e apoio às demandas de segurança da informação;
- XVII. Realizar contato com fornecedores de serviços de TI, para cotações, suporte ou agendamentos de manutenções;
- XVIII. Propor melhorias ou adequações de tecnologia, serviços, infraestrutura e de segurança da informação;
- XIX. Elaborar estratégias e procedimentos de contingências nos serviços equipamentos críticos;
- XX. Propor atualizações dentro das políticas institucionais e realizar auditoria de segurança das informações, visando a segurança a níveis de dados, acessos, e da continuidade dos serviços dos sistemas de informação;
- XXI. Elaborar e atualizar documentações técnicas pertinentes ao Setor como: Regulamentos, Políticas, Fluxos, Manuais e Relatórios;
- XXII. Gerenciar e solucionar incidentes que possam ocorrer com os sistemas e equipamentos de TI, minimizando o tempo de inatividade e garantindo a continuidade dos serviços;
- XXIII. Garantir que a infraestrutura de TI do departamento de inovação e tecnologia esteja protegida contra ameaças externas e internas. Isso inclui monitoramento de vulnerabilidades, aplicação de patches e atualizações de segurança, além de implementação de políticas de segurança da informação;
- XXIV. Seguir e implementar soluções que atendam o [Regulamento de Segurança da Informação](#) da Instituição.

**Art.15º.** É de responsabilidade do **setor de Suporte a Sistemas Legados**

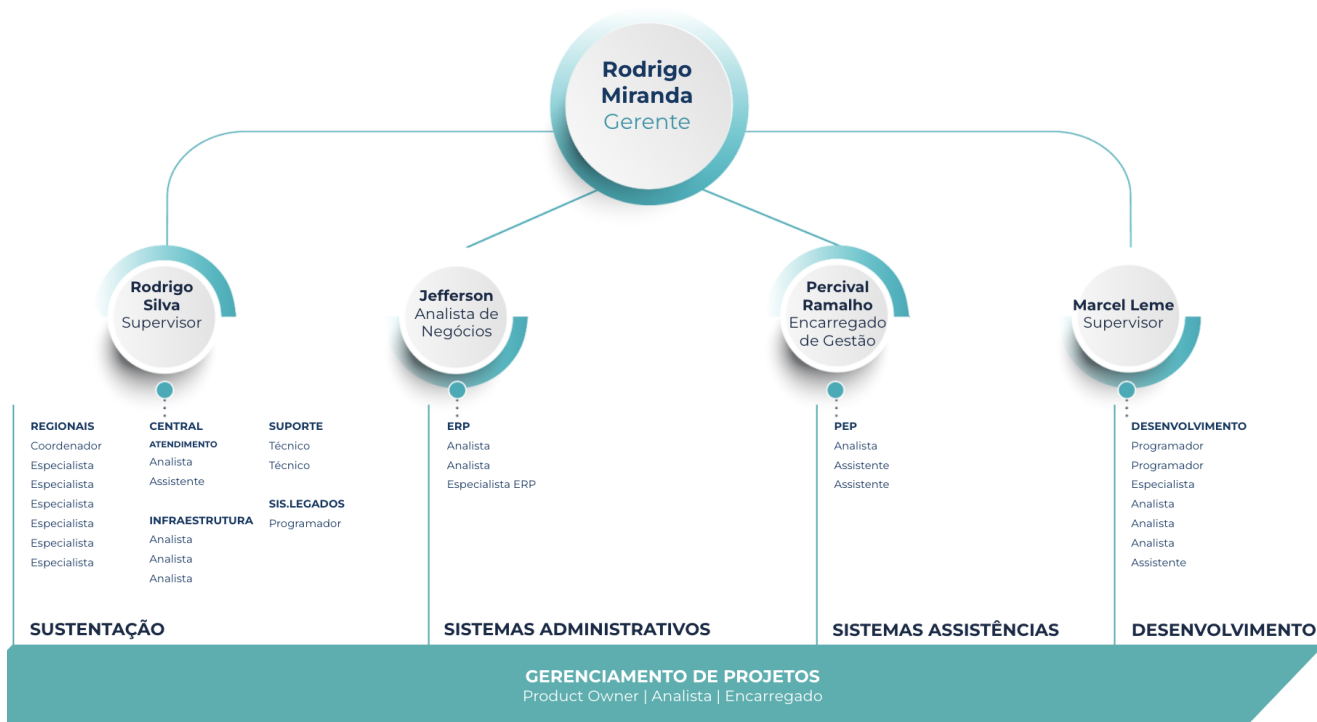
- I. Responsável por garantir a estabilidade e a disponibilidade dos sistemas legados;
- II. Monitorar o desempenho e a estabilidade dos sistemas legados, identificando possíveis falhas e garantindo que a infraestrutura esteja sempre funcionando corretamente;
- III. Suporte técnico em correção de erros e orientações iniciais sobre como usar as funcionalidades dos sistemas;
- IV. Gerenciamento de incidentes e o setor de suporte deve participar de comitês para apoiar na resolução de incidentes que possam ocorrer com os sistemas legados;
- V. Publicar e atualizar as aplicações nos servidores de hospedagem;
- VI. Monitorar e gerenciar qualquer alteração ou atualização que seja necessária para manter a compatibilidade e integração dos sistemas legados;
- VII. Manter uma documentação atualizada dos sistemas legados, incluindo manuais de usuário e documentação técnica.

**Art.16º.** É de responsabilidade **dos Regionais:**

- I. Realizar a gestão da equipe de TI dos contratos conforme regional definida pela instituição;
- II. Apoiar tecnicamente as demandas da equipe, para que possam executar suas atividades de acordo com os padrões estipulados pela Instituição;
- III. Manter o funcionamento da infraestrutura de rede, servidores, link de internet e firewall das Regionais;
- IV. Monitorar e realizar validações dos backups de sistemas, bancos e arquivos;
- V. Criar planos de contingência de acordo com a necessidade de cada contrato;
- VI. Estruturar e apresentar melhorias em recursos de TI, visando a aplicação de soluções para melhorias de fluxos e processos;
- VII. Monitorar o desempenho de sistemas e redes, fazendo diagnóstico de falhas, reparos e restauração de dados;
- VIII. Realizar levantamentos técnicos para implementação de sistemas;
- IX. Participar de treinamentos, cursos, comitês entre outros, visando reciclagem ou para ser multiplicador quando necessário;
- X. Realizar a gestão dos fornecedores de TI, avaliando se os serviços prestados estão de acordo com a contratação;
- XI. Participar do processo de análise da compra de novos softwares e aplicativos, bem como realizar processos de compras para novas aquisições da TI ou em apoio de outro departamento ou setores;
- XII. Alinhar suas atividades e projetos com o Departamento de Inovação e Tecnologia da Sede;
- XIII. Fazer a gestão das licenças de softwares sobre a sua Regional;
- XIV. Seguir e implementar soluções que atendam o [Regulamento de Segurança da Informação](#), como demais Regulamentos ou Políticas da Instituição;
- XV. Elaborar relatórios de acompanhamento do trabalho técnico realizado;
- XVI. Acompanhar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos do parque de informática;
- XVII. Solicitar e controlar pedido de material interno do setor;
- XVIII. Gerar Relatório CAPEX X OPEX para cada contrato na qual atue para apresentação ao Departamento de Inovação e Tecnologia a cada 180 dias.

## CAPÍTULO III - ORGANOGRAMA

**Art.17º.** Organograma do Departamento:



## CAPÍTULO IV - CONSIDERAÇÕES GERAIS

- Art.18º.** Qualquer aquisição ou implantação de softwares, sistemas, integração, interoperabilidade ou equipamentos devem ter o envolvimento do Departamento de Inovação e Tecnologia para validação.
- Art.19º.** De acordo com o regulamento de Segurança de Informação qualquer não conformidade deve ser reportada diretamente ao Departamento de Inovação e Tecnologia através do setor Infraestrutura e Segurança da Informação pelo e-mail [seq.infor@cejam.org.br](mailto:seq.infor@cejam.org.br).
- Art.20º.** Toda documentação de Inovação e Tecnologia, assim como seus resultados, estão disponíveis no site <https://it.cejam.org.br>.
- Art.21º.** A instituição prioriza a privacidade dos pacientes e a segurança das informações. A colaboração entre as equipes de Inovação e Tecnologia e os profissionais de saúde é essencial para garantir a confidencialidade e integridade dos dados, mantendo os serviços de saúde de excelência para a comunidade.