



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília  
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA**  
**TÍTULO: AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**CÓDIGO:** HCF-DEGIC-PO-1

**REVISÃO:** 00

**OBJETIVO:**

Institucionalizar o processo de contratação e aquisição de bens e serviços relacionados a área de Tecnologia da Informação, pelas Unidades do HCFAMEMA, de forma a permitir a análise técnica centralizada e priorização dos investimentos voltados ao atendimento dessas necessidades.

**APLICAÇÃO:**

Todos os Departamentos, gerências, núcleos e equipes do HCFAMEMA.

**RESPONSABILIDADE:**

Assessor Técnico IV responsável pelo DEGIC-NDMS;  
Assessor Técnico V responsável pelo DEGIC-NITI;  
Assistente Técnico responsável pelo DEGIC;  
Chefe de Gabinete;  
Diretor Técnico I responsável pelo DEGIC-NAT;  
Diretor Técnico III do DEFICONT;  
Diretores de Departamentos e Gerências;  
Superintendente.

**ABREVIATURAS E SIGLAS:**

**DEFICONT** - Departamento Econômico, Financeiro e Contábil;  
**DEGIC** - Departamento de Gestão da Informação e Contratualização;  
**FAMAR** - Fundação de Apoio à Faculdade de Medicina de Marília e ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;  
**GLPI** - Gestionnaire Libre de Parc Informatique (Sistema de gestão de chamados utilizado pelo DEGIC);  
**HCFAMEMA** - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;  
**NAT** - Núcleo de Apoio Tecnológico;

*Classif. documental*

001.02.02.002



HCFAMEMANL202300119A

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília  
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

**NATS** - Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde;  
**NDMS** - Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;  
**NITI** - Núcleo de Infraestrutura em Tecnologia da Informação;  
**PDI** - Plano de Investimento;  
**SP-SP** - Plataforma SP Sem Papel;  
**TI** - Tecnologia da Informação.

## **MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS**

### **Materiais:**

Não se aplica.

### **Equipamentos:**

Microcomputador ou dispositivo móvel com acesso à Internet.

### **Ferramentas:**

GLPI;  
Sistema Benner;  
SP-SP.

## **CONCEITOS E FUNÇÕES:**

Bens relacionados à tecnologia da informação são produtos ou equipamentos que permitem a criação, armazenamento, processamento, transmissão e utilização de informações:

- Computadores e seus componentes (como processadores, placas-mãe, memórias RAM, discos rígidos, monitores, teclados e mouses);
- Tablets;
- Equipamentos de rede como acess points, roteadores, switches;
- Softwares como sistemas operacionais, aplicativos, antivírus e outras ferramentas;
- Periféricos como impressoras, scanners, nobreaks, estabilizadores, coletores de dados e terminais do tipo totem.

Serviços relacionados à tecnologia da informação fornecem as seguintes soluções:

- Desenvolvimento de software: criação de programas ou aplicativos personalizados para atender às necessidades específicas da instituição;
- Suporte técnico: prestação de serviços de suporte e manutenção para computadores, redes, servidores, softwares e outros equipamentos relacionados à tecnologia da informação;
- Consultoria em TI: fornecimento de orientação e aconselhamento na escolha e implantação de tecnologias a fim de melhorar nossos processos e aumentar a eficiência.

## **DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:**



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília  
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

O responsável pelo Departamento ou Gerência, habilitado para abertura de chamados por meio do GLPI, deve acessar o site do HCFAMEMA, clicar no menu “Links Internos” e selecionar a opção “Chamados GLPI (DEGIC/DIL)”. Ato contínuo, preencher os dados de usuário e senha e “Enviar”.

Na interface do GLPI, item “Tipo”, selecionar a opção “Requisição”.

No item “Categoria”, selecionar uma das opções:

- “COMPUTADORES E PERIFÉRICOS”;
- “SISTEMAS CORPORATIVOS”; ou
- “SOFTWARES APLICATIVOS”.

Os campos “Título” e “Descrição” devem ser preenchidos com o com máximo detalhamento.

O Assessor Técnico do NITI deve aliar todas as solicitações, acolher as que forem pertinentes ao seu núcleo e direcionar ao NAT ou NDMS as relacionadas a estas áreas.

As avaliações serão realizadas considerando a necessidade de uso, o local e o custo-benefício de cada item solicitado.

Caso seja indeferido na etapa de análise técnica, o chamado deve ser encerrado e devolvido ao requerente com a justificativa da negativa, por meio do GLPI.

Em caso de deferimento, o responsável pelo DEGIC deve submeter, por meio do SP-SP, expediente contendo o documento capturado com o resultado da análise técnica (exportado do GLPI). O expediente também deve conter o parecer do Departamento.

A Superintendência avalia o pedido, a análise técnica e a manifestação do DEGIC, retornando o expediente ao DEGIC com seu posicionamento.

O expediente recebido pelo DEGIC deve ser exportado do SP-SP e adicionado no GLPI. Em caso de indeferimento, o chamado será encerrado e devolvido ao requerente com a justificativa da negativa, por meio do GLPI.

Sendo deferido, o núcleo do DEGIC responsável pela análise técnica deve registrar a requisição no Sistema Benner, contendo os itens elencados pelo requerente com suas especificações técnicas. Ato contínuo, o chamado é encerrado no GLPI.

De acordo com as diretrizes institucionais, toda requisição no Sistema Benner deve possuir parecer e liberação do Assistente Técnico Responsável pelo DEGIC, em seguida, o DEFICONT deve emitir parecer quanto à disponibilidade orçamentária para atendê-la.

Após posicionamento do DEFICONT, o NATS deve emitir parecer considerando os instrumentos de planejamento institucionais: Plano Diretor, Planejamento Estratégico e Plano de Investimentos.

Em seguida, a Superintendência analisa e emite parecer enquanto última alçada de avaliação, podendo indeferir ou deferir e, neste último caso, indicar qual recurso será utilizado, podendo este ser proveniente do HCFAMEMA ou FAMAR.

#### **ORIENTAÇÕES GERAIS:**



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília  
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

É importante que o fluxo de comunicação seja devidamente seguido e os itens sejam preenchidos de maneira adequada, a fim de garantir agilidade no processo de troca de informações entre as partes envolvidas, evitando possíveis mal-entendidos e atrasos desnecessários.

**REFERÊNCIAS:**

Não se aplica.

**Elaborador:** José Luis de Almeida

Marília, 15 de maio de 2023.

José Luis de Almeida  
Assistente Técnico I  
Departamento de Gestão da Informação e Contratualização

Amanda Scombate Deodato Luizetti  
Diretor Técnico I  
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

