



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL - HCFAMEMA

Nº do Processo: 144.00005223/2024-41

Assunto: REQUISIÇÃO DE SERVIÇO PARA INSTALAÇÃO E/OU MANUTENÇÃO DE PONTO DE REDE

CÓDIGO: HCF-NITI-PO-1

REVISÃO: 1

1. OBJETIVO

Orientar a inclusão correta das informações e fluxos dos serviços de instalação e/ou manutenção de ponto de rede, por meio do preenchimento de chamado no Sistema de Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI), para garantir a segurança e eficiência nos processos de recebimento, acompanhamento e execução das solicitações.

2. APLICAÇÃO

Unidades do Hospital das Clínicas de Marília (HCFAMEMA), Fundação de Apoio a Faculdade de Medicina de Marília (FAMAR) e Centro de Reabilitação Lucy Montoro.

3. RESPONSABILIDADE

Gerência de Planejamento e Desenvolvimento;
Núcleo de Infraestrutura em Tecnologia da Informação;
Responsável pela abertura do (s) chamado (s).

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

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 - Gerenciamento Livre de Parque de Informática;
GPD - Gerência de Planejamento e Desenvolvimento;
HCFAMEMA - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
NITI - Núcleo de Infraestrutura em Tecnologia da Informação;
PO - Procedimento Operacional;
TI - Tecnologia da Informação.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

Sistema GLPI;
Site Institucional do HCFAMEMA.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

6.1 INCIDENTE

O chamado caracterizado como incidente é quando apresenta interrupção do funcionamento do ponto de rede.

6.2 REQUISIÇÃO

O chamado caracterizado como requisição é quando necessitam de um novo ponto de rede, excluindo casos relacionados a mudanças e/ou reformas do ambiente.

7. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

Cada Departamento e/ou Gerência possuem pelo menos um responsável, previamente cadastrado, para a abertura de chamados de ponto de rede, sendo, o Diretor/Gerente ou um colaborador indicado;

O processo de abertura de chamados se inicia com o acesso do responsável no site institucional <http://www.hcfamema.sp.gov.br>, através do menu "Área do Colaborador", onde deverá ser selecionado a opção "Chamados GLPI (DEGIC/DIL)".

Para acessar, realizar o login com "usuário" e a "senha" previamente fornecidos.

No canto direito superior da tela, é identificado o acesso à entidade (departamento) "DEGIC - Departamento de Gestão da Informação e Contratualização", onde deve ser realizado a abertura do chamado para serviço de instalação e/ou manutenção de ponto de rede, clicando no sinal + (criar chamado) e preenchendo todos os campos da requisição: "Tipo", "Categoria", "Urgência", "Localização", "Título" e "Descrição".

Os chamados abertos pelos responsáveis de cada departamento, referentes à instalação e/ou manutenção de cabo de rede, são recebidos pelo NITI para uma análise preliminar. Se houver necessidade de passagem de cabo, o NITI abrirá um novo chamado no GLPI, fornecendo a informação de qual equipamento de comunicação (switch) o cabo deve ser conectado, para que a GPD faça a medição correta de cabo a ser utilizado.

Após a conclusão da passagem do cabo, a GPD encerra o chamado no GLPI, permitindo que a equipe do NITI acesse o chamado, realize o procedimento de crimpagem (RJ45) e finalize o chamado.

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

O NITI é responsável por fornecer suporte técnico e operacional para a infraestrutura de TI das unidades do HCFAMEMA.

Inclui a gestão e manutenção computadores, servidores, redes, sistemas de armazenamento, segurança da informação, backup e recuperação de dados, além de garantir a disponibilidade e o desempenho da conectividade de rede, que envolve configurar e manter switches, roteadores e outros dispositivos, com o objetivo de garantir uma comunicação eficiente entre os diferentes sistemas e usuários.

É importante que, ao abrir o chamado no GLPI, o solicitante preencha todos os campos: "Tipo", "Categoria", "Urgência", "Título" e "Descrição".

Caso a abertura do chamado não seja aberta pelo solicitante do serviço e/ou manutenção, deverá ser informado o nome do responsável a fim de facilitar as tratativas.

8.1 PRAZOS

O NITI, ao receber e analisar o chamado, coordena as atividades de execução do atendimento, considerando a **URGÊNCIA, IMPACTO e PRIORIDADE**, levando em consideração a demanda atual de solicitações em execução.

Visando garantir um retorno eficaz, o tempo de resposta é de 48 horas a partir da abertura do chamado no GLPI. Desta forma, é fundamental que o solicitante acompanhe o andamento do chamado no sistema, evitando a necessidade de contato telefônico para obtenção de informações adicionais.

9. REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnica. NBR 14565 Procedimento básico para elaboração de projetos de cabeamento de telecomunicações para rede interna estruturada, 2000. Disponível em: Redes_NBR14565.pdf (ifsc.edu.br).

Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia – Hospital das Clínicas de Marília. PONI002 – Solicitação de melhoria no sistema, 2022 – Revisão 09.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
1	12/06/2024	13	Incluído aprovação do GPD

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Infraestrutura em Tecnologia da Informação	Adriano Gonçalves de Lima

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Amanda Sabatine dos Santos

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Departamento de Infraestrutura e Logística	Gabriel Fontes Loeve
Departamento de Gestão de Informação e Contratualização	José Luís de Almeida
Gerência de Planejamento e Desenvolvimento	Ricardo Zonta Peres



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Sabatine dos Santos, Diretor Técnico I**, em 02/08/2024, às 08:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Micena da Silva Tamborim, Assessor Técnico V**, em 02/08/2024, às 08:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Zonta Peres, Diretor Técnico II**, em 02/08/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Fontes Loeve, Diretor Técnico III**, em 02/08/2024, às 13:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0035412614** e o código CRC **17DDDDBC**.
