

	TOMMASI LABORATÓRIO	Código: PQ 014
	Procedimento da Qualidade	Versão: 5.0
	Sistema de Informática Laboratorial	Página: 1 de 3

1. SITUAÇÃO DE REVISÃO:

Versão	Data	Alteração
5.0	30/10/2015	Exclusão da unidade do Hospital Meridional

2. OBJETIVO:

Descrever o Sistema de Informática Laboratorial do **TOMMASI LABORATÓRIO**, e estabelecer critérios quanto a operação, segurança, confiabilidade, monitoramento, rastreabilidade dos dados e sistemática de *back-up*, atendendo ao item 3.5 da lista de requisitos do DICQ/SBAC para acreditação de laboratórios clínicos.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

- 3.1. Diretoria do Laboratório.
- 3.2. UGQ.
- 3.3. CDP

4. REFERÊNCIAS:

- 4.1. MQ 001 – Manual da qualidade.
- 4.2. PQ 002 – Controle de Documentos e Registros
- 4.3. PQ 007 – Qualificação de Fornecedores
- 4.4. ITA 003 - Atendimento e cadastro do paciente/cliente

5. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÃO E SÍMBOLOS:

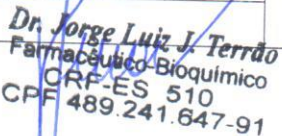

- 5.1. SIL – Sistema de Informática Laboratorial.
- 5.2. TI – Tecnologia da Informação

6. DESCRIÇÃO

6.1. Disposição de serviços de contingência, redundância e funcionamento da internet do **TOMMASI LABORATÓRIO** nos postos de atendimento e hospitais:


6.1.1. Disponibilidade do sistema Tommasi nos postos comuns:

Com relação à internet disponibilizada nos postos do laboratório Tommasi, temos internet de conexão ADSL de 2 MB de velocidade em cada posto, sendo que nos postos que possuem regime de plantão, é disponibilizado uma segunda opção de provedor de internet a cabo (atualmente GVT com velocidade

Elaboração	Nome: Jorge Luiz Joaquim Terrão	Aprovação e Liberação	Nome: Henrique Tommasi Netto
	Cargo: Assessor Científico		Cargo: Diretor Geral
	Data: 30/10/2015		Data: 30/10/2015
	Assinatura: 		Assinatura: 

Dr. Jorge Luiz J. Terrão
Farmacêutico-Bioquímico
CRF-ES 510
CPF 489.241.647-91

Henrique Tommasi Netto
*Aa. Clínicas Ltda.
CNPJ 26.133.312/0001-02 - CRF 018.111

	TOMMASI LABORATÓRIO	Código: PQ 014
	Procedimento da Qualidade	Versão: 5.0
	Sistema de Informática Laboratorial	Página: 2 de 3

de até 15 MB/s), para que seja utilizado como redundância (funcionando como alternativa), para que devido a alguma falha em uma dessas operadoras, tenhamos um outro acesso de internet, visto que nosso sistema é acessado diretamente pela internet, através de uma conexão SSH segura.

6.1.2. Disponibilidade do SIL e internet nos Hospitais e locais de processamento de Exames

Nos hospitais atendidos pelo Tommasi temos links dedicados com operadores Viprede, que trabalham com sinal via rádio que possui redundância de sinal vinculado a outras operadoras, com velocidade de 2 MB de velocidade. Há também outra conexão de internet ADSL da operadora GVT com 15 MB de velocidade, Oi Telemar de 2 MB de velocidade, que atuam também juntas no caso de paralisação de uma outra conexão de internet.

6.1.3. Segue abaixo os locais e bem como as suas respectivas conexões de internet:

- **HOSPITAL SANTA RITA DE CÁSSIA** – Possui link dedicado de internet GVT de 1 MB de velocidade, mais uma conexão ADSL Velox da Telemar de 2 MB e uma conexão ADSL da GVT de 15 MB de velocidade.
- **VILA VELHA** – Possui link dedicado de internet com a GVT de 1 MB de velocidade, uma conexão ADSL da GVT de 15 MB e uma conexão ADSL de 2 MB Oi Telemar.
- **DEMAIS POSTOS** – Oi Telemar de 2 MB e GVT de 2 a 15 MB nos postos.
- **POSTOS DE PLANTAO** – Duas conexões: uma GVT e uma Telemar de redundância.

6.1.4. Sistema de Plantão da área de TI do TOMMASI LABORATÓRIO:

Nossa equipe de profissionais de informática trabalha 24 h, sendo que no período comercial, somos acionados pelos telefones do setor de informática, e fora do horário comercial, temos o atendimento em regime de plantão, aonde se designou uma linha específica que fica a cargo do funcionário de plantão. Este funcionário é acionado quando ocorre alguma falha, erro, interrupção ou qualquer problema causado nos computadores, impressoras, equipamentos de exame ou demais falhas causadas nos ativos de informática ou nos sistemas do laboratório em geral, que são prontamente atendidos e solucionados através de contatos com o suporte do sistema e demais analistas da Shift consultoria e sistemas, que também trabalham em regime de plantão.

6.1.5. Processo de atendimento aos usuários do Tommasi (HELPDESK)

- Os usuários do SIL ligam para o telefone do CPD (helpdesk) (27)3381-3885 ou (27)3381-3886, nos informando de um determinado problema no computador, dúvidas no acesso ao sistema, informações importantes e demais solicitações ao nosso setor. A solicitação é analisada, filtrando algumas informações relevantes que podem ajudar no processo de solução ou da solicitação em si, e após isso sugerimos alguma alteração ou configuração básica que o usuário possa fazer no

	TOMMASI LABORATÓRIO	Código: PQ 014
	Procedimento da Qualidade	Versão: 5.0
	Sistema de Informática Laboratorial	Página: 3 de 3

local para a imediata solução do problema. Caso não resolva, temos um sistema instalado em todos os computadores do laboratório que é o Logmein, um sistema que permite o acesso remoto aos computadores, aonde nos é possibilitado através deste, uma melhor avaliação/correção da maioria dos problemas encontrados nos ativos de informática do Laboratório.

- Caso essas alternativas de acesso não solucionarem o problema, entramos em contato com as operadoras da internet em caso de parada ou pane, abrimos chamado junto a elas, e direcionamos um técnico que siga até ao local para que possamos resolver o problema mais prontamente. Nos casos onde for detectada pelo nosso técnico falha geral de algum ativo de informática, temos ativos disponíveis de backup para que possam ser substituídos em caso de pane geral de algum equipamento de informática.
- Também é realizada toda instalação física de computadores, infra-estrutura de rede, telefonia, móvel e fixa além de suporte interno ao SIL (SHIFT), bem como demais configurações de software, configuração de internet, roteadores, física e lógica e demais serviços relacionados a TI que poderemos disponibilizar aos usuários, administradores, gerentes e demais colaboradores do laboratório Tommasi.

6.1.6. Rotina de backup:

Diariamente os backups são transferidos do Data Center para as dependências do setor de TI (Tecnologia da informação) do Tommasi Laboratório e também nas dependências da empresa Tommasi Analítica. A rotina de backup é iniciada automaticamente as 19:30h e são armazenados os 60 últimos backups. A cada 15 dias os backups são analisados para verificação de integridade do mesmo.

Mediante solicitação do Tommasi a Shift realiza um processo de simulação de restauração do backup para realização de testes, após a restauração a equipe do Tommasi consulta alguns dados como (O.S's, mascaras de exames, resultados, etc) para validação dos dados.

7. CONTROLE DE REGISTROS:

Identificação do registro	Responsável pela coleta	Responsável pelo acesso	Local do arquivamento	Forma de armazenamento	Tempo de guarda
-	-	-	-	-	-

8. ANEXOS: