

# **Diretoria de Tecnologia da Informação**

## **Modelo de Gestão - Sumário Executivo**

O objetivo desta minuta é propor um modelo de gestão para a Diretoria de Tecnologia da Informação no âmbito do ICC – Instituto do Câncer do Ceará. Compreendem esta organização as seguintes entidades jurídicas.

Instituto do Câncer do Ceará;

Hospital Haroldo Juaçaba;

Hospital Santa Cecília;

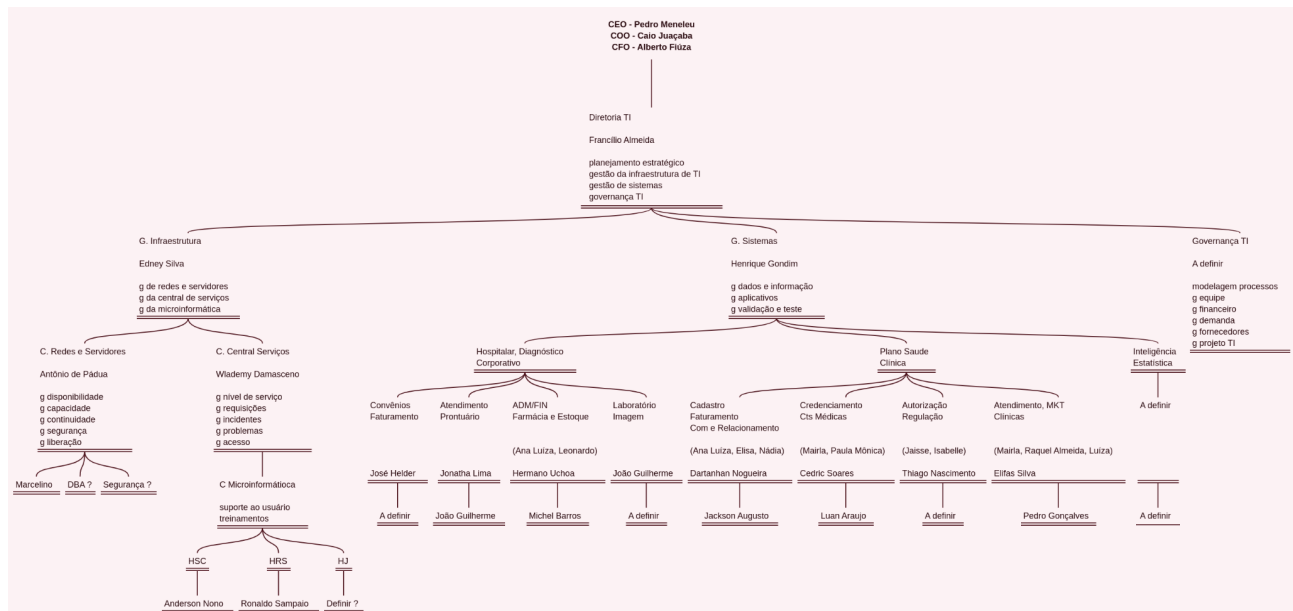
Hospital São Raimundo;

LIV Saúde e Clínicas LIV;

Faculdade Rodolfo Teófilo.

# Estrutura organizacional

A estrutura organizacional descreve o relacionamento hierárquico e funcional dos profissionais de TI. Compreende uma estrutura dinâmica, flexível e com alta resolutividade.



## Objetivos

O objetivo geral é sustentar, manter e desenvolver os serviços de TI conforme alinhamento operacional, tático e estratégico.

## Objetivos específicos

Os principais objetivos específicos são:

Garantir a operação, manutenção e melhoria dos serviços existentes;

Desenvolver novos produtos ou serviços alinhados com os objetivos da organização;

Obter vantagem competitiva alinhando a tecnologia para suportar mudanças, com agilidade, no modelo de negócio;

Planejar a evolução da arquitetura de TI antes de novas tecnologias serem implantadas.

## Componentes

A estrutura organizacional tem como principais componentes a descrição dos cargos; exposição dos requisitos de conhecimento e habilidades e a declaração das atribuições dos profissionais de TI nos níveis estratégico, tático e operacional.

## **Nível estratégico**

### ***Diretoria de tecnologia da informação***

Profissional graduado em TI com pós-graduação, mestrado ou doutorado em gestão de TI, governança de TI ou administração estratégica cuja principais atribuições são:

Assento no planejamento estratégico e comitês de gestão;

- Objetivos;
- Portfólio de projetos estratégicos;
- Orçamento de TI;
- Metas e indicadores;
- Políticas, metodologias e planos de trabalho;

Gestão da governança de TI;

Gestão da infraestrutura de TI;

Gestão de sistemas.

## **Nível tático**

### ***Gerência de governança de TI***

Profissional graduado em TI com MBA em governança de TI, gestão de pessoas, modelagem de processos ou gerenciamento de projetos. Desejável certificação em COBIT ou PMBOK. Principais atribuições:

Executar atividades tendo como objetivo:

Modelagem de processos (desenhar, otimizar, melhorar, implantar e auditar);

Gestão de equipes (modelar, conduzir, incentivar, avaliar e recompensar);

Gerenciamento financeiro (planejamento e execução do orçamento);

Gerenciamento de demanda (classificar e priorizar as demandas de área de negócio);

Gerenciamento de contratos e fornecedores (relacionamento com fornecedores contratados. acompanhamento orçamento físico financeiro, reajustes, aditivos e encerramento);

Gerenciamento de projeto de TI (iniciação, planejamento, execução e controle de projetos);

### ***Gerência de infraestrutura de TI***

Profissional graduado em TI com MBA em governança de TI ou gerenciamento de serviços de TI. Desejável certificações em ITIL. Principais atribuições:

Executar atividades tendo como objetivo:

Gerenciamento de redes e servidores (disponibilidade, capacidade, continuidade, liberação, segurança e controle de acesso);

Gerenciamento de central de serviços (nível serviço, requisições, incidentes e problemas);

Gerenciamento de microinformática (suporte e treinamento).

### ***Gerência de sistemas***

Profissional graduado em TI com MBA em governança de TI ou desenvolvimento de sistemas. Desejável certificações em SCRUM ou RUP. Principais atribuições:

Executar atividades tendo como objetivo:

Gerenciamento de dados e informação;

Gerenciamento de aplicativos (suporte e atualização tecnológica de sistemas legados e desenvolvimento de novos produtos - analisar, projetar, desenvolver, homologar e publicar);

Gerenciamento de validação e teste.

### **Nível operacional**

#### ***Coordenação de redes e servidores***

Profissional graduado em TI com MBA em gerenciamento de serviços de TI. Desejável certificações em ITIL, MSC ou LPI. Principais atribuições:

Executar atividades tendo como objetivo:

Gerenciamento de disponibilidade (garantir a disponibilidade dos serviços);

Gerenciamento de capacidade (capacidade de ativos de TI dentro dos padrões de NAS);

Gerenciamento de continuidade (recuperação da infra de TI após paralisação);

Gerenciamento de segurança (backups, preventivas, cibersegurança ...);

Gerenciamento de liberação (garantir apenas hardware e software homologados);

#### ***Coordenação da central de serviços***

Profissional graduado em TI com MBA em gerenciamento de serviços de TI. Desejável certificações em ITIL. Principais atribuições:

Executar atividades tendo como objetivo:

Gerenciamento de nível de serviço (manter catálogo de serviços e avaliar tempo resposta às demandas);

Gerenciamento de requisição de serviços (receber, classificar e analisar requisições);

- Gerenciamento de incidentes (restaurar o serviço normal o quanto antes);
- Gerenciamento de problemas (buscar causa raiz dos incidentes e mitigar);
- Gerenciamento de acesso (permissões e alçadas).

### ***Coordenação de microinformática***

Profissional graduado em TI com MBA em gerenciamento de serviços de TI. Desejável certificações em ITIL, MSC ou LPI. Principais atribuições:

Executar atividades tendo como objetivo:

- Suporte ao usuário (atender requisições específicas);
- Treinamentos (transmissão conhecimento).

### ***Coordenação de sistemas***

Profissional graduado em TI com MBA em engenharia de software. Desejável certificações em RUP ou SCRUM. Principais atribuições:

Executar atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas, tendo como objetivo:

- Análise de sistemas (entendimento de escopo e requisitos, análise de viabilidade);
- Projeto de sistemas (modelagem de processo, modelagem de dados, prototipação);
- Desenvolvimento, manutenção e teste (codificação, controle versão e teste);
- Homologação, documentação e treinamento (validação e ajuste com área negócio);
- Publicação (operação assistida).

## Áreas de Conhecimento

As áreas de conhecimento são unidades operacionais formadas por pelo menos **um analista de sistemas, um programador de computador e um estagiário ou aprendiz** com formação acadêmica e treinamento profissional capaz de dotá-lo das habilidades necessárias para modelar processos, dados e sistemas.

### Plano de saúde e clínica

Processos voltados para dar suporte à gestão de operadoras de plano de saúde e rede de atendimento clínico.

#### Cadastro e faturamento

Suporte ao Solus; portal do cliente; app do cliente;

Implantação de produtos e tabelas de preço;

Implantação de contratos e beneficiários;

Movimentação de beneficiários no pós venda;

Cálculo de mensalidades, coparticipação, custo operacional e faturas extras;

Registro de cobrança e emissão de nota fiscal de serviço;

Comercial e relacionamento;

Cálculo de comissão;

Apoio ao SIB;

#### Credenciamento, contas médicas e recursos de glosas

Suporte ao Solus; portal do prestador; guia médico;

Implantação de tabelas e negociações com prestadores;

Implantação e movimentação de contratos com credenciados físicos e jurídicos;

Processamento de contas médicas e odontológicas;

Auditoria pós fato;

Processamento dos recursos de glosa;

Folha médica e odontológica;

Apoio ao TISS;

#### Autorização e regulação

Suporte ao Solus; LIVNow;

Apoio a elegibilidade (Biometria);

Análise de guias de SADT;

Análise de guias de Internação;

Análise de guias de materiais, medicamentos, órtese e próteses;

Auditoria pré fato;

Regulação médica e protocolos.

### **Atendimento e rede própria**

Suporte ao Solus; PEP; Clínicas; URA, CHAT, SAC;

Agendamento de consultas e exames;

Serviço de atendimento ao consumidor;

Ouvidoria;

Autoatendimento;

Atendimento e prontuário clínico.

### **Hospitalar, diagnóstico e corporativo**

Processos voltados para dar suporte à gestão hospitalar, da rede de diagnóstico laboratorial ou de imagem. Atender às demandas corporativas relacionadas com gestão administrativa e financeira.

### **Convênios e faturamento**

Suporte ao Tasy;

Implantação de convênios e atendimento particular;

Gestão do ciclo da receita;

Contabilidade e controladoria;

Operação integrada para gestão de leitos e agendamentos;

Indicadores assistenciais e de gestão...

### **Atendimento e prontuário**

Suporte ao Tasy;

Processos e protocolos padronizados;

Suporte à decisão clínica;

Circuito fechado de medicamentos...

### **ADM/FIN, farmácia e estoque**

Suporte ao Tasy;

Farmácia;

Gestão de suprimentos integrada ao processo de prescrição;

Gestão de compras e contratos;

Estoque;

Contabilidade;

Contas a pagar;

Contas a receber;

Conciliação;

### **Laboratório e imagem**

Suporte ao Tasy;

Gestão do paciente;

Gestão de materiais;

Gestão de faturamento, financeiro e controladoria;

PACS, RIS...

### **Inteligência de negócio**

Suporte ao Power BI;

ETL - Extract Transform and Load;

BI - business intelligence;

IA- machine learning.



## **Distribuição da equipe**

### **Diretoria TI**

Francílio Almeida

### **Gerência de Infraestrutura**

Edney Silva

### **Coordenação de redes e servidores**

Antônio de Pádua

### **Coordenação da central serviços**

Wlademy Damasceno

### **Coordenação de microinformática**

HSC - Anderson Nono

HRS - Ronaldo Sampaio

HJ - A definir

### **Gerência de sistemas**

Henrique Gondim

### **Coordenação sistema hospitalar e diagnóstico / ADM e FIN**

Convênios e faturamento - José Helder

Atendimento e prontuário - Jonatha Lima

Administrativo financeiro / Farmácia e estoque - Hermano Uchoa

Laboratório e Imagem - João Guilherme

### **Coordenação sistemas de gestão plano saúde e clínicas**

Cadastro e faturamento - Dartanhan Nogueira

Credenciamento e contas médicas - Cedric Soares

Autorização e regulação - Thiago Nascimento

Atendimento e clínicas - Elifas Silva

### **Gerente de governança de TI**

A definir

### **Necessidades imediatas**

Gerente de governança de TI; (seleção interna)

Administrador de banco de dados (DBA); (mercado)

Administrador em segurança; (mercado)

Coordenador microinformática HJ; (seleção interna)

Analista para área hospitalar - convênio e faturamento; (mercado)

Analista para área hospitalar - laboratório e imagem; (mercado)

Analista para área operadora - autorização e regulação; (mercado)

Técnicos central serviço; (seleção interna)

Programadores de suporte às aplicações próprias com conhecimento em pl-sql, javascript, node, react, html, css; (mercado/icc labs).

## Plano de trabalho – Modelo de implantação e metas

Este cronograma descreve as metas e objetivos a serem perseguidos durante o ano de implantação do modelo de gestão. A implantação do modelo é um processo incremental com atividades de modelagem de processos, gestão de pessoas, gerenciamento do projeto e governança da tecnologia da informação.

Tri	Governança (gv)	Infraestrutura (rd,se,mi)	Sistemas (si)
JAN FEV MAR	Planejamento estratégico (definir objetivos, orçamento, metas e portfólio de projetos estratégicos); Implantar processo de gerenciamento financeiro (acompanhar execução do orçamento); Implantar processo de gerenciamento de equipes (Implantar plano de cargos e salários, plano de sucessão); Implantar modelagem de processos;	Implantar processo de gerenciamento de disponibilidade (rd); Implantar processo de gerenciamento de capacidade (rd); Unificar central de serviços (se); Implantar processo de gerenciamento de nível de serviço (se); Implantar processo de requisição de serviços (se); Remodelar processo de suporte ao usuário (mi); Realizar inventário de ativos de TI (rd,mi);	Equipe estruturada em células de conhecimento; Treinamento em software legado (tasy, solus); Realizar inventário de software legados; Definir a plataforma de desenvolvimento (banco de dados, linguagens, serviços); Implantar gerenciamento de demanda;
ABR MAI JUN	Implantar processo de gerenciamento de equipes (plano de formação acadêmica); Implantar gerenciamento de fornecedores (acompanhar execução dos contratos); Implantar gerenciamento de demanda (classificar e priorizar demandas);	Implantar processo de gerenciamento de segurança (rd); Implantar processo de gerenciamento de acesso (se); Implantar processo de gerenciamento de incidentes (se); Treinamentos (mi);	Implantar metodologia de desenvolvimento (Análise, projeto, desenvolvimento, teste e homologação); Implantar célula de inteligência de negócio;
JUL AGO SET	Implantar processo de gerenciamento de projetos (implantar acompanhamento de projetos estratégicos);	Implantar processo de gerenciamento de continuidade (rd); Implantar processo de gerenciamento de liberação (rd); implantar processo de gerenciamento de problemas (se);	Implantar célula de inovação e novas tecnologias;
OUT	Implantar avaliação de	Revisão e ajuste para	Revisão e ajuste para

NOV DEZ	desempenho; Revisão e ajuste para próximo exercício;	próximo exercício;	próximo exercício;
------------	--	--------------------	--------------------

Legendas:

gv: Governança

rd: Redes

se: Central Serviços

mi: Microinformática

si: Sistemas