|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **INSTRUÇÃO DE SERVIÇOS GTI/REDES/004** | **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE** |
| CódigoINFOR-004 | Data EmissãoMAI/2025 | Data de VigênciaMAI/2025 | Próxima RevisãoMAI/2026 | Versão nº1.0 |
| **ÁREA EMITENTE: SUB-GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA E REDES** |
| **ASSUNTO:** Institui medidas de governança de TI para o fluxo de processos e alinhamento dos serviços de instalação, configuração e padronização das redes WiFi na Secretaria de Estado da Saúde. |



**Introdução**

A Subgerência de Infraestrutura e Redes, pertencente à Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) desta Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba, estabelece diretrizes de alinhamento nos processos para os serviços de instalação, configuração e padronização das redes WiFi em todas as unidades sob gestão estadual.

As diretrizes dispostas neste documento são de utilização obrigatória para todos os setores internos e externos, pertencentes à Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba que necessitem de acesso à rede sem fio, visando garantir a segurança, eficiência e padronização dos serviços de conectividade sem fio em toda a rede estadual de saúde.

No processo de modernização e inovação tecnológica na rede de saúde do Estado da Paraíba, a padronização das redes WiFi é fundamental para garantir a segurança da informação, a estabilidade das conexões e o acesso confiável aos sistemas de gestão de saúde, alimentação e captação de dados, além de favorecer a implementação de políticas de segurança uniformes em todas as unidades.

Pretende-se, com essas diretrizes, estabelecer uma infraestrutura de rede sem fio robusta, segura e padronizada em todas as unidades da Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba, garantindo a conectividade necessária para os processos de trabalho, acesso aos sistemas de gestão e serviços de telemedicina.

**Objetivos**

* Estabelecer a padronização das redes WiFi em todas as unidades sob gestão estadual da Secretaria de Estado da Saúde;
* Definir os nomes e padrões de segurança das redes WiFi homologadas;
* Instituir o processo de solicitação, instalação e configuração de pontos de acesso sem fio;
* Garantir a segurança e estabilidade do acesso à rede sem fio em todas as unidades;
* Estabelecer o fluxo de atendimento para suporte técnico relacionado às redes WiFi.

**Referências Normativas**

* Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028.
* Ações Estratégicas para Saúde Digital na Paraíba Gestão 2023-2026.
* Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
* NBR -- ABNT ISO/IEC 27002 - Segurança da Informação, Segurança Cibernética e Proteção da Privacidade -- Controles de Segurança da Informações.
* Manual de Boas Práticas em Segurança da Informação para Ambientes de Saúde.

**Padronização das Redes WiFi**

**Redes WiFi Homologadas**

As únicas redes WiFi disponíveis e homologadas pela Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba são:

1. SESPB: Rede destinada a servidores e colaboradores da SES-PB, com acesso aos recursos internos.
2. SESPB-VISITANTES: Rede destinada a visitantes e usuários temporários, com acesso limitado à internet.

**Padrões de Configuração**

* As redes homologadas devem ser as únicas disponíveis em todas as unidades sob gestão estadual;
* A senha de acesso deve ser padronizada em todas as unidades do estado para cada rede específica;
* A rede SESPB deve utilizar o protocolo de segurança WPA2-Enterprise com autenticação via servidor RADIUS;
* A rede SESPB-VISITANTES deve utilizar o protocolo WPA2-PSK com senha padronizada e renovada periodicamente;
* O acesso à rede WiFi deve ser registrado e auditado para fins de segurança;
* Todo acesso à rede WiFi será monitorado em conformidade com a LGPD.

**Dos Acordos de Serviços -- SLA**

Os serviços oriundos da Subgerência de Infraestrutura e Redes, relacionados à instalação, configuração e suporte às redes WiFi, tem como finalidade garantir a conectividade padronizada e segura em todos os setores internos e externos sob gestão estadual da Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba, abrangendo todas as unidades de saúde nos 223 municípios do Estado da Paraíba.

Portanto, para termos um alinhamento nos serviços, se faz necessário o cumprimento de algumas premissas, para juntos podermos entregar em tempo hábil o acordado e termos clareza quanto às prioridades, métricas e qualidade no atendimento.

**Descrição dos Serviços:**

1. Instalação de pontos de acesso sem fio (AP’s)
2. Configuração de redes WiFi padronizadas
3. Gerenciamento centralizado dos pontos de acesso
4. Suporte técnico às redes WiFi
5. Monitoramento de segurança e desempenho

**Premissas:**

**1. Quanto à solicitação de instalação de pontos de acesso sem fio (APs):**

A) Abertura de chamado pelo site [https://redmine.aghuse.ses.pb.gov.br](https://redmine.aghuse.ses.pb.gov.br/)

B) Avaliação técnica da solicitação pela equipe de Infraestrutura e Redes;

C) Estudo de viabilidade técnica e análise do local de instalação;

D) Elaboração de projeto de instalação e configuração;

E) Aquisição dos equipamentos necessários (quando aplicável);

F) Instalação física dos AP’s nos locais definidos;

G) Configuração dos AP’s conforme padrão estabelecido;

H) Testes de conectividade e cobertura;

I) Documentação da instalação;

J) Entrega técnica ao responsável do setor solicitante.

**2. Quanto à configuração das redes WiFi padronizadas:**

A) Configuração centralizada via controladora de rede sem fio;

B) Aplicação das políticas de segurança padronizadas;

C) Configuração dos SSIDs homologados (SESPB e SESPB-VISITANTES);

D) Integração com o servidor de autenticação centralizado;

E) Configuração de QoS (Qualidade de Serviço) para priorização de tráfego;

F) Configuração de VLANs específicas para cada tipo de rede.

**3. Quanto ao gerenciamento centralizado dos pontos de acesso:**

A) Monitoramento proativo dos APs por meio de sistema de gerenciamento centralizado;

B) Atualização de firmware e patches de segurança;

C) Ajustes de configuração para otimização de desempenho;

D) Monitoramento de cobertura e interferências;

E) Geração de relatórios de uso e desempenho.

**4. Quanto ao suporte técnico às redes WiFi:**

A) Abertura de chamado pelo site <https://redmine.aghuse.ses.pb.gov.br/>

B) Classificação do chamado por nível de severidade;

C) Análise remota do problema;

D) Intervenção técnica local, quando necessário;

E) Resolução do incidente e documentação da solução;

F) Atualização da base de conhecimento com a solução aplicada.

**Cobertura e horário de atendimento:**

O acesso aos serviços será de acordo com o time da Subgerência de Infraestrutura e Redes, seguindo o horário de expediente da SESPB, das 08:00 às 11:45 e 13:30 às 16:30hs, de segunda a sexta-feira.

Para atendimentos emergenciais fora do horário de expediente, deverá ser acionado o plantão técnico pelo número (83) XXXX-XXXX.

**Fluxo de atendimento e atribuições:**

**Papéis e responsabilidades:**

* Subgerência de Infraestrutura e Redes: Responsável pela gestão, instalação, configuração e manutenção das redes WiFi em todas as unidades;
* Gestor da unidade solicitante: Responsável por abrir o chamado e fornecer as informações necessárias para a avaliação técnica;
* Usuários finais: Responsáveis pelo uso adequado dos recursos de rede disponibilizados, conforme as políticas de segurança da informação da SES-PB.

**Mapa de severidade: Urgência e Impacto**

| **Severidade** | **Descrição** | **Tempo de Resposta** | **Tempo de Resolução** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Crítica** | Indisponibilidade total da rede WiFi em unidade de atendimento crítico | 1 hora | 4 horas |
| **Alta** | Indisponibilidade parcial afetando múltiplos setores | 2 horas | 8 horas |
| **Média** | Instabilidade na conexão ou problemas de desempenho | 4 horas | 24 horas |
| **Baixa** | Solicitações de novas instalações ou melhorias | 8 horas | 5 dias úteis |

**Métricas e relatórios de performance de serviço:**

* Disponibilidade da rede WiFi (meta: 99,5% em unidades críticas);
* Tempo médio de resposta aos chamados;
* Tempo médio de resolução de incidentes;
* Índice de satisfação dos usuários;
* Número de incidentes de segurança relacionados à rede WiFi.

Relatórios mensais serão gerados e disponibilizados para a Gerência de Tecnologia da Informação, contendo indicadores de desempenho e disponibilidade das redes WiFi.

**Base de conhecimento:**

Uma base de conhecimento será mantida pela equipe de Infraestrutura e Redes, contendo:

* Procedimentos de instalação e configuração padronizados;
* Soluções para problemas comuns;
* FAQs para usuários finais;
* Documentação técnica dos equipamentos e configurações.

**Plano de comunicação:**

A comunicação entre a Subgerência de Infraestrutura e Redes e os usuários/solicitantes se dará pelos seguintes canais:

* Sistema de chamados <https://redmine.aghuse.ses.pb.gov.br/>
* E-mail institucional (redes@saude.pb.gov.br);
* Telefone (para casos emergenciais);
* Reuniões presenciais ou por videoconferência (quando necessário).

**Exceções no atendimento ao SLA:**

O SLA poderá não ser cumprido nas seguintes situações:

* Problemas comprovadamente causados por ação ou omissão do solicitante ou de terceiros;
* Modificações não autorizadas na infraestrutura de rede;
* Emergência, caso fortuito ou de força maior;
* Problemas de infraestrutura física que impeçam a instalação ou manutenção dos equipamentos;
* Indisponibilidade de link de internet ou energia elétrica;
* Ordens de serviço não formalizadas ou comunicadas em canais não oficialmente acordados.

**Anexo: - Fluxo de Solicitação, Instalação e Configuração de AP’s**

[Fluxograma de Solicitação e Instalação de AP’s]



**Resumo do fluxo acima:**

**Solicitação e Instalação de APs**

1. Abertura de chamado pelo solicitante
2. Análise técnica da solicitação
3. Estudo de viabilidade e análise do local
4. Elaboração de projeto de instalação
5. Aquisição dos equipamentos (quando necessário)
6. Instalação física dos AP’s
7. Configuração padronizada dos AP’s
8. Testes de conectividade e cobertura
9. Documentação da instalação
10. Entrega técnica ao solicitante

**Suporte às Redes WiFi**

1. Abertura de chamado pelo solicitante
2. Classificação do chamado por severidade
3. Análise remota do problema
4. Intervenção técnica local (quando necessário)
5. Resolução do incidente
6. Documentação da solução
7. Atualização da base de conhecimento
8. Fechamento do chamado

João Pessoa, 02 de maio de 2025.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jhony Wesllys Bezerra Costa

Secretário de Estado Da Saúde

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kleyber Dantas Torres de Araújo

Gerente de Tecnologia da Informação SES-PB