

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p>  <p>eproc</p>	<p>Execução</p>  <p>GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO</p>
---	-------------------------------------	---	--

<p>Processo</p> <p><b>Macroprocesso de gestão de chamados de TI - GESIS</b></p>			
<p>Versão</p> <p>01/2024</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>04/09/2024</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gerência do Sistema SC Saúde</p>	<p>Macroprocesso (DPSS/SEA)</p> <p>Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### Objetivo do processo

O Macroprocesso tem por objetivo indicar o fluxo dos processos desde a criação dos chamados da empresa de TI até o seu encaminhamento para pagamento, proporcionando uma visão holística do gerenciamento de chamados do sistema SC Saúde.

### Informações complementares

Processos envolvidos:

- Gerenciar chamados de evoluções e treinamentos
- Gerenciar chamados de suporte, sustentação e manutenção corretiva
- Validar termo de medição mensal

### Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Gerente do Sistema SC Saúde	GESIS	3664-5079	gesis@sea.sc.gov.br

### Interessados

- Diretoria do Plano de Saúde

- GESIS
- GAPS
- GEFIS
- SEA
- Empresa terceirizada de Gestão de TI
- EPROC

#### Atores envolvidos

- DPSS (GESES, GEMED, GESIS, CAS)
- Empresa terceirizada de gestão e rede
- GESIS
- GAPS
- GEFIS
- Empresa terceirizada de gestão de TI

#### Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- JIRA
- SGP-e

#### Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
1297	Pagamento do Plano de Saúde	3 9	Processo sobre Liquidação e Pagamento do Plano de Saúde	N/A

#### Legislação, normativas e outras referências

- TERMO DE RETIFICAÇÃO N° 01DO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 0033/2021. Processo nº SEA 6564/2020.

#### Indicadores de performance

- SLA - *Service Level Agreement* / Tempo de atendimento.

## Definições

- SEA - Secretaria do Estado de Administração;
- DPSS - Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores;
- EPROC - Escritório de Processos.
- GESIS – Gerência do sistema SC Saúde
- GAPS – Gerência Administrativa do Plano de Saúde
- GEFIS – Gerência de Finanças e Contabilidade do Plano de Saúde do Servidor

## DIAGRAMA DO PROCESSO

<https://modeler.camunda.io/share/c9c74cbd-c264-4d40-958b-4501a6b4db89>

## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no diagrama do processo.

## HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2024	Mateus Espíndola	04/09/2024	Elaboração do documento



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **2K79A3ER**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **MATEUS PERES ESPINDOLA** (CPF: 094.XXX.289-XX) em 12/09/2024 às 08:19:21  
Emitido por: "AC Final do Governo Federal do Brasil v1", emitido em 11/12/2023 - 14:12:54 e válido até 10/12/2024 - 14:12:54.  
(Assinatura Gov.br)

✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 02/10/2024 às 18:41:41  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMTI3NjlfMTI4ODNfMjAyNF8ySzc5QTNFUg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00012769/2024** e o código **2K79A3ER** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.