

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p>			
<p><b>Prestar suporte operacional às demandas de TI</b></p>			
<p>Versão</p> <p>01/2026</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>17/04/2026</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gestão orçamentária, financeira e contábil</p>	<p>Macroprocesso (SEA/SC)</p> <p>Gestão de Tecnologia da Informação da SEA</p>

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Atender chamados e demandas de suporte operacional relacionados à TI, assegurando a continuidade dos serviços, a eficiência dos sistemas e a satisfação dos usuários.

### 1.2 Informações Complementares

N/A

### 1.3 Características do Processo

#### 1.3.1 Tipo de Processo:

Processo Gerencial     
 Processo Finalístico     
 Processo Suporte

#### 1.3.2 Tipo de Tramitação:

Setorial     
 Intersetorial     
 Intragovernamental     
 Interinstitucional

### 1.4 Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Diretoria de Apoio Operacional	DIAPO	(48) 3665-1010	diapo@sea.sc.gov.br

### 1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Setor Solicitante
- Secretaria de Estado da Administração (SEA)

### 1.6 Atores Envolvidos

- Setor Solicitante
- GETIC

### 1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- HELPDESK

### 1.8 Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

\* O Processo não tramita no sistema SGPe.

### 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- N/A

### 1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
N/A	N/A	N/A

### 1.11 Definições

- GETIC - Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link:

<https://modeler.camunda.io/share/b4821ba8-231e-4744-8234-91df89508e69>

## 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

### SOLICITANTE (OUTRO SETOR)

#### 1. Criar chamado

- Mediante necessidade de suporte operacional relacionado à TI, o Setor Solicitante deverá abrir um chamado para a GETIC.
- O processo também poderá ser iniciado através da solicitação de suporte via telefone, e-mail ou de forma presencial.

### GETIC

#### 2. Analisar demanda

- A GETIC deverá analisar a demanda, observando a necessidade de autorização (para solicitações de documento), a forma de atendimento (presencial ou remoto para o caso de alteração de senhas) e demais demandas listadas.
- Assim, esta análise da GETIC deverá concluir “Demanda necessita de chamado prévio”, “Demanda sem necessidade de autorização / Aberto pela chefia imediata”, “Demanda com necessidade de autorização” ou “Demanda para controle de ciclo de vida dos hardwares”.

**\*No caso da análise da Atividade 2 concluir “Demanda necessita de chamado prévio”, retornar e prosseguir com a Atividade 1.\***

**\*No caso da análise da Atividade 2 concluir “Demanda para controle de ciclo de vida dos hardwares”, prosseguir com a Atividade 3.\***

### **3. Controlar o Ciclo de Vida dos Hardwares**

- Subprocesso. A GETIC deverá realizar o controle do ciclo de vida dos hardwares conforme solicitação. Assim, o suporte operacional para demandas de TI estará prestado.

**\*No caso da análise da Atividade 2 concluir “Demanda com necessidade de autorização”, prosseguir com a Atividade 4.\***

**\*No caso da análise da Atividade 2 concluir “Demanda sem necessidade de autorização / Aberto pela chefia imediata”, prosseguir com a Atividade 5.\***

### **4. Solicitar e-mail de autorização da chefia imediata**

- A GETIC deverá solicitar a autorização da chefia imediata para atendimento da demanda, formalizando via e-mail para anexo ao chamado.
- A GETIC também deverá avaliar a autorização da chefia, como “Autorizado” ou “Não autorizado”.

**\*\*No caso da autorização da chefia imediata da Atividade 4 ser “Não autorizado”, a prestação de suporte não será realizada.\*\***

**\*\*No caso da autorização da chefia imediata da Atividade 4 ser “Autorizado”, prosseguir com a Atividade 5.\*\***

### **5. Verificar tipo de atendimento**

- A GETIC deverá verificar o tipo de atendimento como problemas técnicos de hardware e/ou software.

### **6. Definir nível de complexidade**

- A GETIC deverá definir o nível de complexidade para a prestação de suporte como 1, 2 ou 3.
- A GETIC deverá concluir o responsável pelo suporte como “Resolução pelo próprio técnico”, “Atribuição para outro técnico” ou “Atribuição para fornecedor”.

**\*\*\*No caso da definição da Atividade 6 ser “Resolução para outro técnico”, prosseguir com a Atividade 7.\*\*\***

## **7. Atribuir para outro técnico**

- Prosseguir com a Atividade 9.

**\*\*\*No caso da definição da Atividade 6 ser “Atribuição para fornecedor”, prosseguir com a Atividade 8.\*\*\***

**\*\*\*No caso da definição da Atividade 6 ser “Resolução pelo próprio técnico”, prosseguir com a Atividade 9.\*\*\***

## **8. Abrir chamado para fornecedor**

- Prosseguir com a Atividade 10.

## **9. Realizar atendimento**

## **10. Verificar existência de chamado**

- A GETIC deverá verificar a existência de chamado de prestação de suporte, para fins de registro.

**\*\*\*\*No caso da verificação da Atividade 10 ser “chamado inexistente”, prosseguir com a Atividade 11.\*\*\*\***

**\*\*\*\*No caso da verificação da Atividade 10 ser “chamado existente”, prosseguir com a Atividade 12.\*\*\*\***

## **11. Criar chamado**

## **12. Fechar chamado**

**13. Avaliar chamado**

- O Solicitante deverá avaliar o chamado e tomar a decisão de avaliar o chamado ou reabrir o chamado.
- Assim, a avaliação concluirá da seguinte forma: “Chamado reaberto” ou “Chamado avaliado”.

**\*\*\*\*\*No caso da avaliação da Atividade 13 ser “chamado reaberto”, retornar e prosseguir com a Atividade 5.\*\*\*\*\***

**\*\*\*\*\*No caso da avaliação da Atividade 13 ser “chamado avaliado”, a prestação de suporte estará realizada.\*\*\*\*\***

## 4. PRIVACIDADE DE DADOS

### 4.1 Existem Dados Pessoais no Processo?

Sim  Não

### 4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo?

Processo relacionado com:	Seleção
a) Segurança Pública	<input type="checkbox"/>
b) Defesa Nacional	<input type="checkbox"/>
c) Segurança do Estado	<input type="checkbox"/>
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

### 4.3 Dados Pessoais são sensíveis?

Sim  Não

### 4.4 Os dados Sensíveis estão relacionados:

Tipo de Relação	Seleção
Origem racial ou étnica.	<input type="checkbox"/>
Convicção religiosa.	<input type="checkbox"/>
Opinião política.	<input type="checkbox"/>
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	<input type="checkbox"/>
Filosófico ou político	<input type="checkbox"/>
Saúde ou à vida sexual	<input type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

### 4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	<input type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input checked="" type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input type="checkbox"/>
Realização de estudos por órgão de pesquisa	<input type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input type="checkbox"/>
Proteção da vida	<input type="checkbox"/>
Tutela da saúde	<input type="checkbox"/>
Legítimo interesse	<input type="checkbox"/>
Proteção do crédito	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

### 4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
N/A	N/A
N/A	N/A
N/A	N/A

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

#### 4.7 Dados são anonimizados no processo?

Sim  Não

### 5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

#### 5.1 Os documentos do processo são produzidos no Setor ou recebidos/custodiados no setor?

Produzido no Setor  Existe documento enviado (fonte externa)

#### 5.2 Relação dos documentos produzidos (anexados) para processo:

Tipo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

\* O processo não tramita no sistema SGPe.

#### 5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (segundo padronização)?

Sim  Não

### 6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

#### 6.1 Existe plano de classificação e tabela de temporalidade para os documentos no órgão?

Sim  Não

#### 6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

Sim  Não

#### 6.3 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

Tipo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Temporalidade		
			Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
Total	N/A	N/A	Temporalidade total do processo:		

\* O processo não tramita no sistema SGPe.

● HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2026	Pedro Grigorieff	17/04/2026	1ª Versão – <b>Prestar suporte operacional às demandas de TI</b>



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **C0YW571M**

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



**GERSON FIOR SANTANA** (CPF: 006.XXX.021-XX) em 17/04/2026 às 18:00:33

Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/01/2023 - 13:45:32 e válido até 23/01/2123 - 13:45:32.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMjQ0MzlfMjQ4MTIfMjAyNV9DMFIXNTcxTQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00024439/2025** e o código **C0YW571M** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.