

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Escritório de Gestão de Processos (EPROC)	Execução Secretaria de Estado da Saúde (SES)
---	-----------------------------------	---	--

Processo Atender solicitação de liberação de proxy			
Versão 01/2026	Data de Emissão 08/07/2026	Macroprocesso Governo de SC Gestão de tecnologia da informação e inovação	Macroprocesso SES

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender às solicitações de liberação de proxy da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.

1.2 Informações Complementares

Os chamados são recebidos via GLPI, a comunicação entre NIR e o Solicitante é feita pelo GLPI.

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
Diretor(a)	DTIG	(48) 3664-7328	dtig@saude.sc.gov.br
Coordenador(a)	NIR/DTIG	(48) 3664-7366	admrede@saude.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Secretaria de Estado da Saúde (SES);

1.6 Atores Envolvidos

- Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Solicitante;

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.7.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

- ☐ SGPe
- ☒ Outro(s) sistema(s)

1.7.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal	Sistemas auxiliares
GLPI	pfSense (Servidor proxy)

1.8 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Portaria da instituição da DTIG nº 678 de 28/06/2021.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise

1.11 Definições

- ACL: significa *Access Control List* (Lista de Controle de Acesso). Trata-se de um conjunto de regras de segurança utilizado para determinar quais usuários, sistemas ou processos têm permissão para acessar ou modificar determinados recursos.
- GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique): é um sistema de código aberto para Gerenciamento de Serviços e Incidentes de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.
- Servidor proxy: Um servidor proxy é um computador intermediário que atua como uma ponte entre o seu dispositivo e a internet. Quando você acessa um site, a solicitação vai primeiro para o proxy, que a encaminha ao destino em seu nome, ocultando seu endereço IP real e protegendo sua identidade online.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O diagrama do processo pode ser visualizado clicando no [link](#).

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

NIR

1. Fazer triagem do chamado

O NIR recebe o chamado via GLPI e faz a sua triagem, que consiste em identificar o tipo de solicitação e deixar o chamado com todas as informações necessárias para o atendimento. O processo segue adiante após o chamado estar em conformidade para atendimento.

2. Atribuir ao grupo interno Segurança da Informação

Deve-se atribuir o chamado ao grupo específico, neste caso, Linux ou Windows.

3. Verificar pré-requisitos e validações

Se a solicitação não pode ser atendida, o processo segue para a *Atividade 4*. Caso a solicitação possa ser atendida, o processo segue para a *Atividade 6*.

4. Informar impossibilidade de atendimento ao Solicitante

5. Encerrar chamado não atendido no GLPI

Feito isso, o chamado não pode ser atendido e o processo está encerrado.

6. Acessar o servidor proxy

Atualmente o NIR utiliza o pfSense como servidor proxy.

7. Configurar ACL

8. Configurar rede

9. Atribuir chamado ao Grupo Suporte

10. Configurar proxy no computador do Solicitante

11. Validar configuração com o Solicitante

12. Criar acesso ao Solicitante

Caso não seja validada, o processo retorna para a *Atividade 7*. Caso validada, o processo segue para a *Atividade 13*.

13. Encerrar chamado atendido no GLPI

Feito isso, a solicitação está atendida e o processo está encerrado.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem dados pessoais no Processo de Negócio?

- ☐ Não
☒ Sim

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o Processo de Negócio?

- ☒ Não
☐ Sim

4.3 Existem dados pessoais sensíveis?

- ☒ Não
☐ Sim

4.4 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados pessoais?

Base legal LGPD	Seleção
Consentimento	☐
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	☐
Execução de políticas públicas	☒
Realização de estudos por órgão de pesquisa	☐
Execução ou criação de contrato	☐
Exercício regular de direitos	☐
Proteção da vida	☐
Tutela da saúde	☒
Legítimo interesse	☐
Proteção do crédito	☐

Fonte: LGPD.

4.5 Relação de dados pessoais

Dados Pessoais
Nome completo
E-mail
Telefone corporativo

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo?

- ☒ Não
☐ Sim

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

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

- ☒ Não há documentos neste processo
☐ Produzido no setor
☐ Documento recebido (fonte externa)

Observação: Como consequência, não há aplicação da classificação e temporalidade de documentos neste processo.

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2026	Marcelo Daniel Barros	08/07/2026	Mapeamento de processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **0C093ZOE**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 08/07/2026 às 17:54:09

Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/05/2025 - 17:18:29 e válido até 15/05/2125 - 17:18:29.

(Assinatura do sistema)



"GABRIEL WOLLINGER KOERICH" em 10/07/2026 às 10:34:23

Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/03/2019 - 11:27:55 e válido até 21/03/2119 - 11:27:55.

(Assinatura do sistema)



SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO (CPF: 222.XXX.098-XX) em 14/07/2026 às 17:41:01

Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/11/2024 - 12:31:05 e válido até 27/11/2124 - 12:31:05.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAxNzI5OTdfMTc0MzQ1XzlwMjZfMEMwOTNaT0U=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00172997/2026** e o código **0C093ZOE** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.