

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Escritório de Gestão e Desburocratização de Processos (Eproc-SC)	Execução Secretaria de Estado da Saúde (SES)
---	--	---	---

Processo Atender solicitações de conta de usuário			
Versão 01/2026	Data de Emissão 16/09/2026	Macroprocesso Governo de SC Saúde	Macroprocesso SES

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender às solicitações relacionadas à conta de usuário da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, podendo ser alteração de permissão de acesso à pasta, alteração de setor de trabalho, criação de usuário, desativação de usuário, problema com usuário e/ou senha reativação de usuário.

1.2 Informações Complementares

Este processo também aplica-se às equipes de Tecnologia da Informação dos Hospitais da Secretaria da Saúde (SES) que possuem privilégios administrativos ou de delegação para gerenciar objetos na ferramenta de gerenciamento de usuários.

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 ou TI - Hospitais SES que possam gerenciar usuários;
- 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	Active Directory (Sistema organizacional de redes)

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.
- Procedimento Operacional Padrão - acesso e uso do Active Directory (AD). *POP-TI-AD-001*, de julho/2026, revisão 1.0. (NIR/DTIG).

1.10 Indicadores de performance

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

1.11 Definições

- 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.
- OU: Estrutura Organizacional (*Organizational Units*).
- TI: Tecnologia da Informação.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

NIR ou TI de Hospitais gerenciadores de usuários

Diante do recebimento de um chamado GLPI.

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 Windows

3. Verificar dados de credenciamento

O processo pode-se iniciar aqui diante de uma demanda interna de um Hospital SES.

Se os dados não estiverem em conformidade, o processo segue para a *Atividade*

4. Se estiverem, segue para a *Atividade* 5.

4. Solicitar adequações ao Solicitante

Após, o processo retorna para a *Atividade* 3.

5. Acessar ferramenta gerenciamento de usuários

Abrir o console "Active Directory Users and Computers" (dsa.msc) e navegar até a OU correspondente ao setor do colaborador.

Após, o fluxo do processo segue de acordo com a necessidade da solicitação. Se for para criação de usuário, segue para *Atividade* 6. Se for para alteração de permissão de acesso à pasta, segue para *Atividade* 9. Se for outro tipo de solicitação, segue para *Atividade* 11.

6. Localizar OU para cadastro

Para hospitais: os objetos devem ser criados estritamente dentro da OU correspondente ao hospital, respeitando a subdivisão existente.

7. Criar usuário conforme padrão de nomenclatura

Criar a conta de usuário (login) seguindo o padrão de nomenclatura: último sobrenome seguido das iniciais dos nomes anteriores (ignorando preposições como de, da, dos)

→ Exemplo: Pedro da Silva Ivo, o login será *ivops*.

Em caso de homônimos que gerem o mesmo login, deve-se incluir a segunda letra do nome para diferenciar.

→ Exemplo: Pedro da Silva Ivo, incluir o "si" de Silva, o login passará a ser *ivopsi*.

Preencher a aba Geral (*General*) com os seguintes dados obrigatórios:

- Nome, iniciais e sobrenome: a escrita do nome completo deve ser rigorosamente respeitada, correspondendo ao documento oficial. Jamais cadastrar os nomes utilizando caixa alta (todas as letras maiúsculas). Deve-se utilizar a capitalização padrão (ex: João da Silva).
- Descrição (*Description*): inserir o setor/lotação da pessoa (ex: COJUR\COMAJ, Informática, Direção, Laboratório).
- Escritório (*Office*): inserir a identidade padrão do usuário, que deve ser obrigatoriamente o CPF, no formato CPF: 000.000.000-00 (não utilizar matrícula).

- E-mail: preencher com o endereço de e-mail institucional preferencialmente ou o pessoal, caso o usuário não tenha (ex: usuario@saude.sc.gov.br, fulano@gmail.com).
- Definir a senha inicial e marcar "O usuário deve alterar a senha no próximo login". A senha inicial deve ser gerada aleatoriamente ou seguir um padrão de complexidade mínima (mínimo de 8 caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais).

8. Atribuir grupo de acesso à pasta ao usuário

Adicionar o usuário aos grupos de segurança padrão e específicos solicitados, para acesso nas pastas de rede. A concessão de acessos a pastas de rede, sistemas e recursos deve ser feita exclusivamente através de Grupos de Segurança. Nunca atribuir permissões diretamente a contas de usuários individuais.

Após, o processo segue para a *Atividade 20*.

9. Localizar o grupo de acesso à pasta

Acesso à pasta do respectivo Núcleo.

10. Adicionar/alterar grupo de acesso à pasta ao usuário

Remoção, alteração ou inclusão de acesso à pasta para usuário já existente. Após, o processo segue para a *Atividade 20*.

11. Localizar conta do usuário

Se for para bloqueio ou exclusão de conta, o processo segue para a *Atividade 12*. Se for para reativação de usuário, segue para *Atividade 15*. Se for para alteração de acesso, segue para *Atividade 16*. Se for problema com usuário e/ou senha, segue para *Atividade 19*.

12. Desabilitar a conta

Disable Account.

13. Remover o usuário dos grupos de acesso

Exceto do grupo *Domain Users*.

14. Mover a conta para a OU de usuários desligados/desabilitados.

Após, o processo segue para a *Atividade 20*.

15. Habilitar conta do usuário

Se o servidor seguir no mesmo setor, o processo segue para a *Atividade 20*. Se o servidor for alocado em outro setor, o processo segue para *Atividade 17*.

16. Atualizar os campos de cargo e departamento

Se for uma transferência, o processo segue para a *Atividade 17*. Se for uma mudança de cargo, o processo segue para *Atividade 18*.

17. Mover perfil de acesso para novo setor

18. Atualizar acesso do setor

Excluir antigos e incluir novos. Após, o processo segue para a *Atividade 20*.

19. Redefinir senha

- Clicar em "Reset Password".
- Definir uma nova senha temporária, de preferência gerar uma senha aleatória.
- Marcar a opção "O usuário deve alterar a senha no próximo login".

Após, o processo segue para a *Atividade 20*.

20. Escrever informativo ao Solicitante

21. 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 ¹ Saulo Diego Brito ²	16/09/2026	Mapeamento de processo

¹Especialista em Gestão de Processos

²Servidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **9HQV8B25**

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



"GABRIEL WOLLINGER KOERICH" em 18/09/2026 às 10:23:33

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 18/09/2026 às 14:20:29

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/U0VTXzcwNTIfMDAyNDaxNDhfMjQxOTIyXzIwMjZfOUhRVjhCMjU=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00240148/2026** e o código **9HQV8B25** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.