

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

Processo Abrir chamado de Sistemas do Ministério da Saúde (SINAN, SIM e SINASC)			
Versão 01/2025	Data de Emissão 18/11/2025	Macroprocesso (Governo de SC) Gestão de tecnologia da informação e inovação	Macroprocesso (SES)

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Este processo tem por objetivo mostrar as atividades desenvolvidas para prestar suporte aos funcionários da Secretaria de Estado da Saúde (SES) em atendimentos relacionados aos sistemas do Ministério da Saúde (SINAN, SIM, SINASC).

1.2 Informações Complementares

Apenas as Regionais de Saúde realizam a abertura de chamado, sendo a demanda de municípios, unidades e hospitais centralizada na sua respectiva Regional de Saúde.

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
Coordenador(a)	NSUP (DTIG)	(48) 3664 9900	admcentral@saude.sc.gov.br
Diretor(a)	DTIG	(48) 3664 7328	dtig@saude.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Regional de Saúdes;
- Secretarias Municipais de Saúde;
- Hospitais;
- Secretaria de Estado da Saúde (SES);
- Cidadão;
- Ministério da Saúde.

1.6 Atores Envolvidos

- Regional de Saúde;
- Núcleo de Suporte - NSUP (DTIG);
- Gerência de Análises Epidemiológicas e Doenças e Agravos Não Transmissíveis - GADNT (DIVE).

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- AnyDesk;
- GLPI;
- Google Workspace;
- MSRA;
- MSTSC;
- SINAN;
- SIM;
- SINASC.

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 nº 678 de 28/06/2021: Dispõe sobre o uso e disponibilidade de tecnologia da informação e comunicação na Secretaria de Estado da Saúde;
- Manual do usuário GLPI;
- Ofício Circular nº 238/2025/SES/DTIG: promover o alinhamento organizacional quanto ao canal obrigatório GLPI para a abertura de todos os chamados de incidentes e requisições de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Secretaria de Estado da Saúde (SES).

- Ofício Circular nº 235/2025/SES/DTIG: a padronização e a estabilidade do ambiente tecnológico da SES quanto a concessão de privilégios de administrador e a instalação de softwares nas estações de trabalho, nos termos da Portaria nº 678, de 28 de junho de 2021, e em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e boa governança pública.

1.10 Indicadores de performance

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

1.11 Definições

AnyDesk: *software* de desktop remoto para PC Windows;

DIVE: Diretoria de Vigilância Epidemiológica;

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;

MSRA: Assistência Remota da Microsoft;

MSTSC: Cliente de Conexão de Área de Trabalho Remota do Windows;

SINAN - Sistema de Informação de Agravos de Notificação: tem como objetivo coletar, transmitir e disseminar dados gerados rotineiramente pelo Sistema de Vigilância Epidemiológica, por meio de uma rede informatizada, para apoiar o processo de investigação e dar subsídios à análise das informações de vigilância epidemiológica das doenças de notificação compulsória.;

SIM - Sistema de Informação sobre Mortalidade e SINASC - Sistemas de Informação sobre Nascidos Vivos: é um sistema informatizado com a premissa de descentralização do processo de coleta, processamento e consolidação de dados quantitativos e qualitativos, referentes aos óbitos e nascimentos informados em todo território nacional.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Regional de Saúde

1. Entrar no site Central de Serviços

Diante da necessidade de resolver um problema de instalação e/ou manutenção de sistemas do Ministério da Saúde, a Regional de Saúde deverá abrir um chamado. Para isso, deverá acessar o [site](#) (Figura 1) e clicar no botão “Abrir Chamado”. Como forma de auxílio ao usuário, o site disponibiliza o “[Manual do Usuário](#)”, permitindo uma melhor compreensão de como realizar esta atividade.



Figura 1 - Página inicial do site Central de Serviços da DTIG/SES.

2. Preencher Formulário de Abertura de Chamado

Uma nova aba de navegador irá se abrir com cabeçalho “[Chamados - GLPI](#)”, onde o demandante deverá incluir:

- ❖ Nome completo do solicitante;
- ❖ E-mail (@saude e que seja válido);
- ❖ Telefone com DDD (preferencialmente um ramal da SES);
- ❖ Local/Setor;
- ❖ Tipo de chamado;
- ❖ Categoria de chamado;
- ❖ Assunto de chamado;
- ❖ Descrição do chamado;
- ❖ Se necessário, anexar arquivos.

Após o preenchimento do formulário deverá clicar no botão “Enviar”.

NSUP

3. Fazer triagem de chamado GLPI

Esta atividade é um subprocesso do NSUP. O responsável por fazer a triagem recebe a solicitação e identifica o tipo de chamado.

4. Enviar chamado para Suporte DIVE

Feita a triagem, o chamado é enviado para o grupo *Suporte DIVE*.

5. Verificar conformidades

Nesta etapa, o NSUP irá verificar se todas as informações necessárias para resolução do chamado estão fornecidas pelo Solicitante (ex: contato do município ou regional, nome e setor/hospital/núcleo). Se não estiverem em conformidade, o processo segue para a *Atividade 6*. Caso estejam, o processo segue para a *Atividade 13*.

6. Solicitar adequação via e-mail

Caso o chamado não possua todas as informações necessárias (não conforme), o NSUP deverá requerer ao Solicitante a adequação das informações para dar seguimento ao atendimento, via e-mail.

Regional de Saúde

7. Fazer adequação

Após ciência da não conformidade, o Solicitante deverá fazer a adequação solicitada pelo NSUP.

8. Comunicar NSUP

O Solicitante deverá comunicar as informações necessárias para dar continuidade ao atendimento do chamado em até 3 dias úteis após ser contatado pelo NSUP. Após, o processo segue para a *Atividade 9*. Caso não responda no prazo, o chamado é encerrado automaticamente no GLPI.

NSUP

9. Receber a comunicação do Solicitante

O NSUP irá receber a comunicação para dar seguimento ao chamado. Se ela for por e-mail, o processo retorna para a *Atividade 5*. Se ela for por telefone, segue para a *Atividade 10*.

10. Identificar chamado no GLPI

O NSUP irá identificar de qual chamado se trata.

11. Verificar a finalização do chamado

Caso o chamado esteja em aberto no GLPI, o processo retorna para a *Atividade 5*. Entretanto, se o chamado em questão já foi encerrado no GLPI, o fluxo de processo segue para a *Atividade 12*.

12. Reabrir chamado no GLPI

Dependendo de qual foi o fluxo de processo, há possibilidade do chamado já ter sido fechado no GLPI. Diante disso, nessa situação, o NSUP deve reabrir o chamado, e em seguida o fluxo de processo retorna para a *Atividade 5*.

13. Atribuir chamado ao técnico NSUP

Estando os dados preliminares em conformidade, o chamado é atribuído para um técnico do NSUP.

14. Verificar o tipo de requisição

Se a requisição foi um atendimento remoto, geralmente verificação e correção de erros, dúvidas ou suporte em geral, o processo segue para a *Atividade 15*. Caso seja uma instalação local (física), o processo segue para a *Atividade 23*.

15. Conectar remotamente com computador do requerente

Realizado através do AnyDesk para municípios e área de trabalho remota Windows para Regionais de Saúde e DIVE.

16. Verificar se é possível resolver a solicitação

Se for possível resolver a solicitação, o processo segue para a *Atividade 17*. Caso não seja, o processo segue para a *Atividade 18*.

17. Solucionar demandas de Sistemas MS

Esta atividade é um subprocesso do NSUP. Importante ressaltar que existem manuais internos para orientação de resolução das demandas de Sistemas MS. Após, o processo segue para a *Atividade 30*.

18. Verificar tipo de problema

Se for um erro de sistema, o processo segue para a *Atividade 23*. Se for usabilidade, o processo segue para a *Atividade 19*.

19. Encaminhar chamado para GADNT via GLPI

GADNT

20. Verificar problema do chamado

Se for uma necessidade de reinstalação de sistemas, o processo segue para a *Atividade 22*. Se for usabilidade, o processo segue para a *Atividade 21*.

21. Dar seguimento à resolução do chamado

A GADNT irá resolver internamente a demanda e encerrar o chamado no GLPI.

22. Retornar o chamado ao NSUP via GLPI

NSUP

23. Solicitar que enviem o computador para o NSUP

Nessa solicitação, que é feita via GLPI, envia-se uma orientação informando o endereço do NSUP para envio e solicitando a identificação e requisitos do computador (também, *backup* se houver). Neste [link](#) é possível ver o informativo de orientação.

24. Conferir possibilidade de envio do computador

Uma vez que a responsabilidade de envio é do requisitante, o NSUP irá verificar se este poderá ou não enviar o computador. Se for possível, o processo aguardará o recebimento do computador, e após segue para a *Atividade 25*. Se não for possível o envio, o processo segue para a *Atividade 30*.

25. Analisar conformidades do computador

Esta atividade ocorre após o recebimento do computador pelo NSUP. Se o computador não estiver em conformidade, o processo segue para a *Atividade 26*. Se estiver, o processo segue para a *Atividade C15*.

26. Solicitar que recolham computador para adequações

O NSUP solicita que o requisitante recolha o computador e faça as adequações necessárias. Esta atividade pode acontecer uma vez ou mais. O processo seguirá adiante após as adequações estarem em conformidade. Após, o processo segue para *Atividade 27*.

27. Realizar instalação de Sistemas MS

Esta atividade é um subprocesso do NSUP. Importante ressaltar que existem manuais internos para orientação de resolução das demandas de Sistemas MS.

28. Solicitar retirada do computador

29. Entregar o computador

Após o preenchimento do Termo de Recebimento pelo retirante, o NSUP irá fazer a entrega do computador.

30. Comunicar o solicitante com as informações necessárias via GLPI

Nesta ação o NSUP irá dar o retorno ao Solicitante sobre o chamado GLPI aberto, fornecendo-lhe informações relevantes sobre o problema, a fim trazer-lhe a solução. Após, duas atividades ocorrerão ao mesmo tempo.

31. Finalizar chamado no GLPI

Após a comunicação ao Solicitante, o NSUP irá finalizar o chamado no GLPI. Neste momento ocorre o envio automático de pesquisa de satisfação (voluntária) ao Solicitante.

32. Validar informações recebidas

O Solicitante irá validar a solução apresentada. Caso não seja validada, o processo retorna para a *Atividade 8*. Caso seja, a necessidade é atendida e o processo é encerrado.

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 Existem dados pessoais sensíveis?

☐ Sim ☒ Não

4.4 Os dados pessoais 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 checked="" type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input 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
Nome	
Telefone de contato	
E-mail	

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

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (seguindo 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)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2025	Marcelo Daniel Barros	18/11/2025	Mapeamento do processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **4M02Y3EL**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 18/11/2025 às 18:21:04

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

(Assinatura do sistema)



REGINALDO SILVA (CPF: 062.XXX.228-XX) em 18/11/2025 às 18:22:53

Emitido por: "SGP-e", emitido em 16/03/2021 - 17:50:45 e válido até 16/03/2121 - 17:50:45.

(Assinatura do sistema)



SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO (CPF: 222.XXX.098-XX) em 03/12/2025 às 18:13:00

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/U0VTXzcwNTIfMDAyNzQ4ODVfMjc3MzUwXzlwMjVfNE0wMlkzRUw=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00274885/2025** e o código **4M02Y3EL** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.