

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação 	Execução  GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO
---	-----------------------------------	--	--

Processo Autorizar solicitações de procedimentos médicos do plano SC Saúde			
Versão 01/2025	Data de Emissão 23/09/2025	Macroprocesso (Governo de SC) 3.01. Gestão e desenvolvimento de pessoas	Macroprocesso (SEA/SC) Gestão da Saúde do Servidor

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Realizar a autorização de solicitações de procedimentos médicos dos servidores via portal do plano de saúde “SC Saúde”.

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 ☐ Intersectorial ☐ Intragovernamental ☐ Interinstitucional

1.4 Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Coordenador Plano SC Saúde	DPSS	(48) 3664-5034	dpss@sea.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Servidores Públicos do Estado de Santa Catarina (Segurados)

1.6 Atores Envolvidos

- DPSS/SEA
- Servidor Solicitante (Segurado)
- Empresa Terceirizada da Rede (CAS)
- Prestador de Serviço do Plano “SC Saúde”
- Empresa Terceirizada de Gestão
 - Equipe de Perícia Médica
 - Equipe de Autorização Médica

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Portal SC Saúde
- CAS (Centro de Atenção ao Segurado)

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

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Disponíveis no site do Plano SC Saúde: <https://scsaude.sea.sc.gov.br/legislacao/>

1.10 Indicadores de performance

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

1.11 Definições

N/A

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link

<https://modeler.camunda.io/share/62d3893d-4c6a-452a-84f9-f80b29c2b0ac>

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

SERVIDOR SOLICITANTE (SEGURADO)

1. Solicitar autorização de guia médica

- O servidor que necessita realizar procedimentos médicos inicia o processo preenchendo e enviando a solicitação de autorização da guia médica, anexando os documentos comprobatórios necessários.

2. Coletar solicitação médica e documentação para autorização

- O servidor deve coletar e anexar todas as documentações necessárias.

No caso da solicitação da Atividade 2 ser “Via prestador”, prosseguir com Atividade 3.

3. Entrar em contato com prestador de serviço

- Caso a solicitação encaminhada seja via prestador de serviço, entrar em contato com o mesmo.
- Prosseguir com Atividade 7.

No caso da solicitação da Atividade 2 ser “Via atendimento ao segurado”, prosseguir com Atividade 4.

4. Entrar em contato com atendimento ao segurado.

- Caso a solicitação encaminhada seja via atendimento ao segurado, entrar em contato com o mesmo.
- Prosseguir com Atividade 5.

EQUIPE TERCEIRIZADA DE GESTÃO - CAS

5. Encaminhar solicitação através do portal de autorização

- No caso da solicitação encaminhada seja por meio de atendimento ao segurado, a equipe terceirizada de gestão deve encaminhar a solicitação através do portal de autorização.

6. Abrir uma ocorrência RB de informação

- Após encaminhar a solicitação via portal de autorização, a equipe terceirizada deve abrir uma ocorrência RB de informação no portal SC Saúde.

PRESTADOR DE SERVIÇO DO PLANO SC SAÚDE

7. Encaminhar solicitação através do portal SC Saúde

- No caso da solicitação encaminhada seja via prestador de serviço, este deve encaminhar a solicitação através do portal SC Saúde.
- Prosseguir com Atividade 8.

EQUIPE DE AUTORIZAÇÃO MÉDICA

8. Acessar o módulo de autorização no portal SC Saúde

- Para analisar a solicitação, a equipe médica deve acessar o módulo de autorização no portal SC Saúde.

9. Acessar o módulo de autorização no portal SC Saúde

- Para analisar a solicitação, a equipe médica deve acessar o módulo de autorização no portal SC Saúde.

10. Filtrar solicitações dos últimos 60 dias

- A solicitação a ser analisada estará disponível a partir do filtro de solicitações dos últimos 60 dias.

11. Selecionar bandeja da autorização

- A solicitação estará localizada na bandeja da autorização.

12. Realizar análise documental e técnica

- A equipe médica deve analisar toda a documentação contida na solicitação para proceder com o parecer sobre a solicitação. A análise deve chegar em uma das cinco conclusões: “Necessidade de perícia médica”, “Autorização desfavorável”, “Autorização favorável”, “Autorização Parcial” ou “Pendências Documentais e/ou Técnicas”.

****No caso da análise da Atividade 12 concluir “Pendências documentais e/ou técnicas”, prosseguir com Atividade 13.****

13. Solicitar ajustes na documentação

- No caso do parecer “Pendências documentais ou técnicas”, a equipe de autorização médica de solicitar ajustes na documentação para a equipe terceirizada de gestão – CAS, no caso de solicitação via atendimento ao segurado ao para o prestador de serviço do plano SC saúde, no caso de solicitação via prestador de serviço.

PRESTADOR DE SERVIÇO DO PLANO SC SAÚDE

*****No caso da análise da Atividade 13 concluir “Aguardando documentação do prestador”, prosseguir com Atividade 14.*****

14. Entrar em contato com o segurado

- No caso do parecer da equipe de autorização médica, “Pendências documentais ou técnicas”, o prestador de serviço do plano SC Saúde deve entrar em contato com o segurado solicitante para que ele providencie a documentação pendente e reinicie o processo de solicitação.
- Retornar e prosseguir com Atividade 2.

*****No caso da análise da Atividade 13 concluir “Aguardando justificativa técnica do solicitante”, prosseguir com Atividade 15.*****

EQUIPE TERCEIRIZADA DE GESTÃO - CAS

15. Entrar em contato com o segurado

- No caso do parecer da equipe de autorização médica, “Pendências documentais ou técnicas”, a equipe terceirizada de gestão - CAS deve entrar em contato com o segurado solicitante para que ele providencie a documentação pendente e reinicie o processo de solicitação.
- Retornar e prosseguir com Atividade 2.

PRESTADOR DE SERVIÇO DO PLANO SC SAÚDE

15. Entrar em contato com o segurado

- No caso do parecer da equipe de autorização médica, “Pendências documentais ou técnicas”, o prestador de serviço do plano SC Saúde deve entrar em contato com o segurado solicitante para que ele providencie a documentação pendente e reinicie o processo de solicitação.

EQUIPE DE AUTORIZAÇÃO MÉDICA

****No caso da análise da Atividade 12 concluir “Autorização parcial”, prosseguir com Atividade 16.****

16. Inserir parecer detalhando itens autorizados e não autorizados

- No caso do parecer “Autorização parcial”, a equipe de autorização médica deve inserir o parecer detalhando itens autorizados e não autorizados.
- No portal SC Saúde, a equipe de autorização médica deve autorizar parcialmente a solicitação.
- No portal SC Saúde, a equipe de autorização médica deve finalizar a guia no sistema.

17. Autorizar parcialmente a solicitação

- Prosseguir com Atividade 25.

****No caso da análise da Atividade 12 concluir “Autorização favorável”, prosseguir com Atividade 18.****

18. Inserir parecer justificando autorização

- No caso do parecer “Autorização favorável”, a equipe de autorização médica deve inserir o parecer justificando a autorização.
- No portal SC Saúde, a equipe de autorização médica deve autorizar integralmente a solicitação.
- No portal SC Saúde, a equipe de autorização médica deve finalizar a guia no sistema.

19. Autorizar integralmente a solicitação.

- Prosseguir com Atividade 25.

****No caso da análise da Atividade 12 concluir “Autorização desfavorável”, prosseguir com Atividade 20.****

20. Inserir parecer detalhado da negativa

- No caso do parecer “Autorização desfavorável”, a equipe de autorização médica deve inserir o parecer detalhado da negativa.
- No portal SC Saúde, a equipe de autorização médica deve reprovar a solicitação.
- No portal SC Saúde, a equipe de autorização médica deve finalizar a guia no sistema.

21. Reprovar autorização

- Prosseguir com Atividade 25.

****No caso da análise da Atividade 12 concluir “Necessidade de perícia médica”, prosseguir com Atividade 22.****

22. Alterar status para “Perícia Presencial”

- No caso do parecer “Necessidade de perícia médica”, a equipe de autorização médica deve alterar o status da solicitação para “Perícia Presencial”.

EQUIPE DE PERÍCIA MÉDICA

23. Realizar perícia médica presencial

- Para as solicitações que tiverem parecer da equipe de autorização médica “Perícia presencial”, a equipe de perícia médica deve realizar a perícia médica presencial.

24. Encaminhar, via e-mail, o relatório de perícia médica

- A equipe de perícia médica deve enviar, via e-mail, o relatório de perícia médica para a equipe de autorização médica complementar a análise da solicitação previamente enviada através do portal SC Saúde.
- Retornar e prosseguir com a Atividade 9.

EQUIPE DE AUTORIZAÇÃO MÉDICA

25. Finalizar guia no sistema

- A finalização de guia no sistema por parte da equipe de autorização médica deverá verificar se a solicitação foi realizada via prestador ou via CAS.

******No caso da verificação da Atividade 25 ser “Solicitação pelo prestador”, prosseguir com Atividade 26.******

PRESTADOR DE SERVIÇO DO PLANO SC SAÚDE

26. Identificar guia médica no portal autorizador

27. Comunicar segurado

- A partir da comunicação ao segurado pelo prestador de serviço, a autorização à solicitação em questão estará concedida.

******No caso da verificação da Atividade 25 ser “Solicitação via CAS”, prosseguir com Atividade 28.******

28. Identificar guia médica no portal autorizador**29. Registrar informações no RB****30. Finalizar RB**

- A partir da finalização da solicitação no RB, a autorização à solicitação em questão estará concedida.

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	☐
b) Defesa Nacional	☐
c) Segurança do Estado	☐
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	☐

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.	☐
Convicção religiosa.	☐
Opinião política.	☐
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	☐
Filosófico ou político	☐
Saúde ou à vida sexual	☒
Genéticos ou biométricos	☐

Fonte: LGPD

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

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

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Identificação (Nome, CPF, contatos etc)	Atestados médicos
Dados funcionais	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo?

☐ Sim ☒ Não

• 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	Requisição médica	Requisição de procedimento com justificativa dada pelo profissional de saúde
N/A	N/A	Documentações comprobatórias para a solicitação	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

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

☒ Sim ☐ Não

• 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	Código Plano	Temporalidade
------	--------------	---------------

documental no SGPe	de Classificação	Nome do Documento	Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
Total			Temporalidade total do processo:		

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

● HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2025	Pedro Grigorieff	23/09/2025	1º Versão – Autorizar solicitações de procedimentos médicos do plano SC Saúde



Assinaturas do documento



Código para verificação: **T1P0J0Q6**

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



LEANDRO JOSÉ JOÃO (CPF: 889.XXX.629-XX) em 17/10/2025 às 16:18:21

Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/02/2024 - 14:39:56 e válido até 15/02/2124 - 14:39:56.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMjEzMDNfmjE2NDIfMjAyNV9UMVAwSjBRNg==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00021303/2025** e o código **T1P0J0Q6** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.