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

Processo **Atender solicitação de VPN**			
Versão 01/2026	Data de Emissão 20/07/2026	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 VPN 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);
- Agentes externos que necessitem de acesso VPN.

1.6 Atores Envolvidos

- Grupo Suporte - Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Grupo Segurança da Informação - Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Grupo Windows - 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 Firewall)
	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 n° 678 de 28/06/2021.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise

1.11 Definições

- Firewall: TI é uma barreira de segurança que monitora e filtra o tráfego de rede, bloqueando ou permitindo o acesso com base em regras predefinidas. Ele atua como um "guarda" digital, protegendo sistemas internos contra invasões, roubo de dados e ameaças cibernéticas.
- 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.

- pfSense: O pfSense é um sistema operacional gratuito e de código aberto baseado no FreeBSD. Ele é amplamente utilizado para transformar computadores comuns em firewalls de borda e roteadores altamente seguros, oferecendo recursos de nível corporativo sem custos de licenciamento.
- Regras de acesso: definem quais portas, protocolos e endereços IP podem se comunicar com o sistema. Elas garantem que a máquina virtual receba tráfego da rede local ou da internet com segurança, bloqueando acessos não autorizados e evitando brechas.
- TR: Termo de Responsabilidade.
- VPN: *Virtual Private Network*. É uma tecnologia que cria um túnel criptografado e seguro entre o seu dispositivo e a internet. Ela esconde o seu endereço IP real e protege seus dados contra rastreadores, provedores de internet e hackers, especialmente em redes Wi-Fi públicas.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O diagrama do processo pode ser visualizado clicando no link**.**

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Grupo Suporte - 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 Segurança da Informação**

Deve-se atribuir o chamado ao grupo específico.

Grupo Suporte - NIR

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 e seja para acesso VPN interno ou externo, o processo segue para a *Atividade 6*. Caso a solicitação possa ser atendida e seja para trabalho remoto, o processo segue para a *Atividade 7*.

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. **Solicitar assinatura do TR ao Solicitante**

O processo seguirá adiante após a assinatura do Termo de Responsabilidade pelo Solicitante.

7. **Acessar o servidor firewall**

Atualmente o NIR utiliza o pfSense como servidor firewall.

8. **Atribuir regras de acesso**

Atribui-se as regras de acesso. Se for para acesso VPN interno ou externo, o processo segue para a *Atividade 9*. Caso seja acesso VPN para trabalho remoto, o processo segue para a *Atividade 13*.

9. **Solicitar validação das informações de acesso ao Solicitante**

É enviado um documento orientativo para configuração do acesso. O processo irá adiante após o retorno do Solicitante. Caso não sejam validadas, o processo segue para a *Atividade 10*. Caso validadas, o processo segue para a *Atividade 12*.

10. **Verificar condições técnicas**

Se as informações estiverem incompletas, o processo segue para a *Atividade 11*. Caso estejam completas, o processo retorna para a *Atividade 8*.

11. Solicitar adequações ao Solicitante

Solicita-se adequações ao Solicitante. Após a devolutiva recebida pelo NIR, o processo retorna à *Atividade 8*.

12. Encerrar chamado atendido no GLPI

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

13. Encaminhar chamado ao Grupo Windows

Grupo Suporte - NIR

14. Verificar se possui cadastro no sistema organizacional de redes

Atualmente utiliza-se o Active Directory. Se não possuir cadastro, o processo segue para a *Atividade 15*. Se possuir, segue para a *Atividade 16*.

15. Criar usuário no sistema organizacional de redes

16. Atribuir acesso do usuário ao Grupo VPN

17. Escrever informativo ao Solicitante

É enviado um documento orientativo para configuração do acesso.

18. 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

Versão nº	*Responsável pela elaboração da IT*	*Data*	*Síntese da Revisão*
01/2026	Marcelo Daniel Barros	20/07/2026	Mapeamento de processo

Assinaturas do documento

Código para verificação: **Z4S629GR**

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

MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 20/07/2026 às 16:03:56
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 20/07/2026 às 18:31:58
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 21/07/2026 às 19:26:46
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/U0VTXzcwNTlfMDAxNzI5ODZfMTc0MzM0XzIwMjZfWjRTNjI5R1I= ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **SES 00172986/2026** e o código **Z4S629GR** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.