

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <p>Solicitar novo equipamento permanente</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2025</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>14/04/2026</p>	<p>Macroprocesso Governo de SC</p> <p>Gestão de tecnologia da informação e inovação</p>	<p>Macroprocesso SES</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Suprir as necessidades dos servidores da Secretaria de Estado da Saúde (SES) e das áreas relacionadas em todo o estado de Santa Catarina (SC) em relação ao novo equipamento permanente.

1.2 Características do Processo

1.2.1 Tipo de processo

- Processo Gerencial
- Processo Finalístico
- Processo Suporte

1.2.2 Tipo de tramitação

- Setorial
- Intersetorial
- Intragovernamental
- Interinstitucional

1.3 Responsável

Cargo	Setor	Telefone	E-mail
Diretor(a)	DTIG	(48) 3664-7328	dtig@saude.sc.gov.br
Coordenador(a)	NIR/DTIG	(48) 3664-7366	laboinfo@saude.sc.gov.br

1.4 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Secretaria de Estado da Saúde;
- Cidadãos.

1.5 Atores Envolvidos

- Usuário;
- Núcleo de Manutenção e Suporte ao Usuário (NSUP);
- Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Redes;
- Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Laboratório de Manutenção de Equipamentos;
- Cyclo-X (empresa terceirizada).

1.6 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Google Workspace;
- Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - SGPe;
- Sistema de Patrimônio - SIPAC;
- Sistema *Gestionnaire Libre de Parc Informatique* (Gerenciador Livre de Parque de Informática) - GLPI.

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	SGPe
	SIPAC
	Google Workspace

1.8 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
1323	Responsabilidade Patrimonial	144	Termo de Responsabilidade Patrimonial	Sem restrição

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Portaria da instituição da DTIG nº 678 de 28/06/2021;
- Ofício circular Nº 238/2025/SES/DTIG, define que o GLPI é o canal oficial e obrigatório 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).

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;
- GEAPO: Gerência de Apoio Operacional da SES;
- GEPAT: Gerência de Patrimônio da SES;
- PSES: Processo digital da SES no SGPe;
- TR: Termo de Responsabilidade;
- SGPe: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - é a ferramenta oficial do Governo de Santa Catarina para a criação, tramitação, assinatura e arquivamento de processos administrativos em formato digital. Ele visa a eficiência, celeridade e segurança na gestão documental, permitindo o acompanhamento de processos físicos ou digitais, inclusive via dispositivos móveis;
- SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos;
- *Switch*: é um dispositivo que conecta múltiplos aparelhos (computadores, impressoras, servidores) em uma rede local (LAN), permitindo que eles se comuniquem e compartilhem recursos de forma eficiente, encaminhando dados de forma inteligente apenas para o destino correto, usando endereços MAC para inteligência, ao contrário de um hub, que envia para todos;
- VoIP: sigla para “Voz sobre Protocolo de Internet”, é uma tecnologia que permite fazer chamadas telefônicas utilizando a internet em vez da rede telefônica tradicional.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O diagrama do processo pode ser visualizado clicando [aqui](#).

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Usuário

1. Abrir chamado pela Central de Serviços da DTIG-GLPI

Abertura de chamado pela Central de Serviços/DTIG por meio do [site](#).

NSUP

2. Fazer triagem de chamado GLPI

O NSUP analisa o tipo de chamado e realiza a triagem em relação às informações que foram preenchidas no chamado e em relação à infraestrutura.

3. Avaliar preenchimento de chamado

Ao receber o chamado, o responsável deve verificar se as informações estão completas e corretas. Se o chamado foi preenchido incorretamente, o processo segue para *Atividade 4*. Se o chamado foi preenchido corretamente, o processo segue para *Atividade 6*.

4. Solicitar correções de chamado

Informar ao usuário (pessoalmente, por telefone ou acompanhamento - *e-mail*) sobre a(s) inconsistência(s) no chamado.

Usuário

5. Realizar correções de chamado

O usuário tem o prazo de 3 dias úteis para providenciar os ajustes no chamado. Se o prazo for atendido, o processo retorna para *Atividade 3*. Se o prazo não for atendido, encerra-se o chamado automaticamente no sistema.

NSUP

6. Verificar infraestrutura do local de trabalho do usuário

O técnico do NSUP deve ir até o local de trabalho do usuário e verificar a infraestrutura. Se ela estiver adequada, o processo segue para a *Atividade 23*. Se houverem problemas com mesa, cadeira ou tomada elétrica, o processo segue para a *Atividade 7*. Se houverem problemas com o ponto de rede, o processo segue para a *Atividade 10*.

7. Solicitar adequação de infraestrutura

Usuário

8. Tomar providências para adequação da infraestrutura

O usuário deverá tomar as providências para adequar a infraestrutura. Após ter as pendências resolvidas, o processo segue para a *Atividade 9*.

9. Comunicar o NSUP

Após, o processo retorna para a *Atividade 6*.

NSUP

10. Identificar problema de ponto de rede

Se for ponto de rede ativo com defeito, o processo segue para a *Atividade 11*. Se for ponto de rede inativo ou inexistente, o processo segue para a *Atividade 13*.

11. Verificar onde está o defeito

Se o defeito está na parte externa, o processo segue para a *Atividade 12*. Se o defeito está na parte interna, o processo segue para *Atividade 13*.

12. Corrigir defeito

Se o defeito está na parte externa, deve-se corrigir o defeito. Após, o processo segue para a *Atividade 23*.

13. Solicitar providências ao NIR-Redes

NIR - Redes

14. Avaliar solicitação recebida

Avaliar as solicitações recebidas do NSUP. Se for de ponto de rede não ativo, o processo segue para a *Atividade 15*. Se for de defeito na parte interna, o processo segue para a *Atividade 17*. Se for de inexistência de ponto de rede, o processo segue para a *Atividade 19*.

15. Verificar a possibilidade de ativação do ponto de rede

Se for possível ativar ponto de rede, o processo segue para a *Atividade 16*. Se não for possível, segue para a *Atividade 21*.

16. Ativar ponto de rede

Após, o processo segue para a *Atividade 22*.

17. Verificar a possibilidade de correção no defeito identificado

Se for possível corrigir o defeito, o processo segue para a *Atividade 18*. Se não for possível, segue para a *Atividade 21*.

18. Corrigir defeito

Após, o processo segue para a *Atividade 22*.

19. Verificar se tem infraestrutura: conector, cabo, switch

Se existir infraestrutura, o processo segue para a *Atividade 20*. Se não existir, segue para a *Atividade 21*.

20. Instalar ponto de rede

Após, o processo segue para a *Atividade 22*.

21. Comunicar solicitante via GLPI

NIR-Redes deve comunicar o solicitante via GLPI sobre a impossibilidade de encerrar o chamado no GLPI.

22. Comunicar NSUP via GLPI

NIR-Redes deve comunicar ao NSUP que o defeito foi corrigido.

NSUP

23. Encaminhar chamado para NIR-Laboratório

O NSUP deve direcionar o chamado para o NIR-Laboratório, responsável pelo novo equipamento permanente solicitado.

NIR- Laboratório

24. Identificar qual o equipamento solicitado

Identificar qual foi o novo equipamento permanente solicitado: um computador e/ou um monitor e/ou um VoIP.

25. Verificar disponibilidade de equipamento no estoque

Verificar no Laboratório e no depósito da DTIG se o novo equipamento solicitado está disponível. Se o equipamento não estiver disponível o processo segue para a *Atividade 26*. Se o equipamento estiver disponível, o processo segue para a *Atividade 27*.

26. Comunicar solicitante sobre indisponibilidade via GLPI

O responsável no Laboratório deve informar ao solicitante via GLPI que o equipamento não está disponível e encerrar o chamado.

27. Verificar no SIPAC se o patrimônio solicitado está cadastrado

Se houver pendência de cadastro do patrimônio, o processo segue para a *Atividade 28*. Se o patrimônio estiver cadastrado, o processo segue para a *Atividade 29*.

28. Acionar GEPAT para que tome as providências

O responsável no Laboratório deve acionar a Gerência de Patrimônio (GEPAT) para que tome as providências necessárias. O processo seguirá para a *Atividade 29* após a GEPAT tomar as providências e o NIR-Laboratório informado via SGPe.

29. Testar equipamento

O responsável no NIR-Laboratório deve preparar e fazer a testagem do equipamento. Se o equipamento testado não funcionar, o processo segue para a *Atividade 30*. Se funcionar, o processo segue para a *Atividade 34* (para computador) e/ou *Atividade 35* (para VoIP).

30. Verificar possibilidade de reparo

Se o equipamento não funcionar, verifica-se a possibilidade de reparo. Se não houver possibilidade de recuperação, o processo segue para a *Atividade 31*. Se for possível efetuar reparo, o processo segue para a *Atividade 33*.

31. Retirar do equipamento as peças com potencial para uso posterior

32. Encaminhar equipamento para baixa baixa patrimonial

Após, o processo retorna para a *Atividade 25*.

33. Reparar equipamento

Após, o processo segue para a *Atividade 34* para computador e/ou *Atividade 35* para VoIP.

34. Instalar os sistemas necessários no computador

Após, o processo segue para a *Atividade 37*.

35. Configurar aparelho VoIP

Número de série, número de patrimônio e MAC.

36. Abrir chamado externo para a Cyclo-X

Via Sistema ATLISSIAN. O processo segue para a *Atividade 37* após a resolução de chamado e recebimento da devolutiva de chamado pela Cyclo-X.

37. Inserir dados do equipamento no GLPI

38. Elaborar TR

Elaborar o Termo de Responsabilidade, que deve conter: o nº de patrimônio, o nº de série, a descrição (modelo, marca), a quantidade, dados do recebedor e o nº do chamado.

39. Inserir TR no PSES de Responsabilidade Patrimonial

É aberto um processo por ano em janeiro e finalizado em dezembro do ano corrente.

40. Solicitar assinatura do Gestor da Área solicitante via SGPe

O processo segue para *Atividade 41* após o Termo de Responsabilidade ser assinado.

41. Informar o Usuário que o equipamento está pronto via GLPI

42. Verificar a destinação dos equipamentos

Caso o equipamento tenha destino externo aos prédios da Administração Central da SES, o processo segue para a *Atividade 43*. Caso o equipamento seja destinado aos prédios da Administração Central da SES, o processo segue para a *Atividade 45*.

43. Condicionar equipamento para retirada do Usuário

O processo segue adiante após o equipamento ser retirado pelo Usuário.

44. Encerrar chamado no GLPI

Após essa atividade, o chamado está encerrado, a necessidade de novo equipamento suprida, e o processo encerrado.

45. Encaminhar o chamado ao NSUP via GLPI

NSUP

46. Instalar o equipamento

47. Encerrar chamado no GLPI

Após essa atividade, o chamado está encerrado, a necessidade de novo equipamento suprida e o processo 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	<input type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input checked="" 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.

4.5 Relação de dados pessoais

Dados pessoais	Dados pessoais sensíveis
Nome completo	
E-mail institucional	
Telefone	
Matrícula	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.6 Os dados são anonimizados no Processo de Negócio?

- Não
 Sim

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

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

- Produzido no setor
 Documento recebido (fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo

SGPe		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	Tipo de documento	Código PCD	Descritor
86	Termo	03.01.01.01.01.144	Termo de Responsabilidade Patrimonial

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

5.3 Os documentos são inseridos no sistema/processo administrativo seguindo a ordem dos eventos (ordem de inserção por meio de um fluxo estabelecido)?

- Não
 Sim

6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

6.1 Existe plano de classificação e tabela de temporalidade para os documentos no órgão?

- Não
 Sim

6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

- Não
 Sim

6.3 Os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade da atividade-meio ou da atividade-fim?

- Atividade-meio
 Atividade-fim
 Não estão previstos

6.4 Existe um documento específico para este processo de negócio, definido no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

- Não
 Sim

6.5 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário e destinação

SGPe		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	Tipo de Documento	Código PCD	Descritor	Corrente	Intermediário	Destinação
86	Termo	03.01.01.01.01.144	Termo de Responsabilidade Patrimonial	5 anos	10 anos	Guarda permanente
Total: 1				Temporalidade total do processo: Guarda permanente		

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Marcelo Daniel Barros ¹ Douglas Camargo ² Leandro Ramos da Silva ² Rubens Rodrigues ² José Lucas Nava ² Marcelo Pacheco Filho ² Fábio Gonçalves Costa ² José Carlos Pereira ²	14/04/2026	Mapeamento de processo

¹ Especialista em Gestão de Processos EPROC

² Servidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **E38YP1E9**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 14/04/2026 às 13:41:10

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

(Assinatura do sistema)



SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO (CPF: 222.XXX.098-XX) em 16/04/2026 às 19:53:39

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

(Assinatura do sistema)



"GABRIEL WOLLINGER KOERICH" em 22/04/2026 às 10:15:03

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

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAwOTeyNjhOTlwMjBfMjAyNI9FMzhZUDFFOQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00091268/2026** e o código **E38YP1E9** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.