

	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 ponto de rede			
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 de ponto de rede 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).

1.6 Atores Envolvidos

- Coordenação - Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Grupo Suporte - Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Grupo Redes - 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	

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.

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.
- Patch cord: cabo curto de rede flexível, com conectores montados de fábrica em ambas as pontas, usado para ligar computadores, roteadores, switches e painéis de distribuição.
- Ponto de rede: é uma conexão que permite a dispositivos como computadores e impressoras se conectarem a uma rede local ou à internet.

- RJ45 fêmea: é o conector onde encaixa-se o plugue macho do cabo de rede para transmitir dados e conectar dispositivos à internet.
- RJ45 macho: é o conector encaixa-se o plugue fêmea localizado nas pontas dos cabos de par trançado que possui pinos metálicos expostos para transmitir dados entre dispositivos.

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. Verificar local de ponto de rede

Se o ponto de rede está ativo, o processo segue para a *Atividade 3*. Caso o ponto de rede esteja inativo ou seja inexistente, o processo segue para a *Atividade 8*.

3. Fazer conexão dos cabos

4. Validar funcionamento

Se validado, o processo segue para a *Atividade 5*. Se invalidado, o processo segue para a *Atividade 6*.

5. Encerrar chamado no GLPI

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

6. Verificar conectores e cabeamento

Verificam-se RJ45 fêmea, RJ45 macho e patch cord. Se estiverem com defeito, o processo segue para a *Atividade 7*. Se estiverem funcionando, o processo segue para a *Atividade 8*.

7. Fazer substituição de conector

Após, o processo retorna para a *Atividade 4*.

8. Atribuir chamado ao Grupo Redes

Grupo Redes - NIR

9. Avaliar solicitação recebida

Se o ponto de rede estiver inativo, 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*.

10. Verificar a possibilidade de ativação do ponto de rede

Se possível ativar o ponto de rede, o processo segue para a *Atividade 11*. Se não, o processo segue para a *Atividade 18*.

11. Ativar ponto de rede

Após o processo segue para a *Atividade 17*.

12. Verificar infraestrutura e material para execução do serviço

Se houver infraestrutura e material, o processo segue para a *Atividade 13*. Se houver infraestrutura mas não houver material, o processo segue para a *Atividade 14*. Se não tem infraestrutura, o processo segue para a *Atividade 18*.

13. Instalar ponto de rede

Após o processo segue para a *Atividade 17*.

14. Solicitar informações sobre compra de material à Coordenação NIR

O processo segue adiante conforme a devolutiva recebida da Coordenação do NIR. Se houver compra prevista, o processo seguirá adiante após a compra e recebimento do material. Tendo isto acontecido, o processo retorna para a *Atividade 13*. Se não houver compra prevista, o processo segue para a *Atividade 18*.

15. Verificar a possibilidade de correção de defeito

Se possível de corrigir, o processo segue para a *Atividade 16*. Se não for possível, o processo segue para a *Atividade 18*.

16. Corrigir defeito

17. Verificar funcionamento do ponto de rede

Se não funcionar, o processo retorna para a *Atividade 15*. Se funcionar, o processo segue para a *Atividade 19*.

18. Comunicar impossibilidade de atendimento ao Usuário

Internamente a Coordenação NIR também é comunicada.

19. Encerrar chamado no GLPI

Feito isso, o chamado está atendido 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	16/09/2026	Mapeamento de processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **X0JG6X80**

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/U0VTXzcwNTIfMDAyNDaxNDhfMjQxOTIyXzlwMjZfWDBKRzZYODA=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00240148/2026** e o código **X0JG6X80** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.