

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Escritório de Gestão e Desburocratização de Processos (Eproc-SC)	Execução Secretaria de Estado da Saúde (SES)
---	-----------------------------------	--	--

Processo Realizar troca ou instalação, e configuração de switch			
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 oriundas da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina para troca ou instalação de switch, e sua posterior configuração.

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	admrede@saude.sc.gov.br

1.4 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Secretaria de Estado da Saúde (SES).

1.5 Atores Envolvidos

- Fornecedor de switch

- Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Solicitante;

1.6 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.6.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

- ☒ SGPe
- ☒ Outro(s) sistema(s)

1.6.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal	Sistemas auxiliares
GLPI	Google Workspace
	XWiki (base de dados)
	Zabbix (monitoramento)

1.7 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1.8 Legislação, normativas e outras referências

- Portaria da instituição da DTIG nº 678 de 28/06/2021.

1.9 Indicadores de performance

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

1.10 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.
- Switch: aparelho de hardware que conecta vários aparelhos — como computadores, impressoras e servidores — em uma mesma rede local (LAN). Ele recebe os dados de um aparelho e os envia diretamente para o destino correto, garantindo uma comunicação rápida e segura.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Diante da necessidade informada via GLPI.

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 para *Atividade 2* após o chamado estar em conformidade para atendimento.

Diante da necessidade informada via Chat ou identificação interna do NIR.

2. Dar seguimento conforme necessidade

Se for uma troca, o processo segue para a *Atividade 3*. Se for uma instalação, o processo segue para a *Atividade 7*.

3. Verificar se o switch está na garantia

Se estiver na garantia, o processo segue para a *Atividade 4*. Se não estiver, o processo segue para a *Atividade 7*.

4. Coletar switch

5. Acionar fornecedor para reparo

Nesta atividade há a retirada do equipamento pelo fornecedor.

6. Verificar urgência de atendimento com Solicitante

Se o atendimento for uma urgência, o processo segue para a *Atividade 7*. Se não for, aguarda-se que o fornecedor devolva o equipamento. Feito isso, o processo segue para a *Atividade 11*.

7. Verificar se há switch no estoque

Caso haja switch em estoque, o processo segue para a *Atividade 10*. Caso não haja e seja uma solicitação de instalação, o processo segue para a *Atividade 8*. Caso não haja e seja uma solicitação de troca, aguarda-se que o fornecedor devolva o equipamento. Feito isso, o processo segue para a *Atividade 11*.

8. Comunicar Coordenação NIR sobre compra

O processo segue adiante após a devolutiva da Coordenação NIR. Caso haja previsão de compra, aguarda-se que ela seja efetuada e a disponibilidade do switch. Ocorrido isso, o processo segue para a *Atividade 10*. Caso não haja previsão de compra, o processo segue para *Atividade 9*.

9. Comunicar impossibilidade de atendimento

Após, caso haja um chamado GLPI aberto, o processo segue para a *Atividade 22*. Caso não, a solicitação está atendida e o processo está encerrado.

10. Separar novo switch

11. Registrar switch na base de dados

Atualmente usa-se o XWiki como base de dados.

12. Realizar configuração de switch no padrão definido

Feito isso, caso seja um atendimento novo, o processo segue para *Atividade 13*. Caso seja um atendimento em andamento, o processo segue para *Atividade 15*.

13. Ir ao local de troca/instalação

14. Efetuar troca/instalação

15. Validar funcionamento

Se estiver validado, o processo segue para a *Atividade 21*. Se não, o processo segue para a *Atividade 16*.

16. Verificar configuração

Se configuração estiver incorreta, o processo retorna para a *Atividade 12*. Se correta, o processo segue para a *Atividade 17*.

17. Verificar cabeamento

Se funcionar, o processo retorna para a *Atividade 15*. Se não funcionar, o processo segue para a *Atividade 18*.

18. Verificar conectores e cabos

Se identificado o problema, o processo segue para a *Atividade 19*. Se não, o processo segue para a *Atividade 20*.

19. Fazer reparo ou substituição

Após, o processo retorna para a *Atividade 15*.

20. Atestar funcionamento do switch

Se o switch estiver com defeito, o processo retorna para a *Atividade 3*. Se não, o processo retorna para a *Atividade 15*.

21. Incluir novo equipamento no monitoramento

Atualmente usa-se o Zabbix para monitoramento.

22. Encerrar chamado no GLPI

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

Observação - troca de switch: Caso o equipamento tenha sido enviado para a garantia e houve substituição por outro devido a urgência do chamado, este, quando retornar, será encaminhado ao estoque.

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: **GYX9U577**

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/U0VTXzcwNTIfMDAyNDaxNDhfMjQxOTIyXzlwMjZfR1lYOVU1Nzc=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00240148/2026** e o código **GYX9U577** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.