

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

Processo Realizar monitoramento e resolução de alertas da rede e de equipamentos			
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

O objetivo deste processo é realizar o monitoramento e resolução de alertas relacionados à rede e equipamentos da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, podendo estes serem relacionados à access point, switch, servidor, relógio ponto, nobreak, sites e aplicações, e links do CIASC.

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

- Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A - CIASC;
- Empresa responsável por fornecimento de equipamento;
- Núcleo de Infraestrutura de Redes/Redes - DTIG/SES;
- Núcleo de Infraestrutura de Redes/Windows-Linux - DTIG/SES;
- TI local de estabelecimentos da SES;
- Usuário SES.

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
Zabbix (monitoramento)	VMware (Ferramenta de virtualização)

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

- AP - Access Point (ponto de acesso): dispositivo que transforma uma rede física com cabo em uma rede sem fio;
- Nobreak: equipamento eletrônico que protege aparelhos contra quedas e oscilações de energia, mantendo-os ligados por um tempo através de uma bateria interna;
- RP - Relógio ponto: dispositivo ou sistema usado pelas empresas para registrar o horário de entrada, de saída e os intervalos dos funcionários;
- 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.

- TI - Tecnologia da Informação: conjunto de recursos de hardware, software e redes usados para criar, armazenar, gerenciar e transmitir dados.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Diante da necessidade de monitoramento do desempenho de redes e equipamentos

NIR/Redes

1. Acompanhar dashboard da ferramenta de monitoramento

O processo seguirá adiante quando ocorrer um alerta. Caso seja em link do CIASC, o processo segue para a *Atividade 2*. Caso seja em AP, switch, servidores, RP ou nobreak, o processo segue para a *Atividade 6*. Caso seja em aplicações (ex: sites), o processo segue para a *Atividade 12*.

2. Verificar se há energia elétrica no local

Para o processo seguir para a *Atividade 3* é necessário que haja energia elétrica no local. Caso não haja, é necessário aguardar o seu restabelecimento para o processo seguir adiante.

3. Solicitar ao usuário o reinício do equipamento do CIASC

O processo segue para a *Atividade 4* após o reinício feito pelo usuário.

4. Verificar com o usuário o restabelecimento da conexão

Caso a conexão não tenha sido restabelecida, o processo segue para a *Atividade 5*. Caso tenha sido restabelecida, o alerta é desativado e o processo de negócio finalizado.

5. Solicitar ação para resolução do problema ao CIASC

Após a ação tomada pela CIASC, o processo retorna para a *Atividade 4*.

6. Verificar local do dispositivo alertado

Caso seja em servidor, RP ou nobreak de um local sem TI própria, o processo segue para a *Atividade 7*. Caso seja um local com TI própria, o processo segue para a *Atividade 8*. Caso seja em AP ou switch de um local sem TI própria, o processo segue para a *Atividade 10*.

7. Fazer reparo ou substituição de conectores

Após, o processo segue para a *Atividade 9*.

8. Solicitar ação de resolução do problema à TI do local

O processo segue para *Atividade 9* após a ação tomada pela TI local.

9. Verificar resolução do problema

Caso o problema seja resolvido, o alerta é desativado e o processo de negócio finalizado. Caso o problema não seja resolvido em AP ou switch, o processo segue para a *Atividade 10*. Caso o problema não seja resolvido em RP ou nobreak, o processo segue para a *Atividade 11*. Caso o problema não seja resolvido em servidor, o processo segue para a *Atividade 12*.

10. Resolver problema conforme equipamento

Caso seja um AP, o processo executa subprocesso “Realizar instalação e configuração de access point”, o alerta é desativado e o processo de negócio finalizado.

Caso seja um switch, o processo executa subprocesso “Realizar troca ou instalação, e configuração de switch”, o alerta é desativado e o processo de negócio finalizado.

11. Acionar empresa responsável pelo equipamento

Após a resolução do problema pela empresa, o processo retorna para a *Atividade* 9.

12. Comunicar Grupo Windows/Linux

NIR/Windows-Linux

13. Acessar ferramenta de virtualização

Atualmente utiliza-se o VMware.

14. Realizar análise e correção do alerta

Situações de espaço em disco, sem rede ou lentidão. Feito isso, o alerta é desativado e o processo de negócio finalizado.

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: **HP25AL53**

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/U0VTXzcwNTIfMDAyNDaxNDhfMjQxOTIyXzlwMjZfSFYyNUFMNTM=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00240148/2026** e o código **HP25AL53** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.