

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

Processo Atender solicitação de restauração de backup			
Versão 01/2026	Data de Emissão 08/07/2026	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 restauração de backup da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES), que podem ser de arquivos DFS, de máquina virtual ou de dump de banco de dados.

1.2 Informações Complementares

Os chamados são recebidos via GLPI, e toda a comunicação entre NIR e o Solicitante é feita pelo GLPI. As comunicações entre NIR e CIASC são feitas via e-mail.

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);
- Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A (CIASC).

1.6 Atores Envolvidos

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

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	VMware (Ferramenta de virtualização)
	Commvault (ferramenta backup)

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

- Backup: ou cópia de segurança, é o procedimento de duplicar e armazenar dados de um dispositivo para um local seguro. Serve para recuperar informações essenciais em caso de falhas, roubo, infecções por vírus ou exclusões acidentais.

- DFS: é uma solução da Microsoft presente no Windows Server. Ele permite agrupar pastas compartilhadas em diferentes servidores e apresentá-las aos usuários como se estivessem em uma única árvore de diretórios ou em um único caminho de rede.
- Dump de banco de dados: é um arquivo de texto (geralmente com a extensão .sql) que contém o registro completo da estrutura (tabelas, índices, views) e, opcionalmente, dos dados de um banco de dados em um determinado momento. Ele funciona como uma cópia de segurança (backup) estruturada, permitindo reconstruir ou migrar o banco de dados exatamente como ele estava.
- Ferramentas de virtualização: criam ambientes isolados (máquinas virtuais) para executar múltiplos sistemas operacionais ou servidores em um único hardware físico. Elas otimizam recursos de TI, reduzem custos de infraestrutura e são amplamente utilizadas para testes, desenvolvimento e consolidação de data centers.
- 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.
- Máquina virtual: é um arquivo de software que emula um computador completo. Ela permite executar outro sistema operacional isoladamente dentro do seu próprio sistema atual, sendo muito usada para testes, segurança e otimização de hardware.
- 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.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

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 interno responsável

Deve-se atribuir o chamado ao grupo específico, neste caso, Linux ou Windows.

3. Verificar pré-requisito temporal

Caso a solicitação seja de um backup de mais de 15 dias ela não pode ser atendida, então o processo segue para a *Atividade 4*. Caso o backup seja de menos de 15 dias ele pode ser atendido, então 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. Verificar o local de servidor

Se estiver no servidor do CIASC, o processo segue para a *Atividade 7*. Se estiver no servidor da SES, o processo segue para a *Atividade 12*.

7. Solicitar backup ao CIASC

Esta solicitação pode ser, arquivo DFS, máquina virtual ou dump de banco de dados. O processo seguirá adiante após a devolutiva do CIASC.

8. Verificar devolutiva do CIASC

Se houver impossibilidade de fornecer o backup, o processo retorna para a *Atividade 4*. Se for possível fornecer o backup, o processo segue para a *Atividade 9*.

9. Solicitar validação backup ao Solicitante

O processo seguirá adiante após a devolutiva do Solicitante. Se for invalidado, o processo segue para a *Atividade 10*. Se validado, o processo segue para a *Atividade 11*.

10. Informar CIASC da invalidação

O processo continuará após a devolutiva do CIASC, retornando para a *Atividade 8*.

11. Informar CIASC da validação

Após, o processo segue para a *Atividade 41*.

12. Validar data de último backup

Se a data for invalidada, o processo retorna para a *Atividade 4*. Se for validada, segue para a *Atividade 13*.

13. Dar seguimento conforme tipo da solicitação

Se a solicitação for de Arquivo DFS, o processo segue para a *Atividade 14*. Se for de máquina virtual, o processo segue para a *Atividade 21*. Se for de dump de banco de dados, o processo segue para a *Atividade 33*.

14. Identificar o endereço de arquivo solicitado

15. Acessar ferramenta de backup

Atualmente utiliza-se a ferramenta Commvault.

16. Encontrar arquivo no backup

17. Restaurar arquivo

18. Validar restauração do arquivo

Caso o arquivo não seja validado, o processo segue para a *Atividade 19*. Caso seja validado, segue para a *Atividade 21*.

19. Solicitar novo backup Arquivo DFS ao CIASC

O processo seguirá adiante após a devolutiva do CIASC.

20. Verificar devolutiva do CIASC sobre Arquivo DFS

Se houver impossibilidade de fornecer o backup, o processo retorna para a *Atividade 4*. Se for possível fornecer o backup, o processo retorna para a *Atividade 18*.

21. Informar ao Solicitante da restauração dos Arquivo DFS

Após, o processo segue para a *Atividade 41*.

22. Solicitar restauração da máquina virtual ao CIASC

O processo segue adiante após a devolutiva do CIASC com o backup solicitado.

23. Contatar Solicitante para alinhar troca da máquina virtual

24. Verificar data para execução

Se a troca tiver que ser agendada, o processo segue para a *Atividade 25*. Caso possa ser feita imediatamente, o processo segue para a *Atividade 26*.

25. Agendar data de execução com Solicitante

Agenda-se a data com o Solicitante. O processo segue adiante na data agendada e o procedimento pode ser realizado.

26. Acessar a ferramenta de virtualização

Atualmente a ferramenta utilizada é o VMWare.

27. Desligar máquina virtual com falha

28. Ligar máquina virtual restaurada

29. Solicitar validação da máquina virtual ao Solicitante

O processo segue adiante após o retorno do Solicitante. Se não houver a validação, o processo segue para a *Atividade 30*. Se houver a validação, o processo segue para a *Atividade 32*.

30. Verificar última data para novo backup de máquina virtual

Se a data do último backup for de mais de 15 dias, o processo retorna para a *Atividade 4*. Se a data do último backup for de menos de 15 dias, o processo segue para a *Atividade 31*.

31. Solicitar novo backup de máquina virtual ao CIASC

Após a devolutiva do CIASC com o backup solicitado, o processo retorna para a *Atividade 23*.

32. Excluir máquina virtual com falha

33. Configurar máquina virtual restaurada

Após, o processo segue para a *Atividade 41*.

34. Solicitar restauração do dump de banco de dados ao CIASC

35. Verificar conteúdo do e-mail

O backup é enviado no e-mail se possuir tamanho viável com capacidade permitida, neste caso o processo segue para a *Atividade 39*. Caso não esteja anexado, é solicitado um local para restauração, neste caso o processo segue para a *Atividade 36*.

36. Disponibilizar local para restauração ao CIASC

Disponibiliza-se um local para restauração do backup e comunica-se ao CIASC via e-mail. O processo segue adiante após a devolutiva do CIASC comunicando sobre a disponibilização do backup solicitado.

37. Validar backup fornecido

Se o backup for invalidado, o processo segue para a *Atividade 38*. Caso seja validado, o processo segue para a *Atividade 40*.

38. Verificar última data para novo backup de banco de dados

Se a data do último backup for de mais de 15 dias, o processo retorna para a *Atividade 4*. Se a data do último backup for de menos de 15 dias, o processo segue para a *Atividade 39*.

39. Solicitar novo backup de dump de banco de dados ao CIASC

Após a devolutiva do CIASC com o backup solicitado, o processo retorna para a *Atividade 37*.

40. Solicitar validação do dump de banco de dados ao Solicitante

O processo seguirá adiante após a devolutiva do Solicitante. Se for invalidado, o processo retorna para a *Atividade 38*. Se validado, o processo segue para a *Atividade 41*.

41. 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

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2026	Marcelo Daniel Barros	08/07/2026	Mapeamento de processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **S2U810KR**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 08/07/2026 às 18:04:31

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 10/07/2026 às 13:55:59

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 14/07/2026 às 17:41:01

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/U0VtXzcwNTIfMDAxNzMwMjBfMTc0MzY4XzlwMjZfUzJVODEwS1I=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00173020/2026** e o código **S2U810KR** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.