

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

Processo Atender solicitação de criação de máquina virtual			
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 criação de máquina virtual da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.

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)
	PFSense (Sistema Firewall)
	Zabbix (Ferramenta de monitoramento métricas)

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

1.11 Definições

- 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-requisitos e validações

Se a solicitação pode ser atendida, mas ainda necessita de adequações, o processo segue para a *Atividade 4*. Caso a solicitação não possa ser atendida, o processo segue para a *Atividade 5*. Para solicitação que pode ser atendida e está com todas as informações necessárias, o processo segue para a *Atividade 7*.

4. Solicitar adequações ao Solicitante

Solicita-se adequações ao Solicitante via GLPI. Com as adequações realizadas e a devolutiva recebida pelo NIR, o processo retorna para a *Atividade 3*.

5. Informar impossibilidade de atendimento ao Solicitante

6. Encerrar chamado não atendido no GLPI

Feito isso, o chamado não pode ser atendido e o processo está encerrado.

7. Acessar ferramenta de virtualização

Atualmente o NIR utiliza o VMware como ferramenta de virtualização.

8. Criar máquina virtual

9. Configurar rede

10. Criar acesso ao Solicitante

Após, sendo uma solicitação interna, o processo segue para a *Atividade 11*. Caso seja uma solicitação de produção (backup), o processo segue para a *Atividade 13*.

11. Produzir liberação de regras de acesso

12. Validar solicitação interna de regras de acesso

Caso não seja validada, o processo retorna para a *Atividade 11*. Caso validada, o processo segue para a *Atividade 17*.

13. Enviar e-mails de solicitação ao CIASC

Deve-se enviar dois e-mails: um deles para backup (Grupo Backup) e outro para liberação de regras de acesso (Grupo Firewall). O processo irá seguir adiante com a devolutiva do CIASC via e-mail.

14. Conferir a execução do backup

Feita a conferência, o processo irá aguardar a validação da *Atividade 15* para seguir adiante.

15. Validar solicitação de regras de acesso

Caso não seja validado, o processo segue para a *Atividade 16*. Caso validado, segue para a *Atividade 17*.

16. Notificar CIASC da solicitação não atendida

Após ser recebida pelo NIR a devolutiva do CIASC via e-mail, o processo retorna para a *Atividade 15*.

17. Incluir dados técnicos na ferramenta de monitoramento de métricas

Atualmente a ferramenta utilizada é o Zabbix.

18. Dar devolutiva ao Solicitante

19. 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: **72Z7AP3D**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 08/07/2026 às 13:47:15

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 10:34:23

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/U0VtXzcwNTIfMDAxNzIzMjlfMTczNjcXZlwmjZfNzJaN0FQM0Q=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00172329/2026** e o código **72Z7AP3D** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.