

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	Coordenação 	Execução 
---	-------------------------------------	--	---

Processo Abrir chamado de Mensageria			
Versão 01/2025	Data de Emissão 08/09/2025	Macroprocesso (Governo de SC) Gestão de tecnologia da informação e inovação	Macroprocesso (SES)

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Este processo tem por objetivo mostrar as atividades desenvolvidas para prestar suporte aos funcionários da Secretaria de Estado da Saúde (SES) em atendimentos relacionados a Mensageria, podendo ser estes de *reset* de senha, criação e exclusão de e-mail, ou erro de e-mail.

1.2 Informações Complementares

O chamado de *reset* de senha deve ser feito pelo dono do e-mail. Para a criação de e-mail, idealmente, a abertura do chamado GLPI deve ser feita pelo gestor da área.

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
Coordenador(a)	NCSC (DTIG)	(48) 3664 9900	admcentral@saude.sc.gov.br
Diretor(a)	DTIG	(48) 3664 7328	dtig@saude.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Solicitante (Funcionário SES).

1.6 Atores Envolvidos

Solicitante (Funcionário SES);

Núcleo de Manutenção e Suporte ao Usuário (NCSC);

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

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

Site (servicos.saude.sc.gov.br)

GLPI;

Google Workspace;

SAU.

1.8 Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1.9 Legislação, normativas e outras referências

Portaria nº 678 de 28/06/2021;

Manual do Usuário GLPI.

1.10 Indicadores de performance

<i>Indicador</i>	<i>Métrica</i>	<i>Periodicidade de Análise</i>
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;

SAU: Sistema de Autenticação Única.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Solicitante

Fluxo A

A1. Entrar no site Central de Serviços

Diante da necessidade de resolver um problema de Mensageria, o Solicitante deverá abrir um chamado. Para isso, deverá acessar o [site](#) (Figura 1) e clicar no botão “Abrir Chamado”. Para a criação de e-mail, idealmente, o Solicitante deverá ser o gestor da área. Como forma de auxílio ao usuário, o site disponibiliza o “[Manual do Usuário](#)”, permitindo uma melhor compreensão de como realizar esta atividade.



Figura 1 - Página inicial do site Central de Serviços da DTIG/SES.

A2. Preencher Formulário de Abertura de Chamado

Uma nova aba de navegador irá se abrir com cabeçalho “[Chamados - GLPI](#)”, onde o demandante deverá incluir:

- ❖ Nome completo do solicitante;
- ❖ E-mail (@saude e que seja válido);
- ❖ Telefone com DDD (preferencialmente um ramal da SES);
- ❖ Local/Setor;
- ❖ Tipo de chamado;
- ❖ Categoria de chamado;
- ❖ Assunto de chamado;
- ❖ Descrição do chamado;
- ❖ Se necessário, anexar arquivos.

Após o preenchimento do formulário deverá clicar no botão “Enviar”.

NCSC

A3. Fazer triagem de chamado GLPI

O responsável por fazer a triagem recebe a solicitação e identifica o tipo de chamado: *reset* de senha, criação de e-mail, exclusão de e-mail ou erro de e-mail.

A4. Enviar chamado para Mensageria

Feita a triagem, o chamado é enviado para o grupo *Mensageria*.

A5. Verificar conformidades

Nesta etapa, o NCSC irá verificar se todas as informações necessárias para resolução do chamado estão fornecidas pelo Solicitante (ex: e-mail alternativo, CPF, nome completo, telefone de contato, vínculo com a SES), podendo o processo seguir em dois fluxos diferentes:

Fluxo B: Não conformidade;

Fluxo C: Em conformidade.

Fluxo B: Não conformidade

B1. Solicitar adequação via e-mail

Caso o chamado não possua todas as informações necessárias (não conforme), o NCSC deverá requerer ao Solicitante a adequação das informações para dar seguimento ao atendimento, via e-mail.

Solicitante

B2. Fazer adequação

Após ciência da não conformidade, o Solicitante deverá fazer a adequação solicitada pelo NCSC. Após essa atividade, poderá ser necessária a validação do gestor da área para dar sequência ao processo. Se necessário, segue para *Atividade B3*. Caso não seja, segue para *Atividade B4*.

B3. Validar adequação pelo Gestor de Área

Caso o Solicitante não seja o gestor da área, ele deverá solicitar ao seu respectivo gestor a validação da adequação, sendo essa condicionante para dar sequência ao processo. Após, o fluxo segue para *Atividade B4*.

B4. Comunicar NCSC

O Solicitante deverá comunicar as informações necessárias para dar continuidade ao atendimento do chamado em até 3 dias úteis após ser contatado pelo NCSC. Após, o processo segue para a *Atividade B5*. Caso não responda no prazo, o chamado é encerrado automaticamente no GLPI.

NCSC

B5. Receber a comunicação do Solicitante

O NCSC irá receber a comunicação para dar seguimento ao chamado. Se ela for por e-mail, o processo retorna para a *Atividade A5*. Se ela for por telefone, segue para a *Atividade B6*.

B6. Identificar chamado no GLPI

O NCSC irá identificar de qual chamado se trata.

B7. Verificar a finalização do chamado

Caso o chamado esteja em aberto no GLPI, o processo retorna para a *Atividade A5*. Entretanto, se o chamado em questão já foi encerrado no GLPI, o fluxo de processo segue para a *Atividade B6*.

B8. Reabrir chamado no GLPI

Dependendo de qual foi o fluxo de processo, há possibilidade do chamado já ter sido fechado no GLPI. Diante disso, nessa situação, o NCSC deve reabrir o chamado, e em seguida o fluxo de processo retorna para a *Atividade A5*.

Fluxo C: Em conformidade

C1. Atribuir chamado ao técnico NCSC

Estando os dados preliminares em conformidade, o chamado é atribuído para um técnico do NCSC.

C2. Fazer login no site do SAU

Entrar no site do SAU através do [link](#) e fazer login com Usuário e Senha (Figura 2). A Figura 3 mostra a página inicial do SAU, após login.



Figura 2 - Página de login no SAU.



Seja bem-vindo ao SAU Admin.
Você está administrando o/a Secretaria de Estado da Saúde - SC

Figura 3 - Página inicial do SAU, após login.

Após, o fluxo de processo seguirá de acordo com o tipo de chamado de Mensageria. em que há 4 possibilidades:

Fluxo D: Reset de senha;

- Fluxo E: Criação de e-mail;
- Fluxo F: Exclusão de e-mail;
- Fluxo G: Erro de e-mail.

Fluxo D: Reset de senha

D1. Verificar se foi o chamado foi solicitado pelo responsável do e-mail

Se o chamado não foi solicitado pelo responsável, o fluxo de processo retorna para a *Atividade B1*. Caso tenha sido solicitado pelo responsável, segue para *Atividade D2*.

D2. Procurar usuário/conta administrativa

Para procurar um e-mail de usuário: o técnico do NCSC irá clicar na aba “Usuário”. Após, deve clicar em “Usuários” (Figura 4).

Para procurar um e-mail de Conta Administrativa (setor): o técnico do NCSC irá clicar na aba “Conta Administrativa”. Após, deve clicar em “Contas Administrativas”.



Figura 4 - Aba Usuário clicada, com a opção Usuários aberta.

Através dos filtros, o técnico NCSC deverá localizar o usuário ou conta administrativa (Figura 5).

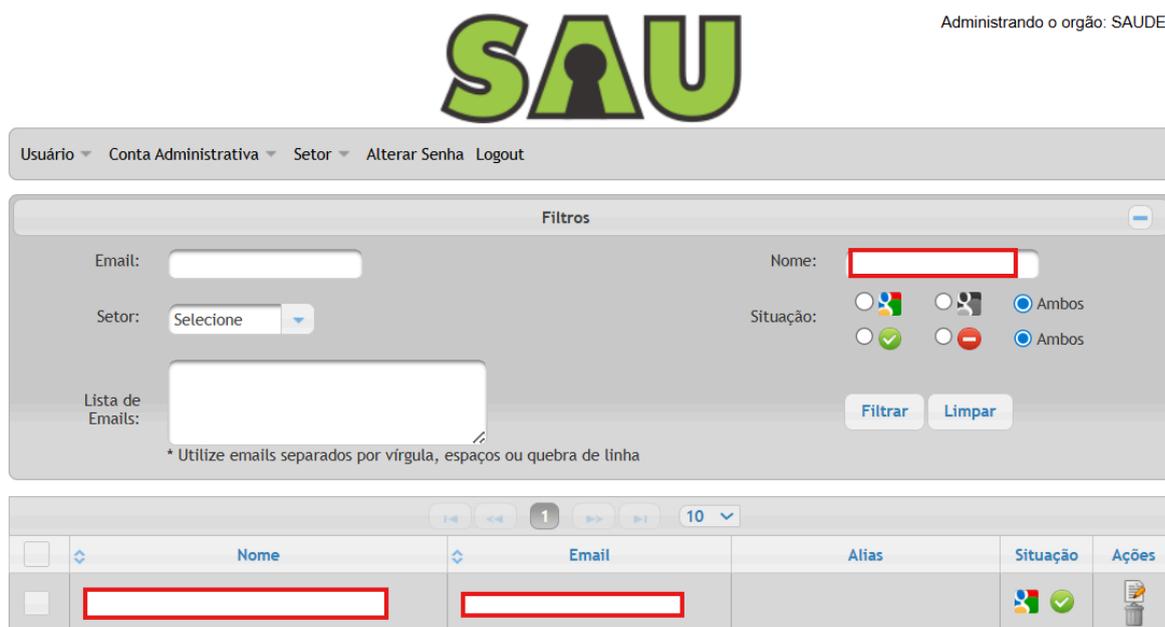


Figura 5 - Aba de “Filtros”.

D3. Resetar senha

Localizado o e-mail, o técnico NCSC deverá ir até a aba “Ações”, e clicar no ícone de “Folha com Lápis” (Figura 6), para resetar senha.



Figura 6 - Ícone para fazer reset de senha, na aba “Ações”.

Feito o reset de senha, o técnico deverá registrar as alterações realizadas para posterior encaminhamento ao usuário. Após esta atividade, o fluxo do processo segue para *Atividade G2*.

Fluxo E: Criação de e-mail

E1. Verificar se já possui e-mail SES

Se o Solicitante já possuir um e-mail da SES, o fluxo de processo segue para a *Atividade D3*. Caso não possua, o processo segue para *Atividade E2*.

E2. Fazer cadastro de usuário/conta administrativa

Para cadastrar um e-mail de usuário: o técnico do NCSC irá clicar na aba “Usuário”. Após, deve clicar em “Cadastrar Usuário” (Figura 7).

Para cadastrar um e-mail de Conta Administrativa (setor): o técnico do NCSC irá clicar na aba “Conta Administrativa”. Após, deve clicar em “Cadastrar Conta Administrativa”.



Figura 7 - Botão de “Cadastrar Usuário”

Para cadastro de usuário, um formulário irá abrir para inserir as informações do Solicitante (Figura 8). Por fim, deverá ir até a seção “Ações” e clicar em “Salvar”.

Cadastrar Usuário

Dados Obrigatórios

CPF: [Pesquisar SIRGH](#)

Nome:

Sobrenome:

Login:

Email:

Aliases:
*Ao teclar os caracteres ';' ou '@' o email será auto-complementado com o dominio.

Sincronizado.: *Ao marcar como sincronizado esta conta ira receber uma caixa de e-mail.

Bloqueado: *Ao marcar como bloqueado esta conta não poderá se autenticar via SAU.

Dados Pessoais

Sexo:

Data de Nascimento:

Telefone Residencial:

Celular:

Estado de Residência:

Cidade de Residência:

Dados do Orgão

Orgão:

Setor:

Cargo:

Matrícula:

Inscrição no Estado:

Telefone/Ramal:

Foto:

Ações

Figura 8 - Página de preenchimento de informações do Solicitante para a opção “Cadastrar Usuário”.

Para cadastro de Conta Administrativa (setor), um formulário diferente irá abrir para inserir as informações (Figura 9). Nesta situação, a conta de e-mail do setor deverá ser atrelada a um e-mail de usuário já existente, no caso, o do chefe/coordenador desta área. Após preenchimento das informações, o técnico NCSC deverá ir até a seção “Ações” e clicar em “Salvar”.

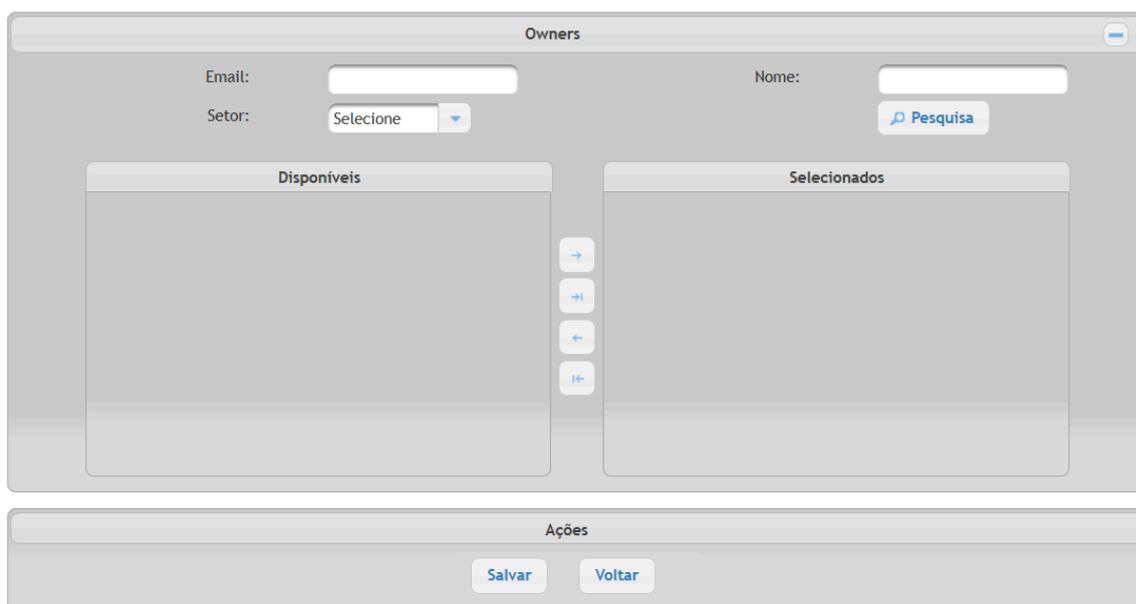


Figura 9 - Preenchimento de informações para cadastro de Conta Administrativa (setor).

Feita a criação do e-mail, o técnico deverá registrar as alterações realizadas para posterior encaminhamento ao usuário.

Após esta atividade, o fluxo do processo segue para *Atividade G2*. Caso ocorra alguma inconsistência nessa atividade que impossibilite cadastrar um novo e-mail, como por exemplo CPF incorreto ou vínculo antigo, o processo segue para a *Atividade E3*.

E3. Solicitar correção da inconsistência via e-mail

Por e-mail, o técnico NCSC comunicará o Solicitante da inconsistência apresentada e solicitará a correção

Solicitante

E4. Fazer a correção da inconsistência

Após ciência da inconsistência, o Solicitante deverá tomar as providências para resolvê-la. Com ela resolvida, o processo retorna para *Atividade B4*.

NCSC

Fluxo F: Exclusão de e-mail

F1. Fazer login no Admin (Workspace)

Para fazer a exclusão de e-mail de maneira correta, é necessário também fazer login no Admin do Workspace Google.

F2. Procurar usuário/conta administrativa no SAU e no Admin

Nesta atividade, o técnico NCSC irá realizar o mesmo procedimento da *Atividade D2* para procura do e-mail no sistema SAU, e adicionalmente procurar o e-mail no Admin (Figura 10).

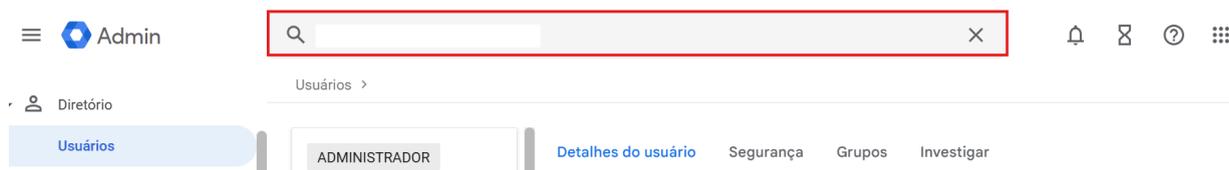


Figura 10 - Procura de e-mail no Admin.

F3. Excluir e-mail no SAU e no Admin

Após encontrar o e-mail em ambos os sistemas, o técnico deverá fazer a exclusão.

SAU: Localizado o e-mail, o técnico do NCSC deverá ir até a aba “Ações”, e clicar no ícone de “Lixeira” (Figura 11), para excluir o e-mail.



Figura 11 - Ícone para fazer exclusão de e-mail, na aba “Ações”.

Admin: Localizado o e-mail, o técnico do NCSC deverá ir até a aba “Diretório”, depois em “Usuários” e clicar na opção “EXCLUIR USUÁRIO” (Figura 12), para excluir o e-mail.

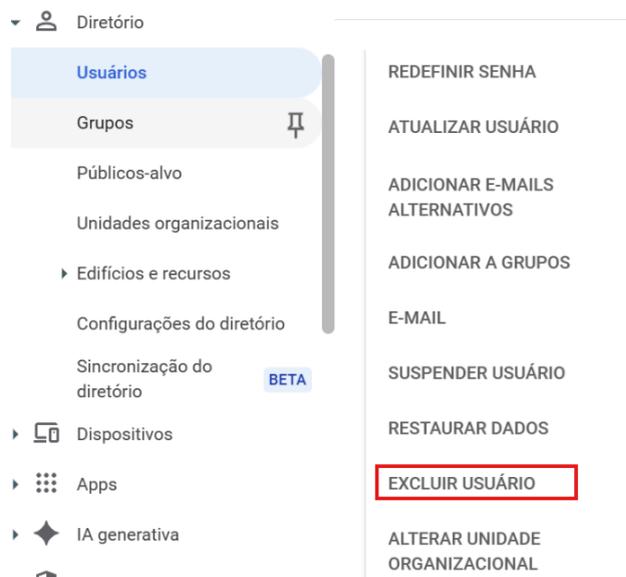


Figura 12 - Exclusão de conta de e-mail no Admin.

Após, o fluxo do processo segue para *Atividade G2*.

Fluxo G: Erro de e-mail

G1. Abrir chamado com o CIASC via e-mail

Neste caso, é necessário contatar o CIASC através de chamado via e-mail para resolução do problema. O NCSC receberá a sua resposta também por e-mail, e dará sequência no processo.

G2. Comunicar o solicitante com as informações necessárias

Nesta ação o NCSC irá dar o retorno ao Solicitante sobre o chamado GLPI aberto, fornecendo-lhe informações relevantes sobre o problema, a fim trazer-lhe a solução. Após, duas atividades ocorrerão ao mesmo tempo.

G3. Finalizar chamado no GLPI

Após a comunicação ao Solicitante, o NCSC irá finalizar o chamado no GLPI. Neste momento ocorre o envio automático de pesquisa de satisfação (voluntária) ao Solicitante.

Solicitante

G4. Validar informações recebidas

O Solicitante irá validar a solução apresentada. Caso não seja validada, o processo retorna para a *Atividade B4*. Caso seja, a necessidade é atendida e o processo é encerrado.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo?

Sim Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo?

Processo relacionado com:	Seleção
a) Segurança Pública	<input type="checkbox"/>
b) Defesa Nacional	<input type="checkbox"/>
c) Segurança do Estado	<input type="checkbox"/>
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

4.3 Dados Pessoais são sensíveis?

Sim Não

4.4 Os dados Sensíveis estão relacionados:

Tipo de Relação	Seleção
Origem racial ou étnica.	<input type="checkbox"/>
Convicção religiosa.	<input type="checkbox"/>
Opinião política.	<input type="checkbox"/>
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	<input type="checkbox"/>
Filosófico ou político	<input type="checkbox"/>
Saúde ou à vida sexual	<input type="checkbox"/>
Genéticos ou biométricos	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	<input type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input type="checkbox"/>
Realização de estudos por órgão de pesquisa	<input type="checkbox"/>
Execução ou criação de contrato	<input type="checkbox"/>
Exercício regular de direitos	<input type="checkbox"/>
Proteção da vida	<input type="checkbox"/>
Tutela da saúde	<input type="checkbox"/>
Legítimo interesse	<input type="checkbox"/>
Proteção do crédito	<input type="checkbox"/>

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Nome completo	
CPF	
E-mail particular do usuário	
Telefone/celular	
Vínculo de trabalho	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo?

Sim Não

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Os documentos do processo são produzidos no Setor ou recebidos/custodiados no setor?

- Produzido no Setor Existe documento enviado (fonte externa)

5.2 Relação dos documentos produzidos (anexados) para processo:

Tipo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Descrição do Documento
-	-	-	-

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

5.3 Os documentos são inseridos em ordem no processo (seguindo padronização)?

- Sim Não

6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

6.1 Existe plano de classificação e tabela de temporalidade para os documentos no órgão?

- Sim Não

6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

- Sim Não

6.3 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

Tipo documental no SGPe	Código Plano de Classificação	Nome do Documento	Temporalidade		
			Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2025	Marcelo Daniel Barros	08/09/2025	Mapeamento do processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **UI04JG15**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 08/09/2025 às 18:21:30

Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/05/2025 - 17:18:29 e válido até 15/05/2125 - 17:18:29.

(Assinatura do sistema)



REGINALDO SILVA (CPF: 062.XXX.228-XX) em 09/09/2025 às 13:19:38

Emitido por: "SGP-e", emitido em 16/03/2021 - 17:50:45 e válido até 16/03/2121 - 17:50:45.

(Assinatura do sistema)



SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO (CPF: 222.XXX.098-XX) em 09/09/2025 às 18:53:52

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/U0VtXzcwNTifMDAyMTI5OTRfMjE0ODg1XzlwMjVfVUkwNEpHMTU=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00212994/2025** e o código **UI04JG15** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.