

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	Coordenação  eproc SEPLAN	Execução  GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO
---	-------------------------------------	--	---

Processo Solicitar troca ou reparo de equipamento permanente			
Versão 01/2025	Data de Emissão 24/04/2026	Macroprocesso Governo de SC Gestão de tecnologia da informação e inovação	Macroprocesso SES

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Suprimir as necessidades dos servidores da Secretaria de Estado da Saúde (SES) e das áreas relacionadas em todo o estado de Santa Catarina (SC) relacionado a troca ou reparo de equipamento permanente.

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	laboinfo@saude.sc.gov.br

1.4 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Secretaria de Estado da Saúde;
- Cidadãos.

1.5 Atores Envolvidos

- Usuário;
- Núcleo de Manutenção e Suporte ao Usuário (NSUP);
- Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Redes;
- Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Laboratório de Manutenção de Equipamentos;

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	SGPe
	SIPAC
	Google Workspace

1.7 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
1323	Responsabilidade Patrimonial	144	Termo de Responsabilidade Patrimonial	Sem restrição

1.8 Legislação, normativas e outras referências

- Portaria da instituição da DTIG nº 678 de 28/06/2021;
- Ofício circular nº 238/2025/SES/DTIG, define que o GLPI é o canal oficial e obrigatório para a abertura de todos os chamados de incidentes e requisições de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Secretaria de Estado da Saúde (SES).

1.9 Indicadores de performance

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

1.10 Definições

- Ativo de rede: equipamento alimentado eletricamente que manipula, direciona, amplifica ou gerencia o fluxo de dados em uma rede de computadores, essenciais para sua operação e alto desempenho. Exemplos incluem switches, roteadores, firewalls e pontos de acesso, que ativamente processam sinais.
- 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;
- GEPAT: Gerência de Patrimônio da SES;
- LACEN: Laboratório Central de Saúde Pública da SES;
- NIR-Lab: Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR) - Laboratório de Manutenção de Equipamentos (SES);
- PSES: Processo digital da SES no SGPe;
- TI: Tecnologia da Informação;
- TR: Termo de Responsabilidade;
- SGPe: Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - é a ferramenta oficial do Governo de Santa Catarina para a criação, tramitação, assinatura e arquivamento de processos administrativos em formato digital. Ele visa a eficiência, celeridade e segurança na gestão documental, permitindo o acompanhamento de processos físicos ou digitais, inclusive via dispositivos móveis;
- SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos;

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Usuário

1. Abrir chamado pela Central de Serviço

O usuário deve abrir um chamado pela Central de Serviços da DTIG-GLPI através do [site](#), com tipo de chamado “Incidente”.

NSUP

2. Verificar se o equipamento é ativo de rede

Se for ativo de rede, o processo segue para Fluxo A. Se não for ativo de rede, o processo segue para o Fluxo B:

Fluxo A: É ativo de rede;

Fluxo B: Não é ativo de rede.

Fluxo A: É ativo de rede

A1. Encaminhar chamado ao NIR-Redes

NIR- Redes

A2. Ir ao local onde o ativo de rede está instalado

A3. Verificar possibilidade de reparo do ativo de rede

Se houver possibilidade de reparo, o processo segue para a *Atividade B4*. Caso não haja, o processo segue para a *Atividade A6*.

A4. Realizar o reparo do ativo de rede

A5. Encerrar chamado no GLPI

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

A6. Substituir ativo de rede por outro operante

A7. Encaminhar ativo de rede com problemas ao NIR-Lab

NIR- Laboratório

A8. Verificar garantia do ativo de rede

Se o equipamento estiver na garantia, o processo segue para a *Atividade BA10*. Caso não esteja, o processo segue para a *Atividade A9*.

A9. Encaminhar ativo de rede para baixa patrimonial

Após, o processo segue para a *Atividade B25*.

A10. Acionar empresa responsável pelo ativo de rede

A empresa responsável deve fornecer um novo equipamento. Recebido o equipamento, o processo segue para a *Atividade A11*.

A11. Cadastrar novo ativo de rede no estoque

A12. Devolver novo ativo de rede ao NIR-Redes

A13. Encaminhar ativo de rede com defeito ao fabricante

Após, o processo segue para a *Atividade B25*.

Fluxo B: Não é ativo de rede

B1. Verificar situação cadastral do equipamento no SIPAC

Se o equipamento não tiver cadastro, o processo segue para a *Atividade B2*. Caso tenha, o processo segue para a *Atividade B3*.

B2. Informar usuário sobre a ausência de cadastro do equipamento

O Usuário é informado no encerramento do chamado GLPI, e a solicitação não é atendida.

B3. Verificar possibilidade de reparo do equipamento

Feito de modo presencial ou remoto. Se o equipamento for possível de ser reparado, o processo segue para a *Atividade B4*. Caso não seja possível, o processo segue para a *Atividade B5*.

B4. Realizar reparo do equipamento

Após, o processo segue para a *Atividade B25*.

B5. Verificar o local onde equipamento está instalado

Se o equipamento estiver no prédio Administrativo ou no Anexo I, o processo segue para a *Atividade B6*. Caso esteja em outros locais (sem ser os anteriormente citados), o processo segue para a *Atividade B8*.

B6. Retirar o equipamento do local de trabalho

B7. Encaminhar o equipamento ao NIR-Lab

Após, o processo segue para a *Atividade B9*.

B8. Solicitar à Unidade o envio do equipamento ao NIR-Lab

Após, o processo segue para a *Atividade B9*.

NIR- Laboratório

Estando em posse do equipamento

B9. Verificar possibilidade de reparo do equipamento

Se houver possibilidade de reparo, o processo segue para a *Atividade B10*. Caso não haja, o processo segue para a *Atividade B11*.

B10. Realizar reparo do equipamento

Após, o processo segue para a *Atividade B16*.

B11. Verificar garantia do equipamento

Se o equipamento estiver na garantia, o processo segue para a *Atividade B12*. Caso não esteja, o processo segue para a *Atividade B13*.

B12. Acionar empresa responsável pelo equipamento

A empresa responsável irá fornecer um equipamento operante, que pode ser o mesmo reparado ou um substituto. Após o recebimento do equipamento pelo NIR-Laboratório, o processo segue para a *Atividade B18*.

B13. Encaminhar o equipamento para baixa patrimonial

B14. Selecionar novo equipamento

B15. Elaborar TR

B16. Inserir TR no PSES de Responsabilidade Patrimonial

É aberto um PSES por ano em janeiro e finalizado em dezembro do ano corrente. Termo de responsabilidade em .pdf em anexo

B17. Solicitar assinatura do Gestor da Área solicitante via SGPe

Após o preenchimento e assinatura do TR pelo Usuário, o processo segue para a *Atividade B18*.

B18. Verificar se local de destinação do equipamento tem TI própria

Se este local de instalação não possuir TI própria (Administrativo, Anexo I e demais locais externos sem TI), o processo segue para a *Atividade B19*. Caso tenha (Hospitais e LACEN), o processo segue para a *Atividade B21*.

B19. Fazer testes e configurações no equipamento

Após, o processo segue para a *Atividade B18*.

B20. Verificar local de instalação do equipamento

Se o destino do equipamento for o prédio Administrativo ou Anexo I, o processo segue para a *Atividade B23*. Caso não seja, o processo segue para a *Atividade B21*.

B21. Solicitar retirada do equipamento ao Usuário via GLPI

B22. Encerrar chamado no GLPI

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

B23. Encaminhar o equipamento ao NSUP

NSUP

B24. Instalar o equipamento

B25. Encerrar chamado no GLPI

Feito isso, a solicitação está atendida e o processo 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	<input type="checkbox"/>
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	<input type="checkbox"/>
Execução de políticas públicas	<input checked="" 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.

4.5 Relação de dados pessoais

Dados pessoais	Dados pessoais sensíveis
Nome completo	
E-mail institucional	
Telefone	
Matrícula	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.6 Os dados são anonimizados no Processo de Negócio?

- Não
 Sim

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

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

- Produzido no setor
 Documento recebido (fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo

SGPe		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	Tipo de documento	Código PCD	Descritor
86	Termo	03.01.01.01.01.144	Termo de Responsabilidade Patrimonial

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

5.3 Os documentos são inseridos no sistema/processo administrativo seguindo a ordem dos eventos (ordem de inserção por meio de um fluxo estabelecido)?

- Não
 Sim

6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

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

- Não
 Sim

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

- Não
 Sim

6.3 Os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade da atividade-meio ou da atividade-fim?

- Atividade-meio
 Atividade-fim
 Não estão previstos

6.4 Existe um documento específico para este processo de negócio, definido no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

- Não
 Sim

6.5 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário e destinação

SGPe		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	Tipo de Documento	Código PCD	Descritor	Corrente	Intermediário	Destinação
86	Termo	03.01.01.01.01.144	Termo de Responsabilidade Patrimonial	5 anos	10 anos	Guarda permanente
Total: 1				Temporalidade total do processo: Guarda permanente		

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Marcelo Daniel Barros ¹ Douglas Camargo ² Leandro Ramos da Silva ² Rubens Rodrigues ²	24/04/2026	Mapeamento de processo

¹ Especialista em Gestão de Processos EPROC

² Servidor



Assinaturas do documento



Código para verificação: **WAC2K115**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 29/04/2026 às 18:56:19

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

(Assinatura do sistema)



SOLANGE PEREIRA DO NASCIMENTO (CPF: 222.XXX.098-XX) em 29/04/2026 às 20:14:55

Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/11/2024 - 12:31:05 e válido até 27/11/2124 - 12:31:05.

(Assinatura do sistema)



"GABRIEL WOLLINGER KOERICH" em 30/04/2026 às 12:34:19

Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/03/2019 - 11:27:55 e válido até 21/03/2119 - 11:27:55.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAxMDA0MjVfMTAxMjMwXzlwMjZfV0FDMksxMTU=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00100425/2026** e o código **WAC2K115** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.