GOVERNO DE SANTA CATARINA	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação : EPROC	Execução JUCESC - Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Processo **Solicitar troca de toner - GETIN - JUCESC**			
Versão 01/2026	Data de Emissão 04/11/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Gestão de Tecnologia da Informação	Macroprocesso (JUCESC) Gestão de suporte de TI

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Efetuar a solicitação de troca de toner de impressora, e acompanhar todos os procedimentos desde o pedido até a troca e faturamento.

1.2 Informações Complementares

Acompanhar o processo desde a solicitação até a instalação da peça na impressora do setor solicitante.

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*
Gerente de Tecnologia da Informação	Gerência de Tecnologia da Informação	3365-5900	getin@jucesc.sc.gov.br

Pág. 01 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

Servidores da Jucesc

1.6 Atores Envolvidos

Gerência de Tecnologia da Informação.

Servidores da JUCESC

Contratada : Empresa contratada para prestar serviços de fornecimento e troca de toner.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.7.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

□ SGPe □ Híbrido (SGPE + outros) □ Somente em outro sistema

1.7.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal (fluxo do processo)	Sistemas auxiliares
SGPE	
E-mail corporativo	
	Sistema de chamados da empresa contratada para prestar o serviço de toner e impressoras.

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		*Assunto*		*Controle de acesso (sigilo)*
022	Processo Eletrônico	1089	Gestão de Tecnologia da Informação	Público

1.9 Legislação, normativas e outras referências

Lei n° 14133 de 2021

Pág. 02 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
Quantidade de chamados de troca de toner.	Número de chamados efetuados para troca de toner	Mensal
Prazo de entrega de toner	Número de dias para conclusão do chamado	Mensal

1.11 Definições

GETIN - Gerência de Tecnologia da Informação.

SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônico

Contratada : Empresa contratada para fornecimento de toner.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link

https://hub.camunda.io/share/d99eab9b-d47f-4119-93cf-78b6129aa038

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Servidor JUCESC

Entrada 1 : Solicitação por parte do servidor do setor onde a impressora está localizada, informando que o toner está acabando ou acabou.

Atividade 1 : Enviar email para GETIN informando setor para troca do toner

GETIN - Gerência de Tecnologia da Informação

Atividade 2 : Recebimento por parte da GETIN da solicitação

Atividade 3 : Enviar pedido para fornecedor com as informações da impressora e toner

Empresa Terceirizada Contratada como prestadora de serviços para troca de Toner

Atividade 4 : Recebimento por parte da fornecedora pedido dentro do prazo contratual de atendimento e entrega.

Atividade 5 : Procedimento interno da contratada para instalação do toner

Pág. 03 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

Servidor JUCESC

Atividade 6 : Entrega e instalação do toner na impressora correspondente.

Empresa Terceirizada Contratada como prestadora de serviços para troca de Toner

Atividade 7 : Recolhimento por parte da fornecedora do toner usado.

Atividade 8 : Entrega do recibo da peça e instalação

GETIN - Gerência de Tecnologia da Informação

Atividade 9 : Recebimento do recibo da peça e instalação .

Atividade 10: Inclusão do serviço/produto realizado no relatório de faturamento

Atividade 11: Alterar valor faturado correspondente ao serviço realizado

Saída : Troca do toner efetuada conforme solicitado.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo de Negócio?

☐ Sim ☐ Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo de negócio?

Processo relacionado com:	Seleção
a) Segurança Pública	☐
b) Defesa Nacional	☐
c) Segurança do Estado	☐
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	☐

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.	☐
Convicção religiosa.	☐
Opinião política.	☐

Pág. 04 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	☐
Filosófico ou político	☐
Saúde ou à vida sexual	☐
Genéticos ou biométricos	☐

Fonte: LGPD

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

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

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
Nome do servidor solicitante	
Setor solicitante	
e-mail corporativo	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo de negócio?

☐ 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 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**
0359	Comunicação Interna (CI) / Solicitação de Serviço	05.01.01.01.01.022	Processo sobre Solicitação de Equipamento de Informática[cite: 15, 41]
0439	Ordem de Serviço / Chamado de Atendimento	05.01.01.01.01.022	Processo sobre Solicitação de Equipamento de Informática[cite: 15, 41]
0138	Recibo / Termo de Entrega e Instalação do Toner	05.01.01.01.01.022	Processo sobre Solicitação de Equipamento de Informática[cite: 15, 41]

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

Pág. 05 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

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

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

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	**Tipo de Documento**	**Código PCD**	**Descritor**	**Corrente**	**Intermediário**	**Destinação (eliminação ou guarda permanente)**
0359	Processo / Comunicação Eletrônica	05.01.01.01.01.022	Processo sobre Solicitação de Equipamento de Informática	5 anos	10 anos	Eliminação
Total		**3**	**Temporalidade total do processo: 15 anos**			

Fonte: Elaborado pelo setor.

Pág. 06 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	*Responsável pela elaboração da IT*	*Data*	*Síntese da Revisão*
01/2026	Especialista: Antonio Rabelo Júnior Servidor: Felipe Carlos Nascimento	04/11/2026	Modelo EPROC de Instrução de Trabalho

Pág. 07 de 07 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo JUCESC 00000856/2026 e o código F1QU028Y.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **F1QU028Y**

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

FELIPE CARLOS NASCIMENTO (CPF: 065.XXX.169-XX) em 12/11/2026 às 14:59:38
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:53:11 e válido até 13/07/2118 - 13:53:11.
(Assinatura do sistema)

ANTONIO RABELO JÚNIOR (CPF: 004.XXX.659-XX) em 13/11/2026 às 17:10:32
Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/06/2021 - 18:24:58 e válido até 07/06/2121 - 18:24:58.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/SlVDRVNDXzU4NzRfMDAwMDA4NTZfODU5XzIwMjZfRjFRVTAyOFk= ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **JUCESC 00000856/2026** e o código **F1QU028Y** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.