

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação Escritório de Gestão e Desburocratização de Processos (Eproc-SC)	Execução Secretaria de Estado da Saúde (SES)
---	-----------------------------------	--	--

Processo Realizar configuração e instalação de access point			
Versão 01/2026	Data de Emissão 16/09/2026	Macroprocesso Governo de SC Saúde	Macroprocesso SES

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Atender demandas de instalação e configuração de access point da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.

1.2 Informações Complementares

Os chamados são recebidos via GLPI, a comunicação entre NIR e o Solicitante é feita pelo GLPI.

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);

1.6 Atores Envolvidos

- Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A - CIASC;
- Empresa responsável por fornecimento de equipamento;
- Núcleo de Infraestrutura de Redes - NIR/DTIG/SES;
- Solicitante;

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	DHCP (servidor para liberação de IPs)
	XWiki (base de dados)
	Zabbix (monitoramento)

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

- AP - Access Point (ponto de acesso): dispositivo que transforma uma rede física com cabo em uma rede sem fio;
- IP - *Internet Protocol*: é um número de identificação exclusivo que é atribuído a cada dispositivo conectado a uma rede de computadores, funcionando como o "endereço de correspondência" ou o "CEP" do seu aparelho na internet.

- 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.
- Wi-Fi: tecnologia que permite conectar aparelhos à internet e trocar dados sem usar cabos, por meio de ondas de rádio

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Diante do recebimento de chamado pelo GLPI.

Núcleo de Infraestrutura de Redes (NIR)

1. Fazer triagem do chamado

O processo segue adiante com o chamado em conformidade para atendimento.

2. Atribuir ao Grupo de Redes

3. Verificar se há access point em estoque

Se for uma nova solicitação e não houver item em estoque, o processo segue para a *Atividade 4*. Se houver item em estoque, o processo segue para a *Atividade 7*. Se for decorrente de um access point com defeito e não houver item em estoque, o processo irá seguir adiante após o retorno do equipamento da garantia, em seguida para a *Atividade 8*.

4. Comunicar Coordenação NIR

O processo segue adiante com o recebimento de um retorno da Coordenação NIR sobre compra de itens. Se não houver previsão de compra, o processo segue para a *Atividade 5*. Se houver previsão de compra, o processo irá seguir adiante após a compra realizada e o recebimento do material, para a *Atividade 7*.

5. Comunicar impossibilidade de atendimento

Após, o processo segue para a *Atividade 23*.

6. Aguardar chegada do material

7. Separar Access Point

8. Registrar AP na base de dados

Atualmente utiliza-se o XWiki como base de dados.

9. Registrar na controladora Wi-Fi

10. Fazer reserva de IPs no servidor de DHCP

Este servidor é para liberação de IPs. O processo segue para a *Atividade 11* se o fluxo for decorrente de uma configuração incorreta, após invalidação. O processo segue para a *Atividade 12* se o fluxo for decorrente de uma nova solicitação.

11. Verificar se houve retorno de CIASC sobre liberação

Se não houve retorno, o processo segue para a *Atividade 12*.

12. Encaminhar solicitações de liberação ao CIASC via e-mail

São enviados dois e-mails: um para a liberação comunicação dos IPs com a controladora ao CIASC, e outro para a liberação de sites externos (ex: streaming, redes sociais).

O processo segue adiante após a resposta dos dois e-mails pelo CIASC.

13. Ir ao local para instalação do access point

14. Validar funcionamento

Esta atividade pode iniciar este processo se um problema com access point for alertado pelo sistema de monitoramento.

Se o funcionamento for invalidado, o processo segue para a *Atividade 15*. Se validado, segue para a *Atividade 22*.

15. Verificar configuração

Se a configuração estiver incorreta, o processo retorna para a Atividade 8. Se estiver correta, segue para *Atividade 16*.

16. Verificar cabeamento

Se após verificação o access point funcionar, o processo retorna para a Atividade 14. Se não funcionar, segue para *Atividade 17*.

17. Verificar conectores e cabos

Se identificado o problema, o processo segue para a *Atividade 18*. Se não identificado, segue para *Atividade 19*.

18. Fazer reparo ou substituição

Após, o processo retorna para a *Atividade 14*.

19. Atestar funcionamento do access point

Se não for constatado defeito no access point, o processo retorna para a *Atividade 14*. Se for constatado, segue para *Atividade 20*.

20. Verificar se está na garantia

Se estiver na garantia, o processo segue para *Atividade 21*. Se fora da garantia, retorna para *Atividade 3*.

21. Acionar fornecedor para reparo

O fornecedor do equipamento irá retirar o equipamento para reparo. Após, o processo retorna para *Atividade 3*.

22. Incluir novo equipamento no monitoramento

Atualmente utiliza-se o Zabbix.

23. Encerrar chamado no GLPI

Feito isso, o atendimento está finalizado e o processo 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	16/09/2026	Mapeamento de processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **T0K09WS5**

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



"GABRIEL WOLLINGER KOERICH" em 18/09/2026 às 10:23:33

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 18/09/2026 às 14:20:29

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/U0VtXzcwNTIfMDAyNDaxNDhfMjQxOTIyXzIwMjZfVDBLMdIXUzU=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00240148/2026** e o código **T0K09WS5** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.