

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação 	Execução  GOVSC SECRETARIA PLANEJAMENTO
---	-----------------------------------	--	--

Processo Analisar ocorrências de XML dos prestadores de serviço do Plano SC Saúde			
Versão 01/2025	Data de Emissão 25/09/2025	Macroprocesso (Governo de SC) 3.01. Gestão e desenvolvimento de pessoas	Macroprocesso (SEA/SC) Gestão da Saúde do Servidor

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Analisar as ocorrências de XML dos prestadores de serviço do Plano SC Saúde e realizar a devida solução.

1.2 Informações Complementares

N/A

1.3 Características do Processo

1.3.1 Tipo de Processo:

☐ Processo Gerencial ☒ Processo Finalístico ☐ Processo Suporte

1.3.2 Tipo de Tramitação:

☒ Setorial ☐ Intersectorial ☐ Intragovernamental ☐ Interinstitucional

1.4 Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenador Plano SC Saúde	DPSS	(48) 3664-5034	dpss@sea.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- Servidores Públicos do Estado de Santa Catarina (Segurados)

1.6 Atores Envolvidos

- DPSS/SEA
 - Prestador de Serviço
 - Empresa Terceirizada de Gestão - Equipe Técnica Administrativa

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Portal SC Saúde

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

- Editais

1.10 Indicadores de performance

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

1.11 Definições

N/A

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link

<https://modeler.camunda.io/share/2cb89530-0051-4662-a5b0-3bec8b80c7d1>

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

PRESTADOR DE SERVIÇO

1. Abrir ocorrência para empresa terceirizada de gestão

- Mediante erro na importação do XML na publicação de contas médicas, o prestador de serviço deverá abrir uma ocorrência para a empresa terceirizada de gestão.
- Tipo: XML - OC
- Subtipo:
 - XML - Autorização Liminar/ADM
 - XML - Cancelamento de Guia
 - XML - Duplicidade de Guia

EMPRESA TERCEIRIZADA DE GESTÃO - EQUIPE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

2. Abrir e Verificar ocorrências em aberto referente a XML

- A equipe técnica administrativa deverá verificar as ocorrências em aberto no período de 6 meses, referentes a XML.
- Tipo: XML - OC
- Subtipo:
 - XML - Autorização Liminar/ADM
 - XML - Cancelamento de Guia
 - XML - Duplicidade de Guia

3. Analisar solicitação

- A equipe técnica administrativa deverá analisar a solicitação em aberto ao abrir as ações dentro da ocorrência para verificar o motivo e documentação a fim de fundamentar seu parecer referente à solicitação.
- O parecer seguirá conforme as classificações: “Necessário mais informações”,

“Necessário reprocessamento de lote”, “Necessário cancelamento de lote”,
“Necessário glosa retroativa” ou “Solicitação reprovada”.

*** No caso do parecer da Atividade 3 ser: “Necessário mais informações”, prosseguir com a Atividade 4. ***

4. Comentar ocorrência solicitando informações

- A equipe técnica administrativa deverá comentar na ocorrência a solicitação das informações extras necessárias.

PRESTADOR DE SERVIÇO

5. Responder questionamentos

- O prestador de serviço deverá responder os questionamentos na ocorrência com as informações extras solicitadas para que a equipe técnica administrativa refaça a Atividade 3.

EMPRESA TERCEIRIZADA DE GESTÃO - EQUIPE TÉCNICA ADMINISTRATIVA

*** No caso do parecer da Atividade 3 ser: “Necessário reprocessamento de lote”, prosseguir com a Atividade 6. ***

6. Verificar necessidade de liberação de pendências

- A equipe técnica administrativa deverá verificar a necessidade de liberação de pendências (Submódulo: administração > Item: pendências) no caso de haver glosa fatal. Glosas administrativas não demandam reprocessamento de lote.
- Esta verificação deverá concluir “Necessário liberação da pendência” ou “S/ liberação da pendência”.

**** No caso da conclusão da Atividade 6 ser: “Necessário liberação da pendência”, prosseguir com a Atividade 7. ****

7. Realizar liberação das pendências

- A equipe técnica deverá realizar a liberação das pendências no caso de constatação de necessidade de liberação.
- Módulo: Análise de Contas > Submódulo: Administração > Item: Pendências. Verificar a competência, selecionar o lote com crítica, baixar XML e comparar no Módulo: Autorização.
- No Módulo: Autorização, abrir a guia e comparar os dados da guia com os dados do XML. Liberar se for necessário (clicar em Liberar Pendência).

- Para verificar a liberação: Módulo: Análise de Contas > Produção Enviada > Filtrar o lote novamente para verificação de liberação.
- Prosseguir com a Atividade 8.

**** No caso da conclusão da Atividade 6 ser: “S/ liberação da pendência”, prosseguir com a Atividade 8. ****

8. Realizar reprocessamento do lote

- A equipe técnica deverá realizar o reprocessamento do lote após a liberação da pendência, se houver.
- Módulo: Análise de Contas > Produção Enviada > Reprocessar Lote.

9. Comentar referente a solução do problema na ocorrência

10. Finalizar ocorrência

- Após a finalização da ocorrência, prosseguir para a Atividade 16 realizada pelo prestador de serviço.

*** No caso do parecer da Atividade 3 ser: “Necessário cancelamento de lote”, prosseguir com a Atividade 11. ***

11. Abrir o número da guia a ser cancelada

12. Realizar glosa da guia

- A equipe técnica deverá desfazer a guia e incluir uma pendência (motivo 1426 e justificativa).
- O detalhamento referente a essa atividade está disponível no fluxo de processo de auditoria de contas médicas, no link: <https://modeler.camunda.io/share/d27ba491-3d18-46e2-8ccf-ca35142249ff>

13. Finalizar a análise da guia

- Após a finalização da análise da guia, a equipe técnica deverá prosseguir para a Atividade 9.

*** No caso do parecer da Atividade 3 ser: “Necessário glosa retroativa”, prosseguir com a Atividade 14. ***

14. Realizar glosa retroativa ao prestador do Plano SC Saúde

- O detalhamento deste processo está disponível no fluxo de processo de glosa

retroativa, no link: <https://modeler.camunda.io/share/e59dec14-009b-4f71-9a37-ddae9b1d66b6>

- Após a realização da glosa retroativa, a equipe técnica deverá prosseguir para a Atividade 9.

*** No caso do parecer da Atividade 3 ser: “Solicitação reprovada”, prosseguir com a Atividade 15. ***

15. Justificar a negativa da ocorrência

- A equipe técnica deverá justificar a negativa da ocorrência no caso de reprovação da solicitação.
- Conta fora do prazo, qualquer tipo de inconsistência por parte do prazo que gere erro na entrada do arquivo de cobrança.
- Após a justificativa, prosseguir para a Atividade 16.

PRESTADOR DE SERVIÇO

16. Verificar resolução da ocorrência

- O prestador de serviço deverá verificar a resolução da ocorrência, de modo a concluir “Pendência não solucionada” ou “Pendência solucionada”.
- No caso de “Pendência não solucionada”, o prestador de serviço deverá realizar novamente a Atividade 1 de modo a reiniciar o processo.
- No caso de “Pendência solucionada”, a ocorrência estará solucionada.

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	☐
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.	☐
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

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
N/A	N/A		
N/A	N/A		

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)
Total			Temporalidade total do processo:		

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

• HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2025	Pedro Grigorieff	25/09/2025	1º Versão – Analisar ocorrências de XML dos prestadores de serviço do Plano SC Saúde



Assinaturas do documento



Código para verificação: **D57R98BZ**

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



LEANDRO JOSÉ JOÃO (CPF: 889.XXX.629-XX) em 17/10/2025 às 14:53:26

Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/02/2024 - 14:39:56 e válido até 15/02/2124 - 14:39:56.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMjEyOTBfMjE2MzZfMjAyNV9ENTdSOTThCWg==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00021290/2025** e o código **D57R98BZ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.