

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

Processo			
Abrir chamado de SCCD			
Versão	Data de Emissão	Macroprocesso (Governo de SC)	Macroprocesso (SES)
01/2025	30/09/2025	Gestão de tecnologia da informação e inovação	

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 ao SCCD (Sistema de Contratos e Compras Diretas).

1.2 Informações Complementares

Para a criação de usuário, 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);
Secretaria do Estado da Saúde;
Fornecedores.

1.6 Atores Envolvidos

Solicitante (Funcionário SES);
Núcleo de Manutenção e Suporte ao Usuário (NCSC);
Núcleo de Administração e Gestão de Sistemas (NADS);
Sistema de Gestão de Materiais e Medicamentos (SGM²);
SGS Hospitalar
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;
SGM² ;
SGS Hospitalar;
WebLIC.

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, DTIG/SES;
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;

SCCD: é o sistema específico da Secretaria da Saúde do Estado de Santa Catarina (SES/SC) para encaminhar serviços de compras, licitações e contratos;

SGM²: é o sistema que registra e controla a movimentação de materiais e medicamentos (estoque) de todas as unidades da SES;

SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviços;

WebLIC: é o Sistema de Licitações e Compras criado pelo CIASC.

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 requerente;
- ❖ E-mail;
- ❖ Telefone com DDD;
- ❖ 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.

A4. Enviar chamado para Suporte Sistemas

Feita a triagem, o chamado é enviado para o grupo Suporte Sistemas.

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, setor/hospital, usuário espelho), 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 via e-mail

O Solicitante deverá comunicar as informações necessárias para dar continuidade ao atendimento do chamado via e-mail 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 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 em conformidade, o chamado é atribuído para um técnico do NCSC.

C2. Entrar no SCCD

O técnico NCSC irá logar no sistema SCCD.



Figura 1 - Pop-up inicial para entrar no sistema.

Após, o fluxo de processo seguirá de acordo com o tipo de chamado de SCCD. em que há 3 possibilidades:

Fluxo D: Criação de usuário;

Fluxo E: Criação de fornecedor;

Fluxo F: Relato de erro;

Fluxo D: Criação de usuário

D1. Verificar se já possui usuário SCCD

Logado no SCCD, o técnico irá clicar na aba “Tabelas”, e clicar no item “Usuários” (Figura 2).

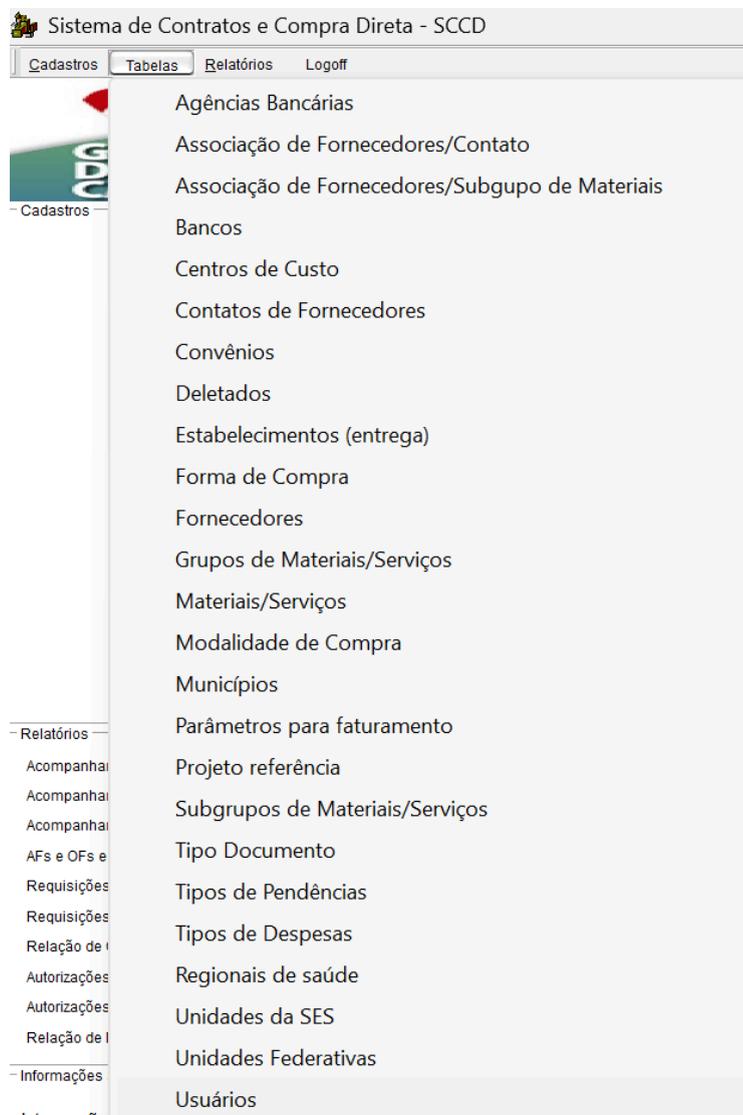


Figura 2 - Opção “Usuários” destacada na aba “Tabelas”.

Após, deverá ir no botão “Localizar”, no canto inferior direito (Figura 3).

Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina

Cadastro de Usuários Versão 14.50

Identificação usuário (nome, apelido, etc...) sem acentos CPF (Somente números) Fone de contato

Nome completo do usuário Email

Senha (Alfanumérica) Cadastro das unidades SES Acesso aos editais da unidade cadastrante Suporte ao sistema

Lotado na unidade Cadastro das unidades SES Acesso aos editais da unidade cadastrante Suporte ao sistema

Última impressora Último local de execução do sistema

Microsoft Print to PDF c:\sccd\

Última conexão Última desconexão TCP/IP Última versão

25/08/2025 14:26:21 172.22.24.193 14.50

Unidades vinculadas	
CÓDIGO	UNIDADE
3	GERÊNCIA DE APOIO OPERACIONAL
4	HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO
5	HOSPITAL NEREU RAMOS

Permissões para realizar Inclusão, Alteração e Exclusão (quando marcado, senão somente consulta)

Requisição / Relação de Compras | Edital / Pregão | Contrato / Ata | AF / OF | Tabelas/Diversos | Planejamento

Requisição Alterar requisição Relação de Compra Alterar dados de requisição vinculada (Convênio, Unidade requisitante e autorizada a emitir a AF/OF)

Inativar Usuário

Figura 3 - Botão de "Localizar" no canto inferior direito.

Em seguida, clicar em "Campo" e escolher um dado para fazer a procura de usuário. Depois, escrever o dado em "Procurar por" e clicar em "Execute" (Figura 4).

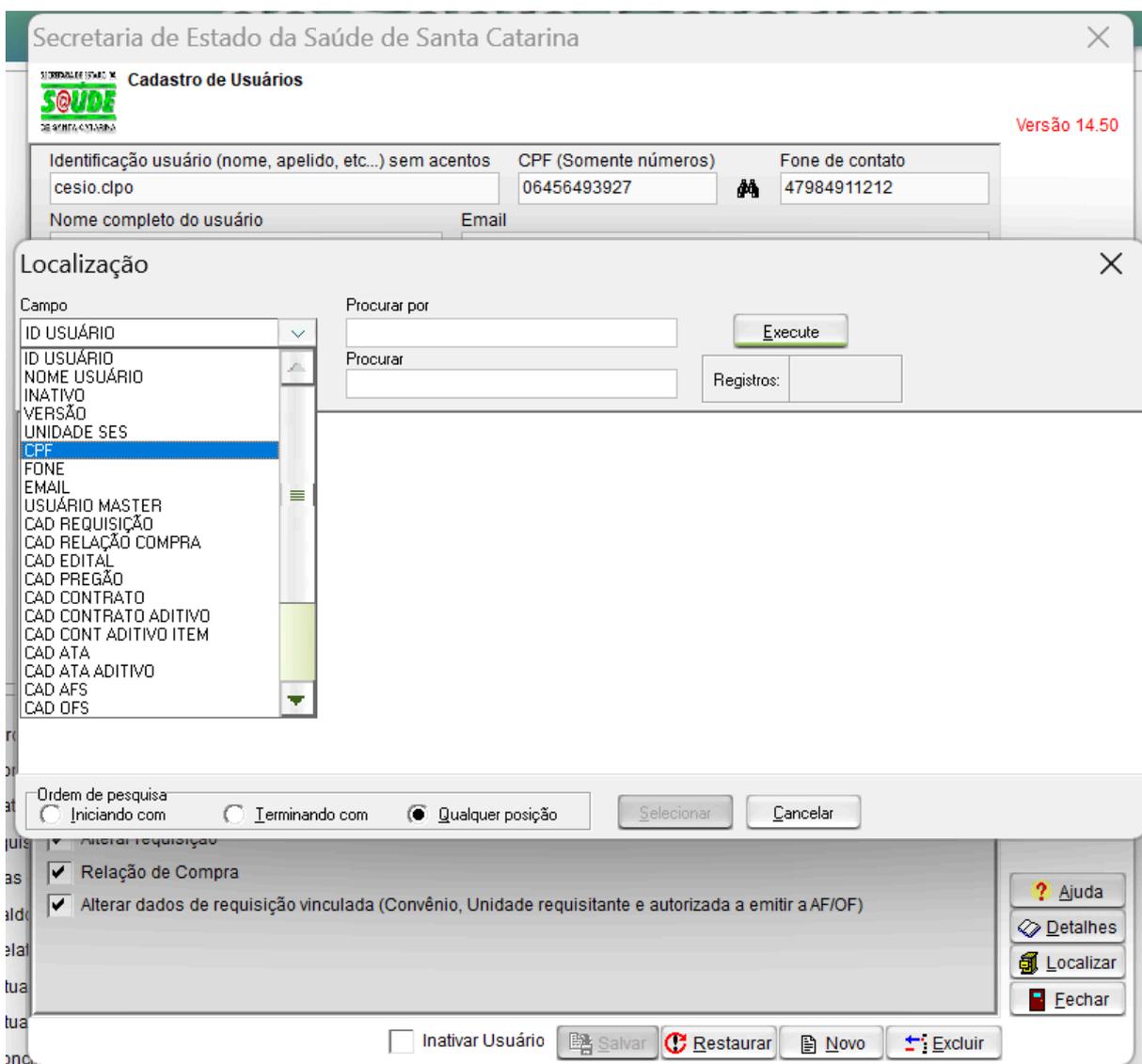


Figura 4 - Localização de usuário.

Se não possuir usuário cadastrado, o processo segue para *Atividade D2*. Se já possuir, o processo segue para a *Atividade D3*.

D2. Criar usuário SCCD

O técnico NCSC deverá fazer a inclusão dos dados para cadastro de usuário. Para auxiliar nesse preenchimento, o técnico pode espelhar as permissões de outro usuário já existente. Por exemplo, um novo colaborador da SES solicitou cadastro e terá as mesmas permissões de outro colega do setor. O técnico NCSC pode procurar o usuário já existente, e espelhar as permissões para o novo cadastro. Feito isso, deverá clicar em “Salvar” (Figura 5).

Após esta atividade, o fluxo do processo segue para *Atividade I9*.

Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina

Cadastro de Usuários
Inclusão de dados

Versão 14.50

Identificação usuário (nome, apelido, etc...) sem acentos CPF (Somente números) Fone de contato

Nome completo do usuário Email

Senha (Alfanumérica) Cadastro das unidades SES

Lotado na unidade Acesso aos editais da unidade cadastrante

Suporte ao sistema

Última impressora Último local de execução do sistema

Última conexão Última desconexão TCP/IP Última versão

Unidades vinculadas

CÓDIGO	UNIDADE

Permissões para realizar Inclusão, Alteração e Exclusão (quando marcado, senão somente consulta)

Requisição / Relação de Compras | Edital / Pregão | Contrato / Ata | AF / OF | Tabelas/Diversos | Planejamento

Requisição

Alterar requisição

Relação de Compra

Alterar dados de requisição vinculada (Convênio, Unidade requisitante e autorizada a emitir a AF/OF)

Inativar Usuário

Figura 5 - Preenchimento dos dados para criação de usuário.

D3.1. Reativar usuário SCCD

No caso do usuário já ter cadastro existente, o técnico NCSC deverá reativar o usuário, desabilitando o campo “Inativar Usuário” na parte inferior do *pop-up*, e depois clicar em “Salvar”.

D3.2. Resetar a senha

Paralelamente à atividade anterior, o técnico NCSC deverá fazer “Reset de Senha” para o usuário.” (Figura 6).

Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina

Cadastro de Usuários
Alteração de dados

Versão 14.50

Identificação usuário (nome, apelido, etc...) sem acentos CPF (Somente números) Fone de contato

Nome completo do usuário Email
cesiojr96@gmail.com

Senha (Alfanumérica) Alterar Senha **Reset de Senha**

Lotado na unidade DTIG

Última impressora Microsoft Print to PDF Último local de execução do sistema c:\sccd\

Última conexão 25/08/2025 14:26:21 Última desconexão TCP/IP 172.22.24.193 Última versão 14.50

Unidades vinculadas

CÓDIGO	UNIDADE
3	GERÊNCIA DE APOIO OPERACIONAL
4	HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO
5	HOSPITAL NEREU RAMOS

Incluir Unidade Excluir Unidade Espelhar Unidades Espelhar Permissões

Permissões para realizar Inclusão, Alteração e Exclusão (quando marcado, senão somente consulta)

Requisição / Relação de Compras Edital / Pregão Contrato / Ata AF / OF Tabelas/Diversos Planejamento

Requisição
 Alterar requisição
 Relação de Compra
 Alterar dados de requisição vinculada (Convênio, Unidade requisitante e autorizada a emitir a AF/OF)

Ajuda Detalhes Localizar Fechar

Inativar Usuário Salvar Restaurar Novo Excluir

Figura 6 - Alteração de dados, com destaque para onde efetuar "Reset de Senha" e "Inativar Usuário". Após esta atividade, o fluxo do processo segue para Atividade 19.

Fluxo E: Criação de fornecedor

E1. Solicitar ficha de cadastro de fornecedor via e-mail

O técnico NCSC deverá solicitar ao requerente a ficha de cadastro do fornecedor via e-mail.

O processo só seguirá quando a ficha do fornecedor for recebida pelo NCSC.

E2. Verificar se já possui código de fornecedor no SCCD

Logado no SCCD, o técnico irá clicar na aba "Tabelas", e clicar no item "Fornecedores" (Figura 7).

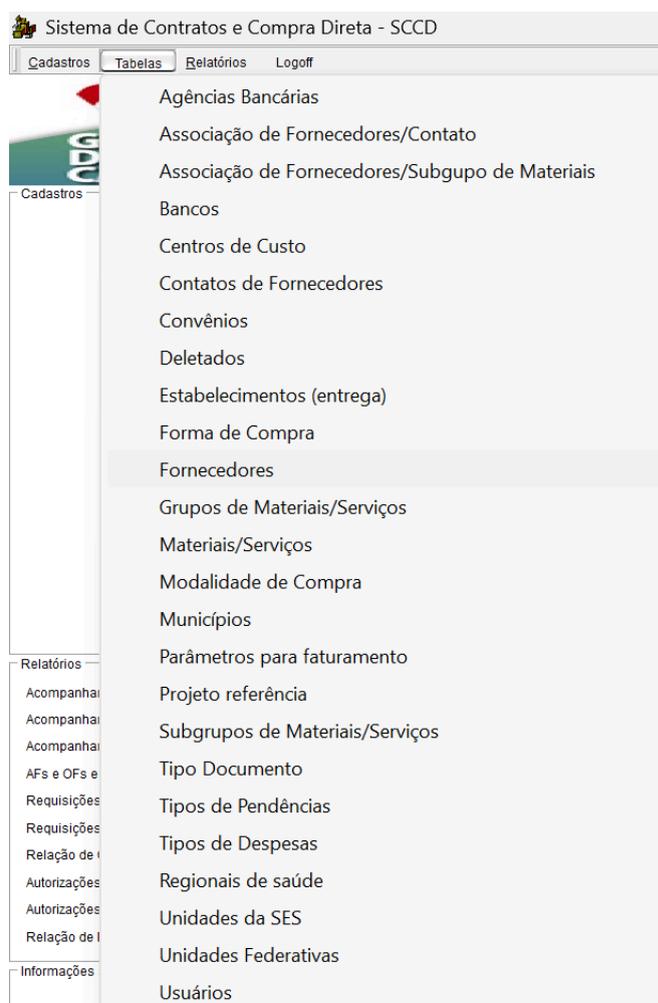


Figura 7 - Opção “Fornecedores” destacada na aba “Tabelas”.

Em seguida, clicar em “Campo” e escolher um dado para fazer a procura de fornecedor. Depois, escrever o dado em “Procurar por” e clicar em “Execute” (Figura 8).

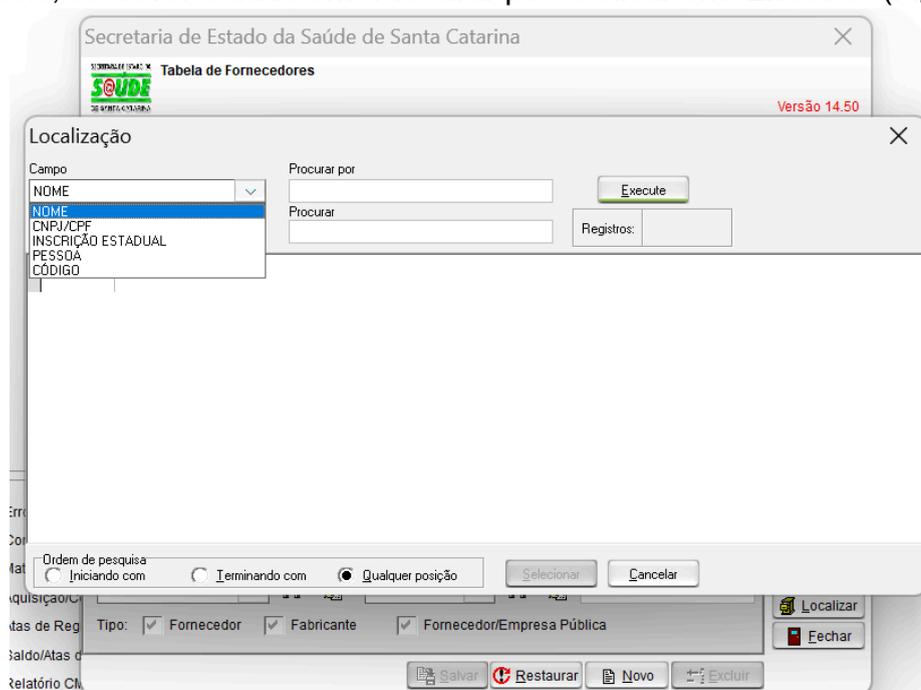


Figura 8 - Localização de fornecedor.

Se não possuir fornecedor cadastrado, o processo segue para *Atividade E3*. Se já possuir, segue para a *Atividade I9*.

E3. Fazer o cadastro no SCCD

Preencher os dados necessários para cadastro de fornecedor e clicar em “Salvar” (Figura 9). Um código será criado para este novo fornecedor.

Figura 9 - Cadastro de fornecedor.

Após esta atividade, o fluxo do processo segue para *Atividade 19*.

Fluxo F: Relato de erro

F1. Verificar o tipo de erro

Diante de um relato de erro, o técnico NCSC irá verificar qual é o tipo de erro e utilizar a “Pesquisa Avançada” para investigar os diferentes tipos de erros possíveis.

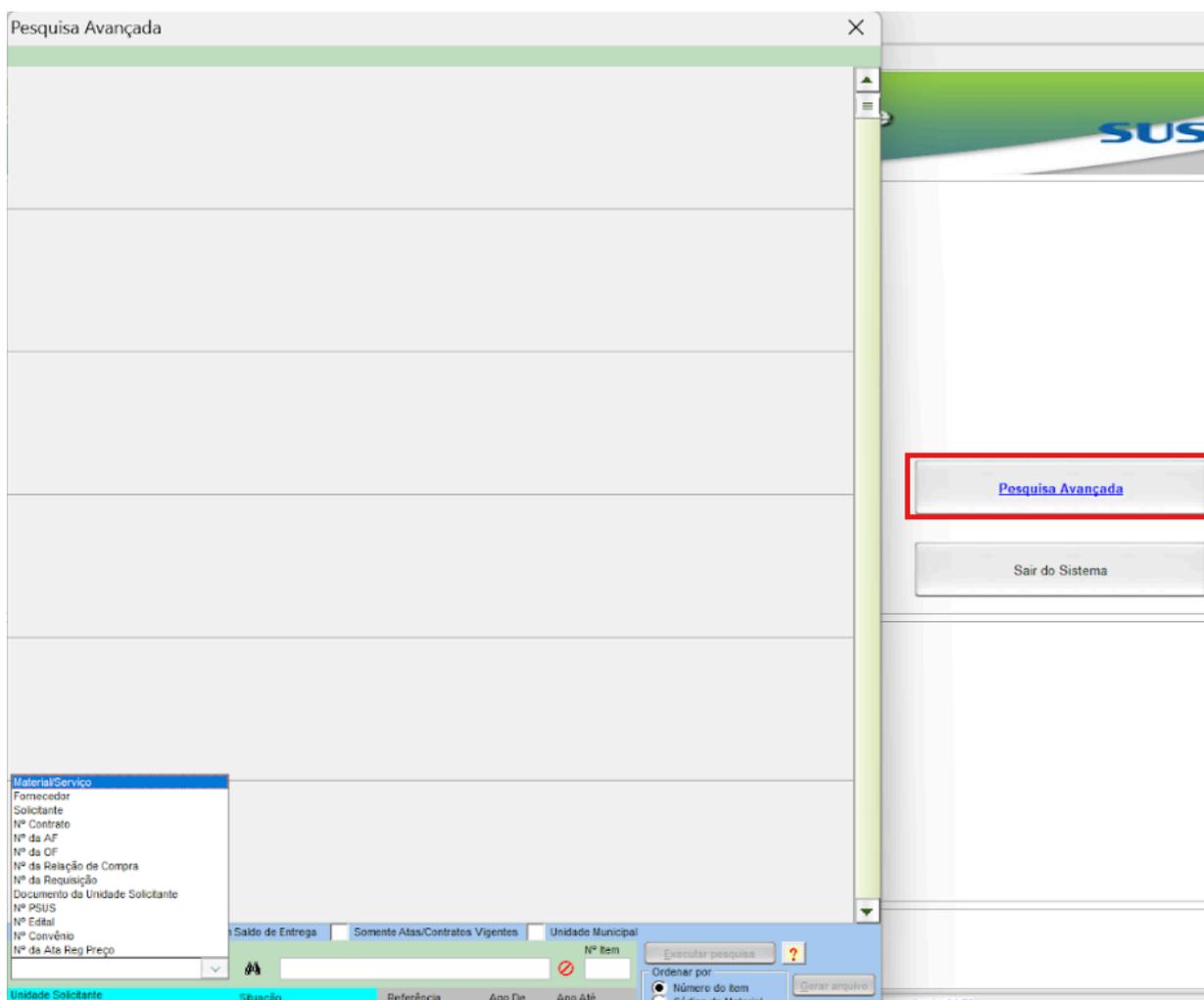


Figura 10 - “Pesquisa Avançada”, amplamente utilizada para identificar o tipo de erro.

Após a verificação do tipo de erro, o processo pode seguir por um dos fluxos abaixo:

Fluxo G: Erro de usabilidade;

Fluxo H: Erro de sistema;

Fluxo I: Erro de integração com WebLIC;

Fluxo J: Erro de integração com SGM;

Fluxo K: Erro de integração com SGS.

Fluxo G: Erro de usabilidade

G1. Identificar o erro de usabilidade

Após realizar esta atividade, o fluxo do processo segue para *Atividade 19*.

Fluxo H: Erro de sistema

H1. Identificar o erro no sistema

H2. Relatar o erro de sistema identificado no GLPI

O técnico deverá relatar o erro no chamado GLPI com auxílio de *prints* de tela, descrição e caminho, por exemplo, a fim de facilitar ao máximo a sequência do trabalho. Após esta atividade, o fluxo do processo segue para *Atividade 12*.

Fluxo I: Erro de integração com WebLIC

I1. Identificar erro da integração com WebLIC

Neste caso, o NCSC não possui acesso ao sistema, e deverá solicitar auxílio ao NADS para resolução do problema.

I2. Repassar o chamado para o NADS via GLPI

O repasse de solicitação é feito pelo GLPI.

NADS

I3. Avaliar tipo de erro

Se for um erro de integração com WebLIC, o processo segue para a *Atividade 14*. Se for um erro de sistema, o processo segue para a *Atividade 16*.

I4. Identificar erro informado

I5. Solicitar resolução de problema ao CIASC

O NADS solicita a resolução do problema ao CIASC. Após receber o retorno do CIASC, o fluxo do processo segue para *Atividade 17*.

I6. Resolver o problema de erro de sistema

I7. Dar devolutiva para NCSC

NCSC

I8. Receber a devolutiva do NADS

I9. Comunicar o solicitante com as informações do chamado

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.

I10. 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

I11. 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.

Fluxo J: Erro de integração com SGM

NCSC

J1. Identificar erro da integração com SGM

J2. Relatar o erro da integração com SGM identificado

SGM

J3. Resolver o problema de integração SCCD/SGM

O chamado é repassado ao SGM, eles resolvem e encerram o chamado.

Fluxo K: Erro de integração com SGS

NCSC

K1. Identificar erro da integração com SGS

Neste caso, o NCSC não possui acesso ao sistema.

SGS Hospitalar

K2. Resolver o problema de integração SCCD/SGS

O chamado é repassado ao SGS Hospitalar, eles resolvem e encerram o chamado.

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	
Unidade 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	30/09/2025	Mapeamento do processo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **P8L25QG1**

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



MARCELO DANIEL BARROS (CPF: 074.XXX.139-XX) em 30/09/2025 às 18:06:42

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 30/09/2025 às 19:08:11

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

(Assinatura do sistema)



REGINALDO SILVA (CPF: 062.XXX.228-XX) em 01/10/2025 às 17:53:33

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

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VTXzcwNTifMDAyMzM0OThfMjM1NTU1XzlwMjVfUDhMMjVRRzE=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00233498/2025** e o código **P8L25QG1** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.