

|                                                                                   |                                     |                                                                                                    |                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <h1>Instrução de Trabalho - IT</h1> | Coordenação<br> | Execução<br> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                  |                                   |                                                                                    |                     |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Processo<br><b>Desenvolver novos serviços ou funcionalidades</b> |                                   |                                                                                    |                     |
| Versão<br><br>01/2025                                            | Data de Emissão<br><br>29/10/2025 | Macroprocesso (Governo de SC)<br><br>Gestão de tecnologia da informação e inovação | Macroprocesso (SES) |

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### 1.1 Objetivo do Processo

Este processo tem como objetivo detalhar as atividades do desenvolvimento de novos serviços ou funcionalidades do Núcleo de Administração e Gestão de Sistemas (NADS) da Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica (DTIG).

### 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
 ☐ Intersetorial
 ☒ Intragovernamental
 ☐ Interinstitucional

### 1.4 Responsável

| Cargo          | Setor       | Telefone       | E-mail               |
|----------------|-------------|----------------|----------------------|
| Coordenador(a) | NADS - DTIG | (48) 3664 7327 | nads@saude.sc.gov.br |
| Diretor(a)     | DTIG        | (48) 3664 7328 | dtig@saude.sc.gov.br |

### **1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)**

- Solicitante;
- População catarinense;
- Secretaria do Estado da Saúde;
- Ministério Público;
- Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina;

### **1.6 Atores Envolvidos**

- Solicitante;
- Administrativo - NADS;
- Escritório de Projetos - NADS;
- Comitê Estratégico (composto por Diretor(a), Coordenador(a), Escritório de Projetos e Comitê de Arquitetura) - NADS;
- Escritório de Produtos - NADS;
- Escritório de Engenharia - NADS;
- Equipe de Desenvolvimento - NADS;

### **1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)**

- SGPe;
- GLPI;
- Redmine;
- Google Workspace;
- GitLab;
- Kubernetes;
- Docker;
- Airflow;
- Visual Studio Code;
- Pentaho;
- DBeaver;
- Apache Hadoop;
- Apache Hive;
- Apache Kafka;
- Bizagi
- Draw.io
- PlantUML;
- Mermaid;

- PowerBI;
- Weknow;
- Grafana;
- Zabbix.

### 1.8 Parâmetros SGPe

| Assunto |                                     | Classe |                                                  | Controle de acesso (sigilo)              |
|---------|-------------------------------------|--------|--------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1035    | Tecnologia da Informação e Inovação | 5      | Ofício sobre Tecnologia da Informação e Inovação | Sem restrição, com restrição ou sigiloso |

### 1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Ofício Circular 004/2025, define que deve-se abrir SGPe para novas desenvolvimentos e melhorias;
- LGPD;
- 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).

### 1.10 Indicadores de performance

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

### 1.11 Definições

**Artefato:** Um artefato é qualquer produto gerado durante o ciclo de desenvolvimento de software. Ele pode ser documento, modelo, código, diagrama ou até mesmo um executável — qualquer item produzido que ajude a construir, manter ou entender o sistema;

**Ambiente de pré-produção:** Um ambiente de pré-produção (ou homologação) é um espaço que simula as condições reais do ambiente de produção, mas sem impactar os

usuários finais. Ele serve para validar, testar e homologar sistemas, aplicações ou atualizações antes de serem liberados oficialmente;

Ambiente de produção: O ambiente de produção é o espaço onde o sistema, aplicação ou serviço está em uso real pelos usuários finais. É o ambiente oficial, que processa dados verdadeiros e suporta as operações do negócio no dia a dia;

Backlog único: O backlog único é um conceito de gestão de demandas em projetos ou produtos que centraliza todas as solicitações, ideias, melhorias, correções e requisitos em uma lista única e priorizada;

Escopo de trabalho: A definição de escopo de trabalho é o processo de detalhar o que será feito, como será feito e quais os limites de um projeto, tarefa ou contrato. O escopo é fundamental para alinhar expectativas entre as partes envolvidas, evitar retrabalho e controlar prazos e custos;

Funcionalidade: Uma funcionalidade é uma capacidade ou recurso específico de um sistema ou software que permite executar uma tarefa ou atingir um objetivo, é o que o sistema “faz” ou “permite fazer” para o usuário;

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;

Hotfix: é uma correção rápida e direcionada para resolver um problema crítico em um software ou sistema. O processo envolve identificar o problema, desenvolver a solução, testá-la e aplicá-la no ambiente de produção;

Implantação de sistemas: A implantação de sistemas é o conjunto de atividades que levam o software da fase de desenvolvimento/teste até estar disponível e funcionando em ambiente real, garantindo que ele seja usado corretamente e com segurança;

QA (Quality Assurance): QA é a sigla para Quality Assurance, que em português significa Garantia da Qualidade. No contexto de tecnologia da informação e desenvolvimento de software, QA é um conjunto de práticas, processos e atividades cujo objetivo é assegurar que o produto ou serviço atenda aos requisitos de qualidade definidos, evitando erros e falhas antes que cheguem ao cliente final;

Versão: O termo versão se refere a uma identificação única de um software, sistema ou componente, que indica um estado específico de desenvolvimento ou

atualização. Em outras palavras, uma versão mostra em que ponto da evolução o software está, registrando mudanças como correções, melhorias ou novas funcionalidades;

Melhoria: Uma melhoria é qualquer alteração planejada em um sistema, processo ou infraestrutura que aumenta a eficiência, a qualidade, a segurança ou a usabilidade, sem se limitar apenas a corrigir erros, a melhoria busca evoluir algo que já funciona, tornando-o melhor para os usuários ou para o negócio;

Novo desenvolvimento: Um novo desenvolvimento é a criação de um sistema, módulo ou funcionalidade totalmente novo, que não existia antes no ambiente ou no produto. O novo desenvolvimento envolve concepção, análise, projeto e implementação desde o início;

SGPe: Sistema de gestão de processos eletrônicos usado pelo Governo de Santa Catarina.

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

### 3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

#### Solicitante

##### Fluxo A

#### **A1. Formalizar a demanda**

A atividade surge da necessidade de um novo serviço ou funcionalidade. O solicitante deve formalizar a demanda via SGPe.

#### Administrativo - NADS

#### **A2. Receber a demanda**

#### **A3. Solicitar preenchimento de formulário de abertura de projeto**

Após o recebimento da demanda, o NADS solicita o preenchimento do formulário de abertura de projetos (Google Forms) ao Solicitante via SGPe.

#### Solicitante

#### **A4. Preencher o formulário**

#### **A5. Devolver formulário preenchido**

Devolve via SGPe.

#### Administrativo - NADS

#### **A6. Receber formulário preenchido**

#### Escritório de Projetos - NADS

#### **A7. Determinar viabilidade de execução de projeto**

O NADS vai determinar a viabilidade de execução do projeto. Esta atividade também pode acontecer para quando há uma necessidade interna do setor (DTIG) de novo serviço ou funcionalidade, ou seja, uma nova entrada no processo. Após, o fluxo de processos pode seguir três caminhos distintos:

Fluxo B: Projeto incompleto;

Fluxo C: Projeto completo.

##### Fluxo B: Projeto incompleto

#### **B1. Devolver ao Solicitante**

O NADS irá devolver o projeto ao Solicitante via SGPe, e irá aguardar a manifestação dele para dar continuidade no processo.

#### Solicitante

#### **B2. Solicitar reunião**

#### Escritório de Projetos - NADS

#### **B3. Fazer reunião com Solicitante**

#### Solicitante

#### **B4. Formalizar melhoria**

Após a reunião, o Solicitante deve formalizar a melhoria do escopo via SGPe. Depois, o processo retorna para a *Atividade A7*.

## Fluxo C: Projeto completo

### **Escritório de Projetos - NADS**

#### **C1. Formalizar documento de aceite de projeto ao Solicitante**

Formalizado via SGPe.

### **Comitê Estratégico - NADS**

#### **C2. Realizar análise das demandas**

##### **C3.1. Priorizar projeto**

##### **C3.2. Realizar análise de impacto do cronograma**

Se não houver impacto, o processo segue para a *Atividade C4*. Se houver impacto, o processo segue para a *Atividade C3.2.1*.

##### **C3.2.1 Verificar alternativa de execução do projeto**

Se não houver alternativas (sem recursos), o processo segue para a *Atividade C3.2.2*. Caso haja alternativa (recursos), o processo segue para a *Atividade C3.2.3*.

### **Escritório de Projetos - NADS**

##### **C3.2.2 Comunicar a inviabilidade do projeto para Solicitante**

Comunicação via SGPE ao Solicitante de novo serviço ou funcionalidade inviável, e projeto é encerrado.

### **Comitê Estratégico - NADS**

##### **C3.2.3. Dividir as fases do projeto**

##### **C3.2.4. Ajustar cronograma dos projetos**

O Escritório de Produtos fica aguardando até que a condição de início do projeto seja atingida para então o processo seguir para a *Atividade C4*.

### **Escritório de Produtos - NADS**

#### **C4. Iniciar projeto**

Ocorre após a condição de início do projeto atingida.

#### **C5. Fazer análise do escopo das entregas/versões do projeto**

#### **C6. Definir os entregáveis**

#### **C7. Elaborar documentação de regra de negócio e requisitos**

#### **C8. Criar tarefa backlog para Engenharia**

Várias tarefas para mesmo entregável.

Esta atividade também acontece quando o processo recebe uma demanda de melhorias exclusivas do CIEGES (nova entrada de processo).

### **Escritório de Engenharia - NADS**

##### **C9.1. Fazer refinamento técnico das tarefas**

Várias tarefas para a mesma tarefa de análise.

##### **C9.2. Desenvolver provas de conceito**

Quando necessário.

##### **C9.3. Garantir adequação aos padrões de arquitetura**

##### **C9.4. Documentar artefatos técnicos do projeto**

## **Escritório de Produtos - NADS**

### **C10. Fazer liberação de desenvolvimento da funcionalidade**

## **Equipe de Desenvolvimento - NADS**

### **C11. Desenvolver codificação das tarefas**

### **C12. Realizar testes de unidade dos artefatos**

Se os testes não forem aderentes, o processo segue para *Atividade C13*. Caso os testes sejam aderentes, o processo segue para *Atividade C15*.

### **C13. Analisar erros**

### **C14. Corrigir códigos**

Após, o processo retorna para a *Atividade C12*.

### **C15. Realizar validação da liderança técnica**

## **Escritório de Engenharia - NADS**

### **C16. Validar artefatos por amostragem**

Se os artefatos forem validados, o processo segue para *Atividade C18*. Caso não seja, o processo segue para *Atividade C17*.

### **C17. Enviar à Equipe de Desenvolvimento para correção**

Após, o processo retorna para a *Atividade C13*.

### **C18. Enviar para testes de qualidade**

### **C19. Realizar testes de qualidade**

Realizados pela Equipe de Qualidade.

Se os testes de qualidade forem reprovados, o processo segue para a *Atividade C20*. Caso sejam aprovados, o processo segue para a *Atividade C22*.

### **C20. Verificar alternativa de correção**

Se houver alternativa de correção pela Engenharia, o processo segue para a *Atividade C21*. Caso não haja, o processo retorna para a *Atividade C14*.

### **C21. Realizar correção**

Após, o processo retorna para a *Atividade C18*.

## **Escritório de Produtos - NADS**

### **C22. Realizar testes dos entregáveis**

O Escritório de Produtos realiza esta atividade quando houver um conjunto de entregáveis suficientes para homologação.

Se os testes forem reprovados, o processo segue para *Atividade C23*. Caso sejam aprovados, o processo segue para a *Atividade C24*.

### **C23. Enviar à Engenharia para correção**

Após, o processo retorna para a *Atividade C20*.

### **C24. Disponibilizar ao Solicitante para homologação**

## **Escritório de Projetos - NADS**

### **C25. Solicitar homologação ao Solicitante**

## **Solicitante**

### **C26. Homologar funcionalidades**

O solicitante deve homologar em até 15 dias úteis.

Após o processo pode seguir pois dois fluxos de processo:

Fluxo D: Não homologado (com erro);

Fluxo E: Homologado.

Fluxo D: Não homologado (com erro)

#### **D1. Informar problema ao NADS**

#### **Escritório de Projetos - NADS**

#### **D2. Comunicar problemas de homologação**

#### **Escritório de Produtos - NADS**

#### **D3. Verificar problemas**

Se for um erro, o processo segue para a Atividade D4. Se for uma interpretação incorreta do solicitante, o processo segue para a Atividade D5. Se for uma alteração de escopo ou situação não prevista, o processo segue para a Atividade D6.

#### **D4. Documentar descrição do erro**

Após, o processo retorna para a *Atividade C23*.

#### **D5. Comunicar comportamento esperado definido no entregável**

Após, o processo retorna para a *Atividade C25*.

#### **D6. Documentar itens fora de escopo**

#### **D7.1. Retornar para nova análise do Comitê Estratégico**

Após, o processo retorna para a *Atividade C2*.

#### **Escritório de Projetos - NADS**

#### **D7.2. Comunicar o Solicitante**

Comunica-se o Solicitante, via SGPe, a necessidade de novos desenvolvimentos e alteração de escopo. O processo fica paralisado/encerra-se neste ponto devido às mudanças de escopo.

Fluxo E: Homologado

#### **Solicitante**

#### **E1. Informar NADS da conformidade das funcionalidades**

Via SGPE.

#### **Escritório de Projetos - NADS**

#### **E2. Demandar início do processo de publicação**

#### **Escritório de Produtos - NADS**

#### **E3. Alinhar com Engenharia data de implantação**

Esta atividade deverá ser realizada, pelo menos, 2 dias antecedentes à data de implementação.

Solicitações com menos de 2 dias podem ser aprovadas em caso de exceção.

#### **Escritório de Engenharia - NADS**

#### **E4. Preparar plano de implantação**

Seguir procedimentos da norma técnica de operações e conformidade

#### **E5. Apresentar plano de implantação para Produtos**

## **E6. Demandar áreas relacionadas**

DEVOPS, DBA, Produtos, Liderança técnica.

## **E7. Executar procedimento de pré-produção**

### **Escritório de Produtos - NADS**

#### **E8. Executar os últimos testes de pré-produção**

Se houver erro no ambiente de pré-produção, o processo retorna para a *Atividade D3*. Se não houver erros, o processo segue para a *Atividade E9*.

### **Escritório de Engenharia - NADS**

#### **E9. Executar procedimento de implantação em produção**

Esta atividade ocorre na data de implantação.

### **Escritório de Produtos - NADS**

#### **E10. Validar o ambiente de produção**

O Escritório de Produtos irá validar o ambiente de produção, podendo o processo seguir por dois fluxos diferentes:

Fluxo F: Encontrado problema;

Fluxo G: Não encontrado problema.

#### Fluxo F: Encontrado problema

##### **F1. Realizar análise do problema**

Será realizada uma análise do problema. Caso o problema possa ser corrigido, o processo segue para *Atividade F2*. Caso seja um problema com alto impacto no ambiente de produção, risco de indisponibilidade geral do sistema, ou outros problemas graves sem tempo hábil para correção, o processo segue para *Atividade F3*.

##### **F2. Executar processo de Hotfix em produção**

Esta atividade é uma correção direta na produção. Após, o processo retorna para *Atividade E10*.

##### **F3. Analisar retorno da versão**

Caso o solicitante queira manter a versão e realizar correções, o processo retorna para *Atividade F2*. Caso haja retorno da versão, o processo segue para *Atividade F4*.

### **Escritório de Engenharia - NADS**

#### **F4. Reverter a implantação para estágio anterior de produção**

Após, o processo retorna para *Atividade C13*.

#### Fluxo G: Não encontrado problema

### **Escritório de Produtos - NADS**

#### **G1. Comunicar o Solicitante do final da implantação**

### **Solicitante**

#### **G2. Validar ambiente de produção**

Se tiver problemas, o processo segue para a *Atividade G3*. Caso não haja problemas, o processo segue para a *Atividade G6*.

#### **G3. Notificar problema ao NADS**

## **Escritório de Projetos - NADS**

### **G4. Tomar ciência**

### **G5. Repassar para Produtos**

Após, o processo retorna para a *Atividade F1*.

## **Solicitante**

### **G6. Comunicar os usuário de sistema liberado**

## **Escritório de Projetos - NADS**

### **G7. Validar entregáveis do projeto**

Após a validação, o processo aguarda o fim dos entregáveis do projeto. Quando finalizados, o processo segue para *Atividade G8*.

### **G8. Comunicar ao Solicitante o encerramento projeto**

O Escritório de Projetos comunica ao Solicitante, via SGPe, que o projeto está encerrado, e que o serviço ou funcionalidade foi atendida.

## 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 Existem dados pessoais sensíveis?

☒ Sim ☐ Não

### 4.4 Os dados pessoais sensíveis estão relacionados com:

| Tipo de relação                                             | Seleção                             |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Origem racial ou étnica.                                    | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> |
| Genéticos ou biométricos                                    | <input checked="" type="checkbox"/> |

Fonte: LGPD

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

| Base legal LGPD                               | Seleção                             |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Consentimento                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cumprimento de obrigação legal ou regulatória | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Execução de políticas públicas                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Realização de estudos por órgão de pesquisa   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Execução ou criação de contrato               | <input type="checkbox"/>            |
| Exercício regular de direitos                 | <input type="checkbox"/>            |
| Proteção da vida                              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tutela da saúde                               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Legítimo interesse                            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Proteção do crédito                           | <input type="checkbox"/>            |

Fonte: LGPD

### 4.6 Quais são os dados pessoais:

| Dados pessoais     | Dados pessoais sensíveis               |
|--------------------|----------------------------------------|
| Nome               | Raça/cor                               |
| Endereço           | Doenças                                |
| CPF                | Histórico médico                       |
| Data de nascimento | Medicamentos                           |
| Filiação           | Orientação sexual                      |
| RG                 | Prontuário de saúde                    |
| Título de eleitor  | Dados biométricos (peso, altura, etc.) |
| E-mail             | Biometria (digital)                    |
| Localização        |                                        |
| CNS                |                                        |
| Sexo               |                                        |

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

### 4.7 Dados são anonimizados no processo?

☐ Sim ☐ Não ☒ Alguns

## 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                                           |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|
| 13                      | N/A                           | Ofício            | Ofício sobre de formalização para novo serviço ou funcionalidade |

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) |
| N/A                     | N/A                           | N/A               | N/A                                  | N/A           | N/A                                          |
| Total:                  | N/A                           |                   | Temporalidade total do processo: N/A |               |                                              |

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> |
|------------------|------------------------------------------|-------------|---------------------------|
| <b>01/2025</b>   | Marcelo Daniel Barros                    | 29/10/2025  | Mapeamento do processo    |



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **VR2I5J99**

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



**MARCELO DANIEL BARROS** (CPF: 074.XXX.139-XX) em 29/10/2025 às 17:10:01

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 05/11/2025 às 19:51:43

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/U0VTXzcwNTIfMDAyNjAxOTBfMjYyNTA5XzlwMjVfVfIlySTVKOTk=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00260190/2025** e o código **VR2I5J99** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.