

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação  eproc SEPLAN	Execução  GOVERNO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE
---	-------------------------------------	--	---

Processo Gerenciar e monitorar servidores do Banco de Dados			
Versão 01/2026	Data de Emissão 27/02/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Infraestrutura e Urbanismo	Macroprocesso (SIE) Gestão de Tecnologia da Informação

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

O gerenciamento dos bancos de dados compreende atividades contínuas de administração, controle de acesso, monitoramento, segurança e backup. Esta instrução de trabalho contempla o fluxo de atividades da atualização da estrutura e dados que refere-se às alterações necessárias ao funcionamento das aplicações, realizadas de forma controlada nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção. Já o fluxo referente a atualização de versão do banco de dados, que visa manter o ambiente atualizado, seguro e suportado, seguindo planejamento, testes e janelas de manutenção previamente aprovadas.

1.2 Informações Complementares

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>
Gerente	GEINO - Gerência de Inovação	(48) 366-49304	geino@sie.sc.gov.br

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- SIE - Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade;

1.6 Atores Envolvidos

- GEINO - Gerência de Inovação / DBA - Administrador do Banco de Dados;
- GEINO - Gerência de Inovação / Desenvolvedor;
- GEINO - Gerência de Inovação / Gerente;
- GEINO - Gerência de Inovação / Infraestrutura;
- CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1. GLPI - Sistema de abertura de chamados;
2. E-mail institucional;
3. Banco de dados;
4. Projeta SC.

1.8 Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>

1.9 Legislação, normativas e outras referências

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018;
- Políticas de Segurança da Informação;
- Normas internas.

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise

1.11 Definições

- GEINO - Gerência de Inovação;
- GLPI - Sistema para Abertura de Chamados;
- CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina;
- CPU - Unidade Central de Processamento;

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: [clique aqui](#)

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Identificada necessidade de ajustes no banco de dados (Servidor no CIASC)

SIE/GEINO/DBA - Administrador do Banco de Dados

1. Identificar tipo de problema afeta o sistema

A responsável pelo banco de dados irá realizar a análise do tipo de problema que afeta o sistema.

Se, memória

2. Verificar possibilidade de melhoria de consumo de memória

Será analisado o uso atual de memória da aplicação, do banco de dados ou do servidor, identificando causas de consumo elevado e avaliando se existem ajustes técnicos que possam otimizar o desempenho sem necessidade imediata de ampliação de infraestrutura.

Se, com possibilidade de ajuste na SIE

3. Identificar responsável pela melhoria

Será verificado quem será o responsável pela demanda, se será o DBA ou desenvolvedor.

Se, desenvolvedor

4. Encaminhar demanda (GLPI)

Ao identificar que o responsável pela demanda é o desenvolvedor, o chamado será atribuído a ele.

O processo avança para atividade 37 - Receber demanda (GLPI)

Se, DBA

5. Realizar correções (banco de dados) - Subprocesso

O DBA irá realizar as correções técnicas necessárias no banco de dados.

6. Monitorar resultado da melhoria

Após realizar as correções técnicas necessárias no banco de dados, serão monitorados os resultados das melhorias a fim de verificar se há necessidade de novos ajustes ou não.

7. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado deve ser encerrado no GLPI após o término das correções.



Resultado do processo: Solicitação de correções na memória atendida (GLPI).

Se, sem possibilidade de ajustes na SIE

8. Solicitar autorização da gerência (GLPI)

No caso de não ter a possibilidade de realizar ajustes pela equipe interna da SIE, será necessário solicitar a autorização da gerente da GEINO a fim de encaminhar a demanda ao CIASC.

Se, não autorizado pela gerente

9. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado deve ser encerrado no GLPI após a gerente da GEINO não autorizar as a solicitação de correções para o CIASC.



Resultado do processo: Solicitação de correções na memória atendida (GLPI).

Se, autorizado pela gerente

10. Encaminhar chamado para Infraestrutura (GLPI)

Após a gerente da GEINO autorizar os ajustes, será atribuído o chamado GLPI para a equipe da Infraestrutura.

*O processo avança para a **atividade 32 - Receber demanda (GLPI)***

Se, disco

11. Verificar possibilidade de liberação de espaço

Será verificada a possibilidade de liberação de espaço em disco, em razão de inconsistências ou limitação de capacidade identificadas no armazenamento.

Se, sem possibilidade de liberação de espaço pela SIE

12. Solicitar autorização da gerência (GLPI)

Neste caso será necessário solicitar autorização da gerente a fim de encaminhar a demanda para o CIASC.

Se, não autorizado pela gerente

13. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado deve ser encerrado no GLPI após a gerente da GEINO não autorizar as a solicitação de correções para o CIASC.



Resultado do processo: Encerrado chamado sobre liberação de espaço no disco (GLPI).

Se, autorizado pela gerente

14. Encaminhar chamado para infraestrutura (GLPI)

O chamado GLPI deve ser atribuído à equipe da infraestrutura que irá encaminhar a demanda ao CIASC.

*O processo avança para a **atividade 32 - Receber demanda (GLPI)***

Se, com possibilidade de liberação de espaço pela SIE

15. Realizar liberação de espaço no disco (banco de dados) - subprocesso

Ao avaliar a ocupação do disco serão adotadas medidas para liberação de espaço, a fim de mitigar impactos no desempenho do sistema.

16. Monitorar resultado da melhoria (banco de dados)

Após serem realizadas as melhorias, devem ser acompanhados os resultados a fim de realizar ajustes caso necessário.

17. Encerrar chamado (GLPI)

Após ser constatado que as melhorias foram realizadas com sucesso, o chamado deverá ser encerrado no GLPI.



Resultado do processo: Solicitação de liberação de espaço no disco atendida (GLPI).

Se, alto consumo do desempenho do servidor

18. Verificar possibilidade de correções

Após ser constatado o problema de alto consumo do desempenho do servidor, deverá ser verificada a possibilidade de realizar as correções internamente ou não.

Se, sem possibilidade de correções pela SIE

19. Solicitar autorização da adição de CPU à gerência (GLPI)

Ao verificar que as correções não poderão ser realizadas internamente na SIE, deverá ser solicitada a autorização para gerente a fim de encaminhar a demanda à CIASC.

Se, não autorizado pela gerente

20. Encerrar chamado (GLPI)

Após a solicitação de autorização da adição de CPU ser negada pela gerente da GEINO.



Resultado do processo: Encerrado chamado sobre adição de CPU (GLPI).

Se, autorizado pela gerente

21. Encaminhar chamado para Infraestrutura (GLPI)

Após a gerente da GEINO autorizar a solicitação, o chamado deverá ser atribuído a equipe da infraestrutura que irá encaminhar a demanda ao CIASC.

*O processo avança para **atividade 32 - Receber demanda (GLPI)***

Se, com possibilidade de melhoria de consumo de CPU

22. Identificar responsável pela melhoria

Após ser constatado que as melhorias poderão ser realizadas internamente na SIE, será verificado o responsável pelas correções.

Se, DBA

23. Realizar correções (banco de dados)

Serão realizadas correções técnicas no banco de dados, com o objetivo de otimizar o desempenho das consultas e rotinas executadas, visando à redução do consumo de CPU e ao aumento da eficiência operacional do sistema.

As ações contemplam ajustes de índices, revisão de consultas, otimização e adequações estruturais necessárias para melhor utilização dos recursos computacionais.

Após a implementação, serão efetuados testes de validação para garantir a estabilidade e o correto funcionamento do ambiente.

24. Monitorar resultado da melhoria

Após serem realizadas as correções, devem ser acompanhados os resultados a fim de realizar ajustes caso necessário.

25. Encerrar chamado (GLPI)

Após ser constatado que as melhorias foram realizadas com sucesso, o chamado deverá ser encerrado no GLPI.

Se, desenvolvedor

26. Encaminhar demanda (GLPI)

A demanda deverá ser atribuída ao desenvolvedor que irá realizar as correções.

SIE/GEINO/Desenvolvedor

27. Receber demanda da DBA (GLPI)

O desenvolvedor irá receber e analisar a demanda, via chamado GLPI, a fim de realizar as correções no código a fim de melhorar o alto consumo do desempenho do servidor.

28. Realizar correções no código com relação ao uso de CPU - subprocesso

O desenvolvedor irá corrigir o código com relação ao uso da unidade central de processamento.

29. Encaminhar chamado (GLPI)

Após serem realizadas as melhorias, o chamado deverá ser encaminhado para a DBA continuar o fluxo das atividades do processo.

*O processo avança para **atividade 30 - Monitorar resultado da melhoria***

SIE/GEINO/DBA - Administrador do Banco de Dados

30. Monitorar resultado da melhoria

Após serem realizadas as correções, devem ser acompanhados os resultados a fim de realizar ajustes caso necessário.

31. Encerrar chamado (GLPI)

Após ser constatado que as melhorias foram realizadas com sucesso, o chamado deverá ser encerrado no GLPI.



Resultado do processo: Solicitação de correções de uso de CPU atendida (GLPI).

SIE/GEINO/Infraestrutura

32. Receber demanda (GLPI)

Após a autorização da gerente da GEINO, o chamado será recebido pela equipe da Infraestrutura a fim de dar continuidade no fluxo das atividades.

33. Encaminhar solicitação de ajustes a serem realizados pelo CIASC (e-mail)

A demanda deverá ser encaminhada ao CIASC via e-mail.

*O processo avança para a **atividade 34 - Receber solicitação de janela de manutenção (e-mail)***

SIE/GEINO/Gerente

34. Receber solicitação de janela de manutenção (e-mail)

Após o CIASC receber a demanda, será solicitada a janela de manutenção via e-mail.

35. Definir o tempo de janela de manutenção (Reunião)

Em reunião com a equipe interna da SIE será definido o tempo de janela de manutenção.

36. Informar a definição da janela de manutenção ao CIASC (e-mail)

Após a definição da janela de manutenção, a gerente irá comunicar ao CIASC via e-mail a decisão.

O processo avança para **atividade 40 - Verificar comunicado sobre ajustes realizados (e-mail)**

SIE/GEINO/Desenvolvedor

37. Receber demanda (GLPI)

O desenvolvedor receberá a demanda e analisará o que deverá ser realizado para melhorar o consumo da memória.

38. Realizar ajuste no código para melhoria no consumo de memória - Subprocesso

Serão realizados os ajustes técnicos necessários para otimizar o código da aplicação com o objetivo de reduzir o consumo de memória, por meio da revisão de estruturas de dados, eliminação de objetos desnecessários, adequação do ciclo de vida das variáveis, tratamento adequado de recursos e melhoria nos processos de alocação e liberação de memória, visando aumentar a eficiência, a estabilidade e o desempenho do sistema.

39. Encaminhar chamado (GLPI)

Após finalizar as correções, a informação será registrada no chamado que será encaminhado para a DBA continuar com as atividades do fluxo do processo.

O processo avança para **atividade 47 - Monitorar resultado da melhoria**

SIE/GEINO/Infraestrutura

40. Verificar comunicado sobre ajustes realizados (e-mail)

Após o CIASC finalizar os ajustes, a equipe da infraestrutura receberá um e-mail com a informação sobre as correções realizadas.

Se, comunicação sobre ampliação da memória realizada (e-mail)

41. Informar sobre a ampliação de memória realizada (GLPI)

No chamado deverá ser registrada a informação sobre a ampliação da memória realizada pelo CIASC. A ampliação da memória é o aumento da capacidade da memória RAM de um servidor para melhorar o desempenho do sistema, reduzindo

a lentidão e evitando a sobrecarga quando há alto consumo de recursos pelas aplicações.



DBA informada

42. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado deve ser encerrado no GLPI após serem concluídas as correções.



Resultado do processo: Solicitação da ampliação de memória atendida (GLPI).

Se, comunicação sobre ampliação do disco realizada (e-mail)

43. Informar sobre a ampliação do disco realizada (GLPI)

Será registrado no chamado GLPI que a ampliação do disco foi realizada. Ou seja, é informado que foi realizada a ampliação do espaço em disco do servidor, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços, melhorando o desempenho do ambiente, prevenindo as indisponibilidades causadas por insuficiência de armazenamento.



DBA informada

44. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado deve ser encerrado no GLPI após o término das correções.



Resultado do processo: Solicitação da ampliação do disco atendida (GLPI).

Se, comunicação sobre adição da CPU realizada (e-mail)

45. Informar sobre a adição da CPU realizada (GLPI)

Será registrado no chamado GLPI que a ampliação do disco foi realizada pelo CIASC. Ou seja, é informado que foi realizada a adição de recursos de CPU no servidor, com o objetivo de ampliar a capacidade de processamento, melhorando o desempenho das aplicações, garantindo maior estabilidade ao ambiente computacional.



DBA informada

46. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado deve ser encerrado no GLPI após o término das correções.



Resultado do processo: Solicitação da adição da CPU atendida (GLPI).

SIE/GEINO/DBA - Administrador do Banco de Dados

47. Monitorar resultado da melhoria

Após serem realizadas as correções, devem ser acompanhados os resultados a fim de realizar ajustes caso necessário.

48. Encerrar chamado (GLPI)

Após ser constatado que as melhorias foram realizadas com sucesso, o chamado deverá ser encerrado no GLPI.



Resultado do processo: Solicitação de melhoria no consumo de memória atendida (GLPI).

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo?

☐ Sim x 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 x 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

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

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Analista de processo: Thaís Castilho de Andrade Revisão: Andreza Silva	27/02/2026	Mapeamento do processo Gerenciar e monitorar servidores do Banco de Dados V01



Assinaturas do documento



Código para verificação: **G4N79A6O**

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



GUSTAVO MIRALES SILVA (CPF: 065.XXX.059-XX) em 06/03/2026 às 11:24:35

Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/07/2019 - 13:29:01 e válido até 30/07/2119 - 13:29:01.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwMDgwMTfhODAxOF8yMDI2X0c0Tjc5QTZP> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00008018/2026** e o código **G4N79A6O** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.