

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação 	Execução 
---	-------------------------------------	--	---

Processo Atualizar aplicações do Banco de Dados			
Versão 01/2026	Data de Emissão 26/02/2026	Macroprocesso (Governo de SC) Infraestrutura e Urbanismo	Macroprocesso (SIE) Gestão de Tecnologia da Informação

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

A atualização da aplicação do banco de dados é o conjunto de atividades técnicas realizadas para modificar, corrigir, otimizar ou evoluir a estrutura e o funcionamento do banco de dados que suporta um sistema. Normalmente é conduzida por DBAs (administradores de banco de dados), analistas de sistemas e desenvolvedores de sistemas, seguindo procedimentos controlados para evitar perda de dados ou indisponibilidade.

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.

1.2 Informações Complementares

Os bancos de dados são usados para armazenar dados que alimentam aplicações, sistemas e websites, permitindo a integração entre diferentes partes de um sistema.

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 / Setor de Infraestrutura;
- GEINO - Gerência de Inovação / DBA - Administrador de banco de dados / Infraestrutura;
- GEINO - Gerência de Inovação / Analista de sistemas;
- GEINO - Gerência de Inovação / Analista de QA;
- GEINO - Gerência de Inovação / Desenvolvedor;
- Usuário solicitante.

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1. GLPI - Sistema de abertura de chamados;
2. E-mail institucional;
3. Taiga - ferramenta de gestão de projetos fácil e intuitiva para equipes ágeis e multifuncionais;
4. Banco de dados.

1.8 Parâmetros SGPe

Assunto		Classe		Controle de acesso (sigilo)
	N/A		N/A	

Obs.: Campo não aplicável nesse processo

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;
- Rollback - procedimento de emergência ou segurança que reverte um sistema de software para uma versão anterior estável.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

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

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

Identificada necessidade de atualização da estrutura e dados (Aplicações)

SIE/Usuário

1. Abrir chamado (GLPI)

O usuário irá abrir um chamado no GLPI informando sobre a demanda que pode ser referente a alterações de normas (leis, instruções normativas ou ainda redefinições técnicas), e ocasionalmente podem aparecer erros e inconsistências.

SIE/GEINO/Analista de Suporte

2. Analisar demanda recebida (GLPI)

Ao receber o chamado via GLPI, deverá ser analisado a fim de resolvê-lo ou encaminhá-lo ao responsável pela demanda.

Se, suporte responsável pela demanda

3. Realizar ajustes e atendimento

Em casos de correções simples, o analista de suporte irá realizar os ajustes (dados, importações de dados) necessários e orientar os usuários.

4. Encerrar chamado (GLPI)

O chamado será concluído após a realização dos ajustes.



Resultado do processo: Atualização concluída no banco de dados.

Se, outro responsável pela demanda

5. Encaminhar demanda para responsável (GLPI)

O chamado será atribuído ao respectivo responsável a fim de que ele continue o processo.

O processo avança para a atividade 7 - Apresentar demanda para priorização (Reunião presencial do Comitê)

Identificada necessidade de atualização da estrutura e dados (Aplicações)

SIE/GEINO/Desenvolvedor

6. Registrar necessidade de alterações no Banco de Dados (GLPI)

Ao ser identificada a necessidade de atualização da aplicação, será registrado um chamado no GLPI informando a constatação da demanda.

O processo avança para a atividade 7 - Apresentar demanda para priorização (Reunião presencial do Comitê)

Identificada necessidade de atualização da estrutura e dados (Aplicações)

SIE/GEINO/Analista de Sistemas

7. Apresentar demanda para priorização (Reunião presencial do Comitê)

O analista de sistemas irá apresentar as demandas recebidas via chamado GLPI para o Comitê durante a reunião presencial. Ao realizar a apresentação serão definidas as demandas com prioridades junto ao Grupo Gestor do SICOP.



Identificadas as prioridades para atualização.

Se, demanda não pertinente

8. Atualizar decisão do Grupo Gestor (GLPI)

Após verificar com o Grupo Gestor que a demanda não é prioridade para o momento, ela não será atendida e o analista de sistemas deverá atualizar o status do chamado, atualizando as informações no GLPI. Após o registro no chamado, ele poderá ser encerrado.

O processo segue para a atividade 4 - Encerrar chamado (GLPI)

Se, demanda pertinente

9. Atualizar decisão do Grupo Gestor (GLPI)

Após serem definidas as demandas com prioridade durante a reunião do Comitê, o chamado deverá ser atualizado com as informações levantadas com o Grupo Gestor.



Chamado encerrado pelo Suporte.

10. Elaborar documentação de especificação técnica (Taiga)

O analista de sistemas irá elaborar a documentação de especificação técnica com as informações detalhadas sobre as alterações, seja estrutural, regra de negócio ou performance. A documentação deverá ser registrada no Taiga.

11. Apresentar documentação para os desenvolvedores (Reunião)

Após a elaboração do documento com o detalhamento técnico, haverá uma reunião para que o analista de sistemas possa apresentá-lo aos desenvolvedores informando a demanda a ser priorizada.

SIE/GEINO/Desenvolvedor

12. Realizar as alterações (Ambiente Desenvolvimento)

O desenvolvedor irá implementar as mudanças definidas na especificação técnica elaborada pelo analista de sistemas, garantindo que a atualização seja aplicada de forma funcional, segura e aderente às regras de negócio. O desenvolvedor irá avaliar os possíveis riscos e impactos no código, integrações e banco de dados ao realizar as atualizações.

13. Testar as alterações (Ambiente Desenvolvimento)

O desenvolvedor após realizar as alterações no ambiente de desenvolvimento irá executar testes, validar e corrigir falhas identificadas a fim de garantir integração correta entre aplicação e banco de dados.



Validado em ambiente de desenvolvimento.

Se, reprovado

14. Verificar responsável pela demanda (GLPI)

Após ser constatado que as alterações foram reprovadas durante o teste, o desenvolvedor deverá identificar o responsável pela demanda, a fim de encaminhar o chamado via GLPI para atendimento aos ajustes necessários.

Se, desenvolvedor

O processo avança para a atividade 17 - Realizar ajustes necessários

Se, analista de sistemas

15. Registrar alterações necessárias no chamado (GLPI)

Após realizar os testes e constatadas inconsistências, essa informação deverá ser registrada no chamado via GLPI.

O processo avança para a atividade 18 - Realizar ajustes necessários

Se, aprovado

16. Abrir novo chamado (GLPI)

Após a realização dos testes e aprovadas as alterações realizadas, será necessário que um novo chamado seja aberto, a fim de dar continuidade nas atualizações no ambiente de homologação.

O processo avança para a atividade 19 - Receber demanda (GLPI)

SIE/GEINO/Desenvolvedor

17. Realizar ajustes necessários

O desenvolvedor deverá realizar as atualizações a fim de corrigir os erros detectados durante os testes.

O processo retorna para a atividade 13 - Testar as alterações (Ambiente Desenvolvimento)

SIE/GEINO/Analista de Sistemas

18. Realizar ajustes necessários

O analista de sistemas deverá realizar as atualizações a fim de corrigir os erros detectados durante os testes no ambiente de desenvolvimento.

O processo retorna para a atividade 10 - Elaborar documentação de especificação técnica (Taiga)

SIE/GEINO/DBA - Administrador do Banco de Dados/Infraestrutura

19. Receber demanda (GLPI)

A pessoa administradora do banco de dados irá receber a solicitação via GLPI.

20. Avaliar os impactos

Após receber a demanda, serão avaliados os impactos, identificando possíveis riscos de perda ou duplicidade de dados, os sistemas e as funcionalidades que serão afetados no ambiente de produção com as novas atualizações.

21. Realizar planejamento

Será realizado o planejamento para organização das atividades, sendo definidos: os scripts, a sequência em que os scripts serão rodados, o 'rollback' e a validação (testes) a serem realizados.

22. Realizar as alterações (Ambiente Homologação)

A DBA irá executar as alterações no ambiente de homologação. Logo, a DBA tem como objetivo garantir que todas as alterações estruturais e de dados sejam realizadas com segurança no ambiente de homologação, assegurando que a atualização esteja íntegra, performática e pronta para produção.

Será realizado o backup preventivo, as alterações estruturais, a migração de dados e atualizações. Além disso, o histórico das alterações serão registrados a fim de garantir a rastreabilidade.

SIE/GEINO/Analista de QA

23. Validar atualizações (Ambiente Homologação)

Serão conferidas as atualizações e regras de negócio a fim de garantir a integridade dos dados. Desta forma será possível testar em ambiente de homologação a performance e impacto das alterações.



Testado em ambiente de homologação

Se, aprovado

*O processo avança para **atividade 27 - Testar acessos dos usuários (Ambiente Homologação)***

Se, reprovado

24. Verificar responsável pela demanda (GLPI)

Após ser constatado que as alterações foram reprovadas durante o teste em ambiente de homologação, o analista de teste deverá identificar o responsável pela demanda, a fim de encaminhar o chamado via GLPI ao respectivo responsável.

Se, analista de sistemas

25. Realizar ajustes necessários

O analista de sistemas deverá realizar as atualizações a fim de corrigir os erros detectados durante os testes no ambiente de homologação.

*O processo segue para **atividade 10 - Elaborar documentação de especificação técnica (Taiga)***

Se, desenvolvedor

*O processo segue para **atividade 26 - Realizar ajustes necessários***

SIE/GEINO/Desenvolvedor

26. Realizar ajustes necessários

O desenvolvedor deverá realizar as atualizações a fim de corrigir os erros detectados durante os testes no ambiente de homologação.

*O processo segue para **atividade 23 - Validar atualizações (Ambiente Homologação)***

SIE/GEINO/Analista de Sistemas

27. Testar acessos dos usuários (Ambiente Homologação)

O analista de sistemas realiza testes/validação com o usuário final ou área demandante com o objetivo de garantir que a atualização ou funcionalidade implementada atenda corretamente às necessidades do negócio e esteja pronta para o uso em ambiente real.



Testado e validado os acessos em ambiente de Homologação com o usuário

Se, reprovado

28. Comunicar o erro

No caso de serem constatados erros de acessos durante os testes com o usuário final, o analista de sistemas irá comunicar o DBA para dar continuidade às tratativas e solução aos erros detectados.

*O processo avança para a **atividade 31 - Receber informação sobre erro no acesso - Homologação***

Se, aprovado

29. Atribuir tarefa para elaboração das pílulas do conhecimento e manuais (Taiga)

Após a verificação e aprovação dos acessos durante a validação com o usuário, será constatado o aceite funcional da solução, bem como a confirmação de que esta atende ao processo de trabalho, podendo, portanto, ser autorizada a sua implantação em produção.

30. Abrir novo chamado referente ao ambiente de produção (GLPI)

Será aberto um novo chamado no GLPI a fim de que o DBA possa realizar as alterações no ambiente de produção.

*O processo avança para a **atividade 32 - Autorizar execução das alterações (Ambiente Produção)***

SIE/GEINO/DBA - Administrador do Banco de Dados/Infraestrutura

31. Receber informação sobre erro no acesso - Homologação

O DBA irá receber a informação do analista de sistemas sobre os erros de acesso que foram detectados durante os testes realizados com o usuário final.

*O processo retorna para a **atividade 22 - Realizar as alterações (Ambiente Homologação)***

32. Autorizar execução das alterações (Ambiente Produção)

Após aprovação durante os testes de acesso com usuário e a tarefa ser atribuída no Taiga, a DBA poderá autorizar a execução das alterações em ambiente de

produção. Logo, será necessário registrar no chamado GLPI a fim de formalizar a autorização para execução dos ajustes no ambiente de produção.

*O processo segue para a **atividade 34 - Realizar as alterações (Ambiente Produção)***

33. Receber informação sobre erro no acesso - Produção (GLPI)

A DBA receberá a informação do analista de sistemas sobre a constatação de erros durante os testes com usuário final a fim de serem tomadas as devidas providências no ambiente de homologação.

34. Realizar as alterações (Ambiente Produção)

A implementação das alterações no ambiente de produção será realizada pela DBA.



Scripts aplicados no banco de dados - Ambiente de Produção

35. Validar funcionamento do sistema (Ambiente de Produção)

Após as atualizações serem executadas em ambiente de produção, a DBA irá realizar testes para verificar o funcionamento do sistema.

Desta forma, o objetivo da DBA é garantir que a mudança esteja alinhada ao que foi homologado.



Validado em ambiente de Produção.

Se, reprovado

36. Realizar ajustes necessários

No caso de serem identificados erros durante a validação das alterações realizadas, serão necessários ajustes no ambiente de produção, e consequentemente novos testes para validação.

*O processo segue para a **atividade 35 - Validar funcionamento do sistema (Ambiente Produção)***

Se, aprovado

SIE/GEINO/Analista de Sistemas

37. Validar acessos dos usuários (Ambiente Produção)

O analista de sistemas irá orientar o usuário sobre a realização dos testes a fim de validar os acessos do usuário final em ambiente de produção.



Validado acesso em ambiente de Produção com usuário.

Se, reprovado

38. Comunicar sobre o erro (GLPI)

Após serem constatados erros durante a realização dos testes de acesso com o usuário final, o DBA deverá ser informado sobre as alterações a serem realizadas, via chamado GLPI.

*O processo segue para a **atividade 40 - Receber informação sobre erro no acesso - Produção (GLPI)***

Se, aprovado

39. Comunicar término das atualizações (GLPI)

Após serem realizados os testes e constatada a aprovação das alterações realizadas em ambiente de produção, deverá ser registrado no chamado GLPI a conclusão das atualizações a fim de informar o DBA para finalização do chamado.

*O processo avança para a **atividade 41 - Concluir atualização da documentação (GLPI)***

SIE/GEINO/DBA - Administrador do Banco de Dados

40. Receber informação sobre erro no acesso - Produção (GLPI)

A DBA receberá via chamado GLPI as informações referente aos erros detectados durante os testes realizados com usuário final, para ajustes.

*O processo segue para **atividade 34 - Realizar as alterações (Ambiente Produção)***

41. Concluir atualização da documentação (GLPI)

Para finalizar as atividades do fluxo referente ao processo de atualização das aplicações do banco de dados, a DBA irá atualizar a documentação incluindo no GLPI.

42. Encerrar chamado (GLPI)

Após a aprovação do usuário final quanto a implementação das alterações em ambiente de produção, o chamado deverá ser encerrado no GLPI.



Encerrado após 3 dias



Resultado do processo: Concluídas as atualizações das aplicações no banco de dados.

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
		Documentação de especificação técnica (inserida no Taiga e GLPI)	Documentação com informações técnicas

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,	26/02/2026	Mapeamento do processo Gerenciar e atualizar os Bancos de Dados v01

	Alexandre Guerra		
--	------------------	--	--



Assinaturas do documento



Código para verificação: **SP9M6G70**

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



GUSTAVO MIRALES SILVA (CPF: 065.XXX.059-XX) em 06/03/2026 às 11:24:36

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/U0IFXzY5NjVfMDAwMDc4NjlfNzg2OV8yMDI2X1NQOU02Rzcw> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00007869/2026** e o código **SP9M6G70** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.