



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Gerência da Tecnologia da Informação
Serviço de Sistema de Informação

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)

GERIR MANUTENÇÃO TERCEIRIZADA DE SOFTWARE

Versão nº: 004

16/11/2023

LISTA DE SIGLAS

DITI	Diretoria de Tecnologia da Informação
OS	Ordem de Serviço
PO	Procedimento Operacional Padrão
TCE - GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho	3
1.1 Núcleo de Valor	3
1.2 Macroprocesso	3
1.3 Processo de Trabalho	3
2. Responsabilidades.....	3
2.1 Dono do Processo do Trabalho.....	3
2.2 Emitente do PO.....	3
2.3 Alcance	3
3. Objetivo	3
4. Documentos de Referência.....	3
5. Definições Iniciais	3
6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	4
7. Fluxo Operacional.....	4
8. Detalhamento do Fluxo Operacional.....	4
8.1 Realização da Solicitação	4
8.1.1 Receber Demanda Formalizada	4
8.1.2 Priorizar e classificar demandas	4
8.2 Atendimento de Solicitação.....	5
8.2.1 Encerrar a demanda no sistema de HELPDESK	5
8.2.2 Repasse de demanda para equipe de Sistema	5
8.2.3 Realizar tarefas programadas.....	5
8.2.4 Implantar em ambiente de Homologação	5
8.2.5 Avaliar Conformidade e Qualidade	5
8.2.6 Analisar solicitação de correções.....	5
8.2.7 Efetuar correções	5
8.3 Finalizar Manutenção.....	5
8.3.1 Implantar produto em ambiente de produção.....	6
8.3.2 Concluir tarefa	6
9. Indicadores	6
9.1 Indicadores de Verificação	6
9.2 Indicadores de Controle	6
10. Controle de Registros	6
11. Anexos.....	6
12. Elaboração, Revisão e Aprovação	7

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

1.1 Núcleo de Valor

Processo de Suporte

1.2 Macroprocesso

Tecnologia da Informação

1.3 Processo de Trabalho

Tecnologia da Informação

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria da Tecnologia da Informação

2.2 Emitente do PO

Serviço de Sistema de Informação

2.3 Alcance

Este PO contempla tarefas relativas aos seguintes setores do TCE-GO:

- Unidades Organizacionais do TCE-GO

3. Objetivo

Determinar padrões operacionais para manutenção de sistemas em produção no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

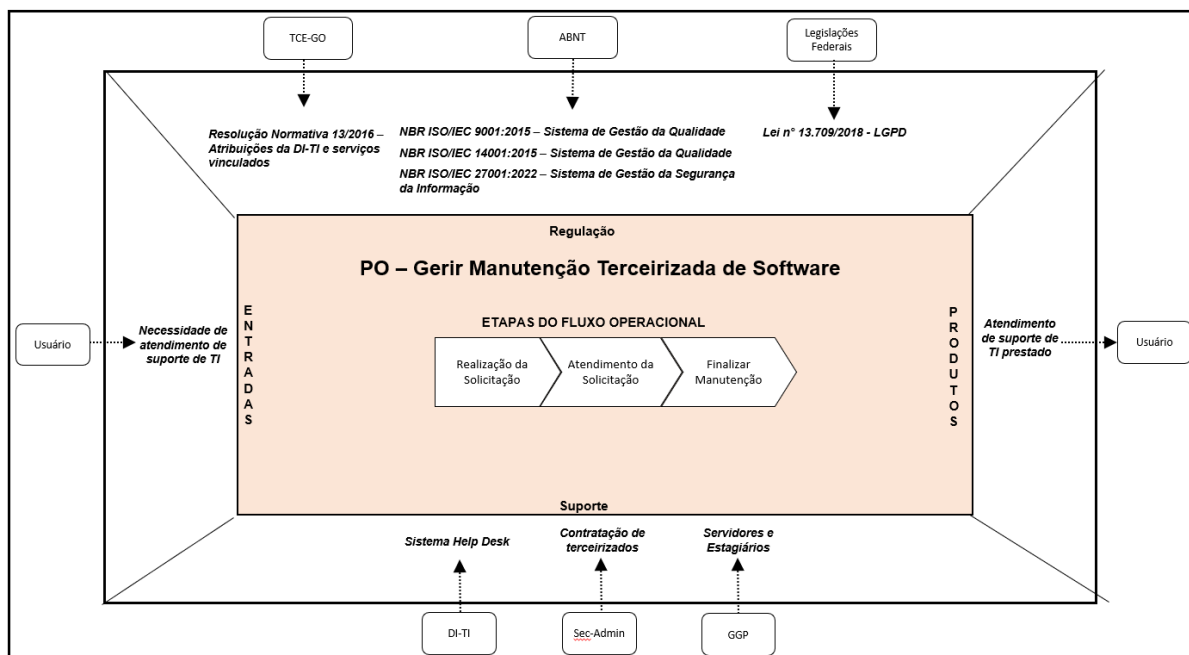
4. Documentos de Referência

- NBR ISO/IEC 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO/IEC 14001: 2015 – Sistema de Gestão Ambiental
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Resolução Normativa 13/2016 do TCE/GO – Atribuições da DI-TI e serviços vinculados

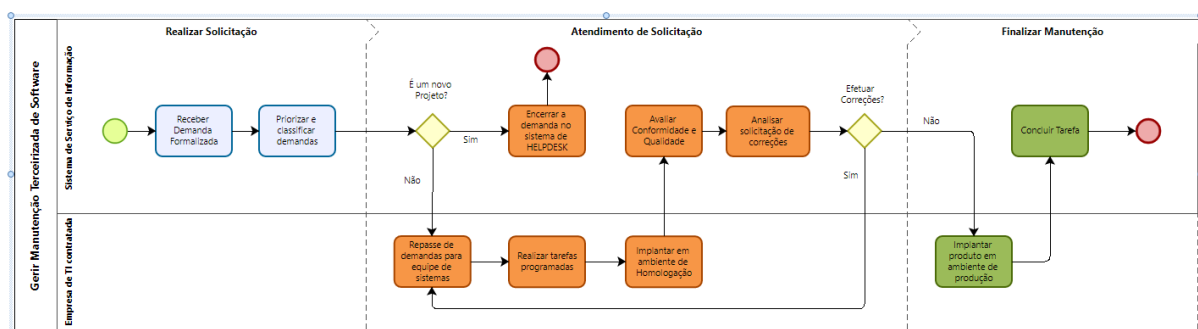
5. Definições Iniciais

- **Kanban:** significa “sinalização” ou “cartão”, e propõe o uso de cartões (post-its) para indicar e acompanhar o andamento da produção dentro da indústria. Trata-se de um sistema visual que busca gerenciar o trabalho conforme ele se move pelo processo.
- **Homologação:** aprovação, ratificação ou confirmação, por autoridade judicial ou administrativa, de certos atos particulares, a fim de que possam se investir de força executória ou se apresentar com validade jurídica.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



O Fluxograma deste PO encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/informacao-documentada>.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Realização da Solicitação

8.1.1 Receber Demanda Formalizada

O Sistema de Serviço de Informação recebe a demanda de manutenção e correção de software através da Central de Suporte ao Usuário e verifica o que deverá ser realizado para atender à solicitação.

8.1.2 Priorizar e classificar demandas

O serviço de sistema de informação prioriza a demanda e classifica como “manutenção”, “evolução” ou “novo projeto”, em seguida transfere as informações para a empresa de tecnologia da informação contratada, conforme a sua prioridade pré-estabelecida em contrato e no sistema.

8.2 Atendimento de Solicitação

8.2.1 Encerrar a demanda no sistema de HELPDESK

Em caso de novos projetos, deverá ser encerrada a demanda no sistema de HELPDESK e iniciado um projeto de sistema, conforme descrito no processo desenvolvimento de software.

8.2.2 Repasse de demanda para equipe de Sistema

Ao receber a demanda, o serviço de sistema de informação deverá repassar para a equipe da empresa de tecnologia da informação contratada quais correções, ajustes ou manutenções são necessárias, informando os erros e demais inconsistências identificadas.

As informações deverão ser incluídas no Kanban para acompanhamento da atividade.

8.2.3 Realizar tarefas programadas

A empresa de tecnologia da informação deverá descrever o seu progresso da atividade como sub atividades no Kanban, registrando sua evolução até que se complete a manutenção e atenda ao solicitado.

8.2.4 Implantar em ambiente de Homologação

Ao finalizar a manutenção, a empresa de tecnologia da informação contratada realiza a implantação da solução corrigida em ambiente de homologação, para testes das funcionalidades corrigidas até o momento.

8.2.5 Avaliar Conformidade e Qualidade

O serviço de sistema de informação e/ou a empresa de tecnologia da informação e/ou a solicitante testa, em ambiente de homologação, as funcionalidades corrigidas quanto à sua conformidade com o solicitado e qualidade, podendo solicitar ajustes, caso necessário.

8.2.6 Analisar solicitação de correções

A empresa de tecnologia da informação contratada e/ou o serviço de sistema de informação, analisa a solicitação de correção e ajustes e identifica a melhor forma de tratar ou solucionar.

8.2.7 Efetuar correções

A equipe de manutenção realiza as correções solicitadas e submete novamente em ambiente de homologação para testes.

8.3 Finalizar Manutenção

8.3.1 Implantar produto em ambiente de produção

A empresa de tecnologia da informação contratada disponibiliza a solução em ambiente de produção para que seja utilizado.

8.3.2 Concluir tarefa

O Serviço de sistemas da informação deverá concluir a tarefa, conforme descrito no procedimento operacional “gerir atendimento”.

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Índice de tempestividade no atendimento de manutenções corretivas dos sistemas	Percentual de demandas por correção de erros nos sistemas atendido em até 30 dias corridos após a data de registro.	(quantidade de demandas por correção de erros registradas e atendidas em até 30 dias corridos após a data de registro / total de demandas por correção de erros registradas em até 30 dias) *100

9.2 Indicadores de Controle

Não se aplica

10. Controle de Registros

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Ordem de Serviço	Sistema de Help-desk e sistema de gestão de projetos de TI	Acesso controlado por senha e site institucional.	Backup	Retenção por tempo Indeterminado

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

**A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

11. Anexos

Não se aplica

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

PO-Gerir Manutenção de Software		
Gerente da Tecnologia da Informação		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Bruno Henrique de Oliveira Peixoto	Chefe do Serviço de Sistemas de Informação
Revisão/Aprovação	Licardino Siqueira Pires	Diretor de TI
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Datas das Versões do PO		
Versão anterior n. 003 23/09/2023	Versão atual: n. 004 de 16/11/2023	Próxima revisão programada: 16/11/2025