



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

HCFAMEMA PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Nº do Processo: 144.00009007/2025-55

Assunto: MANUTENÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES DE GRANDE PORTE NO SISTEMA ERP

CÓDIGO: HCF-DEGIC-PO-3

REVISÃO: 0

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a execução de manutenções de grande porte no sistema ERP, garantindo padronização de fluxo, conformidade com os princípios da administração pública (CF/88, art. 37), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), o Decreto Estadual nº 62.517/2017 e as orientações do Tribunal de Contas do Estado (TCE-SP). As manutenções deverão ser precedidas de aprovação da Superintendência, baseadas em análise técnica, com definição clara de escopo, riscos, impacto sistêmico e plano de mitigação.

2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento se aplica a todas as solicitações de mudanças ou novas funcionalidades de grande porte no sistema ERP institucional do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília (HCFAMEMA).

3. RESPONSÁVEIS

Analista de Sistemas;
Assessor Técnico IV;
Assessor Técnico V;
Chefe de Gabinete;
Diretor Clínico;
Diretor Técnico I;
Operador de Computador;
Superintendente.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CF - Constituição Federal;
CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde;
DEGIC – Departamento de Gestão da Informação e Contratualização;
ERP - Enterprise Resource Planning (Planejamento de Recursos Empresariais);
GLPI – Gestionnaire Libre de Parc Informatique (Gerenciador Livre de Parque de Informática);
HCFAMEMA - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;
NAT – Núcleo de Apoio Tecnológico;
NDMS - Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;
SETIC - Sistema Estadual de Tecnologia da Informação;
SIGTAP – Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e Órteses, Próteses e Materiais Especiais do SUS;
SUS – Sistema Único de Saúde;
TCE - Tribunal de Contas do Estado;
TI – Tecnologia da Informação.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Computador;
Servidor.

Ferramentas:

Figma (design colaborativo de interfaces e protótipos);
GitHub (controle de versão e colaboração em código);
GLPI (gestão de chamados);
JIRA (gestão de projetos);
Oracle Database (sistema de gerenciamento de banco de dados);
Visual Studio (desenvolvimento de projetos/funcionalidades desktop – ERP Hospitalar);
Visual Studio Code (desenvolvimento de projetos web).

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

6.1 MANUTENÇÕES

São intervenções de alta complexidade que envolvem alterações substanciais na estrutura, nos módulos funcionais ou na base tecnológica do sistema de gestão hospitalar. Essas manutenções podem incluir, entre outras ações: substituição de banco de dados, reconfiguração de processos integrados, migração de ambientes, aplicação de grandes atualizações (patches ou releases), reengenharia de funcionalidades críticas (como prontuário eletrônico, faturamento hospitalar, prescrição médica e controle de estoque), ou integração com novos sistemas externos (exemplo: e-SUS, CNES, SIGTAP).

6.2 IMPLEMENTAÇÕES

Introdução de novas funcionalidades, módulos ou tecnologias que impactam significativamente a operação, a governança, a segurança da informação e os fluxos assistenciais, administrativos ou financeiros em instituições públicas de saúde. Tais implementações envolvem elevado grau de complexidade técnica, integração sistêmica, readequações operacionais, capacitação de usuários e eventuais impactos orçamentários.

Nos termos da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), toda modificação que envolva tratamento de dados pessoais, especialmente os sensíveis, como informações de saúde, deve observar os princípios da finalidade, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização. A governança de dados e a gestão de acessos também devem ser revisadas durante essas implementações, com base em políticas internas de segurança da informação e conformidade digital.

Adicionalmente, as manutenções devem observar os princípios constitucionais da administração pública, bem

como, as diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 62.517/2017 e demais normativos estaduais aplicáveis à governança e à gestão de tecnologia da informação, como:

- Legalidade e Eficiência: os processos devem seguir normativos técnicos e contratuais vigentes, com planejamento formal e alinhamento às metas institucionais.
- Economicidade e Sustentabilidade: as alterações devem ser justificadas por meio de análises de custo-benefício, considerando o ciclo de vida do sistema e os impactos em orçamento público.
- Transparência e Controle: a execução deve estar vinculada a planos de trabalho, relatórios técnicos e registro em sistema oficial.
- Interoperabilidade e Aderência a Padrões: conforme preconizado na Arquitetura e-PING e nas diretrizes do Sistema Estadual de Tecnologia da Informação (SETIC).

7. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

7.1. SOLICITAÇÃO INICIAL

A solicitação de manutenção de grande porte no sistema ERP deve ser formalizada exclusivamente por meio de abertura de chamado no sistema de gestão de serviços (GLPI), pelo diretor responsável do setor demandante. O pedido deve conter justificativa técnica e funcional, descrever os impactos esperados e respeitar os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

7.2. ANÁLISE E VALIDAÇÃO INTERNA

A equipe técnica do Departamento de Gestão da Informação e Comunicação (DEGIC) realiza a análise de viabilidade técnica, considerando requisitos operacionais, riscos e aderência às diretrizes institucionais.

Em seguida, a Diretoria do DEGIC avalia a relevância, o impacto estratégico e a necessidade da solicitação, à luz dos princípios da legalidade, eficiência e economicidade.

Caso a demanda seja considerada pertinente, é formalmente encaminhada à Superintendência para avaliação final e deliberação.

7.3. LEVANTAMENTO E MODELAGEM

Com a solicitação devidamente aprovada pela Superintendência, o DEGIC designa um Analista de Sistemas responsável por conduzir o levantamento técnico e funcional da demanda. As atividades incluem:

Levantamento de requisitos junto aos usuários-chave e partes interessadas;

Mapeamento de fluxos operacionais e integrações no sistema ERP, considerando os processos institucionais e as normativas vigentes;

Elaboração de artefatos de análise e modelagem, incluindo:

1. Diagrama de Atividades;
2. Mapa Mental dos requisitos funcionais e não funcionais;
3. Canvas de Proposta de Valor para alinhamento estratégico;
4. Mockups funcionais ou wireframes para prototipação de interface;

Todos os artefatos devem estar em conformidade com os princípios da transparência, eficiência e proteção de dados pessoais previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Ao final do processo, a modelagem é apresentada e validada com o setor solicitante, com registro formal do aceite.

7.4. REGISTRO E PLANEJAMENTO ÁGIL

Após validação da modelagem funcional, a demanda é formalmente registrada como item de backlog no sistema de gestão de projetos (JIRA), com detalhamento técnico e escopo:

A funcionalidade é priorizada e inserida na Sprint Planning, conduzida conforme a metodologia ágil Scrum;

Durante o planejamento, a equipe de desenvolvimento realiza a estimativa de esforço, definição de tarefas e desdobramento técnico das atividades;

O planejamento considera critérios de segurança da informação, conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), interoperabilidade com sistemas institucionais e aderência aos princípios da legalidade, economicidade e eficiência previstos no art. 37 da Constituição Federal e no Decreto Estadual nº 62.517/2017.

7.5. DESENVOLVIMENTO

As atividades de desenvolvimento são executadas conforme o planejamento das sprints, seguindo os princípios da metodologia Scrum.

O processo é acompanhado pelo Analista de Sistemas responsável, que realiza validações contínuas, revisões técnicas intermediárias e garante a aderência aos requisitos funcionais e não funcionais.

São observadas as boas práticas de codificação segura, rastreabilidade, conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e integração com os padrões do ERP institucional.

Todas as etapas são documentadas e auditáveis, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e transparência, em conformidade com a legislação vigente.

7.6. IMPLANTAÇÃO

Após a homologação da funcionalidade, a implantação em ambiente de produção é agendada e conduzida em conformidade com os procedimentos operacionais de controle de mudanças. Participam da etapa as equipes do Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (NDMS) e do Núcleo de Apoio Tecnológico (NAT), garantindo a integridade da aplicação, a mitigação de riscos e a continuidade dos serviços assistenciais e administrativos.

A implantação é registrada, com documentação técnica atualizada e respaldo nos princípios da segurança da informação, transparência, eficiência e na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

7.7. TREINAMENTO

A equipe do Núcleo de Apoio Tecnológico é responsável por conduzir o treinamento técnico-operacional dos usuários das áreas impactadas, assegurando a correta compreensão e utilização da nova funcionalidade ou processo alterado.

As ações formativas são planejadas com base nos requisitos da solução implantada, podendo incluir manuais, tutoriais, workshops e atendimentos direcionados.

O processo de capacitação visa promover a usabilidade, aderência funcional e redução de erros operacionais, observando os princípios da eficiência administrativa, transparência e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) quanto à manipulação de dados sensíveis nos sistemas corporativos.

8. OBSERVAÇÕES GERAIS

Todas as etapas do processo devem ser devidamente registradas e documentadas no chamado original (sistema GLPI), assegurando rastreabilidade, auditoria e transparência das ações executadas.

Qualquer alteração no escopo inicialmente aprovado deverá ser formalizada, justificada e submetida a novo ciclo de análise e validação, conforme os critérios técnicos e administrativos vigentes.

A comunicação entre os setores demandantes, equipe técnica e instâncias decisórias deve ser clara, contínua e registrada, garantindo alinhamento, gestão de expectativas e conformidade com os princípios da legalidade, eficiência e publicidade previstos no art. 37 da Constituição Federal. Acesso em 21 jul. 2025.

9. REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm Acesso em 21 jul. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Constituição Federal. Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em 21 jul. 2025.

ESTADO DE SÃO PAULO. Decreto Estadual nº 62.517/2017 (SP) - institui a governança digital no Estado de São

Paulo, com foco na racionalização, padronização, interoperabilidade e transparência das soluções de TI. Disponível no endereço eletrônico: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2017/decreto-62517-16.03.2017.html> Acesso em 21 jul. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Manual de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TIC – TCE-SP. Disponível no endereço eletrônico: <https://www.tce.sp.gov.br/sites/default/files/publicacoes/Licita%C3%A7%C3%B5es%20e%20contratos.pdf> Acesso em 21 jul. 2025.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
0	23/07/2025	-	Elaboração

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Departamento de Gestão da Informação e Contratualização	Giovana Gabriela Ferreira de Souza
Departamento de Gestão da Informação e Contratualização	Juliano José Guelfi

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Lourdes Inez Fleitas Cano

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Departamento de Gestão da Informação e Contratualização	Mariana Micena da Silva Tamborim



Documento assinado eletronicamente por **Lourdes Inez Fleitas Cano, Diretor Técnico II**, em 23/07/2025, às 08:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Micena Da Silva Tamborim, Assessor Técnico V**, em 23/07/2025, às 09:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0075597053** e o código CRC **CFEFBC49**.