



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/SGP-503-R00**

---

**GESTÃO DE DEMANDAS DE TI DA SGP**

---

02/2016

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SGP-503-R00

**26 de fevereiro de 2016.**

**Aprovado,**

**Antonia Valeria Martins Maciel**

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Data de Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	26/02/2016	Antonia Valeria Martins Maciel	Versão Original

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
  - 1.1) Introdução, pág. 11.
  - 1.2) Revogação, pág. 11.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 11.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 11.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 11.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 13.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 14.
  - 3.1) Artefatos, pág. 14.
  - 3.2) Competências, pág. 14.
  - 3.3) Sistemas, pág. 15.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 15.
- 4) Procedimentos, pág. 16.
  - 4.1) Levantar Requisitos Funcionais de Desenvolvimento de Software na SGP, pág. 16.
  - 4.2) Coletar e Comunicar Necessidades da SGP de Desenvolvimento, Compra de Software e Infraestrutura para a STI, pág. 19.
  - 4.3) Acompanhar Demandas de TI da SGP no Sistema de Controle de Demandas - SACI/SCD, pág. 22.
- 5) Disposições Finais, pág. 25.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) SGP - Ponto Focal de TI**

- 1) Acompanhar Demandas de TI da SGP no Sistema de Controle de Demandas - SACI/SCD
- 2) Coletar e Comunicar Necessidades da SGP de Desenvolvimento, Compra de Software e Infraestrutura para a STI
- 3) Levantar Requisitos Funcionais de Desenvolvimento de Software na SGP

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR visa auxiliar na Gestão de Demandas de TI da SGP.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Levantar Requisitos Funcionais de Desenvolvimento de Software na SGP.
- b) Coletar e Comunicar Necessidades da SGP de Desenvolvimento, Compra de Software e Infraestrutura para a STI.
- c) Acompanhar Demandas de TI da SGP no Sistema de Controle de Demandas - SACI/SCD.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
SGP - Ponto Focal de TI	Ponto Focal de tecnologia da informação da SGP

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas aprovar todas as revisões deste MPR.

## 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Formulário de Novas Demandas para Inclusão - Desenvolvimento	Formulário de novas demandas para inclusão -Aquisição Desenvolvimento
Formulário de Novas Demandas para Inclusão - Infraestrutura	Formulário de novas demandas para inclusão - Infraestrutura
Modelo de Planilha de Controle de Demandas de TI da SGP	Modelo de Planilha de Controle de Demandas de TI da SGP.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Elabora demanda inicial do solicitante da SGP para desenvolvimento e implantação de sistemas de informação e infraestrutura de tecnologia da informação utilizando uma linguagem mais compreensível para o analista de negócios da STI e o membro da fábrica de software.	SGP - Ponto Focal de TI

Elabora documento claro e conciso com demandas dos gerentes sobre necessidade de software ou infraestrutura da SGP.	SGP - Ponto Focal de TI
Levanta os requisitos funcionais de desenvolvimento de software e infraestrutura no âmbito da SGP.	SGP - Ponto Focal de TI

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/saci/">https://sistemas.anac.gov.br/saci/</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

## 4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

### 4.1 Levantar Requisitos Funcionais de Desenvolvimento de Software na SGP

Esse processo trata do levantamento de requisitos de desenvolvimento de software na SGP através da realização de reunião entre o demandante do software, o Ponto Focal de TI da SGP, a fábrica do software e o servidor da STI envolvido no processo.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de desenvolvimento de software e infraestrutura recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Requisitos funcionais levantados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Ponto Focal de TI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora demanda inicial do solicitante da SGP para desenvolvimento e implantação de sistemas de informação e infraestrutura de tecnologia da informação utilizando uma linguagem mais compreensível para o analista de negócios da STI e o membro da fábrica de software; (2) Levanta os requisitos funcionais de desenvolvimento de software e infraestrutura no âmbito da SGP.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01. Agendar reunião para levantar os requisitos (funcionais, infraestrutura e etc) para a demanda solicitada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Ponto Focal de TI.

DETALHAMENTO: Agendar, por e-mail, reunião com o solicitante, com o analista de negócios da STI envolvido no desenvolvimento do software e com o membro da fábrica de software que irá desenvolvê-lo para data mais próxima possível. Reservar sala, notebook, projetor e marcar reunião no Outlook com todos os envolvidos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para levantar os requisitos da demanda".

### **02. Realizar reunião para levantar os requisitos da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Ponto Focal de TI.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal de TI da SGP deverá mediar reunião entre o solicitante, o analista de negócios da STI envolvido e o membro da fábrica de software que irá desenvolvê-lo com objetivo de detalhar os requisitos do sistema.

Deve-se iniciar a reunião com breve contextualização sobre a necessidade a ser atendida. A quantidade de reuniões necessárias depende de fatores como a complexidade da demanda e a limitação de tempo das pessoas envolvidas.

Ao final do processo, todos os requisitos funcionais devem ter sido levantados.

**COMPETÊNCIAS:**

- Levanta os requisitos funcionais de desenvolvimento de software e infraestrutura no âmbito da SGP.
- Elabora demanda inicial do solicitante da SGP para desenvolvimento e implantação de sistemas de informação e infraestrutura de tecnologia da informação utilizando uma linguagem mais compreensível para o analista de negócios da STI e o membro da fábrica de software.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## **4.2 Coletar e Comunicar Necessidades da SGP de Desenvolvimento, Compra de Software e Infraestrutura para a STI**

Coletar e comunicar necessidades da SGP de desenvolvimento, compra de software e infraestrutura para a STI

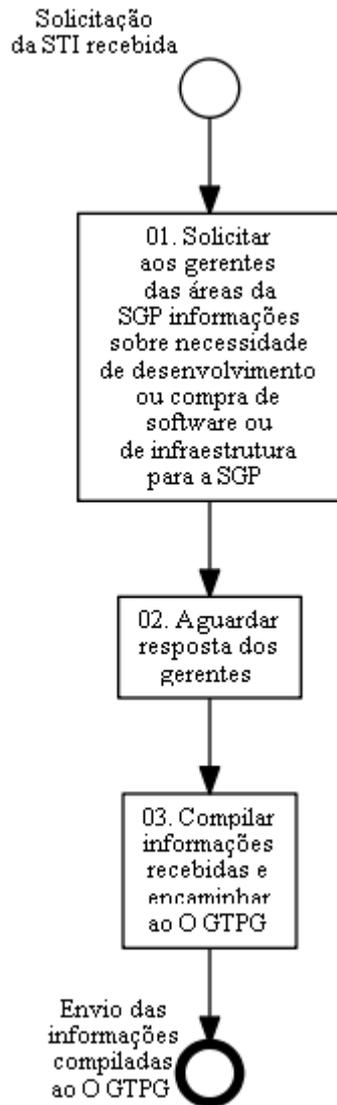
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação da STI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Envio das informações compiladas ao O GTPG".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Ponto Focal de TI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora documento claro e conciso com demandas dos gerentes sobre necessidade de software ou infraestrutura da SGP.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Formulário de Novas Demandas para Inclusão - Infraestrutura", "Formulário de Novas Demandas para Inclusão - Desenvolvimento".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Solicitar aos gerentes das áreas da SGP informações sobre necessidade de desenvolvimento ou compra de software ou de infraestrutura para a SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Ponto Focal de TI.

DETALHAMENTO: Solicitação da GTPG recebida, encaminhar, por e-mail, aos gerentes das áreas da SGP pedido de informação sobre necessidade de desenvolvimento ou compra de software ou de infraestrutura de TI para a SGP (por exemplo: equipamento, notebook, cabo de rede, internet).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar resposta dos gerentes".

**02. Aguardar resposta dos gerentes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Ponto Focal de TI.

DETALHAMENTO: Tarefa passiva. Aguardar resposta via e-mail dos gerentes das áreas quanto às informações solicitadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Compilar informações recebidas e encaminhar ao O GTPG".

### **03. Compilar informações recebidas e encaminhar ao O GTPG**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Ponto Focal de TI.

DETALHAMENTO: Compilar os dados enviados por todos os gerentes em uma planilha do Excel e realizar análise para identificar, por exemplo, a existência de duplicidades/discrepâncias ou a possibilidade de solicitar um único software para atender a mais de uma demanda.

Por fim, encaminhar o arquivo com as informações consolidadas, por e-mail, para O GTPG.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documento claro e conciso com demandas dos gerentes sobre necessidade de software ou infraestrutura da SGP.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formulário de Novas Demandas para Inclusão - Infraestrutura, Formulário de Novas Demandas para Inclusão - Desenvolvimento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **4.3 Acompanhar Demandas de TI da SGP no Sistema de Controle de Demandas - SACI/SCD**

Esse processo trata da verificação e realização de ações de acordo com status das demandas do Sistema de Controle de Demandas (SACI/SCD) para a SGP

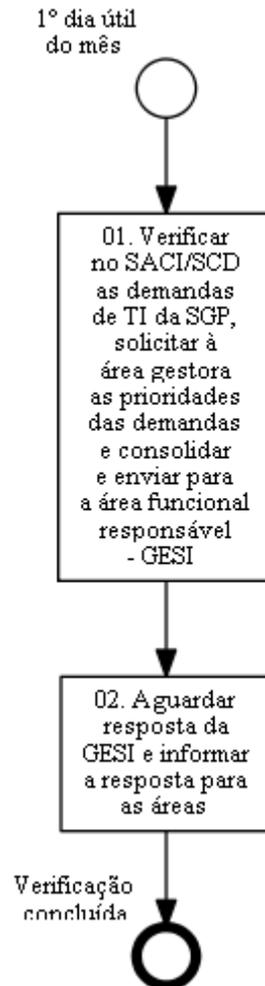
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Verificação concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP - Ponto Focal de TI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora documento claro e conciso com demandas dos gerentes sobre necessidade de software ou infraestrutura da SGP.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo de Planilha de Controle de Demandas de TI da SGP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Verificar no SACI/SCD as demandas de TI da SGP, solicitar à área gestora as prioridades das demandas e consolidar e enviar para a área funcional responsável - GESI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Ponto Focal de TI.

DETALHAMENTO: Acessar o SACI/SCD (Sistema Integrado de Informação da Aviação Civil/Sistema de Controle de Demandas), copiar todas as demandas e colar em uma planilha Excel, utilizar modelo presente no artefato -"Modelo de Planilha de Controle de Demandas de TI da SGP" como base.

Para isso, acessar a aba STI na Intranet > "Sistemas" > "SACI" (Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil). Após realizar o login, na lateral esquerda, acessar o menu "Sistemas TI" > "Solicitações" > "Acompanhamento". Nessa tela, são mostradas as demandas relativas à SGP.

Para as demandas não atendidas: Ir pessoalmente solicitar à área gestora de cada sistema (GAPE no caso do sistema ser o SISRH e GTRQ quando o sistema for SISAD) a indicação das prioridades para cada demanda (indicando as demandas com maior prioridade com o número 1, as menos prioritárias com o número 2 e assim por diante).

Enviar por e-mail a lista de demandas consolidada para a área funcional responsável - [[o66o]]. O objetivo é ter as previsões de demandas atualizadas ou as demandas atendidas. Para as demandas atendidas pela [[a63a]] em situação para homologação: Notificar por e-mail o gestor e o gestor substituto do sistema para tomada de providências cabíveis.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Elabora documento claro e conciso com demandas dos gerentes sobre necessidade de software ou infraestrutura da SGP.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Modelo de Planilha de Controle de Demandas de TI da SGP.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SACI.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar resposta da GESI e informar a resposta para as áreas".

<b>02. Aguardar resposta da GESI e informar a resposta para as áreas</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> SGP - Ponto Focal de TI.
<b>DETALHAMENTO:</b> Aguardar resposta da GESI e ao receber a resposta informar as áreas.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SGP deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.