



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-005-R01**

---

**GESTÃO DE DEMANDAS NO ÂMBITO DA GESI**

---

05/2016

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	25/05/2016	STI	Versão Original
R01	25/05/2016	STI	1) Processo 'Abrir Demandas' modificado.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Reportar e Tratar Impedimentos das Demandas e Projetos, pág. 12.
  - 5.2) Priorizar Demandas, pág. 16.
  - 5.3) Realizar Triagem de Demandas, pág. 19.
  - 5.4) Abrir Demandas, pág. 22.
- 6) Disposições Finais, pág. 25.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Sistemas e Informação**

- a) Realizar Triagem de Demandas

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GESI - Equipe de Facilitação**

- 1) Reportar e Tratar Impedimentos das Demandas e Projetos

#### **b) GESI - Fábrica Contratada**

- 1) Realizar Triagem de Demandas

#### **c) GESI - Gerente**

- 1) Reportar e Tratar Impedimentos das Demandas e Projetos

#### **d) Gestor do Sistema (Product Owner)**

- 1) Abrir Demandas
- 2) Priorizar Demandas

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos detalha os processos relacionados à gestão de demandas no âmbito da GESI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Reportar e Tratar Impedimentos das Demandas e Projetos.
- b) Priorizar Demandas.
- c) Realizar Triagem de Demandas.
- d) Abrir Demandas.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-005-R00, aprovado na data de 25 de maio de 2016.

### 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>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerência de Sistemas e Informação - GESI	A Gerência de Sistemas e Informação é responsável por suprir e dar suporte às áreas da Agência na execução e gerenciamento dos projetos e serviços de tecnologia da informação necessários ao desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação das atividades finalísticas e de gestão interna, e estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos dados corporativos para a sistematização e disponibilização de

	informações operacionais e gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da ANAC.
--	---

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GESI - Facilitação	Equipe de Facilitação dentro da GESI
GESI - Fábrica Contratada	Fábrica de software contratada pela Anac para desenvolver e manter sistemas.
GESI - Gerente	O Gerente de Sistemas e Informação no Organograma da ANAC
Gestor do Sistema (Product Owner)	Servidor Público indicado pela UORG que receberá o sistema/funcionalidade para definir necessidades, funcionalidades, regras de negócio

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação 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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
GESI	Gerência de Sistemas e Informações
NMSE	Nível Mínimo de Serviço Exigido
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
TFS	Team Foundation Server é uma ferramenta colaborativa de apoio ao desenvolvimento de sistemas e gerência de configuração em ambiente



### 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

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### 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 5, 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
Analisa demanda conforme o contrato de fábrica de software e necessidades do cliente.	GESI - Fábrica Contratada
Avalia demandas de sistemas de informação, segundo critérios objetivos, quanto à possibilidade de atendimento pela área.	Gestor do Sistema (Product Owner)
Remover impedimentos das demandas e projetos de TI de forma tempestiva.	GESI - Facilitação, GESI - Gerente

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
TFS – Team Foundation Server	Ferramenta colaborativa de apoio ao desenvolvimento	<a href="http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs/">http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs/</a>

	de sistemas e gerência de configuração em ambiente.	
--	---	--

### **3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL**

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. 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 pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 5.1 Reportar e Tratar Impedimentos das Demandas e Projetos

Processo relacionado ao monitoramento e reportagem de impedimentos das demandas e projetos, bem como a remoção desses impedimentos.

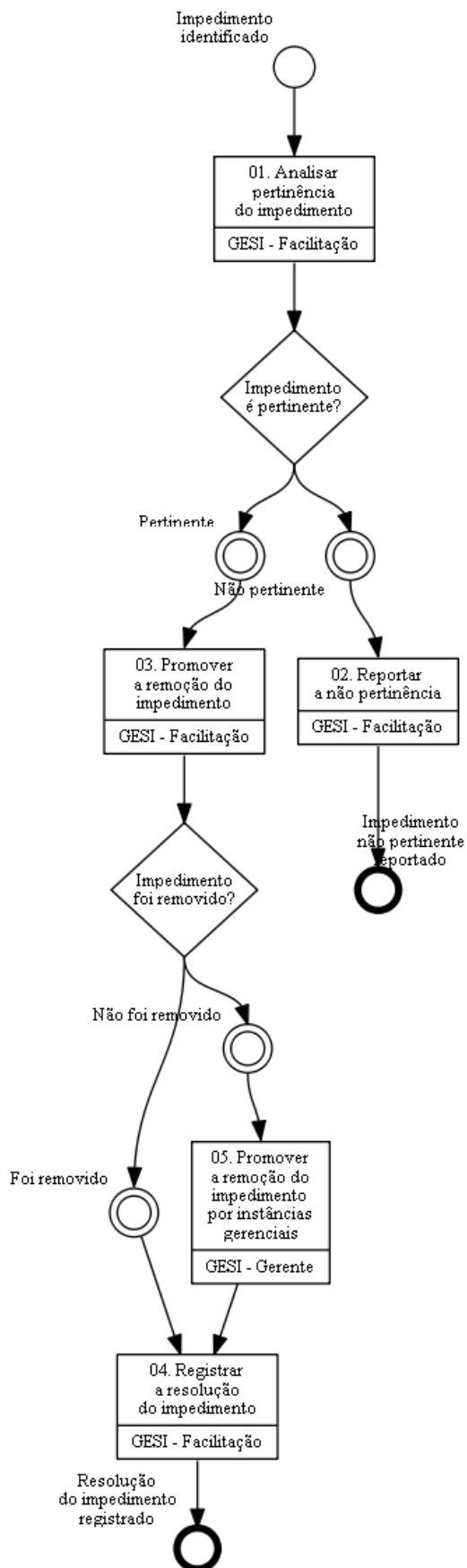
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Impedimento identificado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Impedimento não pertinente reportado.
- b) Resolução do impedimento registrado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GESI - Facilitação, GESI - Gerente.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Remover impedimentos das demandas e projetos de TI de forma tempestiva.

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



## **01. Analisar pertinência do impedimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verificar se o impedimento é pertinente ou não. Um impedimento será pertinente se for resultado de fato, ação ou inação por parte da ANAC, ou externo ao escopo da atuação da empresa de fábrica de software e da ANAC simultaneamente. Sendo pertinente, tomará as medidas necessárias. A verificação é feita por uma análise, identificando evidências de que buscaram remover o impedimento e possíveis soluções.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Impedimento é pertinente?" seja "não pertinente", deve-se seguir para a etapa "02. Reportar a não pertinência". Caso a resposta seja "pertinente", deve-se seguir para a etapa "03. Promover a remoção do impedimento".

## **02. Reportar a não pertinência**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Caso não seja pertinente o impedimento, a GESI - Facilitação registra essa não pertinência no TFS. É também registrado no Mineiro que o tempo que a demanda ficou suspensa será contabilizado para efeitos de NMSE.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Promover a remoção do impedimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A GESI- Facilitação promove ações tempestivas, visando a remoção do impedimento, da forma adequada para cada situação.

COMPETÊNCIAS:

- Remover impedimentos das demandas e projetos de TI de forma tempestiva.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Impedimento foi removido?" seja "foi removido", deve-se seguir para a etapa "04. Registrar a resolução do impedimento". Caso a resposta seja "não foi removido", deve-se seguir para a etapa "05. Promover a remoção do impedimento por instâncias gerenciais".

## **04. Registrar a resolução do impedimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Após o impedimento ser removido, registrar (mudar o status da demanda) no TFS a resolução do mesmo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **05. Promover a remoção do impedimento por instâncias gerenciais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Gerente.
DETALHAMENTO: O Gerente da GESI promove a remoção do impedimento em um nível mais gerencial.
COMPETÊNCIAS: - Remover impedimentos das demandas e projetos de TI de forma tempestiva.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Registrar a resolução do impedimento".

## 5.2 Priorizar Demandas

Processo de priorizar demandas de acordo com as urgências ocorridas

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Lista de demandas abertas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

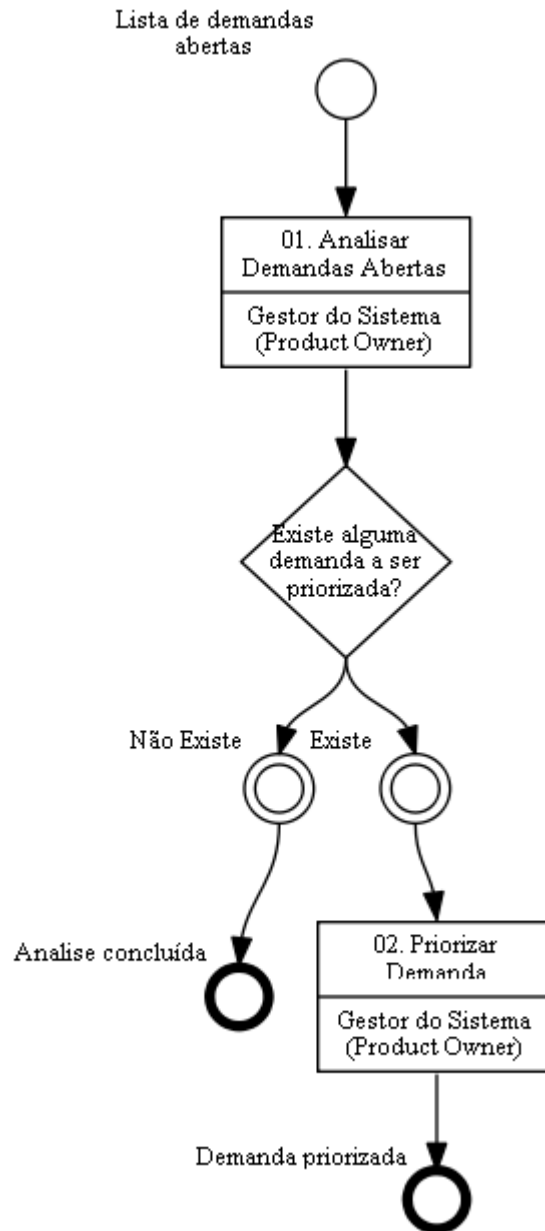
- a) Análise concluída.
- b) Demanda priorizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Gestor do Sistema (Product Owner).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia demandas de sistemas de informação, segundo critérios objetivos, quanto à possibilidade de atendimento pela área.

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





## 01. Analisar Demandas Abertas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor do Sistema (Product Owner).

DETALHAMENTO: Periodicamente o gestor do sistema analisará as demandas abertas quanto a necessidade da área gestora e sua importância.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia demandas de sistemas de informação, segundo critérios objetivos, quanto à possibilidade de atendimento pela área.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe alguma demanda a ser priorizada?" seja "existe", deve-se seguir para a etapa "02. Priorizar Demanda". Caso a resposta seja "não Existe", esta etapa finaliza o procedimento.

**02. Priorizar Demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor do Sistema (Product Owner).

DETALHAMENTO: Após analisar quais demandas são mais importantes, o gestor do sistema irá priorizá-las no sistema.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 5.3 Realizar Triagem de Demandas

Realizar triagem, categorizar e priorizar demandas.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda Aberta e Priorizada no Sistema", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'A demanda é registrada pelo gestor ou ponto focal Em seguida, o ponto focal irá priorizar a demanda dentre as demais demandas de sua área Uma vez criada, a demanda automaticamente cai na caixa de atendimento da GESI - Apoio'.

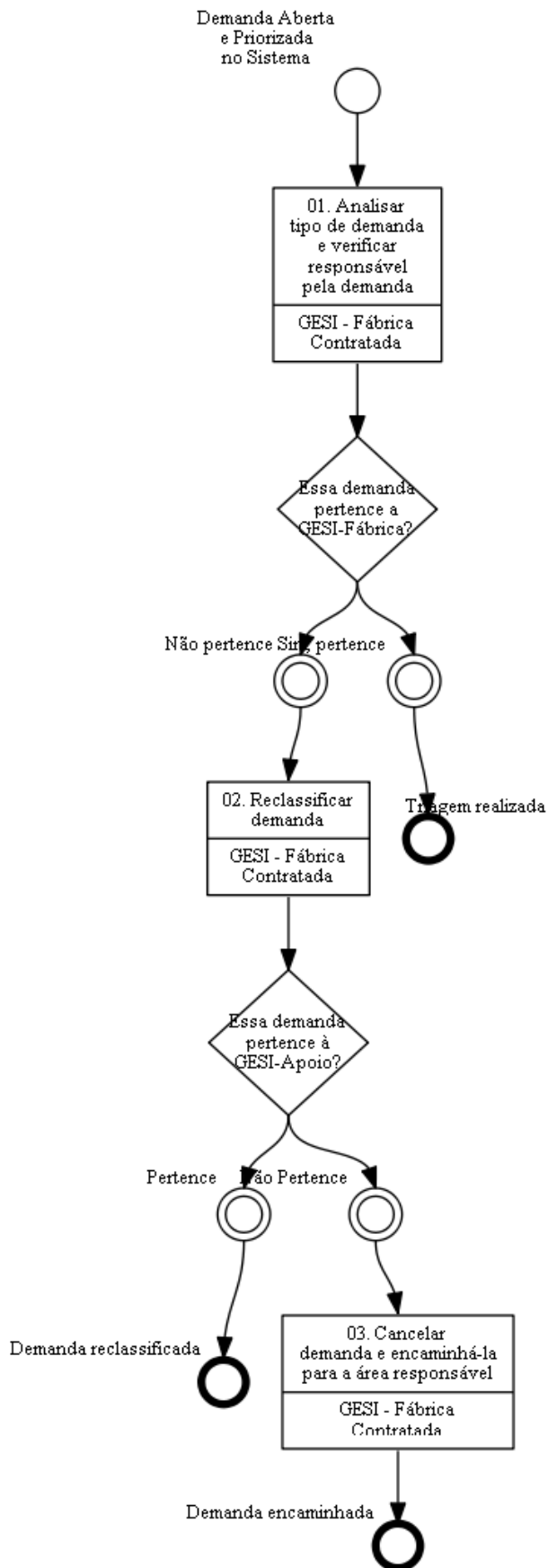
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda reclassificada.
- b) Demanda encaminhada.
- c) Triagem realizada.

A área envolvida na execução deste processo é a GESI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Fábrica Contratada.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa demanda conforme o contrato de fábrica de software e necessidades do cliente.

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



## **01. Analisar tipo de demanda e verificar responsável pela demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Após a demanda ser aberta pelo gestor do sistema, a GESI-Fábrica verificará qual o tipo de demanda e se a demanda solicitada faz parte do escopo da GESI-Fábrica.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa demanda conforme o contrato de fábrica de software e necessidades do cliente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Essa demanda pertence a GESI-Fábrica?" seja "sim, pertence", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não pertence", deve-se seguir para a etapa "02. Reclassificar demanda".

## **02. Reclassificar demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Caso a demanda não pertença ao escopo da GESI-Fábrica, deve-se reclassificar a demanda para a área responsável.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Essa demanda pertence à GESI-Apoio?" seja "pertence", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não Pertence", deve-se seguir para a etapa "03. Cancelar demanda e encaminhá-la para a área responsável".

## **03. Cancelar demanda e encaminhá-la para a área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Caso a demanda não pertença a GESI-Apoio, ela será cancelada e direcionada para o responsável.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Abrir Demandas

### Abertura de Demandas

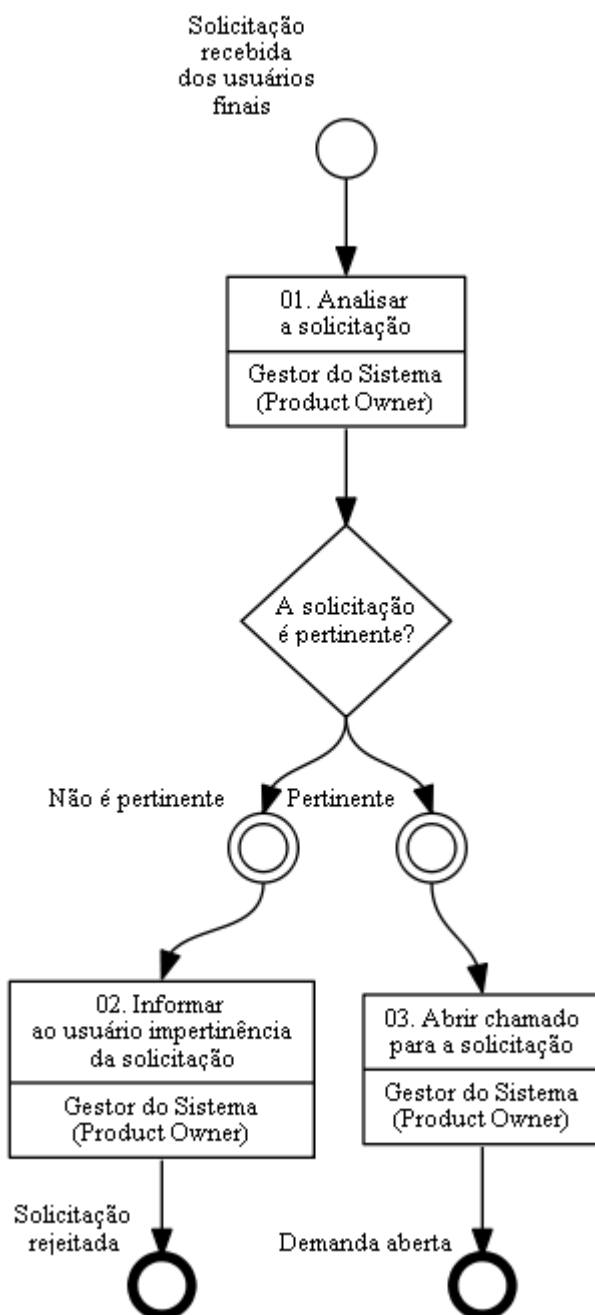
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação recebida dos usuários finais", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda aberta.
- b) Solicitação rejeitada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Gestor do Sistema (Product Owner).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia demandas de sistemas de informação, segundo critérios objetivos, quanto à possibilidade de atendimento pela área.

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



### 01. Analisar a solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor do Sistema (Product Owner).

DETALHAMENTO: O gestor do sistema analisará se a solicitação do usuário é pertinente em relação a área de negócio.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia demandas de sistemas de informação, segundo critérios objetivos, quanto à possibilidade de atendimento pela área.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solicitação é pertinente?" seja "não é pertinente", deve-se seguir para a etapa "02. Informar ao usuário impertinência da solicitação". Caso a resposta seja "pertinente", deve-se seguir para a etapa "03. Abrir chamado para a solicitação".

## **02. Informar ao usuário impertinência da solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor do Sistema (Product Owner).

DETALHAMENTO: Caso a solicitação não seja pertinente, o gestor do sistema irá informar ao usuário o motivo da impertinência e mudar o status da solicitação no sistema.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Abrir chamado para a solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestor do Sistema (Product Owner).

DETALHAMENTO: Caso a solicitação seja pertinente, o gestor do sistema irá abrir um novo chamado no sistema para registrar a solicitação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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