



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-014-R01**

---

**APOIO A GESTÃO DE PROJETOS**

---

02/2018

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	15/02/2018	STI	Versão Original
R01	15/02/2018	STI	1) Processo 'Realizar o Levantamento de Necessidades de Negócio do Projeto' inserido.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
  - 1.1) Introdução, pág. 7.
  - 1.2) Revogação, pág. 7.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 9.
- 2) Definições, pág. 11.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 12.
  - 3.1) Artefatos, pág. 12.
  - 3.2) Competências, pág. 12.
  - 3.3) Sistemas, pág. 12.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Apoiar a Elaboração de Documentos de Processos de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI, pág. 14.
  - 5.2) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação Checklist Relacionado a Gestão de TI, pág. 18.
  - 5.3) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação de Documento de Diretrizes de Gestão de TI, pág. 22.
  - 5.4) Apoiar a Institucionalização de Melhores Práticas de TI, pág. 26.
  - 5.5) Apoiar na Elaboração de Parecer Técnico de TI, pág. 30.
  - 5.6) Apoiar na Elaboração/atualização e Divulgação do Portifólio de Sistemas, pág. 33.
  - 5.7) Apoiar Semanalmente Atividades da Facilitação, pág. 37.
  - 5.8) Elaborar e Divulgar Carta de Serviços de TI, pág. 41.
  - 5.9) Elaborar Palestras de TI, pág. 45.
  - 5.10) Executar Demandas Semanais Relativas a Apoio à Gerencia de Projetos, pág. 51.



MPR/STI-014-R01

5.11) Executar Verificação Preventiva e/ou Atualização de Artefatos, pág. 55.

5.12) Realizar o Levantamento de Necessidades de Negócio do Projeto, pág. 59.

6) Disposições Finais, pág. 62.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos**

- a) Apoiar a Institucionalização de Melhores Práticas de TI
- b) Elaborar Palestras de TI

#### **2) Superintendência de Tecnologia da Informação**

- a) Apoiar a Elaboração de Documentos de Processos de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI
- b) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação Checklist Relacionado a Gestão de TI
- c) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação de Documento de Diretrizes de Gestão de TI
- d) Apoiar a Institucionalização de Melhores Práticas de TI
- e) Apoiar na Elaboração de Parecer Técnico de TI
- f) Apoiar na Elaboração/atualização e Divulgação do Portifólio de Sistemas
- g) Apoiar Semanalmente Atividades da Facilitação
- h) Elaborar e Divulgar Carta de Serviços de TI
- i) Elaborar Palestras de TI
- j) Executar Demandas Semanais Relativas a Apoio à Gerencia de Projetos
- k) Executar Verificação Preventiva e/ou Atualização de Artefatos
- l) Realizar o Levantamento de Necessidades de Negócio do Projeto

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) STI - Empresa de Apoio**

- 1) Apoiar a Elaboração de Documentos de Processos de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI
- 2) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação Checklist Relacionado a Gestão de TI
- 3) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação de Documento de Diretrizes de Gestão de TI

- 4) Apoiar a Institucionalização de Melhores Práticas de TI
- 5) Apoiar na Elaboração de Parecer Técnico de TI
- 6) Apoiar na Elaboração/atualização e Divulgação do Portifólio de Sistemas
- 7) Apoiar Semanalmente Atividades da Facilitação
- 8) Elaborar e Divulgar Carta de Serviços de TI
- 9) Elaborar Palestras de TI
- 10) Executar Demandas Semanais Relativas a Apoio à Gerencia de Projetos
- 11) Executar Verificação Preventiva e/ou Atualização de Artefatos
- 12) Realizar o Levantamento de Necessidades de Negócio do Projeto

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

Manual referente aos processos de apoio a gestão de projetos

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

- a) Apoiar a Elaboração de Documentos de Processos de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI.
- b) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação Checklist Relacionado a Gestão de TI.
- c) Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação de Documento de Diretrizes de Gestão de TI.
- d) Apoiar a Institucionalização de Melhores Práticas de TI.
- e) Apoiar na Elaboração de Parecer Técnico de TI.
- f) Apoiar na Elaboração/atualização e Divulgação do Portifólio de Sistemas.
- g) Apoiar Semanalmente Atividades da Facilitação.
- h) Elaborar e Divulgar Carta de Serviços de TI.
- i) Elaborar Palestras de TI.
- j) Executar Demandas Semanais Relativas a Apoio à Gerencia de Projetos.
- k) Executar Verificação Preventiva e/ou Atualização de Artefatos.
- l) Realizar o Levantamento de Necessidades de Negócio do Projeto.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/STI-014-R00, aprovado na data de 15 de fevereiro de 2018.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 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 Técnica de Planejamento e Projetos - GTPP	A Gerência Técnica de Planejamento e Projetos é responsável por formular estratégias e padrões relacionados com a governança de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência, e coordenar, supervisionar, acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades relacionadas com a governança de tecnologia da informação no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação, além de manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI	A Superintendência de Tecnologia da Informação é responsável por estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da ANAC e suprir e dar suporte às áreas da Agência na infraestrutura, execução e gerenciamento dos projetos de tecnologia da informação necessários ao desenvolvimento das atividades finalísticas e de gestão interna.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
STI - Empresa de Apoio	Empresa contratada pela Anac para trabalhar em loco apoiando a GESI.

### 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



MPR/STI-014-R01

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**

Não há artefatos, competências, sistemas ou elaboração de documentos administrativos na execução dos procedimentos deste MPR.

#### **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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

#### **3.3 SISTEMAS**

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

#### **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 Apoiar a Elaboração de Documentos de Processos de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI

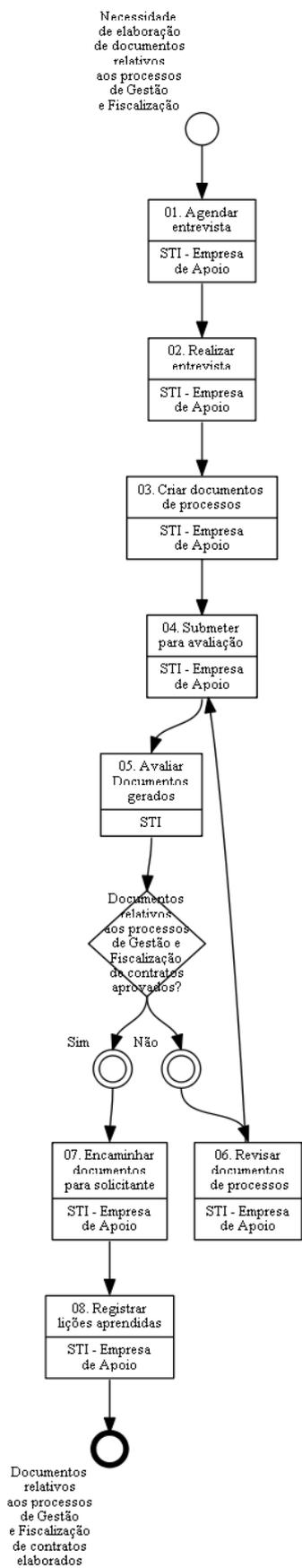
Processo relativo ao papel do Apoio a elaboração de documentos relativos aos processos de Gestão e Fiscalização de contratos de TI

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de elaboração de documentos relativos aos processos de Gestão e Fiscalização", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir estar demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Documentos relativos aos processos de Gestão e Fiscalização de contratos elaborados.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Agendar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A entrevista é agendada

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar entrevista".

**02. Realizar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborada uma Lista de informações a constar nos documentos

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar documentos de processos".

**03. Criar documentos de processos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Os documentos são feitos conforme definido na reunião.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Os documentos são submetidos para avaliação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar Documentos gerados".

**05. Avaliar Documentos gerados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: Os elementos são avaliados para ver se atendem às especificações

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Documentos relativos aos processos de Gestão e Fiscalização de contratos aprovados?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar documentos de processos". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar documentos para solicitante".

**06. Revisar documentos de processos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Documentos relativos aos processos de Gestão e Fiscalização de contratos de TI são revisados a fim de encontrar erros ou oportunidades de melhorias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Encaminhar documentos para solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Os documentos são encaminhados ao solicitante

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".

**08. Registrar lições aprendidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: São registradas as lições aprendidas durante o projeto

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.2 Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação Checklist Relacionado a Gestão de TI**

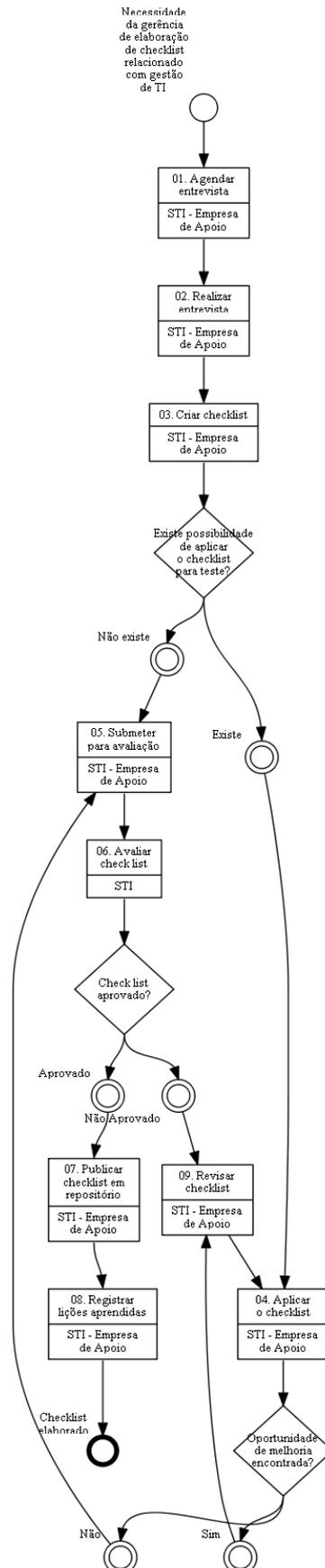
Processo acerca do apoio a elaboração e divulgação Checklist relacionado com Gestão de TI

O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade da gerência de elaboração de checklist relacionado com gestão de TI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Checklist elaborado.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Agendar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A entrevista é agendada com as áreas interessadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar entrevista".

**02. Realizar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É gerada uma Lista de informações a constar no checklist.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar checklist".

**03. Criar checklist**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É criado Checklist relacionado com gestão de TI

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe possibilidade de aplicar o checklist para teste?" seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "05. Submeter para avaliação". Caso a resposta seja "existe", deve-se seguir para a etapa "04. Aplicar o checklist".

**04. Aplicar o checklist**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: o checklist é aplicado para teste

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Oportunidade de melhoria encontrada?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "09. Revisar checklist". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Submeter para avaliação".

**05. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: o checklist é mandado para avaliação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar check list".

**06. Avaliar check list**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: o checklist é avaliado em quesito de ser aprovado ou não

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Check list aprovado?" seja "não Aprovado", deve-se seguir para a etapa "09. Revisar checklist". Caso a resposta seja "aprovado", deve-se seguir para a etapa "07. Publicar checklist em repositório".

**07. Publicar checklist em repositório**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O Checklist deve ser publicado no repositório.
--

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".
--

<b>08. Registrar lições aprendidas</b>
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: É feito um documento de lições aprendidas
---

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

<b>09. Revisar checklist</b>
------------------------------

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Checklist é revisado
------------------------------------

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aplicar o checklist".
--

### **5.3 Apoiar a Elaboração/atualização e Divulgação de Documento de Diretrizes de Gestão de TI**

Processo acerca das atividades de apoio a elaboração e divulgação Documento de Diretrizes relacionado com Gestão de TI.

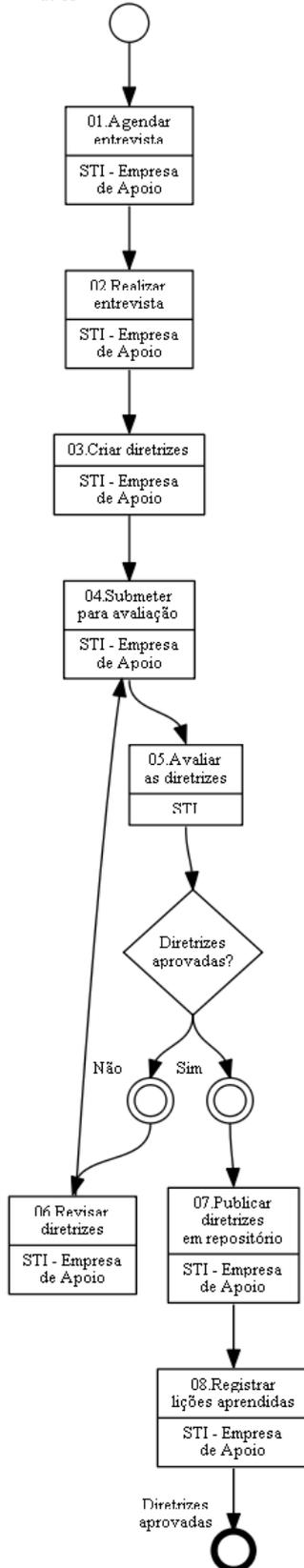
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de elaboração de diretrizes de gestão de TI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Diretrizes aprovadas.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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

Necessidade de elaboração de diretrizes de gestão de TI



**01. Agendar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A entrevista é agendada entre as partes interessadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar entrevista".

**02. Realizar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Uma entrevista é realizada entre as partes interessadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar diretrizes".

**03. Criar diretrizes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As diretrizes são elaboradas de acordo com as informações obtidas na entrevista e as diretrizes da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As diretrizes são enviadas para avaliação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar as diretrizes".

**05. Avaliar as diretrizes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: As diretrizes são avaliadas para que possam ou não serem aprovadas

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Diretrizes aprovadas?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar diretrizes". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Publicar diretrizes em repositório".

**06. Revisar diretrizes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As diretrizes são revisadas para que possam ser aprovadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Publicar diretrizes em repositório**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As diretrizes são publicadas para todos os envolvidos

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".

<b>08.Registrar lições aprendidas</b>
---------------------------------------

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: O documento de lições aprendidas é elaborado.
---

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.4 Apoiar a Institucionalização de Melhores Práticas de TI

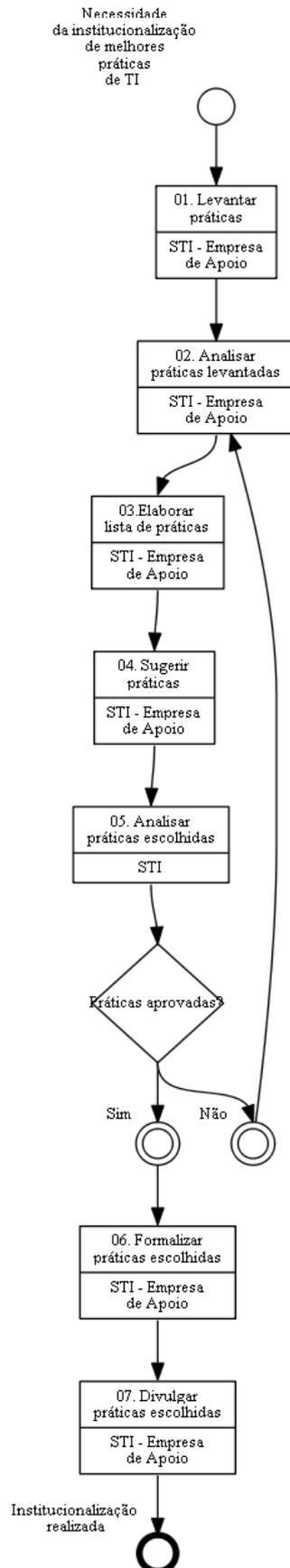
Processo de apoio institucionalização de melhores práticas relacionadas com Gestão de TI

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade da institucionalização de melhores práticas de TI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Institucionalização realizada.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: GTPP, STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Levantar práticas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: São levantadas em um relatório as boas práticas da TI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar práticas levantadas".

**02. Analisar práticas levantadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É produzido um Relatório de análise das melhores práticas de gestão de TI

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar lista de práticas".

**03. Elaborar lista de práticas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborado Lista de melhores práticas de gestão de TI mais aderentes ao negócio

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Sugerir práticas".

**04. Sugerir práticas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Com base no relatório, são sugeridas novas boas práticas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar práticas escolhidas".

**05. Analisar práticas escolhidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: As novas práticas são analisadas para verificar a possibilidade de sua implementação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Práticas aprovadas?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar práticas levantadas". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Formalizar práticas escolhidas".

**06. Formalizar práticas escolhidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborado Lista de melhores práticas de gestão escolhidas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Divulgar práticas escolhidas".

**07. Divulgar práticas escolhidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As novas práticas são divulgadas pela TI e implementadas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/STI-014-R01

## 5.5 Apoiar na Elaboração de Parecer Técnico de TI

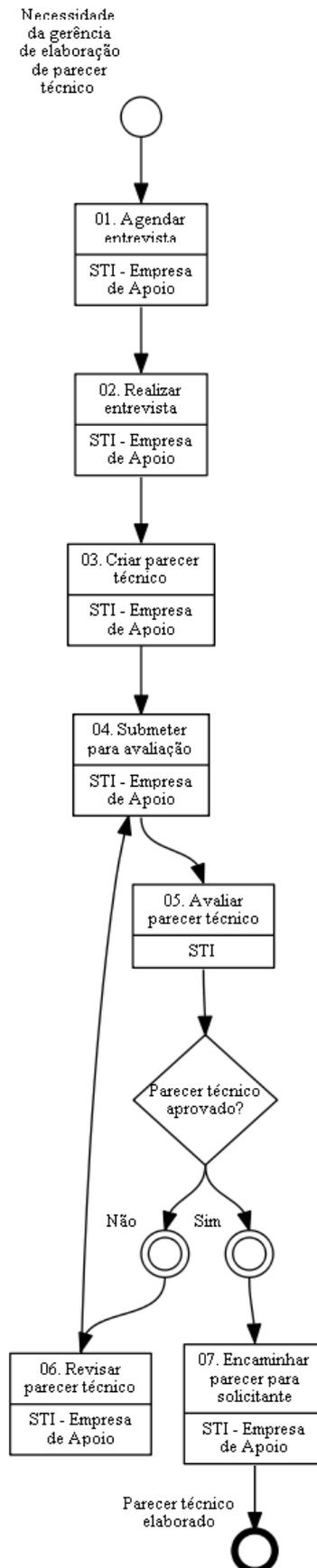
processo acerca de apoio na elaboração parecer técnico a respeito de questão técnica relacionado com Gestão de TI

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade da gerência de elaboração de parecer técnico", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Parecer técnico elaborado.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Agendar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A entrevista é agendada entre as partes interessadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar entrevista".

**02. Realizar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: é elaborado Lista de informações a constar no parecer técnico

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar parecer técnico".

**03. Criar parecer técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborado parecer técnico relacionado com gestão de TI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O parecer é enviado para avaliação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar parecer técnico".

**05. Avaliar parecer técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: O Parecer é avaliada, podendo ser aprovado ou não.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Parecer técnico aprovado?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar parecer técnico". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar parecer para solicitante".

**06. Revisar parecer técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O parecer é revisado para que possa ser aprovado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Encaminhar parecer para solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: o parecer técnico é enviado para a área solicitante.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.6 Apoiar na Elaboração/atualização e Divulgação do Portfólio de Sistemas**

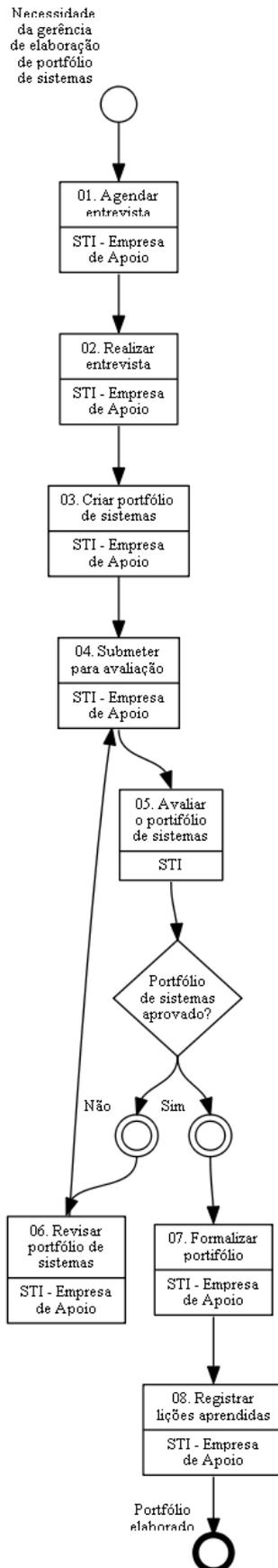
Processo a cerca do apoio a elaboração e divulgação do Portfólio de sistemas.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade da gerência de elaboração de portfólio de sistemas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Portfólio elaborado.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Agendar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Uma entrevista é agendada entre as áreas interessadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar entrevista".

**02. Realizar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborada uma Lista de informações a constar no portfólio de sistemas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar portfólio de sistemas".

**03. Criar portfólio de sistemas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Um portfólio de sistema é elaborado

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O Portfólio de sistemas é enviado para avaliação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar o portfólio de sistemas".

**05. Avaliar o portfólio de sistemas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: São avaliados os portfólios para que possam ser aprovados ou não.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Portfólio de sistemas aprovado?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar portfólio de sistemas". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Formalizar portfólio".

**06. Revisar portfólio de sistemas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O Portfólio de sistemas é revisado, afim de encontrar erros ou possibilidades de melhoria

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Formalizar portfólio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O portfólio é formalizado e relazidado ajustes finais

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".

**08. Registrar lições aprendidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O documento de lições aprendidas é elaborado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.7 Apoiar Semanalmente Atividades da Facilitação

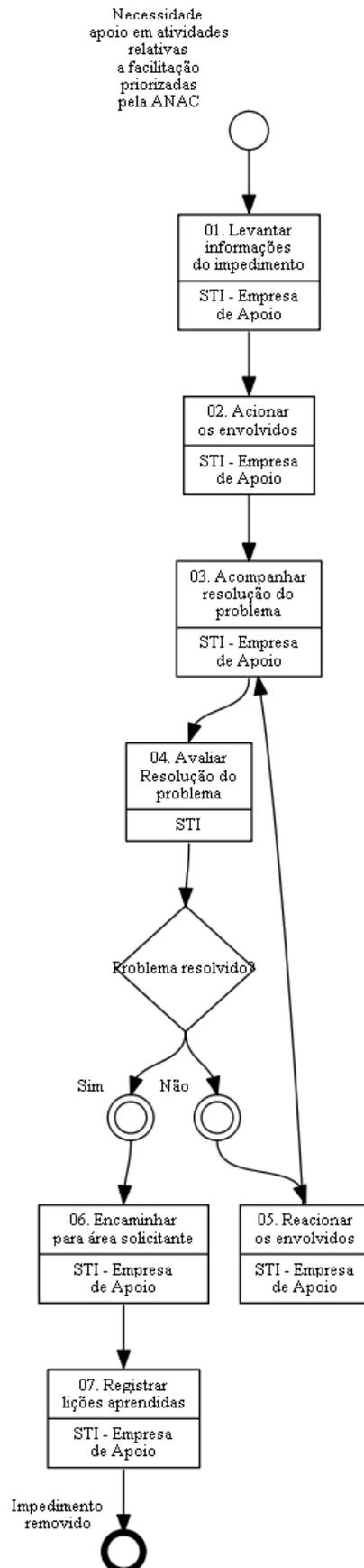
Processo relativo à atuação semanal em atividades relativas a facilitação em atividades prioritizadas pela ANAC

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade apoio em atividades relativas a facilitação prioritizadas pela ANAC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Impedimento removido.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Levantar informações do impedimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: São levantadas informações sobre o impedimento

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acionar os envolvidos".

**02. Acionar os envolvidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É enviado uma mensagem e é gerado um documento de evidência de acionamento dos envolvidos (e-mail, ata de reunião, etc)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Acompanhar resolução do problema".

**03. Acompanhar resolução do problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A execução da solução do problema deve ser acompanhada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar Resolução do problema".

**04. Avaliar Resolução do problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: A solução é avaliada para identificar se resolveu o problema.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Problema resolvido?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar para área solicitante". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Reacionar os envolvidos".

**05. Reacionar os envolvidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É gerado um documento de Evidência de reacionamento dos envolvidos (e-mail, ata de reunião, etc)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Acompanhar resolução do problema".

**06. Encaminhar para área solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Registrar lições aprendidas".

**07. Registrar lições aprendidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Um documento com as lições aprendidas é elaborado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/STI-014-R01

## 5.8 Elaborar e Divulgar Carta de Serviços de TI

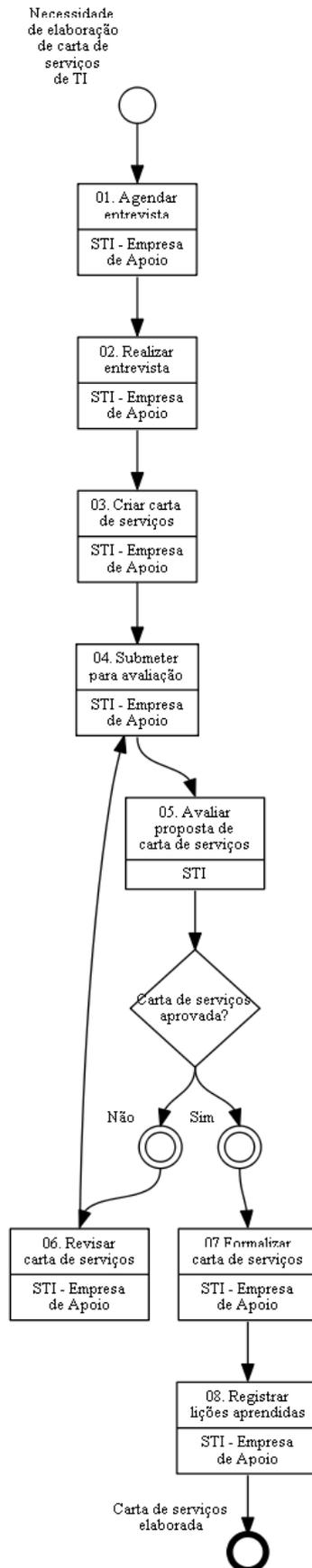
Processo acerca a atuação do Apoio na elaboração e divulgação Carta de serviços de TI

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de elaboração de carta de serviços de TI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Carta de serviços elaborada.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Agendar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Uma entrevista entre as partes interessadas é agendada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar entrevista".

**02. Realizar entrevista**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborada uma Lista de informações a constar na carta de serviços

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar carta de serviços".

**03. Criar carta de serviços**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A Carta de serviços é elaborada

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A carta de serviços é enviada para avaliação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar proposta de carta de serviços".

**05. Avaliar proposta de carta de serviços**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: A carta de serviços é avaliada para que possa ser aprovada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Carta de serviços aprovada?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar carta de serviços". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Formalizar carta de serviços".

**06. Revisar carta de serviços**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A Carta de serviços é revisada no intuito de encontrar erros e oportunidades de melhorias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Formalizar carta de serviços**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: A carta de serviços é ajustada para que possa ser formalizada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".

**08. Registrar lições aprendidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborado um documento com as lições aprendidas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Elaborar Palestras de TI

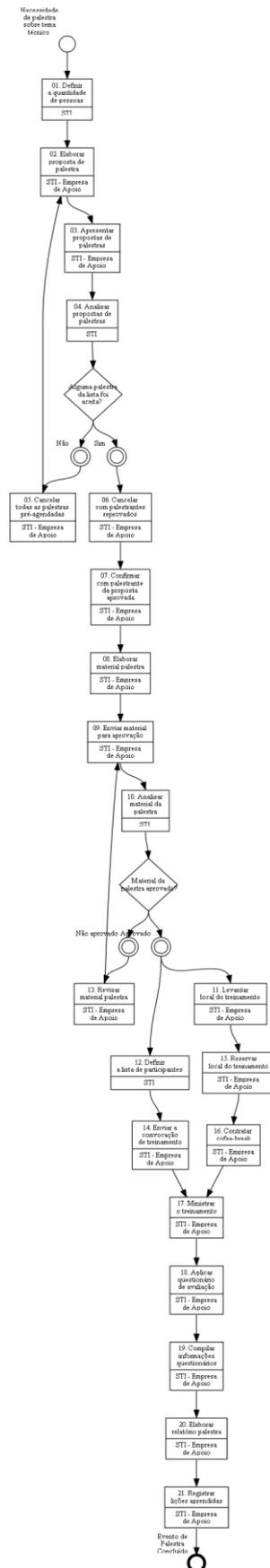
Processo acerca do apoio na elaboração de material, distribuição, realização de palestra, e pesquisa de satisfação sobre tema técnico relacionado com Gestão de TI

O processo contém, ao todo, 21 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de palestra sobre tema técnico", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Palestra Concluído.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: GTPP, STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Definir a quantidade de pessoas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: São definidas quantas pessoas podem ir para a palestra.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar proposta de palestra".

**02. Elaborar proposta de palestra**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborada uma lista de propostas de palestras, contendo 3 opções de palestras

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Apresentar propostas de palestras".

**03. Apresentar propostas de palestras**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: São apresentadas as propostas para que uma seja escolhida.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar propostas de palestras".

**04. Analisar propostas de palestras**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: As propostas são analisadas e a melhor é selecionada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Alguma palestra da lista foi aceita?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Cancelar todas as palestras pré-agendadas". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Cancelar com palestrantes reprovados".

**05. Cancelar todas as palestras pré-agendadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As palestras reprovadas são canceladas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar proposta de palestra".

**06. Cancelar com palestrantes reprovados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: São canceladas as apresentações dos palestrantes que tiveram a palestra reprovada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Confirmar com palestrante da proposta aprovada".

**07. Confirmar com palestrante da proposta aprovada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Confirmam com os palestrantes da palestra selecionada o dia da palestra.  
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar material palestra".

### **08. Elaborar material palestra**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Juntamente com o palestrante, deve-se elaborar o material para a palestra.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Enviar material para aprovação".

### **09. Enviar material para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O material feito é enviado para aprovação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Analisar material da palestra".

### **10. Analisar material da palestra**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Material da palestra aprovado?" seja "não aprovado", deve-se seguir para a etapa "13. Revisar material palestra". Caso a resposta seja "aprovado", deve-se seguir para as etapas: "12. Definir a lista de participantes", "11. Levantar local do treinamento".

### **11. Levantar local do treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Escolher possíveis locais de treinamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Reservar local do treinamento".

### **12. Definir a lista de participantes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: Definir qual a lista de pessoas que irão para a palestra.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Enviar a convocação de treinamento".

### **13. Revisar material palestra**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Juntamente com o palestrantes, deve-se revisar todo o material da palestra.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Enviar material para aprovação".

### **14. Enviar a convocação de treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Os participantes são notificados.
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Ministrando o treinamento".
--

### **15. Reservar local do treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: O local escolhido pro treinamento deve ser reservado.
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Contratar coffee-break".
---

### **16. Contratar coffee-break**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Deve-se escolher e contratar coffee-break
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Ministrando o treinamento".
--

### **17. Ministrando o treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Deve-se administrar e apoiar todo o processo de ministração da palestra.
--

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Aplicar questionário de avaliação".
--

### **18. Aplicar questionário de avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Um questionário sobre a palestra é aplicado.
--

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "19. Compilar informações questionários".
---

### **19. Compilar informações questionários**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: As informações do questionário são reunidas e organizadas.
--

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Elaborar relatório palestra".
--

### **20. Elaborar relatório palestra**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Um relatório com os resultados do questionário é elaborado.
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Registrar lições aprendidas".
--

### **21. Registrar lições aprendidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: É elaborado o documento de lições aprendidas.
---

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---



MPR/STI-014-R01

## **5.10 Executar Demandas Semanais Relativas a Apoio à Gerência de Projetos**

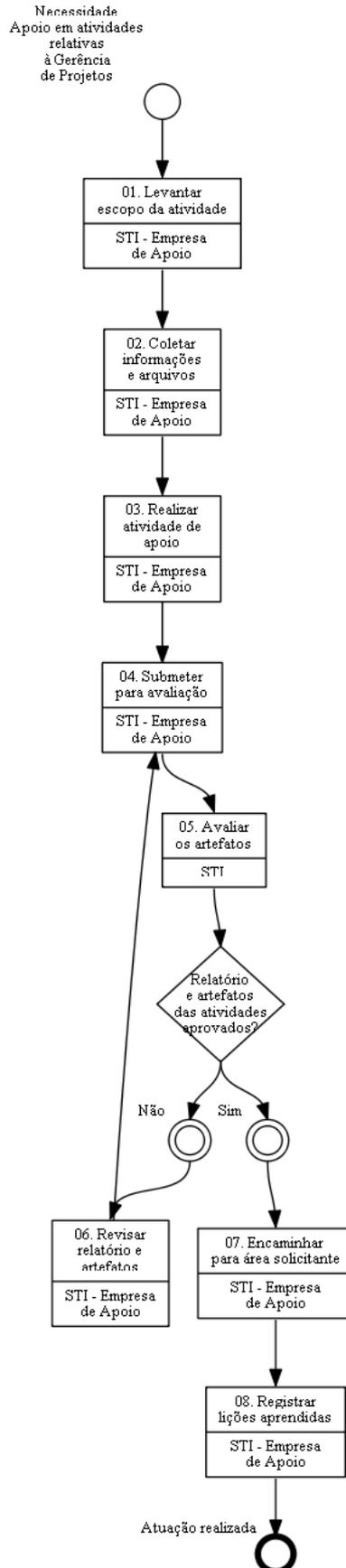
Processo relativo a Atuação semanal em atividades relativas a Apoio à Gerência de Projetos

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade Apoio em atividades relativas à Gerência de Projetos", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Atuação realizada.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Levantar escopo da atividade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O escopo da atividade a ser executada é aferido.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Coletar informações e arquivos".

**02. Coletar informações e arquivos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: São coletadas informações acerca da atividade a ser realizada e é elaborada um documento com um Conjunto de informações e arquivos

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar atividade de apoio".

**03. Realizar atividade de apoio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Após a execução da atividade, é elaborado um Relatório e artefatos das atividades de apoio realizadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Os artefatos gerados são enviados para avaliação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar os artefatos".

**05. Avaliar os artefatos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: Os artefatos são avaliados para que possam ser aprovados.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Relatório e artefatos das atividades aprovados?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar relatório e artefatos". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar para área solicitante".

**06. Revisar relatório e artefatos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O Relatório e artefatos das atividades de apoio são revisados a fim de encontrar erros ou possibilidade de melhorias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Encaminhar para área solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Os artefatos são enviados para área solicitante

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".
--

<b>08. Registrar lições aprendidas</b>
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Documento de lições aprendidas é gerado.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.11 Executar Verificação Preventiva e/ou Atualização de Artefatos

Processo acerca da execução de verificação preventiva de artefatos relacionados com Gestão de TI

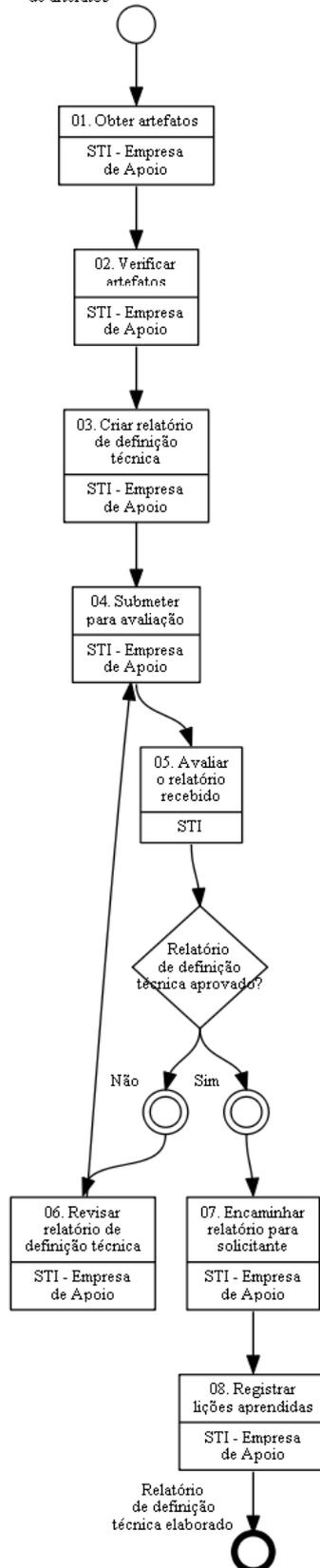
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade da gerência de verificação preventiva de artefatos", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório de definição técnica elaborado.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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

Necessidade da gerência de verificação preventiva de artefatos



**01. Obter artefatos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Os artefatos necessários são obtidos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar artefatos".

**02. Verificar artefatos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborado uma Lista de divergências a constar no relatório de definição técnica

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar relatório de definição técnica".

**03. Criar relatório de definição técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborado um Relatório de definição técnica relacionado com gestão de TI

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**04. Submeter para avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É encaminhado o relatório para avaliação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar o relatório recebido".

**05. Avaliar o relatório recebido**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: O relatório é analisado para que possa ser aprovado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Relatório de definição técnica aprovado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar relatório para solicitante". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar relatório de definição técnica".

**06. Revisar relatório de definição técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O relatório é revisado a fim de encontrar erros ou oportunidades de melhoria.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Submeter para avaliação".

**07. Encaminhar relatório para solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O relatório final é encaminhado para a área solicitante.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar lições aprendidas".
--

<b>08. Registrar lições aprendidas</b>
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.
--

DETALHAMENTO: Um documento com as lições aprendidas é elaborado.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## **5.12 Realizar o Levantamento de Necessidades de Negócio do Projeto**

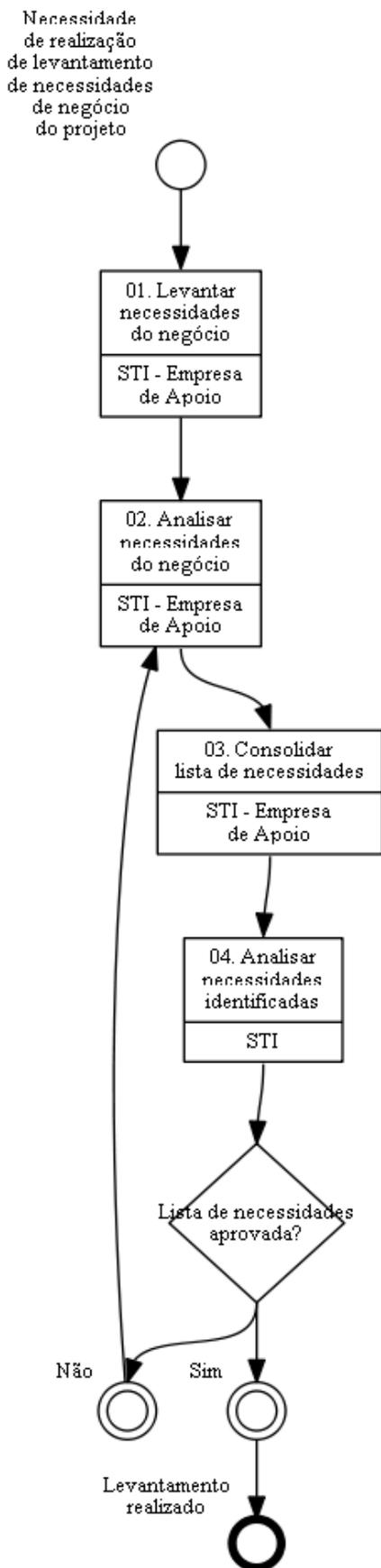
Processo acerca do papel do Apoio na realização de levantamento de necessidades de negócio de projeto

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de realização de levantamento de necessidades de negócio do projeto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de início Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir estar demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Levantamento realizado.

A área envolvida na execução deste processo é a STI. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: STI - Empresa de Apoio.

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



**01. Levantar necessidades do negócio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É elaborada uma Lista preliminar de necessidades de negócio identificadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar necessidades do negócio".

**02. Analisar necessidades do negócio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As necessidades levantadas são analisadas e é gerado um Relatório de análise das necessidades do negócio identificadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar lista de necessidades".

**03. Consolidar lista de necessidades**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: As necessidades são selecionadas e é gerada uma Lista consolidada de necessidades de negócio identificadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar necessidades identificadas".

**04. Analisar necessidades identificadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI.

DETALHAMENTO: É realizada uma análise das necessidades para que elas possam ser aprovadas ou não.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Lista de necessidades aprovada?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar necessidades do negócio". Caso a resposta seja "sim", 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.