



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SGP-512-R00

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DEPARTAMENTAIS

04/2018



MPR/SGP-512-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	13/04/2018	SGP	Versão Original

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. 5.
 - 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) Executar Solicitações de Sistemas Departamentais, pág. 12.
 - 5.2) Tratar Solicitações de Serviços de Tecnologia, pág. 15.
- 6) Disposições Finais, pág. 20.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTCA/SGP - Sistemas

- 1) Executar Solicitações de Sistemas Departamentais
- 2) Tratar Solicitações de Serviços de Tecnologia

b) O GTCA/SGP

- 1) Tratar Solicitações de Serviços de Tecnologia

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual de procedimento contém detalhamento sobre como executar solicitações de sistemas departamentais e como tratar solicitações de serviços de tecnologia.

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

- a) Executar Solicitações de Sistemas Departamentais.
- b) Tratar Solicitações de Serviços de Tecnologia.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
GTCA/SGP - Sistemas	Grupo responsável pela gestão e desenvolvimento de sistemas na GTCA/SGP.
O GTCA/SGP	Gerente Técnico de Capacitação.

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 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/SGP-512-R00

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

Definição	Significado
PDTI	Plano Diretor da Tecnologia da Informação
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas
TFS	Team Foundation Server é uma ferramenta colaborativa de apoio ao desenvolvimento de sistemas e gerência de configuração em ambiente
Trello	O Trello é um sistema de quadro virtual para gerenciamento de tarefas que segue o método "kanban", muito usado no desenvolvimento com Scrum. Ele permite a criação de diversos quadros, nos quais podemos criar quantas colunas quisermos.

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
Executa a demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas determinadas pela STI.	GTCA/SGP - Sistemas

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
TFS – Team Foundation Server	Ferramenta colaborativa de apoio ao desenvolvimento de sistemas e gerência de configuração em ambiente.	http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs/



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 Executar Solicitações de Sistemas Departamentais

Este processo de trabalho estabelece os procedimentos para a execução das solicitações de serviços de desenvolvimento/manutenção de sistemas departamentais, incluídas no Backlog de Serviços GTCA-Sistemas pelo processo Tratar Solicitações de Serviços de Tecnologia.

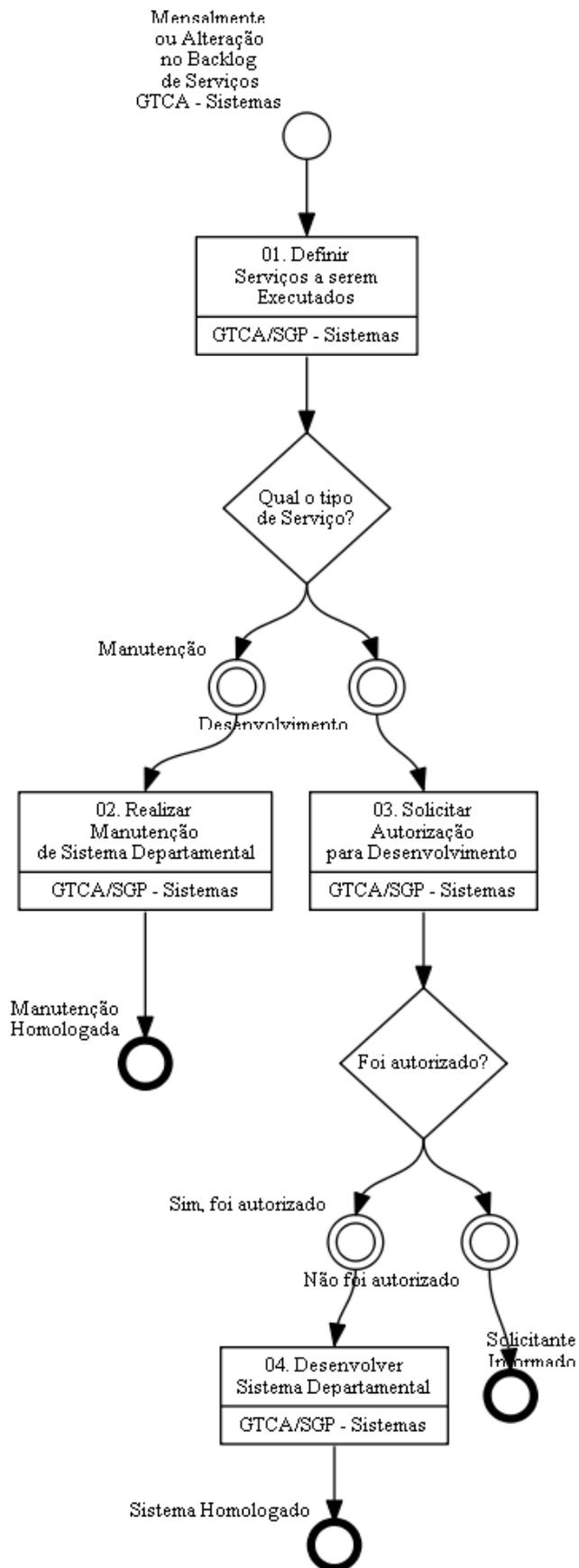
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente ou Alteração no Backlog de Serviços GTCA - Sistemas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Manutenção Homologada.
- b) Sistema Homologado.
- c) Solicitante Informado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTCA/SGP - Sistemas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Executa a demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas determinadas pela STI.

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



01. Definir Serviços a serem Executados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: Caso haja algum item na Lista de "Demandas" do Backlog de Serviços - GTCA - Sistemas classificado como urgente (etiqueta vermelha), este item deve ser movimentado para a Lista "Em Execução". Em seguida, a GTCA-Sistemas deve analisar os serviços com as maiores prioridades da Lista de "Demandas", identificando aqueles que podem ser iniciados, considerados na decisão a capacidade de processamento da equipe e os serviços já em execução. Os itens selecionados são movidos para a Lista "Em Execução".

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de Serviço?" seja "manutenção", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Manutenção de Sistema Departamental". Caso a resposta seja "desenvolvimento", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar Autorização para Desenvolvimento".

02. Realizar Manutenção de Sistema Departamental

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: A GTCA - Sistemas deve conduzir as atividades e os métodos para a evolução e correção de produto de software existente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Solicitar Autorização para Desenvolvimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: A GTCA-Sistemas irá preparar e encaminhar solicitação de avaliação de desenvolvimento do sistema à STI.

COMPETÊNCIAS:

- Executa a demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas determinadas pela STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi autorizado?" seja "sim, foi autorizado", deve-se seguir para a etapa "04. Desenvolver Sistema Departamental". Caso a resposta seja "não foi autorizado", esta etapa finaliza o procedimento.

04. Desenvolver Sistema Departamental

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: A GTCA - Sistemas deve conduzir as atividades e os métodos para a especificação, desenvolvimento e validação de produto de software que atenda às necessidades do solicitante do serviço.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Tratar Solicitações de Serviços de Tecnologia

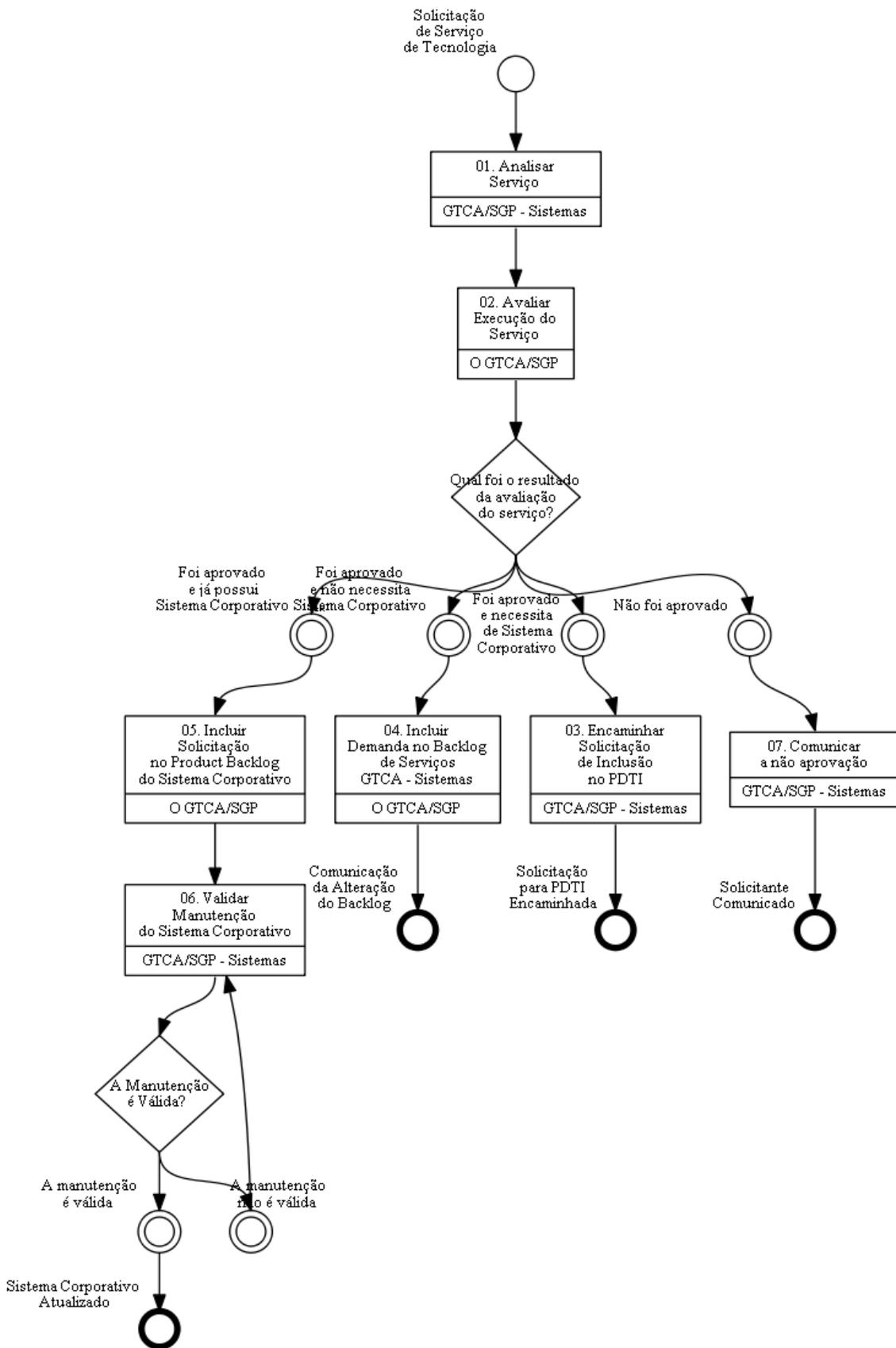
Este processo de trabalho estabelece os procedimentos para o tratamento das solicitações de serviços de tecnologia, bem como, para a solicitação de desenvolvimento ou a modificação de sistemas corporativos.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de Serviço de Tecnologia", 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) Solicitante Comunicado.
- b) Comunicação da Alteração do Backlog.
- c) Sistema Corporativo Atualizado.
- d) Solicitação para PDTI Encaminhada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTCA/SGP - Sistemas, O GTCA/SGP.

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



01. Analisar Serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: A GTCA - Sistemas deve verificar se a demanda está suficientemente clara e, no caso de dúvidas ou necessidade de maiores esclarecimentos, fazer contato com o solicitante do serviço.

Classificar o serviço entre uma das opções abaixo:

- 1 - Não pertinente - quando não estiver dentro do escopo de suas atividades.
- 2 - Corporativo a desenvolver - quando se tratar do desenvolvimento de solução classificada como corporativa e ainda não desenvolvida.
- 3 - Corporativo em manutenção ou em desenvolvimento - quando se tratar de correção de defeito ou inclusão/modificação de funcionalidade de sistema corporativo já existente.
- 4 - Departamental a desenvolver - quando se tratar do desenvolvimento de solução classificada como departamental e ainda não desenvolvida.
- 5 - Departamental em manutenção ou em desenvolvimento - quando se tratar de correção de defeito ou inclusão/modificação de funcionalidade de sistema departamental já existente.
- 6 - Outro - quando não se enquadrar em uma das situações anteriores.

Realizar relato sucinto, a ser encaminhado por e-mail, ao GTCA informando o objetivo da solicitação, sua classificação, ações necessárias para seu atendimento e outras informações que ache pertinentes para o caso concreto.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar Execução do Serviço".

02. Avaliar Execução do Serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: O GTCA irá avaliar o relato da solicitação de serviço, encaminhada pela GTCA-Sistemas, e decidirá quanto à aprovação da solicitação, tendo como critérios: a adequação do pedido ao escopo de atividades do setor e a oportunidade/conveniência da realização do serviço.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual foi o resultado da avaliação do serviço?" seja "foi aprovado e necessita de Sistema Corporativo", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar Solicitação de Inclusão no PDTI". Caso a resposta seja "foi aprovado e não necessita de Sistema Corporativo", deve-se seguir para a etapa "04. Incluir Demanda no Backlog de Serviços GTCA - Sistemas". Caso a resposta seja "foi aprovado e já possui Sistema Corporativo", deve-se seguir para a etapa "05. Incluir Solicitação no Product Backlog do Sistema Corporativo". Caso a resposta seja "não foi aprovado", deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar a não aprovação".

03. Encaminhar Solicitação de Inclusão no PDTI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: A GTCA - Sistemas deve coletar as informações necessárias para preenchimento do formulário PDTI Detalhamento de Projetos - Demandas por Sistemas. Preparar solicitação de inclusão de sistema no PDTI e encaminhar, juntamente com o formulário preenchido, para apreciação do SGP.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Incluir Demanda no Backlog de Serviços GTCA - Sistemas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: O GTCA acessará o quadro Backlog de Serviços - GTCA - Sistemas no aplicativo Trello (<https://trello.com>). Inserir o serviço na lista "Demandas", preenchendo os campos "nome do item", "descrição detalhada" e "etiqueta", de acordo com a regra a seguir:

Etiqueta verde - demandas que não sejam referentes a um sistema departamental em manutenção.

Etiqueta com a cor predefinida para os sistemas departamentais em manutenção.

Após a inserção, deverá realizar uma reavaliação da ordem de prioridade dos itens de backlog, reposicionando os itens de acordo com a nova prioridade, se for o caso.

Caso o serviço seja avaliado como urgente, devendo ser executado imediatamente, O GTCA irá inserir a etiqueta de cor vermelha, que é reservada para essa finalidade.

Comunicar a GTCA-Sistemas sobre a atualização da Lista de Backlog.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Incluir Solicitação no Product Backlog do Sistema Corporativo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTCA/SGP.

DETALHAMENTO: A GTCA-Sistemas ou o Gestor do Sistema, caso essa função não seja exercida por um dos membros da GTCA-Sistemas, deve acessar o aplicativo "TFS – Team Foundation Server", entrar no projeto referente ao sistema corporativo em questão, selecionar a opção "work", clicar no sinal "+" (Add Task). Criar novo item de backlog, preenchendo os campos da tela, em especial a descrição do requisito e seu critério de aceitação. Ajustar a ordem de prioridade, se for o caso, arrastando e soltando os itens de backlog.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Validar Manutenção do Sistema Corporativo".

06. Validar Manutenção do Sistema Corporativo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.

DETALHAMENTO: A GTCA-Sistemas ou o Gestor do Sistema, caso essa função não seja exercida por um dos membros da GTCA-Sistemas, deve acessar o sistema corporativo na área de homologação e simular situações que testem a adequação da implantação do requisito com os critérios de aceitação definidos. Caso sejam identificados problemas,

comunicar o fato à STI. Caso as alterações estejam em conformidade com o solicitado, entrar no projeto do sistema, no "TFS – Team Foundation Server", e registrar a homologação do item de backlog.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Manutenção é Válida?" seja "A manutenção não é válida", deve-se seguir para a etapa "06. Validar Manutenção do Sistema Corporativo". Caso a resposta seja "A manutenção é válida", esta etapa finaliza o procedimento.

07. Comunicar a não aprovação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTCA/SGP - Sistemas.
DETALHAMENTO: A GTCA - Sistemas deve comunicar ao solicitante a não aprovação do pedido de serviço.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. 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.