



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-007-R05**

---

**FACILITAÇÃO DE DEMANDAS RELATIVAS A  
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

---

11/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	22/08/2017	STI	Versão Original
R01	14/09/2017	STI	1) Processo 'Monitorar e Controlar Demandas de Sustentação' modificado.
R02	05/10/2017	STI	1) Processo 'Apoiar a Homologação de Demandas' inserido.
R03	06/11/2017	STI	1) Processo 'Identificar Necessidades das Uorgs' modificado. 2) Processo 'Abrir Demanda Técnica' modificado.
R04	30/11/2017	STI	1) Processo 'Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento' removido. 2) Processo 'Identificar Necessidades das Uorgs' modificado. 3) Processo 'Escalar Problemas em Relação Às Demandas' modificado. 4) Processo 'Apoiar a Homologação de Demandas' modificado. 5) Processo 'Acompanhar Design Sprints' modificado.
R05	30/11/2017	STI	1) Processo 'Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento' inserido.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 10.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Realizar Devops de Publicação em Produção, pág. 13.
  - 5.2) Realizar Reuniões de Ponto de Controle, pág. 16.
  - 5.3) Remover Acesso a Recursos, pág. 18.
  - 5.4) Solicitar Acesso a Recursos, pág. 22.
  - 5.5) Supervisionar a Gestão de Conhecimento, pág. 25.
  - 5.6) Abrir Demanda Técnica, pág. 28.
  - 5.7) Monitorar e Controlar Demandas de Sustentação, pág. 31.
  - 5.8) Acompanhar Design Sprints, pág. 34.
  - 5.9) Escalar Problemas em Relação Às Demandas, pág. 38.
  - 5.10) Identificar Necessidades das Uorgs, pág. 41.
  - 5.11) Alterar Portfólio de Sistemas de Apoio da STI, pág. 44.
  - 5.12) Apoiar a Homologação de Demandas, pág. 48.



MPR/STI-007-R05

- 5.13) Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento, pág. 51.
- 6) Disposições Finais, pág. 54.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

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

- a) Realizar Reuniões de Ponto de Controle

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

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

- 1) Alterar Portfólio de Sistemas de Apoio da STI
- 2) Apoiar a Homologação de Demandas
- 3) Escalar Problemas em Relação Às Demandas

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

- 1) Abrir Demanda Técnica
- 2) Acompanhar Design Sprints
- 3) Alterar Portfólio de Sistemas de Apoio da STI
- 4) Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento
- 5) Escalar Problemas em Relação Às Demandas
- 6) Identificar Necessidades das Uorgs
- 7) Monitorar e Controlar Demandas de Sustentação
- 8) Realizar Devops de Publicação em Produção
- 9) Realizar Reuniões de Ponto de Controle
- 10) Remover Acesso a Recursos
- 11) Solicitar Acesso a Recursos
- 12) Supervisionar a Gestão de Conhecimento

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

Processos da GESI-Facilitação ligados a demandas e projetos.

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

- a) Realizar Devops de Publicação em Produção.
- b) Realizar Reuniões de Ponto de Controle.
- c) Remover Acesso a Recursos.
- d) Solicitar Acesso a Recursos.
- e) Supervisionar a Gestão de Conhecimento.
- f) Abrir Demanda Técnica.
- g) Monitorar e Controlar Demandas de Sustentação.
- h) Acompanhar Design Sprints.
- i) Escalar Problemas em Relação Às Demandas.
- j) Identificar Necessidades das Uorgs.
- k) Alterar Portfólio de Sistemas de Apoio da STI.
- l) Apoiar a Homologação de Demandas.
- m) Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/STI-007-R04, aprovado na data de 30 de novembro de 2017.

### **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.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GESI - Empresa de Apoio	Empresa contratada pela Anac para trabalhar em loco apoiando a GESI.
GESI - Facilitação	Equipe de Facilitação dentro da 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 seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.



## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

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

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

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

#### 3.1 ARTEFATOS

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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Analisa demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares.	GESI - Empresa de Apoio
Analisa, com objetividade e cautela, as ideias elencadas a fim de eleger as principais que serão usadas no storyboard.	GESI - Facilitação
Define o escopo do projeto de TI, com objetividade e levando em consideração as metodologias regentes.	GESI - Facilitação
Elabora, com criatividade e eficiência, um protótipo do sistema.	GESI - Facilitação
Elabora, de maneira clara e precisa, os artefatos requeridos para a disseminação do conhecimento.	GESI - Facilitação

Executa demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às necessidades da área gestora e às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistema dentro do prazo estabelecido.	GESI - Facilitação
Identifica possibilidades de melhorias nos fluxos de trabalho da Superintendência de Tecnologia da informação, com atenção e assertividade.	GESI - Facilitação

### **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 Realizar DevOps de Publicação em Produção

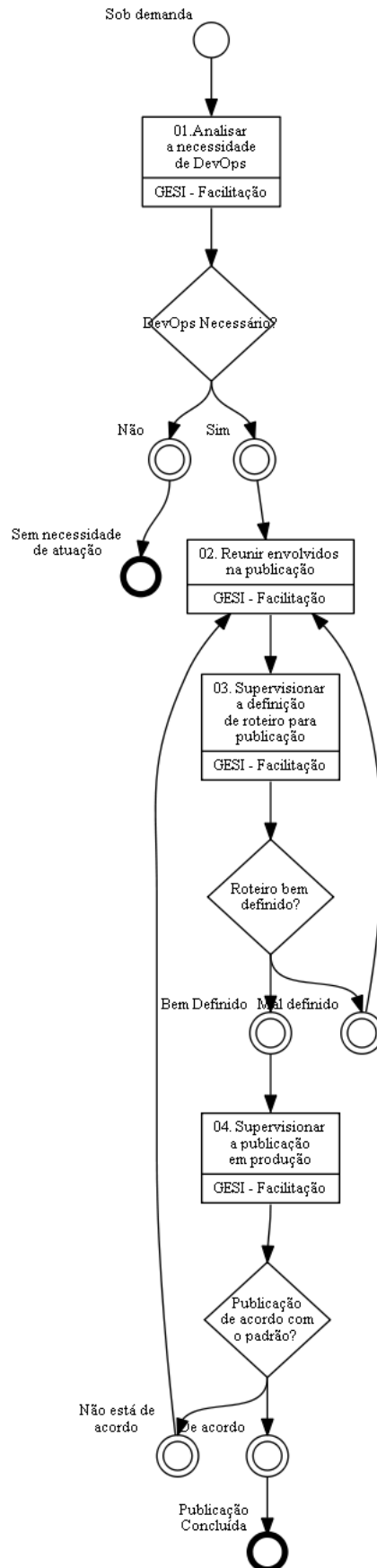
Realizar DevOps de publicação em produção

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda", 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) Publicação Concluída.
- b) Sem necessidade de atuação.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

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 necessidade de DevOps**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizado uma análise para verificar se a publicação do sistema em produção precisa ser melhor gerenciada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "DevOps Necessário?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Reunir envolvidos na publicação".

**02. Reunir envolvidos na publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Os envolvidos são reunidos para a discussão da publicação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Supervisionar a definição de roteiro para publicação".

**03. Supervisionar a definição de roteiro para publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O roteiro de publicação é supervisionado a fim de propor melhorias

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Roteiro bem definido?" seja "mal definido", deve-se seguir para a etapa "02. Reunir envolvidos na publicação". Caso a resposta seja "bem Definido", deve-se seguir para a etapa "04. Supervisionar a publicação em produção".

**04. Supervisionar a publicação em produção**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizado um acompanhamento durante o processo de publicação da aplicação

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Publicação de acordo com o padrão?" seja "não está de acordo", deve-se seguir para a etapa "02. Reunir envolvidos na publicação". Caso a resposta seja "de acordo", esta etapa finaliza o procedimento.

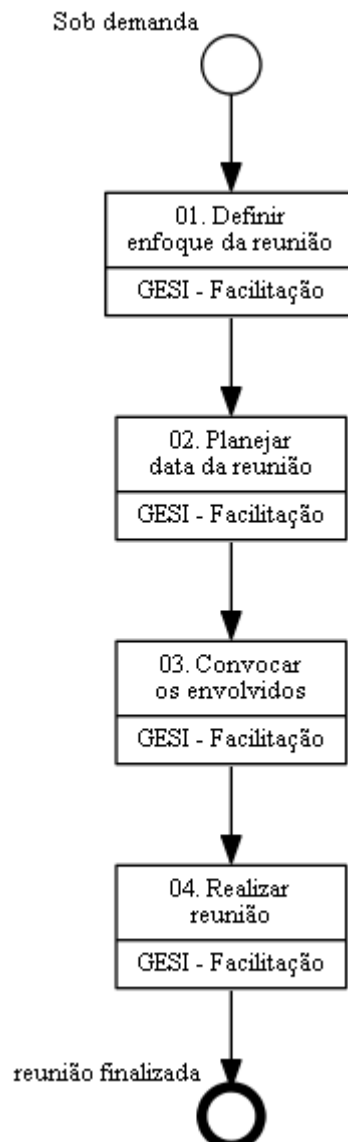
## 5.2 Realizar Reuniões de Ponto de Controle

Realizar reuniões de ponto de controle

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "reunião finalizada".

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

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





**01. Definir enfoque da reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O enfoque da reunião é definido a partir de necessidade existente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Planejar data da reunião".

**02. Planejar data da reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir da definição do enfoque da reunião, uma data é definida, em conjunto com os envolvidos, para que a reunião ocorra

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Convocar os envolvidos".

**03. Convocar os envolvidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Com a data já definida, os envolvidos são convocados para a reunião de ponto de controle

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião".

**04. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A reunião é realizada em conformidade com o enfoque definido.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

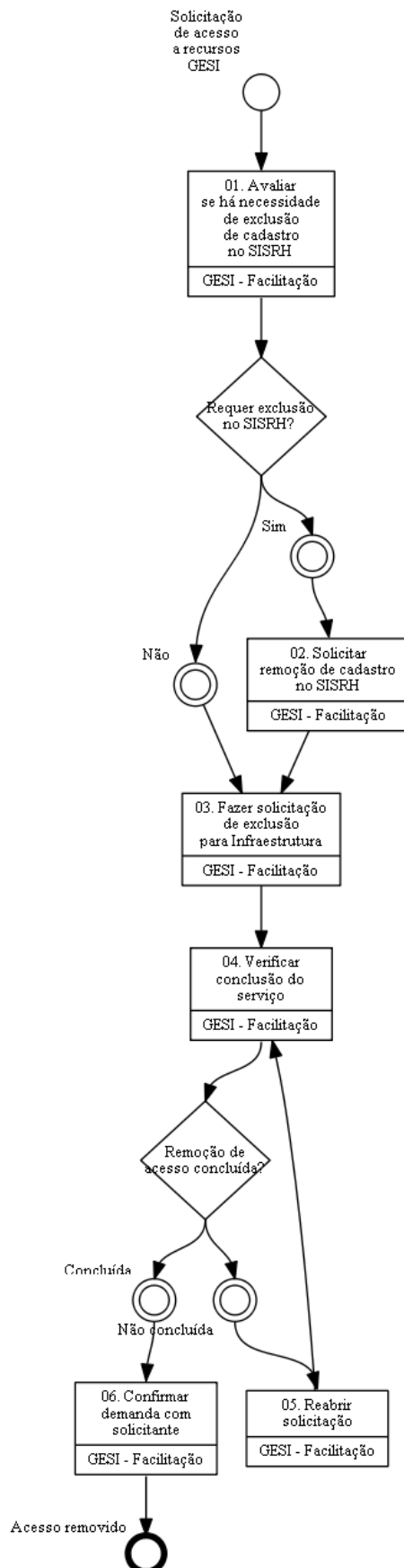
### **5.3 Remover Acesso a Recursos**

Remover Acesso a Recursos - GESI

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de acesso a recursos GESI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Acesso removido."

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

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



**01. Avaliar se há necessidade de exclusão de cadastro no SISRH**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verifica se é exclusão parcial (somente alguns serviços) ou total, que requer exclusão do cadastro do SISRH

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Requer exclusão no SISRH?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar remoção de cadastro no SISRH". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Fazer solicitação de exclusão para Infraestrutura".

**02. Solicitar remoção de cadastro no SISRH**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Efetua solicitação de remoção de conta no SISRH via email

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Fazer solicitação de exclusão para Infraestrutura".

**03. Fazer solicitação de exclusão para Infraestrutura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Efetua solicitação através do Portal de Serviços

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar conclusão do serviço".

**04. Verificar conclusão do serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verificar se o serviço está concluído pelo portal de serviços e confirmar com usuário(s) indicado(s) na solicitação

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Remoção de acesso concluída?" seja "não concluída", deve-se seguir para a etapa "05. Reabrir solicitação". Caso a resposta seja "concluída", deve-se seguir para a etapa "06. Confirmar demanda com solicitante".

**05. Reabrir solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Solicitar reabertura de chamado do Portal de Arquivos

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar conclusão do serviço".

**06. Confirmar demanda com solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/STI-007-R05

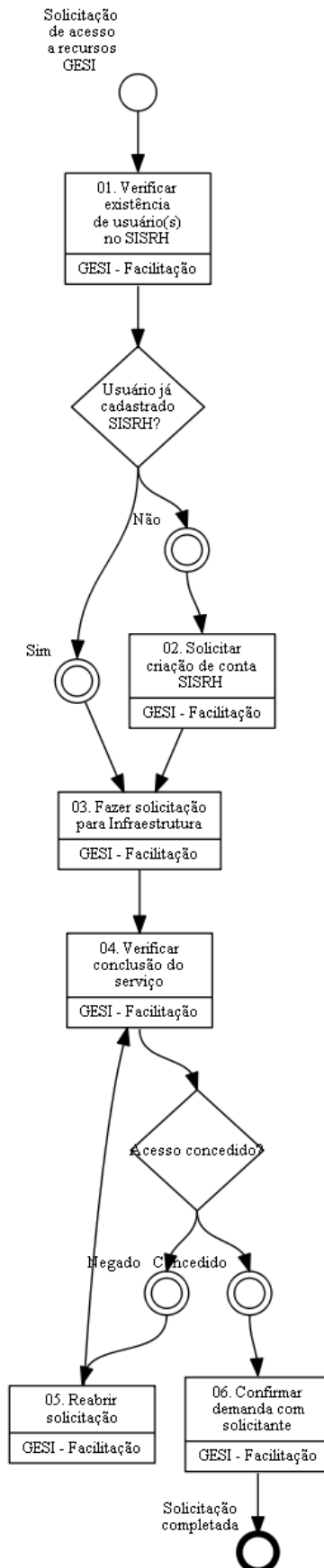
## 5.4 Solicitar Acesso a Recursos

Solicitar Acesso a Recursos - GESI

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de acesso a recursos GESI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação completada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

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



**01. Verificar existência de usuário(s) no SISRH**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verifica se já foi criado usuário no SISRH

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Usuário já cadastrado SISRH?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar criação de conta SISRH". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Fazer solicitação para Infraestrutura".

**02. Solicitar criação de conta SISRH**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Efetua solicitação de criação de conta no SISRH via email

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Fazer solicitação para Infraestrutura".

**03. Fazer solicitação para Infraestrutura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Efetua solicitação através do Portal de Serviços

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar conclusão do serviço".

**04. Verificar conclusão do serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verificar se o serviço está concluído pelo portal de serviços e confirmar com usuário(s) indicado(s) na solicitação

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Acesso concedido?" seja "negado", deve-se seguir para a etapa "05. Reabrir solicitação". Caso a resposta seja "concedido", deve-se seguir para a etapa "06. Confirmar demanda com solicitante".

**05. Reabrir solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Solicitar reabertura de chamado do Portal de Arquivos

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar conclusão do serviço".

**06. Confirmar demanda com solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



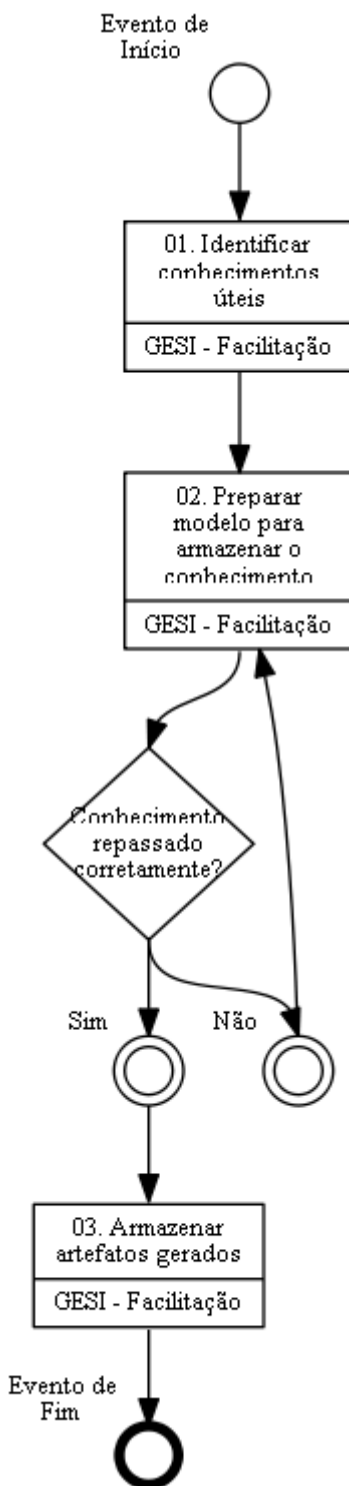
## 5.5 Supervisionar a Gestão de Conhecimento

supervisiona a gestão do conhecimento

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Fim."

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

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



### 01. Identificar conhecimentos úteis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Conhecimentos que precisam ser difundidos e preservados são identificados

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Preparar modelo para armazenar o conhecimento".

## **02. Preparar modelo para armazenar o conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O modelo de documentação é proposto para que o conhecimento possa ser preservado.

Dispara o processo Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Conhecimento repassado corretamente?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Preparar modelo para armazenar o conhecimento". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Armazenar artefatos gerados".

## **03. Armazenar artefatos gerados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Os artefatos produzidos são armazenados em sistema de gestão de arquivos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

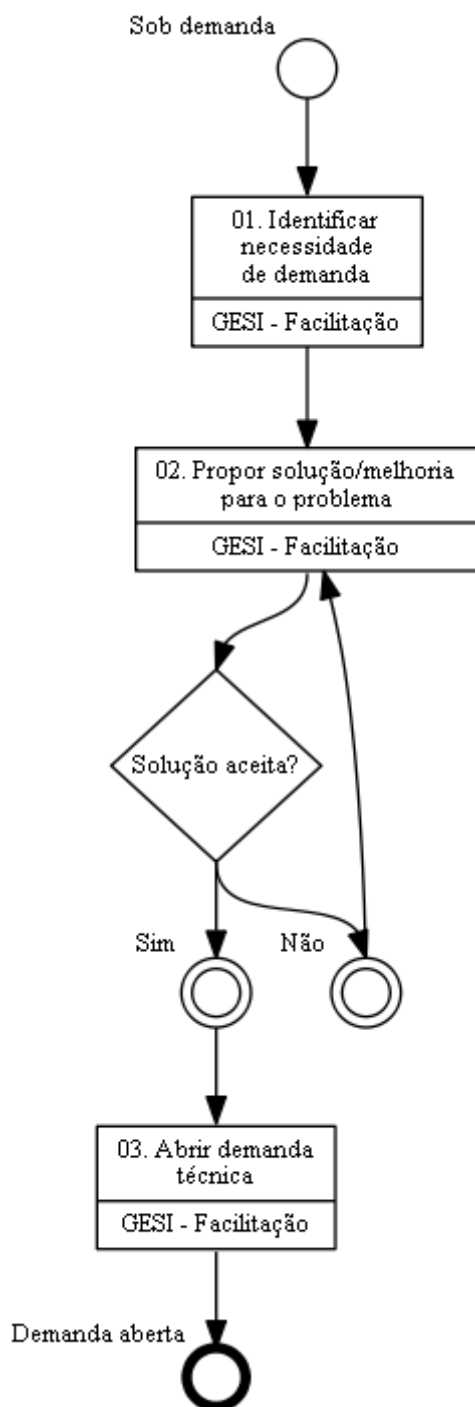
## 5.6 Abrir Demanda Técnica

Abrir Demanda Técnica

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda aberta.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

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



### 01. Identificar necessidade de demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir de necessidades ou problemas relatados é identificada a necessidade para correção estritamente técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Propor solução/melhoria para o problema".

**02. Propor solução/melhoria para o problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir da necessidade identificada uma proposta de solução/melhoria é apresentada para validação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Solução aceita?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Abrir demanda técnica". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Propor solução/melhoria para o problema".

**03. Abrir demanda técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A demanda técnica é aberta em sistema específico.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

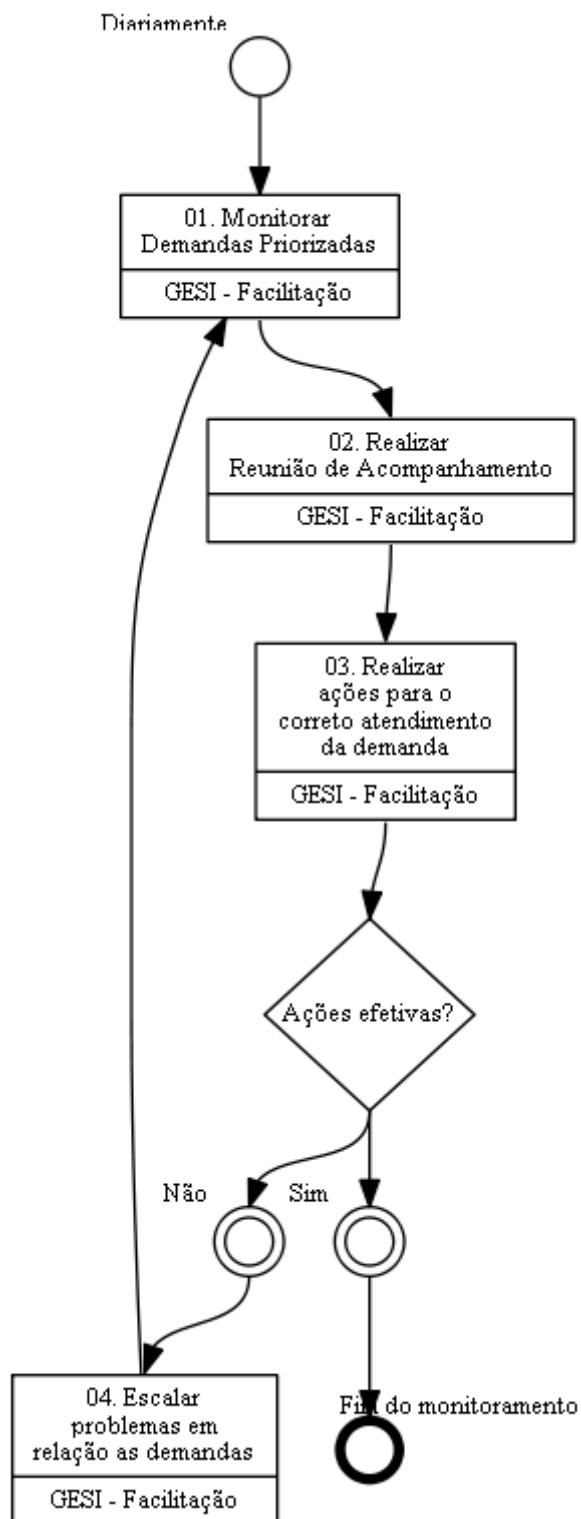
## **5.7 Monitorar e Controlar Demandas de Sustentação**

Monitorar e Controlar Demandas de Sustentação

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fim do monitoramento".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

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



## 01. Monitorar Demandas Priorizadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.



DETALHAMENTO: O atendimento das demandas priorizadas é acompanhado junto à fábrica de software

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Reunião de Acompanhamento".

## **02. Realizar Reunião de Acompanhamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizada uma reunião de acompanhamento entre os servidores, a empresa de apoio, staff.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar ações para o correto atendimento da demanda".

## **03. Realizar ações para o correto atendimento da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: São realizadas ações para que a demanda seja corretamente e tempestivamente atendida

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ações efetivas?" seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Escalar problemas em relação as demandas".

## **04. Escalar problemas em relação as demandas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Monitorar Demandas Priorizadas".

## 5.8 Acompanhar Design Sprints

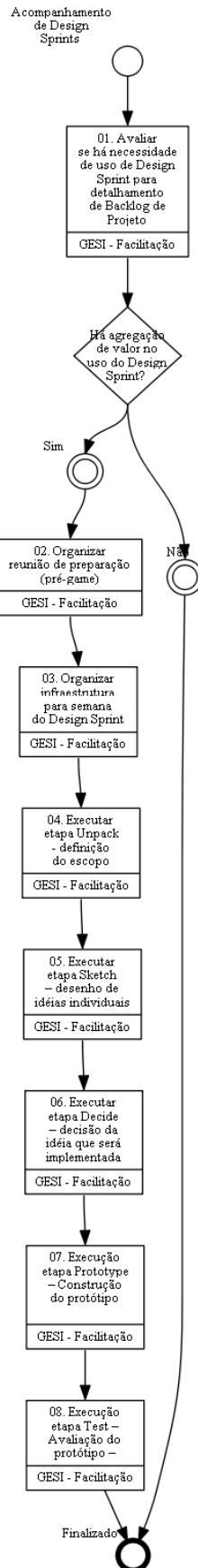
### Acompanhar Design Sprints

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Acompanhamento de Design Sprints", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Finalizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa, com objetividade e cautela, as ideias elencadas a fim de eleger as principais que serão usadas no storyboard; (2) Define o escopo do projeto de TI, com objetividade e levando em consideração as metodologias regentes; (3) Elabora, com criatividade e eficiência, um protótipo do sistema.

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



## **01. Avaliar se há necessidade de uso de Design Sprint para detalhamento de Backlog de Projeto**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verifica se o projeto pode ter ganho com a utilização da metodologia de Design Sprint

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há agregação de valor no uso do Design Sprint?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Organizar reunião de preparação (pré-game)".

## **02. Organizar reunião de preparação (pré-game)**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Organiza reunião com partes interessadas do projeto, gestor designado e analista de facilitação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Organizar infraestrutura para semana do Design Sprint".

## **03. Organizar infraestrutura para semana do Design Sprint**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Preparação do evento que tem duração de uma semana: agendamento de sala, material de apoio, definição e agendamento dos participantes, etc

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Executar etapa Unpack - definição do escopo".

## **04. Executar etapa Unpack - definição do escopo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Execução da etapa Unpack, que consiste em levantar os vários pedaços de informação para se chegar ao final com escopo definido para o trabalho

COMPETÊNCIAS:

- Define o escopo do projeto de TI, com objetividade e levando em consideração as metodologias regentes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Executar etapa Sketch – desenho de idéias individuais".

## **05. Executar etapa Sketch – desenho de idéias individuais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Execução da etapa Sketch, que consiste em geração individual de ideias

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Executar etapa Decide – decisão da idéia que será implementada".

## **06. Executar etapa Decide – decisão da idéia que será implementada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Execução da etapa Design, que consiste em levantar e eleger as ideias principais e criar storyboard referencia para o prototipo a ser criado

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, com objetividade e cautela, as ideias elencadas a fim de eleger as principais que serão usadas no storyboard.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Execução etapa Prototype – Construção do protótipo –".

## **07. Execução etapa Prototype – Construção do protótipo –**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Execução da etapa Prototype, que consiste em elaborar um protótipo do sistema em questão, no enfoque definido.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, com criatividade e eficiência, um protótipo do sistema.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Execução etapa Test – Avaliação do protótipo –".

## **08. Execução etapa Test – Avaliação do protótipo –**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Execução da etapa Test, que consiste em avaliação do protótipo criado, com participação de partes interessadas definidas na etapa Decide.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Escalar Problemas em Relação Às Demandas

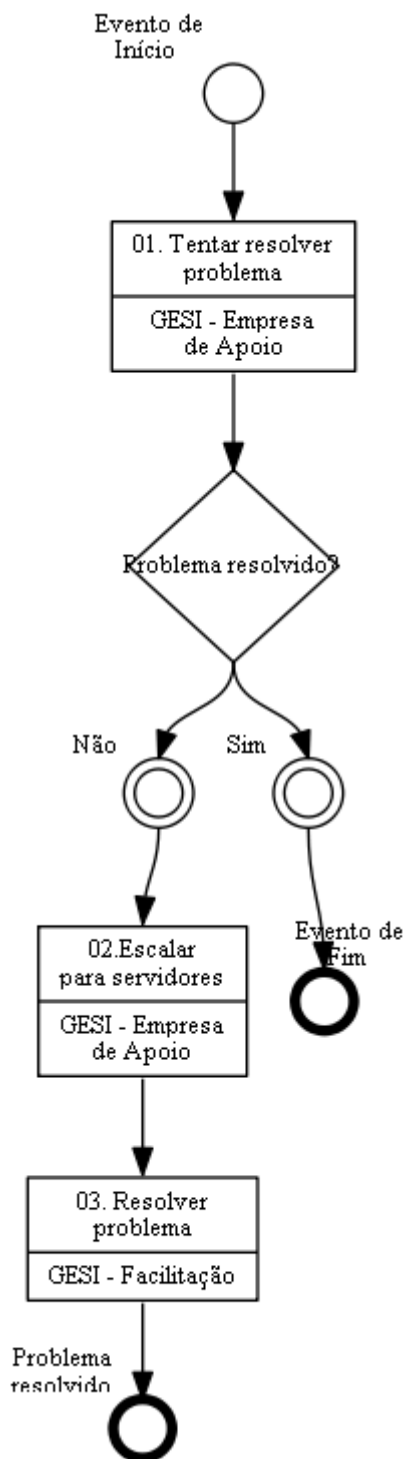
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos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

- a) Problema resolvido.
- b) Evento de Fim.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GESI - Empresa de Apoio, GESI - Facilitação, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Executa demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às necessidades da área gestora e às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistema dentro do prazo estabelecido.

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



### 01. Tentar resolver problema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: É realizada uma tentativa de resolução dos problemas recebidos

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Problema resolvido?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02.Escalar para servidores". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

## **02.Escalar para servidores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: O problema ainda existente é escalado para servidores responsáveis

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Resolver problema".

## **03. Resolver problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: São realizadas Ações para resolução do problema

COMPETÊNCIAS:

- Executa demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às necessidades da área gestora e às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistema dentro do prazo estabelecido.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



## 5.10 Identificar Necessidades das Uorgs

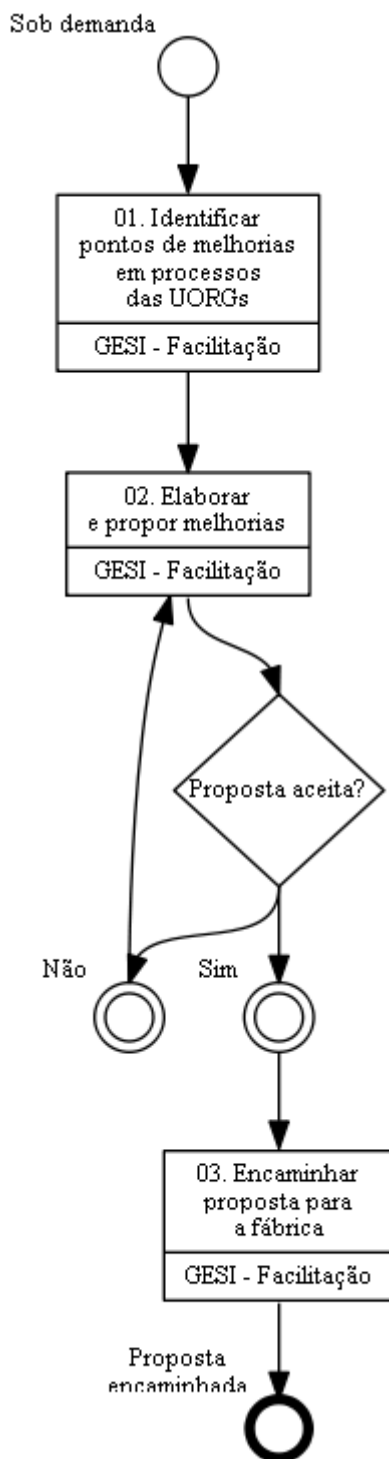
Identificar necessidades das UORGs

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Proposta encaminhada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Identifica possibilidades de melhorias nos fluxos de trabalho da Superintendência de Tecnologia da informação, com atenção e assertividade.

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



**01. Identificar pontos de melhorias em processos das UORGs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Pontos de melhorias para os processos das UORGs são identificados a partir de uma análise do trabalho realizado pela UORG.

**COMPETÊNCIAS:**

- Identifica possibilidades de melhorias nos fluxos de trabalho da Superintendência de Tecnologia da informação, com atenção e assertividade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar e propor melhorias".

**02. Elaborar e propor melhorias**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir dos pontos de melhorias identificado, melhorias são elaboradas e propostas para os processos da UORG

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Proposta aceita?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar e propor melhorias". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar proposta para a fábrica".

**03. Encaminhar proposta para a fábrica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Encaminhamento da proposta de melhoria para que a fábrica de software atue.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

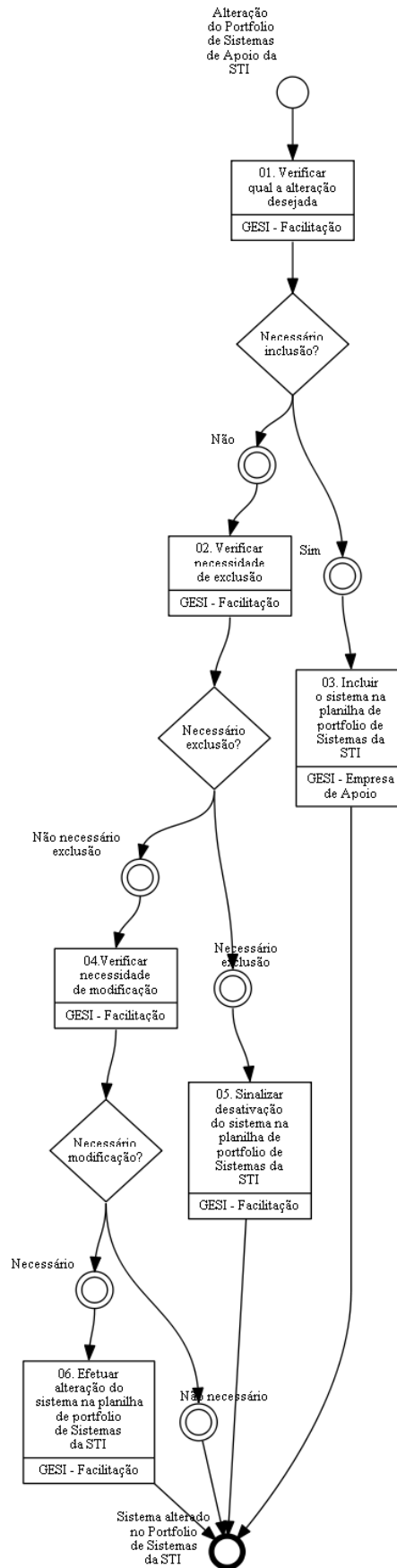
## **5.11 Alterar Portfólio de Sistemas de Apoio da STI**

Alterar Portfólio de Sistemas de Apoio da STI

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Alteração do Portfólio de Sistemas de Apoio da STI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Sistema alterado no Portfólio de Sistemas da STI."

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GESI - Empresa de Apoio, GESI - Facilitação.

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



**01. Verificar qual a alteração desejada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Verifica qual o tipo de alteração desejada para o Sistema, dentre mudança de gestor, url, nome, etc.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário inclusão?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar necessidade de exclusão". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Incluir o sistema na planilha de portfolio de Sistemas da STI".

**02. Verificar necessidade de exclusão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário exclusão?" seja "necessário exclusão", deve-se seguir para a etapa "05. Sinalizar desativação do sistema na planilha de portfolio de Sistemas da STI". Caso a resposta seja "não necessário exclusão", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar necessidade de modificação".

**03. Incluir o sistema na planilha de portfolio de Sistemas da STI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Faz a inclusão do Sistema em questão na planilha de portfolio de Sistemas da STI, dentre mudança de gestor, url, nome, corporativo ou departamental, etc.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**04. Verificar necessidade de modificação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário modificação?" seja "necessário", deve-se seguir para a etapa "06. Efetuar alteração do sistema na planilha de portfolio de Sistemas da STI". Caso a resposta seja "não necessário", esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Sinalizar desativação do sistema na planilha de portfolio de Sistemas da STI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Faz a desativação do Sistema em questão na planilha de portfolio de Sistemas da STI, considerando que não deve haver exclusão para preservação de histórico

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>06. Efetuar alteração do sistema na planilha de portfolio de Sistemas da STI</b>
---

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.
--

DETALHAMENTO: Faz a modificação do Sistema em questão na planilha de portfolio de Sistemas da STI, dentre mudança de gestor, url, nome, corporativo ou departamental, etc
---

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.12 Apoiar a Homologação de Demandas

Apoiar a homologação de demandas

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda", 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:

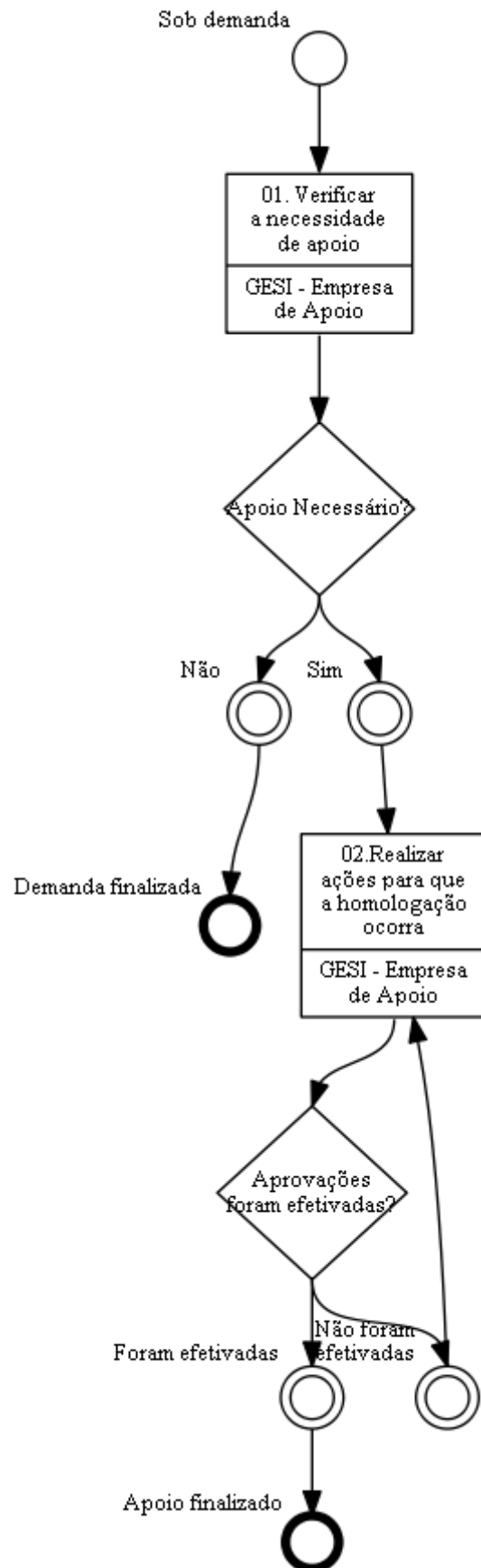
- a) Apoio finalizado.
- b) Demanda finalizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Empresa de Apoio.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares.

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





**01. Verificar a necessidade de apoio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Uma análise é feita para verificar se o gestor está tendo dificuldades em realizar a homologação de suas demandas

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Apoio Necessário?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02.Realizar ações para que a homologação ocorra".

**02.Realizar ações para que a homologação ocorra**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Ações são realizadas para que a homologação da demanda seja realizada.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Aprovações foram efetivadas?" seja "foram efetivadas", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não foram efetivadas", deve-se seguir para a etapa "02.Realizar ações para que a homologação ocorra".

### **5.13 Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento**

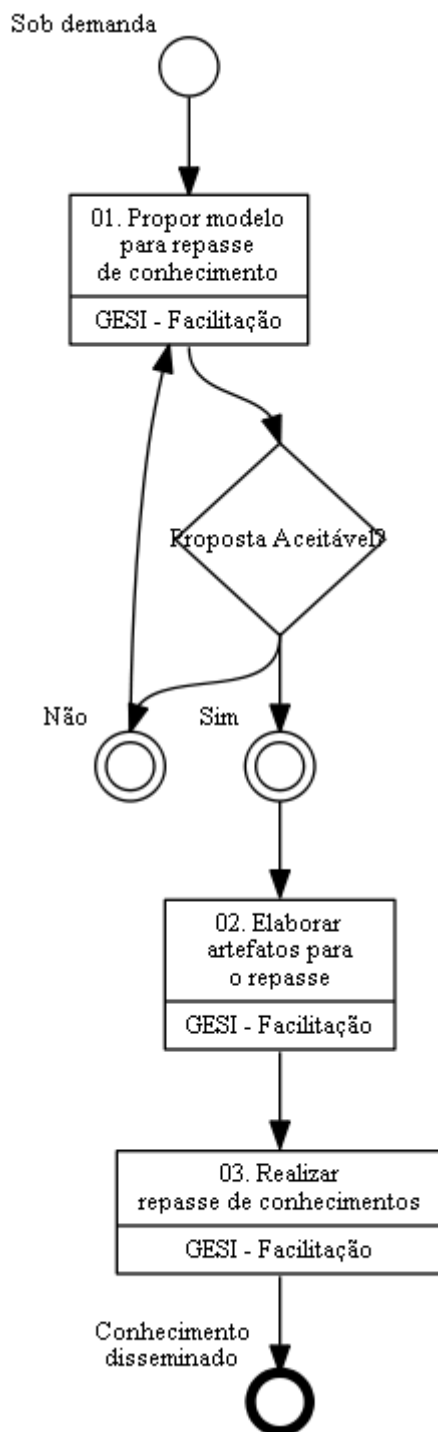
Elaborar Apresentações para Disseminação de Conhecimento

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Conhecimento disseminado."

O grupo envolvido na execução deste processo é: GESI - Facilitação.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora, de maneira clara e precisa, os artefatos requeridos para a disseminação do conhecimento.

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



### 01. Propor modelo para repasse de conhecimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Um modelo para repasse do conhecimento é proposto

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Proposta Aceitável?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "01. Propor modelo para repasse de conhecimento". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar artefatos para o repasse".

## **02. Elaborar artefatos para o repasse**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Através do modelo aceito os artefatos são gerados para auxiliar no repasse do conhecimento

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, de maneira clara e precisa, os artefatos requeridos para a disseminação do conhecimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar repasse de conhecimentos".

## **03. Realizar repasse de conhecimentos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Com o auxílio dos artefatos gerados o conhecimento é repassado para as partes interessadas.

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.