



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-018-R01

DEMANDAS/PROJETOS TERCEIRIZADOS

05/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	17/05/2017	STI	Versão Original
R01	17/05/2017	STI	1) Processo 'Realizar Demandas da GESI - Apoio' modificado.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Realizar Demandas da GESI - Apoio, pág. 12.
 - 5.2) Realizar Demandas da GESI - Fábrica, pág. 17.
- 6) Disposições Finais, pág. 21.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência de Sistemas e Informação

- a) Realizar Demandas da GESI - Apoio
- b) Realizar Demandas da GESI - Fábrica

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GESI - Fábrica Contratada

- 1) Realizar Demandas da GESI - Fábrica

b) STI - Empresa de Apoio

- 1) Realizar Demandas da GESI - Apoio
- 2) Realizar Demandas da GESI - Fábrica

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos descreve os processos de realização de demandas e projetos terceirizados no âmbito da GESI.

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

- a) Realizar Demandas da GESI - Apoio.
- b) Realizar Demandas da GESI - Fábrica.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-018-R00, aprovado na data de 17 de maio 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:

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

Grupo Organizacional	Descrição
GESI - Fábrica Contratada	Fábrica de software contratada pela Anac para desenvolver e manter sistemas.
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 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
GESI	Gerência de Sistemas e Informações
PDTI	Plano Diretor da Tecnologia da Informação
TAP	Termo de Abertura do Projeto

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares.	GESI
Avalia tecnicamente os artefatos do projeto utilizando os conhecimentos e boas práticas em gestão de projetos e critérios de avaliação pré-estabelecidos pela ANAC.	STI - Empresa de Apoio
Detalha o entendimento da demanda de forma precisa de acordo com a necessidade da área gestora e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas.	GESI - Fábrica Contratada
Executa demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às necessidades da área gestora e às diretrizes	GESI - Fábrica Contratada

de desenvolvimento e manutenção de sistema dentro do prazo estabelecido.	
Inspecciona a demanda de solução de TI, de forma precisa, utilizando os requisitos da demanda e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistema.	STI - Empresa de Apoio

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	https://sistemas.anac.gov.br/saci/
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 Realizar Demandas da GESI - Apoio

Realizar demandas da GESI-Apoio

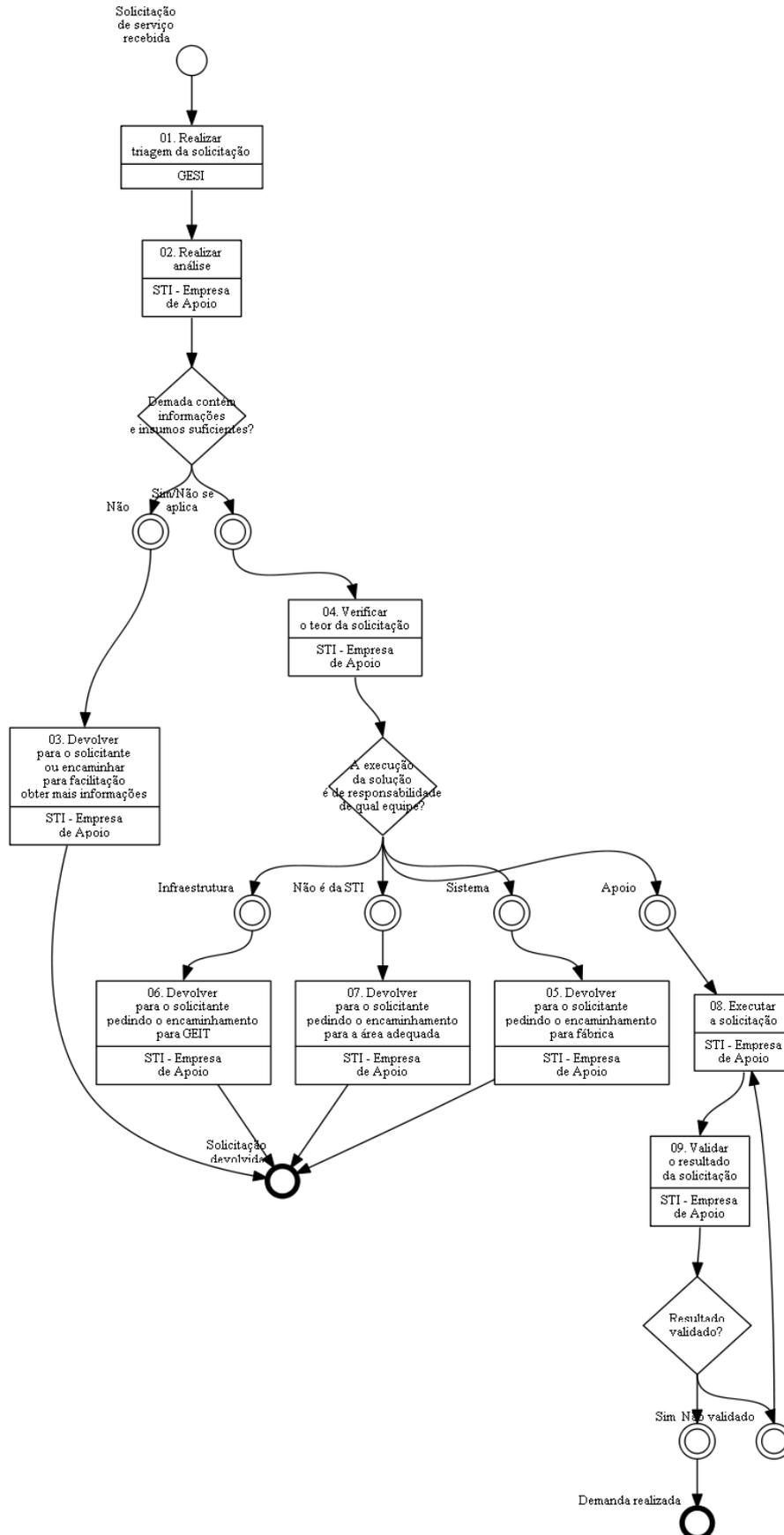
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de serviço recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda realizada.
- b) Solicitação devolvida.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares; (2) Avalia tecnicamente os artefatos do projeto utilizando os conhecimentos e boas práticas em gestão de projetos e critérios de avaliação pré-estabelecidos pela ANAC.

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



01. Realizar triagem da solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI.

DETALHAMENTO: Verificar se insumos são suficientes para a análise.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, TFS – Team Foundation Server.

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

02. Realizar análise

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Verificar se o artefato possui todas as informações necessárias para a realização da demanda.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia tecnicamente os artefatos do projeto utilizando os conhecimentos e boas práticas em gestão de projetos e critérios de avaliação pré-estabelecidos pela ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Demanda contém informações e insumos suficientes?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Devolver para o solicitante ou encaminhar para facilitação obter mais informações". Caso a resposta seja "sim/Não se aplica", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar o teor da solicitação".

03. Devolver para o solicitante ou encaminhar para facilitação obter mais informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Atualizar status para "aguardando ação do demandante" e anotar a causa da devolução ao solicitante no SCD.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Verificar o teor da solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Verificar o enquadramento no contrato de apoio, ou de fábrica de software.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A execução da solução é de responsabilidade de qual equipe?" seja "sistema", deve-se seguir para a etapa "05. Devolver para o solicitante pedindo o encaminhamento para fábrica". Caso a resposta seja "infraestrutura", deve-se seguir para a etapa "06. Devolver para o solicitante pedindo o encaminhamento para GEIT". Caso a resposta seja "apoio", deve-se seguir para a etapa "08.

Executar a solicitação". Caso a resposta seja "não é da STI", deve-se seguir para a etapa "07. Devolver para o solicitante pedindo o encaminhamento para a área adequada".

05. Devolver para o solicitante pedindo o encaminhamento para fábrica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Atualizar status no SCD para "aguardando ação do demandante" e solicitar que o demandante o encaminhe a solicitação para a fábrica.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Devolver para o solicitante pedindo o encaminhamento para GEIT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Atualizar status no SCD para "aguardando ação do demandante" e solicitar que o demandante o encaminhe a solicitação para a GEIT. O encaminhamento para a GEIT se dá através de chamado no CITSMART

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Devolver para o solicitante pedindo o encaminhamento para a área adequada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Atualizar status no SCD para "aguardando ação do demandante" e solicitar que o demandante o encaminhe a solicitação para a área adequada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

08. Executar a solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Realizar a solicitação de acordo com um ou mais itens do catálogo de serviços. Após realizada a execução, atualizar status no SCD para "em homologação" e encaminhar para o solicitante validar a solicitação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Validar o resultado da solicitação".

09. Validar o resultado da solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Fazer avaliação e atualizar status no SCD para "homologada" caso esteja ok, atualizar para "rejeitada" caso não seja validada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Resultado validado?" seja "não validado", deve-se seguir para a etapa "08. Executar a solicitação". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Realizar Demandas da GESI - Fábrica

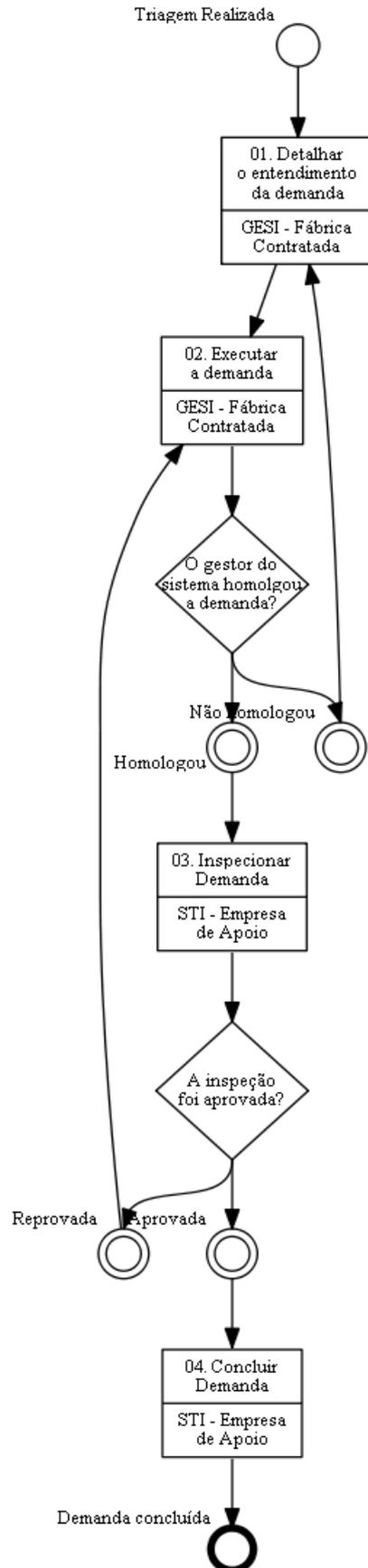
Realizar demandas da GESI-Fábrica

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Triagem Realizada", 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 concluída".

A área envolvida na execução deste processo é a GESI. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GESI - Fábrica Contratada, STI - Empresa de Apoio.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Detalha o entendimento da demanda de forma precisa de acordo com a necessidade da área gestora e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas; (2) 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; (3) Inspecciona a demanda de solução de TI, de forma precisa, utilizando os requisitos da demanda e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistema.

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



01. Detalhar o entendimento da demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Analisar a demanda e verificar se existe necessidade de detalhar melhor a necessidade da área gestora. Caso seja necessário, a GESI-Fábrica entrará em contato com o gestor do sistema para em conjunto detalhar melhor a demanda.

No caso de demanda de manutenção evolutiva, realizar a contagem estimada do tamanho funcional em pontos de função.

COMPETÊNCIAS:

- Detalha o entendimento da demanda de forma precisa de acordo com a necessidade da área gestora e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Executar a demanda".

02. Executar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Efetuar o desenvolvimento da solução proposta para a necessidade da área gestora.

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: caso a resposta para a pergunta "O gestor do sistema homologou a demanda?" seja "não homologou", deve-se seguir para a etapa "01. Detalhar o entendimento da demanda". Caso a resposta seja "homologou", deve-se seguir para a etapa "03. Inspeccionar Demanda".

03. Inspeccionar Demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Após a execução, a GESI-Apoio irá inspecionar, segundo a lista de verificação de qualidade, todos os artefatos entregues na demanda quanto sua conformidade com os requisitos do usuário e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

COMPETÊNCIAS:

- Inspecciona a demanda de solução de TI, de forma precisa, utilizando os requisitos da demanda e as diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistema.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A inspeção foi aprovada?" seja "aprovada", deve-se seguir para a etapa "04. Concluir Demanda". Caso a resposta seja "reprovada", deve-se seguir para a etapa "02. Executar a demanda".

04. Concluir Demanda

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

DETALHAMENTO: Caso a demanda esteja conforme, a GESI-Apoio irá concluí-la alterando o status da demanda no sistema.

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.