



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-031-R07

FACILITAÇÃO DE TIC

11/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	22/06/2017	STI	Versão Original
R01	13/07/2017	STI	1) Processo 'Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação' inserido. 2) Processo 'Gerar Relatórios de Demandas em Homologação' inserido. 3) Processo 'Supervisionar Processo de Gerência de Configuração' inserido. 4) Processo 'Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS' inserido.
R02	20/07/2017	STI	1) Processo 'Supervisionar o Gerenciamento de Projetos' inserido. 2) Processo 'Definir Indicadores de Sustentação e Projeto' inserido. 3) Processo 'Supervisionar o Gerenciamento de Artefatos Documentais de Projetos e Sustentação' inserido. 4) Processo 'Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas' inserido. 5) Processo 'Priorizar Demandas de Sustentação' inserido. 6) Processo 'Monitorar Indicador' inserido. 7) Processo 'Manter Relação de Gestores e Pontos Focais' inserido. 8) Processo 'Elaborar e Gerenciar Plano de Ação' inserido. 9) Processo 'Implantar Indicador' inserido. 10) Processo 'Elaborar Modelo de Relatório de Acompanhamento de Demandas' inserido. 11) Processo 'Construir e Manter Painel de Indicadores' inserido. 12) Processo 'Aculturar Partes Envolvidas nos Processos de Desenvolvimento e Manutenção de Software' inserido.
R03	22/08/2017	STI	1) Processo 'Definir Indicadores de Sustentação e Projeto' modificado. 2) Processo 'Elaborar Modelo de Relatório de Acompanhamento de Demandas' modificado. 3) Processo 'Construir e Manter Painel de Indicadores' modificado. 4) Processo 'Aculturar Partes Envolvidas nos Processos de Desenvolvimento e Manutenção de Software' modificado.

			5) Processo 'Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação' modificado. 6) Processo 'Gerar Relatórios de Demandas em Homologação' modificado.
R04	14/09/2017	STI	
R05	05/10/2017	STI	1) Processo 'Executar Processo de Gerência de Configuração' modificado.
R06	06/11/2017	STI	1) Processo 'Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação' modificado. 2) Processo 'Supervisionar o Gerenciamento de Projetos' modificado.
R07	06/11/2017	STI	1) Processo 'Priorizar Demandas de Sustentação' modificado. 2) Processo 'Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas' modificado. 3) Processo 'Monitorar Indicador' modificado. 4) Processo 'Manter Relação de Gestores e Pontos Focais' modificado. 5) Processo 'Elaborar e Gerenciar Plano de Ação' modificado. 6) Processo 'Implantar Indicador' modificado.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 8.
 - 1.1) Introdução, pág. 8.
 - 1.2) Revogação, pág. 8.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 9.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 9.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 9.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 10.
- 2) Definições, pág. 12.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 13.
 - 3.1) Artefatos, pág. 13.
 - 3.2) Competências, pág. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 14.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 15.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 16.
- 5) Procedimentos, pág. 17.
 - 5.1) Analisar e Realizar Alteração de Ponto Focal de TI e Gestor de Sistemas, pág. 17.
 - 5.2) Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS, pág. 21.
 - 5.3) Aculturar Partes Envolvidas nos Processos de Desenvolvimento e Manutenção de Software, pág. 25.
 - 5.4) Elaborar Modelo de Relatório de Acompanhamento de Demandas, pág. 28.
 - 5.5) Gerar Relatórios de Demandas em Homologação, pág. 31.
 - 5.6) Construir e Manter Painel de Indicadores, pág. 33.
 - 5.7) Executar Processo de Gerência de Configuração, pág. 36.
 - 5.8) Supervisionar o Gerenciamento de Artefatos Documentais de Projetos e Sustentação, pág. 42.
 - 5.9) Supervisionar o Gerenciamento de Projetos, pág. 45.
 - 5.10) Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação, pág. 49.

- 5.11) Definir Indicadores de Sustentação e Projeto, pág. 53.
 - 5.12) Elaborar e Gerenciar Plano de Ação, pág. 56.
 - 5.13) Implantar Indicador, pág. 59.
 - 5.14) Manter Relação de Gestores e Pontos Focais, pág. 62.
 - 5.15) Monitorar Indicador, pág. 65.
 - 5.16) Priorizar Demandas de Sustentação, pág. 69.
 - 5.17) Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas, pág. 72.
- 6) Disposições Finais, pág. 75.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos

- a) Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação
- b) Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GESI - Equipe de Facilitação

- 1) Aculturar Partes Envolvidas nos Processos de Desenvolvimento e Manutenção de Software
- 2) Analisar e Realizar Alteração de Ponto Focal de TI e Gestor de Sistemas
- 3) Construir e Manter Painel de Indicadores
- 4) Definir Indicadores de Sustentação e Projeto
- 5) Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação
- 6) Elaborar e Gerenciar Plano de Ação
- 7) Elaborar Modelo de Relatório de Acompanhamento de Demandas
- 8) Gerar Relatórios de Demandas em Homologação
- 9) Implantar Indicador
- 10) Manter Relação de Gestores e Pontos Focais
- 11) Monitorar Indicador
- 12) Priorizar Demandas de Sustentação
- 13) Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas
- 14) Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS
- 15) Supervisionar o Gerenciamento de Artefatos Documentais de Projetos e Sustentação
- 16) Supervisionar o Gerenciamento de Projetos

b) GESI - Fábrica Contratada

- 1) Executar Processo de Gerência de Configuração

2) Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS

c) Gestor do Sistema (Product Owner)

1) Executar Processo de Gerência de Configuração

d) Servidor

1) Definir Indicadores de Sustentação e Projeto

e) STI - Empresa de Apoio

1) Executar Processo de Gerência de Configuração

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Trata sobre atividades direcionadas a remover impedimentos relativos à sustentação e desenvolvimento de sistemas, apoio da gestão de projetos de sistemas e negociação de prioridades das áreas em demandas de sistemas.

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

- a) Analisar e Realizar Alteração de Ponto Focal de TI e Gestor de Sistemas.
- b) Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS.
- c) Aculturar Partes Envolvidas nos Processos de Desenvolvimento e Manutenção de Software.
- d) Elaborar Modelo de Relatório de Acompanhamento de Demandas.
- e) Gerar Relatórios de Demandas em Homologação.
- f) Construir e Manter Painel de Indicadores.
- g) Executar Processo de Gerência de Configuração.
- h) Supervisionar o Gerenciamento de Artefatos Documentais de Projetos e Sustentação.
- i) Supervisionar o Gerenciamento de Projetos.
- j) Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação.
- k) Definir Indicadores de Sustentação e Projeto.
- l) Elaborar e Gerenciar Plano de Ação.
- m) Implantar Indicador.
- n) Manter Relação de Gestores e Pontos Focais.
- o) Monitorar Indicador.
- p) Priorizar Demandas de Sustentação.
- q) Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-031-R06, aprovado na data de 06 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:

Área Organizacional	Descrição
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.

Grupo Organizacional	Descrição
GESI - Facilitação	Equipe de Facilitação dentro da GESI
GESI - Fábrica Contratada	Fábrica de software contratada pela Anac para desenvolver e manter sistemas.
Gestor do Sistema (Product Owner)	Servidor Público indicado pela UORG que receberá o sistema/funcionalidade para definir necessidades, funcionalidades, regras de negócio
Servidor	Servidor
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

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:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.	GESI - Facilitação
Analisa demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares.	GESI - Facilitação
Analisa indicadores da Superintendência de Tecnologia da Informação, com assertividade e perspicuidade.	GESI - Facilitação
Analisa memorando de forma precisa de acordo com o manual de redação oficial da presidência da república.	GESI - Facilitação
Analisa pedido de aprovação de demanda de TI com imparcialidade e objetividade.	GESI - Facilitação

Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC.	GESI - Facilitação
Analisa, com precisão e cautela, a conformidade dos dados recebidos no âmbito da STI.	GESI - Facilitação
Elabora ações a partir da estratégia definida de acordo com as diretrizes da STI.	GESI - Facilitação
Elabora documento institucional com coerência e coesão, utilizando as diretrizes aprovadas pelo corpo gerencial da Superintendência de Tecnologia da Informação.	GESI - Facilitação
Elabora estratégia de atuação de acordo com as conformidades estabelecidas pela STI.	GESI - Facilitação
Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI.	GESI - Facilitação
Elabora relatórios da TI, de forma clara e objetiva, seguindo as diretrizes da ANAC.	GESI - Facilitação
Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI.	GESI - Facilitação
Elabora, de forma atenta e diligente, proposta de indicadores no âmbito da STI.	GESI - Facilitação
Executa a demanda de solução de TI, de forma correta e tempestiva, atendendo às diretrizes de desenvolvimento e manutenção de sistemas determinadas pela STI.	GESI - Facilitação
Propõe soluções ou melhorias a questão apresentada no âmbito de TI, com clareza e objetividade, respeitando as diretrizes da STI.	GESI - Facilitação
Remover impedimentos das demandas e projetos de TI de forma tempestiva.	GESI - Facilitação
Valida, por meio de simulação de aplicabilidade, a nova diretriz elaborada para soluções de TI.	GESI - Facilitação

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

Sharepoint - STI	Ambiente colaborativo para compartilhamento de arquivos da STI.	http://sti.anac.gov.br/default.aspx
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 Analisar e Realizar Alteração de Ponto Focal de TI e Gestor de Sistemas

Processo relativo à análise e realização de uma alteração de Ponto Focal de TI e Gestor de Sistemas na GESI.

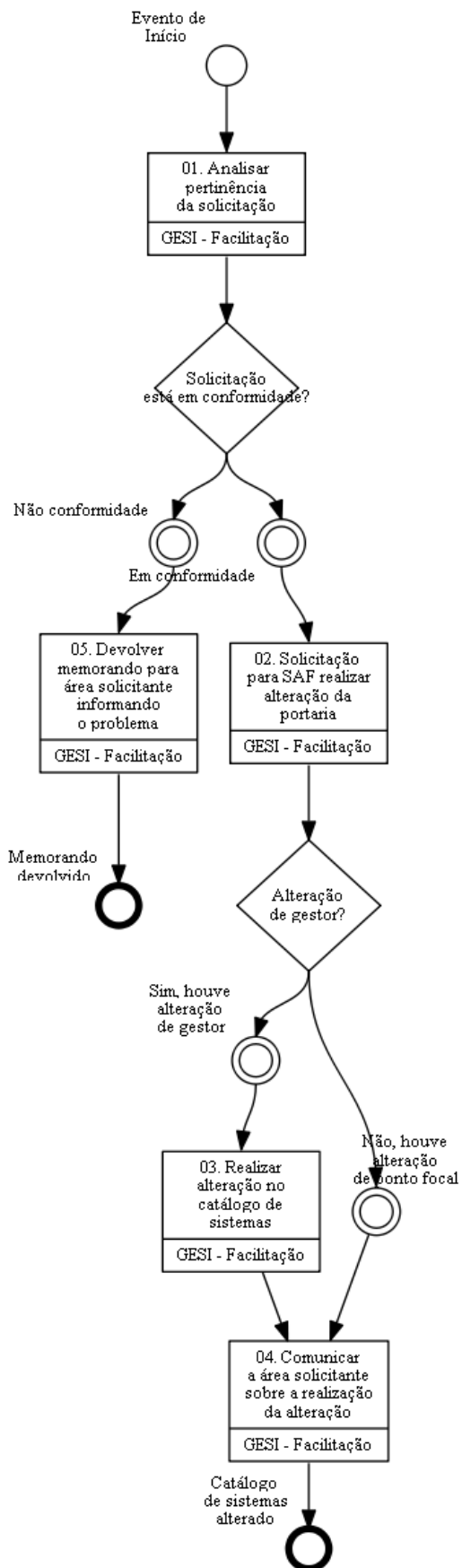
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos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

- a) Memorando devolvido.
- b) Catálogo de sistemas alterado.

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) Analisa memorando de forma precisa de acordo com o manual de redação oficial da presidência da república.

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



01. Analisar pertinência da solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: - Verificar se as pessoas indicadas pertencem a área solicitante. (checar se há a necessidade ou não de ser servidor)
- Verificação de formatação adequada da solicitação.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa memorando de forma precisa de acordo com o manual de redação oficial da presidência da república.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Solicitação está em conformidade?" seja "em conformidade", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitação para SAF realizar alteração da portaria". Caso a resposta seja "não conformidade", deve-se seguir para a etapa "05. Devolver memorando para área solicitante informando o problema".

02. Solicitação para SAF realizar alteração da portaria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Enviar memorando para SAF solicitando alteração dos cargos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Alteração de gestor?" seja "sim, houve alteração de gestor", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar alteração no catálogo de sistemas". Caso a resposta seja "não, houve alteração de ponto focal", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar a área solicitante sobre a realização da alteração".

03. Realizar alteração no catálogo de sistemas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema de controle de sistemas (SCA ou TFS), atualizando o gestor do sistema.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar a área solicitante sobre a realização da alteração".

04. Comunicar a área solicitante sobre a realização da alteração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Enviar memorando para a área solicitante comunicando a alteração realizada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Devolver memorando para área solicitante informando o problema



MPR/STI-031-R07

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.
DETALHAMENTO: Enviar memorando de resposta indicando as informações inconsistentes.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Remover Impedimentos de Itens de Backlog no TFS

Alteração do item fábrica de software ou uma solicitação do gestor por email

O processo contém, ao todo, 5 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. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

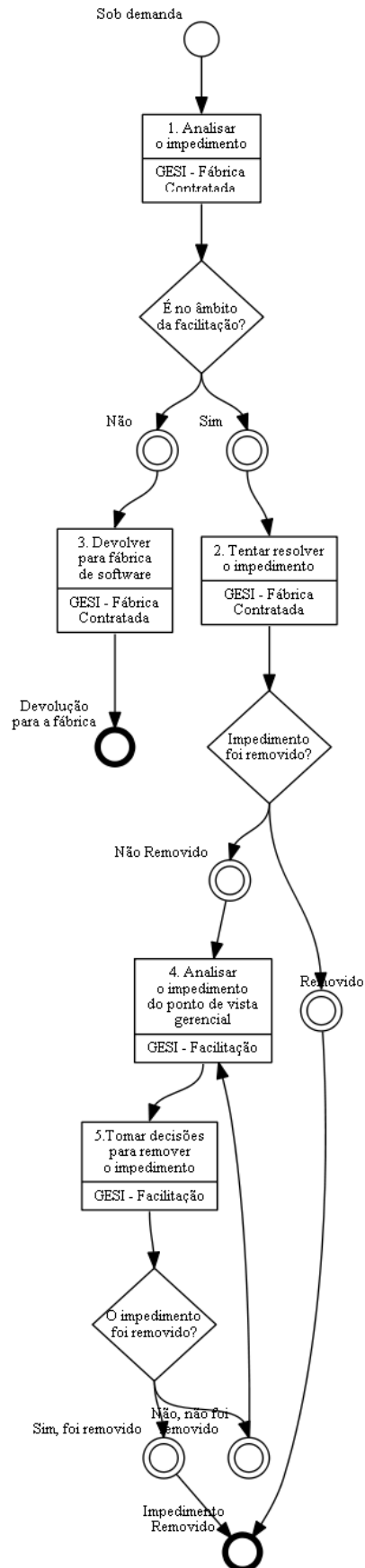
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Impedimento Removido.
- b) Devolução para a fábrica.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GESI - Fábrica Contratada, 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 demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares; (2) Remover impedimentos das demandas e projetos de TI de forma tempestiva.

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



1. Analisar o impedimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: É realizado uma triagem do impedimento para verificar se o problema esta no ambito da facilitação. é realizado em nível operacional.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É no âmbito da facilitação?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "2. Tentar resolver o impedimento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "3. Devolver para fábrica de software".

2. Tentar resolver o impedimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Cada impedimento tem suas particularidades de resolução, logo essa atividade é personalizada para cada problema.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Impedimento foi removido?" seja "removido", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não Removido", deve-se seguir para a etapa "4. Analisar o impedimento do ponto de vista gerencial".

3. Devolver para fábrica de software

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Quando não é do âmbito da facilitação a contratada devolve para a fábrica de softwares

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4. Analisar o impedimento do ponto de vista gerencial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Recebe o relatório do impedimento e do que foi realizado para tentar remover o impedimento. procedimento realizado do ponto de vista tático.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "5.Tomar decisões para remover o impedimento".

5.Tomar decisões para remover o impedimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A decisões a serem tomadas variam de acordo com o impedimento.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O impedimento foi removido?" seja "sim, foi removido", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, não foi

removido", deve-se seguir para a etapa "4. Analisar o impedimento do ponto de vista gerencial".

5.3 Aculturar Partes Envolvidas nos Processos de Desenvolvimento e Manutenção de Software

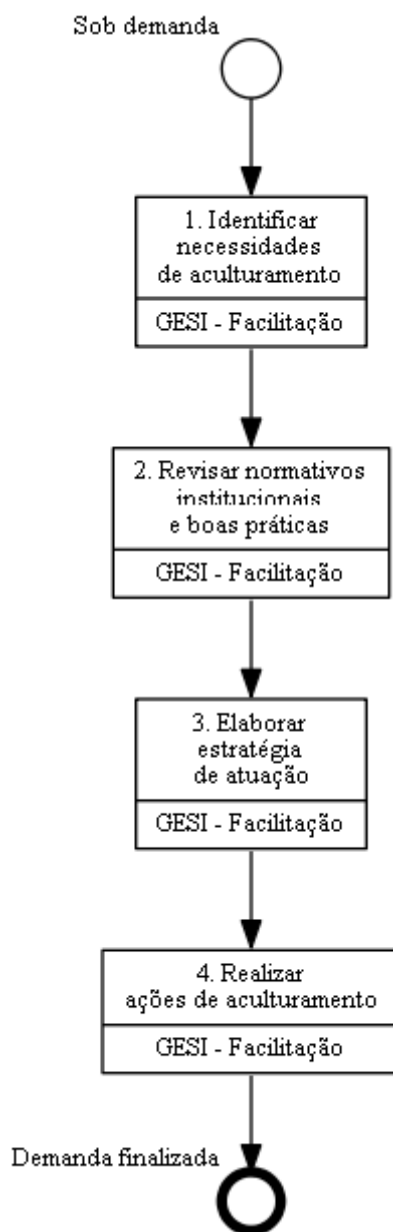
Aculturar partes envolvidas nos processos de desenvolvimento e manutenção de software

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: "Demanda finalizada.

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) Elabora ações a partir da estratégia definida de acordo com as diretrizes da STI; (2) Elabora estratégia de atuação de acordo com as conformidades estabelecidas pela STI.

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



1. Identificar necessidades de aculturação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É verificado junto aos gestores dos sistemas dificuldades em relação as atividades desempenhadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Revisar normativos institucionais e boas práticas".

2. Revisar normativos institucionais e boas práticas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir das dificuldades apresentadas é realizada uma busca e análise nos normativos e boas praticas existentes para contornar a situação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Elaborar estratégia de atuação".

3. Elaborar estratégia de atuação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Da combinação das dificuldades e melhores práticas é definido uma estratégia de atuação junto aos gestores dos sistemas.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora estratégia de atuação de acordo com as conformidades estabelecidas pela STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "4. Realizar ações de acultramento".

4. Realizar ações de acultramento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir da estratégia, as ações são desenvolvidas para promover um melhor entendimento dos gestores sobre o processo.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora ações a partir da estratégia definida de acordo com as diretrizes da STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Elaborar Modelo de Relatório de Acompanhamento de Demandas

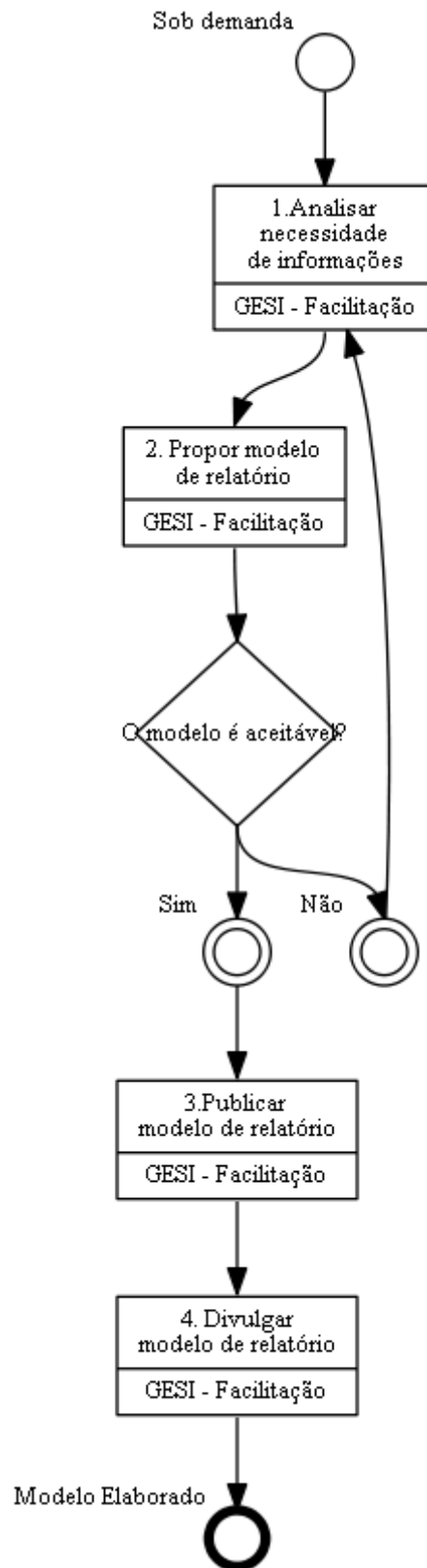
Elaborar modelo de relatório de acompanhamento de demandas

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: "Modelo Elaborado."

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 precisão e cautela, a conformidade dos dados recebidos no âmbito da STI; (2) Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI.

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



1. Analisar necessidade de informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações sobre as demandas são analisadas afim de verificar quais estarão contidas no modelo de relatório.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, com precisão e cautela, a conformidade dos dados recebidos no âmbito da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Propor modelo de relatório".

2. Propor modelo de relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Um modelo de relatório é elaborado e proposto as partes interessadas.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O modelo é aceitável?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "1. Analisar necessidade de informações". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "3. Publicar modelo de relatório".

3. Publicar modelo de relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O modelo de relatório é publicado no sharepoint.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "4. Divulgar modelo de relatório".

4. Divulgar modelo de relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O modelo do relatório é divulgado para os interessados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Gerar Relatórios de Demandas em Homologação

Quando há necessidade de alteração do item fabrica de software ou há uma solicitação do gestor por email.

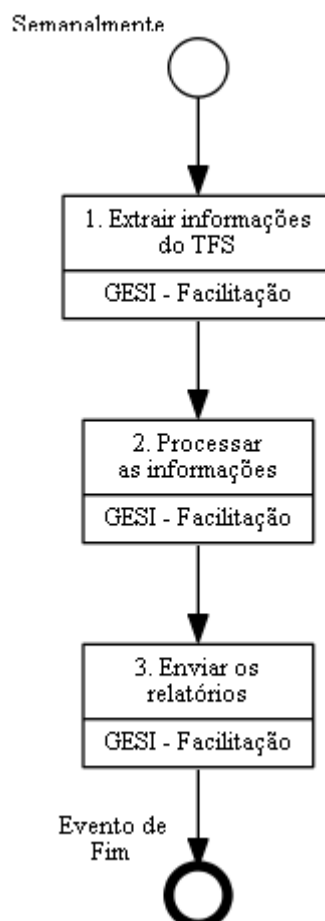
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser 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 Fim".

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 relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI.

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



1. Extrair informações do TFS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Extração das informações do tfs em relação as demandas em homologação

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Processar as informações".

2. Processar as informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Divisão de demandas por sistema com a geração dos relatórios no final

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Enviar os relatórios".

3. Enviar os relatórios

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Envio dos relatorios aos gestores dos sistemas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Construir e Manter Painel de Indicadores

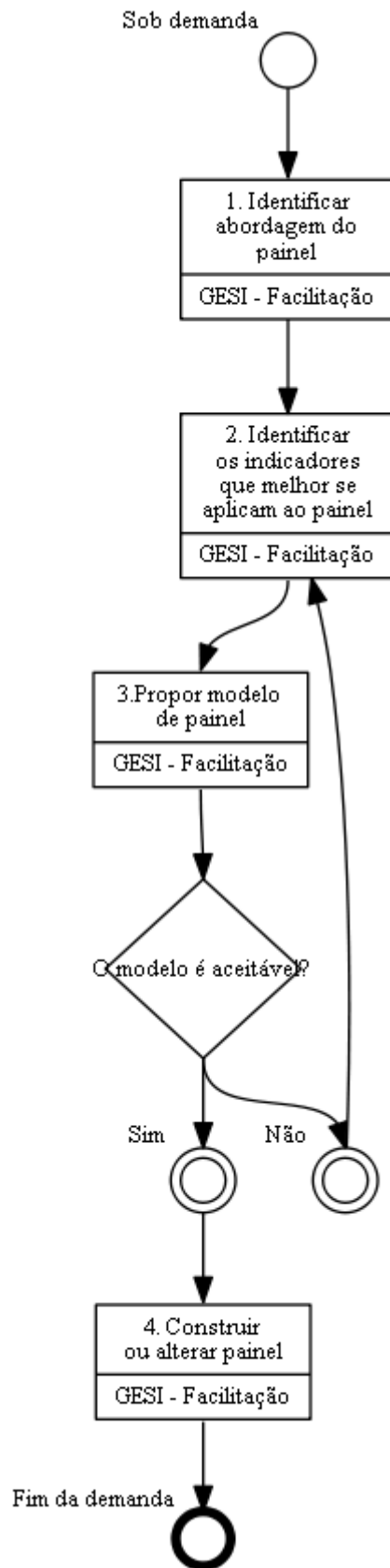
Construir e Manter Painel de Indicadores

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: "Fim da demanda".

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 dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo; (2) Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI.

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



1. Identificar abordagem do painel

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizado uma análise para verificar quem serão os interessados nas informações apresentadas pelo painel.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Identificar os indicadores que melhor se aplicam ao painel".

2. Identificar os indicadores que melhor se aplicam ao painel

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir da definição dos interessados, os indicadores são escolhidos.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Propor modelo de painel".

3. Propor modelo de painel

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Com os indicadores definidos, o modelo de painel é proposto de forma a melhor apresentar as informações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O modelo é aceitável?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "2. Identificar os indicadores que melhor se aplicam ao painel". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "4. Construir ou alterar painel".

4. Construir ou alterar painel

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir do modelo proposto, o painel é construído ou alterado.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Executar Processo de Gerência de Configuração

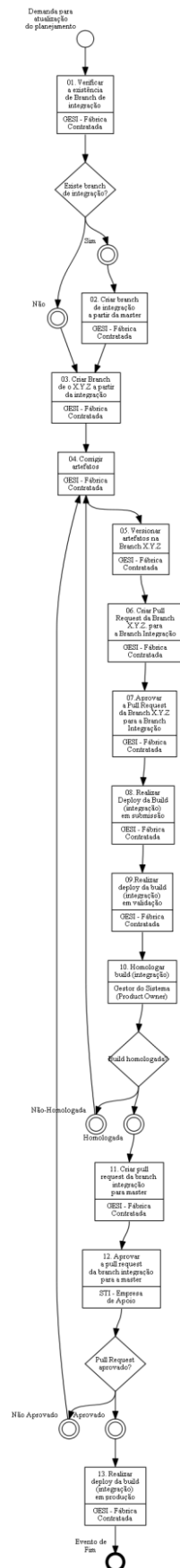
Descrever e especificar como deve ser realizada as atividades gestão de configuração dos sistemas.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda para atualização do planejamento", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque 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 Fim.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GESI - Fábrica Contratada, Gestor do Sistema (Product Owner), 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. Verificar a existência de Branch de integração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: No ramo integração, na pasta “fontes”, serão armazenados o código fonte e os scripts de banco referentes ao último release do sistema. Para a homologação do Product Owner, a branch utilizada para o desenvolvimento do release já deve ter sofrido o merge com o integração. Essa pasta deve seguir a estrutura da pasta “fontes” abaixo da “master”. Na branch serão armazenados o código fonte, documentos alterados e os scripts de banco referentes a release do incremento em desenvolvimento. A identificação deve seguir padrão de versionamento do item “Padrão Versionamento”. Essa pasta deve seguir a mesma estrutura da pasta “master”. Verifica a existência de um branch de integração.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe branch de integração?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Criar branch de integração a partir da master". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Criar Branch de o X.Y.Z a partir da integração".

02. Criar branch de integração a partir da master

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Cria um branch. Na “Branch_<Identificação>”, serão armazenados o código fonte, documentos alterados e os scripts de banco referentes a release do incremento em desenvolvimento. A identificação deve seguir o padrão de versionamento do item “Padrão Versionamento”. Essa pasta deve seguir a mesma estrutura da pasta “master”.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Criar Branch de o X.Y.Z a partir da integração".

03. Criar Branch de o X.Y.Z a partir da integração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Cria um branch a partir da integração. A sigla X.Y.Z tem como definição:
<X> = Major Release Number. Versão do software a ser entregue com modificações substanciais nos requisitos/funcionalidades do sistema. Ele representa o número da iteração do release. Inicia-se este campo com o valor “1”;
<Y> = Feature Release Number. Número a ser incrementado quando um release for produzido com uma nova funcionalidade incluída no sistema. Inicia-se este campo com o valor “0” e volta a este valor quando <X> é alterado. Este campo só deve ser incrementado depois do primeiro release final;
<Z> = Defect Repair Number. Número a ser incrementado quando um novo release for produzido para correção de um release <X>.<Y>. Inicia-se este campo com o valor “0” e volta a este valor quando <X> ou <Y> é alterado. Este campo só deve ser incrementado depois do primeiro release final.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Corrigir artefatos".

04. Corrigir artefatos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Os artefatos são divididos em diretórios e possuem padrão de nomenclatura. Aqui ele corrige os artefatos. A seguir os diretórios e seus artefatos.

AnaliseProjeto: Documentos, se houverem, referentes a análise e projeto- documento de Arquitetura, modelo de dados;

Gestao: Documentos, se houverem, referentes a gestão da demanda ou projeto- lições de aprendidas, plano de gerenciamento de projeto, termo de abertura de projeto, termo de encerramento de projeto, cronograma, memória de reunião, caso de desenvolvimento;

Implantacao: Documentos, se houverem, referentes a implantação- manual do usuário;

Metricas: Documentos, se houverem, referentes a métricas -planilha de contagem;

Referencias: Documentos, se houverem, referenciados no projeto;

Requisitos: Documentos, se houverem, referentes a requisitos. -: wireframe;

Testes: Documentos, se houverem, referentes a testes- testes webservices (SoapUI)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Versionar artefatos na Branch X.Y.Z".

05. Versionar artefatos na Branch X.Y.Z

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Os artefatos devem ser versionados de acordo com a master. Abaixo um exemplo de versionamento.

1.0.0 Primeiro build da versão 1.0.0.

Software publicado em ambiente de submissão. Software ainda em desenvolvimento.

1.0.0 Segundo build da versão 1.0.0.

Segunda publicação em ambiente de submissão. Software ainda em desenvolvimento.

1.0.0-36 O build foi criado para ajuste de configuração causado por diferenças entre ambientes.

Em seguida foi publicada nos três ambientes.

1.0.1 Versão com correção de bugs da versão 1.0.0.

1.0.2 Versão com correção de bugs da versão 1.0.1.

2.0.0 Versão com modificações substanciais.

Foi modificada a arquitetura padrão do sistema com a utilização do novo framework Spring.

Software publicado em integração e ainda em desenvolvimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Criar Pull Request da Branch X.Y.Z. para a Branch Integração".

06. Criar Pull Request da Branch X.Y.Z. para a Branch Integração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Cria um Pull Request para a branch integração. Ele deve obedecer as seguintes normas:

- Deve ser inserida uma descrição do escopo do Pull Request;
- A cada criação ou atualização de Pull Request deve ser gerada uma nova build;
- O Pull Request não pode ser concluído antes de existir uma build válida;
- Todos os Work Items referentes ao escopo da mudança devem ser vinculados ao Pull Request;
- O Pull Request não pode ser concluído antes dos Work Items serem vinculados ao Pull Request;
- Deve existir, no mínimo, um revisor para o Pull Request;
- Está autorizado o criador do Pull Request realizar a aprovação como revisor.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07.Aprovar a Pull Request da Branch X.Y.Z para a Branch Integração".

07.Aprovar a Pull Request da Branch X.Y.Z para a Branch Integração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Aprova o Pull request para a branch integração de acordo com as regras estabelecidas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Realizar Deploy da Build (integração) em submissão".

08. Realizar Deploy da Build (integração) em submissão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Realizar deploy da build (integração) em validação".

09.Realizar deploy da build (integração) em validação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Homologar build (integração)".

10. Homologar build (integração)

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

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Build homologada?" seja "não-Homologada", deve-se seguir para a etapa "04. Corrigir artefatos". Caso a resposta seja "homologada", deve-se seguir para a etapa "11. Criar pull request da branch integração para master".

11. Criar pull request da branch integração para master

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: Cria um Pull Request para da branch integração para a master. Ele deve obedecer as seguintes normas para a master:

- Toda vez que um chamado de Item de Backlog Técnico ou de Visão do Projeto for colocado para Verificação, um Pull Request da Integração para Master deverá ser criado;
- Deve ser inserida uma descrição do escopo do Pull Request;
- Não deve ser gerada uma nova build para o Pull Request;
- Todos os Work Items referentes ao escopo da mudança devem ser vinculados ao Pull Request;
- O Pull Request não pode ser concluído antes dos Work Items serem vinculados ao Pull Request;
- Deve existir, no mínimo, um revisor para o Pull Request:
- Equipe de Qualidade para qualquer mudança;
- Não está autorizado o criador do Pull Request realizar a aprovação como revisor.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Aprovar a pull request da branch integração para a master".

12. Aprovar a pull request da branch integração para a master

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Empresa de Apoio.

DETALHAMENTO: Aprovação do pull request da branch integração para a master.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Pull Request aprovado?" seja "aprovado", deve-se seguir para a etapa "13. Realizar deploy da build (integração) em produção". Caso a resposta seja "não Aprovado", deve-se seguir para a etapa "04. Corrigir artefatos".

13. Realizar deploy da build (integração) em produção

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Fábrica Contratada.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

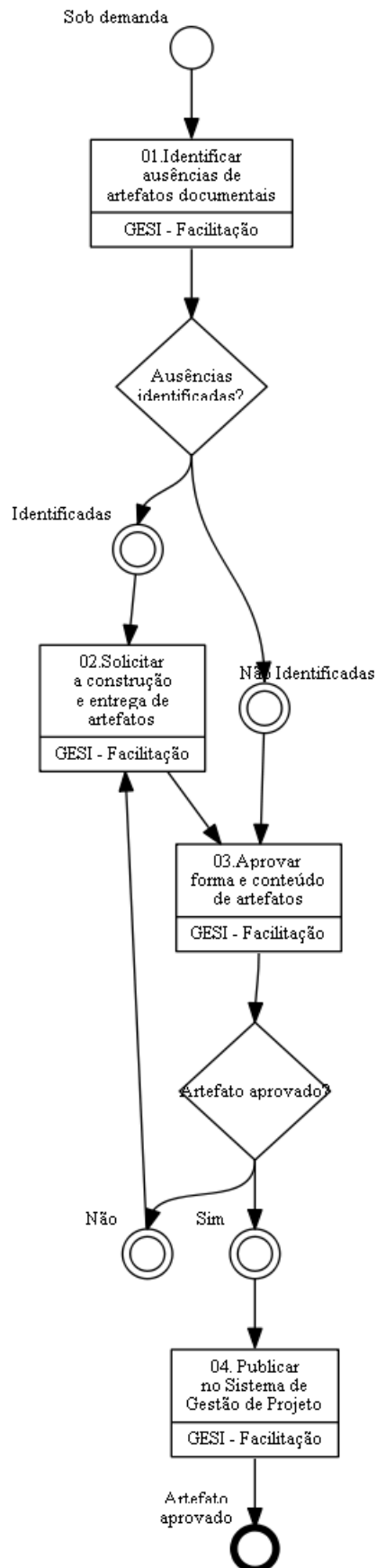
5.8 Supervisionar o Gerenciamento de Artefatos Documentais de Projetos e Sustentação

Supervisionar o Gerenciamento de Artefatos Documentais de Projetos e Sustentação

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: "Artefato aprovado."

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 ausências de artefatos documentais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Através do sistema de gestão de projetos são verificados os artefatos ausentes em cada projeto.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ausências identificadas?" seja "identificadas", deve-se seguir para a etapa "02.Solicitar a construção e entrega de artefatos". Caso a resposta seja "não Identificadas", deve-se seguir para a etapa "03.Aprovar forma e conteúdo de artefatos".

02.Solicitar a construção e entrega de artefatos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É feita uma solicitação para o responsável pela entrega do artefato para que o mesmo seja elaborado e disponibilizado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Aprovar forma e conteúdo de artefatos".

03.Aprovar forma e conteúdo de artefatos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Os artefatos gerados são analisados para verificar se sua formatação e conteúdo estão condizentes com padrão.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Artefato aprovado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Publicar no Sistema de Gestão de Projeto". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02.Solicitar a construção e entrega de artefatos".

04. Publicar no Sistema de Gestão de Projeto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Os artefatos criados são publicados no sistema de gestão de projetos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

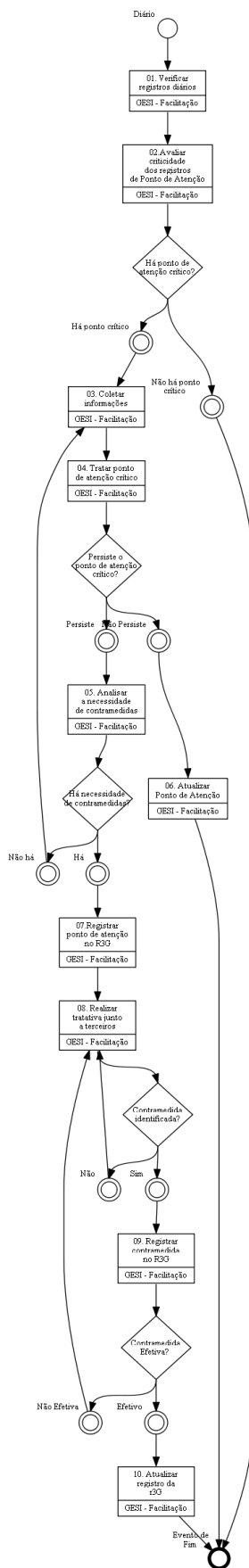
5.9 Supervisionar o Gerenciamento de Projetos

Este processo supervisiona o gerenciamento dos projetos em andamento.

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diário", 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. Verificar registros diários

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Servidor verifica no sistema de Gestão de projetos a ocorrência de pontos de atenção e observações relevantes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar criticidade dos registros de Ponto de Atenção".

02. Avaliar criticidade dos registros de Ponto de Atenção

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A avaliação da criticidade dos pontos de atenção é realizada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há ponto de atenção crítico?" seja "não há ponto crítico", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "há ponto crítico", deve-se seguir para a etapa "03. Coletar informações".

03. Coletar informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações são coletadas com as partes interessadas envolvidas no projeto

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Tratar ponto de atenção crítico".

04. Tratar ponto de atenção crítico

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Os pontos de atenção críticos são tratados com as devidas providências necessárias para a resolução do problema

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Persiste o ponto de atenção crítico?" seja "persiste", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar a necessidade de contramedidas". Caso a resposta seja "não Persiste", deve-se seguir para a etapa "06. Atualizar Ponto de Atenção".

05. Analisar a necessidade de contramedidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É analisado se há necessidade de contramedidas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de contramedidas?" seja "não há", deve-se seguir para a etapa "03. Coletar informações". Caso a resposta seja "há", deve-se seguir para a etapa "07. Registrar ponto de atenção no R3G".

06. Atualizar Ponto de Atenção

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A informação de resolução do ponto de atenção é atualizada no sistema de gerenciamento de projeto

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Registrar ponto de atenção no R3G

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Registra o ponto de atenção como um relatório de 3 gerações (R3G), com a finalidade de identificar contramedidas para a reolução do problema bem como outras informações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Realizar tratativa junto a terceiros".

08. Realizar tratativa junto a terceiros

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Busca o comprometimento de terceiros a fim de identificar e realizar as contramedidas

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Contramedida identificada?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "09. Registrar contramedida no R3G". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "08. Realizar tratativa junto a terceiros".

09. Registrar contramedida no R3G

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Após a identificação a contramedida é registrada no R3G

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Contramedida Efetiva?" seja "não Efetiva", deve-se seguir para a etapa "08. Realizar tratativa junto a terceiros". Caso a resposta seja "efetivo", deve-se seguir para a etapa "10. Atualizar registro da r3G".

10. Atualizar registro da r3G

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A contramedida efetiva é atualizada no sistema de gerenciamento de projeto.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.10 Elaborar Diretrizes no Âmbito da Facilitação

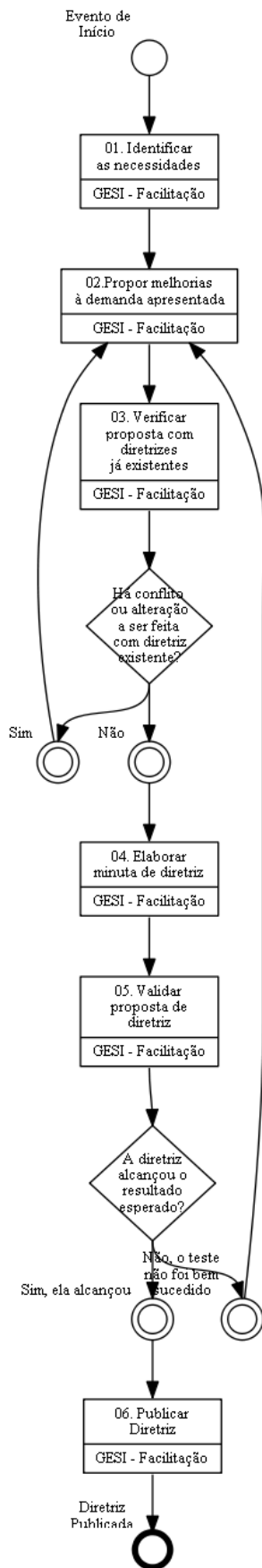
Elaboração de diretrizes no âmbito da facilitação.

O processo contém, ao todo, 6 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: "Diretriz Publicada.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já 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) Propõe soluções ou melhorias a questão apresentada no âmbito de TI, com clareza e objetividade, respeitando as diretrizes da STI; (2) Valida, por meio de simulação de aplicabilidade, a nova diretriz elaborada para soluções de TI.

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



01. Identificar as necessidades

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: São identificadas as necessidades de padronização de atividades relativas à atuação da facilitação. Caso seja observada uma falta de direcionamento em um processo no âmbito da Facilitação, uma diretriz é proposta para ser elaborada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Propor melhorias à demanda apresentada".

02.Propor melhorias à demanda apresentada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Os servidores da GESI/Facilitação propõem uma solução para a atividade ou demanda que lhes foram apresentadas.

COMPETÊNCIAS:

- Propõe soluções ou melhorias a questão apresentada no âmbito de TI, com clareza e objetividade, respeitando as diretrizes da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Verificar proposta com diretrizes já existentes".

03. Verificar proposta com diretrizes já existentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É feita uma pesquisa nas principais diretrizes, metodologias e normativos da Agência em geral com a finalidade de evitar conflitos aparentes com a proposta apresentada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há conflito ou alteração a ser feita com diretriz existente?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02.Propor melhorias à demanda apresentada". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de diretriz".

04. Elaborar minuta de diretriz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A minuta de diretriz é elaborada pelos servidores da GESI/Facilitação com o auxílio da equipe de apoio e dos envolvidos no processo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Validar proposta de diretriz".

05. Validar proposta de diretriz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizada uma simulação da aplicabilidade da diretriz proposta para que seja avaliado se os objetivos requeridos serão atendidos com a diretriz.

COMPETÊNCIAS:

- Valida, por meio de simulação de aplicabilidade, a nova diretriz elaborada para soluções de TI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A diretriz alcançou o resultado esperado?" seja "não, o teste não foi bem sucedido", deve-se seguir para a etapa "02. Propor melhorias à demanda apresentada". Caso a resposta seja "sim, ela alcançou", deve-se seguir para a etapa "06. Publicar Diretriz".

06. Publicar Diretriz

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: • Ao término da elaboração, a diretriz é disponibilizada em localidade específica dentro do SharePoint (mudar o nome da ferramenta).

• Após a disponibilização, é realizado um comunicado para os envolvidos informando que a diretriz se encontra válida e disponível a todos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.11 Definir Indicadores de Sustentação e Projeto

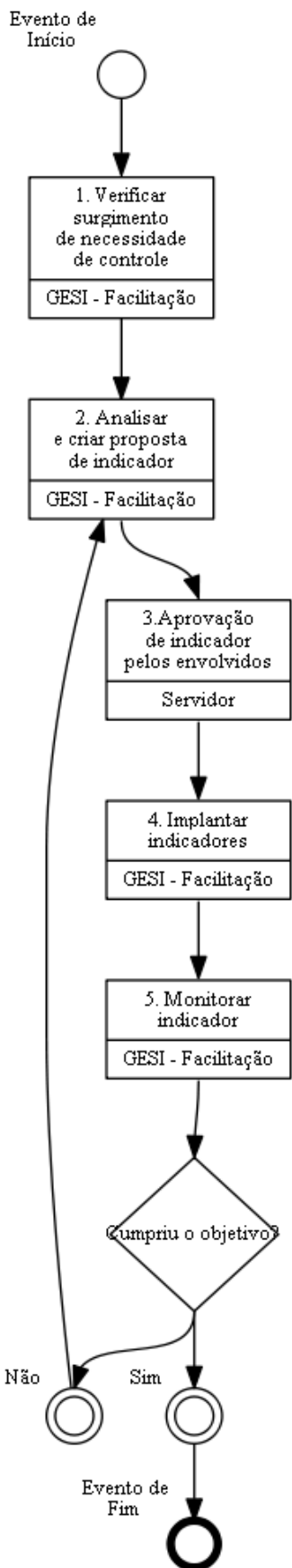
São definidos indicadores de sustentação do projeto

O processo contém, ao todo, 5 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.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora, de forma atenta e diligente, proposta de indicadores no âmbito da STI.

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



1. Verificar surgimento de necessidade de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir de atividades diárias são observadas necessidades para um controle maior de determinadas situações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Analisar e criar proposta de indicador".

2. Analisar e criar proposta de indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir da necessidade identificada uma proposta de indicador é definida e apresentada aos interessados.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, de forma atenta e diligente, proposta de indicadores no âmbito da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Aprovação de indicador pelos envolvidos".

3. Aprovação de indicador pelos envolvidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor.

DETALHAMENTO: A proposta é analisada e aprovada pelos envolvidos na utilização dos indicadores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "4. Implantar indicadores".

4. Implantar indicadores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Implantar Indicador', publicado no MPR/STI-031-R06, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "5. Monitorar indicador".

5. Monitorar indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Monitorar Indicador', publicado no MPR/STI-031-R06, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Cumpriu o objetivo?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "2. Analisar e criar proposta de indicador". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

5.12 Elaborar e Gerenciar Plano de Ação

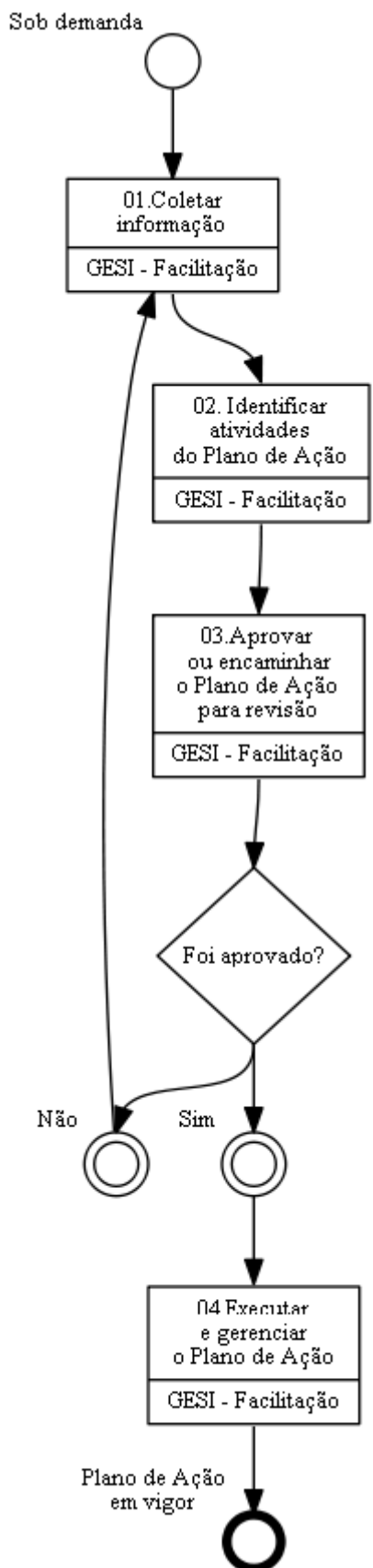
Elaborar e Gerenciar Plano de Ação

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: "Plano de Ação em vigor".

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 demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares; (2) 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. Coletar informação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações necessárias para abertura do plano de ação são coletadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Identificar atividades do Plano de Ação".

02. Identificar atividades do Plano de Ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A partir das informações coletadas as atividades do plano de ação são definidas e sequenciadas.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aprovar ou encaminhar o Plano de Ação para revisão".

03. Aprovar ou encaminhar o Plano de Ação para revisão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O plano de ação é aprovado ou enviado para a revisão.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovado?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "01. Coletar informação". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Executar e gerenciar o Plano de Ação".

04. Executar e gerenciar o Plano de Ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As atividades definidas para o plano de ação são executadas e monitoradas.

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: esta etapa finaliza o procedimento.

5.13 Implantar Indicador

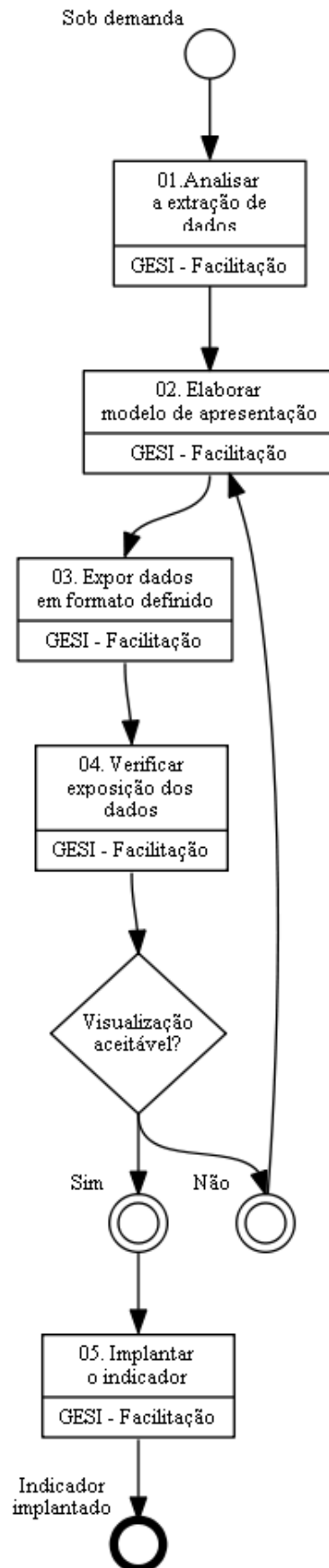
Implantar indicador

O processo contém, ao todo, 5 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: "Indicador implantado".

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) Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI; (2) Elabora, de forma atenta e diligente, proposta de indicadores no âmbito da STI.

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 extração de dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É feita uma análise das bases de dados candidatas a produzir informações para o indicador.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar modelo de apresentação".

02. Elaborar modelo de apresentação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Um modelo para apresentação das informações obtidas é desenvolvido.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, de forma atenta e diligente, proposta de indicadores no âmbito da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Expor dados em formato definido".

03. Expor dados em formato definido

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações são apresentadas aos interessados de acordo com o modelo definido.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar exposição dos dados".

04. Verificar exposição dos dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O formato das informações apresentadas é avaliado para verificar sua utilidade.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Visualização aceitável?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar modelo de apresentação". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Implantar o indicador".

05. Implantar o indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Distribuir e comunicar a criação do indicador para os interessados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.14 Manter Relação de Gestores e Pontos Focais

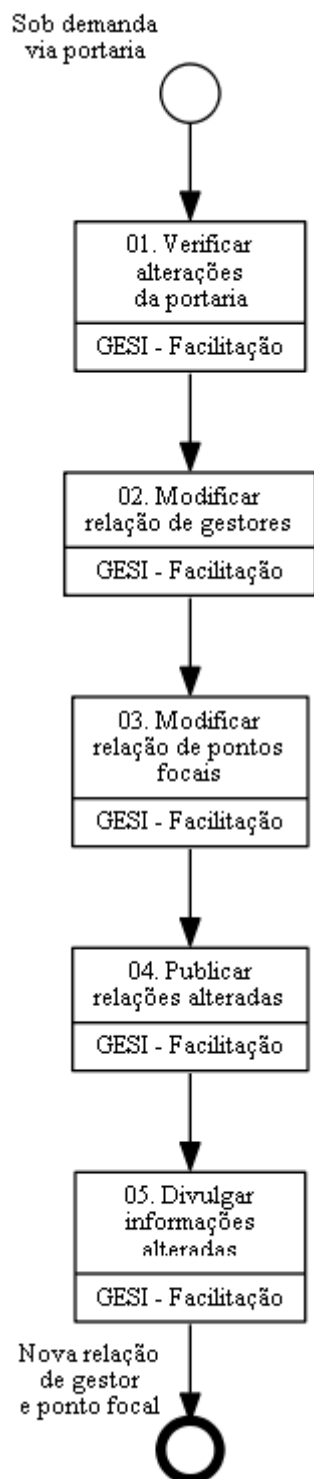
Manter Relação de Gestores e Pontos Focais

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda via portaria", 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: "Nova relação de gestor e ponto focal.

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 documento institucional com coerência e coesão, utilizando as diretrizes aprovadas pelo corpo gerencial da Superintendência de Tecnologia da Informação.

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



01. Verificar alterações da portaria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: São verificados na portaria quais são os gestores e pontos focais que foram alterados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Modificar relação de gestores".

02. Modificar relação de gestores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O documento que contem a relação de gestores é alterado para corresponder a portaria.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documento institucional com coerência e coesão, utilizando as diretrizes aprovadas pelo corpo gerencial da Superintendência de Tecnologia da Informação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Modificar relação de pontos focais".

03. Modificar relação de pontos focais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O documento que contem a relação de pontos focais é alterado para corresponder a portaria.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documento institucional com coerência e coesão, utilizando as diretrizes aprovadas pelo corpo gerencial da Superintendência de Tecnologia da Informação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Publicar relações alteradas".

04. Publicar relações alteradas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As relações modificadas são publicadas em meios de fácil acesso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Divulgar informações alteradas".

05. Divulgar informações alteradas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As relações alteradas são divulgadas para os interessados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.15 Monitorar Indicador

Monitorar Indicador

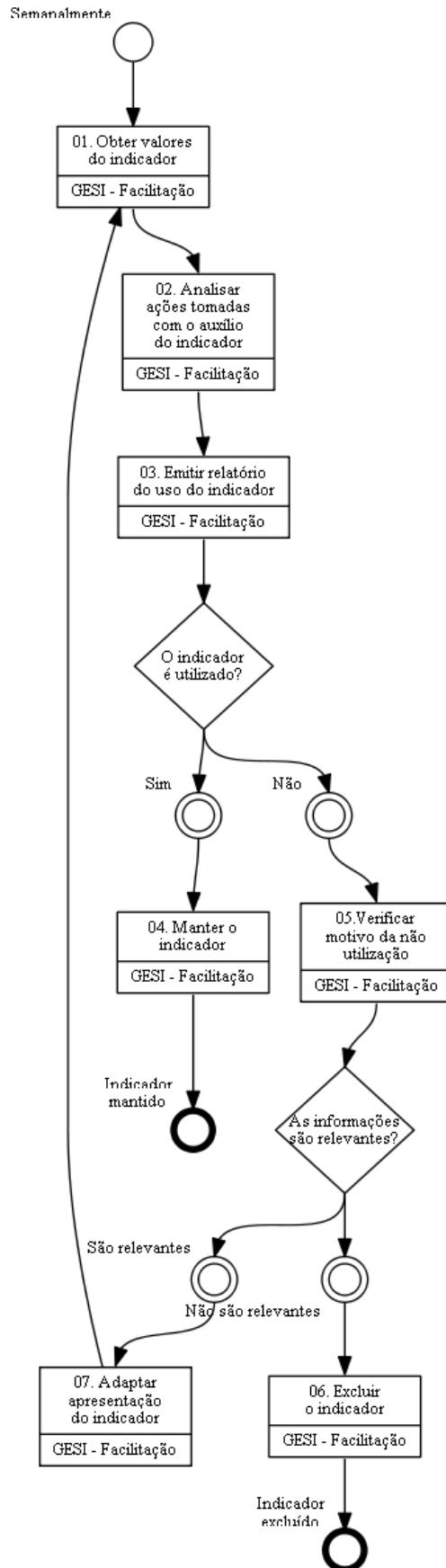
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Indicador excluído.
- b) Indicador mantido.

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 indicadores da Superintendência de Tecnologia da Informação, com assertividade e perspicuidade; (2) Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI.

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



01. Obter valores do indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizado a extração dos valores de acordo com o indicador implantado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar ações tomadas com o auxílio do indicador".

02. Analisar ações tomadas com o auxílio do indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Junto a gerencia, são definidas ações para serem tomadas a fim de melhorar o desempenho do indicador.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa indicadores da Superintendência de Tecnologia da Informação, com assertividade e perspicuidade.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Emitir relatório do uso do indicador".

03. Emitir relatório do uso do indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É emitido um relatório para os interessados sobre real utilização do indicador.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O indicador é utilizado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Manter o indicador". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar motivo da não utilização".

04. Manter o indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Foi decidido manter o indicador, dando continuidade a sua utilização.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Verificar motivo da não utilização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Analisar junto aos interessados a não-efetividade do indicador.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As informações são relevantes?" seja "não são relevantes", deve-se seguir para a etapa "06. Excluir o indicador". Caso a resposta seja "são relevantes", deve-se seguir para a etapa "07. Adaptar apresentação do indicador".

06. Excluir o indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Foi decidido excluir o indicador, encerrando a sua utilização.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Adaptar apresentação do indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Realizar alterações necessárias para que o indicador possa ser melhor utilizado.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora, com atenção aos detalhes, painel de indicadores no âmbito da STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Obter valores do indicador".

5.16 Priorizar Demandas de Sustentação

Priorizar Demandas de Sustentação

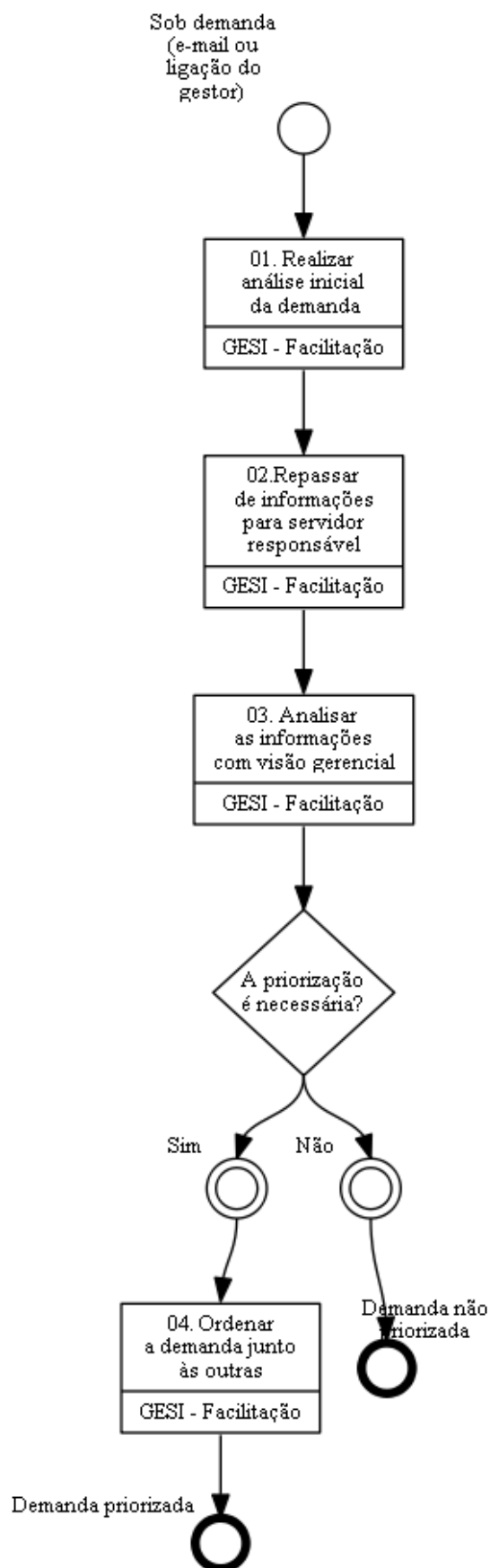
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sob demanda (e-mail ou ligação do gestor)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda priorizada.
- b) Demanda não priorizada.

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 demandas de TI, de forma técnica e imparcial, utilizando conhecimentos de desenvolvimento de sistemas e softwares; (2) Analisa pedido de aprovação de demanda de TI com imparcialidade e objetividade; (3) Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da 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 análise inicial da demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Analisar a demanda solicitada em relação as outras que se encontram em andamento.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Repassar de informações para servidor responsável".

02.Repassar de informações para servidor responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: Enviam as informações para os servidores com as análises realizadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar as informações com visão gerencial".

03. Analisar as informações com visão gerencial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: É realizada uma análise gerencial em relação aos quesitos de gravidade, urgência e tendência.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC.

- Analisa pedido de aprovação de demanda de TI com imparcialidade e objetividade.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A priorização é necessária?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Ordenar a demanda junto às outras".

04. Ordenar a demanda junto às outras

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: A demanda priorizada é inserida numa planilha ordenada de demandas em andamento

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.17 Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas

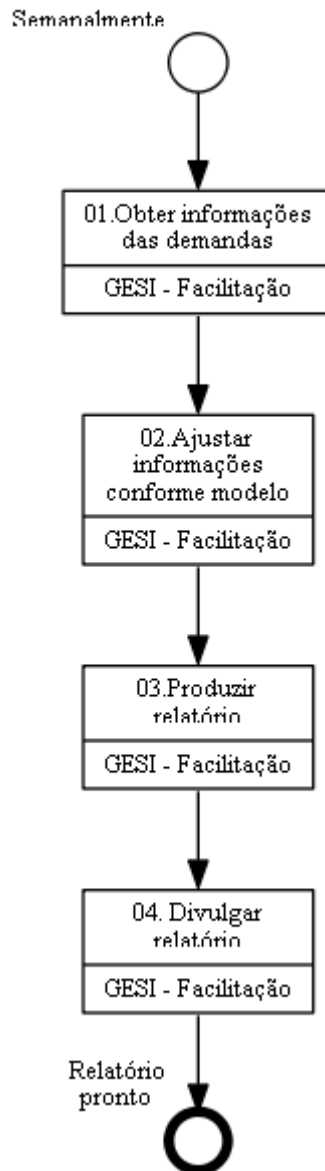
Produzir Relatório de Acompanhamento de Demandas

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente", 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: "Relatório pronto."

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 relatórios da TI, de forma clara e objetiva, seguindo as diretrizes da ANAC.

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



01.Obter informações das demandas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações das demandas são obtidas para inserção no relatório.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Ajustar informações conforme modelo".

02.Ajustar informações conforme modelo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações obtidas são ajustadas de acordo com o modelo publicado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Produzir relatório".

03. Produzir relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: As informações ajustadas são inseridas no relatório

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatórios da TI, de forma clara e objetiva, seguindo as diretrizes da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Divulgar relatório".

04. Divulgar relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Equipe de Facilitação.

DETALHAMENTO: O relatório é divulgado por email para os interessados.

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.