
FLUXO DE GESTÃO DE DEMANDAS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Superintendência de Gestão da Informação - SGI

Versão 1.5 – Atualizado em: 01/06/2021

ELABORADO POR:
Coordenadoria de Relacionamento com os Clientes

APROVADO POR:
Superintendência de Gestão da Informação

Objetivos Estratégicos

- Alinhar as expectativas quanto as normas e instruções de trabalho entre a Superintendência de Gestão da Informação (SGI) e os clientes durante a execução de projetos.
- Apresentar os papéis e responsabilidades de cada parte interessada no processo;
- Definir métricas e artefatos para monitoramento e controle da progressão do desenvolvimento dos produtos acordados;
- Colaborar na criação de cerimônias que promovam oportunidades de transparência, inspeção e adaptação;
- Implementar ações de melhoria contínua no processo de forma colaborativa;
- Definir padrões de complexidade de estimativa de funcionalidades.

Instruções de Trabalho

Com intuito de promover um trabalho mais colaborativo e que proporcione melhores resultados de valor para o negócio, as instruções a seguir visam traçar um caminho para que todas as partes interessadas consigam interagir de forma transparente e flexível em busca de maximizar os resultados e eliminar os desperdícios.

As instruções estão categorizadas em: processo, papéis, métricas, artefatos e cerimônias.

Para conceito e entendimento de termos:

DEMANDA:

Uma demanda, é um pedido e/ou solicitação que caracterize evolução e/ou manutenção evolutiva ou adaptativa nos produtos ou serviços desenvolvidos ou executados pela SGI .

SERVIÇO:

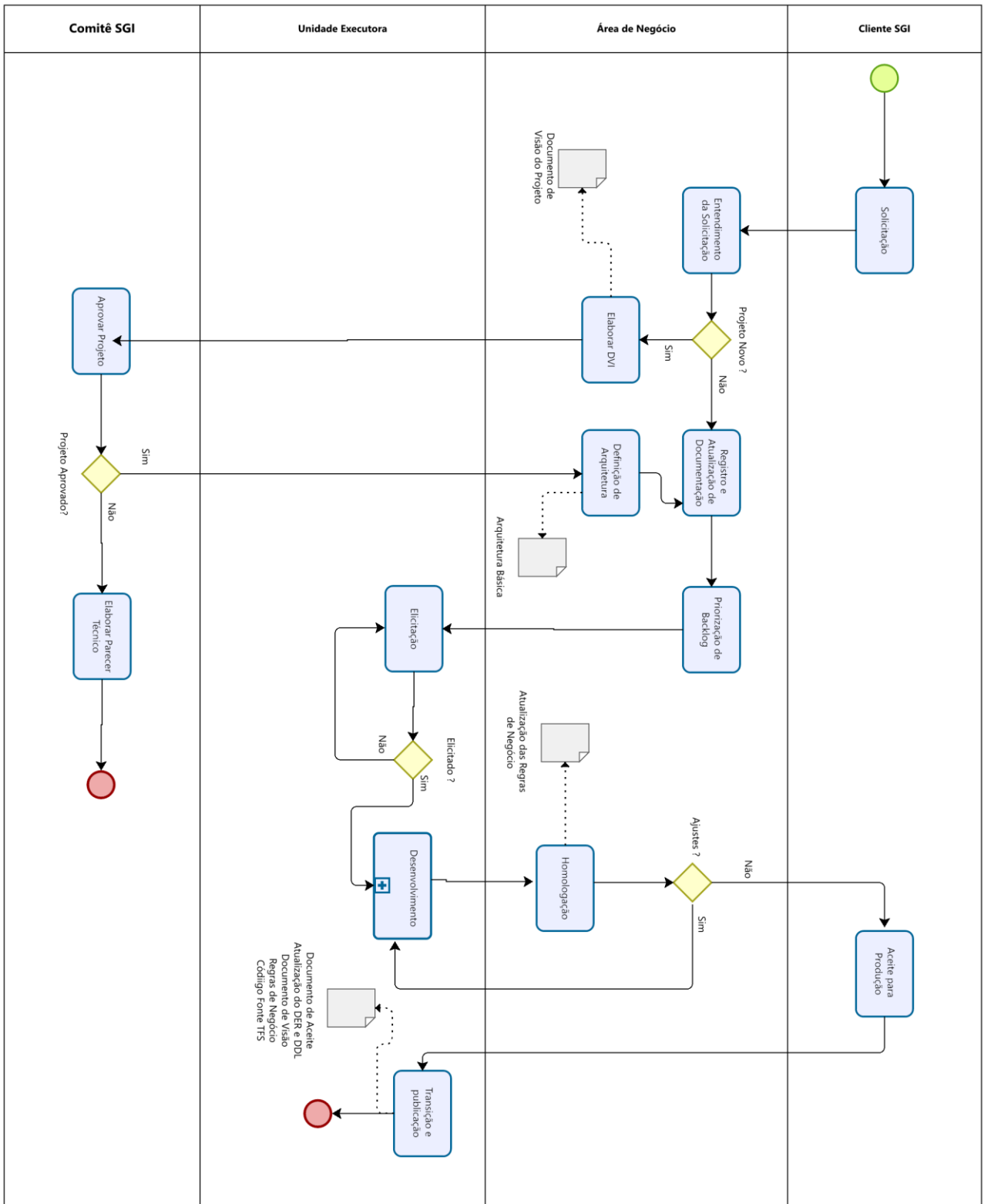
Um serviço, são solicitações que tratam de execução de necessidades já mapeadas e ou implementadas nos sistemas, como: permissão de acesso, cadastro de usuários, relatórios periódicos e outros.

INCIDENTE:

Um incidente, é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço, e está associado a um erro, bug ou falha nos processos ou operações executadas pela SGI .

1. Processo

Em linhas gerais o fluxograma a seguir representa o processo que será utilizado para realização dos trabalhos propostos integrando SGI e Clientes. Nele estão contidas as entradas/saídas de cada atividade, seus responsáveis e as métricas para acompanhamento da evolução.



Ainda em relação ao fluxo, vale ressaltar que o subprocesso “Desenvolvimento” não será abordado, uma vez que a responsabilidade e a metodologia utilizada serão de responsabilidade exclusiva do setor produtivo.

Detalhamento das principais atividades:

- a. **Solicitação**: entende-se por qualquer pedido do cliente, quer seja por meio eletrônico quer seja por meio físico (Comunicação Interna, Ofício, presencial, Atas, outros) que esteja relacionado ao desenvolvimento/manutenção de um produto, podendo este ser considerado “Demanda”, “Incidente” e/ou “Serviço”;
- b. **Entendimento da Solicitação**: é a cerimônia onde o responsável pelo assunto (Analista de Negócios) juntamente com o cliente realiza os esclarecimentos e entendimentos iniciais a respeito do que precisa ser feito. É um importante momento para o alinhamento das expectativas entre cliente e SGI , a partir disso o principal artefato do produto conhecido por “Documento de Visão do Produto - DVI” deverá ser criado ou atualizado;
- c. **Definição de Arquitetura**: quando necessário, principalmente tratando-se do desenvolvimento de novos produtos, o Analista de Negócios convocará uma reunião com todas as áreas da SGI , para que seja definida a arquitetura que será disponibilizada e utilizada no projeto, tais como: Banco de dados, Servidores de aplicação, linguagens de programação e ou layouts visuais;
- d. **Priorização**: periodicamente o Analista de Negócios da SGI em cooperação com o cliente, se reúnem com a finalidade de ordenarem e priorizarem quais funcionalidades serão desenvolvidas. Para isso, o Analista de Negócios da SGI apresentará a lista com todas as solicitações e o cliente a priorizará conforme valor esperado. Uma vez definido o cronograma, o mesmo também será disponibilizado ao cliente;
- e. **Elicitação**: nesse momento todas as partes interessadas se reúnem para detalhamento, especificação e definição do pacote de trabalho que será desenvolvido pela unidade executora. Essa atividade possui como entrada o “Documento de Visão do Produto”, “Documento de Arquitetura Básica” e “Cronograma” para que auxilie na especificação e detalhamento do requisito pelo Analista de requisito;

- f. **Homologação**: ao fim do ciclo de desenvolvimento realizado pela unidade executora, o analista de negócio deverá agendar e realizar a entrega do pacote de trabalho junto ao cliente, conforme o cronograma acordado. A entrega deverá conter:
- i. Todos os itens prontos do pacote de trabalho acordado;
 - ii. Todos os códigos-fontes atualizados nos repositórios de homologação da SGI ;
 - iii. O Documento de Regras de Negócio atualizado;

A responsabilidade pela criação e manutenção dos documentos é da unidade executora, porém os modelos para criação destes, serão todos disponibilizados pela SGI . O Analista de Negócios da SGI comunicará o cliente sobre o pacote de entrega e este por sua vez realizará a homologação dos itens fornecendo *feedback* sobre cada um, quando todos os itens da entrega forem homologados, o cliente comunicará o Analista de Negócios da SGI para entregar os resultados;

- g. **Aceite e autorização de Produção**: o Analista de Negócios com o resultado da homologação, produzirá o “Documento de Aceite” dos itens considerados “Aprovados”. Por sua vez, os itens considerados “Reprovados”, serão devolvidos a unidade executora junto com o resultado da homologação, para que sejam revistos;
- h. **Transição**: com a autorização do cliente caberá a unidade executora se preparar para disponibilizar o pacote de trabalho em ambiente de produção. Para isso, ela deverá atualizar os seguintes documentos: Documento de visão, Documento de Aceite, Diagrama de Entidade Relacional, Dicionário de Dados Lógicos, Documentos de Regras de Negócios, Código-fonte e o Mapa de integrações;
- i. **Publicação**: Para desenvolvimento em Fábrica; neste ponto é importante ressaltar que as permissões dos colaboradores da Fábrica para publicações e alterações em banco de dados, serão restritas e acordadas entre Fábrica e SGI .

2. Papéis

Os principais papéis envolvidos nesse processo serão:

- ✓ Cliente da SGI ;
- ✓ Analista de Negócios da SGI ;
- ✓ Analista (s) de Requisitos / Analista de Fábrica de Software.

3. Métricas

Inicialmente as métricas estarão ligadas diretamente as entregas, sendo elas:

- ✓ Quantidade de pacotes ou itens do pacote entregues dentro do prazo;
- ✓ Satisfação do cliente com o pacote de trabalho entregue (será medida no momento do aceite).

As métricas poderão ser revistas e alteradas pela SGI a qualquer tempo.

4. Artefatos

Os artefatos previstos abaixo deverão ser revistos constantemente para que se mantenham sempre atualizados, são eles:

- ✓ Documento de Visão do Produto;
- ✓ Documento de Arquitetura Básica;
- ✓ Cronograma;
- ✓ Documento de Regras de Negócio;
- ✓ Documento de Aceite;
- ✓ Diagrama de Entidade Relacional;
- ✓ Dicionário de Dados Lógicos;
- ✓ Mapa de integrações;
- ✓ Código fonte da última versão disponibilizada em produção;

Essa lista poderá ser incrementada com novos artefatos caso necessário.

5. Cerimônias

As cerimônias estarão associadas diretamente as atividades descritas no fluxo apresentado, a seguir serão apresentadas cerimônias que deverão ocorrer periodicamente, porém caso necessário reuniões não previstas poderão ser solicitadas por qualquer parte interessada. São elas:

- ✓ **Reunião de Entendimento:** necessária sempre que o Analista de Negócios da SGI e o Cliente precisarem realizar o alinhamento inicial do que é solicitado e quais as expectativas do cliente;
- ✓ **Reunião de Definição de Arquitetura:** será realizada sempre que necessário, normalmente no início de um novo produto, e terá como principal objetivo fornecer a Fábrica ou unidade executora, as orientações relativas a Arquitetura de desenvolvimento;
- ✓ **Reunião de Priorização:** o Analista de Negócios da SGI, junto com o cliente definirão as prioridades do que será desenvolvido. Essa cerimônia normalmente é periódica e ocorre semanalmente tendo como resultado o cronograma atualizado;
- ✓ **Reunião de Elicitação:** é o momento em que todas as partes interessadas são envolvidas e começa o desdobramento do que foi priorizado no item anterior. É importante ressaltar que nesse momento os requisitos funcionais serão definidos, sendo assim, pode ser que essa cerimônia se repita por várias vezes com intuito de prover melhor qualidade no entendimento do que será entregue;
- ✓ **Reunião de Entrega:** O Analista de Negócios da SGI e a unidade executora, realizarão essa cerimônia com o propósito de revisar o que está sendo entregue e validar se está de acordo com o planejado. Essa é uma importante reunião para que a todos colham *feedback* do pacote entregue, mas pode ser que o cliente leve tempo para homologar todos os pacotes, sendo assim caso tenham ajustes a serem realizados, os mesmos serão relacionados ao pacote seguinte;

- ✓ **Definições de Complexidade:** A definição de complexidade das atividades estimadas em cerimônias de priorização e ou especificações, obedecerão ao fator de complexidade definido nos respectivos contratos de prestação de serviço, e na ausência deste, obedecerá aos seguintes fatores e pesos de complexidade:

TABELA DE FATOR DE COMPLEXIDADE		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	PESO
BAIXA	É a atividade caracterizada pelas intervenções elementares e de baixo grau de complexidade técnica; - Tarefas com baixa dificuldade de execução.	1
MÉDIA	É a atividade caracterizada pelas intervenções de médio grau de complexidade técnica; - Tarefas com média dificuldade de execução.	3
ALTA	É a atividade caracterizada pelas intervenções de alto grau de complexidade técnica; - Tarefas com alta dificuldade de execução.	5
ÚNICA	Tarefas sem variação de complexidade.	1

- ✓ **Reunião de Transição:** essa será uma breve cerimônia que tem como objetivo a entrega de todos os documentos, conforme descrito no fluxo.

Papéis e Responsabilidades (RACI)

A seguir a matriz de papéis e responsabilidades das principais partes interessadas no processo, lembrando que novos papéis e responsáveis poderão ser agregados a matriz conforme necessidade.

	Cliente SGI	Analista de Negócios SGI	Analista Requisito/Fábrica
Solicitação	R	I	-
Entendimento da Solicitação	C	R	C
Reunião de Elicitação	A	C	R
Desenvolvimento	-	I	R
Entrega com o cliente	C	R	C
Homologação	A	R	I
Aceite de Produção	A	R	I
Publicação	I	A	R

Legenda: R – Responsável, A – Aprovador, C – Consultado, I – Informado

Documentos e Responsabilidades (RACI)

A seguir a matriz de documentos e responsabilidades das principais partes interessadas no processo, lembrando que novos documentos e responsáveis poderão ser agregados a matriz conforme necessidade.

	Cliente SGI	Analista de Negócios SGI	Analista Requisito / Fábrica
Documento de Visão do Produto	A	R	I
Documento de Arquitetura Básica	-	R	I
Cronograma	A	R	C
Documento de Regras de Negócio	A	C	R
Documento de Aceite	A	R	I
Diagrama de Entidade Relacional	-	A	R
Dicionário de Dados Lógicos	-	A	R
Mapa de Integrações	-	A	R
Código Fonte	-	A	R

Legenda: R – Responsável, A – Aprovador, C – Consultado, I – Informado

Métricas e Artefatos

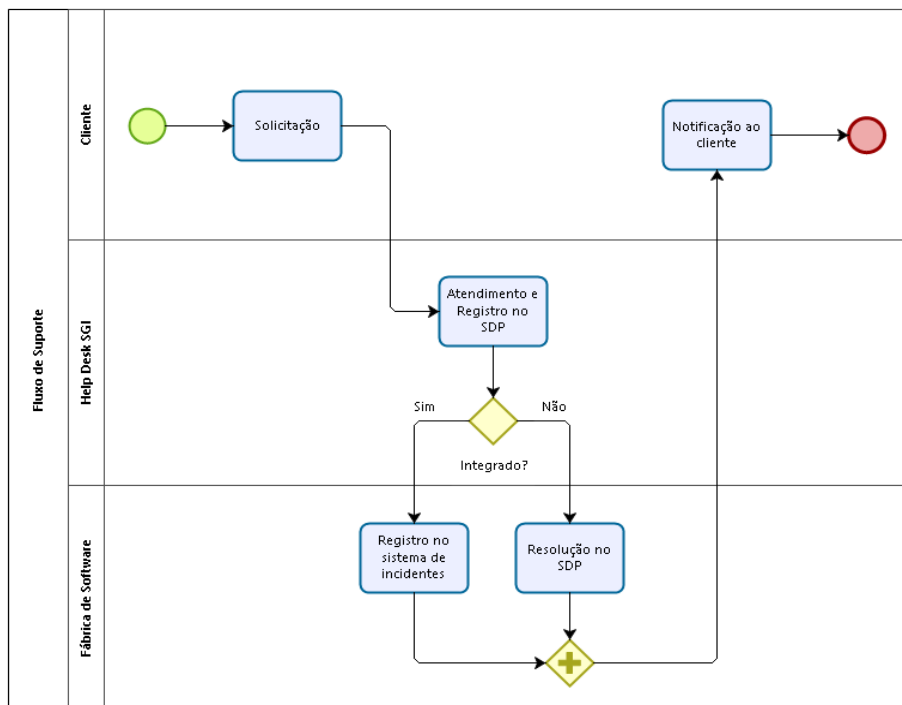
As métricas e artefatos citados anteriormente deverão ser entregues a SGI conforme alinhamento entre as partes interessadas, ressaltando que os modelos serão entregues pela SGI a Fábrica. São de extrema importância para que haja transparência e acompanhamento do fluxo e deverão estar sempre disponíveis e atualizados.

Observações

Além do processo, outros padrões deverão ser seguidos para que haja melhor engajamento e integração entre a SGI e/ou Fábrica, são itens relacionados à Segurança da Informação, sendo eles:

- ✓ Todo o ambiente de “Desenvolvimento” das aplicações será de responsabilidade da SGI quando o desenvolvimento é administrado internamente e da Fábrica de Software quando o desenvolvimento é externo;
- ✓ Os ambientes de “Homologação” e “Produção” das aplicações estarão na SGI ;
- ✓ O ambiente de versionamento do código fonte disponibilizado em produção deverá estar hospedado na SGI .

- ✓ Em NENHUMA HIPÓTESE serão disponibilizados dados do ambiente de produção;
- ✓ Quanto as manutenções em bancos de dados do ambiente de “Produção”, todas estas deverão ser encaminhadas à SGI através de incidente aberto e deverão os *scripts*, estar anexados ao mesmo para que a equipe de dados, os execute. Lembrando que a responsabilidade pela criação do *script* é da Fábrica e/ou equipe de desenvolvimento, cabendo a equipe de dados SGI apenas a execução;
- ✓ Em relação aos incidentes atualmente encaminhados pelo sistema Service Desk Plus (SDP) aos modelos de desenvolvimento Fábrica, o atendimento será conforme a seguir:
 1. A Fábrica de Software deverá possuir um sistema próprio para controle e atendimento dos incidentes, e este sistema deverá estar integrado ao SDP por meio de APIs (toda documentação necessária para a integração será enviada pela SGI);



- ✓ Qualquer necessidade por parte da Fábrica de criação de novos ambientes deverá ser comunicada ao Analista de Negócios para que este realize as ações internamente;
- ✓ A Fábrica de Software está VETADA em atender o cliente diretamente de forma que não respeite o fluxo apresentado;
- ✓ A Fábrica de Software deverá apresentar uma pessoa que seja Ponto Focal para realização da interface entre Fábrica e SGI para cada projeto internalizado;
- ✓ Alterações no pacote poderão ocorrer, caberá antes as partes interessadas negociarem observando principalmente fatores de prazo, escopo e qualidade.