**MÉTODO DE GESTÃO DE DEMANDAS**

**Demandas e suas características**

**SGI**

|  |
| --- |
| ELABORADO POR: |
| Walter Junqueira |
|  |
| VERIFICADO POR: |
| Ana Paula Medeiros Rodrigues |
|  |
| APROVADO POR: |
| Luis Cezar |

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICAÇÃO** | |
| **Documento** | **Nº** |
| Demandas e suas Características | 001 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DETALHES DO DOCUMENTO** | | | |
| **Nome do arquivo** | **Sigla** | **Data da Criação** | **Versão** |
| SGI - DemandasesuasCaracterísticas | SGI-DC | 03/2016 | 20160302 |

| **HISTÓRICO DE REVISÕES** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ação**  **(adicionar/remover/ mudar)** | **Solicitante da alteração** | **Página**  **Anterior** | **Página**  **Atual** | **Descrição da**  **Revisão** | **Data da Revisão** |
|  |  |  |  |  |  |

[1 Introdução 5](#_Toc455586140)

[1.1 Demandas 5](#_Toc455586141)

[2 Macro-Processo 5](#_Toc455586142)

[2.1 Fases do Processo 5](#_Toc455586143)

[3 Categorias das Demandas 7](#_Toc455586144)

[4 Padrões 8](#_Toc455586145)

[4.1 Repositório de Dados Metodologia 8](#_Toc455586146)

[4.1.1 Estrutura do Diretório da Metodologia 8](#_Toc455586147)

[4.1.2 Nomenclatura dos arquivos 8](#_Toc455586148)

[4.1.3 Versionamento dos arquivos 8](#_Toc455586149)

[4.2 Descrições das Entregas 8](#_Toc455586150)

[4.3 Documentos utilizados por categoria 12](#_Toc455586151)

[5 Papéis 12](#_Toc455586152)

[6 Lista de Atividades do método 13](#_Toc455586153)

[6.1 Recebimento da Demanda 13](#_Toc455586154)

[6.2 Análise da Demanda 14](#_Toc455586155)

[6.3 Especificação da Demanda 16](#_Toc455586156)

[6.4 Execução da Demanda 19](#_Toc455586157)

[6.5 Homologação da Demanda 21](#_Toc455586158)

[6.6 Transição da Demanda 21](#_Toc455586159)

[6.7 Encerramento da Demanda 22](#_Toc455586160)

[7 Matriz de Responsabilidades 23](#_Toc455586161)

[7.1 Gerar Demanda 23](#_Toc455586162)

[7.2 Receber Demanda 24](#_Toc455586163)

[7.3 Analisar Demanda 25](#_Toc455586164)

[7.4 Especificação do Escopo 26](#_Toc455586165)

[7.5 EXECUÇÃO 28](#_Toc455586166)

[7.6 Homologação 29](#_Toc455586167)

[7.7 TRANSIÇÃO 30](#_Toc455586168)

[7.8 Encerramento 30](#_Toc455586169)

[8 Plano de Gerenciamento das Comunicações 31](#_Toc455586170)

[8.1 Mecanismos de Acompanhamento e Controle 32](#_Toc455586171)

[8.2 Plano de Comunicação 32](#_Toc455586172)

# Introdução

O objetivo deste documento é fornecer os insumos necessários para a Superintendência de Gestão da Informação (SGI), do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, gerenciar as Demandas que estiverem sob sua responsabilidade.

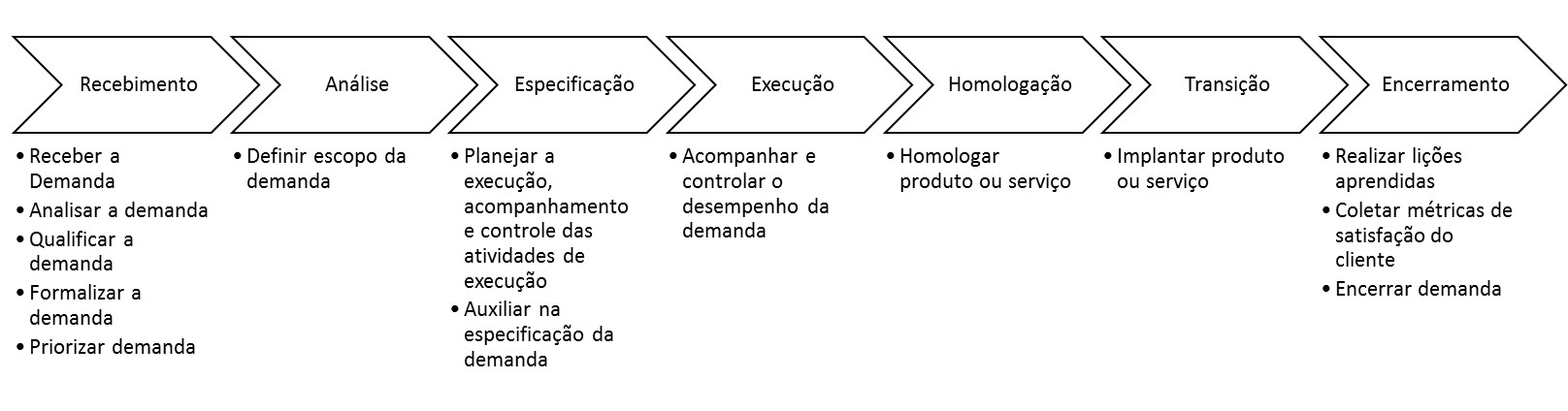
Neste contexto, as seguintes informações estão disponíveis:

* Identificação dos processos, subprocessos e atividades definidos para a gestão das demandas;
* Caracterização dos documentos utilizados em cada fase;
* Padronização dos dados gerados;
* Identificação dos responsáveis pelas atividades dos processos;
* Todas as modificações pelas quais o método passar.

## Demandas

***“São solicitações geradas pelos clientes da SGI, a fim de atender necessidades de inovação tecnológica, processos e de negócio, utilizando os recursos de TI para implementação de novos produtos e serviços, com ações temporárias realizadas em conjunto com as áreas envolvidas. ”***

# Macro-Processo



## Fases do Processo

A organização e/ou os analistas de negócio divide as demandas em fases para oferecer melhor controle gerencial, definindo assim o ciclo de vida das demandas.

| **FASES** | **PROPÓSITOS DA FASE (SUBPROCESSOS)** |
| --- | --- |
| **FASE DE RECEBIMENTO  (FR)** | * Receber a necessidade; |
| * Formalizar a existência da necessidade (Registro). |
| **FASE DE ANÁLISE INICIAL (FAI)** | * Analisar a necessidade do cliente; |
| * Entender a necessidade do cliente; |
| * Definir os entregáveis da necessidade do cliente; |
| * Identificar as partes envolvidas na demanda; |
| * Formalizar o entendimento da necessidade com o cliente (DAI); |
| * Coletar informações para priorização da necessidade; |
| * Obter autorização para início do atendimento (quando necessário). |
| **FASE DE ESPECIFICAÇÃO (FE)** | * Mobilizar “Time”; |
| * Prover o alinhamento das equipes envolvidas frente a necessidade; |
| * Especificar como serão providas as entregas para atendimento da necessidade (Especificação desenvolvimento e/ou Especificação Técnica); |
| * Planejar a execução, acompanhamento e controle das atividades das equipes. |
| **FASE DE EXECUÇÃO**  **(FEX)** | * Prover as entregas da forma que foram definidas, nos prazos acordados e da forma que foram planejadas; |
| * Acompanhar e controlar o desempenho das atividades |
| **FASE DE HOMOLOGAÇÃO**  **(FH)** | * Verificar se as entregas feitas estão aderentes as especificações e a expectativa do cliente |
| **FASE DE TRANSIÇÃO (FTR)** | * Instalar produto na infraestrutura de produção; |
| * Atualizar suporte técnico (catálogo de serviços); |
| * Iniciar suporte ao usuário. |
| **FASE DE ENCERRAMENTO (FEN)** | * Coletar aceite formal da entrega junto ao cliente; | |
| * Coletar informações de satisfação do cliente; | |
| * Realizar lições aprendidas com os envolvidos na demanda; | |
| * Encerrar demanda. | |

# Categorias das Demandas

Classificação proposta onde, cada categoria possui etapas de ciclo de vida similares e um exclusivo processo de gerenciamento de demandas, buscando garantir uma maximização do uso da metodologia, permitindo que apenas as atividades pertinentes àqueles modelos sejam realizadas, evitando assim trabalhos desnecessários e uma burocratização.

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO** | **CRITÉRIOS PARA CATEGORIZAÇÃO** |
| NOVIDADE | Categoria que atende as Demandas – itens não classificados no catálogo de serviços. |
|
| MANUTENÇÃO EVOLUTIVA |
|
| SERVIÇOS | Categoria que atende as demandas relacionadas ao catálogo de Serviços de TI ou correções de demandas já em produção. |
| CORREÇÕES/BUGs |

# Padrões

## Repositório de Dados Metodologia

### Estrutura do Diretório da Metodologia

Intranet.sefaz.ms.gov.br/sgi/egpsgi

Metodologia Gestão de Demandas

Processos

Modelos de documento

### Nomenclatura dos arquivos

Os nomes dos arquivos serão: NSDP0000+SIGLA do documento + versão do mesmo.

Ex.: NSDP0431DAI>VERSÃO.

Onde NSDP é o número da Demanda gerado pelo sistema SERVICE DESK PLUS, sigla é a nomenclatura abreviada do documento em questão seguido da versão do mesmo.

Todos os e-mails significativos das demandas, por exemplo, de aprovação ou de validação, deverão ser salvos em .pdf, no Service Desk Plus, ou ainda no site do sharepoint: intranet.sefaz.ms.gov.br/sgi/crcc. Para fácil identificação do arquivo, a nomenclatura do arquivo de e-mail será: NSDP0000+SIGLA do documento + Descrição do Assunto.

Ex: NSDP0431DAI-Aprovação.

### Versionamento dos arquivos

Os documentos deverão ser versionados conforme seguinte padrão: AAAA-MM-DD, onde AAAA é o ano corrente, MM é o mês e DD é o dia.

## Descrições das Entregas

Todo método de gestão de demandas pressupõem uma gama de entregas, dentre elas uma série de documentos, que devem em sua maioria ser construídos a partir de templates. Abaixo, a relação das entregas e dos documentos gerados durante o processo de gestão das demandas da Superintendência de Gestão da Informação (SGI).

| **Cód.** | **Descrição** | **Extensão** | **Origem** | **Tipo** | **Elaborado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. NÚMERO SERVICE DESK PLUS (NSDP) | Número da solicitação registrada no sistema Service Desk Plus (SDP) é um registro de todas as solicitações destinadas a SGI. | N/Z | Interno | Documento de gestão | Analista de Negócios |
| Service Desk Plus (SDP) | Trata-se de um aplicativo que contém a relação e as informações de todos as demandas ativas e encerradas. Tem por objetivo registrar todos os eventos relativos ao ciclo de vida da demanda (datas, fases, documentos anexos, atividades) bem como gerar dados para análises. | N/A | Interno | Sistema de apoio a Gestão | Analista de Negócios |
| PE-SGI | Plano Estratégico descreve os objetivos estratégicos propostos pelo corpo diretivo para o próximo período. | .pdf | Interno | Material de consulta | NA |
| (02) Documento de Análise Inicial (DAI) | O Documento de Análise Inicial é o documento que autoriza formalmente uma demanda, concede ao analista de negócio a autoridade para aplicar os recursos organizacionais nas atividades da mesma e define o escopo a ser atendido. | .pdf | Interno | Documento de gestão | Analista de Negócio |
| (03) Plano de Gerenciamento da Demanda (PGD) | O Plano de Gerenciamento da Demanda inclui as ações necessárias para definir, coordenar e integrar todos os planos auxiliares em um plano de gerenciamento. O conteúdo do Plano de Gerenciamento da Demanda irá variar dependendo da área de aplicação e complexidade da Demanda. | .doc | Interno | Documento de gestão | Analista de Negócio + Líder Técnico |
| (04) Cronograma (CRO) | Cronograma trata-se da lista de atividades, esforço, datas, precedências e recursos definidos durante o planejamento da demanda, os quais devem ser acompanhados, acordados e aprovados por todos os envolvidos. O cronograma é construído de forma progressiva, conforme o transcorrer do projeto, sendo que uma versão preliminar é elaborada já nas fases iniciais do demanda. | .mpp | interno | Documento de gestão | Analista de negócios |
| (05) Termo de Encerramento da Demanda (TED) | O Termo de Encerramento da Demanda formaliza a finalização de todas as atividades em todos os para encerrar da demanda ou uma de suas fases, também estabelece a formalização da aceitação das entregas pelo cliente ou patrocinador e documenta as razões para as ações tomadas se uma demanda for finalizada antes do término (abortada), ou mesmo se as entregas foram aceitas com restrições. | .doc | interno | Documento de gestão | Analista de negócios |
| (06) Registro de Reunião (RRE) | Registro de Reunião apontando a pauta, os pontos e as pendências discutidas durante uma reunião. | .doc | interno | Documento de gestão | Analista de negócios |
| (07) Plano de Comunicação (PCO) | O Plano de Comunicações é um anexo do Plano de Gerenciamento da Demanda e tem o objetivo de fornecer os requisitos de comunicação das partes interessadas, as informações que serão comunicadas (inclusive o formato), conteúdo e nível de detalhes, o responsável pela comunicação das informações, o(s) recebedor(es) dessas informações, métodos ou tecnologias usados para transmitir as informações (como memorandos, e-mail e/ou comunicados à imprensa),  frequaência da comunicação (semanal, mensal, outra), os prazos para identificar processos para aumentar o nível e a cadeia gerencial. | .doc | interno | Documento de gestão | Analista de negócios |
| (08) Solicitação de Mudança (SMD) | Solicitação de Mudança autoriza e documenta as mudanças que ampliam ou limitam o escopo da Demanda. As solicitações de mudança aprovadas também podem modificar políticas, planos de gerenciamento da demanda, procedimentos, custos ou orçamentos, ou revisar cronogramas. As solicitações de mudança aprovadas são agendadas para serem implementadas pela equipe. O reparo de defeito uma vez aprovado é a solicitação autorizada e documentada para corrigir um defeito do produto encontrado durante a inspeção de qualidade ou o processo de auditoria. | .doc | Interno | Documento de gestão | Analista de negócios |
| (09) Lições Aprendias (LAP) | As Lições Aprendidas são documentadas de modo que possam se tornar parte dos bancos de dados históricos tanto para a demanda quanto para a organização executora. A documentação das Lições Aprendidas inclui as causas-raiz das variações, os motivos pelos quais as ações corretivas foram escolhidas e os outros tipos de lições aprendidas de controle de produção de recursos e custos. | .doc | interno | Documento de gestão | Analista de negócios |

## Documentos utilizados por categoria

O método de gestão de demandas pressupõe que podem existir documentos diferenciados por categoria, esta diferenciação é detalhada a seguir.

| **DOCUMENTOS** | **CATEGORIAS** | |
| --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| (01)NSDP | X | X |
| (02)DAI | X | X |
| (03)PGD | X | X |
| (04)PGD - CRO | X | X |
| (05)TED | X | X |
| (05)RRE | X | X |
| (07)PGD – PCO | X | X |
| (08)SMD | X | X |
| (9)LAP | X | X |

# Papéis

O rótulo que descreve a parte de uma demanda pela qual uma pessoa é responsável. Exemplos de papéis do projeto são: engenheiro civil, analista de negócios, coordenador de testes. A clareza de papéis em relação à autoridade, responsabilidades e limites é essencial para o sucesso no atendimento de uma demanda.

| **PAPEL** | **DESCRIÇÃO DO PAPEL** |
| --- | --- |
| UMIN | A UMIN (Unidade de Modernização Interna) coordena o gerenciamento dos componentes sob seu domínio. O domínio pode ser uma área específica da organização ou uma classe de projetos ou programas. As suas responsabilidades podem incluir: fornecer funções de apoio ao gerenciamento de projetos, gerenciar operações do dia-a-dia do sistema ou sistemas que dão suporte ao gerenciamento de portfólios, gerenciar diretamente um componente ou categoria de componentes. |
| Solicitante/Cliente | É responsável pela geração das demandas, definição dos objetivos, premissas, restrições, pelo detalhamento do escopo da necessidade, definição das regras de negócio e homologação do produto/serviço relacionadas às necessidades demandadas para SGI.  Além disto, deve aprovar o termo de análise inicial da demanda, o plano de gerenciamento da demanda e o termo de encerramento. |
| Ponto Focal | É o responsável na área solicitante pela resolução de impedimentos dentro da área solicitante, ponto de contato de alguns clientes com a CRCC. |
| Analista de Negócio | É responsável pela análise, elaboração e validação da necessidade. (DAI)  Ponto de contato entre a área de negócio e as Equipes Técnicas da SGI (CSIS, COSI, UCQI, UMIN, UDIC e UADM)  É responsável pelo planejamento, monitoramento e controle das entregas efetivas para atendimento da solicitação a ele atribuídos, conforme objetivos e especificações correspondentes.  Fornece indicadores de desempenho do andamento das demandas registradas, direta ou indiretamente para o comitê de gerenciamento SGI. |
| Líder Técnico | É responsável pela liderança de um grupo de analistas. É a autoridade na supervisão, divisão de tarefas, desenvolvimento da demanda, acompanhamento e feedback das atividades de desenvolvimento e implantação da demanda junto ao Analista de Negócios. |
| Analista/Técnico | É responsável pela execução das atividades definidas nas demandas, repassadas pelos Líderes Técnicos. |
| Partes Interessadas | Envolvidos na criação da Declaração de Escopo;  Identificam restrições;  Responsáveis por identificar riscos;  Aprovação de Mudanças,  Verificação do Escopo, quando necessário na homologação do produto/serviço. |

# Lista de Atividades do método

## Recebimento da Demanda

| **RECEBER A DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | Documentos onde deverão ser registrados os resultados das principais atividades desta fase |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Receber necessidade | **X** | **X** | Registro da demanda no Sistema Service Desk Plus |
| Validar as informações iniciais da necessidade | **X** | **X** |
| Solicitar informações complementares ao solicitante (se necessário) | **X** | **X** |
| Identificar categoria da necessidade (Bug/Serviço ou Novidade/Manutenção Evolutiva) | **X** | **X** |
| Registrar demanda no Service Desk Plus | **X** | **X** |
| Avaliar necessidade em relação à nova demanda | **X** |  |
| Identificar se existe demanda que atenda a nova necessidade | **X** |  |
| Comunicar que já existe demanda para atendimento da nova necessidade | **X** |  |
| Comunicar que a necessidade pode ser incorporada em uma demanda já existente | **X** |  |
| Gerar Solicitação de Mudança de escopo em demanda já existente (SMD) | **X** |  |
| Vincular necessidade a demanda já existente | **X** |  |
| Formalizar atendimento da demanda junto ao solicitante | **X** | **X** |

## Análise da Demanda

| **ANÁLISAR A DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Agrupar demandas conforme características identificadas | **X** | **X** | Estudo de Viabilidade de Negócio (Diagrama de causas, efeitos, meios e fins)  Documento de Analise Inicial (DAI) |
| Ordenar demandas | **X** | **X** |
| Priorizar demandas | **X** | **X** |
| Analisar demandas priorizados | **X** | **X** |
| Analisar recursos disponíveis | **X** | **X** |
| Identificar Líder (es) Técnico (os) | **X** | **X** |
| Atualizar Sistema Service Desk Plus (status da Demanda) | **X** | **X** |
| Contatar o solicitante (se necessário) | **X** | **X** |
| Analisar a demanda | **X** | **X** |
| Identificar as áreas envolvidas | **X** | **X** |
| Identificar os sistemas envolvidos | **X** | **X** |
| Planejar atividades iniciais da demanda | **X** | **X** |
| Identificar a situação atual (diagrama de causa e efeito) | **X** | **X** |
| Identificar a situação futura (diagrama de meio e fins) | **X** | **X** |
| Concluir estudo inicial da situação | **X** | **X** |
| Iniciar elaboração do Documento de Analise Inicial (DAI) | **X** | **X** |
| Solicitar apoio Líder (es) Técnico (os) | **X** | **X** |
| Concluir DAI | **X** | **X** |
| Buscar aprovação do DAI | **X** | **X** |
| Buscar aprovação da continuidade de atendimento no Comitê de TI (se necessário) | **X** | **X** |
| Convocar Comitê de TI (se necessário) | **X** | **X** |

| **ANÁLISAR A DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Elaborar pauta da reunião (se necessário) | **X** | **X** |  |
| Preparar infraestrutura para a reunião (se necessário) | **X** | **X** |
| Apresentar lista de demandas (se necessário) | **X** | **X** |
| Elaborar ata da reunião do Comitê de TI (se necessário) | **X** | **X** |
| Revisar o DAI | **X** | **X** |
| Comunicar aos envolvidos a inviabilidade da demanda | **X** | **X** |
| Cancelar a demanda | **X** | **X** |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | **X** | **X** |

## Especificação da Demanda

| **PLANEJAR EXECUÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Elaborar pauta da reunião de kick off | **X** | **X** | * Estrutura Analítica da Demanda (EAD) * Plano de gerenciamento de Recursos * Cronograma (versão inicial) * Controle de Mudanças |
| Preparar infraestrutura para a reunião | **X** | **X** |
| Convocar envolvidos | **X** | **X** |
| Apresentar demanda do cliente | **X** | **X** |
| Analisar a demanda do cliente | **X** | **X** |
| Comunicar aos envolvidos a inviabilidade da demanda, caso ocorra | **X** | **X** |
| Cancelar a demanda | **X** | **X** |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | **X** | **X** |
| Dirimir dúvidas da solicitação | **X** | **X** |
| Iniciar preenchimento do Plano de Gerenciamento de Demanda (PGD) | **X** | **X** |
| Elaborar a EAD | **X** | **X** |
| Determinar sequência das atividades | **X** | **X** |
| Preencher a estrutura a analítica dos recursos | **X** | **X** |
| Definir Comitê de Gestão de Mudanças (se necessário) | **X** | **X** |
| Convocar Comitê de Gestão de Mudanças (se necessário) | **X** | **X** |
| Elaborar a pauta da reunião | **X** | **X** |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | **X** | **X** |
| Registrar os resultados da Reunião | **X** | **X** |
| Elaborar o Plano de Homologação | **X** | **X** |
| Complementar o Plano de Homologação | **X** | **X** |
| Ajustar o Plano de Gerenciamento da Demanda (se necessário) | **X** | **X** |
| Comunicar o início do desenvolvimento da demanda | **X** | **X** |

| **ESPECIFICAR A DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Receber convocação para reunião de levantamento da EF e ET | **X** | **X** | * Especificações Técnicas e funcionais * Cronograma atualizado |
| Providenciar infraestrutura para reunião | **X** | **X** |
| Convocar demais envolvidos | **X** | **X** |
| Levantar requisitos para elaboração da Especificação Funcional (EF) e ou Especificação Técnica (ET) | **X** | **X** |
| Registrar os Resultados da reunião | **X** | **X** |
| Acompanhar prazo para elaboração da EF e ET | **X** | **X** |
| Receber proposta de cronograma | **X** | **X** |
| Solicitar às analistas informações complementares | **X** | **X** |
| Consolidar cronograma geral de atendimento da demanda | **X** | **X** |
| Buscar aprovação da EF e ET pelos envolvidos | **X** | **X** |
| Solicitar ajustes na EF e ET | **X** | **X** |
| Solicitar reunião para apresentação da EF e ET ao Comitê de TI (se necessário) | **X** | **X** |
| Apresentar a EF e ET ao Comitê de TI | **X** | **X** |
| Submeter a EF e ET a aprovação do Comitê de TI | **X** | **X** |
| Colher assinaturas dos envolvidos | **X** | **X** |
| Solicitar ajuste na EF e ET | **X** | **X** |
| Cancelar a Demanda | **X** | **X** |
| Comunicar os envolvidos o cancelamento da Demanda | **X** | **X** |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | **X** | **X** |

## Execução da Demanda

| **ACOMPANHAR E CONTROLAR O DESEMPENHO DA DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos que deverão ser gerados nesta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** | * Atas de reunião de acompanhamento * Atualização do Sistema Service Desk Plus |
| Medir em relação às linhas de base, o desempenho da equipe | **X** | **X** |
| Gerenciar as partes interessadas | **X** | **X** |
| Facilitar a resolução de conflitos | **X** | **X** |
| Elaborar pauta da reunião | **X** | **X** |
| Preparar infraestrutura para a reunião | **X** | **X** |
| Convocar a equipe | **X** | **X** |
| Atualizar Plano de Gestão da Demanda (se necessário) | **X** | **X** |
| Verificar prazo | **X** | **X** |
| Identificar ajustes na demanda | **X** | **X** |
| Identificar as atividades a serem revisadas | **X** | **X** |
| Identificar justificativas para as mudanças | **X** | **X** |
| Ajustar o Plano de Gerenciamento da Demanda (se necessário) | **X** | **X** |
| Ajustar o cronograma (se necessário) | **X** | **X** |
| Registrar os resultados da reunião | **X** | **X** |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | **X** | **X** |
| Elaborar a pauta da reunião | **X** | **X** |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | **X** | **X** |
| Convocar o cliente | **X** | **X** |
| Apresentar o desempenho da demanda | **X** | **X** |
| Registrar os resultados da reunião e as lições aprendidas (se necessário) | **X** | **X** |
| Elaborar a pauta da reunião | **X** | **X** |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | **X** | **X** |
| Convocar o patrocinador | **X** | **X** |
| Apresentar o desempenho da demanda | **X** | **X** |
| Registrar os resultados da reunião e as lições aprendidas (se necessário) | **X** | **X** |

| **GERIR MUDANÇAS** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Analisar a solicitação de mudança | **X** | **X** | * Solicitação de Mudanças (aprovadas ou não aprovadas) |
| Aprovar a mudança | **X** | **X** |
| Discutir a aprovação da mudança com o Comitê de Gestão de Mudanças | **X** | **X** |
| Comunicar os envolvidos | **X** | **X** |
| Controlar as mudanças | **X** | **X** |
| Vincular a mudança a nova demanda | **X** | **X** |
| Atualizar Sistema Service Desk Plus | **X** | **X** |
| Justificar a não aprovação da mudança | **X** | **X** |
| Informar alternativas | **X** | **X** |
| Solicitar a análise do solicitante da mudança | **X** | **X** |
| Receber análise e encaminhar ao solicitante da demanda/gestor | **X** | **X** |
| Solicitar análise do solicitante da demanda/gestor | **X** | **X** |
| Comunicar os envolvidos que a mudança não será realizada | **X** | **X** |
| Cancelar demanda | **X** | **X** |
| Comunicar os envolvidos | **X** | **X** |

## Homologação da Demanda

| **HOMOLOGAR O PRODUTO/SERVIÇO** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Executar o Plano de Homologação | **X** | **X** | * Termo de Validação da Homologação |
| Analisar o ambiente e massa de teste | **X** | **X** |
| Solicitar ajuste no ambiente | **X** | **X** |
| Liberar homologação para o solicitante | **X** | **X** |
| Acompanhar a homologação com o solicitante | **X** | **X** |
| Receber as evidências da homologação | **X** | **X** |
| Solicitar reparos de defeitos | **X** | **X** |
| Solicitar mudanças | **X** | **X** |
| Comunicar o resultado da homologação | **X** | **X** |
| Aprovar o TVD | **X** | **X** |
| Solicitar a revisão do TVD | **X** | **X** |

## Transição da Demanda

| **IMPLANTAR O PRODUTO/SERVIÇO** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Participar do fórum de implantação | **X** | **X** | * Comunicado de Implantação * Solicitação de reversão ou cancelamento |
| Formalizar a implantação | **X** | **X** |
| Acompanhar a implantação | **X** | **X** |
| Validar a implantação | **X** | **X** |
| Solicitar a reversão ou cancelamento da implantação | **X** | **X** |
| Solicitar reparos de defeitos | **X** | **X** |
| Participar do fórum de implantação | **X** | **X** |

## Encerramento da Demanda

| **REALIZAR LIÇÕES APRENDIDAS DA DEMANDA** | **Categoria da Demanda** | | **Documentos onde deverão ser registrados os resultados das atividades desta fase** |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOVIDADE** | **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** |
| **Atividades** |
| Confirmar se o trabalho foi executado em conformidade com os requisitos | **X** | **X** | * Lições Aprendidas * Termo de Encerramento da Demanda |
| Preparar a apresentação de encerramento da demanda | **X** | **X** |
| Elaborar a pauta da reunião | **X** | **X** |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | **X** | **X** |
| Convocar os envolvidos na demanda | **X** | **X** |
| Consolidar análise das lições aprendidas na demanda | **X** | **X** |
| Registrar os resultados da reunião | **X** | **X** |
| Abastecer repositório de informações da demanda | **X** | **X** |
| Formalizar o encerramento da demanda | **X** | **X** |
| Desmobilizar a equipe | **X** | **X** |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | **X** | **X** |
| Confirmar se o trabalho foi executado em conformidade com os requisitos | **X** | **X** |
| Preparar a apresentação de encerramento da demanda | **X** | **X** |

# Matriz de Responsabilidades

Detalha a estrutura que relaciona o organograma da demanda com a estrutura analítica da demanda, ajudando a garantir que cada componente do escopo de trabalho, seja atribuído a uma pessoa responsável.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RASCI** | | |
| **R** | Responsável | Pessoa responsável pela execução de uma atividade. Quem responde pela entrega. |
| **A** | Autoridade | Pessoa que responde gerencialmente pela execução das atividades, deve ser única, por processo ou por atividade. |
| **S** | Suporte | Quem auxilia ao responsável em caso de problemas. |
| **C** | Consultor | Pessoa de quem se busca opinião/informação ANTES que a atividade seja executada. Deve ser consultado sempre que uma atividade estiver sujeita a alteração. |
| **I** | Informado | Pessoas que são informadas sobre o status das atividades, STATUS. Quem é comunicado sempre que uma decisão for tomada. |

## Gerar Demanda

| **GERAR A DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante/Cliente** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Gerar necessidade para SGI | - | R/A | C | - | - | I |
| Validar as informações iniciais da necessidade | - | R/A | C | - | - | I |
| Autorizar o encaminhamento da necessidade para SGI | - | R | C | - | - | A |
| Formalizar a solicitação para SGI | - | I | C | - | - | R/A |
| Encaminhar solicitação de necessidade para SGI | - | I | C | - | - | R/A |

## Receber Demanda

| **RECEBER A DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Receber necessidade | I | I | R/A | - | - | I |
| Validar as informações iniciais da necessidade | C | C | R/A | - | - | - |
| Solicitar informações complementares ao solicitante (se necessário) | C | C | R/A | - | - | - |
| Identificar categoria da necessidade (Bug/Serviço ou Novidade/Manutenção Evolutiva) | C | C | R/A | C | - | - |
| Registrar demanda no Sistema Service Desk Plus | - | - | R/A | C | - | - |
| Avaliar necessidade em relação à nova demanda | - | - | R/A | C | - | - |
| Identificar se existe demanda que atenda a nova necessidade | C | - | R/A | C | S | - |
| Comunicar que já existe demanda para atendimento da nova necessidade | - | I | R/A | I | - | I |
| Comunicar que a necessidade pode ser incorporada em uma demanda já existente | - | I | R/A | C | - | I |
| Gerar Solicitação de Mudança de escopo em demanda já existente (SMD) | C | I | R/A | I | - | I |
| Vincular necessidade a demanda já existente | - | I | R/A | I | S | I |
| Formalizar atendimento da demanda junto ao solicitante | I | I | R | S | - | I |

## Analisar Demanda

| **ANÁLISE DA DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Agrupar demandas conforme características identificadas | S | - | R/A | C | - | - |
| Ordenar demandas | S | C | R/A | S | S | I |
| Priorizar demandas | S | R | A | I | - | C |
| Analisar demandas priorizados | S | C | R/A | S | S | - |
| Analisar recursos disponíveis | S | - | R/A | C | S | - |
| Identificar Líder (es) Técnico (os) | S | - | R/A | C | S | - |
| Atualizar Sistema Service Desk Plus (status da Demanda) | - | I | R/A | S | - | I |
| Contatar o solicitante (se necessário) | S | C | R/A | S | S | I |
| Analisar a demanda | S | C | R/A | C | S | C |
| Identificar as áreas envolvidas | S | C | R/A | C | S | - |
| Identificar os sistemas envolvidos | S | C | A | R | S | - |
| Planejar atividades iniciais da demanda | S | C | R/A | C | S | - |
| Identificar a situação atual (diagrama de causa e efeito) | S | C | R/A | C | S | C |
| Identificar a situação futura (diagrama de meio e fins) | S | C | R/A | C | S | C |
| Concluir estudo inicial da situação | S | I | R/A | C | S | I |
| Iniciar elaboração do Documento de Analise Inicial (DAI) | S | C | R/A | C | S | C |
| Solicitar apoio Líder (es) Técnico (os) | S | - | R/A | C | S | - |
| Concluir DAI | - | I | R/A | I | - | I |
| Buscar aprovação do DAI | S | R | A | I | - | R |
| Buscar aprovação da continuidade de atendimento no Comitê de TI | A | I | R | C | - | I |
| Convocar Comitê de TI | R/A | - | I | - | - | - |
| Elaborar pauta da reunião | R/A | - | I | - | - | - |
| Preparar infraestrutura para a reunião | R/A | - | I | - | - | - |
| Apresentar lista de demandas | R/A | - | I | - | - | - |
| Elaborar ata da reunião do Comitê de TI | R/A | - | I | - | - | - |
| Revisar o DAI | S | C | R/A | S | - | I |
| Comunicar aos envolvidos a inviabilidade da demanda | S | I | R/A | I | - | I |
| Cancelar a demanda | S | I | R/A | I | - | I |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | - | - | R/A | I | - | - |

## 

## Especificação do Escopo

| **PLANEJAR A EXECUÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Elaborar pauta da reunião de kick off | S | I | R/A | I | - | I |
| Preparar infraestrutura para a reunião | - | - | R/A | I | - | - |
| Convocar envolvidos | S | I | R/A | I | - | I |
| Apresentar demanda do cliente | S | I | R/A | I | - | I |
| Analisar a demanda do cliente | S | C | A | R | C | C |
| Comunicar aos envolvidos a inviabilidade da demanda | S | I | R/A | I | I | I |
| Cancelar a demanda | S | I | R/A | I | I | I |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | - | - | R/A | I | I | - |
| Dirimir dúvidas da solicitação | S | C | A | R | S | C |
| Iniciar preenchimento do Plano de Gerenciamento de Demanda (PGD) | S | - | R/A | R | C | - |
| Elaborar a EAD | S | C | R/A | S | S | C |
| Determinar sequência das atividades | S | - | R/A | R | S | - |
| Preencher a estrutura a analítica dos recursos | S | - | R/A | R | S | - |
| Definir Comitê de Gestão de Mudanças | S | C | R/A | C | S | C |
| Convocar Comitê de Gestão de Mudanças | S | I | R/A | I | I | I |
| Elaborar a pauta da reunião | S | I | R/A | I | I | I |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | - | - | R/A | - | - | - |
| Registrar os resultados da Reunião | - | I | RA | I | I | I |
| Elaborar o Plano de Homologação | S | C | R/A | R | S | C |
| Complementar o Plano de Homologação | S | C | R/A | R | S | C |
| Ajustar o Plano de Gerenciamento da Demanda (se necessário) | S | I | R/A | C | S | I |
| Comunicar o início do desenvolvimento da demanda | - | I | R/A | I | I | I |

| **ESPECIFICAR A DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Receber convocação para reunião de levantamento da EF e ET | - | I | I | A/R | S | - |
| Providenciar infraestrutura para reunião | - | - | - | A/R | S | - |
| Convocar demais envolvidos | - | I | I | A/R | S | - |
| Levantar requisitos para elaboração da Especificação Funcional (EF) e ou Especificação Técnica (ET) | - | C | C | A/R | S | C |
| Registrar os Resultados da reunião | - | I | I | A/R | S | I |
| Acompanhar prazo para elaboração da EF e ET | - | I | R/A | R | S | I |
| Receber proposta de cronograma | S | I | R/A | R | S | I |
| Solicitar às analistas informações complementares | - | - | R/A | R | C | - |
| Consolidar cronograma geral de atendimento da demanda | S | I | R/A | C | C | I |
| Buscar aprovação da EF e ET pelos envolvidos | - | I | R/A | I | I | I |
| Solicitar ajustes na EF e ET | - | - | A | R | S | - |
| Solicitar reunião para apresentação da EF e ET ao Comitê de TI (se necessário) | A | I | R | I | I | I |
| Apresentar a EF e ET ao Comitê de TI | A | I | R | S | I | I |
| Submeter a EF e ET a aprovação do Comitê de TI | A | I | R | S | I | I |
| Colher assinaturas dos envolvidos | A | I | R | I | I | I |
| Solicitar ajuste na EF e ET | S | - | R/A | R | S | - |
| Cancelar a Demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Comunicar os envolvidos o cancelamento da Demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | - | - | RA | I | - | - |

## EXECUÇÃO

| **ACOMPANHAR E CONTROLAR O DESEMPENHO DA DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Acompanhar aquisição | - | - | R/A | S | - | - |
| Medir em relação às linhas de base o desempenho da equipe | - | - | R/A | - | - | - |
| Gerenciar as partes interessadas | S | - | R/A | - | - | - |
| Facilitar a resolução de conflitos | S | - | R/A | C | - | - |
| Elaborar pauta da reunião | S | C | R/A | C | C | I |
| Preparar infraestrutura para a reunião | - | - | R/A | S | - | - |
| Convocar a equipe | - | I | R/A | I | I | I |
| Atualizar Plano de Gestão da Demanda (se necessário) | S | I | R/A | I | I | I |
| Verificar prazo | - | I | R/A | R | C | I |
| Identificar ajustes na demanda | - | I | R/A | R | S | I |
| Identificar as atividades a serem revisadas | - | I | R/A | R | S | I |
| Identificar justificativas para as mudanças | S | C | R/A | R | S | I |
| Ajustar o Plano de Gerenciamento da Demanda (se necessário) | - | I | R/A | I | I | I |
| Ajustar o cronograma (se necessário) | S | I | R/A | C | S | I |
| Registrar os resultados da reunião | - | I | R/A | R | I | I |
| Atualizar o Service Desk Plus | - | - | R/A | S | - | - |
| Elaborar a pauta da reunião | - | I | R/A | C | S | I |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | - | - | R/A | - | - | - |
| Convocar o cliente | - | I | R/A | I | I | I |
| Apresentar o desempenho da demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Registrar os resultados da reunião e as lições aprendidas (se necessário) | - | I | R/A | S | I | I |
| Elaborar a pauta da reunião | - | I | R/A | C | I | I |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | - | - | R/A | - | - | - |
| Convocar o patrocinador | - | I | R/A | I | I | I |
| Apresentar o desempenho da demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Registrar os resultados da reunião e as lições aprendidas (se necessário) | - | I | R/A | I | I | I |

| **GERIR MUDANÇAS** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Analisar a solicitação de mudança | S | I | R/A | C | S | I |
| Aprovar a mudança | - | I | R/A | C | S | I |
| Discutir a aprovação da mudança com o Comitê de Gestão de Mudanças | S | C | R/A | C | S | C |
| Comunicar os envolvidos | - | I | R/A | I | I | I |
| Controlar as mudanças | S | I | R/A | R | I | I |
| Vincular a mudança a nova demanda | - | I | R/A | C | I | I |
| Atualizar Sistema Service Desk Plus | - | - | R/A | - | - | - |
| Justificar a não aprovação da mudança | S | I | R/A | S | S | I |
| Informar alternativas | - | I | R/A | R | S | I |
| Solicitar a análise do solicitante da mudança | - | I | R/A | S | S | I |
| Receber análise e encaminhar ao solicitante da demanda/gestor | - | I | R/A | S | S | I |
| Solicitar análise do solicitante da demanda/gestor | - | R | A | I | I | R |
| Comunicar os envolvidos que a mudança não será realizada | - | I | R/A | I | I | I |
| Cancelar demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Comunicar os envolvidos | - | I | R/A | I | I | I |

## Homologação

| **HOMOLOGAR PRODUTO/SERVIÇO** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Executar o Plano de Homologação | S | R | A | R | S | R |
| Analisar o ambiente e massa de teste | - | - | A | R | S | - |
| Solicitar ajuste no ambiente | - | - | A | R | S | - |
| Liberar homologação para o solicitante | - | I | A | R | S | I |
| Acompanhar a homologação com o solicitante | - | I | A/R | S | S | I |
| Receber as evidências da homologação | - | R | A | R | S | R |
| Solicitar reparos de defeitos | - | I | A/R | R | S | I |
| Solicitar mudanças | - | I | A/R | R | S | I |
| Comunicar o resultado da homologação | - | I | A/R | I | I | I |
| Aprovar o TVD | S | I | A/R | C | S | I |
| Solicitar a revisão do TVD | - | I | A/R | S | S | I |

## TRANSIÇÃO

| **IMPLANTAR O PRODUTO/ SERVIÇO** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Participar do fórum de implantação | S | I | R | R/A | S | I |
| Formalizar a implantação | - | I | R/A | C | S | I |
| Acompanhar a implantação | - | I | R | A | S | I |
| Validar a implantação | - | I | I | R/A | S | I |
| Solicitar a reversão ou cancelamento da implantação | - | I | I | R/A | S | I |
| Solicitar reparos de defeitos | - | I | A | R | S | I |

## Encerramento

| **ENCERRAR A DEMANDA** | **PAPÉIS** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UMIN** | **Solicitante** | **Analista de Negócio** | **Líder Técnico** | **Analista/Técnico** | **Gestor** |
| **Atividades** |
| Confirmar se o trabalho foi executado em conformidade com os requisitos | S | I | R/A | C | S | I |
| Preparar a apresentação de encerramento da demanda | S | I | R/A | I | I | I |
| Elaborar a pauta da reunião | - | I | R/A | C | S | I |
| Preparar a infraestrutura para a reunião | - | - | R/A | - | - | - |
| Convocar os envolvidos na demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Consolidar análise das lições aprendidas na demanda | S | I | R/A | S | S | I |
| Registrar os resultados da reunião | - | I | R/A | I | I | I |
| Abastecer repositório de informações da demanda | - | - | R/A | I | I | - |
| Formalizar o encerramento da demanda | - | I | R/A | I | I | I |
| Desmobilizar a equipe | - | - | R/A | I | I | - |
| Atualizar o Sistema Service Desk Plus | - | - | R/A | - | - | - |

# Plano de Gerenciamento das Comunicações

O Plano de Gerenciamento das Comunicações tem o objetivo de fornecer os requisitos de comunicação das partes interessadas, as informações que serão comunicadas (inclusive o formato), conteúdo e nível de detalhes, o responsável pela comunicação das informações, o(s) recebedor(es) destas informações, métodos ou tecnologias usados para transmitir as informações (como memorandos, E-mail e/ou comunicados à imprensa),  frequência da comunicação (semanal, mensal, outra), os prazos para identificar processos para aumentar o nível e a cadeia gerencial.

## Mecanismos de Acompanhamento e Controle

Os mecanismos de acompanhamento e controle tratam-se dos documentos formais utilizados como meio de comunicação entre o analista de negócio e as partes interessadas de forma a apresentar o andamento da demanda, bem como as definições acordadas para o mesmo.

|  |  |
| --- | --- |
| **PONTO DE CONTROLE** | **DESCRIÇÃO** |
| Comunicados | Textos informativos apresentando o andamento da demanda, bem como o cumprimento de uma etapa do processo. |
| Solicitações/Pedido | E-mail que formaliza a necessidade de uma ação ou medida interna ou entre departamentos. |
| Convocação de Reunião | Comunicado por E-mail constando data, local, participantes, pauta e duração previstos para a reunião. |

## Plano de Comunicação

| **Eventos de Comunicação** | **Receptor (público/ quem)** | **Emissor (responsável)** | **Frequência** | **Meio de comunicação** | **Conteúdo (interesse)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Comunicado sobre Análise da Demanda | UMIN, Solicitante, Patrocinador | Analista de Negócio | Única | E-mail | Informativo notificando ao demandante que os requisitos solicitados, já são parte integrante de outra demanda, serão tratados dentro por outra demanda ativa, ou ainda que este requisito já foi atendido. |
| Comunicado sobre o cancelamento da demanda | UMIN, Solicitante, Patrocinador | Analista de Negócio | Única | E-mail | Informativo notificando ao demandante e aos principais envolvidos de que a demanda é inviável e será cancelada. |
| Solicitação de Esclarecimento da Solicitação | UMIN, Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Ponto Focal,, Partes Interessadas, | Analista de Negócio | Sob demanda | E-mail | E-mail requerendo mais informações sobre a solicitação enviada. |
| Convocação para Reunião de Levantamento de Escopo | UMIN, Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | E-mail convocando as partes interessadas da SGI para a reunião de levantamento das informações do escopo da necessidade. |
| Convocação para Reunião de Deliberação do Comitê de TI | UMIN, Comitê de TI | UMIN | Única | E-mail | E-mail convocando o Comitê de TI para deliberação da pauta. |
| Convocação para Reunião de Especificação | UMIN, Analista de Negócio, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | E-mail convocando aos interessados para a reunião de levantamento para elaboração da especificação. |
| Comunicado de Início do Desenvolvimento | UMIN, Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Lider Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | Formalização do início da execução do desenvolvimento dos sistemas, transações, etc. que cumprem o escopo da demanda.. |
| Solicitação de Ações Corretivas e Preventivas | Lider Técnico, Ponto Focal, Analista de Negócio, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Sob demanda | E-mail | Formalização das necessidades de ajustes na demanda para que sejam respeitados os requisitos planejados pela EF, PGD e CRO. |
| Solicitação de Reparo de Defeitos | Líder Técnico, Ponto Focal, Analista de Negócio, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Sob demanda | E-mail | Formalização das necessidades de correção da demanda para que sejam respeitados os requisitos planejados pela EF, PGD e CRO. |
| Solicitação de Mudanças | UMIN, Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Sob demanda | E-mail | Formalização da solicitação de Mudanças (SMD). |
| Comunicado de Aprovação da Solicitação de Mudanças | UMIN, Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Sob demanda | E-mail | Formalização da aprovação das mudanças na demanda. |
| Comunicado de Aprovação da Homologação | Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | Formaliza a homologação realizada e aprovada com solicitante. |
| Solicitação de Implantação | Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | Formalização da necessidade de implantação da demanda tão logo seja possível. |
| Solicitação de reversão ou cancelamento | Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | Formalização da necessidade de reversão ou cancelamento da implantação da demanda. |
| Comunicado de Implantação | Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Líder Técnico (COSI) | Única | E-mail | Formalização da implantação da demanda |
| Comunicado de Encerramento da demanda | Analista de Negócio, Solicitante, Patrocinador, Líder Técnico, Ponto Focal, Partes Interessadas | Analista de Negócio | Única | E-mail | Formalizar o encerramento da demanda. |