



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MACROPROCESSO DE GESTÃO DA DEMANDA

Data: **15/09/2020** – Versão: **1.0**

SGD: 2020/26819/002542



Documento foi assinado digitalmente por ANA DOLORES LIMA DIAS em 06/10/2020 10:16:02.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 05E9B82300A11C18

Thiago Pinheiro Maciel

Presidente

Pedro Luís de Oliveira

Vice-Presidente Executivo

Alírio Felix Martins Barros

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Telma Pereira de Souza Pinheiro

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

Equipe Técnica:

Pedro Henrique Macedo Silva

Analista Técnico Administrativo

Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade

Analista de Tecnologia da Informação



SUMÁRIO

HISTÓRICO DE VERSÕES.....	5
APRESENTAÇÃO.....	6
OBJETIVO.....	6
MACRO PROCESSO DE GESTÃO DA DEMANDA	7
PROCESSO DE GESTÃO DE DEMANDA RECEBIMENTO.....	8
DEFINIÇÕES	9
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	10
PROCESSO DE GESTÃO DE DEMANDA ANÁLISE DO COMITÊ	14
DEFINIÇÕES	15
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	16
PROCESSO DE GESTÃO DE DEMANDA DIRETORIA.....	20
DEFINIÇÕES	21
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	22
PROCESSO DE REJEIÇÃO DA DEMANDA	31
DEFINIÇÕES	32
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	33
PROCESSO INSTITUIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA.....	35
DEFINIÇÕES	36
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	37
PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE ANÁLISE PRELIMINAR.....	40
DEFINIÇÕES	41
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	42
PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDO TÉCNICO	44
DEFINIÇÕES	45
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	46



REFERÊNCIAS	52
VALIDAÇÃO	53
APROVAÇÃO	53



HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	15/09/2020	Homologação da primeira versão.



APRESENTAÇÃO

O macroprocesso de Gestão da Demanda agrega valor à ATI no que tange à criticidade do gerenciamento de serviços, visto que irá prover o gerenciamento das demandas desde o recebimento até a execução buscando o melhor desempenho alinhado a compliance.

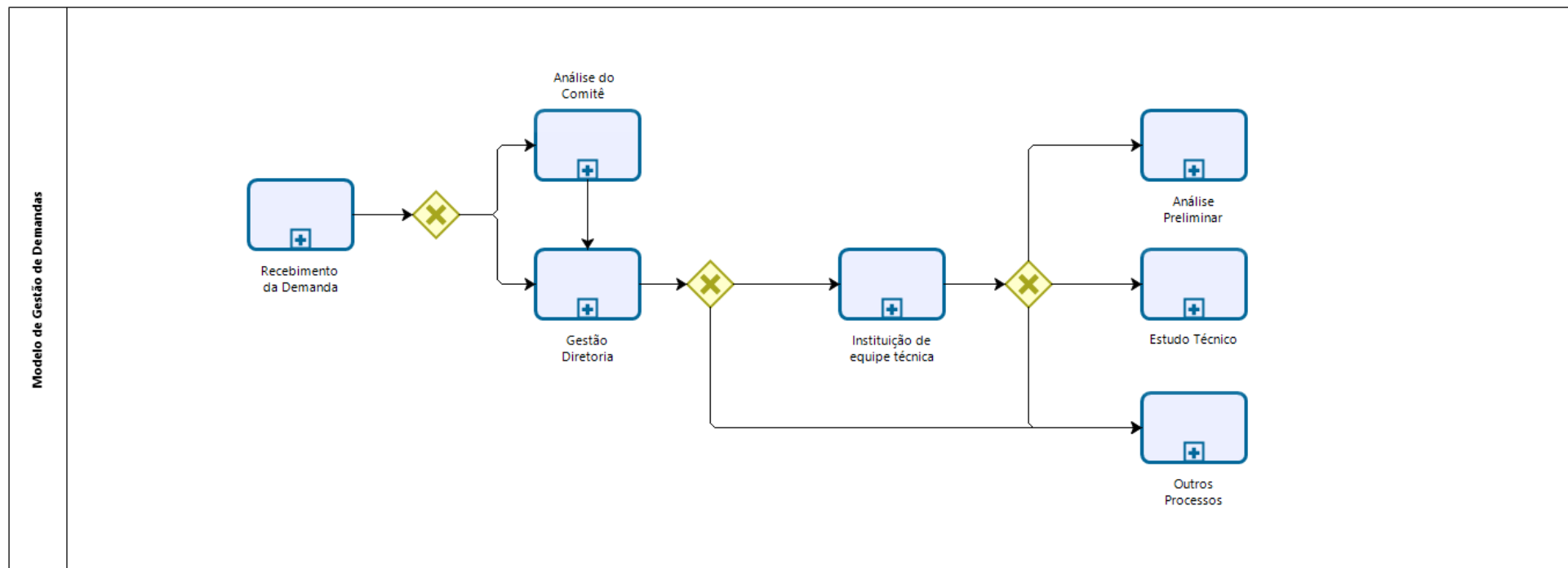
A promoção da gestão e governança dos serviços proporciona a mensuração da capacidade de atendimento alinhado à estratégia e disciplina toda a organização, do nível estratégico ao operacional, à busca da excelência na prestação de serviços de forma eficiente e efetiva, gerando valor através de processos bem definidos.

OBJETIVO

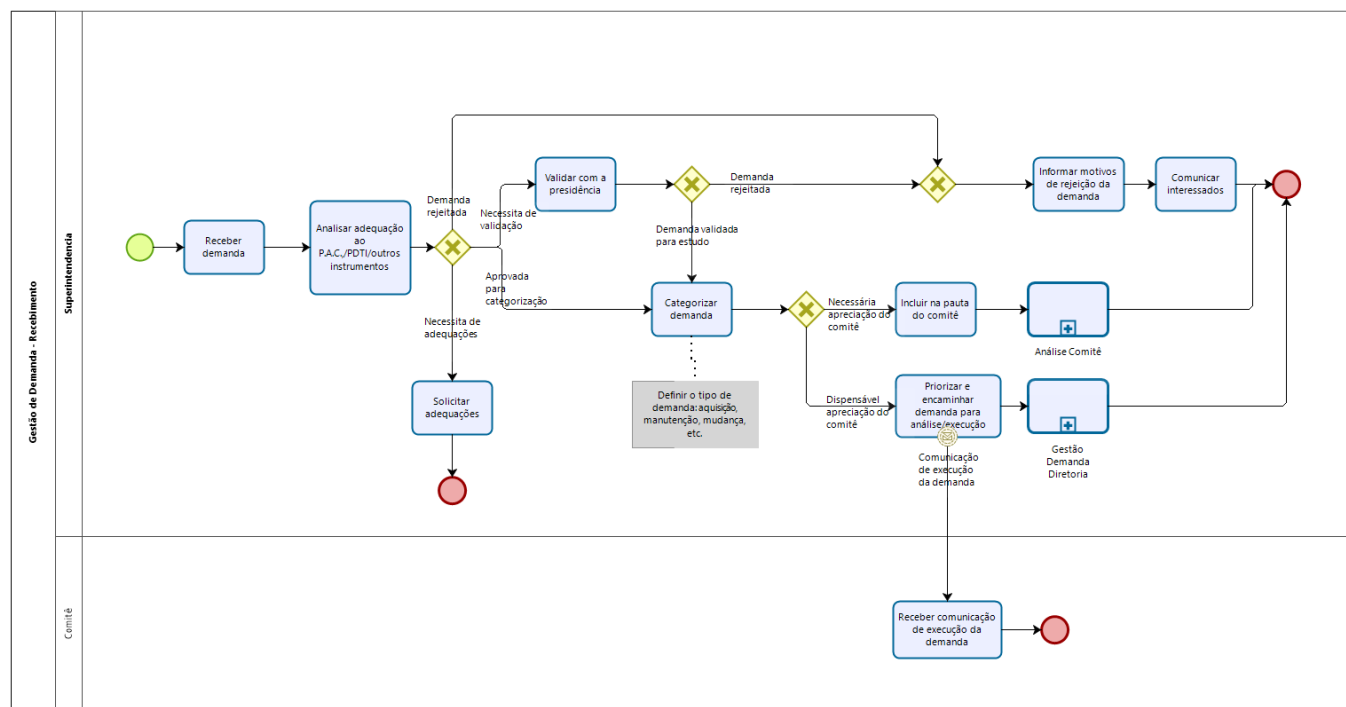
A gestão da demanda visa auxiliar a ATI a compreender e influenciar a demanda do cliente por serviços e gerenciar a capacidade, tanto interna quanto externa, para atender a essas demandas.



MACRO PROCESSO DE GESTÃO DA DEMANDA



PROCESSO DE GESTÃO DE DEMANDA RECEBIMENTO



Gestão da Demanda - Recebimento

Autor: Gerência de Processo de TI - ATI
Versão: 1.0 15/09/2020
Descrição: Processo de Recebimento de Demanda
 Entradas: Demanda
 Saídas: Demanda para Análise ou Estudo
 - Demanda para Execução/Estudo
 - Demanda Rejeitada
 Dono do processo: Superintendência



DEFINIÇÕES

GESTÃO DE DEMANDAS RECEBIMENTO	
Dono do Processo	
Superintendência	

Papéis	
Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Superintendente	Responsável pelo recebimento da demanda, alinhamento estratégico e comunicação da demanda e inclusão na pauta.
Comitê de TIC	Comunicado da execução/análise das demandas.

Termos / Artefatos	
Comunicação da demanda	Modelo de comunicação da demanda

Ferramentas	

Indicadores	
-------------	--

Nome:	Adequação estratégica
Fórmula:	$(\text{Total de demandas adequadas} / \text{Total de recebidas}) * 100$
Critério de Acompanhamento:	Mensal
Tipo de Indicador:	Efetividade
Unidade de Medida:	Percentual
Polaridade:	Maior melhor
Fonte das Informações:	Portfólio de demandas
Linha de Base:	0
Metas:	80%
Responsável:	Superintendências

Controle de execução do processo		
Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Verificação dos projetos/demandas em execução e validar a adequação ao processo	Bimestral



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Receber demanda		
Descrição	Receber demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	A superintendência poderá receber demandas de solicitantes internos ou externos à ATI.	
Entradas	Recebimento de demanda de serviços/produtos de TI	
Saídas	Demanda avaliada e identificada	
Tarefas	Receber	Receber e registrar a demanda
	Avaliar	Avaliar a competência da ATI para atender à demanda
Ferramentas		

Analisar adequação ao P.A.C./PDTI/outras instrumentos.		
Descrição	Analisar a adequação da demanda ao P.A.C./PDTI/outras instrumentos para que seja feito o alinhamento estratégico.	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda avaliada e identificada	
Saídas	Demanda analisada para categorização ou validação com a presidência; ou Demanda analisada com necessidade de ajuste	
Tarefas	Analisar	Analisar a demanda
	Identificar	Associar a demanda à estratégia e/ou a instrumentos
	Proceder	Proceder para: Rejeição da demanda; ou Validação com a presidência; ou Categorização da demanda; ou Solicitação de ajustes.
Ferramentas		

Validar com a presidência	
Descrição	Validar a demanda diretamente com a presidência
Papéis	Superintendente
Considerações importantes	



Entradas	Demanda analisada com necessidade de validação da presidência	
Saídas	Demanda aprovada para estudo ou Demanda rejeitada	
Tarefas	Despachar	Despachar com o presidente
	Proceder	Proceder para categorizar a demanda ou para rejeitar a demanda;
Ferramentas		

Solicitar adequações		
Descrição	Solicitar adequações ao solicitante	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda analisada com necessidade de ajuste	
Saídas	Solicitação de ajustes da demanda	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar ajustes na demanda
Ferramentas		

Categorizar demanda		
Descrição	Informar a categorizar demanda	
Papéis		
Considerações importantes	Definir o tipo de demanda: aquisição, manutenção, mudança, etc.	
Entradas	Demanda analisada e alinhada à estratégia	
Saídas	Demanda categorizada	
Tarefas	Definir	Definir a categoria da demanda
	Proceder	Proceder para: Inclusão na pauta do comitê; ou Priorização da análise da demanda para execução;
Ferramentas		

Informar motivos de rejeição da demanda	
Descrição	Informar motivos de rejeição da demanda
Papéis	Superintendência
Considerações importantes	A demanda pode ser rejeitada preliminarmente após a análise pela superintendência ou pela presidência.



Entradas	Demanda rejeitada	
Saídas	Registro dos motivos de rejeição da demanda	
Tarefas	Registrar	Informar os motivos de rejeição da demanda
	Arquivar	Arquivar a solicitação da demanda
Ferramentas		

Comunicar interessados		
Descrição	Comunicar interessados	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Registro dos motivos de rejeição da demanda	
Saídas	Comunicação dos motivos de rejeição da demanda	
Tarefas	Elaborar	Elaborar comunicação para os interessados informando os motivos de rejeição da demanda
	Enviar	Enviar ou solicitar a comunicação aos interessados
Ferramentas		

Incluir na pauta do comitê		
Descrição	Incluir na pauta do comitê	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda com necessidade de apreciação pelo comitê	
Saídas	Demanda incluída na pauta do comitê	
Tarefas	Incluir	Incluir demanda na pauta do comitê
Ferramentas		

Processo de Gestão Demanda Análise do Comitê	
Descrição	Processo de Gestão da Demanda Análise do Comitê
Considerações importantes	Processo executado pelo comitê para análise de demandas e deliberações referentes à gestão de TIC.
Entradas	Demandas
Saídas	Rejeição da demanda; Encaminhamento para Análise Preliminar ou Estudo Técnico; ou Encaminhamento para execução;



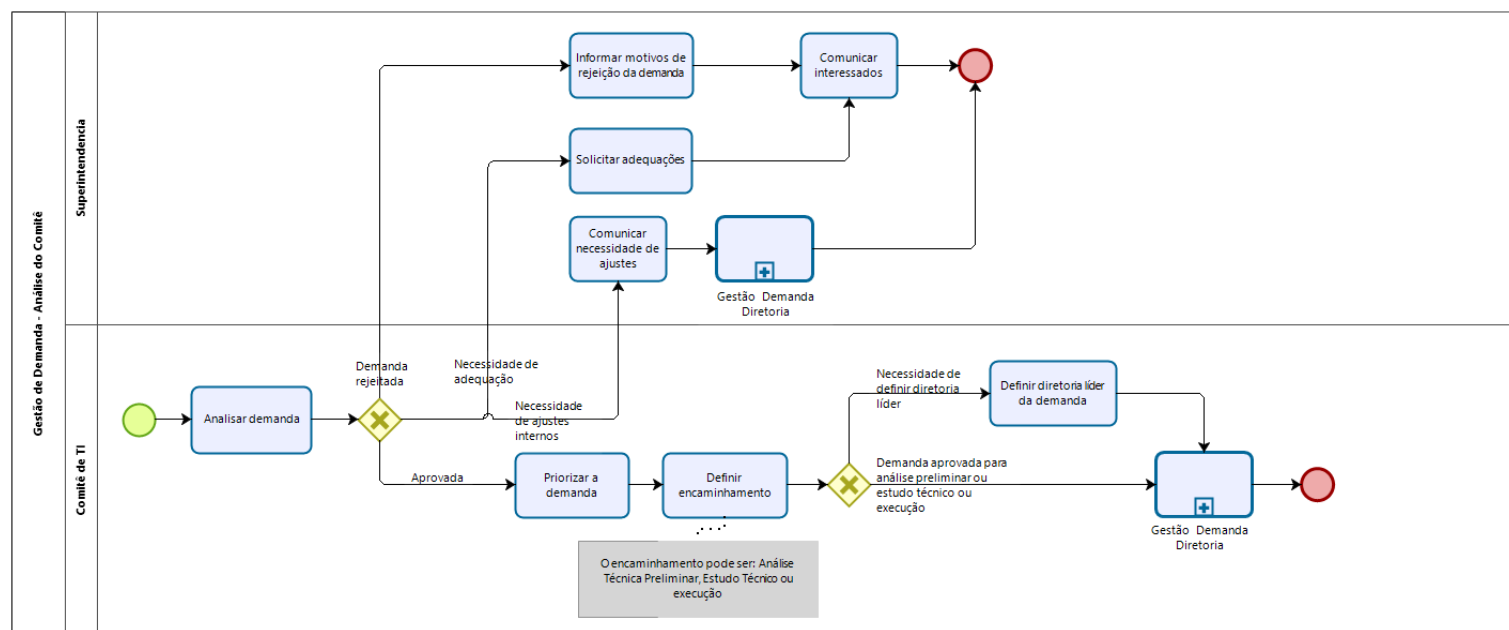
Priorizar e encaminhar demanda para análise/execução		
Descrição	Priorizar e encaminhar demanda para análise/execução	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	Quando a demanda for priorizada e encaminhada para análise da Diretoria é enviada uma comunicação para o Comitê que a demanda está sendo encaminhada para análise ou execução.	
Entradas	Demanda sem necessidade de apreciação pelo comitê	
Saídas	Demanda priorizada	
Tarefas	Priorizar	Definir a prioridade da demanda;
	Definir	Definir a diretoria líder da demanda;
	Comunicar	Comunicar o encaminhamento da demanda para análise e/ou execução;
	Encaminhar	Encaminhar a demanda para gestão da diretoria.
Ferramentas		

Receber comunicação de execução da demanda		
Descrição	Receber comunicação de execução da demanda	
Papéis	Comitê	
Considerações importantes	A comunicação da demanda é para ciência de toda a estratégia da ATI sobre o encaminhamento da demanda para análise e/ou execução.	
Entradas	Comunicação de execução de demanda	
Saídas	Comunicação de execução de demanda recebida	
Tarefas	Receber	Receber comunicação de encaminhamento da demanda para análise e/ou execução;
Ferramentas		

Processo de Gestão Demanda Diretoria	
Descrição	Processo de Gestão da Demanda da Diretoria
Considerações importantes	Processo executado pela diretoria para gerenciar o recebimento de demandas.
Entradas	Demandas
Saídas	Análise preliminar; ou Estudo Técnico; ou Encaminhamento para execução; ou Outros artefatos.



PROCESSO DE GESTÃO DE DEMANDA ANÁLISE DO COMITÊ



Gestão da Demanda - Análise Comitê

Autor: Gerência de Processos de TI - ATI

Versão: 1.0 15/09/2020

Descrição: Processo de Análise de Demanda pelo Comitê
Entrada: - Demanda para análise do Comitê
Saídas: - Demanda para Análise ou Estudo
- Demanda para Execução
- Demanda Rejeitada

Dono do processo: Comitê



DEFINIÇÕES

GESTÃO DE DEMANDAS ANÁLISE DO COMITÊ	
Responsável pelo Processo	
Comitê de TI	

Papéis	
Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Superintendente	Responsável pela comunicação e encaminhamento das deliberações sobre a demanda do Comitê.
Comitê de TIC	Responsáveis pelas deliberações à respeito da demanda.

Termos / Artefatos	

Ferramentas	



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Analisar demanda		
Descrição	Analisar demanda	
Papéis	Comitê de TI	
Considerações importantes	O comitê irá analisar as demandas de acordo com a pauta. É de responsabilidade da superintendência que recebeu a demanda, ou conforme o comitê decidir, tomar as medidas necessárias para o tratamento da demanda na ATI.	
Entradas	Demanda com necessidade de análise pelo comitê	
Saídas	Demanda analisada	
Tarefas	Analisar	Analisar as demandas da pauta
	Avaliar	Avaliar a competência da ATI para atender à demanda
	Registrar	Registrar as ações
	Proceder	Proceder para: Rejeitar a demanda; ou Solicitar adequação na demanda; ou Solicitar ajustes internos; ou Priorizar a demanda.
Ferramentas		

Informar motivos de rejeição da demanda		
Descrição	Informar motivos de rejeição da demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	Após decisão do comitê a superintendência responsável pelo recebimento ou pela demanda irá fazer a rejeição da demanda.	
Entradas	Demanda rejeitada pelo comitê	
Saídas	Registro dos motivos de rejeição da demanda	
Tarefas	Registrar	Informar os motivos de rejeição da demanda
	Arquivar	Arquivar a solicitação da demanda
Ferramentas		

Comunicar interessados	
Descrição	Comunicar interessados
Papéis	Superintendência
Considerações importantes	



Entradas	Registro dos motivos de rejeição da demanda	
Saídas	Comunicação dos motivos de rejeição da demanda	
Tarefas	Elaborar	Elaborar comunicação para o solicitante informando os motivos de rejeição da demanda
	Enviar	Enviar comunicação ao solicitante
Ferramentas		

Solicitar adequações		
Descrição	Solicitar adequações ao solicitante	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	Após análise do comitê a superintendência responsável pelo recebimento ou pela demanda irá solicitar adequações da demanda.	
Entradas	Demanda analisada com necessidade de adequação	
Saídas	Solicitação de adequação da demanda	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar adequações na demanda
Ferramentas		

Comunicar necessidade de ajustes		
Descrição	Comunicar necessidade de ajustes	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	Após análise do comitê a superintendência responsável pelo recebimento ou pela demanda irá solicitar ajustes internos na demanda ou nos artefatos gerados pelas equipes da ATI.	
Entradas	Demanda/artefato analisado com necessidade de ajustes internos	
Saídas	Solicitação de ajustes	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar ajustes
Ferramentas		

Processo de Gestão Demanda Diretoria	
Descrição	Processo de Gestão da Demanda da Diretoria
Considerações importantes	Processo executado pela diretoria para gerenciar o recebimento de demandas.
Entradas	Demandas
Saídas	Análise preliminar; ou Estudo Técnico; ou



	Encaminhamento para execução; ou Outros artefatos.
--	---

Priorizar a demanda		
Descrição	Priorizar a demanda	
Papéis	Comitê de TI	
Considerações importantes	<p>O comitê define a prioridade da demanda tendo como base o portfólio de demandas da ATI.</p> <p>Toda vez que a demanda passar pelo comitê a prioridade deve ser confirmada, pois a mesma pode mudar após a análise das equipes técnicas.</p> <p>O portfólio da ATI é composto pelos portfólios de cada superintendência que são gerenciados separadamente. A priorização considera o portfólio da superintendência que ira disponibilizar os recursos necessários para atendimento do pleito.</p>	
Entradas	Demanda aprovada	
Saídas	Demanda priorizada	
Tarefas	Analisar	Analisar o portfólio
	Definir	Definir a superintendência líder da demanda e a prioridade da demanda
	Registrar	Registrar as considerações importantes
Ferramentas		

Definir encaminhamento		
Descrição	Definir encaminhamento	
Papéis	Comitê de TI	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda priorizada	
Saídas	Demanda encaminhada	
Tarefas	Definir	Definir o encaminhamento
	Proceder	Proceder para: Solicitar a execução da demanda; ou Aprovação para análise preliminar ou estudo técnico; ou Definição da diretoria que irá liderar a demanda.
Ferramentas		



Definir diretoria líder da demanda		
Descrição	Definir diretoria líder da demanda	
Papéis	Comitê de TI	
Considerações importantes	<p>A definição da diretoria líder é importante para que seja concentrada em apenas uma diretoria a responsabilidade pelo acompanhamento da demanda que pode ser transversal ou não.</p> <p>A liderança da demanda poderá ser transferida para outra diretoria somente com aprovação do comitê.</p>	
Entradas	Demanda com necessidade de definição de diretoria líder	
Saídas	Demanda diretoria líder definida	
Tarefas	Definir	Definir a diretoria líder da demanda
	Registrar	Registra as ações
Ferramentas		

Processo de Gestão da Demanda da Diretoria	
Descrição	Processo de Gestão da Demanda da Diretoria
Considerações importantes	Processo executado pela diretoria para gerenciar o recebimento de demandas.
Entradas	Demandas
Saídas	Análise preliminar; ou Estudo Técnico; ou Encaminhamento para execução; ou Outros artefatos ou procedimentos.





DEFINIÇÕES

GESTÃO DE DEMANDA DIRETORIA	
Dono do processo	
Diretoria Responsável pela demanda	

Papéis	
Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Diretoria responsável demanda	Responsável pela análise, validação, encaminhamento, análise dos artefatos e deliberações sobre a demanda.
Superintendência	Responsável por deliberações, encaminhamentos, aprovação para execução/rejeição da demanda.
Líder técnico da demanda	Responsável por fazer o gerenciamento operacional de análise técnica da demanda.
Equipe técnica e requisitante	Responsáveis pela execução da elaboração de análises, estudos e artefatos que apoiem a análise técnica da demanda.

Termos / Artefatos	

Ferramentas	



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Analisar demanda		
Descrição	Analisar demanda	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	A diretoria irá analisar as demandas e proceder para o tratamento da demanda.	
Entradas	Demanda recebida	
Saídas	Demanda analisada	
Tarefas	Analisar	Analisar a demanda
	Avaliar	Avaliar as competências necessárias para atender à demanda
	Registrar	Registrar as ações
	Proceder	Proceder para: Apreciação superintendente; ou Rejeição da demanda; ou Realizar encaminhamento.
Ferramentas		

Deliberar demanda		
Descrição	Deliberar demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda analisada com necessidade de deliberação superior	
Saídas	Demanda encaminhamento; ou Demanda reprovada, ou Demanda para análise do comitê.	
	Deliberar	Deliberar sobre a demanda
Tarefas	Proceder	Proceder para: Solicitar encaminhar da demanda; Incluir na pauta do comitê; ou Reprovar a demanda;
Ferramentas		

Incluir na pauta do comitê	
Descrição	Incluir na pauta do comitê
Papéis	Superintendência



Considerações importantes		
Entradas	Demanda com necessidade de apreciação pelo comitê	
Saídas	Demanda incluída na pauta do comitê	
Tarefas	Incluir	Incluir demanda na pauta do comitê
Ferramentas		

Processo: Análise Comitê	
Descrição	Análise do comitê
Considerações importantes	Processo executado durante as reuniões do Comitê. A frequência das reuniões deverá ser definida em IN interna.
Entradas	Pauta de demandas
Saídas	Pauta de demandas analisadas

Processo: Rejeição de Demanda	
Descrição	Rejeição de demanda
Considerações importantes	Processo executado pela Diretoria para rejeição/reprovação de demandas.
Entradas	Demanda reprovada/rejeitada
Saídas	Comunicação aos interessados

Realizar encaminhamento		
Descrição	Realizar encaminhamento	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	Após analisar a demanda deverá ser feito o encaminhamento necessário para o tratamento da demanda. Quando a demanda é encaminhada para execução a mesma entra nos processos internos de cada Diretoria.	
Entradas	Demanda analisada	
Saídas	Demanda encaminhada	
Tarefas	Proceder	Proceder para: Definição de líder técnico; ou Encaminhar a demanda para atendimento; ou Solicitar ajustes ao solicitante; ou Solicitar ajustes em artefatos; ou Solicitar elaboração de artefatos;
Ferramentas		



Definir líder técnico		
Descrição	Definir líder técnico	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	O líder técnico é o responsável pelo gerenciamento da execução da demanda.	
Entradas	Demanda analisada sem líder definido	
Saídas	Demanda analisada com líder técnico definido para encaminhamento	
Tarefas	Definir	Definir líder técnico da demanda
Ferramentas		

Encaminhar para atendimento		
Descrição	Encaminhar para atendimento	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	Ao encaminhar a demanda para atendimento a diretoria envia comunicação à superintendência que a demanda será atendida.	
Entradas	Demanda aprovada para execução	
Saídas	Demanda encaminhada para execução	
Tarefas	Encaminhar	Encaminhar demanda para execução
	Comunicar	Comunicar à superintendência o envio para execução.
Ferramentas		

Receber comunicação de execução da demanda		
Descrição	Receber comunicação de execução da demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	Quando a demanda é encaminhada para execução, a diretoria responsável pela execução informa a superintendência que a demanda está sendo executada.	
Entradas	Comunicação de execução da demanda	
Saídas	Comunicação de execução da demanda recebida	
Tarefas	Receber	Receber a comunicação da demanda.
Ferramentas		

Solicitar ajustes ao solicitante	
Descrição	Solicitar ajustes ao solicitante
Papéis	Diretoria
Considerações	Necessidade de ajustes externos da demanda.



importantes		
Entradas	Demanda analisada com necessidade de ajustes externos	
Saídas	Solicitação de ajustes ao solicitante	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar ajustes ao solicitante
Ferramentas		

Solicitar ajustes do artefato		
Descrição	Solicitar ajustes do artefato	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	Necessidade de ajustes internos na demanda ou nos artefatos gerados pela equipe técnica após a análise do comitê.	
Entradas	Artefato com necessidade de ajustes internos	
Saídas	Solicitação de ajustes em artefatos	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar ajustes
Ferramentas		

Solicitar elaboração de artefatos		
Descrição	Solicitar elaboração de artefatos	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	A diretoria deve definir que artefato será necessário na análise aprofundada da demanda e para auxiliar na decisão de como a mesma será tratada/atendida.	
Entradas	Demanda encaminhada com necessidade de elaboração de artefatos	
Saídas	Solicitação de elaboração de artefatos	
Tarefas	Solicitar	Solicitar a elaboração de artefatos para o líder técnico da demanda.
Ferramentas		

Analisar demanda	
Descrição	Analisar demanda
Papéis	Líder técnico da demanda
Considerações importantes	
Entradas	Solicitação de elaboração de artefatos
Saídas	Demanda analisada



Tarefas	Analisar	Analisar a demanda.
	Proceder	Proceder para: Designação da equipe técnica; ou Solicitação do artefato (elaboração de Análise Preliminar ou Estudo Técnico).
Ferramentas		

Processo: Instituição da Equipe Técnica	
Descrição	Instituição da Equipe Técnica
Considerações importantes	Processo executado pelo líder da demanda para instituição da equipe técnica.
Entradas	Necessidade de instituição de equipe técnica
Saídas	Equipe técnica instituída

Solicitar análise técnica		
Descrição	Solicitar análise técnica	
Papéis	Líder técnico da demanda	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda com equipe técnica designada	
Saídas	Demanda encaminhada para análise técnica	
Tarefas	Solicitar	Solicitar à equipe técnica a elaboração do artefato
	Comunicar	Agendar reunião com a equipe técnica
	Proceder	Proceder para o processo conforme definição do artefato.
Ferramentas		

Processo: Elaboração de Análise Preliminar	
Descrição	Elaboração de Análise Preliminar
Considerações importantes	Processo executado pela equipe técnica para elaboração da Análise Preliminar.
Entradas	Solicitação de Análise Preliminar
Saídas	Análise Preliminar

Processo: Elaboração de Estudo Técnico	
Descrição	Elaboração de Estudo Técnico
Considerações	Processo executado pela equipe técnica para elaboração de Estudo Técnico.



importantes	
Entradas	Solicitação de Estudo Técnico
Saídas	Estudo Técnico

Processo: Outros Artefatos	
Descrição	Elaboração de outros artefatos
Considerações importantes	Processo executado pela equipe técnica para elaboração de artefatos que apoiem na análise da demanda, como: pareceres, análise de mudança, riscos, etc.
Entradas	Solicitação de elaboração de outros artefatos
Saídas	Artefato

Analisar artefato		
Descrição	Analisar artefato	
Papéis	Líder técnico da demanda	
Considerações importantes		
Entradas	Artefato elaborado	
Saídas	Artefato analisado	
Tarefas	Analisar	Analisar o artefato
	Proceder	Proceder para: Propor ajustes; ou Encaminhar para apreciação superior
Ferramentas		

Propor ajustes		
Descrição	Propor ajustes em artefatos	
Papéis	Líder técnico da demanda	
Considerações importantes	Os ajustes podem ser propostos após a análise do artefato pelo comitê, diretoria ou pelo líder técnico da demanda.	
Entradas	Solicitação de ajustes e/ou necessidade de ajustes	
Saídas	Proposta de ajustes	
Tarefas	Analisar	Analisar a solicitação de ajustes
	Propor	Propor ajustes nos artefatos
	Comunicar	Agendar reunião com a equipe técnica.
	Proceder	Proceder: Ajustes na análise preliminar; Ajustes no Estudo técnico;



	Ajustes em outros artefatos;
Ferramentas	

Validar documento		
Descrição	Validar documento	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	A diretoria valida o artefato (Análise preliminar ou Estudo Técnico) e define o encaminhamento da demanda.	
Entradas	Artefato para validação	
Saídas	Artefato validado	
Tarefas	Analisar	Analisar o artefato
	Proceder	Proceder para: Encaminhamento para análise superior; ou Encaminhamento para execução; ou Recomendar rejeição da demanda; ou Solicitação de outros artefatos; ou Solicitação de ajustes.
Ferramentas		

Encaminhar para atendimento		
Descrição	Encaminhar para atendimento	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	A demanda deverá ser encaminhada para execução nos processos internos e será executada/atendida conforme o processo para o qual for encaminhada.	
Entradas	Demanda aprovada para execução	
Saídas	Demanda encaminhada para execução	
Tarefas	Encaminhar	Encaminhar demanda para execução.
	Comunicar	Comunicar à superintendência o encaminhamento para execução/atendimento da demanda.
Ferramentas		

Solicitar outros artefatos	
Descrição	Solicitar outros artefatos
Papéis	Diretoria
Considerações importantes	Para apoiar a conclusão da análise técnica da demanda pode ser necessária a construção de outros artefatos que auxiliem na tomada de decisão ou execução da demanda. Nesse caso, a solicitação é encaminhada para o processo que elabore o



	artefato necessário.	
Entradas	Demanda analisada através de estudo com necessidade de artefato de apoio.	
Saídas	Solicitação de artefatos de apoio	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar a elaboração de artefatos.
Ferramentas		

Solicitar ajustes		
Descrição	Solicitar ajustes	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	Necessidade de ajustes internos no artefato gerado pela equipe técnica.	
Entradas	Artefato com necessidade de ajustes internos	
Saídas	Solicitação de ajustes em artefato	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Solicitar	Solicitar ajustes
Ferramentas		

Analisar documento		
Descrição	Analisar documento	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Artefato para validação superior	
Saídas	Artefato analisado	
Tarefas	Analisar	Analisar o artefato
	Proceder	Proceder para: Encaminhamento para análise do comitê; Aprovar e encaminhar para execução; Reprovar a demanda; ou Comunicar necessidade de ajustes.
Ferramentas		

Comunicar necessidade de ajustes	
Descrição	Comunicar necessidade de ajustes
Papéis	Superintendência
Considerações	

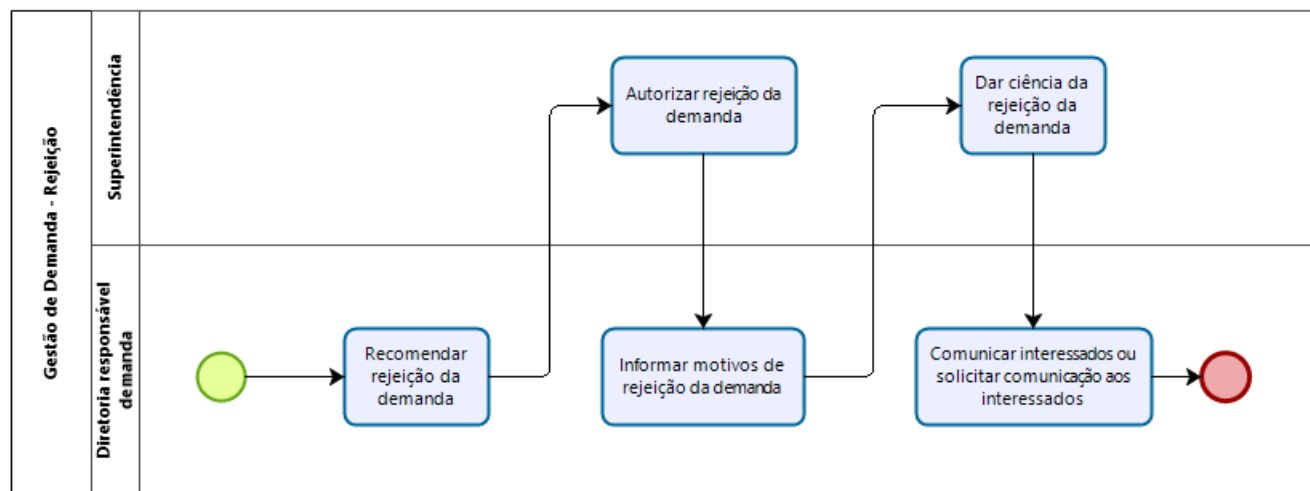


importantes		
Entradas	Artefato analisado com necessidade de ajustes	
Saídas	Comunicação da necessidade de ajustes	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações
	Comunicar	Comunicar a necessidade de ajustes
Ferramentas		

Solicitar atendimento da demanda		
Descrição	Solicitar atendimento da demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda aprovada para execução	
Saídas	Solicitação execução da demanda	
Tarefas	Autorizar	Autorizar a execução da demanda.
	Solicitar	Solicitar a execução da demanda.
Ferramentas		



PROCESSO DE REJEIÇÃO DA DEMANDA



Rejeição da demanda

Autor: Gerência de Processos de TI - ATI

Versão: 1.0 15/09/2020

Descrição: Processo de Gestão de Demanda Rejeição
Entrada: - Recomendação de rejeição da demanda.
Saídas: - Demanda Rejeitada
Dono do processo: Diretoria



DEFINIÇÕES

REJEIÇÃO DA DEMANDA	
Dono do Processo	
Diretoria	

Papéis	
Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Superintendência	Responsável pelas autorizações necessárias
Diretoria responsável demanda	Responsável pela recomendar a rejeição da demanda e comunicações necessárias.

Termos / Artefatos	

Ferramentas	



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Recomendar rejeição da demanda		
Descrição	Recomendar rejeição da demanda	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	A recomendação da rejeição da demanda é feita pela diretoria após deliberação com a superintendência.	
Entradas	Demanda inviável para execução	
Saídas	Recomendação de rejeição da demanda	
Tarefas	Deliberar	Deliberar com a superintendência sobre a inviabilidade de execução da demanda.
	Recomendar	Recomendar de rejeição da demanda.
Ferramentas		

Autorizar rejeição da demanda		
Descrição	Autorizar rejeição da demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes	Após receber a recomendação de rejeição da demanda o superintendente autoriza a rejeição da mesma.	
Entradas	Demanda com recomendação de rejeição	
Saídas	Rejeição da demanda autorizada	
Tarefas	Autorizar	Autorizar a rejeição da demanda
Ferramentas		

Informar motivos de rejeição da demanda		
Descrição	Informar motivos de rejeição da demanda	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	Após análise preliminar ou estudo técnico a diretoria líder da demanda irá fazer a rejeição da demanda baseada no estudo/análise.	
Entradas	Rejeição da demanda autorizada	
Saídas	Registro dos motivos de rejeição da demanda	
Tarefas	Registrar	Informar os motivos de rejeição da demanda
	Elaborar	Elaborar comunicação para as partes interessadas informando os motivos de rejeição da demanda.
Ferramentas		

Dar ciência da rejeição da demanda		
------------------------------------	--	--

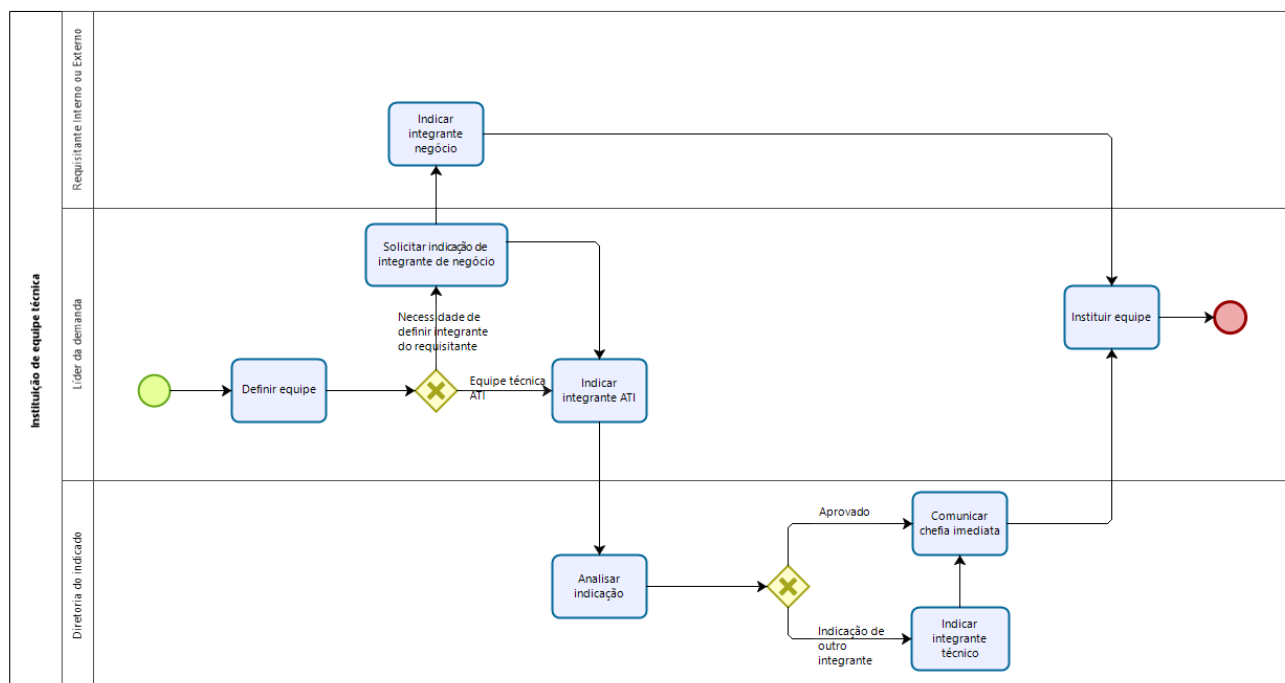


Descrição	Dar ciência da rejeição da demanda	
Papéis	Superintendência	
Considerações importantes		
Entradas	Registro dos motivos de rejeição da demanda	
Saídas	Ciência da rejeição da demanda	
Tarefas	Assinar	Assinar documento de rejeição de demanda
Ferramentas		

Comunicar interessados ou solicitar comunicação aos interessados		
Descrição	Comunicar interessados ou solicitar comunicação aos interessados	
Papéis	Diretoria	
Considerações importantes	A comunicação deverá ser enviada a todos que tiveram conhecimento da demanda. (Superintendente, membros do comitê, líder da demanda, equipe técnica e solicitante).	
Entradas	Ciência da rejeição da demanda	
Saídas	Comunicação dos motivos de rejeição da demanda	
	Arquivar	Arquivar a solicitação da demanda
	Enviar/Solicitar	Enviar/Solicitar comunicação aos interessados.
Ferramentas		



PROCESSO INSTITUIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA



Intituição da Equipe Técnica

Autor: Gerência de Processos de TI - ATI
Versão: 1.0 15/09/2020
Descrição: Instituição da Equipe Técnica
 Entrada: -Necessidade de Instituição de equipe técnica
 Saídas: -Equipe Técnica Instituída
 Dono do processo: Líder da Demanda



DEFINIÇÕES

INSTITUIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA	
Dono do processo	
Líder da demanda	

Papéis	
Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Líder da demanda	Responsável pela instituição da equipe técnica.
Requisitante Interno ou Externo	Responsáveis pela indicação do integrante da área de negócio.
Diretoria do Indicado	Responsável pela aprovação para participação no projeto e pela comunicação à chefia imediata.

Termos / Artefatos	

Ferramentas	



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Definir equipe		
Descrição	Definir equipe	
Papéis	Líder da demanda	
Considerações importantes		
Entradas	Necessidade de instituição de equipe técnica	
Saídas	Formação de equipe técnica	
Tarefas	Definir	Definir a equipe técnica
	Comunicar	Comunicar diretoria líder da demanda
	Proceder	Proceder para: Solicitar indicação do integrante da área de negócio; ou Indicar integrante ATI;
Ferramentas		

Indicar integrante ATI		
Descrição	Indicar integrante ATI	
Papéis	Líder da demanda	
Considerações importantes		
Entradas	Formação de equipe técnica	
Saídas	Indicação do integrante técnico	
Tarefas	Comunicar	Comunicar a indicação do integrante técnico.
Ferramentas		

Solicitar indicação de integrante de negócio		
Descrição	Solicitar indicação de integrante de negócio	
Papéis	Líder da demanda	
Considerações importantes	O integrante da área de negócio irá prestar as informações necessárias para a análise/estudo da demanda.	
Entradas	Necessidade de definir integrante da área de negócio	
Saídas	Solicitação de Indicação do integrante	
Tarefas	Solicitar	Solicitar a indicação do integrante da área de



	negócio.
Ferramentas	

Indicar integrante negócio		
Descrição	Indicar integrante ATI	
Papéis	Requisitante	
Considerações importantes	O integrante da área de negócio irá prestar as informações necessárias para a análise/estudo da demanda.	
Entradas	Solicitação de Indicação do integrante	
Saídas	Indicação do integrante	
Tarefas	Definir	Definir o integrante da área de negócio
	Informar	Informar os dados do integrante para o líder da demanda
	Comunicar	Comunicar o integrante da área de negócio
Ferramentas		

Analisar indicação		
Descrição	Indicar integrante técnico	
Papéis	Diretoria do indicado	
Considerações importantes		
Entradas	Comunicação para superiores	
Saídas	Indicação do integrante analisada	
Tarefas	Analisar	Analisar a indicação do integrante técnico
	Proceder	Proceder para: Comunicação do chefe imediato e integrante; ou Indicação de outro integrante técnico
Ferramentas		

Comunicar chefia imediata	
Descrição	Comunicar chefia imediata
Papéis	Diretoria do indicado
Considerações importantes	A diretoria deverá comunicar a chefia imediata e o integrante indicado a indicação da participação no projeto.



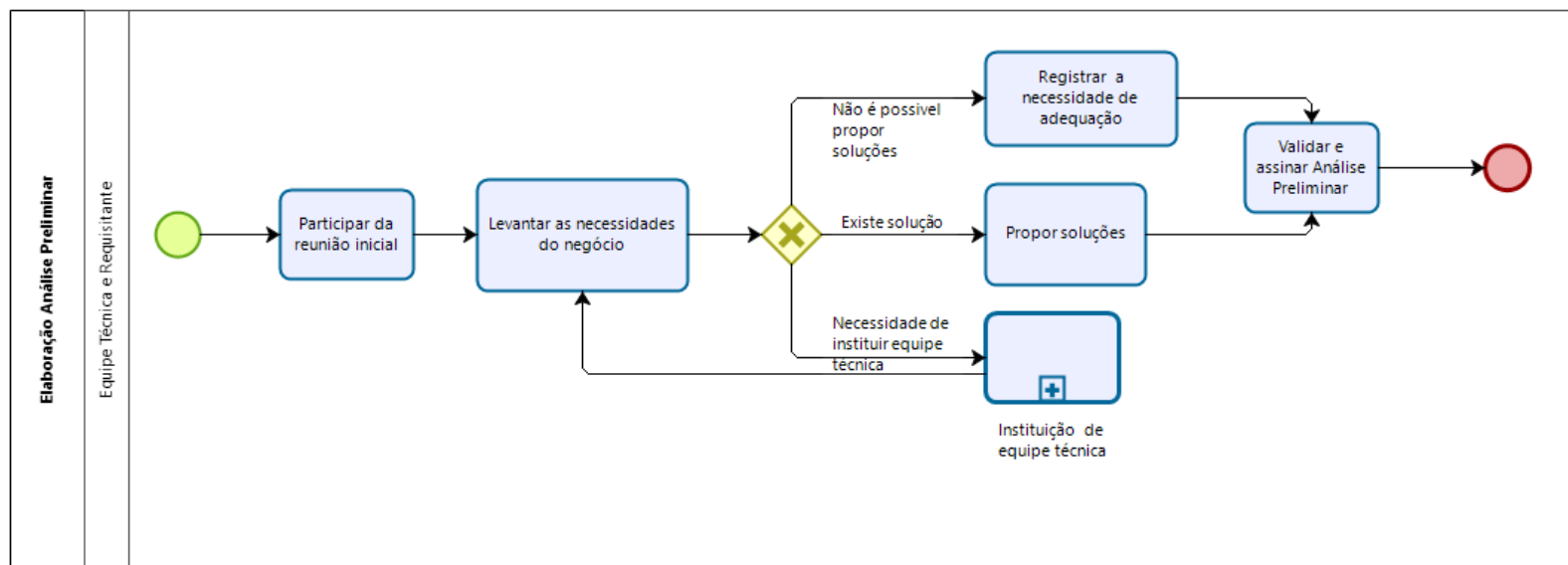
Entradas	Indicação do integrante aprovada	
Saídas	Comunicação de indicação e/ou aprovação de integrante	
Tarefas	Comunicar	Comunicar a chefia imediata e o integrante técnico
Ferramentas		

Indicar integrante técnico		
Descrição	Indicar integrante técnico	
Papéis	Diretoria do indicado	
Considerações importantes	Caso o recurso não estiver disponível, a liderança deverá indicar novo integrante técnico.	
Entradas	Indicação do integrante reprovada	
Saídas	Indicação de outro integrante aprovada	
Tarefas	Definir	Definir novo integrante técnico
Ferramentas		

Instituir equipe		
Descrição	Instituir equipe	
Papéis	Líder da demanda	
Considerações importantes	Após receber as informações de cada integrante da equipe técnica e de negócio, o líder da demanda institui a equipe técnica.	
Entradas	Comunicação de indicação e/ou aprovação de integrante	
Saídas	Instituição da equipe técnica	
Tarefas	Receber	Receber as informações
	Instituir	Instituir a equipe técnica do projeto
Ferramentas		



PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE ANÁLISE PRELIMINAR



Elaboração da Análise Preliminar

Autor: Gerência de Processos de TI - ATI
Versão: 1.0 15/09/2020
Descrição: Processo de Elaboração de Análise Preliminar
 Entrada: - Solicitação de Análise Preliminar
 Saídas: - Análise Preliminar Elaborada
 Dono do processo: Líder da demanda



DEFINIÇÕES

ELABORAÇÃO DE ANÁLISE PRELIMINAR

Dono do Processo

Equipe Técnica

Papéis

Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Equipe Técnica e Requisitante	Responsável pela elaboração da análise preliminar.

Termos / Artefatos

--	--

Ferramentas

--	--



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Participar da reunião inicial		
Descrição	Participar da reunião inicial	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda com necessidade de análise preliminar	
Saídas	Ata de reunião inicial	
Tarefas	Realizar	Realizar uma reunião de alinhamento
	Registrar	Registrar as ações
Ferramentas		

Levantar as necessidades do negócio		
Descrição	Levantar as necessidades do negócio	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Ata da reunião inicial	
Saídas	Necessidades de negócio mapeadas	
Tarefas	Levantar	Levantar as necessidades do negócio.
	Avaliar	Avaliar as competências necessárias para atender à demanda
	Proceder	Proceder para: Registrar necessidade de adequação para atender a demanda; ou Propor soluções; ou Instituição de equipe técnica.
Ferramentas		

Registrar a necessidade de adequação		
Descrição	Registrar a necessidade de adequação	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Necessidades adequação na demanda	
Saídas	Registro das necessidades de adequação na demanda	



Tarefas	Registrar	Informar a necessidade de adequação da demanda
Ferramentas		

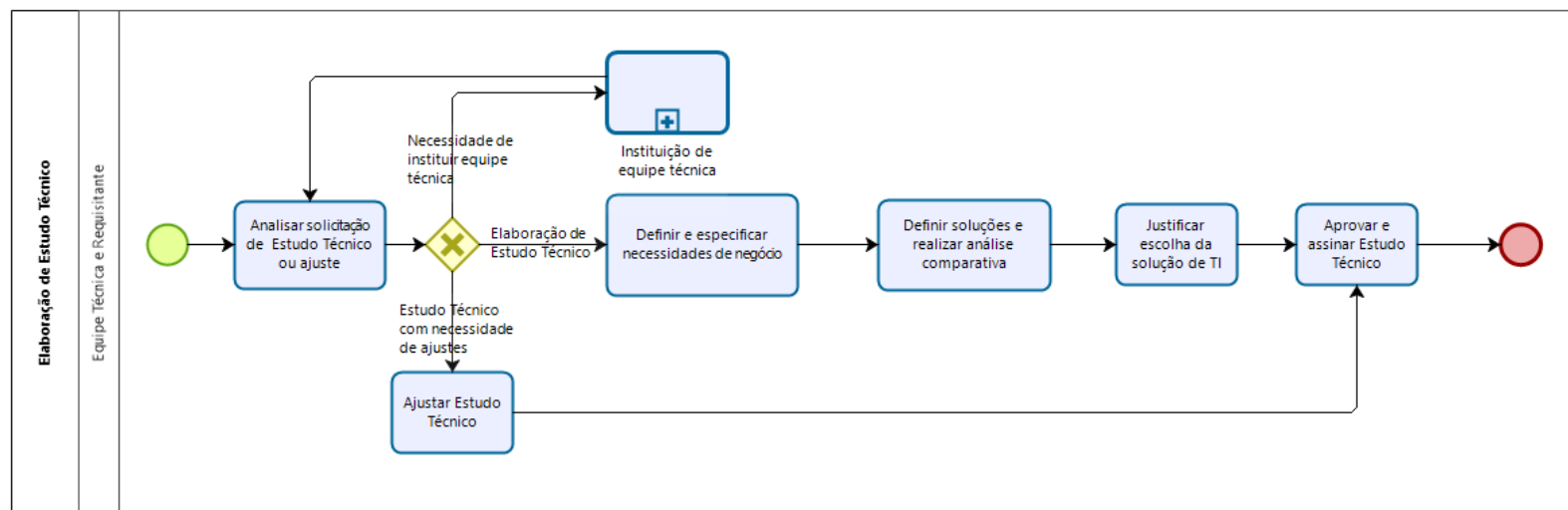
Propor soluções		
Descrição	Propor soluções	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Necessidades de negócio mapeadas	
Saídas	Proposta de soluções identificadas	
Tarefas	Propor	Propor a solução para atender a demanda.
Ferramentas		

Processo: Instituição da Equipe Técnica		
Descrição	Instituição da Equipe Técnica	
Considerações importantes	Processo executado pelo líder da demanda para instituição da equipe técnica.	
Entradas	Necessidade de instituição de equipe técnica	
Saídas	Equipe técnica instituída	

Validar e assinar Análise Preliminar		
Descrição	Validar e assinar Análise Preliminar	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Necessidades adequação na demanda ou Proposta de soluções identificadas	
Saídas	Análise preliminar validada e assinada	
Tarefas	Validar	Validar e assinar a análise preliminar.
Ferramentas		



PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDO TÉCNICO



Elaboração de Estudo Técnico

Autor: Gerência de Processos de TI - ATI

Versão: 1.0 15/09/2020

Descrição: Processo de Elaboração de Estudo Técnico

Entrada: - Solicitação de Elaboração de Estudo Técnico

Saídas: - Estudo Técnico Elaborado/Ajustado

Dono do processo: Líder da demanda



DEFINIÇÕES

ELABORAÇÃO DE ESTUDO TÉCNICO

Dono do Processo

Equipe Técnica

Papéis

Dono do processo	Área que irá executar e acompanhar o processo;
Equipe Técnica e Requisitante	Responsável pela elaboração do estudo técnico.

Termos / Artefatos

--	--

Ferramentas

--	--



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Analisar solicitação de Estudo Técnico ou ajuste		
Descrição	Analisar solicitação de Estudo Técnico ou ajuste	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda com necessidade de estudo técnico ou Estudo Técnico com necessidade de ajustes	
Saídas	Demanda analisada	
Tarefas	Analisar	Analisar a demanda
	Avaliar	Avaliar as competências para atender à demanda
	Proceder	Proceder para: Efetuar ajustes no estudo técnico; ou Definição das necessidades de negócio; ou Instituição da equipe técnica.
Ferramentas		

Processo: Instituição da Equipe Técnica	
Descrição	Instituição da Equipe Técnica
Considerações importantes	Processo executado pelo líder da demanda para instituição da equipe técnica.
Entradas	Necessidade de instituição de equipe técnica
Saídas	Equipe técnica instituída

Ajustar Estudo Técnico		
Descrição	Ajustar Estudo Técnico	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Estudo Técnico para ajustes	
Saídas	Ajustes efetuados	
Tarefas	Ajustar	Ajustar estudo técnico
Ferramentas		

Definir e especificar necessidades de negócio



Descrição	Definir e especificar necessidades de negócio	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Demanda analisada para elaboração de estudo técnico	
Saídas	Necessidades de negócio especificadas	
Tarefas	Definir	Definir e especificar as necessidades de negócio.
Ferramentas		

Definir soluções e realizar análise comparativa		
Descrição	Definir soluções e realizar análise comparativa	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Necessidades de negócio especificadas	
Saídas	Soluções definidas e comparadas	
Tarefas	Definir	Definir as soluções e realizar a análise comparativa.
Ferramentas		

Justificar escolha da solução de TI		
Descrição	Justificar escolha da solução de TI	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações importantes		
Entradas	Recursos estimados	
Saídas	Justificativa elaborada	
Tarefas	Elaborar	Elaborar justificativa da escolha da solução
Ferramentas		

Aprovar e assinar Estudo Técnico		
Descrição	Aprovar e assinar Estudo Técnico	
Papéis	Equipe Técnica e Requisitante	
Considerações		










importantes		
Entradas	Declaração de viabilidade feita	
Saídas	Estudo técnico aprovado	
Tarefas	Aprovar	Aprovar e assinar estudo técnico.
Ferramentas		




LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICO DA NOTAÇÃO BPMN

ELEMENTO	DESCRIÇÃO	NOTAÇÃO
Atividade	Representa uma ação realizada no fluxo do processo. Atividades são conceituadas como “Tarefas” quando não puderem ser decompostas em níveis menores.	 Atividade 1
Subprocesso Reutilizável	É uma atividade cujos detalhes internos foram modelados e utilizam eventos, atividades, gateways e fluxo de sequência. Possui a borda mais espessa que uma Atividade e pode ser chamado durante o fluxo.	 Subprocesso Reutilizável
Evento de Início	Indica onde começa um processo.	 Início
Evento com Início de Tempo	Indica o início do processo por um ciclo específico de tempo.	 Início com Tempo
Evento de Fim	Indica onde termina um processo.	 Fim
Evento de Fim com Mensagem	Indica que uma mensagem é enviada no fim do processo.	 Fim com Mensagem
Evento de Tempo	Indica um atraso no processo. Representa espera e pode ser utilizado entre duas atividades de um fluxo.	 Tempo
Evento de Link	Utilizado para conectar duas seções de um processo a fim de gerar loop ou evitar as linhas de sequência de um fluxo. “Link Lançado” significa um envio de acesso à	 Link Lançado



	outra parte de um fluxo. “Link Capturado” aguarda o pedido de acesso e encaminha o fluxo.	 Link Capturado
Evento de Mensagem	Utilizado para indicar envio ou recebimento de mensagem. “Envio de mensagem” envia a mensagem e interrompe o fluxo. “Captura de Mensagem” aguarda o recebimento da mensagem enviada e libera o fluxo do processo.	 Envio de Mensagem
		 Captura de Mensagem
Evento de borda do tipo Mensagem	Indica um evento de envio mensagem com ou sem a interrupção da execução da atividade ao qual está anexado.	 Sem paralização da atividade
		 Com paralização da atividade
Gateway Exclusivo	Utilizado para divergência ou convergência de caminhos. Como divergência: usado para criar caminhos alternativos em um processo, mas apenas um é utilizado por vez. Como convergência: usado para unir os caminhos alternativos.	 Gateway Exclusivo
Gateway Paralelo	Como divergência: usado para criar caminhos alternativos sem checar condições. Como convergência: usado para unir caminhos alternativos. O gateway espera por todos os fluxos de entradas antes de continuar.	 Gateway Paralelo



Gateway Inclusivo	<p>Como divergência: os fluxos em que as condições forem verdadeiras seguirão os caminhos paralelamente ou não.</p> <p>Como convergência: usado para unir todos os caminhos (alternativos e paralelos) e liberar o fluxo após a união.</p>	 <p>Gateway Inclusivo</p>
-------------------	--	--



REFERÊNCIAS

BIZAGI **Modeler:** **User** **Guide.** 2019. Disponível em:
<<http://download.bizagi.com/docs/suite/1123/en/SuiteHelpEng.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2020.



VALIDAÇÃO

Assinatura Digital

Telma Pereira de Souza Pinheiro

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

APROVAÇÃO

Assinatura Digital

Ana Dolores Lima Dias

Diretora de Sistemas de Informação

Assinatura Digital

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Assinatura Digital

Hiram Melchhiades Torres Gomes Sobrinho

Diretor de Suporte e Serviços

Assinatura Digital

Márcio Amadeu Lopes de Oliveira

Diretor de Treinamento e Implantação de Sistemas

Assinatura Digital

Michelly Ribeiro Gomes Queiroz Santos

Diretora de Gestão de Contratos

Assinatura Digital

Miguel Carlos Chaves Junior

Diretor de Administração Financeira

Assinatura Digital

Tairone Carneiro de Oliveira Barbosa

Diretor de Infraestruturas

Assinatura Digital

Alírio Félix Martins Barros

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Augusto Ayres de Oliveira

Superintendente de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Marinaldo Oliveira Santos

Superintendente de Sistemas de Informação

