



SIGEF/RO – Sistema Integrado de Planejamento e Gestão Fiscal do
Estado de Rondônia

MANUAL DE PROCEDIMENTO DO USUÁRIO

Módulo de Gestão de Atendimentos - Demandas (DEM)

Porto Velho, Setembro/2020



Sumário

1	Introdução.....	2
2	Padrão de Notação.....	2
3	Processos Sistêmicos.....	3
3.1	Processo de Gestão de Atendimentos – Demandas (DEM).....	3
3.1.1	Abrir Demanda.....	4
3.1.2	Realizar Triagem da Demanda.....	6
3.1.3	Receber Demanda.....	9
3.1.4	Encerrar Demanda.....	9
3.1.5	Listar Demanda.....	11
3.1.6	Imprimir Relatório Atividade.....	12



1 Introdução

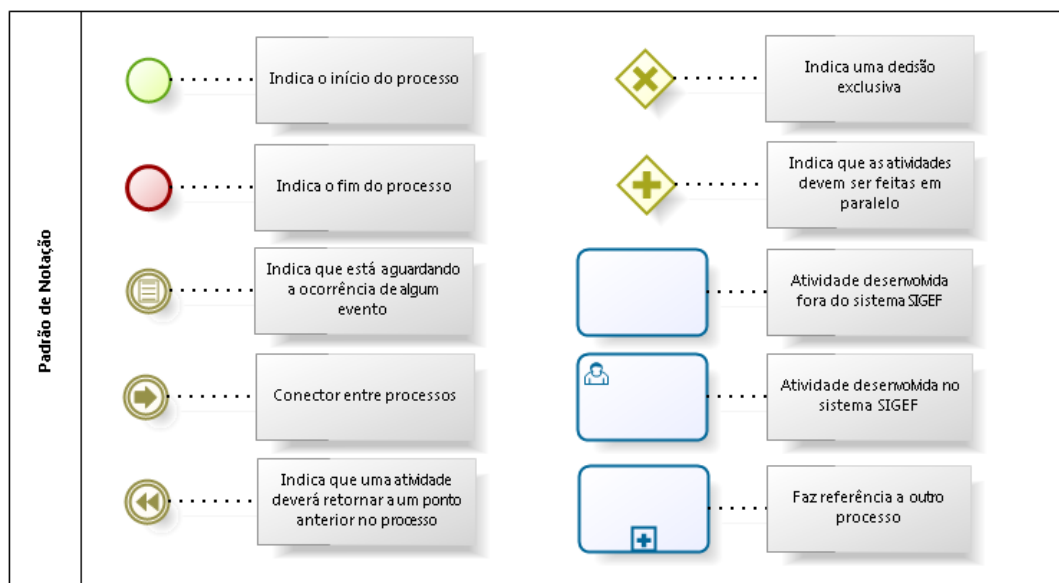
Este documento apresenta um estudo analítico dos processos realizados no Módulo de Demandas do SIGEF, de suas funcionalidades, legislação, funções, competências, dimensão e interfaces.

2 Padrão de Notação

Os padrões de notação referenciam eventos significativos para a representação gráfica do fluxo de um processo, possibilitando a compreensão pelo público interessado do sincronismo das atividades desenvolvidas, dos recursos humanos, materiais mobilizados e, principalmente, das informações produzidas e disponibilizadas.

Para a correta compreensão, o fluxo do processo deve ser lido no sentido da esquerda para a direita e de cima para baixo, seguindo-se a direção das setas que ligam os eventos ali representados.

Os Padrões de Notação utilizados nos fluxos do processo são os que seguem:



Nos próximos tópicos, logo após a demonstração do fluxo de cada processo, serão descritos os procedimentos, seus aspectos técnicos, unidades envolvidas, bem como a indicação da funcionalidade que os automatizam no SIGEF.



3 Processos Sistêmicos

Um conjunto de processos que não são relacionados a nenhuma área de negócio são realizados no SIGEF. Tais processos, administrativos e sistêmicos, são necessários para a execução de ações e/ou atividades relacionadas ao sistema propriamente dito e não processos de negócio que o SIGEF automatiza.

3.1 Processo de Gestão de Atendimentos – Demandas (DEM)

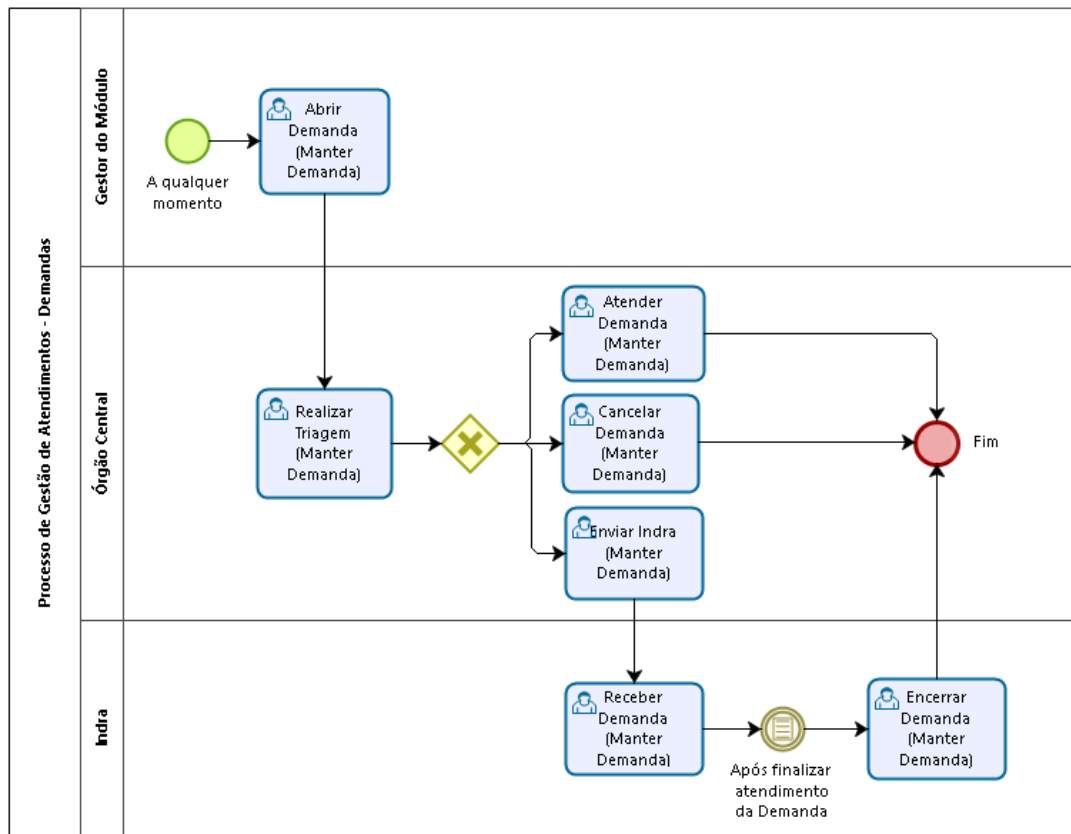
A Gestão de Atendimentos é um processo administrativo e sistêmico com o objetivo de prover a abertura de serviços de atendimento das demandas do sistema SIGEF.

A abertura de demandas do SIGEF é realizada pela INDRA e pelo Órgão Central do Estado através do Módulo de Demanda, disponibilizado no próprio SIGEF.

Existem os seguintes tipos de Demanda:

- **Manutenção Corretiva:** Abrange comportamentos inadequados que causam problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo Órgão Central.
- **Manutenção Evolutiva:** Inclusão, alteração ou exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio.
- **Concepção de RCM:** Formaliza uma solicitação à Indra de mudança no sistema com maiores proporções de impacto. Cabe à Indra realizar o levantamento, análise e estimativas através do documento específico previsto em contrato que é o RCM (Relatório de Controle de Mudança).

O processo abaixo mostra o fluxo para atendimento de demandas no SIGEF:



3.1.1 Abrir Demanda

Para solicitar um atendimento relacionado a algum problema ocorrido no sistema SIGEF, o Gestor do Módulo deve cadastrar uma Demanda através da funcionalidade **“Manter Demanda”**.

Manter Demanda

Dados Gerais		Descrição		Detalhamento		Anexo	
Solicitante	<input type="text" value="Fernanda Araújo Maia Gomes"/>	Grupo	<input type="text" value="1 - SIGEF/RO"/>				
Demanda	<input type="text" value=""/>						
Destinatário	<input type="text" value=""/>	Produto	<input type="text" value=""/>				
Módulo	<input type="text" value=""/>	Versão	<input type="text" value=""/>				
* Funcionalidade	<input type="text" value=""/>						

* Preenchimento obrigatório

Incluir
Alterar
Consultar
Listar
Limpar
Ajuda
Fechar



Solicitante	Nome do Usuário solicitante (fixo com o usuário corrente).
Grupo	Grupo da Demanda (fixo SIGEF).
Demanda	Código da Demanda.
Destinatário	Destinatário da Demanda.
Produto	Produto ao qual a Demanda pertence.
Módulo	Módulo ao qual a Demanda pertence.
Versão	Informação de uso interno.
Funcionalidade	Funcionalidade à qual a Demanda pertence.

Manter Demanda

Dados Gerais **Descrição** Detalhamento Anexo

* Descrição da Demanda

* Preenchimento obrigatório

Incluir Alterar Consultar Listar Limpar Ajuda Fechar

Descrição da Demanda Descrição textual da Demanda.

Manter Demanda

Dados Gerais Descrição **Detalhamento** Anexo

Data/Hora	Responsável	Situação

Incluir Alterar Consultar Listar Limpar Ajuda Fechar

Lista de Detalhamento da Demanda

Data/Hora	Data e Hora da mudança da situação da Demanda.
Responsável	Responsável pela Demanda.
Situação	Situação da Demanda.

Manter Demanda

Dados Gerais Descrição Detalhamento **Anexo**

Arquivos	Data Inclusão	Anexos	Adicionar
			Remove

Incluir Alterar Consultar Listar Limpar Ajuda Fechar



Lista de Anexos da Demanda

Data Inclusão Data da inclusão do Anexo.
Anexos Arquivos anexados à Demanda.

Clicando em **Adicionar** o sistema disponibiliza a tela abaixo para anexar arquivos.

Adicionar Anexo

* Arquivo

* Preenchimento obrigatório

Confirmar Fechar

Arquivo Arquivo a ser anexado à Demanda.

Para incluir uma Demanda preencha os campos da tela e pressione **Incluir**. Para anexar um arquivo à Demanda, utilize os botões **Adicionar** e **Remove**. Para consultar, informe a Demanda e escolha **Consultar**. O sistema irá montar a tela com as informações referentes a esse registro. Efetue as alterações necessárias e tecele em **Alterar**. A opção **Listar** permite que o usuário selecione o registro desejado por meio de lista auxiliar

Após inclusão, o usuário do Órgão Central recebe uma notificação por e-mail com as informações da Demanda aberta que aguarda verificação. Este deve analisar se a mesma é procedente ou não, de acordo com os procedimentos de triagem detalhados no item a seguir.

3.1.2 Realizar Triagem da Demanda

Todas as demandas registradas pelos Gestores dos Módulos passam pelo processo de Triagem, que é realizado pelo Órgão Central. Este analisa todas as informações descritas pelo solicitante através dos seguintes itens:

- Descrição: Verifica a descrição feita pelo solicitante, se o problema realmente é procedente.
- Define o Assunto:
 - Alteração de Funcionalidade;
 - Correção de Dados / Carga de Dados;
 - Correção de Funcionalidade;
 - Nova Funcionalidade;
 - Concepção de RCM;
 - Homologação RCM.
- Define o Tipo Proposto:
 - Corretiva,
 - Evolutiva – Executar ou;
 - Evolutiva – Aguardar RCM.
- Define a Prioridade:
 - Imediata: Defeito que impeça a utilização do software ou de funcionalidade indispensável a este, comprometendo de forma crítica, uma atividade de negócio do cliente;
 - Urgente: Defeito que impeça a utilização do software ou de funcionalidade indispensável a este, comprometendo de forma crítica, uma atividade de negócio do cliente;
 - Alta: Defeito que comprometa a utilização do software ou de parte deste, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do cliente;
 - Média: Defeito que comprometa parcialmente a utilização do software ou parte deste, não prejudicando de forma significativa a produtividade de negócio do cliente de forma claramente observável;
 - Baixa: Defeito que não comprometa a produtividade de uma atividade de negócio do cliente de forma claramente observável.
- Define a Complexidade da Demanda:
 - Simples
 - Média
 - Complexa
 - Muito Complexa.
- Define o Prazo de Entrega:
 - Data Início Entrega
 - Data Final Entrega
- Atualiza a Situação da Demanda:
 - Atender Demanda: O Órgão Central apresenta uma solução para a demanda.
 - Cancelar Demanda: O Órgão Central conclui que a demanda não procede.
 - Enviar Indra: O Órgão Central conclui que a demanda procede e que necessita de intervenção da INDRA para solução do problema.



Manter Demanda

Dados Gerais | Descrição | Detalhamento | Anexo

Solicitante: Fernanda Araújo Maia Gomes

Demanda: 000000001 (?)

Destinatário: INDRA

Módulo: CTR (?)

* Funcionalidade: Imprimir Contrato

* Assunto: Correção de Funcionalidade

* Prioridade: Média

Grupo: 1 - SIGEF

RCM: []

Produto: SIGEF

Versão: []

* Tipo Proposto: Corretiva

Complexidade: Simples

Prazo Início Entrega: 01/11/2019 (?)

Prazo Final Entrega: 30/11/2019 (?)

Situação: Atendida Cancelada **Enviar**

* Preenchimento obrigatório

[Incluir](#) | [Alterar](#) | [Consultar](#) | [Listar](#) | [Limpar](#) | [Ajuda](#) | [Fechar](#)



Solicitante	Nome do Usuário solicitante (fixo com o usuário corrente).
Grupo	Grupo da Demanda (fixo SIGEF).
Demanda	Código da Demanda.
RCM	RCM relacionado à Demanda.
Destinatário	Destinatário da Demanda.
Produto	Produto ao qual a Demanda pertence.
Módulo	Módulo ao qual a Demanda pertence.
Versão	Informação de uso interno.
Funcionalidade	Funcionalidade à qual a Demanda pertence.
Assunto	Assunto a ser tratado na Demanda.
Tipo Proposto	Tipo da Demanda.
Prioridade	Tipo de Prioridade da Demanda.
Complexidade	Tipo de Complexidade da Demanda.
Prazo Início Entrega	Data de início do atendimento da Demanda.
Prazo Final Entrega	Prazo final para atendimento da Demanda.
Situação	Situação da Demanda.

Após análise prévia da ocorrência e pertinência da Demanda aberta, informe o código da Demanda e escolha **Consultar**. O sistema apresentará a tela com as informações referentes a esse registro. Efetue as alterações desejadas, preencha os campos adicionais necessários e escolha **Alterar**. A opção **Listar** permite que o usuário selecione o registro desejado por meio de lista auxiliar.

Para que uma Demanda seja efetivamente enviada à Indra, deve ser selecionada a opção **“Enviar”** no campo Situação. Enquanto a mesma não for enviada, não será acatada pela Indra como demanda a ser solucionada.



3.1.3 Receber Demanda

A demanda enviada para a Indra pelo Órgão Central é recebida pela equipe de Analistas dos módulos do SIGEF. A equipe de analistas, especializada no módulo relacionado na demanda, deve categorizar a demanda de acordo com os seguintes prazos:

- Imediata: em até 1 hora;
- Urgente: em até 2 horas;
- Alta: em até 4 horas;
- Média: em até 2 dias;
- Baixa: em até 5 dias.

A seguir segue as situações atualizadas pela Indra, quando do recebimento de uma nova demanda:

- Em andamento: Significa que a Indra recebeu a Demanda e está dando início no atendimento. Nesse momento, começa a contar o tempo de atendimento, de acordo com as cláusulas de SLA contratuais previstas.
- Aguardando cliente: A demanda necessita de algum complemento ou não está com informações suficientes e coerentes para que a Indra consiga dar o devido atendimento;
- Em homologação: A demanda foi solucionada, e aguarda homologação do cliente.
- Pronto: A demanda foi solucionada e está concluída em ambiente de produção.

No caso da demanda ainda não ter sido avaliada pela Equipe Indra, a mesma pode ser cancelada por solicitação dos usuários do Órgão Central. Caso contrário as horas de esforço são lançadas até o momento do cancelamento.

Em qualquer momento a demanda pode ser paralisada caso seja necessário alguma ação ou retorno dos usuários do Órgão Central para finalização da mesma. O tempo de paralização da demanda não é computado no prazo de atendimento.

A partir do momento da classificação da demanda pela Indra é iniciada a contagem do prazo de acordo com a categoria da mesma.

3.1.4 Encerrar Demanda

Após finalização do atendimento da demanda, a equipe Indra libera a mesma para aceite do cliente em ambiente de produção ou homologação, dependendo da sua urgência e características.

A equipe Indra relata na Demanda como foi solucionado o problema ou a improcedência da mesma, para verificação pelo Órgão Central e Gestor.

Encerrar Demanda

Demanda ? **Pesquisar**

Código de Encerramento

Funcionalidade

Descrição

Solicitante

* Data Encerramento ?

* Qt Horas

Etapas Análise Desenvolvimento Teste
 Banco de Dados Implantação

* Descrição Encerramento

Situação Registro Inativo

* Preenchimento obrigatório

Confirmar **Limpar** **Ajuda** **Fechar**



Governo do Estado de
RONDÔNIA

Demanda	Código da Demanda.
Código de Encerramento	Código de Encerramento da Demanda.
Funcionalidade	Funcionalidade à qual a Demanda pertence.
Descrição	Descrição da Demanda a ser encerrada.
Solicitante	Usuário Solicitante da Demanda.
Data Encerramento	Data de Encerramento da Demanda.
Qt. Horas	Quantidade de horas utilizadas para solução da Demanda.
Etapas	Etapas envolvidas na solução da Demanda.
Descrição Encerramento	Descrição textual do encerramento da Demanda.
Situação Registro	Assinalado para o registro inativo.

Para realizar o encerramento, informe o código da demanda e clique em **Pesquisar**. Preencha a data de finalização da demanda, a quantidade de horas utilizadas, as etapas que foram realizadas, a descrição da solução da Demanda e pressione **Confirmar**. O sistema irá encerrar a demanda.

Após a equipe Indra encerrar a demanda, o Órgão Central recebe uma notificação por e-mail com as informações de atendimento, tais como Data Encerramento, Descrição da solução aplicada para o encerramento, total de horas cobrada de acordo com cada etapa do ciclo de desenvolvimento de software: análise, desenvolvimento, banco de dados, teste e implantação.

O Órgão Central repassa ao Gestor Solicitante o atendimento realizado pela demanda, e caso verificado que o problema foi solucionado, atualiza a situação da demanda para "Atendida", através da tela "Manter Demanda".

Caso visto que o problema não foi resolvido, a demanda pode ser reaberta através do reenvio à Indra.

3.1.5 Listar Demanda

Funcionalidade que permite listar as Demandas cadastradas no sistema.

Listar Demanda

Demanda ? Tipo Proposto

Situação Solicitante ?

Assunto Módulo ?

Funcionalidade Data Solicitação ?

Destinatário Produto

Código	Produto	Módulo	Funcionalidade	Solicitante	Dt Solicitação	Situação

Demanda	Número da demanda solicitada.
Tipo Proposto	Tipo Proposto da Demanda.
Situação	Situação em que se encontra a Demanda.
Solicitante	Nome do solicitante da Demanda.
Assunto	Assunto que foi tratado na demanda, podendo ser: <ul style="list-style-type: none">▪ Correção Dados/Carga de Dados▪ Correção de Funcionalidade▪ Nova Funcionalidade▪ Alteração de Funcionalidade
Módulo	Módulo ao qual a Demanda pertence.
Funcionalidade	Funcionalidade à qual a Demanda pertence.
Data Solicitação	Data de solicitação da Demanda.
Destinatário	Destinatário da Demanda (fixo Indra).
Produto	Produto ao qual a Demanda pertence.

A transação “Listar Demanda” permite a consulta das Demandas filtradas por Código, Tipo Proposto, Funcionalidade, Situação, Solicitante, Data de Solicitação, Assunto, Módulo, Destinatário e Produto. Preencha as informações do(s) filtro(s) desejado(s) e clique em **Confirmar**. O sistema irá listar as demandas de acordo com a opção de consulta. Um clique na coluna “Código” permite seu detalhamento.



Governo do Estado de
RONDÔNIA

3.1.6 Imprimir Relatório Atividade

Funcionalidade que permite gerar um relatório das Atividades executadas para solução das Demandas abertas no sistema.

Imprimir Relatório Atividades

* Data Início	<input type="text"/>	?	* Data Término	<input type="text"/>	?
Destinatário	<input type="text"/>	▼	Assunto	<input type="text"/>	▼
Solicitante	<input type="text"/>	?	Módulo	<input type="text"/>	?

* Preenchimento obrigatório

[Imprimir](#) [Limpar](#) [Ajuda](#) [Fechar](#)

Data Início	Data de início a considerar para a seleção das atividades.
Data Término	Data final a considerar para a seleção das atividades.
Destinatário	Destinatário da Demanda (fixo Indra).
Assunto	Assunto da Demanda.
Solicitante	Nome do solicitante da Demanda.
Módulo	Módulo ao qual a Demanda pertence.

Essa transação permite a geração de um Relatório de Atividades das Demandas filtradas por Data de Início, Data de Término, Destinatário, Assunto, Solicitante e Módulo. Preencha as informações do(s) filtro(s) desejado(s). Depois, clique em **Imprimir**. Selecione o formato de relatório desejado e escolha se deseja “Salvar” ou “Abrir” o relatório gerado.