



NORMA INTERNA

GSC-NI-001-02

Vigência até: 25/12/2024

Título:

Processo de Atendimento de Demandas da GSC

Elaborado/Alterado por:

GER DE SISTEMAS CORPORATIVOS – GSC

Aprovado por:

Diretoria Colegiada

1. OBJETIVO

Este instrumento normativo tem o objetivo de assegurar a qualidade, a eficácia e a geração de valor para os processos de negócio da Compesa, considerando o desempenho da Gerência de Sistemas Corporativos (GSC) no atendimento das solicitações dos clientes interno e externo para manutenção, evolução, aquisição e desenvolvimento de soluções de software para atender às necessidades dos processos comercial, administrativo e operacional, além de apoiar as áreas funcionais da companhia na otimização dos seus processos.

Nesse sentido, esse normativo visa a orientar os clientes internos no que tange às diretrizes do processo de atendimento, que será adotado para todo tipo de demanda que envolva os recursos humanos, financeiros, informacionais e materiais da GSC.

2. APLICAÇÃO

Este instrumento normativo se aplica a todas as áreas da Companhia Pernambucana de Saneamento que precisam solicitar atendimento da Gerência de Sistemas Corporativos (GSC) às suas necessidades de soluções de tecnologia de software, análise e automação de processos.

3. DEFINIÇÕES

- a) **Sprint:** período de tempo em que um conjunto de demandas/atividades deve ser executado.
- b) **Reunião de Sprint:** reunião de planejamento e monitoramento das demandas/atividades que devem ser executadas na Sprint.
- c) **Tipos de Demandas**
- c.1) **Atendimento:** são demandas que não necessitam de alteração do software (ex.: dúvidas sobre funcionalidades, extração de dados, verificação de problemas de batches).
  - c.2) **Corretiva:** demandas que estão relacionadas a problemas em funcionalidades existentes no sistema e que necessitam de alteração do software (ex.: erros de sistema, apresentação incorreta de valores, erro em algum processo batch).
  - c.3) **Evolutiva:** implicam alteração do software em função de melhoria em funcionalidade existente, desenvolvimento de uma nova funcionalidade ou sistema. Esse tipo de demanda considera necessidades dos processos que não foram previstas no escopo inicial do desenvolvimento do software.
  - c.4) **Assessoria:** são demandas que não estão relacionadas às atividades de desenvolvimento em sistema. São atividades em que a GSC apoia a área cliente no desenvolvimento de ativos de processo, definição e melhoria de processos, e estudos diversos, tendo como objetivo a concepção da melhor solução para o cliente resolver o seu problema na rotina de trabalho. O principal recurso empregado pela GSC nesse tipo de demanda é o capital intelectual dos seus colaboradores.
- d) **Ativos de Processo:** qualquer conteúdo informacional utilizado pelas pessoas na realização das suas atividades (ex.: fluxograma, relatórios diversos, lições aprendidas, termos de referência, etc.).
- e) **Redmine:** representa a ferramenta de gestão de demandas e também o protocolo de solicitação aberto nessa ferramenta.
- f) **ACE:** Critério de aceitação de demandas dos tipos *Atendimento*, *Evolutiva* e *Assessoria*.
- g) **ACC:** Critério de aceitação de demandas do tipo *Corretiva*.
- h) **CPD:** Critério de priorização de demandas.
- i) **Ambiente de Sistema:** Estrutura de hardware e/ou software que possibilita a execução de uma determinada aplicação de tecnologia. Na Compesa, temos ambientes de desenvolvimento, teste e homologação, utilizados pela equipe da GSC e ambientes de produção, usados pelos clientes e pelos processos internos da empresa.
- j) **Criticidade Gerencial:** Caracteriza o grau de interesse dos níveis estratégicos da empresa (gerência e diretoria) na execução da demanda. Esse indicador pode ser utilizado para tratamento de exceções do processo de atendimento da GSC.
- k) **SIPOC:** Acrônimo de *Suppliers* (Fornecedores), *Inputs* (Entradas), *Process* (Processo), *Output* (Saídas) e *Clients* (Clientes), usado para designar a visão geral de um processo de trabalho ou macroprocesso e todas as suas instâncias associadas.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Elaboração e alteração

A Gerência de Sistemas Corporativos (GSC), a partir da identificação da necessidade de revisão e alteração do normativo, iniciará o processo de atualização, considerando mudanças no procedimentos organizacionais, surgimento de novas atividades, melhorias nos processos, demandas das áreas relacionads ao normativo e outras oportunidades de melhoria.

4.2 Revisão e aprovação

Após a elaboração, o normativo deverá ser submetido à revisão de conteúdo e padronização da Gerência de Excelência Organizacional (GEO) com posterior aprovação da Diretoria Colegiada na Reunião de Diretoria (REDIR), com formalização por meio de Resolução de Diretoria (RD).

4.3 Distribuição

A GEO será responsável por disponibilizar este normativo e suas alterações para todas as gerências/áreas interessadas e envolvidas no processo, utilizando o Sistema de Gestão de Normativos (SGN). A área gestora é responsável pela atualização do instrumento normativo quando disponibilizado fora do SGN.

4.4 Acesso



A visualização com cópia controlada do instrumento normativo será acessível a todas as gerências/áreas a que se aplica através do SGN e ao público externo por meio do site da COMPESA, quando aplicável.

4.5 Uso

A utilização do desta norma interna será feita por todas as gerências/áreas que tenham a necessidade de demandar serviços da GSC.

4.6 Armazenamento e disponibilização

O armazenamento do instrumento normativo será virtual, sendo disponibilizado no SGN, com acesso pela intranet da Companhia. A área gestora é responsável pela publicação externa por meio do site da COMPESA, quando aplicável.

4.7 Preservação e recuperação

A preservação deste instrumento normativo será de responsabilidade da GEO. As solicitações de outras áreas para a consulta de versões anteriores do documento deverão ser feitas e aprovadas eletronicamente pelo sistema corporativo de gestão de documentos, sendo analisadas pela GSC. A preservação e recuperação do instrumento normativo disponibilizada fora do sistema corporativo de gestão de documentos é de responsabilidade da GSC.

4.8 Controle de alterações

O controle de alterações será feito pela GSC e registrado no próprio documento, no campo "Histórico de Alterações", conforme item 8 desta norma interna.

4.9 Retenção e disposição

Apenas a versão vigente do normativo estará acessível no sistema corporativo de gestão de documentos, estando as versões anteriores disponíveis para consulta apenas para a GEO e para a GSC, bem como retidas em backups.

5. DETALHAMENTO

5.1. Macroprocesso da GSC

O macroprocesso de atendimento da GSC, para qualquer uma das suas vertentes de trabalho, é representado pelo diagrama SIPOC na Figura 1. Sempre que houver uma necessidade de clientes interno e externo, o processo acionado será executado na sequência estabelecida no diagrama.

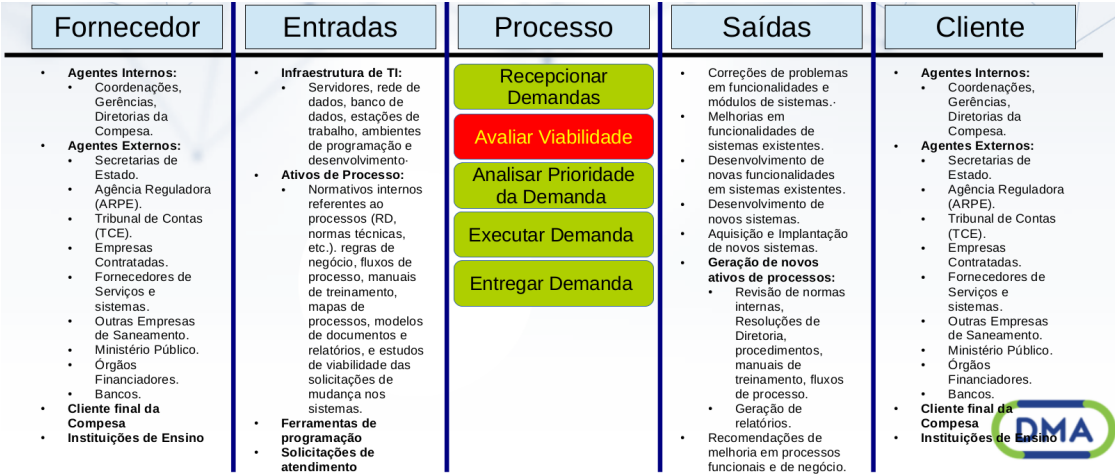


Figura 1 - Mapa SIPOC da GSC.

Em cada uma das etapas constantes do macroprocesso, uma série de atividades é executada para gerar o resultado esperado pelo cliente solicitante. O processo da GSC exige que o cliente formalize a demanda para que ela seja considerada válida. O fluxo de trabalho é apresentado no Anexo 1 da GSC-NI-001-01.

5.2. Etapas do Processo

5.2.1. Formalizar e Recepcionar Demandas

Uma demanda será considerada como formal se o cliente criar um protocolo de atendimento no sistema de gestão e controle de solicitações da GSC, chamado Redmine (acesso pelo link [www.compesa.com.br/redmine](http://www.compesa.com.br/redmine)). Deve-se abrir a solicitação nesse sistema. Demandas enviadas por e-mail, por Comunicação Interna (CI), por mensagens a partir de qualquer mídia eletrônica, ou por meio verbal não serão consideradas como válidas para acionar o processo de atendimento da GSC. Apenas as solicitações abertas via Redmine serão tratadas.

A partir do momento em que a demanda é formalizada pelo cliente, a GSC a recepcionará e executará a etapa AVALIAR VIABILIDADE, na qual critérios de aceitação da solicitação são considerados para analisar se o pedido do cliente deve ser executado ou não.

5.2.2. Avaliar Viabilidade

Toda demanda aberta pelo cliente da GSC, através do Redmine, passará pelo processo de aceitação da solicitação na etapa AVALIAR VIABILIDADE do processo de atendimento. Os critérios de aceitação são elencados a seguir.

5.2.2.1. Demandas dos Tipos Atendimento, Evolutiva e Assessoria

ACE-1 - A demanda deve estar relacionada a algum dos objetivos estratégicos da empresa ou ser uma exigência legal, de regulação ou normativa da companhia.

- O solicitante deve apresentar estudo de viabilidade com o retorno tangível esperado (em valores financeiros) com o atendimento da demanda pela GSC. Essa é considerada uma entrada essencial para o processo da GSC e será obrigatória para as demandas do tipo "Atendimento", "Evolutiva" e "Assessoria". Caberá à GSC julgar se os valores de retorno esperado ou valor agregado apresentado pelo cliente são validos ou não. Mesmo que o cliente aponte um valor agregado alto, avaliar-se-á se o resultado é capaz de concretizar o retorno esperado apontado pelo cliente. Caso não seja viável, de fato, a GSC não aceitará a demanda. No caso de exigência legal, o cliente deve apresentar, obrigatoriamente, o instrumento jurídico que respalda sua solicitação.

ACE-2 - A demanda não pode ferir aspectos regulatórios, legais, socioambientais ou normativos internos, mesmo que tenha relevância para algum objetivo estratégico da empresa.

- Qualquer solicitação que caracterize não-conformidade com instrumentos regulatórios, legais, socioambientais ou normativos internos da Compesa será, automaticamente, cancelada pela GSC. A adequação de tais instrumentos é exigida para que a demanda seja executada.

ACE-3 - Não há qualquer solução de tecnologia existente que atenda plenamente à necessidade do cliente.



- A Compesa pode já possuir alguma ferramenta que atenda à necessidade do cliente. Caso haja alguma solução de tecnologia em execução na empresa, mantida ou não pela GSC, o cliente deve utilizá-la. Não haverá, portanto, necessidade de desenvolvimento da demanda.

**ACE-4** - A GSC tem recursos humanos, materiais, financeiros e informacionais suficientes para executar a demanda aberta pelo cliente.

- Nas situações em que a demanda estiver relacionada a algum sistema legado (pré-existente) sem qualquer documentação de apoio do desenvolvimento para suporte ou evolução, ou caso necessite da aquisição de um novo sistema ou serviço especializado, ou quaisquer recursos materiais e informacionais que não sejam de domínio da GSC, ou não sejam viáveis para obtenção, a GSC não terá como executar a solicitação e atender à demanda. Isso inclui também normativos internos, ou seja, o desenvolvimento ou ajuste de uma regra de negócio, suportada por uma política ou norma interna, por exemplo, exigirá que o cliente tenha esses instrumentos normativos aprovados pelas instâncias competentes. Caso contrário, a demanda será cancelada.

Para uma demanda dos tipos *Atendimento*, *Evolutiva* e *Assessoria* ser aceita para desenvolvimento, é preciso que todos os critérios acima sejam satisfeitos. Caso algum deles não seja atendido, a demanda será cancelada pela GSC.

5.2.2.2. Demandas do Tipo *Corretiva*

**ACC-1** - A demanda deve estar relacionada a uma ferramenta de software, funcionalidade de sistema ou rotina automática existente em alguma plataforma sob a gestão da GSC.

**ACC-2** - O Cliente deve apresentar as evidências do erro encontrado, informando o procedimento que foi executando no sistema e os dados de entrada.

5.2.3. Analisar Prioridade da Demanda

As demandas que atenderem aos critérios de aceitação, serão conduzidas para a etapa ANALISAR PRIORIDADE DA DEMANDA, que é executada no planejamento da Sprint. A priorização é considerada aqui como uma forma de otimizar a capacidade de trabalho da GSC e dedicar os esforços para as demandas mais importantes para o negócio da Companhia e para cliente final. Os critérios de priorização são elencados a seguir.

**CPD-1** - A solicitação está relacionada a uma falha de sistema que impede a execução do processo funcional (demanda do tipo *Corretiva*), podendo levar a danos socioambientais, acarretar infração à legislação vigente, ou implicar não-conformidade com normativos internos.

**CPD-2** - A área cliente não possui duas ou mais solicitações (redmines) na situação "Concluído por decurso de Prazo".

- A execução das demandas pela GSC possui algumas etapas que necessitam de atuação da área cliente. Uma das mais críticas é a atividade de homologação do que foi desenvolvido. Nesta fase, o cliente aprova ou não a entrega do produto. É essencial que o cliente cumpra os prazos de homologação estabelecidos junto à GSC. Caso o cliente não cumpra com a homologação dentro do prazo, acordado com a GSC e apontado no campo "Data Prevista" do Redmine, a solicitação será encerrada com o motivo "Concluído por Decurso de Prazo". Caso o cliente tenha dois ou mais Redmines nessa situação, novas demandas dos tipos *Atendimento* e *Evolutiva* da mesma área cliente não serão priorizadas pelo período de uma Sprint.

**CPD-3** - A solicitação está relacionada a uma melhoria ou correção de processo funcional, de negócio ou processo sistêmico, a uma implantação de novo sistema, a revisões de ativos de processo que tenham impacto significativo nos objetivos estratégicos prioritários da empresa.

- A GSC leva em consideração, neste critério, o retorno tangível esperado ou valor agregado que a solicitação vai garantir à Compesa, se for implementada. Demandas com baixo valor agregado não serão priorizadas.

**CPD-4** - A solicitação é uma demanda dos tipos *Atendimento* e *Assessoria* (ex.: dúvidas sobre os sistemas, seus módulos e funcionalidades, minitreinamentos, workshops e reuniões).

Admite-se que, em termos de prioridade, temos CPD-1 > CPD-2 > CPD-3 > CPD-4.

Caso as demandas abertas não se enquadrem nos critérios acima e a GSC não tenha recursos para ampliar a capacidade de trabalho, a demanda continuará no status "REGISTRADA" e não será priorizada na Sprint.

5.2.4. Executar Demanda

As demandas aceitas e priorizadas, de acordo com os critérios específicos dos tópicos anteriores, seguem para o planejamento da Sprint e são direcionadas para os profissionais competentes para realização das atividades necessárias de análise, especificação, desenvolvimento, teste e homologação do cliente. Cada atividade é detalhada a seguir.

- **Análise** - Compreende um conjunto de ações envolvendo a GSC e a área demandante para caracterização e consolidação do escopo da solicitação. Esta atividade é a mais importante, pois permitirá a definição da melhor solução para o cliente. O escopo deve ser validado junto ao cliente. Após sua validação, será gerada a linha de base de escopo, possibilitando a rastreabilidade de alterações e a gestão de mudanças ao longo do desenvolvimento da GSC.
- **Especificação** - Conjunto de ações para materializar a solução que será implementada na fase de desenvolvimento. A especificação precisa ser validada pela área cliente.
- **Desenvolvimento** - Conjunto de ações orientadas para a construção/implementação da solução materializada na fase de especificação. É nesta fase em que o prazo e o custo do desenvolvimento são informados para o cliente no Redmine.
- **Teste e Homologação** - Conjunto de ações que objetivam a simulação, teste e verificação de qualquer não-conformidade com o escopo da demanda. Essas ações também exigem a participação ativa do cliente, pois é neste momento que deve ocorrer a validação do produto desenvolvido pela GSC. A atividade de homologação, deve ser realizada, impreterivelmente, pelo cliente solicitante. É nesta fase que a data prevista de entrega da demanda é informada para o cliente. Caso o cliente não efetue a homologação da demanda, a GSC procederá à conclusão por decurso de prazo da solicitação.

5.2.5. Entregar Demanda

Esta é a etapa final do processo de atendimento da GSC. As demandas que são homologadas e aceitas pelo cliente, após sua implementação, são liberadas nos sistemas em ambiente de produção, para que o cliente possa utilizá-las. Nessa etapa, verifica-se também a documentação técnica gerada e as lições aprendidas. O registro disso é feito no próprio Redmine. O cliente pode, na entrega da demanda, avaliar a qualidade do atendimento executado pela GSC, apontando o seu nível de satisfação com o resultado do trabalho no Redmine.

É feito, também nessa fase, o controle de versões dos sistemas e o acompanhamento das liberações realizadas. O objetivo principal dessa etapa é garantir a estabilidade dos sistemas e controlar a documentação do desenvolvimento executado.

5.3. Do Tratamento das Exceções

- Toda exceção das regras de negócio referente ao processo de atendimento da GSC, serão deliberadas, exclusivamente, em conjunto com a DMA. Durante a fase de planejamento das Sprints, será considerado o nível de criticidade gerencial da solicitação para efeitos de sua aceitação e de sua priorização.



- A conclusão por decurso de prazo das demandas será utilizada pela GSC para medir o grau de comprometimento dos clientes com as suas solicitações. A unidade administrativa que possuir 2 (dois) ou mais Redmines concluídos por decurso de prazo, na Sprint anterior ao planejamento corrente (Sprint atual), não terá suas demandas dos tipos Atendimento, Evolução e Assessoria priorizadas pela GSC. Exemplo: se na Sprint 201807-01, a gerência X tiver 3 Redmines concluídos por decurso de prazo, suas demandas abertas para a Sprint 201807-02 não serão priorizadas no planejamento.

6. INSTRUMENTOS NORMATIVOS RELACIONADOS

- Política de Segurança da Informação (RD-13/2016)
- GGR-NI-001/COMPESA - Normativo Geral para Padronização

7. REFERÊNCIAS

Sem referências associadas.

8. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Nº da Versão	Data	Natureza da Revisão e/ou Alteração	RD vinculada
1	07/02/2020	Versão Inicial	005/2020
2	26/12/2022	Normativo revalidado por não haver alterações de conteúdo.	005/2020

ANEXOS

ANEXO 1 - RD 005/2020  
Resolução de Diretoria Vinculada

