



**SGB\_PLEREQ\_ProcessoMudançaRequisito**  
**Versão 1.1**

# Histórico de Revisões

Nome	Alterações	Data	Versão
Felipe Giroto	Criação do Documento	09/11/2012	0.1
Felipe Giroto	Estrutura do Documento	09/11/2012	0.5
Felipe Giroto	Preenchimento dos tópicos 1 e 2	10/11/2012	0.8
Felipe Giroto	Subtópicos 2.1 e 2.1.1	11/11/2012	0.9
Felipe Giroto	Tópico 3	13/11/2012	1.0
Bruno Marquete	Formatação do documento	16/11/2012	1.1

## Sumário

[1 Introdução](#)

[2 Processo de Gerência de Mudança de Requisitos](#)

[2.1 Papéis e Responsabilidades](#)

[2.1.1 Fluxo](#)

[3 Modelos de Documentos](#)

## 1. Introdução

Este documento tem por base definir o processo de solicitação de mudanças nos requisitos do sistema.

## 2. Processo de Gerência de Mudança de Requisitos

A definição do processo tomou por base as boas práticas já adotadas nas organizações, bem como a verificação do menor impacto junta a cultura e as políticas adotadas.

Para se ter sucesso e atingir o objetivo da metodologia de Gerência de Mudança de Requisitos, certos papéis e artefatos são necessários ao processo, como :

- Responsável por analisar e selecionar os requisitos de software
- CCM, o qual verifica a incorporação ou não do requisito
- O contrato entre o cliente e o desenvolvedor
- Avaliação dos impactos e desvios referentes às solicitações de requisitos antes de serem incorporadas ao projeto

### 2.1. Papéis e Responsabilidades

Definição dos Papéis :

- Cliente: aquele que solicita uma modificação ou uma inclusão de requisito, pode ser tanto externo quanto interno
- Analista da solicitação : analista encarregado de uma solicitação de serviço
- Coordenador técnico: responsável pelas atividades referentes a tecnologia adotada em uma área do projeto (interno)
- CMM( Comitê de Controle de Mudanças): equipe multidisciplinar que centraliza as decisões sobre a alocação ou não do requisito ao software e faz a priorização das Solicitações de Mudança pendentes. A análise das solicitações de mudança só será feita pelo CMM as que tiverem a classificação **complexa**. As demais poderá ser representado pelos próprios membros da equipe ( analistas , apoio e gestores) O Comitê é único para todas as áreas

**Obs.:** as solicitações deverão estar classificadas de acordo com sua complexidade. A seguir está a classificação a ser seguida: **(S)imples , (M)édia e (C)omplexa**. Caso seja complexa, deve a mesma passar pelo CMM, senão poderá ser avaliada diretamente pelos gestores, apoio ou equipe.

#### 2.1.1. Fluxo

O processo de gerencia de mudança de requisito tem por início, proveniente de uma Solicitação de Serviço (SS), proveniente do cliente, que sofrerá uma pré-análise gerando Solicitações de Inclusão/

Alteração de Requisito (SIAR). Após aprovação interna as SIARS's irão fornecer os dados para a construção de uma proposta ao cliente, através de um documento de Análise de Solicitação de Serviços (ASS)

Por meio da ASS gerada , o cliente tem ciência da interpretação feita a partir da sua solicitação e pode acrescentar, ou modificar, características que não tenham ficado claras inicialmente. Pode também, modificar aspectos que tenham ficado fora da proposta de solicitação.

Depois de aprovada a proposta, a SIAR dará origem a um Detalhamento de Requisito de Software (DRS), que irá especificar com detalhes e de forma técnica, as características do requisito. Uma vez implementadas as Solicitações, e atualizado o documento de Especificação de Requisito, o produto final é enviado ao cliente que deverá homologá-lo, dizendo se está ou não de acordo com o que foi aprovado na ASS, utilizando o documento de Homologação da Solicitação do Serviço (HSS).

### 3. Modelos de Documentos

Dentro da metodologia proposta se tem alguns documentos (artefatos) que devem ser gerados para que se tenha o adequado gerenciamento do processo de solicitação de mudanças de requisitos.

Eles são:

- Solicitação de Serviço (SS): este documento deve ser utilizado para que o cliente/usuário faça sua solicitação de requisito ( técnico ou não, podendo ser um faz, e-mail, ou presencial com gerente do projeto ou membros da equipe de requisitos
- Solicitação de Inclusão/Alteração de Requisito(SIAR): este documento deve ser utilizado internamente para documentar as alterações necessárias nos requisitos ou a inclusão de novos;
- Detalhamento de Requisito de Software (DRS) : este documento serve para especificar o requisito, ou seja, qual é o entendimento do responsável pelas implementações, a serem executadas no software , de uma linguagem técnica
- Análise de Solicitação de Serviço (ASS) : este documento deve descrever qual o entendimento do analista, em termos de implementação, para que o solicitante possa avaliar se está conforme o solicitado;
- Homologação da Solicitação de Serviços (HSS): este documento serve para que o cliente homologue sua solicitação e dê o aceite da mesma;

#### Solicitação de Serviço (SS)

	Solicitação de Serviço (SS)	Data:	Status:
--	-----------------------------	-------	---------

<b>Cliente</b>			
<b>Solicitante</b>			
<b>Cargo/Local</b>			
<b>Autorizado por:</b>			

<b>Solicitação:</b>	
---------------------	--

<b>Motivo:</b>	
----------------	--

<b>Descrição:</b>	

<b>Solicitante</b>	<b>Autorizador</b>

**Descrição dos Campos:**

**Data:** data e hora em que o Cliente/Usuário está encaminhando sua solicitação;

**Cliente:** nome da instituição que está solicitando o requisito;

**Solicitante:** nome do Cliente/Usuário que solicita o requisito;

**Cargo/Local:** Nome do cargo do solicitante e local de trabalho

**Autorizado por:** nome do responsável pela autorização de encaminhamento da solicitação

**Status:** status atual da solicitação ( em execução, aguardando aprovação, cancelada ou finalizada )

**Solicitação:** título da solicitação

**Motivo:** finalidade da solicitação e a que ela irá atender;

**Descrição:** descrição detalhada da solicitação, incluindo as principais regras de negócio

**Solicitante:** assinatura do Cliente/Usuário que realizou a solicitação

**Autorizador:** assinatura do responsável pela autorização do encaminhamento da solicitação

**Solicitação de Inclusão/Alteração de Requisito (SIAR)**

<b>Solicitação de Inclusão/ Alteração de Requisito (SIAR)</b>	<b>Data:</b>	<b>Status:</b>
---	--------------	----------------

<b>Cliente</b>	
<b>Módulo</b>	
<b>Solicitante</b>	
<b>Cargo/Local</b>	
<b>Autorizado Por</b>	

<b>Nome do Requisito</b>	
<b>Origem</b>	( ) Email ( ) Fax ( ) Presencial
<b>Tipo Alteração</b>	
<b>Objetivo</b>	
<b>Elaborado por</b>	
<b>Responsável</b>	( ) Cliente ( ) Interno

<b>Descrição</b>

<b>Análise</b>			
<b>Análise do Requisito:</b>	( ) Aprovada ( ) Reprovada	<b>Complexidade:</b>	( ) Simples ( ) Média ( ) Complexa
<b>Dt Entrega</b>		<b>Esforço</b>	
<b>Recursos</b>		<b>Custos</b>	
<b>Observações</b>			

<b>Aprovação</b>	
<b>Organização</b>	Nome: Assinatura: <div style="text-align: right;">Data:</div>

<b>Execução</b>			
<b>Dt Execução:</b>		<b>Esforço:</b>	

<b>Entrega</b>			
<b>Dt Entrega</b>		<b>Baseline</b>	
<b>Versão Disponibilizada:</b>			

<b>Revisões</b>		
<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>



### Descrição dos Campos:

**Data:** data e hora em que o Cliente/Usuário está encaminhando sua solicitação;

**Cliente:** nome da instituição que está solicitando o requisito;

**Solicitante:** nome do Cliente/Usuário que solicita o requisito;

**Cargo/Local:** Nome do cargo do solicitante e local de trabalho

**Autorizado por:** nome do responsável pela autorização de encaminhamento da solicitação

**Status:** status atual da solicitação (Implementado ou Não Implementado )

Nome do Requisito: nome identificador do requisito

Origem: identificar a origem da SS( se e-mail, presencial)

Tipo de Alteração: identificar se a principal alteração é Funcional (modifica a funcionalidade do requisito) ou Estática (alterações de layout)

Objetivo: finalidade da solicitação;

Descrição: deve ser identificada a origem da solicitação de alteração, incluindo as principais regras de negócio e as mudanças necessárias;

Responsável: deve ser identificada a origem da solicitação, se é interna ou do Cliente, juntamente com o nome de quem está solicitando;

- **Análise**

**Análise do Requisito:** deve ser analisado se a solicitação, bem como a solução a ser apresentada, não causa prejuízo ao módulo e processos em questão. Assinalar se esta solicitação está aprovada ou não, identificando o nome do responsável pela análise;

**Complexidade:** identificar se a solicitação é do tipo (S)imples, (M)édia ou (C)omplexa;

**Dt.Entrega:** deve conter a data estimada de entrega da solicitação;

**Esforço:** representa o número de horas a serem alocados à tarefa, considerando horas de análise, programação e teste da consultoria, além da margem da análise de risco;

**Custo:** indicar o custo total da solicitação

**Recursos:** número necessários de recursos a serem alocados à tarefa

**Observações:** referentes a análise de aprovação da solicitação

- **Aprovação**

**Organização:** nome e assinatura do responsável interno pela homologação do documento;

**Data:** data referente à assinatura da aprovação;

- **Execução**

**Dt Execução:** data em que a implementação da alteração será realizada;

**Esforço:** representa o número total de horas realizadas na execução da solicitação;

**Custo:** indicar o custo total realizado com a fase de execução

**Recursos:** número de recursos utilizados na realização da solicitação;

- **Entrega**

**DtEntrega:** data em que será disponibilizada a versão contendo a alteração, implementação da alteração realizada;

**Versão:** representa sobre qual versão foram analisadas as alterações, ou seja, identificando qual é a versão que foi utilizada para a análise e definição das modificações;

**Versão Disponibilizada:** indica qual é o rótulo da versão gerada

#### Revisões

**Data:** data em que foi solicitada uma alteração da proposta de solução para o requisito;

**Descrição:** todas as alterações que ocorrem ao longo do processo devem ser descritas

**Responsável:** nome do responsável pela revisão

**Obs.:** tanto a Execução quanto a Entrega somente serão preenchidos após a aprovação da análise e da proposta enviada ao cliente;

#### Análise da Solicitação de Serviço (ASS) :

Análise de Solicitação de Serviço(ASS):		Data:
Cliente		
Módulo		
Solicitante		
Cargo/Local		
Autorizado por		
Solicitação		
Origem		

Descrição

--

**Descrição dos Campos:**

**Data:** data e hora em que a organização está encaminhando sua proposta de solução para a solicitação do cliente/usuário;

**Cliente:** nome da instituição que solicitou o requisito;

**Solicitante:** nome do Cliente/Usuário que solicitou o requisito;

**Cargo/Local:** Nome do cargo do solicitante e local de trabalho

**Autorizado por:** nome do responsável pela autorização de encaminhamento da solicitação

**Solicitação:** deverá constar a solicitação (descrição do solicitado pelo cliente , constante na SS)

**Origem:** Identificar o tipo da origem da SS

**Descrição:** Descrição detalhada da proposta de solução para a solução, incluindo as regra e layout, se necessário

**Análise da Solicitação de Serviço – Parecer (ASS) :**

Análise de Solicitação de Serviço-Parecer (ASS):		Data:
Cliente		
Módulo		
Solicitante		
Cargo/Local		
Autorizado por		
Solicitação		
Origem		

Parecer do Cliente	

<b>Cliente</b>	<b>Nome:</b> <b>Assinatura:</b> <b>Data:</b>
----------------	--

### Descrição dos Campos:

**Data:** data e hora em que a organização está encaminhando sua proposta de solução para a solicitação do cliente/usuário;

**Cliente:** nome da instituição que solicitou o requisito;

**Solicitante:** nome do Cliente/Usuário que solicitou o requisito;

**Cargo/Local:** Nome do cargo do solicitante e local de trabalho

**Autorizado por:** nome do responsável pela autorização de encaminhamento da solicitação

**Solicitação:** deverá constar a solicitação (descrição do solicitado pelo cliente , constante na SS)

**Origem:** Identificar o tipo da origem da SS

- **Parecer do Cliente**

Espaço é destinado ao cliente para que o mesmo faça as considerações que julgar necessárias;

- **Cliente**

**Nome:** nome do responsável pela aprovação do orçamento, bem como sua assinatura;

**Assinatura:** espaço destinado à assinatura do cliente

**Data:** Data referente à assinatura da aprovação

### Homologação de Solicitação de Serviço (HSS)

Homologação da Solicitação de Serviço (HSS)		Data:
Cliente		
Módulo		
Solicitante		
Cargo/Local		

<b>Autorizado por</b>		
<b>Origem</b>		

<b>Solicitação:</b>	
---------------------	--

<b>Aceite</b>	
---------------	--

<b>Satisfação:</b>	
<p>Satisfatório      Regular      Insatisfeito</p> <p>( )                      ( )                      ( )</p> <p>O produto entregue atendeu a solicitação realizada?</p> <p>Tempo entrega</p> <p>( )                      ( )                      ( )</p> <p>Avaliação geral                                      ( )</p> <p>( )                      ( )</p>	

<b>Considerações:</b>	
-----------------------	--

<b>Cliente</b>	Nome:
----------------	-------

Assinatura:	
Data:	

### Descrição dos Campos:

**Data:** data e hora em que a organização está encaminhando sua proposta de solução para a solicitação do cliente/usuário;

**Cliente:** nome da instituição que solicitou o requisito;

**Solicitante:** nome do Cliente/Usuário que solicitou o requisito;

**Cargo/Local:** Nome do cargo do solicitante e local de trabalho

**Autorizado por:** nome do responsável pela autorização de encaminhamento da solicitação

**Solicitação:** deverá constar a solicitação (descrição do solicitado pelo cliente , constante na SS)

**Origem:** Identificar o tipo da origem da SS

- **Aceite**

**Cliente:** nome do responsável pela aprovação do orçamento, bem como sua assinatura;

**Assinatura:** espaço destinado à assinatura do cliente

**Data:** Data referente à assinatura da aprovação

- **Satisfação**

Campo destinado ao cliente para que o mesmo informe o grau de satisfação quanto ao atendimento;

- **Considerações**

Campo destinado às considerações a serem anotadas pelo cliente