**Documento de Acompanhamento da Ordem de Serviço**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número OS:** | | 4777 | **Tipo da OS:** | PF Java |
| **Titulo:** | Produto Serviços Transversais - Subproduto Gestão de Segurança - Manter Usuário Versão (1.0) | | | | |
| **Descrição:** | | | | | |
| OS para implementação dos casos de uso que especifica os processos de Manter Unidades Organizacionais, Manter Postos de Trabalho, Manter Tipo de Usuário, Solicitar Autorização de Senhas de Serviços, Criar Usuário e Senha no Sistema, Manter de Usuário, Integrar com o Sistema de Recursos Humanos, Alterar Senha e Consulta de Usuário. E também as Manter Parâmetros Gerais e o serviço de Consultar Parâmetro Geral. | | | | | |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Medições (PF ou Horas)** | | **Data da Contagem** | **Prazo Estimado** | **Observação** |
| Medição Inicial: | **148** | 30/05/16 | 84 Dias | Acréscimo de 57 dias corridos. |
| Medição Final: | **168,5** | 22/08/16 | 148 Dias | Acréscimo de 15,5 PF por alteração de casos de usos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Casos de Uso que compõem a Ordem de Serviço** | | |
| **Código** | **Nome** |
| SEGUC0010 | Manter Unidades Organizacionais |
| SEGUC0020 | Manter Postos de Trabalho |
| SEGUC0030 | Consultar Tipo de Usuário |
| SEGUC0040 | Solicitar Autorização de Senhas de Serviços |
| SEGUC0050 | Criar Usuário e Senha no Sistema |
| SEGUC0060 | Manter de Usuário |
| SEGUC0070 | Integrar com o Sistema de Recursos Humanos |
| SEGUC0120 | Alterar Senha |
| SEGUC0130 | Consulta de Usuário |
| PARUC0010 | Manter Parâmetros Gerais |
| PARUC0020 | Consultar Parâmetro Geral |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situação da OS:** | | Devolvida | | |
| **Data da Situação:** | | 26/09/16 | | |
| **Histórico da Ordem de Serviço** | | | | |
| **Situação** | **Data Prevista** | | **Data Apurada** | **Documento de Comprovação** |
| Abertura |  | | 24/05/16 | Acompanhamento da OS |
| Início | 07/06/16 | | 31/05/16 | Acompanhamento da OS |
| Entrega do Plano | 14/06/16 | | 07/06/16 | Acompanhamento da OS |
| Entrega | 27/09/16 | | 25/08/16 | Acompanhamento da OS |
| Recebimento | 11/10/16 | | 15/09/16 | Termo de Recebimento da OS |
| Aceite | 29/10/16 | |  |  |
| Termino | 02/11/16 | |  |  |
| Garantia | 31/10/16 | |  |  |
| Fim da Garantia | 29/04/17 | |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ciclo de Vida da Ordem de Serviço** | | |
| **Data** | **Evento** | **Executor** |
| 24/05/16 | Iniciação/Novo Chamado Criado | CIAT - João Paulo |
| 30/05/16 | Revisão da Contagem de Pontos de Função | CIAT - João Paulo |
| 31/05/16 | Início | NTC - Jairo |
| 07/06/16 | Entrega do Plano | NTC - Rodrigo Borges |
| 29/06/16 | Publicação de novas versões dos casos de usos:  SEGUC0030,  PARUC0010 e  PARUC0020 | CIAT - João Paulo |
| 20/07/16 | Paralisação da execução para revisão nos casos de uso:  SEGUC0030,  SEGUC0040 e  SEGUC0050 | CIAT - João Paulo |
| 09/08/16 | Publicação de novas versões dos casos de usos:  SEGUC0030,  SEGUC0040 e  SEGUC0050 | CIAT - João Paulo |
| 09/08/16 | Reinicio da execução da OS | CIAT - João Paulo |
| 15/08/16 | Publicação do Dicionário de Dados dos Parâmetros Gerais. | CIAT - João Paulo |
| 19/08/16 | Publicação de novas versões do Dicionário de Dados dos Serviços Transversais. | CIAT - João Paulo |
| 22/08/16 | Publicação da Planilha de Contagem de Pontos de Função, Parecer Técnico sobre a variação da contagem de pontos de função e atualizado do cronograma da OS, por conta de ajustes nos pontos de função. | CIAT - João Paulo |
| 25/08/16 | Entrega | NTC - Rodrigo Borges |
| 15/09/16 | Assinatura do Termo de Recebimento da OS | CIAT - João Paulo |
| 26/09/16 | OS Devolvida, por ter sido encontrados 27 Inconformidade durantes o Ciclo de Testes da Versão 1.4.2, sendo 17 Não Graves e 10 Graves. As inconformidades estão relacionadas no Mantis. Conforme OS 4777 - Relatório de Ciclo de Testes, no diretório 00\_GESTAO\_GERAL\ 05\_ORDEM\_SERVICO\02\_OS4777\02\_TESTES. | CIAT - João Paulo |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resumo das Inconformidades da Ordem de Serviço** | | | | |
| **Ciclo de Teste** | **Data do Ciclo** | **Data do Fechamento** | **Número de Inconformidades Graves** | **Número de Inconformidades Não Graves** |
| **CIAT**  **Versão 1.4.2** | 15/09/16 | 23/09/16 | 17 | 10 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores do Serviço Executado** | | | | |
| **Indicador de Cumprimento de Prazo (ICP)** | | Tolerância | Apurado | PF |
| **ICP-EOS** | Desvio em dias do prazo máximo para execução da OS | **14,8** | **0,0** |  |
| **ICP-CIHA** | Desvio em dias do prazo para correção de todas inconformidades encontradas durante a homologação/aceite a partir da notificação das inconformidades | **2** |  |  |
| **ICP-CIG** | Desvio em dias do prazo para correção das inconformidades encontradas em produção durante o prazo de garantia a partir da notificação da inconformidade | **2** |  |  |
| **Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)** | |  |  |  |
| **IQA-INGHA** | Quantidades de inconformidades não graves/PF encontradas durante a homologação/aceite | **0,20** | **0,10** |  |
| **IQA-IGHA** | Quantidades de inconformidades graves/PF encontradas durante a homologação/aceite | **0,05** | **0,06** | **1,6** |
| **IQA-INGG** | Quantidades de inconformidades não graves/PF encontrada durante o prazo de garantia | **0,05** |  |  |
| **IQA-IGG** | Quantidades de inconformidades graves/PF encontrada durante o prazo de garantia | **0,01** |  |  |
| **Indicador de Capacidade de Atendimento (ICA)** | |  |  |  |
| **ICA-IOS** | Atraso em dias do prazo para início da OS | **1,4** | **0,0** |  |
| **ICA-SP** | Atraso em dias do prazo para substituição de profissionais |  |  |  |
| **ICA-EOS** | Inexecução total ou parcial da OS | **37,0** | **0,0** |  |

**Justificativas e Observações:**

Considerado que a OS esteve paralisada por 21 dias, entre os dias 20/07 e 09/08 por alteração em caso de uso. Acréscimo de mais 36 dias corridos no prazo para termino desta OS como carência de ajustes de processo por ser OS aberta nos primeiros 3 meses conforme item 3.4 Observações sobre Prazo de Execução dos Trabalhos do ANEXO VIII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS. Totalizando 57 dias corridos de paralização.

Considerado acréscimo de 15,5 PF por publicação de alteração nos casos de usos **SEGUC0010 - Manter Unidades Organizacionais**; **SEGUC0030 - Consultar Tipo de Usuário**; **SEGUC0040 - Solicitar Autorização de Senhas de Serviços**; **PARUC0010 - Manter Parâmetros Gerais**; e **PARUC0020 - Consultar Parâmetro Geral** e no dicionário de dados.

**Sanções a Aplicar:**

Multa 1,65 PF referente a 1% (um por cento) do valor acordado para a OS por cada 0,01 do índice de inconformidades graves encontradas acima do nível de tolerância pela quantidade do índice de inconformidades graves/PF encontradas durante a homologação/aceite, conforme o indicador IIA-IGHA.