ANEXO B – DETALHAMENTO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

1. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE ANÁLISE DE NEGÓCIOS:

1.1. Planejamento da Análise de Negócios

O Planejamento da Análise de Negócios visa estruturar e orientar as atividades de análise de negócios e apoio didático, garantindo que o esforço empreendido seja organizado, institucionalizado e alinhado com as expectativas do PJERJ.

Trata-se de um trabalho estruturante e antecedente às solicitações que ensejam os demais serviços prestados de Análise de Negócio ou Apoio Didático.

1.1.1.Planejar a Abordagem da Análise de Negócios

Trata-se de preparar, com estrita orientação do PJERJ, uma abordagem que oriente as atividades da análise de negócios, formalizada em um “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ”.

Deve conter no mínimo as seguintes partes previstas sobre o tema “Informações Gerais”:

1. Orientações para aplicação e evolução do Método de Trabalho;
2. Identificação das partes interessadas e da composição da equipe interna;
3. Descrição dos processos envolvidos na Análise de Negócio, incluindo seu planejamento e relação com processos de Apoio Didático;
4. Descrição dos tipos de demandas (ex. melhorias, novas funcionalidades, projetos, ações corretivas, ações preventivas...) abordados nos processos e dos processos de gestão de demandas associados;
5. Critérios para execução ou alteração das solicitações de serviço (por ex.: quando as solicitações de “Análise Corporativa”, “Análise e Gerenciamento dos Requisitos” e “Avaliação e Validação da Solução” serão desempenhadas primariamente em fases específicas do projeto, ou iterativamente ao longo dele; qual o nível apropriado de detalhe dos artefatos produzidos);
6. Critérios de aplicação de tarefas opcionais dentro das solicitações;
7. Insumos e recursos necessários para execução das atividades, incluindo ativos de processos do PJERJ e padrões de artefatos a serem aplicados e verificados;
8. Definições sobre a aplicação de técnicas e ferramentas de análise de negócio e gerenciamento;
9. Orientações sobre como medir o trabalho executado pelo analista de negócios;
10. Orientações sobre competências necessárias as partes interessadas e estratégias para transferência de conhecimento caso necessário;
11. Relacionamento com processos institucionalizados de Gerência de Projetos, Gestão de Demandas, Aquisições e Desenvolvimento de Software.

1.1.2. Planejar a Comunicação da Análise de Negócios

Trata-se de determinar formas de receber, distribuir, acessar, atualizar e escalonar informações entre as partes interessadas e determinar como se comunicar com cada uma delas, incluindo o padrão, modelo ou notação mais adequado.

São orientações que devem estar alinhadas com o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” e formalizadas sobre o tema “Comunicações”.

Deve conter, no mínimo, as seguintes partes previstas:

1. Identificação das partes interessadas como: envolvidas na decisão, executoras, consultadas e informadas para todas as atividades da análise de negócio, incluindo seu planejamento e atividades de Apoio Didático;
2. Processos de comunicação (quem, quando, método) e informações transitadas de acordo com os tipos de demandas (ex. melhorias, novas funcionalidades, projetos,...) para todas as atividades da análise de negócio, incluindo seu planejamento e atividades de Apoio Didático;
3. Critérios de adaptação ou considerações do processo de acordo com variação da frequência das comunicações;
4. Critérios de adaptação ou considerações do processo de acordo com variação do grau de formalidade necessário;
5. Orientações de como promover a integração entre as partes interessadas e unidades de negócio envolvidas.

1.1.3. Planejar o Processo de Gerenciamento de Requisitos

Trata-se de definir, com estrita orientação do PJERJ, o processo que será utilizado para registrar, aprovar requisitos de negócio e gerenciar mudanças no escopo da solução ou dos requisitos.

Também deve ser estruturada e mantida uma base de requisitos de negócio dos sistemas corporativos. Nesta base devem estar também os artefatos do “Planejamento da Análise de Negócios” e outros que forem pertinentes ao serviço contratado.

São orientações que devem estar alinhadas com o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” e formalizadas sobre o tema “Gerenciamento de Requisitos de Negócios”.

Deve conter, no mínimo, as seguintes partes previstas:

1. Descrição de processos e ferramentas para gestão da configuração dos artefatos de análise de negócio, incluindo o repositório de gerência de configuração para os artefatos afins;
2. Descrição dos tipos de requisitos de negócio gerenciados, contendo atributos, padrões, modelos de organização/inter-relacionamentos, regras de aplicação, regras de formação de baselines e critérios de avaliação da qualidade;
3. Procedimentos para identificar e manter requisitos comuns a mais de uma solução (reuso de requisitos);
4. Orientação sobre alinhamento e rastreabilidade horizontal e vertical (com os requisitos de sistema, requisitos de processos de aquisição, materiais didáticos, entre outros) e procedimentos para análise de impacto;
5. Descrição dos processos para Gerenciamento de Conflitos e Questões, incluindo mecanismos para controle e acompanhamento de ações corretivas e preventivas;
6. Identificação de fatores e justificativas para mudanças em requisitos;
7. Processos gerenciamento de mudança, considerando a possibilidade e a frequência da mudança e incluindo mecanismos de acompanhamento de ações;
8. Detalhamento a respeito de aprovações e escalonamentos para os processos envolvidos na Análise de Negócio, incluindo seu planejamento, atividades de Apoio Didático e gerenciamento de mudança, alinhado com o “Guia de Comunicação da Análise de Negócios”;
9. Relacionamento com processos institucionalizados de Gerência de Projetos, Gestão de Demandas, Aquisições e Desenvolvimento de Software;
10. Regras de como conduzir e registrar a priorização de requisitos de negócio.

1.1.4.Revisar Parte de Planejamento

Trata-se de revisar alguma parte dos artefatos de planejamento gerados no “Planejamento da Análise de Negócios”, ou seja, o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” ou o “Método de Trabalho para Apoio Didático”.

A revisão demandada indicará quais artefatos e que partes específicas devem ser revisadas, a motivação e orientações para revisão.

Deve ser gerada uma nova versão do(s) artefato(s) no repositório de gerência de configuração;

Deve ser gerado um relatório contendo no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Descrição da solicitação de alteração;
2. Lista descrevendo as alterações realizadas por parte;
3. Tabela de versões antigas e novas geradas.

A exigência mínima pode ser alterada pelo PJERJ a qualquer momento, vigorando apenas para novas solicitações;

1.2.Monitoramento da Análise de Negócios

O Monitoramento da Análise de Negócios tem como objetivo o planejamento e o monitoramento dos serviços de análise de negócios e apoio didático, garantindo que o esforço empreendido produza os resultados esperados. Também responde por centralizar, tratar e direcionar inicialmente qualquer tipo de demanda que possa vir a necessitar dos serviços mencionados.

Trata-se de um trabalho de gestão executado em paralelo às solicitações que ensejam os serviços prestados.

O Monitoramento da Análise de Negócios pode conter as seguintes atividades:

* Gerir Demanda
* Gerenciar o Desempenho da Análise de Negócios
* Planejar Atividades da Análise de Negócios
* Conduzir a Análise das Partes Interessadas
* Alocar Requisitos

1.2.1.Gerir Demandas

Trata-se de definir, classificar, priorizar, encaminhar e monitorar demandas a fim de que possam se associar às solicitações previstas nos serviços de análise de negócio e apoio didático.

Deve-se ainda tomar e acompanhar ações para corrigir e prevenir quaisquer problemas levantados.

Deve seguir orientações alinhadas com o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ”, podendo propor revisões neste método caso necessário.

Esta tarefa deve ser realizada continuamente ao longo do período de execução contratual.

Esta tarefa tem interface com o Escritório de Projetos apoiando a aplicação de critérios de classificação e priorização. Também apoia na distinção de demandas que se tornarão projetos daquelas que são demandas críticas ou demandas simples.

Como resultado entregável desta tarefa, deve ser gerado mensalmente um Relatório Mensal de Gestão de Demandas contendo no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Lista e descrição sumarizada das demandas que foram qualificadas no período;
2. Informações provenientes de análises de criticidade, impacto e urgência;
3. Resultado dos processos de gestão de cada uma das demandas em vigor relacionando as novas solicitações propostas, agrupadas, relacionadas, repriorizadas;
4. Descrição e situação de ações corretivas, incluindo ações não resolvidas do período anterior;
5. Descrição e situação de ações preventivas, incluindo ações não resolvidas do período anterior;
6. Justificativas sobre expectativas frustradas sobre ações corretivas e preventivas e indicação de problemas a serem enfrentados com análise de causa-raiz, seus responsáveis e prazos;
7. Lista das ações corretivas e preventivas concluídas e incluindo o resultado atingido;
8. Considerações gerais pertinentes a este monitoramento segundo o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ”, podendo propor revisões neste método caso necessário.

1.2.2.Gerenciar o Desempenho da Análise de Negócios

Trata-se de rastrear, avaliar e reportar todas as solicitações dos Serviços de Análise de Negócios e de Apoio Didático. Deve-se também tomar e acompanhar ações para corrigir e prevenir quaisquer problemas levantados.

Deve seguir orientações alinhadas com o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” e do “Método de Trabalho para Apoio Didático”, podendo propor revisões nestes métodos caso necessário.

Esta tarefa deve ser realizada continuamente ao longo do período de execução contratual.

Como resultado entregável desta tarefa, deve ser gerado mensalmente um Relatório Mensal de Desempenho do Serviço contendo no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Lista e descrição sumarizada das solicitações em andamento e concluídas no período;
2. Informações provenientes de relatos redirecionados das tarefas nas solicitações

(local para incluir as informações da lista de verificação LV04);

1. Lista de novas solicitações propostas e previsão de seu planejamento;
2. Medidas de desempenho, como prazos e resultados atingidos, das solicitações em andamento e concluídas;
3. Justificativas sobre medidas de desempenho abaixo de metas esperadas;
4. Descrição e situação de ações corretivas, incluindo ações não resolvidas do período anterior;
5. Descrição e situação de ações preventivas, incluindo ações não resolvidas do período anterior;
6. Justificativas sobre expectativas frustradas sobre ações corretivas e preventivas e indicação de problemas a serem enfrentados com análise de causa-raiz, seus responsáveis e prazos;
7. Lista das ações corretivas e preventivas concluídas e incluindo o resultado atingido;
8. Considerações gerais pertinentes a este monitoramento segundo o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” ou o “Método de Trabalho para Apoio Didático”, podendo propor revisões nestes métodos caso necessário.

1.2.3.Planejar Atividades da Análise de Negócios

Trata-se de planejar e disparar ações necessárias para o tratamento de uma (única) nova Solicitação de Melhoria ou Nova Funcionalidade (ou outra solicitação que demande serviços de análise como, por exemplo, estudos de viabilidade, melhorias em processos, mudanças organizacionais, acompanhamento de grupos de trabalho).

Deve preparar as solicitações para os demais serviços de análise necessários: Elicitação, Análise Corporativa (opcional), Análise e Gerenciamento dos Requisitos de Negócio, Avaliação e Validação da Solução, Estruturação do Apoio Didático e Execução do Apoio Didático. Uma vez preparadas devem ser encaminhadas para aprovação do PJERJ;

Caso a solicitação de “Monitoramento da Análise de Negócios” original não tenha previsto uma tarefa “Conduzir a Análise das Partes Interessadas”, cabe à tarefa “Planejar Atividades da Análise de Negócios” a orientação sobre qual solicitação planejada deverá elaborar uma definição mínima sobre as partes interessadas.

A preparação de cada solicitação deve:

1. Especificar quais tarefas serão executadas de acordo com o “Método de Trabalho em

Análise de Negócios do PJERJ” e “Método de Trabalho para Apoio Didático”;

1. Estimar o esforço requerido por tarefa e computar o esforço total da solicitação;
2. Estimar o prazo de entrega por tarefa e o prazo total da solicitação;
3. Configurar o repositório de gerência de configuração para receber as entregas que serão produzidas;
4. Descrever e aplicar as orientações pertinentes segundo o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” e o “Método de Trabalho para Apoio Didático”.

Como resultado entregável desta tarefa, deve ser gerado um relatório contendo no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Descrição da solicitação que originou o planejamento;
2. Lista relacionando as solicitações preparadas;
3. Considerações gerais pertinentes a este planejamento segundo o “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ” ou o “Método de Trabalho para Apoio Didático”, podendo propor revisões nestes métodos caso necessário.

1.2.4. Conduzir a Análise das Partes Interessadas

Trata-se da identificação das partes interessadas (pessoas, cargos, unidades organizacionais) que podem ser afetadas por uma nova Solicitação de Melhoria ou Nova Funcionalidade (ou outra solicitação que demande serviços de análise como, por exemplo, estudos de viabilidade, melhorias em processos, mudanças organizacionais, acompanhamento de grupos de trabalho).

Inclui a determinação da influência das partes e, quando pertinente, sua autoridade para a aprovação das entregas do projeto.

Deve ser realizada seguindo a orientação do “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ - Comunicações”.

1.2.5.Alocar Requisitos

Trata-se alocar requisitos de negócio, funcionalidades ou demais itens sob gestão do serviço de análise de negócio entre: a) os componentes de uma solução; e b) suas liberações previstas.

O objetivo é maximizar valor para o negócio o quanto mais cedo possível nos casos onde uma solução a ser implantada pode se beneficiar de liberações incrementais. O serviço de análise de negócios apoiará outras unidades do PJERJ na programação mais adequada para entregas internas ou provenientes de fornecedores.

Deve ser realizada seguindo a orientação do “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ - Gerenciamento de Requisitos”.

Como resultado entregável, deve ser gerado e armazenado no repositório de gerência de configuração um artefato de “Cronograma de Entregas”.

Deve conter no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Identificação completa das partes interessadas, da solução e de sua consonantização;
2. Atribuição de valores (ou priorização) dos requisitos de negócio, funcionalidades ou demais itens sob gestão pelas partes interessadas responsáveis;
3. Distribuição dos itens de negócio nos componentes da solução;
4. Cronograma de entrega dos itens de negócio e seus respectivos componentes em marcos de liberação;
5. Orientações sobre aprovações;
6. Orientações sobre escalonamento;
7. Orientações ou lista sobre riscos relativos ao Cronograma de Entregas.
8. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SERVIÇO DE ANÁLISE DE NEGÓCIO:

2.1.Elicitação

Solicitações do tipo “Elicitação” têm como objetivo esclarecer e extrair informações sobre necessidades de negócio que serão atendidas por esforços de desenvolvimento, parametrização, manutenção ou aquisição de software. Como principal resultado os requisitos de negócio preliminares são delineados e sua relação com os sistemas corporativos é identificada.

Engajar ativamente as partes interessadas na definição dos requisitos é fundamental para o sucesso deste tipo de solicitação

A elicitação podem ter as seguintes atividades:

* + - Preparar a Elicitação
    - Conduzir a Atividade de Elicitação e Registar os Resultados
    - Confirmar Resultados da Elicitação

Será criada uma nova solicitação do tipo “Elicitação” sempre que uma tarefa “Planejar Atividades da Análise de Negócios” (pertencente a uma solicitação de “Monitoramento da Análise de Negócios”) assim prever ou por solicitação direta do PJERJ.

Em uma nova solicitação estará indicado se além da tarefa obrigatória "Conduzir a Atividade de Elicitação e Registar os Resultados", também deverão ser realizadas tarefas opcionais de "Preparar a Elicitação" e “Confirmar Resultados da Elicitação”.

As tarefas opcionais de "Preparar a Elicitação" e “Confirmar Resultados da Elicitação” se justificam em casos de maior formalidade ou complexidade da Elicitação e seu planejamento deverá ser orientado no “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ – Informações Gerais”.

2.1.1.Preparar a Elicitação

Trata-se de organizar os recursos e agendar os eventos necessários para a condução das atividades de elicitação.

Como resultado entregável, deve ser gerado e armazenado no repositório de gerência de configuração um artefato “Cronograma da Elicitação”.

2.1.2. Conduzir a Atividade de Elicitação e Registrar os Resultados

Trata-se de reunir com parte(s) interessada(s) para coletar informação referente às suas necessidades e orientações sobre a demanda de negócio. Podem ocorrer encontros para elicitação colaborativa (por exemplo: brainstorming, grupos focais, entrevistas, observação, prototipagem, workshops de requisitos), ou a elicitação pode ser executada individualmente (por exemplo: análise documental, análise de interfaces).

Caso se trate de uma aquisição, os artefatos gerados e atualizados devem incluir os formulários previstos no processo de aquisição de TI do PJERJ (por exemplo: Documento de Oficialização da Demanda, Estratégia de Aquisição e Análise de Risco).

2.1.3. Confirmar Resultados da Elicitação

Trata-se de validar se os artefatos de negócio gerados durante a elicitação estão de acordo com a compreensão do problema e das necessidades das partes interessadas.

Dever ser elencadas as partes interessadas apropriadas (segundo orientações de aprovação e escalonamento) e realizada a revisão colaborativa dos entendimentos registrados nos artefatos a fim de garantir que a compreensão dos analistas de negócio esteja alinhada aos desejos ou intenções reais da parte interessada.

Para os artefatos alterados, deve ser gerada uma nova versão do(s) artefato(s) no repositório de gerencia de configuração.

2.2.Análise Corporativa

A Análise Corporativa visa identificar uma necessidade do negócio, problema ou oportunidade, definir a natureza de uma solução que atende a essa necessidade e justificar o investimento necessário para a entrega dessa solução.

A Análise corporativa pode ter as seguintes atividades:

* Definir a Necessidade do Negócio e Gaps (Lacunas) de Capacidades
* Determinar a Abordagem e o Escopo da Solução

Será criada uma nova solicitação do tipo “Análise Corporativa” sempre que uma tarefa “Planejar Atividades da Análise de Negócios” (pertencente a uma solicitação de “Monitoramento da Análise de Negócios”) assim prever ou por solicitação direta do PJERJ.

Em uma nova solicitação estará indicado se além da tarefa obrigatória "Determinar a Abordagem e o Escopo da Solução", também deverá ser realizada a tarefa opcional de "Definir a Necessidade do Negócio e Gaps (Lacunas) de Capacidades".

A tarefa opcional de "Definir a Necessidade do Negócio e Gaps (Lacunas) de Capacidades” se justifica em casos de maior formalidade ou complexidade da Elicitação (por exemplo, em caso de aquisições previstas) e seu planejamento deverá ser orientado no “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ”. Estas informações podem já existir no repositório de gerência de configuração por conta de outras solicitações, não sendo necessária sua recriação, apenas a correta referência nos artefatos de análise de negócios gerados.

As tarefas previstas podem ser trabalhadas paralelamente.

2.2.1. Definir a Necessidade do Negócio e Gaps (Lacunas) de Capacidades

Trata-se de identificar e definir porque uma mudança nas capacidades, ou sistemas organizacionais, é necessária.

Deve-se definir claramente o problema para o qual está se tentando encontrar uma solução e identificar as novas capacidades requeridas pela corporação para atender à necessidade do negócio.

Partindo da definição, determinar se é possível para a organização atender à necessidade do negócio utilizando a estrutura, pessoas, processos e tecnologia atuais.

Como resultado entregável desta tarefa, um artefato de “Necessidades de Negócio” pode ser gerado ou atualizado no repositório de gerência de configuração.

2.2.2. Determinar a Abordagem e o Escopo da Solução

Trata-se de detalhar a abordagem da solução mais viável e, se for o caso, indicar alternativas. A partir de uma abordagem mais viável, deve-se definir o escopo da solução.

O escopo deve deixar claro quais novas capacidades um projeto, manutenção, aquisição ou iteração irá entregar, permitindo a compreensão das partes interessadas.

Estes entendimentos devem ser confirmados com as partes interessadas.

Caso a abordagem selecionada contenha (ou seja) uma aquisição, os artefatos gerados e atualizados devem incluir os formulários previstos no processo de aquisição de TI do PJERJ (por exemplo: Documento de Oficialização da Demanda, Estratégia de Aquisição, Análise Viabilidade da Contratação, Análise de Risco e Plano de Sustentação).

2.3.Análise e Gerenciamento dos Requisitos de Negócio

A Análise e Gerenciamento dos Requisitos de Negócio visa elaborar artefatos de análise de negócios que expressem os requisitos levantados. Também devem garantir que todas as partes interessadas tenham um entendimento compartilhado da natureza de uma solução e para assegurar que aquelas partes interessadas, com autoridade de aprovação, estejam de acordo quanto aos requisitos que a solução deva atender.

A Análise e Gerenciamento dos Requisitos de Negócio pode conter as seguintes atividades:

* Modelar Requisitos de Negócio;
* Verificar e Validar Requisitos de Negócio;
* Definir Requisitos de Transição

Será criada uma nova solicitação do tipo “Análise e Gerenciamento dos Requisitos de Negócio” sempre que uma tarefa “Planejar Atividades da Análise de Negócios” (pertencente a uma solicitação de “Monitoramento da Análise de Negócios”) assim prever ou por solicitação direta do PJERJ.

Em uma nova solicitação estará indicado pelo menos uma tarefa "Modelar Requisitos de Negócio" e pelo menos uma tarefa de "Verificar e Validar Requisitos de Negócio". Várias tarefas interligadas podem estar previstas em uma mesma solicitação dependendo da abordagem da análise de negócios, complexidade e tamanho da solução.

Opcionalmente poderá ser criada também uma tarefa “Definir Requisitos de Transição” em casos onde a implantação dos novos requisitos a serem modelados requeira atenção específica devido à mudança organizacional envolvida.

2.3.1.Modelar Requisitos de Negócio

Trata-se de analisar as “Necessidades de Negócio” ou outros resultados obtidos em uma “Análise Corporativa” ou “Elicitação” usando uma combinação de declarações textuais, matrizes, diagramas e modelos formais.

A partir das análises, é possível elaborar especificações e modelos que detalham o funcionamento de uma organização e que fornecem insights sobre oportunidades de melhoria ou correções. Eles também apoiam outros objetivos, incluindo o desenvolvimento e implementação de soluções, facilitação da comunicação entre as partes interessadas, apoio a atividades de treinamento e gerenciamento do conhecimento e garantia do atendimento a contratos e regulamentos.

Caso já existam Casos de Uso associados, ou outros artefatos de requisitos para uma solução, é necessário revisá-los a fim de explicitar/acomodar as regras e processos de negócio.

Caso a abordagem selecionada contenha (ou seja) uma aquisição, os artefatos gerados e atualizados devem conter rastreabilidade para os formulários previstos no processo de aquisição de TI do PJERJ (por exemplo: Requisitos de um Termo de Referência).

Caso a abordagem selecionada contenha (ou seja) um desenvolvimento ou manutenção de software, os artefatos gerados e atualizados devem conter rastreabilidade para os artefatos previstos no processo de desenvolvimento de software TI do PJERJ (por exemplo: Casos de Uso).

2.3.2.Verificar e Validar Requisitos de Negócio

A verificação trata-se de uma checagem executada pelo analista de negócios e principais partes interessadas para determinar se os requisitos de negócio possuem toda a informação necessária para o trabalho que será realizado baseado neles e se estão prontos para validação formal.

As características de qualidade a serem verificadas bem como as atividades e técnicas de verificação devem seguir as orientações do “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ - Gerenciamento de Requisitos de Negócios”.

Já a validação deve garantir que todos os requisitos entreguem valor para o negócio, cumpram suas metas e objetivos e satisfaçam a uma necessidade, para tanto, deve registrar a aprovação da parte interessada apropriada.

Esta tarefa se inicia com uma baseline de artefatos a serem verificados e a indicação de quais devem ser validados. A tarefa será considerada concluída após nova baseline de artefatos serem entregues ao repositório de configuração contendo os artefatos respectivamente verificados e validados

2.3.3. Definir Requisitos de Transição

Trata-se de definir requisitos a respeito de capacidades necessárias a fim de realizar a transição entre uma solução existente para uma nova solução, ou ainda, para uma nova solução cuja implantação requeira atenção específica devido à mudança organizacional envolvida.

Caso a abordagem selecionada contenha (ou seja) uma aquisição, os artefatos gerados e atualizados devem conter rastreabilidade para os formulários previstos no processo de aquisição de TI do PJERJ (por exemplo: Requisitos de um Termo de Referência, Plano de Sustentação, Requisitos de Transição).

Caso a abordagem selecionada contenha (ou seja) um desenvolvimento ou manutenção de software, os artefatos gerados e atualizados devem conter rastreabilidade para os artefatos previstos no processo de desenvolvimento de software TI do PJERJ (por exemplo: requisitos não funcionais).

2.4.Avaliação e Validação da Solução

A Avaliação e Validação da Solução visa garantir que as soluções encontradas atendam à necessidade do negócio e para facilitar o sucesso em sua utilização. Deve avaliar e validar processos de negócio, estruturas organizacionais, acordos de terceirização, aplicações de software e quaisquer outros componentes da solução a fim de que a implementação esteja alinhada com os requisitos relevantes.

A Avaliação e Validação da Solução pode conter as seguintes atividades:

* Avaliar Solução Proposta
* Validar a Solução
* Avaliar o Desempenho da Solução

2.4.1.Avaliar Solução Proposta

Trata-se de avaliar soluções propostas a fim de determinar o quanto elas atendem aos requisitos das partes interessadas e da solução desejada.

Avaliar Solução Proposta é pertinente quando existem uma ou mais soluções candidatas aptas a serem avaliadas. Tanto os requisitos de negócio quando a(s) solução(ões) devem estar maduros, porém não necessitam estar implantadas.

Em casos de processos de aquisição, estas tarefas podem apoiar atividades de análise de soluções alternativas, seleção ou amostra técnica.

Podem envolver o ranqueamento de opções de soluções e a diferenciação entre capacidades desejadas e potenciais adicionais.

2.4.2.Validar a Solução

Trata-se de garantir junto aos usuários demandantes que a solução atende à necessidade do negócio e determinar a resposta mais apropriada para os defeitos identificados.

Os problemas que sejam identificados através da validação da solução devem ser reportados e priorizados para resolução.

Validar a Solução é pertinente quando uma solução está apta a ser avaliada pela parte interessada em ambiente análogo ao real. Isto requer que previamente os requisitos de negócio estejam maduros e aprovados pelos responsáveis.

Em casos de processos de aquisição, esta tarefa pode apoiar os processos de aceitação dos entregáveis do fornecedor.

Em casos de desenvolvimento ou manutenção de software, esta tarefa pode apoiar os processos de homologação previstos no processo de desenvolvimento de software TI do PJERJ.

2.4.3.Avaliar o Desempenho da Solução

Trata-se de avaliar soluções em funcionamento para compreender o valor que elas entregam e identificar oportunidades de melhoria. São pertinentes quando uma solução está implantada e em uso pela organização e deseja-se saber mais sobre o desempenho da mesma.

1. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SERVIÇO DE APOIO DIDÁTICO

3.1. Estruturação do Apoio Didático

Estruturação do Apoio Didático visa estruturar e a orientar específica sobre atividades de apoio didático, garantindo que o esforço empreendido seja padronizado e alinhado com as expectativas do PJERJ.

Trata-se de um trabalho estruturante e paralelo às solicitações de “Execução de Apoio Didático”.

A Estruturação do Apoio Didático pode conter as seguintes atividades:

* Manter Roteiros e Trilhas de Treinamento
* Planejar a Abordagem do Apoio Didático

3.1.1. Manter Roteiros e Trilhas de Treinamento

Cria e mantém roteiros para capacitações presenciais, on-line (via ensino a distância), por vídeo conferência, através de demonstrações, entre outros. Deve-se identificar a melhor solução educacional para o contexto, incluindo soluções assistidas ou autodirigidas. Pode ser solicitada também para criar ou manter uma trilha de treinamento a fim de agrupar roteiros em um determinado contexto.

Como resultado entregável desta tarefa um roteiro, uma trilha ou um catálogo podem ser gerados ou atualizados no repositório de gerência de configuração.

Um roteiro deve conter no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Conjuntos de requisitos de negócio relevantes e indicação de para quais grupos de partes interessadas;
2. Forma de apresentação (ou transformação) dos requisitos de negócio de maneira apropriada para público, justificando a escolha do formato;
3. Registros históricos de execução do roteiro;
4. Roteiro de treinamento

Uma trilha deve conter no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Motivação, justificativa e aplicação da trilha;
2. Conjuntos roteiros relacionados;
3. Indicação de para quais grupos de partes interessadas;
4. Orientações sobre a aplicação da trilha; 5. Registros históricos de execução da trilha.

Um catálogo de objetos de aprendizagem deve conter no mínimo as seguintes partes previstas:

1. Objetos de aprendizagem criados ou alterados;
2. Relação dos objetos de aprendizagem com os requisitos de negócios existentes no repositório de gerência de configuração;
3. Relação dos objetos de aprendizagem com os roteiros de treinamento onde são aplicados;
4. Relação entre as trilhas de treinamento e os roteiros associados.

Todos os objetos de aprendizagem relacionados neste catálogo, os roteiros e as trilhas devem estar sob políticas de gerência de configuração, fazendo constar no catálogo a referência para os locais e versões corretos no repositório de gerência de configuração.

3.1.2.Planejar a Abordagem do Apoio Didático

Trata-se de preparar, com estrita orientação do PJERJ, uma abordagem que oriente as atividades de apoio didático, formalizada em um “Método de Trabalho para Apoio Didático”.

Os modelos, padrões e diretrizes deverão ser confeccionados de maneira a apresentar seu conteúdo de forma direta e objetiva.

Os modelos, padrões e diretrizes devem poder ser manipulados e alterados diretamente pelos membros do serviço de Apoio Didático e devem estar sob políticas de gerência de configuração, fazendo constar no “Método de Trabalho para Apoio Didático” a referência para os locais e versões corretos no repositório de gerência de configuração.

Deverão ser desenvolvidos modelos, padrões e diretrizes para pelo menos: treinamentos presenciais e a distância, coleta e edição de vídeos (videoaulas), apresentações e manuais de sistema.

3.2.Execução do Apoio Didático

A Execução do Apoio Didático visa facilitar a comunicação entre as partes interessadas quanto a requisitos de negócios atendidos em implantações de soluções. Como principal resultado são criadas, mantidas e executadas ações de transferência de conhecimento a fim de capacitar grupos de partes interessadas no uso dos sistemas corporativos.

Gerar conteúdo de qualidade e engajar ativamente as partes interessadas nas atividades de capacitação é fundamental para o sucesso deste tipo de solicitação

A Execução do Apoio Didático pode conter as seguintes atividades:

* Preparar Objeto de Aprendizagem
* Realizar Capacitação

3.2.1.Preparar Objeto de Aprendizagem

Trata-se de estruturar um conjunto de requisitos de negócios e/ou soluções implementadas de forma apropriada em objetos de aprendizagem a fim de assegurar que os mesmos sejam efetivamente comunicados, entendidos e utilizáveis por grupos de partes interessadas.

Gera como resultados entregáveis insumos – objetos de aprendizagem – para apoiar a realização de treinamentos relacionados aos sistemas corporativos. Além da produção em si dos insumos, deve envolver a verificação da qualidade do mesmo segundo os padrões definidos e obter a aprovação junto às partes interessadas apropriadas.

3.2.2.Realizar Capacitação

Trata-se de executar atividades de capacitação para os sistemas corporativos.

Pode gerar como resultados entregáveis: palestras, iniciativas de endomarketing, treinamentos presenciais, ensino a distância e grupo de discussões. Solicitações do tipo “Estruturação do Apoio Didático” orientarão a aplicação das capacitações.