

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.205 – Página 1/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÕES DE CORREÇÕES DE INCIDENTES E DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS NO AGHU	Emissão: 15/07/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 15/07/2026

1. OBJETIVO(S)

Definir os fluxos das solicitações de desenvolvimento de melhorias e correções de incidentes, no sistema AGHU, que serão executadas pela equipe de sustentação e desenvolvimento na EBSERH Sede.

2. MATERIAL

Computador com acesso à rede interna.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Para que a equipe responsável pelo suporte, sustentação e desenvolvimento do sistema AGHU, na EBSERH Sede, possa corrigir erros e falhas e implementar e/ou aprimorar funcionalidades, é necessário seguir algumas etapas dos fluxos das solicitações a serem registradas pelo HUFs requerentes, seguindo todos os critérios definidos pela Sede e pelo NG-AGHU.

A formalização desses registros definirá os respectivos atores de cada etapa, até que se obtenha a solução final requerida.

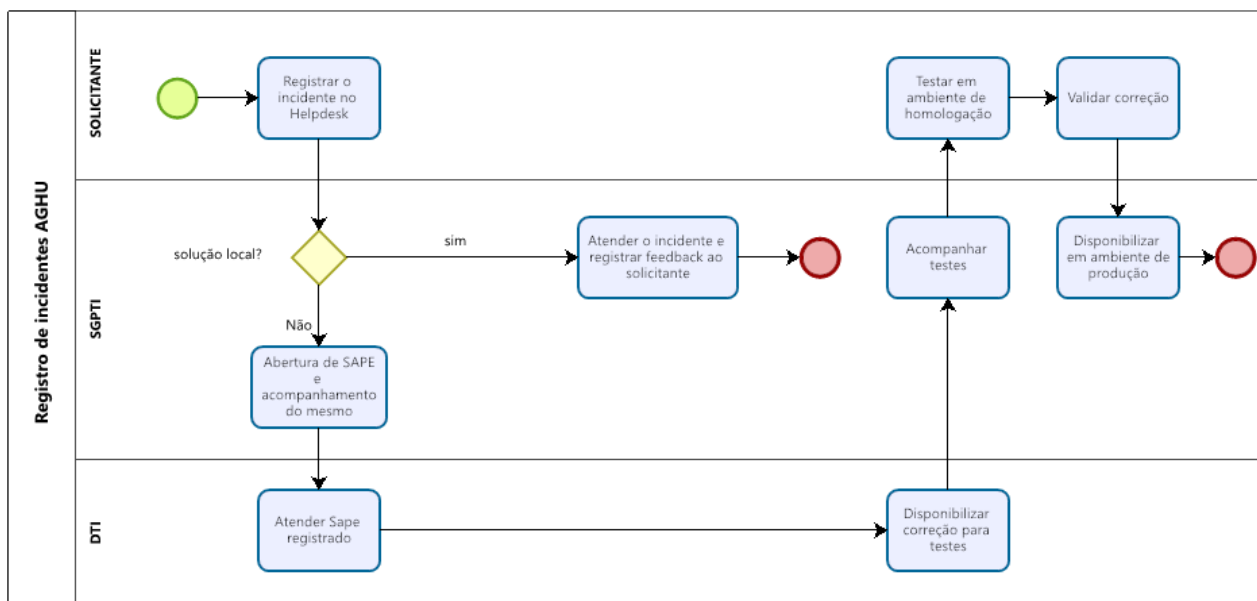
Cada ator desempenhará sua função no fluxo, respeitando a ordem de execução de cada etapa. Para registro de **incidentes**, os atores terão os seguintes papéis (figura 1).

- **Solicitante:**
 - Registrar o incidente no Help Desk;
 - Acompanhar o andamento da correção do incidente através dos acompanhamentos inseridos pela equipe de TI pelo Help Desk;
 - Testar a correção em ambiente de homologação;
 - Validar a correção.
- **SETISD:**
 - Solicitar e acompanhar o andamento de correção de um incidente, no SAPE-Sistemas, caso dependa exclusivamente da EBSERH Sede, ou realizar a devida correção, em incidentes que não necessitem de sua intervenção;

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.205 – Página 2/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÕES DE CORREÇÕES DE INCIDENTES E DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS NO AGHU	Emissão: 15/07/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 15/07/2026

- Acompanhar os testes das correções realizadas pela Sede;
 - Após validação da correção, disponibilizar em ambiente de produção, através de atualização de versão do sistema AGHU.
- DTI:
 - Atender o SAPE registrado pelo SETISD;
 - Disponibilizar as correções para testes.

Figura 1 – Fluxograma de registro de incidentes.



Fonte: próprio autor.

Nos registros de **melhorias**, os atores deverão desempenhar os seguintes papéis (figura 2):

- Solicitante:
 - Levantar as necessidades de melhorias;
 - Encaminhar a solicitação de desenvolvimento de melhoria através de novo processo no SEI para a unidade USID/SETISD/SUP/HU-UFGD;



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.205 – Página 3/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÕES DE CORREÇÕES DE INCIDENTES E DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS NO AGHU	Emissão: 15/07/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 15/07/2026

- Testar as melhorias desenvolvidas, disponibilizadas em ambiente de homologação;
- Validar as melhorias com a equipe responsável pela solicitação da melhoria.

- Gerência:
 - Aprovar a demanda e definir a priorização.

- Superintendência:
 - Aprovar a demanda e definir a priorização.

- NG-AGHU:
 - Avaliar a demanda e discuti-la de modo colegiado;
 - Validar as melhorias implementadas.

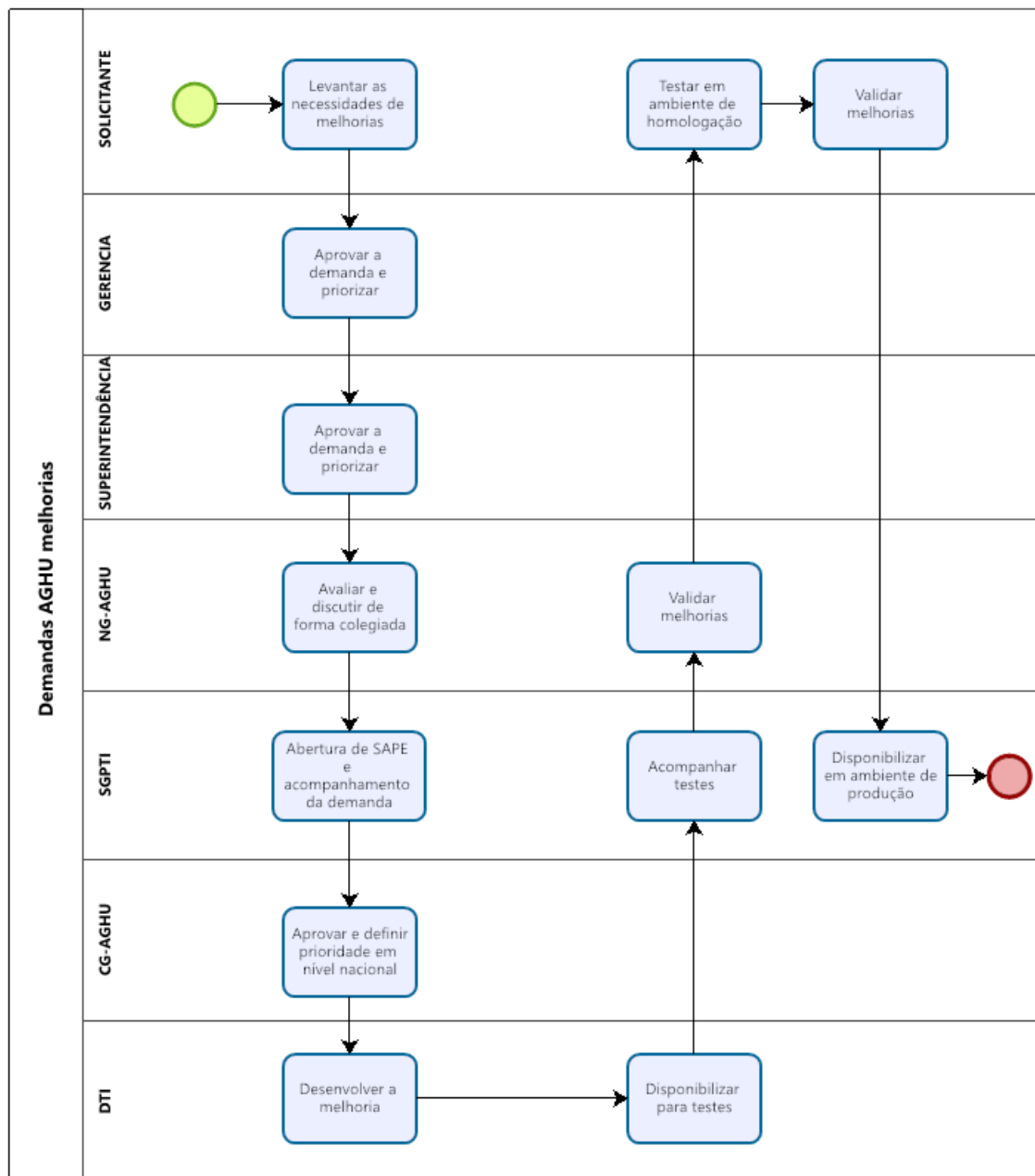
- SETISD:
 - Abertura e acompanhamento do chamado de melhoria aberto no SAPE-Sistemas;
 - Acompanhar os testes, após melhoria disponibilizada pelo DTI;
 - Após validações, disponibilizar melhoria em ambiente de produção.

- CG-AGHU:
 - Aprovar e definir a prioridade da melhoria, em nível nacional.

- DTI:
 - Desenvolver a melhoria demandada;
 - Disponibilizá-la para testes.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.205 – Página 4/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÕES DE CORREÇÕES DE INCIDENTES E DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS NO AGHU	Emissão: 15/07/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 15/07/2026

Figura 2 – Fluxograma de registro de melhorias.



Fonte: próprio autor.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.SETISD.205 – Página 5/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÕES DE CORREÇÕES DE INCIDENTES E DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS NO AGHU	Emissão: 15/07/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 15/07/2026

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	10/01/2024	Elaboração do POP

Elaboração Alessandro Teixeira de Andrade	Data: 10/01/2024
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 12/07/2024
Aprovação Filipe Augusto Lins Martins – Chefe do SETISD Hermeto Macário Amin Paschoalick – Superintendente	Data: 15/07/2024 Data: 15/07/2024

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.001187/2024-91