

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

GUIA

JORNADA DO USUÁRIO DE DADOS



Brasília-DF
2021

Copyright © 2021. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte. É vedada a impressão, distribuição e reprodução desta obra para fins comerciais.

Diretor-Presidente

Antônio Barra Torres

Diretores

Alex Machado Campos

Cristiane Rose Jourdan Gomes

Meiruze Sousa Freitas

Romison Rodrigues Mota

Chefe de Gabinete

Karin Schuck Hemesath Mendes

Gerente-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa – GGCIPI

Mônica da Luz Carvalho Soares

Equipe Técnica

Anderson da Mota Ribeiro

Yannie Silveira Gonçalves

Ronan Gabriel Pereira dos Santos

Redação

Anderson da Mota Ribeiro

Revisão

Mônica da Luz Carvalho Soares

Rosaura Hexsel

Yannie Silveira Gonçalves

Diagramação

Anderson da Mota Ribeiro

Capa e emendas de diagramação

Rosaura Hexsel

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
CONTEXTUALIZAÇÃO	5
Acelera 2019	6
Projeto Piloto Ciclo de Vida da Análise de Petições	7
Formulário do Conhecimento	8
PORTARIA 191/ANVISA DE 9 DE ABRIL DE 2021	9
Capítulo I – Das definições	10
Capítulo II – Das competências	11
Capítulo III – Dos procedimentos	12
Seção I – Da solicitação	12
Autorização da indicação do Líder do Produto	13
Seção II - Da triagem e classificação	3
Seção III - Da priorização	14
Categorias de Demandas de Desenvolvimento	14
Priorização das Demandas de Desenvolvimento	14
Priorização por Troca de Posições	15
Priorização Transversal	15
Seção IV - Do atendimento, homologação e implantação	16
Definição do Produto	16
Prova de Conceito (POC)	17
Mínimo Produto Viável (MVP)	18
Homologação	19
Implantação	20
Seção V - Das demandas de sustentação e alteração	21
	22
Capítulo IV - Das disposições finais e transitórias	

APRESENTAÇÃO

O **Guia Jornada do Usuário de Inteligência de Dados** tem por objetivo facilitar o entendimento sobre a Portaria nº 191, de 9 de abril de 2021, no sentido de orientar os usuários de soluções de inteligência de dados sobre como solicitar, participar e acompanhar o desenvolvimento das soluções de inteligência de dados no âmbito da Anvisa.

A metodologia aplicada nas oficinas realizadas para a criação de novos produtos de informação trouxe a percepção da visão do usuário interno e externo e vem sendo aprimorada continuamente. Esse processo de construção coletiva conta com a participação de todos, no sentido de buscar soluções tecnológicas que têm contribuído fortemente para a tomada de decisões.

A Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP) coloca à disposição seus canais de contato para o recebimento de sugestões de melhoria ao processo de organização, análise e interpretação das informações produzidas pela Agência.

ggcip@anvisa.gov.br e idados@anvisa.gov.br

Boa leitura!

CONTEXTUALIZAÇÃO

No novo mundo da informação, a demanda por soluções de inteligência de dados só aumenta, tanto em quantidade quanto em complexidade. Os dados ganham status de ativo das organizações e se tornam imprescindíveis para o sucesso de qualquer organização, pública ou privada.

Para fazer frente a essa realidade, a Gerência-Geral de Gestão do Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP) busca aprimorar continuamente seus métodos de trabalho para disponibilizar soluções de inteligência de dados de forma rápida, efetiva, qualificada e segura.

Nesse contexto, até 2019, os projetos de inteligência de dados eram desenvolvidos com base em metodologias tradicionais de desenvolvimento, seguindo um modelo em cascata até chegar à entrega final do projeto. Essa forma de desenvolvimento levou à identificação dos seguintes problemas:



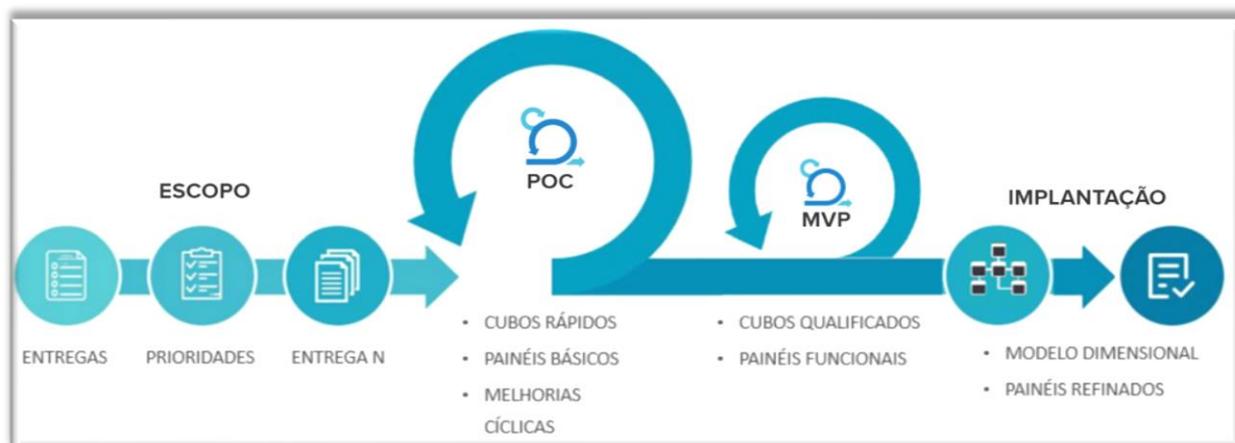
Diante de tais dificuldades, a equipe de Governança e Inteligência de Dados da GGCIP integrou-se ao programa ACELERA 2019, promovido pelo Laboratório de Inovação da Anvisa, o Lab-iVisa.

ACELERA 2019



No âmbito do programa ACELERA 2019, foi idealizado um novo método de desenvolvimento de soluções de inteligência de dados, envolvendo o [Design Thinking*](#), dentre outras metodologias inovadoras, ágeis e interativas.

Com a utilização dessa metodologia, o escopo inicial do projeto é definido e as entregas previstas são priorizadas. O desenvolvimento é realizado de forma incremental e as soluções são geradas uma a uma, incluindo os ciclos de Provas de Conceito (POC) – construção, testagem e aprendizado sobre o produto – e de Mínimo Produto Viável (MVP), para o refinamento do protótipo.



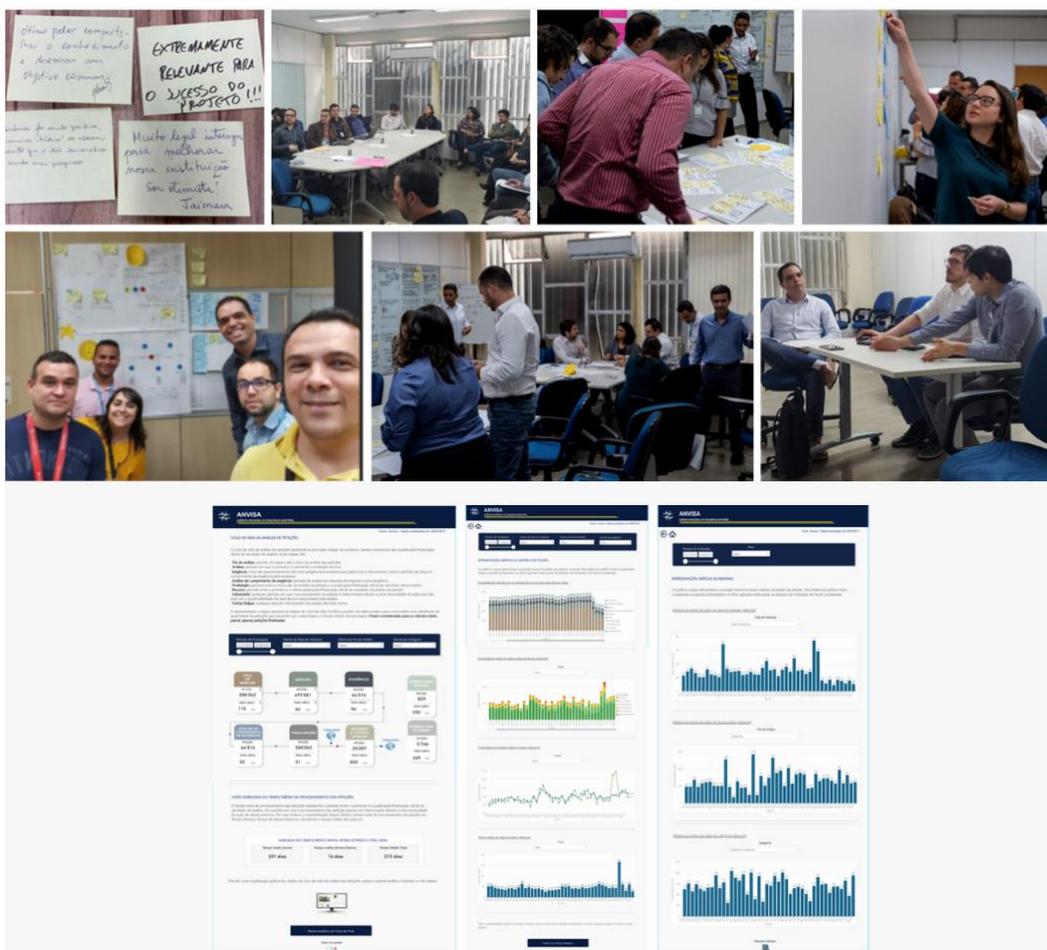
* Design Thinking trata-se de uma abordagem de pensamento crítico e criativo, que permite tanto a geração quanto a organização de ideias, em busca de soluções para determinados problemas em uma organização.

Projeto Piloto

Ciclo de Vida da Análise de Petições

O projeto Ciclo de Vida da Análise de Petições foi o escolhido para ser o piloto utilizando a abordagem do Design Thinking. O conteúdo foi estruturado a partir do mapeamento das principais etapas do processamento das petições de Autorização de Funcionamento de Empresas (AFE), de registro e de pós-registro de produtos na Anvisa. Tratou-se de um projeto transversal, que envolveu representantes de quatro diretorias, 11 áreas de negócio e mais de 50 colaboradores em seu desenvolvimento.

Com a publicação do painel do Ciclo de Vida da Análise de Petições no portal da Anvisa conseguiu-se, em seis meses, realizar uma entrega que agregou transparência em relação aos prazos de análise de petições na Agência.



Após essa entrega, percebeu-se a necessidade da inclusão de um **Formulário Do Conhecimento** para a etapa da definição do escopo com o objetivo de aprimorar a estruturação das informações que se pretende obter por meio do uso de dados analíticos.



Documento: Conhecimento do Projeto

1. Visão do Projeto

Qual o objetivo do projeto?
 Por que o projeto é importante?
 Quais os resultados esperados do projeto?

2. Visão do produto entregue

O que é o produto?
 O que o produto faz?
 O produto resolve quais os problemas?

3. Alinhamento estratégico

4. Visão geral dos dados

A quem se destinam os dados?
 Para o que os dados são utilizados?
 Como os dados serão utilizados?
 Quais os conhecimentos que serão gerados?

5. Visão detalhada dos dados

Campo	Descrição	Fonte de Dados	Classificação do Dado

PORTARIA 191/ANVISA DE 9 DE ABRIL DE 2021

A partir de 2019, após os resultados obtidos com o projeto piloto Ciclo de Vida da Análise de Petições, passou-se a aplicar a mesma metodologia em todos projetos de inteligência de dados, aliada a um conjunto de diversas melhorias nos processos de trabalho da equipe de Governança e Inteligência de Dados da GGCIIP. A capacidade de entregas triplicou, se comparada ao período de 18 meses anteriores e posteriores ao desenvolvimento do projeto piloto.

Os avanços logrados com a técnica metodológica e a quantidade significativa de soluções de inteligência de dados entregues, sinalizam a latente necessidade de se formalizar os procedimentos de atendimento a tais demandas, no âmbito da Agência.

Neste sentido, foi publicada, em 9 de abril de 2021, a Portaria n° 191/Anvisa, que dispõe sobre os procedimentos para solicitação, triagem, priorização, atendimento, homologação e implantação de demandas de inteligência de dados.

The image shows a thumbnail of a document titled "Boletim de Serviço". The document header includes "N° 16" and the date "12/04/2021". The main title is "PORTARIA N° 191/ANVISA, DE 9 DE ABRIL DE 2021". The content of the document is as follows:

Dispõe sobre os procedimentos para solicitação, triagem, priorização, atendimento, homologação e implantação de demandas de inteligência de dados no âmbito da Anvisa.

O **Diretor-Presidente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 47, IX, aliado ao art. 54, III, § 1º do Regimento Interno aprovado pela Resolução de Diretoria Colegiada - RDC n° 255, de 10 de dezembro de 2018, e,

considerando a necessidade de aprimoramento dos procedimentos e fluxos de trabalho relacionados à disponibilização de soluções de inteligência de dados, **resolve**:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos para solicitação, triagem, priorização, atendimento, homologação e implantação de demandas de inteligência de dados no âmbito da Anvisa.

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

O artigo 2º da Portaria traz as seguintes definições:

- I. **inteligência de dados, ou inteligência analítica:** conjunto de processos, práticas e ferramentas que viabilizam a obtenção e o uso de dados organizados, qualificados e integrados com o intuito de extrair conhecimento e gerar evidências que embasem tomadas de decisões;
- II. **cube de dados:** tabelas físicas ou lógicas de banco de dados ou de ferramentas analíticas que representam um conjunto de dados organizados, qualificados e integrados para serem utilizados na análise de dados e na construção de painéis e relatórios analíticos;
- III. **painel analítico:** painel que apresenta informações consolidadas, na forma de gráficos, relatórios ou plotagem em mapas geográficos;
- IV. **demanda de inteligência de dados:** solicitação relacionada à sustentação, alteração ou desenvolvimento de soluções (produtos ou serviços) geradas a partir de dados estruturados ou não estruturados, que viabilizem a obtenção e o uso de dados organizados, qualificados e integrados com o intuito de extrair conhecimento e gerar evidências que embasem tomadas de decisões;
- V. **demanda de sustentação:** solicitação relacionada à manutenção das soluções entregues e do ambiente de inteligência de dados;
- VI. **demanda de alteração:** solicitação relacionada a alterações de características de soluções de inteligência de dados, cuja previsão de esforço de atendimento não ultrapasse 24 horas de trabalho da equipe de atendimento da demanda;
- VII. **demanda de desenvolvimento:** solicitação de desenvolvimento ou evolução de solução de inteligência de dados;
- VIII. **líder do Produto:** servidor(a) indicado(a) pelo Diretor, Chefe de Gabinete do Diretor-Presidente, Gerente-Geral ou equivalente, para exercer a liderança do projeto e o gerenciamento das funcionalidades, histórias de usuário e produtos que serão desenvolvidos, alterados ou evoluídos a partir de uma demanda de inteligência de dados;
- IX. **estória de usuário:** descrição concisa e simples, na linguagem do negócio, que captura uma necessidade de usuário relacionada a uma demanda de inteligência de dados, em geral, informando quem é o usuário, o que é necessário e por que é necessário;
- X. **backlog do Produto:** lista de histórias de usuário, funcionalidades e/ou produtos previstos e priorizados para o atendimento de uma demanda de inteligência de dados;
- XI. **sprints:** trabalho previamente planejado, geralmente realizado num período de 1 a 4 semanas, no qual uma ou mais funcionalidades ou histórias de usuário são desenvolvidas, entregues e validadas;
- XII. **Ciclo de Prova de Conceito (POC):** etapa do desenvolvimento de soluções de inteligência de dados na qual são realizados sprints para a construção rápida de funcionalidades e/ou histórias de usuário, com o objetivo de testar e aprimorar de forma iterativa o que foi definido, até que se chegue a uma versão funcional de um Mínimo Produto Viável;
- XIII. **Ciclo de Mínimo Produto Viável (MVP):** etapa do desenvolvimento de soluções de inteligência de dados na qual a versão funcional do Mínimo Produto Viável construída nos ciclos de Prova de Conceito (POC) é refinada até que o produto esteja pronto para ser implantado em ambiente de produção.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Gerência-Geral de Gestão do Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP)

De acordo com o artigo 3º, o atendimento às demandas de inteligência de dados é de competência da GGCIP.

Diretores, Chefe de Gabinete do Diretor-Presidente, Gerente-Geral ou equivalente

O artigo 4º estabelece que compete aos Diretores, Chefe de Gabinete do Diretor-Presidente, Gerente-Geral ou equivalente:

- I. autorizar a abertura de demandas de desenvolvimento e de alteração;
- II. indicar o Líder do Produto e seu substituto para cada demanda de desenvolvimento e de alteração;
- III. definir a ordem de prioridade de suas respectivas demandas.

Líder do Produto

Como definido no inciso VIII, artigo 2º, o Líder do Produto é o(a) servidor(a) indicado(a) pelo Diretor, Chefe de Gabinete do Diretor-Presidente, Gerente-Geral ou equivalente, para exercer a liderança do projeto e o gerenciamento das funcionalidades, histórias de usuário e produtos que serão desenvolvidos, alterados ou evoluídos a partir de uma demanda de inteligência de dados.

Compete ao Líder do Produto (Artigo 5º):

- I. fazer a interlocução com a equipe de atendimento da demanda e todas as partes envolvidas no projeto;
- II. participar do planejamento e da definição do produto;
- III. definir, refinar, priorizar e gerenciar as funcionalidades, histórias de usuário e produtos que fazem parte do backlog do produto;
- IV. definir previamente e confirmar se foram atendidos os critérios de aceitação das funcionalidades, histórias de usuário e produtos entregues;
- V. acompanhar o andamento do projeto com a finalidade de garantir que as ações solicitadas ao líder do produto e aos demais envolvidos no projeto sejam atendidas em tempo hábil;
- VI. gerenciar a documentação relativa à demanda de inteligência de dados no SEI e/ou na(s) ferramenta(s) de gestão de demandas indicada(s) pela GGCIP.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS

O Capítulo III da Portaria trata dos procedimentos para solicitação, triagem, priorização, atendimento, homologação e implantação de demandas de inteligência de dados na Anvisa.

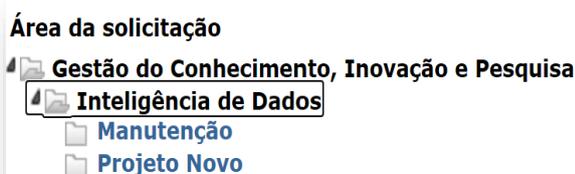
SEÇÃO I DA SOLICITAÇÃO



O artigo 6º define que as demandas de inteligência de dados devem ser solicitadas por meio de ferramenta(s) de gestão de demanda indicada(s) pela GGCIIP.

Atualmente, a ferramenta indicada é a **CA Service Desk**.

1. Para abrir a demanda, acesse o portal: <http://servicedesk.anvisa.gov.br>
2. Clique no botão **Abrir chamado**.
3. No campo **Descrição da Solicitação**, descreva a demanda com o máximo de detalhes possível.
4. Clique na opção **Categoria da solicitação**.
5. Na lista de **Categorias Disponíveis**, acesse a pasta Gestão do Conhecimento, Inovação e Pesquisa

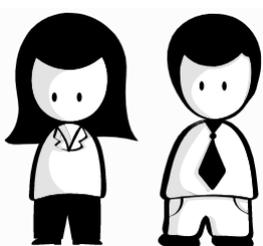


Se houver mais de uma opção na pasta Inteligência de Dados, como na imagem acima, escolha a que melhor se enquadre à necessidade.

Dependendo da opção escolhida, poderá ser necessário responder a um **Formulário de Conhecimento da Demanda**. Copie o link apresentado na tela e faça o acesso por meio da barra de endereços de navegação na internet.

Autorização e Indicação do Líder do Produto

O parágrafo único do artigo 6º da Portaria estabelece que demandas de desenvolvimento e alteração devem conter a autorização de abertura e a indicação do Líder do Produto e seu substituto.



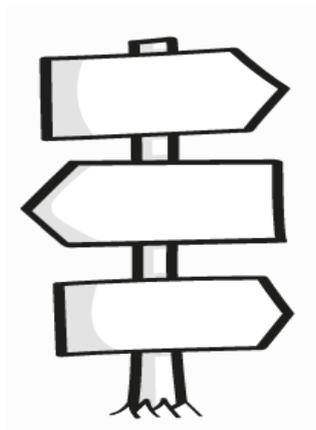
Tanto a autorização da demanda quanto a indicação do(a) Líder do Produto devem ser feitas pelo Gerente-Geral ou equivalente, pelo Gabinete do Diretor-Presidente ou pela Diretoria, por e-mail ou pelo Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

Se por e-mail, o mesmo deve ser anexado à demanda aberta no [CA Service Desk](#).

Se pelo SEI, o número do documento SEI deve ser informado na descrição da demanda.

! Para demandas de sustentação, a autorização e a indicação do Líder do Projeto não são necessárias, como define o artigo 7º da Portaria.

SEÇÃO II DA TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO



Após a abertura da demanda, a equipe de Governança e Inteligência de Dados da GGCIP realiza as ações necessárias para a classificação e a triagem das solicitações.

Classificação das demandas de inteligência de dados, segundo os incisos I e II do artigo 8º da Portaria:

- I. **quanto ao tipo de demanda:** desenvolvimento, alteração ou sustentação; e
- II. **quanto à duração da demanda de desenvolvimento:** curta, média e longa duração.

! Após a triagem e classificação da demanda, o parágrafo único do artigo 8º veda a mudança de escopo ou de características da demanda de inteligência de dados que implique a alteração da classificação que lhe foi atribuída.

SEÇÃO III

DA PRIORIZAÇÃO



Categorias de Demandas de Desenvolvimento

Como resultado da triagem, as demandas classificadas como de desenvolvimento são categorizadas como de curta, média ou longa duração e incluídas em suas respectivas filas.

Os incisos de I a III do artigo 9º da Portaria define essas demandas da seguinte forma:

- I. **demandas de curta duração:** cuja previsão de esforço de desenvolvimento não ultrapasse 176 horas totais de trabalho da equipe de atendimento da demanda;
- II. **demandas de média duração:** cuja previsão de esforço de desenvolvimento esteja entre 177 e 528 horas totais de trabalho da equipe de atendimento da demanda; e
- III. **demandas de longa duração:** cuja previsão de esforço de desenvolvimento esteja entre 529 e 1056 horas totais de trabalho da equipe de atendimento da demanda.

! Importante destacar que as quantidades máximas de horas definidas para cada categoria de demanda dizem respeito ao esforço máximo de desenvolvimento da equipe para atendimento da demanda, e não à duração do projeto.

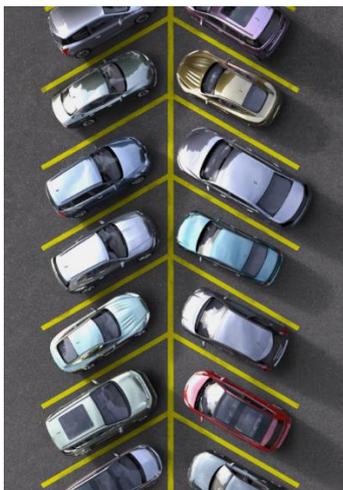
Priorização das Demandas de Desenvolvimento

Como já mencionado, uma vez que uma demanda é aberta, é classificada e inserida em uma fila de demandas de curta, média ou longa duração.

A posição dessa demanda em uma dessas filas é determinada, inicialmente, pela ordem cronológica da sua data de abertura.

Uma vez posicionada em uma fila, a demanda pode ser priorizada de acordo com o estabelecido nos artigos de 10 a 13 da Portaria. E essa priorização pode ocorrer pela troca de posições entre demandas de uma mesma fila/categoria ou de forma transversal.

Priorização por Troca de Posições



A troca de posições entre demandas de uma mesma fila pode ser determinada em **nível tático** ou **estratégico**.

No **nível tático**, de acordo com o artigo 10 da Portaria, a Gerência-Geral ou equivalente tem autonomia para indicar a ordem de priorização de suas demandas e de suas áreas subordinadas, que pode ocorrer por meio da indicação da troca de posições entre as demandas na fila, desde que sejam da mesma categoria (curta, média ou longa duração).

Da mesma forma, em **nível estratégico**, como previsto no artigo 11, a Diretoria ou Gabinete do Diretor-Presidente (GADIP) podem indicar a troca de posições entre suas demandas ou de suas áreas subordinadas.

! As trocas de posições podem ocorrer apenas entre demandas de uma mesma categoria (curta, média ou longa duração).

! Em casos específicos, é aberta a possibilidade de troca entre uma demanda já em desenvolvimento e outra que está na fila, desde que tenham a mesma categoria e a demanda em desenvolvimento esteja em fase inicial de atendimento, por exemplo, na etapa de definição de escopo.

Priorização Transversal



Os artigos 12 e 13 tratam da possibilidade de **priorização transversal** da demanda, entre projetos de diferentes diretorias.

O artigo 12 estabelece essa possibilidade por meio de decisão da Diretoria Colegiada ou instância delegada. Nesse caso, é aceita a priorização desde que a decisão tenha sido compartilhada e aprovada entre todas as diretorias e o GADIP.

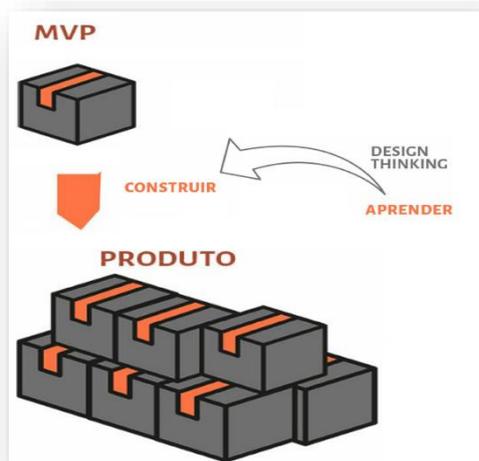
Outra possibilidade de priorização transversal, de acordo com o artigo 13, se dá em função da necessidade de atendimento a demandas externas obrigatórias, como o Plano de Dados Abertos da Anvisa e determinações de órgãos de controle. Nesse caso, a priorização ocorre na medida da necessidade verificada pela GGCIP.

Da mesma forma, em nível estratégico, como previsto no artigo 11 dessa Portaria, a Diretoria ou Gabinete do Diretor-Presidente (GADIP) pode indicar a troca de posições entre suas demandas ou de suas áreas subordinadas.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO, HOMOLOGAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

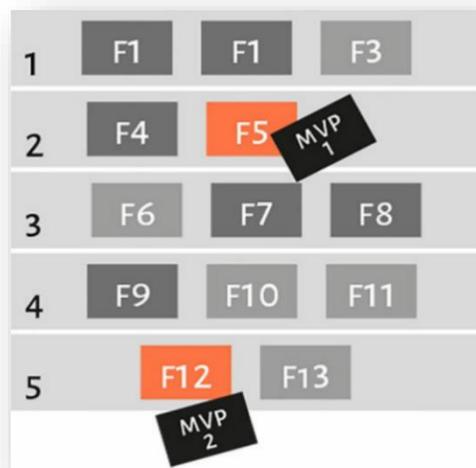
Definição do Produto



Conforme o artigo 14, o atendimento da demanda de desenvolvimento deve ser iniciado com a definição das funcionalidades, histórias de usuário e produtos que farão parte do *backlog* do produto e serão documentados por meio de um [Termo de Abertura do Projeto](#).

A definição do produto pode ser realizada por meio de uma oficina, na qual são utilizadas técnicas de [Design Thinking](#) para promover um entendimento mais aprofundado da demanda e obtenção dos seguintes resultados:

- *Kick Off* do Projeto
- Definição de:
 - Personas
 - Funcionalidades:
 - informações;
 - protótipos.
 - Produtos Mínimos Viáveis (MVP)
 - Priorização de Entregas
 - Backlog do Produto
- Apresentação dos Resultados
- Termo de Abertura do Projeto



Quem Participa



Facilitador(a)



Equipe de Desenvolvimento



Líder do Produto



Gestores(as)



Demais Interessados

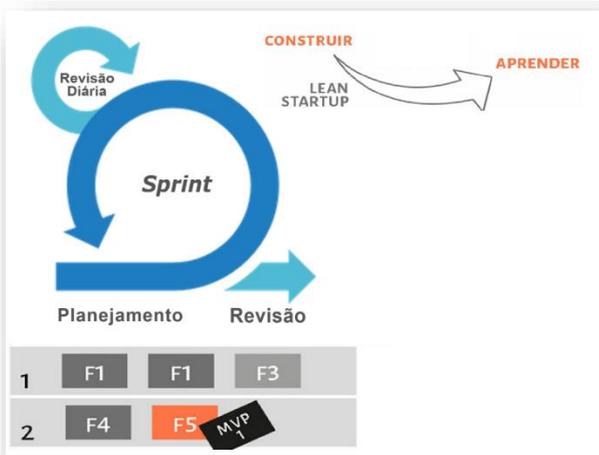
Prova de Conceito (POC)

Após a aprovação do [Termo de Abertura do Projeto](#), o desenvolvimento das soluções de inteligência de dados pode contemplar, entre outras, a etapa de [Ciclos de Provas de Conceito](#) (inciso I do art. 15).

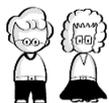
Essa etapa é definida pela realização de *sprints* de desenvolvimento que possibilitem a validação das definições do projeto até que se chegue a uma versão funcional do [Mínimo Produto Viável \(MVP\)](#).

Cada ciclo de POC envolve:

- Construção de cubos rápidos (SQL)
 - Create Table as SELECT...
- Protótipos rápidos
 - Painéis funcionais
- Entrega
- Homologação
- Validação do conceito (Verificação da viabilidade do produto)
- Refinamento cíclico do produto, *sprint a sprint*
- Definição do MVP já funcional
- Gestão do *Backlog* do Produto



Quem Participa



Líder do Produto



Equipe de Desenvolvimento

Mínimo Produto Viável (MVP)

O inciso II do artigo 15, da Portaria, prevê que a etapa de [Ciclos de Mínimo Produto Viável \(MVP\)](#) também ocorre por meio da realização de *sprints* de desenvolvimento, no entanto, esses sprints têm o objetivo de refinar o MVP até que ele possa ser implantado como um produto acabado ou parte dele.

Cada ciclo de MVP envolve:

- Processo de extração, transformação e carga dos dados em ferramenta apropriada
- Versão final dos painéis
- Entrega
- Homologação
- Refinamento cíclico do produto acabado, *sprint a sprint*
- Produto pronto para implantação
- Gestão do Backlog do Produto



Quem Participa



Líder do Produto



Equipe de Desenvolvimento

Homologação

O artigo 15, § 1º estabelece que, antes de cada *sprint* de desenvolvimento (POC ou MVP), o Líder do Produto deve definir os critérios de aceitação das funcionalidades, estórias de usuário e produtos que farão parte desse *sprint*. Ou seja, os critérios de aceitação de cada *sprint* devem ser definidos pelo Líder do Produto do início do *sprint*.

E, de acordo com o § 2º, desse mesmo artigo, após a entrega do resultado do *sprint*, a homologação deve seguir de acordo com esses critérios definidos previamente.

Quem Participa da Homologação

A homologação deve ser realizada pelo Líder do Produto, podendo este contar com o apoio da equipe de desenvolvimento, se julgar necessário.



Líder do Produto



Equipe de Desenvolvimento

Prazos de Homologação



O artigo 16 da Portaria estabelece os seguintes prazos de homologação, *sprint* a *sprint*:

5 dias úteis para demandas de desenvolvimento de curta duração; e

10 dias úteis para as demais demandas de desenvolvimento.

De acordo com o inciso II, do artigo 15, a etapa de **Ciclos de Mínimo Produto Viável (MVP)** também ocorre por meio da realização de *sprints* de desenvolvimento, no entanto, esses *sprints* têm o objetivo de refinar o MVP até que ele possa ser implantado como um produto acabado ou parte dele.

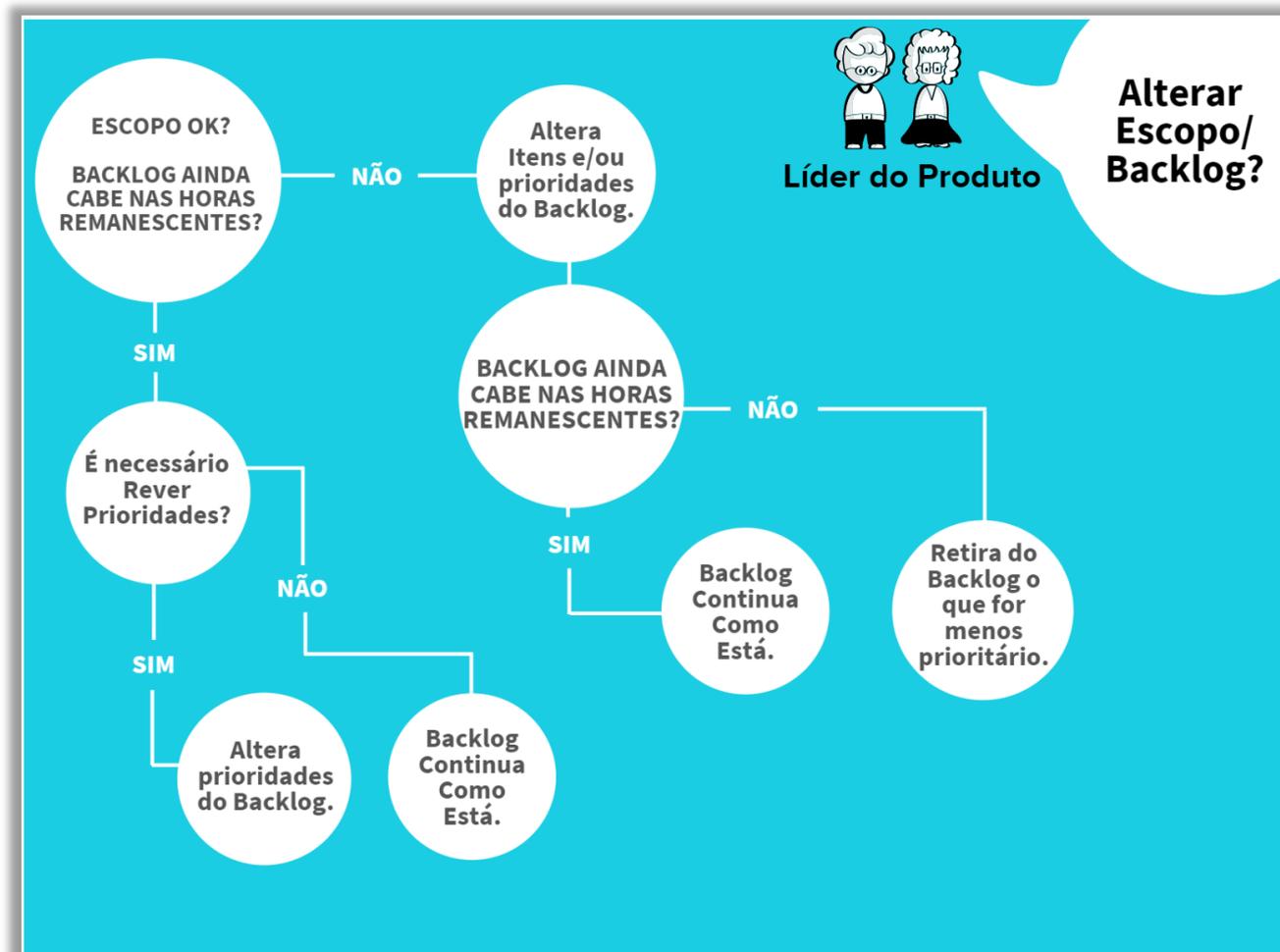


Segundo o artigo 16, parágrafo único, vencido o prazo de homologação, a entrega é considerada aceita por decurso de prazo!

Implantação

Como define o artigo 17, após a entrega e a homologação (ou aceite por decurso de prazo) de cada produto, com base nos resultados encontrados nas etapas de POC e MVP, o escopo do projeto deve ser revisto de forma a viabilizar a manutenção da categoria da demanda de desenvolvimento (curta, média ou longa duração).

Dessa forma, a cada implantação, o *backlog* do produto precisa ser revisado pelo Líder do Produto para garantir que as funcionalidades, estórias de usuário e produtos restantes ainda sejam possíveis de serem entregues dentro do limite máximo de esforço previsto para a categoria da demanda, seguindo o seguinte procedimento.



SEÇÃO V

DAS DEMANDAS DE SUSTENTAÇÃO E ALTERAÇÃO

Os seguintes critérios de prioridade são avaliados quando da abertura de uma demanda de sustentação ou alteração, conforme artigo 18 da Portaria:

- I. serviço indisponível;
- II. erro nos dados disponíveis;
- III. serviço funcionando parcialmente;
- IV. serviço com degradação de qualidade.



CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS



A Portaria entrou em vigor na data de sua publicação (artigo 19), 9 de abril de 2021, ficando revogada a Orientação de Serviço nº 31, de 16 de maio de 2017, que tratava de tema semelhante ao da Portaria nº 191/Anvisa, de 9 de abril de 2021 (artigo 20).

Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa

e-mail: ggcip@anvisa.gov.br



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária