



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC

AGOSTO/2020

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	22/07/2019	Criação do processo
2	21/08/2020	Alterações em: <ul style="list-style-type: none">• Papéis e responsabilidades;• Fluxos detalhados Atender demanda, Analisar demanda e Monitorar.• Descrição das atividades dos fluxos alterados;• Matriz RACI para atender as alterações efetuadas nos fluxos.• Alteração no indicador.

SUMÁRIO

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Termos e Definições	3
4. Papéis e Responsabilidades	4
5. Interface com outros processos	4
6. Macrofluxo do processo	5
6.1. Fluxo Atender demanda	6
6.2. Fluxo Analisar demanda	7
6.3. Fluxo Monitorar	8
7. Descrição das Atividades	9
7.1. Fluxo Atender demanda	9
7.2. Fluxo Analisar demanda	11
7.3. Fluxo Monitorar	14
8. Matriz RACI	15
9. Indicadores	17
10. Divulgação dos resultados	17
Anexo I - Template de DOD	18
Anexo II - Template de Proposta de TAP	19
Anexo III - Planilha para cálculo de indicadores	21

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo orientar, alinhar e definir as ações necessárias para o tratamento de demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade às demandas destinadas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 16ª Região e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Demanda:** necessidade que precisa ser atendida;
- **Chamado:** necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16;
- **Assyst:** sistema utilizado para o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços do TRT16;
- **Central de Serviços:** ponto único de contato para os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço;
- **SISPAE:** Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico do TRT16;
- **PA:** protocolo administrativo eletrônico cadastrado no sistema SUAP;
- **SUAP:** Sistema Unificado de Administração de Processos;
- **Catálogo:** Catálogo de Serviços de TIC, que representa todos os serviços fornecidos pela CTIC;
- **PDTIC:** Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **DOD:** Documento de Oficialização de Demanda;
- **Projeto:** esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço, resultado ou entrega exclusivos (PMBok);
- **Malote Digital:** ferramenta de troca de documentos eletrônicos.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

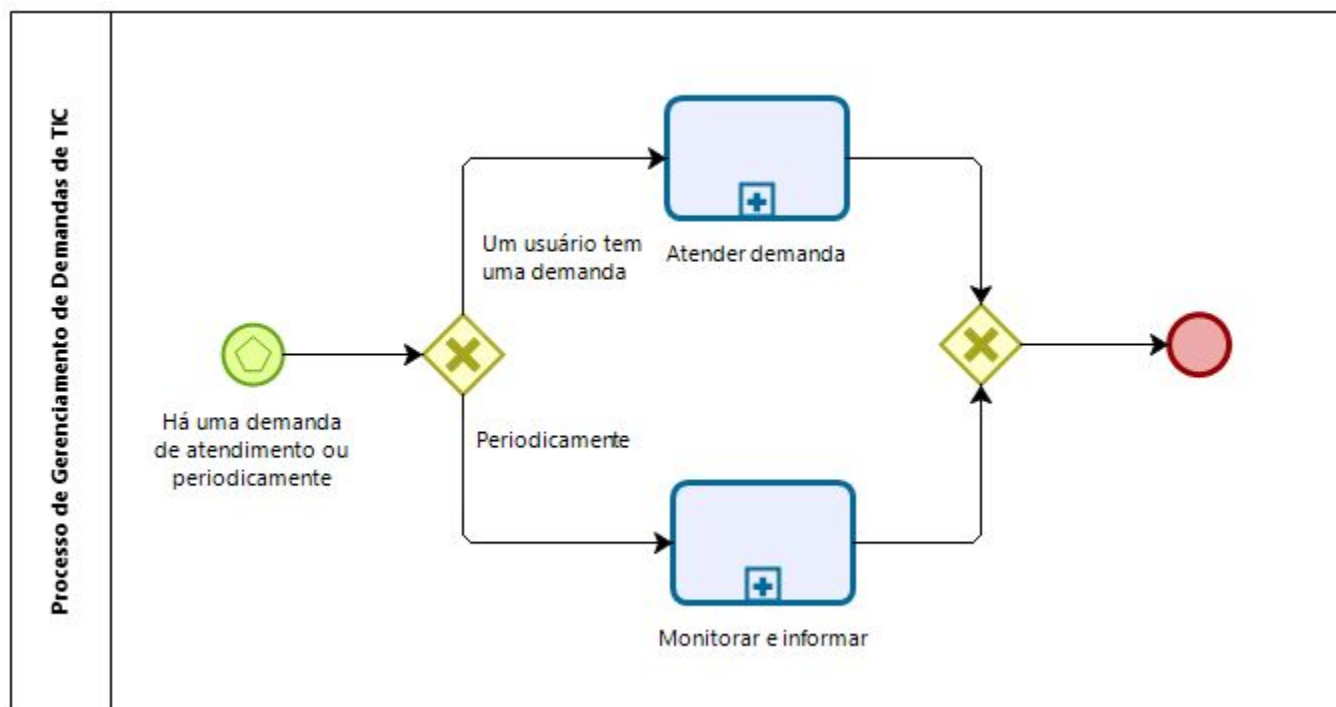
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a qualidade e eficiência geral do processo • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados • Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda 	Chefe do Apoio de Governança de TI
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo • Produzir informações gerenciais (indicadores) • Promover a execução das atividades do processo • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados 	Chefe do Apoio de Governança de TI
Demandante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar a demanda • Fornecer informações • Auxiliar na elaboração de proposta de solução • Acompanhar a evolução do atendimento da demanda 	Qualquer usuário de TIC
Coordenação da CTIC	<ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar preliminarmente demandas • Registrar chamados para demandas operacionais 	Coordenador da CTIC
Apoio de Governança de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar, analisar e encaminhar demandas para parecer • Consolidar demandas para deliberação • Informar conclusão da demanda 	Servidor do Apoio de Governança de TI
Comitê de Governança de TIC – CGovTIC	<ul style="list-style-type: none"> • Deliberar acerca das demandas • Definir ordem de execução dos projetos das unidades de TIC; 	Coordenador do Comitê

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

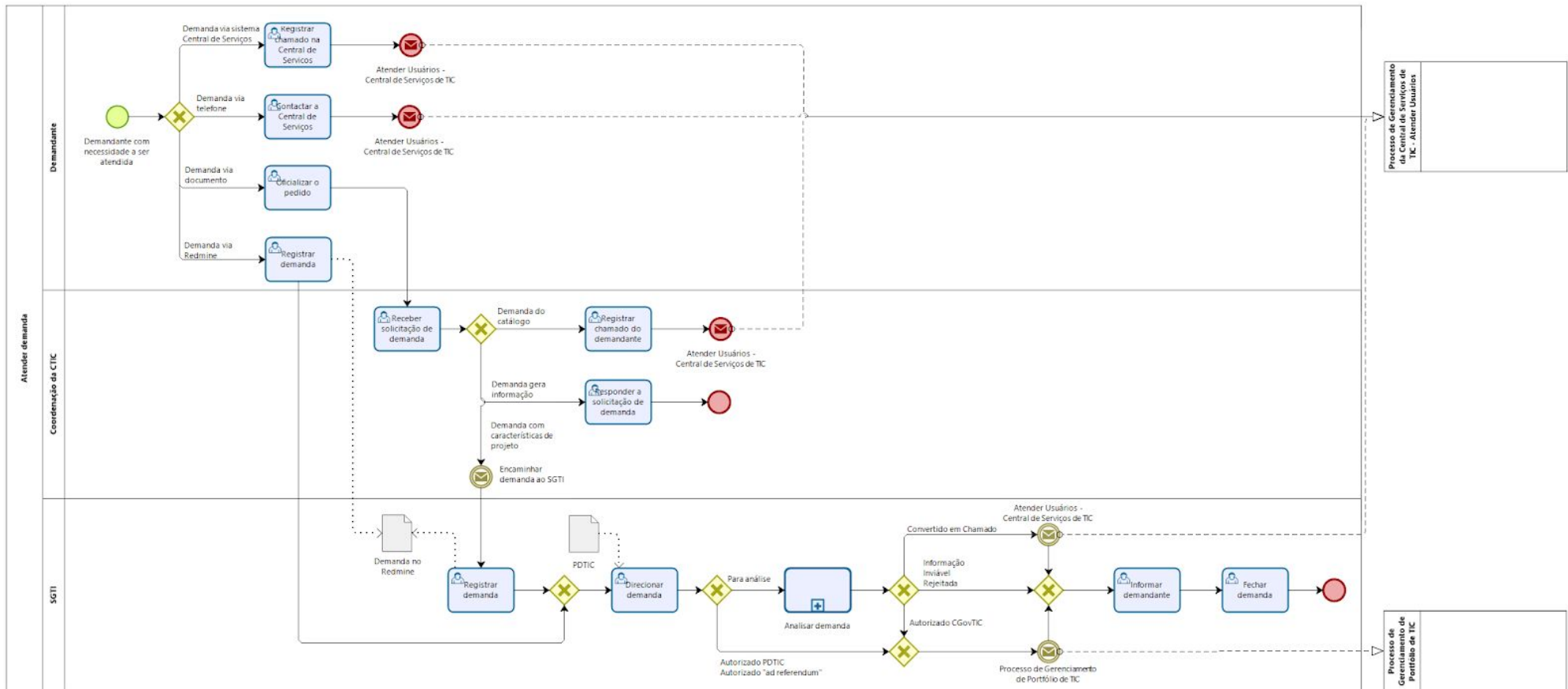
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Demandas com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- **Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC - Atender Usuários:** o Processo de Gerenciamento de Demandas habilita a função Central de Serviços (Atender Usuários) após demanda ser analisada e verificado que se trata de um incidente ou requisição de serviço de TIC.
- **Processo de Gerenciamento de Portfólio:** o Processo de Gerenciamento de Demandas habilita o Processo de Gerenciamento de Portfólio após demanda ser analisada e verificado que se trata de projeto de TIC.

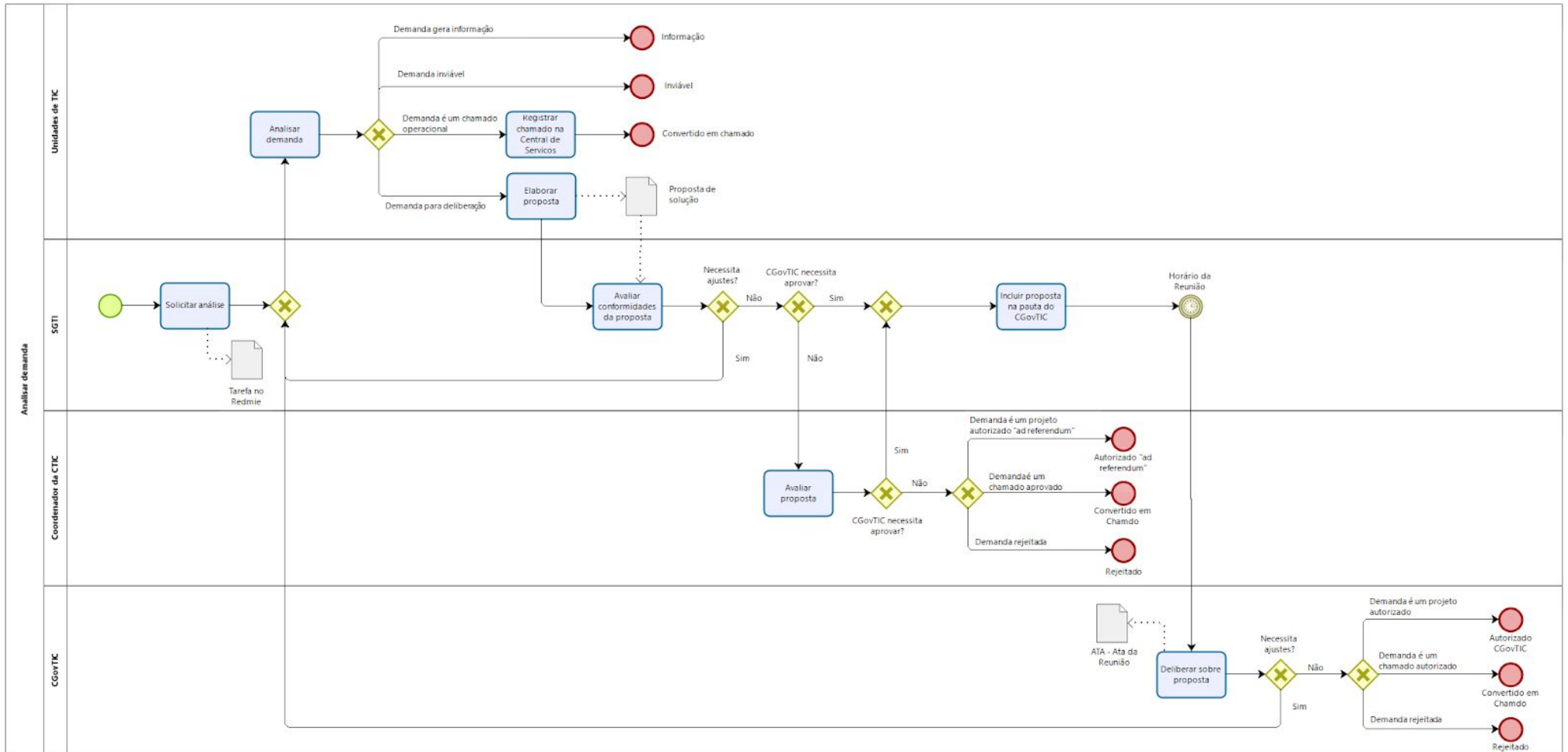
6. MACROFLUXO DO PROCESSO



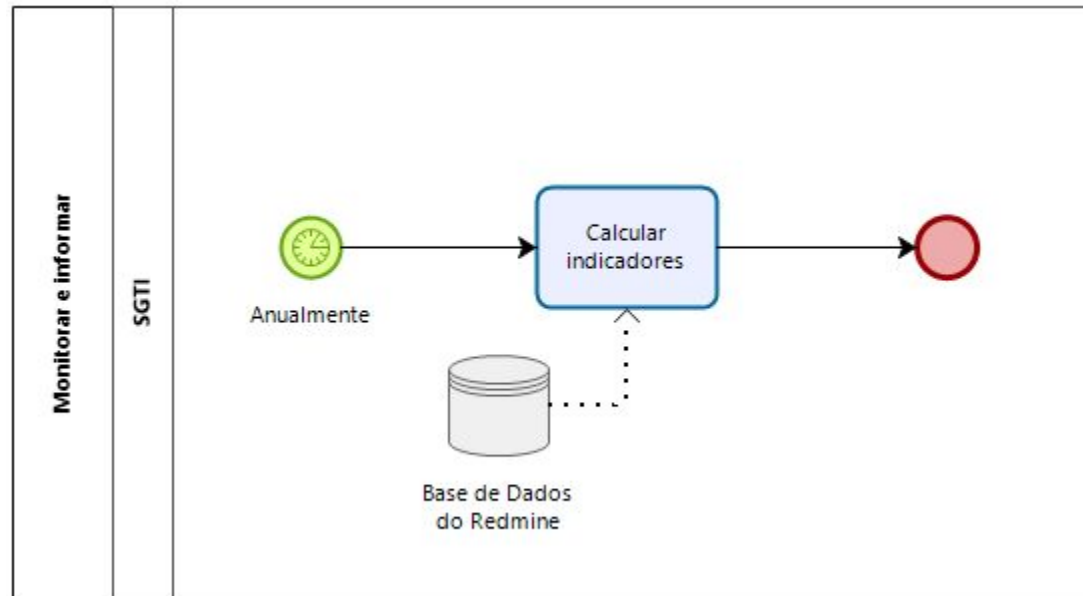
6.1. FLUXO ATENDER DEMANDA



6.2. FLUXO ANALISAR DEMANDA



6.3. FLUXO MONITORAR



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

7.1. FLUXO ATENDER DEMANDA

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Registrar chamado na Central de Serviços	Formalizar a necessidade através da ferramenta de atendimento da Central de Serviços do TRT16 na internet	Qualquer usuário de TIC	<p>Entradas: não se aplica.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema Assyst (central.trt16.jus.br) da Central de Serviços; • Selecionar a opção “Abrir chamado”; • Escolher o serviço de TIC desejado; • Descrever a necessidade que precisa ser atendida; • Clicar no botão “Enviar”; <p>Saídas: demanda do usuário registrada na Central de Serviços do TRT16.</p>
Contactar a Central de Serviços	Formalizar a necessidade através de atendimento por telefone na Central de Serviços do TRT16	Qualquer usuário de TIC	<p>Entradas: não se aplica.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonar para a Central de Serviços do TRT16 e solicitar atendimento. • Telefone: (98) 2109-9500 <p>Saídas: demanda do usuário registrada na Central de Serviços do TRT16.</p>
Oficializar o pedido	Formalizar a necessidade através de documento	Qualquer usuário de TIC	<p>Entradas: não se aplica.</p> <p>Descrição: o usuário deve formalizar o registro da demanda preferencialmente no SISPAE com o Template de DOD (Anexo I).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema SISPAE (sispae.trt16.jus.br); • Selecionar a opção “Serviços”; • Informar o assunto “Demanda para tecnologia da Informação”; • Anexar o DOD preenchido; • Clicar no botão “Salvar”; <p>O usuário também pode enviar o DOD por outros meios de Comunicação, como e-mail, um despacho em PA e Malote Digital.</p> <p>Saídas: documento de oficialização da demanda.</p>
Registrar demanda	Registrar a demanda com características iniciais de projeto.	Servidores da CTIC e Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição: registrar demanda no Redmine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir o sistema Redmine (redmine.trt16.jus.br); • Registrar nova tarefa do tipo “DOD” no projeto chamado “DODS” (redmine.trt16.jus.br/projects/dods/issues); <p>Saídas: demanda registrada no Redmine.</p>

Receber solicitação de demanda	Receber a demanda e analisá-la preliminarmente.	Coordenação da CTIC	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição: receber e analisar a demanda encaminhada-a à CTIC para verificação da necessidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação: demanda que gera apenas informação para o solicitante; • Demanda do catálogo: demanda que consta no catálogo de serviços de TIC e que poderia ter sido aberta utilizando a Central de Serviços. • Demanda com características de projeto ou não consta no catálogo: encaminhar a demanda para o Apoio de Governança de TI. <p>Saídas: demanda do usuário recebida pela CTIC.</p>
Registrar chamado do demandante	Formalizar a necessidade do usuário através da ferramenta de atendimento da Central de Serviços do TRT16	Coordenação da CTIC	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição: encaminhar demanda para o cati@trt16.jus.br ou registrar demanda na Central de Serviços do TRT16 em nome do usuário. A Coordenação pode delegar a tarefa a outro servidor da CTIC.</p> <p>Saídas: demanda registrada na Central de Serviços.</p>
Responder a solicitação de demanda	Informar o demandante acerca do pedido formalizado	Coordenação da CTIC	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição: responder a solicitação do demandante. Utilizar de preferência o mesmo meio de comunicação da solicitação, ou seja: e-mail, Malote Digital, ou PA. A Coordenação pode delegar a tarefa a outro servidor da CTIC.</p> <p>Saídas: não se aplica</p>
Direcionar demanda	Identificar a demanda e direcioná-la	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda e PDTIC</p> <p>Descrição: realizar uma análise rápida e identificar a demanda entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizado PDTIC: demanda é um projeto previsto no PDTIC; • Autorizado “ad referendum”: demanda é um projeto obrigatório ou com grande necessidade de ser executado • Para análise: demanda necessita de análise técnica da área de TIC responsável pelo assunto; <p>Saídas: não se aplica</p>
Informar demandante	Informar o demandante sobre o resultado do atendimento da demanda	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: demanda no Redmine</p> <p>Descrição: informar o demandante do resultado do atendimento da solicitação no mesmo meio de comunicação utilizado na solicitação. Os possíveis resultados para a demanda são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convertido em chamado: informar que a demanda foi analisada e que será atendida como um chamado operacional; • Informação: repassar ao demandante a informação que a demanda gerou; • Inviável: informar ao demandante que a demanda não será atendida e quais os motivos da inviabilidade;

			<ul style="list-style-type: none"> • Rejeitada: informar ao demandante que ela fora analisada e não aprovada; • Autorizada: informar ao demandante da aprovação da demanda, seja pelo CGovTIC, PDTIC ou “ad referendum”. <p>Saídas: não se aplica</p>
Fechar demanda	Manter os registros da demanda atualizados com o respectivo resultado	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: demanda no Redmine</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualizar a demanda com as informações referentes ao resultado da análise e repasse de informações ao demandante. • Mudar a Situação da demanda no Redmine para fechada. <p>Saídas: demanda fechada no Redmine</p>

7.2. FLUXO ANALISAR DEMANDA

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Solicitar análise	Solicitar análise da demanda para as unidades de TIC responsáveis pelo assunto	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar subtarefa do tipo “Análise” e atribuí-la ao chefe da unidade responsável pelo assunto da demanda; • Informar o chefe da unidade; • Alterar a situação da demanda para “Para análise”; <p>Saídas: tarefa do tipo “Análise” registrada no Redmine.</p>
Analisar demanda	Analisar a viabilidade da demanda e suas possíveis soluções	Chefe da unidade responsável pelo assunto	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição: pode ser necessário que se envolva o demandante em busca de esclarecimentos e entendimentos. Os contatos podem ser informais (telefonemas, conversas presenciais) ou formais (reunião e email). O resultado da análise pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação: demanda gerou apenas informações e esclarecimentos prestados ao demandante; • Inviável: demanda que não pode ser atendida por motivos impeditivos; • Convertido em chamado: demanda que pode ser atendida como um chamado operacional no Assyst; • Demanda para aprovação: demanda que necessita da deliberação pelo CGovTIC; <p>Saídas: tarefa do tipo “Parecer” resolvida no redmine.</p>

Registrar chamado na Central de Serviços	Formalizar a necessidade do usuário através da ferramenta de atendimento da Central de Serviços do TRT16	Chefe da unidade responsável pelo assunto	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhar demanda para o cati@trt16.jus.br ou registrar demanda na Central de Serviços do TRT16. • Informar o número do chamado aberto na tarefa do tipo “Análise” da demanda no Redmine. • Alterar a situação da tarefa “Análise” para “Resolvido”; <p>Saídas: chamado registrado na Central de Serviços do TRT16</p>
Elaborar proposta	Elaborar documento com a solução para a demanda ser deliberada.	Chefe da unidade responsável pela demanda	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar proposta de solução para o atendimento da demanda para fins de priorização e autorização; • Caso a solução seja atendida por projeto, a proposta deve ser formulada utilizando o template de proposta de TAP (Anexo II); • Anexar proposta na tarefa de Análise do Redmine; • Alterar situação da tarefa para Resolvido. <p>Saídas: Proposta de solução</p>
Avaliar conformidades da proposta	Verificar as conformidades da proposta e se ela atende a demanda do solicitante	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda e proposta de solução</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar se parecer está adequado e atende a necessidade; • Em caso de necessidade de ajustes, alterar a Situação da tarefa “Análise” para Revisão; • Verificar se a proposta contém todas as informações necessárias e se a formatação está correta. • Analisar se proposta necessita de aprovação do CGovTIC ou do Coordenador da CTIC. <p>Saídas: proposta de solução avaliada</p>
Incluir proposta na pauta do CGovTIC	Incluir proposta de solução na pauta da próxima reunião do CGovTIC para deliberação.	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: proposta de solução.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juntar proposta de solução na lista de propostas para deliberação pelo Comitê de Governança de TIC. • Alterar a situação da demanda para “Aguardando autorização” no Redmine; <p>Saídas: demanda atualizada no redmine.</p>
Avaliar proposta	Analisar o objetivo da proposta de solução e deliberar acerca	Coordenador da CTIC	<p>Entradas: proposta de solução.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar pertinência do projeto e deliberar acerca da execução;

			<ul style="list-style-type: none"> Caso julgue necessário deliberação por parte do CGovTIC, repassar para inclusão na pauta da próxima reunião. <p>Saídas: proposta de solução avaliada</p>
Deliberar sobre proposta	Deliberar acerca das demandas e priorizá-las na fila de execução.	Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e comunicação	<p>Entradas: proposta de solução.</p> <p>Descrição: deliberar acerca da proposta. As possibilidades do resultado são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorizada CGovTIC: proposta de solução é um projeto aprovada e priorizada, estando, portanto, apta a ser incluída na fila de execução; Convertido em Chamado: proposta de solução pode ser atendida como um chamado operacional e foi aprovado pelo CGovTIC; Rejeitada: proposta de solução rejeitada pelo CGovTIC; Necessita de ajustes: proposta discutida e que necessita de ajustes para ser deliberada. <p>Saídas: ata de reunião com deliberações e fila de execução de projetos.</p>

7.3. FLUXO MONITORAR

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Calcular indicadores	Obter informações referentes às demandas e realizar o cálculo dos indicadores do processo.	Apoio de Governança de TI	<p>Entradas: informações registradas no Redmine.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Executar a consulta para obter as informações de preenchimento da planilha do Anexo III; • Exportar os dados da consulta para a planilha do cálculo de indicadores (Anexo III); • Selecionar os dados referentes ao respectivo período de apuração; • Aplicar a fórmula de cálculo do Indicador; • Analisar do resultado; • Publicar o resultado dos indicadores na página de governança de TIC do Tribunal; <p>Saídas: Cálculo do Indicador</p>

8. MATRIZ RACI

ATENDER DEMANDA			
ATIVIDADE	DEMANDANTE	COORDENAÇÃO DA CTIC	APOIO DE GOVERNANÇA DE TI
Registrar chamado na Central de Serviços	R/A	-	-
Contactar a Central de Serviços	R/A	-	-
Oficializar o pedido	R/A	-	-
Registrar demanda	R/A	-	C
Receber solicitação de demanda	C	R/A	-
Registrar ou fazer registrar o chamado	C	R/A	-
Informar demandante	-	R/A	-
Registrar demanda	-	C	R/A
Informar demandante	I	-	R/A
Fechar demanda	-	-	R/A

ANALISAR DEMANDA					
ATIVIDADE	DEMANDANTE	UNIDADES DE TIC	APOIO DE GOVERNANÇA DE TI	COORDENADOR DA CTIC	CGOV TIC
Solicitar análise	-	I	R/A	-	-
Analisar demanda	C	R/A	I	-	-
Registrar chamado na Central de Serviços	I	R/A	I	-	-
Elaborar proposta	C	R/A	I	-	-
Avaliar conformidades da proposta	-	C	R/A	-	-
Avaliar proposta	-	C	C/I	R/A	-
Incluir proposta na pauta do CGovTIC	I	I	R/A	I	-
Deliberar sobre proposta	-	-	I	C	R/A

MONITORAR		
ATIVIDADE	UNIDADES DE TIC	APOIO DE GOVERNANÇA DE TI
Calcular indicadores	C/I	R/A

9. INDICADORES

	Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda
Objetivo:	Medir a duração média dos atendimentos das demandas, o que inclui as fases de registro, análise e encaminhamento do resultado.
Periodicidade:	Anual
Forma de cálculo:	$ITM = \left(\frac{nDias}{nDemFin} \right) * 100$, onde <i>nDias</i> = quantidade de dias das demandas <i>nDemFin</i> = quantidade de demandas finalizadas
Fonte:	Planilha para cálculo de indicadores (Anexo III): <ul style="list-style-type: none"> • nDias: calcular a soma da coluna “Dias” para as demandas com a data de finalização no respectivo ano de apuração; • nDemFin: ver o total de demandas com a data de finalização no respectivo ano de apuração;
Meta:	Meta: 30 dias Critério de Análise: Verde = Índice <= 30 dias Amarelo = 30 < Índice <= 40 Vermelho = Índice > 40
Observação:	O indicador pode ser calculado por unidade de TIC, demonstrando o tempo que às unidades levam para analisar demandas.

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página de Governança de TIC do Tribunal.

ANEXO I - TEMPLATE DE DOD

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA - DOD

1. IDENTIFICAÇÃO

- Título:
- Demandante:
- Unidade Organizacional:

2. DESCRIÇÃO DA DEMANDA

Descrever a necessidade relacionada à TI com detalhes. Ou seja, o que se está querendo.

3. JUSTIFICATIVA

Descrever o problema ou a oportunidade que justifica o desenvolvimento deste projeto

4. RESULTADOS PRETENDIDOS

Descrever de forma sucinta os resultados a serem alcançados com o atendimento dessa demanda, ou seja, pontos positivos ou melhorias esperadas.

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Descrição do Objetivo Estratégico Institucional ao qual o projeto possui maior alinhamento e/ou contribuição.

6. ENVOLVE CONTRATAÇÃO?

() Sim () Não

Integrante Administrativo

ANEXO II - TEMPLATE DE PROPOSTA DE TAP

PROPOSTA DE TAP

1. IDENTIFICAÇÃO

- Nome: *Nome que identifica o projeto*
- Demandante: *Nome da pessoa que está demandando o projeto*
- Unidade do Demandante: *Unidade do demandante do projeto*

2. OBJETIVO E JUSTIFICATIVA

Objetivo: *Descrever o que se pretende realizar para resolver o problema central ou explorar a oportunidade identificada.*

Justificativa: *Descrever o problema ou a oportunidade que justifica o desenvolvimento deste projeto. Pode conter uma breve descrição da situação atual. Lembre-se de contextualizar a importância do projeto para organização e, caso julgue necessário, explique os impactos deste projeto caso não seja executado. Se o projeto é derivado de demanda legal ou solicitado pela alta administração, essa informação deve ser ressaltada, pois impacta na prioridade do projeto.*

A justificativa do projeto deve responder às seguintes questões: Por que o projeto é necessário?, Quais os motivos que geraram a sua necessidade?

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Relação dos objetivos Estratégicos com os quais o projeto contribui.

4. ESCOPO E NÃO-ESCOPO

Escopo: *Descrição dos itens e respectivas características que compõem o projeto e o produto, serviço ou resultado.*

Não-Escopo: *Descrição dos itens que estão fora do escopo deste projeto. Ajuda no gerenciamento de expectativas do projeto.*

5. PREMISSAS E RESTRIÇÕES

Premissas: *são previsões que são feitas e assumidas como verdadeiras para viabilizar a continuidade do planejamento do projeto. Normalmente implicam em risco para a execução do projeto, por isso devem ser monitoradas ao longo do projeto.*

Restrições: são condições ou situações que limitam seu planejamento e desenvolvimento e não podem ser eliminadas ou alteradas no decorrer do projeto. Devem ser descritas em tópicos e acompanhadas de metas valoradas. Perfil profissional específico, datas impostas, prazos e custos são restrições comuns nos projetos.

6. ESTIMATIVAS INICIAIS

- Duração: *Prazo em meses*
- Data de início: *Expectativa de início*
- Data de Término: *Restrição de Término*
- Custos estimados: *Custo em R\$*
- Classificação: *Simple ou Complexo*

7. LISTA DE ENTREGAS DO PROJETO

Lista dos produtos ou serviços entregues ao final do projeto.

- *Entrega 1: ...*
- *Entrega 2: ...*
- *Entrega n: ...*

8. RISCOS INICIAIS

Relação das incertezas iniciais identificadas nos projeto.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO III - PLANILHA PARA CÁLCULO DE INDICADORES

ID	Título	Unidade que analisou	Data da demanda	Data da finalização	Dias	Resultado da demanda

Onde:

- ID: identificador único da demanda;
- Título: descrição da demanda;
- Data da demanda: data que a demanda foi recebida pela CTIC;
- Unidade que analisou: unidade principal da CTIC responsável pela demanda;
- Data da finalização: data que o processo de gerenciamento de demandas foi finalizado;
- Dias: quantidade de dias entre a “data da demanda” e “data de finalização”;
- Resultado da demanda: resultado final da demanda após o atendimento da demanda.