



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

Julho/2019

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

Histórico de Versões

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	22/07/2019	Criação do processo

Sumário

1.	Objetivo	3
2.	Aplicabilidade	3
3.	Termos e Definições	3
4.	Papéis e Responsabilidades	4
5.	Interface com outros processos	5
6.	Macrofluxo do processo	6
6.1.	Fluxo detalhado Atender demanda	7
6.2.	Fluxo detalhado Analisar demanda	8
6.3.	Fluxo detalhado Monitorar	9
7.	Descrição das Atividades	10
7.1.	Fluxo Atender demanda	10
7.2.	Fluxo Analisar demanda	13
7.3.	Fluxo Monitorar	16
8.	Matriz RACI	17
9.	Indicadores	19
10.	Divulgação dos resultados	20
	Anexo I - Template de DOD	21
	Anexo II - Template de Proposta de TAP	22
	Anexo III - Planilha para cálculo de indicadores	24

1. Objetivo

Este documento tem por objetivo orientar, alinhar e definir as ações necessárias para o tratamento de demandas de Tecnologia da Informação e Comunicações 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 (TRT16) 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 do TRT16;
- **Central de Serviços:** unidade de atendimento de incidentes e requisições;
- **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.

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

4. Papéis e Responsabilidades

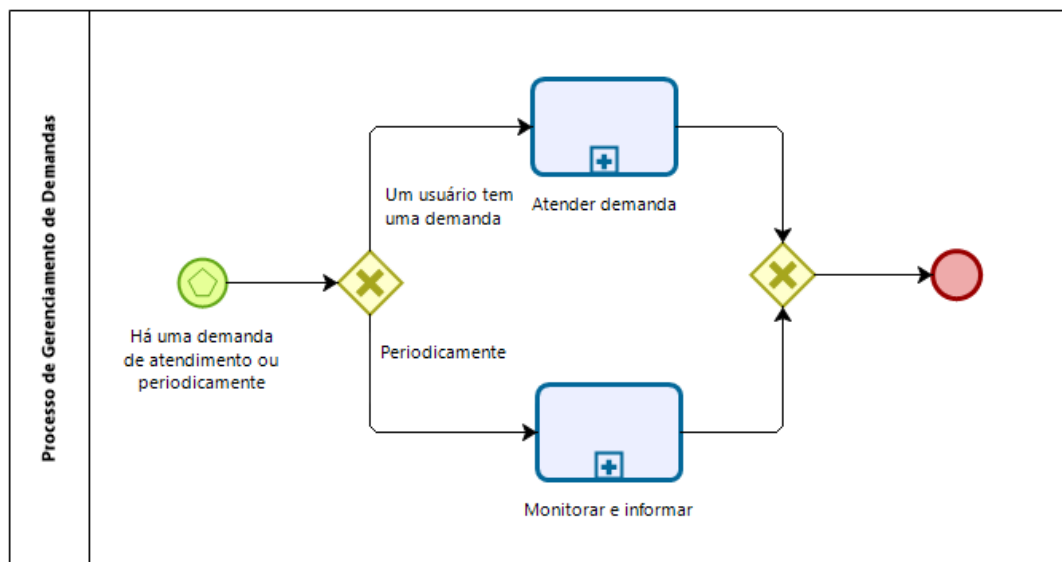
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a qualidade e eficiência geral do processo • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados • Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda 	Coordenador da CTIC
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 Setor 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 	Gestor da área demandante
Unidades de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar preliminarmente demandas • Registrar chamados para demandas operacionais 	Chefe das unidades de TIC
Setor 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 	Chefe do Setor 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.

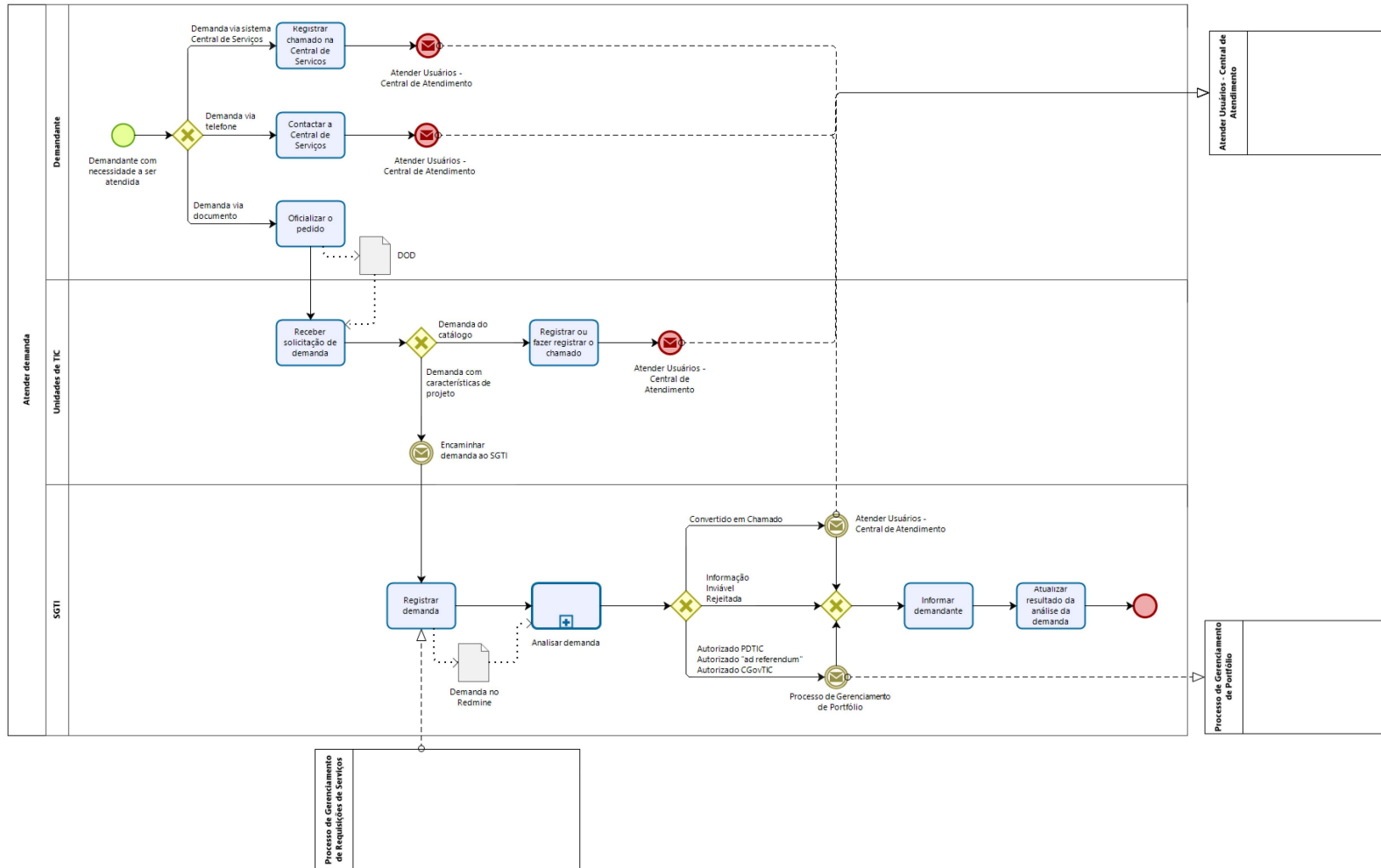
- **Central de Atendimento (Atender Usuários):** o Processo de Gerenciamento de Demandas habilita a função Central de Atendimento (Atender Usuários) após demanda ser analisada e verificado que se trata de um incidente ou requisição de serviço de TIC. Além disso, a Central de Atendimento aciona o Processo de Gerenciamento de Demandas sempre que um chamado é analisado e verificado que se trata de um projeto.
- **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/ação de TIC.
- **Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços:** o Processo de Gerenciamento de Demandas é acionado quando uma requisição de serviço é aberta na Central de Serviços e se caracteriza como proposta de projeto.

6. Macrofluxo do processo

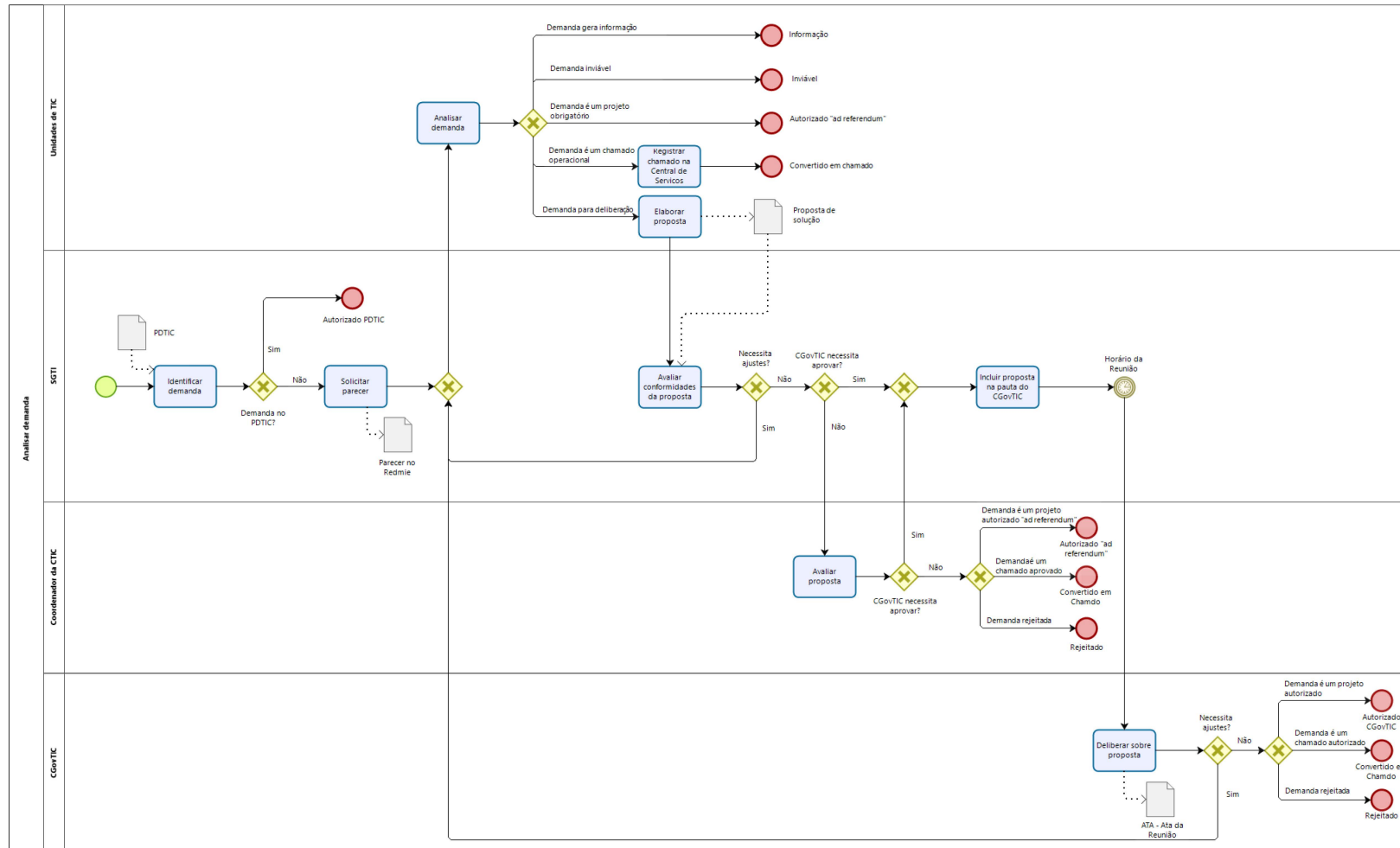


Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

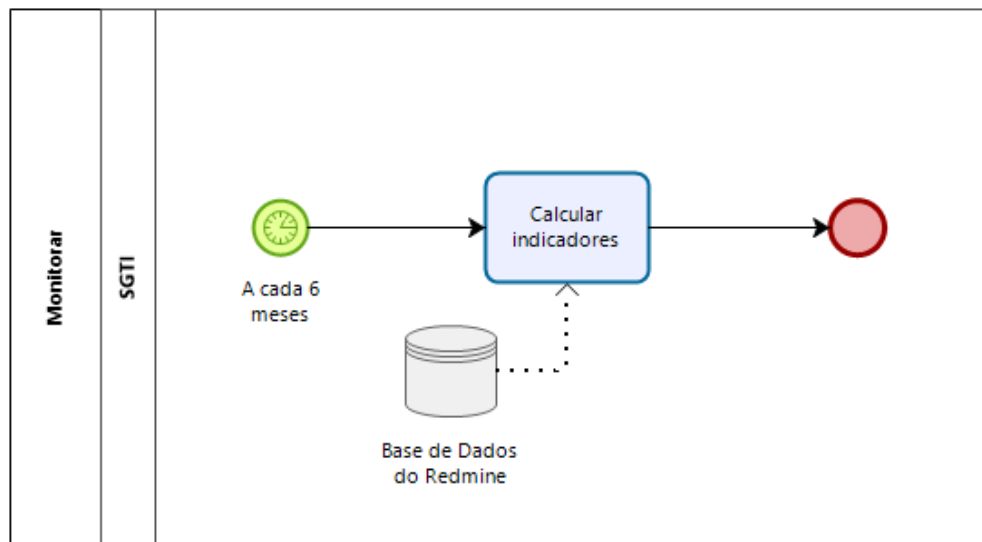
6.1. Fluxo detalhado Atender demanda



6.2. Fluxo detalhado Analisar demanda



6.3. Fluxo detalhado 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";

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> Anexar o DOD preenchido; Clicar no botão "Salvar"; <p>O usuário também pode enviar o DOD por outros meios de Comunicação, como um despacho em PA e Malote Digital.</p>
			<p>Saídas: documento de oficialização da demanda.</p>
Receber solicitação de demanda	Receber a demanda e analisá-la preliminarmente.	Chefe das unidades de TIC	<p>Entradas: documento de oficialização da demanda.</p> <p>Descrição: receber e analisar a demanda encaminhada-a à respectiva unidade para verificação da necessidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Setor de Governança de TI.
			<p>Saídas: demanda do usuário recebida pela CTIC.</p>
Registrar ou fazer registrar o chamado	Formalizar a necessidade do usuário através da ferramenta de atendimento da Central de Serviços do TRT16	Chefe das unidades de TIC	<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.</p>
			<p>Saídas: demanda registrada na Central de Serviços.</p>
Registrar demanda	Registrar a demanda com características iniciais de projeto	Setor 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>

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

<p>Informar demandante</p>	<p>Informar o demandante sobre o resultado do atendimento da demanda</p>	<p>Setor de Governança de TI</p>	<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; • Rejeitada: informar ao demandante que ela fora analisada e não aprovada; • Autorizada: informar ao demandante da aprovação da demanda. <p>Saídas: não se aplica</p>
<p>Atualizar registros da demanda</p>	<p>Manter os registros da demanda atualizados com o respectivo resultado</p>	<p>Setor de Governança de TI</p>	<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 de acordo com o resultado. <p>Saídas: demanda encerrada no Redmine</p>

7.2. Fluxo Analisar demanda

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Identificar demanda	Identificar se demanda está prevista nos planos da CTIC e quais são as unidades responsáveis pela assunto	Setor de Governança de TI	Entradas: documento de oficialização da demanda e PDTIC
			Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a demanda é um projeto previsto no PDTIC; • Identificar a área de TIC responsável pela demanda;
			Saídas: não se aplica.
Solicitar parecer	Solicitar parecer técnico das unidades de TIC responsáveis pelo demanda	Setor de Governança de TI	Entradas: documento de oficialização da demanda.
			Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar subtarefa do tipo "Parecer" 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";
			Saídas: tarefa do tipo "Parecer" registrada no Redmine.
Analisar demanda	Analisar a viabilidade da demanda e suas possíveis soluções, dando um direcionamento para a solicitação	Chefe da unidade responsável pelo assunto	Entradas: documento de oficialização da demanda.
			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: <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; • Autorizado "ad referendum": demanda que é um projeto obrigatório;

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> • Convertido em chamado: demanda que pode ser atendida como um chamado operacional no Assyst; • Demanda para aprovação: demanda que necessita da deliberação pelo CGovTIC;
			Saídas: tarefa do tipo "Parecer" resolvida no redmine.
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	Entradas: documento de oficialização da demanda. Descrição: <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 "Parecer" da demanda no Redmine. • Alterar a situação da tarefa "Parecer" para "Resolvido";
			Saídas: chamado registrado na Central de Serviços do TRT16
Elaborar proposta	Elaborar documento com a solução para a demanda ser deliberada.	Chefe da unidade responsável pela demanda	Entradas: documento de oficialização da demanda. Descrição: <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 do Parecer do Redmine; • Alterar situação da tarefa para Resolvido.
			Saídas: Proposta de solução
Avaliar conformidades da proposta	Verificar as conformidades da proposta e se ela atende a demanda do solicitante	Setor de Governança de TI	Entradas: documento de oficialização da demanda e proposta de solução Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Analisar se parecer está adequado e atende a necessidade;

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> Em caso de necessidade de ajustes, alterar a Situação da tarefa "Parecer" 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.
			Saídas: proposta de solução avaliada
Incluir proposta na pauta do CGovTIC	Incluir proposta de solução na pauta da próxima reunião do CGovTIC para deliberação.	Setor 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;
			Saídas: demanda atualizada no redmine.
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; Caso julgue necessário deliberação por parte do CGovTIC, repassar para inclusão na pauta da próxima reunião.
			Saídas: proposta de solução avaliada
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;

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> • 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.	Setor 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 1 e Indicador 2; • Analisar do resultado; • Publicar o resultado dos indicadores no Portal de Governança de TI; <p>Saídas: Cálculo do Indicador 1 e Indicador 2</p>

8. Matriz RACI

ATENDER DEMANDA				
ATIVIDADE	DEMANDANTE	UNIDADES DE TIC	SGTI	CGOVTIC
Registrar chamado na Central de Serviços	R/A	C	-	-
Contactar a Central de Serviços	R/A	C	-	-
Oficializar o pedido	R/A	C	-	-
Receber solicitação de demanda	C	R/A	-	-
Registrar ou fazer registrar o chamado	C	R/A	-	-
Registrar demanda	-	C	R/A	-
Informar demandante	I	I	R/A	-
Atualizar registros da demanda	-	-	R/A	-
Atualizar demanda	-	I	R/A	-

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

ANALISAR DEMANDA					
ATIVIDADE	DEMANDANTE	UNIDADES DE TIC	SGTI	COORDENADOR DA CTIC	CGOV TIC
Identificar demanda	-	C	R/A	-	-
Solicitar parecer	-	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	SGTI
Calcular indicadores	C/I	R/A

9. Indicadores

	1 - ÍNDICE DE DEMANDAS CONVERTIDAS EM CHAMADOS	2 - ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE DEMANDA
Objetivo:	Medir o percentual de demandas registradas que foram convertidas em chamados na Central de Serviços.	Medir a duração média dos atendimentos das demandas, o que inclui as fases de registro, análise e encaminhamento do resultado.
Periodicidade:	Semestral.	Semestral.
Forma de cálculo:	Total de demandas convertidas em chamados / Total de demandas finalizadas	Quantidade de dias / Total de demandas finalizadas
Fonte:	Planilha para cálculo de indicadores (Anexo III): <ul style="list-style-type: none"> • Total de demandas convertidas em chamados: calcular o total de demandas com valor "Convertido em chamado" na coluna Situação para as demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração; • Total de demandas finalizadas: ver o total de demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração; 	Planilha para cálculo de indicadores (Anexo III): <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de dias: calcular a soma da coluna "Dias" para as demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração; • Total de demandas analisadas: ver o total de demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração;
Meta:	Meta: < 20% Critério de Análise: Verde = Índice < 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%	Meta: 30 dias Critério de Análise: Verde = Índice <= 30 dias Amarelo = 30 < Índice <= 40 Vermelho = Índice > 40

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 de forma clara o problema que levou ao surgimento dessa demanda.

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.

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

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

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

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Relação dos objetivos Estratégicos com os quais o projeto contribui.

4. ESCOPO E NÃO-ESCOPO

Descrever o escopo, que inclui as principais entregas, requisitos funcionais e não-funcionais. Fornece uma base documentada para futuras decisões do projeto e para confirmar ou um entendimento comum entre as partes interessadas no que diz respeito ao escopo 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. Ex.: perfil profissional específico ou datas impostas.

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. PRINCIPAIS ETAPAS

Relação das macro-etapas do projeto de forma a dar visibilidade da estratégia de entrega, bem como das principais etapas.

8. RISCOS INICIAIS

Relação das incertezas iniciais identificadas nos projeto.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Anexo III - Planilha para cálculo de indicadores

ID	Título	Data da demanda	Data da finalização	Dias	Situação

Onde:

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