

**METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS****Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)**

<b>Nome do Projeto:</b>	5.41 - Diagnosticar e Modelar os Processos de Gerenciamento de Serviços	<b>Código/Sigla:</b>	PDTI 5.41
-------------------------	---	----------------------	-----------

**1. JUSTIFICATIVA**

O Comitê Técnico Temático de Governança de TIC instituído pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, como parte das estratégias do Sistema Integrado de Gestão da Informação – SIGI, definiu como metas prioritárias, além da capacitação de servidores, a contratação de empresa especializada em levantamento e implantação de processos de serviços de tecnologia da informação com base na biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com o objetivo de auxiliar as Secretarias/Diretorias de TIC dos Tribunais do Trabalho e do TST na implantação das melhores práticas de governança de TIC. Tal ação visa, também, atender aos dispositivos legais que regulamentam o tema, tais como: Acórdão TCU 1603-plenário, Resolução CNJ 90/2009 e 99/2009.

Além do exposto acima, esse projeto está alinhado com os objetivos estratégicos de TIC do TRT2 e da Justiça do Trabalho. Quando foi iniciado, o alinhamento foi realizado com os documentos PETI-TRT2 (2010-2014) e o PETI-JT (2010-2014); como foram publicados novos Planos, o projeto está alinhado também com esses novos documentos, PETIC-TRT2 (2016-2020) e o PETIC-JT (2015-2020). Esses alinhamentos estão destacados abaixo:

**PETI-TRT2 (2010-2014)**

Objetivo 5: Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;

Ação 7: Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas;

Ação 14: Implantar a gestão por processos.

**PETI-JT (2010-2014)**

Objetivo 7: Adotar as melhores práticas em governança de TIC;

Iniciativa 5: Implantar as melhores práticas de governança de tecnologia da informação (COBIT, ITIL, PMBok);

Iniciativa 10: Implantar Gestão por Processos.

**PETIC-TRT2 (2016-2020)**

Objetivo 1: Primar pela satisfação dos usuários de TIC;

Objetivo 2: Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade;

Ação 2: Garantir a implantação e o aprimoramento do monitoramento de serviços de TIC;

Ação 3: Garantir a implantação dos processos de gestão de TIC estabelecidos na ENTIC-JUD.

**PETIC-JT (2015-2020)**

Objetivo 1: Primar pela satisfação do usuário de TIC;

Objetivo 2: Aprimorar a gestão e governança de TIC;

Objetivo 3: Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.

São esperados os seguintes benefícios:

- a) Definir objetivos claros de melhoria para que a organização aumente a qualidade do valor que TIC oferece ao negócio com relação ao escopo;
- b) Garantir foco de TIC nos objetivos de negócio e nos serviços, ao invés do foco nos produtos e tecnologias associadas;
- c) Aumentar a estabilidade e a qualidade dos serviços, bem como entregar produtos e serviços com maior valor agregado por parte da área de TIC;
- d) Melhorar a gestão dos custos e riscos associados a TIC que possam impactar significativamente na prestação de serviços jurisdicionais;
- e) Melhorar a produtividade de TIC, intensificando a comunicação e integração entre suas áreas internas;
- f) Melhorar a compreensão das equipes de TIC a respeito de suas responsabilidades e atividades;
- g) Melhorar a satisfação e a percepção da qualidade por parte dos clientes e dos usuários com relação aos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicação (SETIC).

**2. OBJETIVO**

Auxiliar a SETIC na implantação das melhores práticas de governança de TIC sobre o gerenciamento de serviços, trazendo os conceitos mais recentes utilizados no mercado privado e público, a fim de aperfeiçoar os processos existentes, projetar e implantar processos ainda não iniciados, e transferir conhecimento aos servidores responsáveis pelo gerenciamento de tais processos.

Os objetivos a serem atingidos são:

- a) Geração de relatório de avaliação dos processos definidos no escopo quanto a sua maturidade atual, importância e maturidade recomendada, além de uma análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats) desses processos e outras observações pertinentes;
- b) Desenho e detalhamento das atividades de cada um dos processos definidos no escopo;
- c) Implantação e acompanhamento dos processos;
- d) Elaboração de plano de melhorias.

### 3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO

a) Como este projeto está baseado numa contratação definida pelo Pregão Eletrônico N. 83/13, o escopo provém das especificações técnicas (anexo IA) do pregão mencionado, e contempla os seguintes processos e/ou função, que representam um subconjunto dos processos definidos no ITIL:

- Central de Serviços: função que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre TIC e seus usuários, atuando diretamente no processo de Gerenciamento de Incidentes;

- Gerenciamento de Incidentes: processo que tem como objetivo restaurar o mais rápido possível os serviços acordados com a Organização;

- Gerenciamento de Problemas: processo que tem como objetivo investigar a causa de incidentes e problemas, prevenindo sua incidência ou recorrência;

- Cumprimento de Requisição: processo que tem como objetivo atender as questões dos usuários relativos aos serviços de TIC;

- Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço: processo que tem como objetivo documentar e manter atualizado todas as informações dos itens que formam os serviços de TIC e seu relacionamento entre si para suportar os demais processos e garantir a criação de modelos para avaliação de impactos, entre outros benefícios;

- Gerenciamento de Mudanças: processo que tem como objetivo garantir que todas as mudanças de TIC sejam documentadas, avaliadas, aprovadas, coordenadas, revisadas e encerradas para evitar impactos e riscos ao negócio;

- Gerenciamento de Liberação e Implantação: processo que garante que as mudanças aprovadas sejam executadas no ambiente de produção com garantia de procedimentos para construção, teste e aceite;

- Gerenciamento de Catálogo de Serviço: processo que tem como objetivo garantir que os serviços que estejam em produção sejam documentados adequadamente e mantidos atualizados em um Catálogo de Serviço;

- Gerenciamento do Nível de Serviços: processo que tem como objetivo administrar a qualidade e a quantidade de serviço fornecido aos clientes por meio de ciclo constante de acordos, monitoração e relatórios sobre as realizações do serviço.

b) Relatório de avaliação do diagnóstico de maturidade para os processos e/ou funções listadas acima;

c) Apresentação formal do relatório de avaliação;

d) Desenho dos processos listados acima na ferramenta Bizage, versão 2.8.0.8 ou superior;

e) Documentação descritiva dos processos listados no escopo;

f) Documentação da Central de Serviços;

g) Formulário contendo a avaliação dos serviços de diagnóstico;

h) Formulário contendo a avaliação dos serviços de modelagem;

i) Workshop técnico para treinamento dos envolvidos nos processos do escopo;

j) Implantação e acompanhamento dos processos;

k) Elaboração de plano de melhorias;

l) Apresentação dos resultados (situação anterior X situação atual).

### 4. ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (EAP)

1. 5.41 - Diagnosticar e Modelar os Processos de Gerenciamento de Serviços

1.1 Contratação

1.2 \*Marco - Início do diagnóstico\*

1.3 Diagnóstico

1.3.1 Enviar ordem de serviço para etapa de diagnóstico

1.3.2 Planejar reuniões iniciais

1.3.3 Reunião de alinhamento

- 1.3.4 Reunião kickoff
- 1.3.5 Planejar entrevistas
- 1.3.6 Elaborar atas da reunião de alinhamento e kickoff
- 1.3.7 Executar entrevistas
- 1.3.8 Planejar apresentação do diagnóstico
- 1.3.9 \*Marco - Entrega do rascunho do diagnóstico\*
- 1.3.10 Apresentar diagnóstico
- 1.3.11 \*Marco - Envio do recebimento provisório do diagnóstico\*
- 1.3.12 \*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório do diagnóstico assinado\*
- 1.3.13 Avaliar recebimento definitivo do diagnóstico
- 1.3.14 \*Marco - Solicitar nota fiscal do diagnóstico\*
- 1.3.15 \*Marco - Autorizar pagamento do diagnóstico
- 1.4 \*Marco - Fim do diagnóstico\*
- 1.5 Modelagem de processos
  - 1.5.1 Enviar ordem de serviço para etapa de modelagem
  - 1.5.2 Fase de planejamento
    - 1.5.2.1 Detalhamento do planejamento
    - 1.5.2.2 Workshop de planejamento
  - 1.5.3 Fase de desenho
    - 1.5.3.1 Definição inicial
      - 1.5.3.1.1 Mudança e liberação
      - 1.5.3.1.2 Central de serviços
      - 1.5.3.1.3 Configuração e ativos
      - 1.5.3.1.4 Incidentes
      - 1.5.3.1.5 Problemas
      - 1.5.3.1.6 Nível de serviços
      - 1.5.3.1.7 Catálogo (técnico)
      - 1.5.3.1.8 Requisições e catálogo (negócio)
      - 1.5.3.1.9 Catálogo de serviços (processo)
    - 1.5.3.2 Desenhar modelos
      - 1.5.3.3 \*Marco - Envio modelos pelo consultor\*
      - 1.5.3.4 Validar modelos da definição inicial
      - 1.5.3.5 Ajustar modelos da definição inicial
      - 1.5.3.6 Apresentação
        - 1.5.3.6.1 Mudança e liberação
        - 1.5.3.6.2 Nível de Serviços, incidentes e requisições
        - 1.5.3.6.3 Configuração e ativos
        - 1.5.3.6.4 Central de serviços
        - 1.5.3.6.5 Catálogo de serviços
        - 1.5.3.6.6 Problemas
      - 1.5.3.7 Validar modelos e documentos
      - 1.5.3.8 \*Marco - Envio correções pelo TRT\*
      - 1.5.3.9 Ajustar modelos e documentos
      - 1.5.3.10 \*Marco - Envio do recebimento provisório parcial\*
      - 1.5.3.11 \*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório parcial assinado\*
      - 1.5.3.12 Avaliar recebimento definitivo parcial
      - 1.5.3.13 Preencher boletim de avaliação de desempenho (BAD) 2 (parcial)
      - 1.5.3.14 \*Marco - Solicitar nota fiscal parcial\*
      - 1.5.3.15 \*Marco - Autorizar pagamento de 30%\*
  - 1.5.4 Fase de implementação
    - 1.5.4.1 Workshop (instruções e template)
      - 1.5.4.1.1 Incidentes e central de serviços
      - 1.5.4.1.2 Requisições e central de serviços
      - 1.5.4.1.3 Problemas
      - 1.5.4.1.4 Nível de serviço
      - 1.5.4.1.5 Mudança
      - 1.5.4.1.6 Liberação
      - 1.5.4.1.7 Catálogo de serviços
      - 1.5.4.1.8 Configuração e ativos
    - 1.5.4.2 Elaborar cartilha e material de apoio

- 1.5.4.3 Realizar reunião de fechamento da documentação
- 1.5.4.4 \*Marco - Participantes do piloto no processo de mudança e liberação informados
- 1.5.4.5 Definir participantes do treinamento do processo de mudança e liberação
- 1.5.4.6 Adequação da ferramenta Assyst em homologação
  - 1.5.4.6.1 (CDS) Treinar SGPROCTIC no Assyst (processos e formulários)
  - 1.5.4.6.2 (SGPROCTIC) Adequar o Assyst de homologação
  - 1.5.4.6.3 (SGPROCTIC) Testar implementações em homologação
  - 1.5.4.6.4 (CDS) Criar relatórios de indicadores em homologação
  - 1.5.4.6.5 (SGPROCTIC) Testar relatórios de indicadores em homologação
- 1.5.4.7 Preparar planilha de participação na formalização dos processos
- 1.5.4.8 Convidar os servidores para formalização dos processos (SETIC)
- 1.5.4.9 Cadastrar participantes do treinamento do processo de mudança e liberação na área de homologação
- 1.5.4.10 Publicar os processos em homologação
- 1.5.4.11 Promover 1ª etapa do treinamento dos processos de mudança e liberação
- 1.5.4.12 Promover 2ª etapa do treinamento dos processos de mudança e liberação
- 1.5.4.13 Adequação da ferramenta Assyst em produção
  - 1.5.4.13.1 (SGPROCTIC) Adequar o Assyst de produção
  - 1.5.4.13.2 (CASTIC) Adequar acessos para atualização do Base de Dados de Configuração
  - 1.5.4.13.3 (CASTIC) Adequar acessos para executar processo de mudança e liberação
  - 1.5.4.13.4 (CDS) Criar relatório para candidato a problema
  - 1.5.4.13.5 (SGPROCTIC) Validar configuração do processo em produção
  - 1.5.4.13.6 (CDS) Criar relatórios de indicadores em produção
  - 1.5.4.13.7 (SGPROCTIC) Validar relatórios de indicadores no Assyst de produção
- 1.5.4.14 Palestra de formalização dos processos
- 1.5.4.15 Reunião presencial 1 com consultor para acompanhamento
- 1.5.4.16 Publicar os processos em produção
- 1.5.4.17 Implantar processos
- 1.5.4.18 Obter aprovação dos processos para publicação
- 1.5.4.19 Reunião virtual 2 com consultor para acompanhamento
- 1.5.4.20 Reunião virtual 3 com consultor para acompanhamento
- 1.5.4.21 Reunião virtual 4 com consultor para acompanhamento
- 1.5.5 Fase de apresentação de resultados
  - 1.5.5.1 Coletar dados
  - 1.5.5.2 Identificar não conformidades
  - 1.5.5.3 Elaborar Plano de Melhoria
  - 1.5.5.4 Avaliar resultados
  - 1.5.5.5 Publicar indicadores
  - 1.5.5.6 Apresentar Avaliação de Resultados
- 1.5.6 \*Marco - Envio do recebimento provisório residual\*
- 1.5.7 \*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório residual assinado\*
- 1.5.8 Preencher BAD 3 (residual)
- 1.5.9 Avaliar recebimento definitivo residual
- 1.5.10 \*Marco - Solicitar nota fiscal residual\*
- 1.5.11 \*Marco - Autorizar pagamento de 70%\*
- 1.6 \*Marco - Início da modelagem\*
- 1.7 \*Marco - Fim da modelagem\*
- 1.8 Encerramento do projeto
  - 1.8.1 Elaborar termo de encerramento
  - 1.8.2 Elaborar relatório de final da contratação
- 1.9 \*Marco - Faturamento residual da modelagem\*
- 1.10 \*Marco - Finalização do projeto\*

## 5. DICIONÁRIO DA EAP

Pacotes / Atividades	Definição
1.1 Contratação	
1.2 *Marco - Início do diagnóstico*	
1.3 Diagnóstico	
1.3.1 Enviar ordem de serviço para etapa de diagnóstico	
1.3.2 Planejar reuniões iniciais	

- 1.3.3 Reunião de alinhamento
- 1.3.4 Reunião kickoff
- 1.3.5 Elaborar atas da reunião de alinhamento e kickoff
- 1.3.6 Planejar entrevistas
- 1.3.7 Executar entrevistas
- 1.3.8 Planejar apresentação do diagnóstico
- 1.3.9 \*Marco - Entrega do rascunho do diagnóstico\*
- 1.3.10 Apresentar diagnóstico
- 1.3.11 \*Marco - Envio do recebimento provisório do diagnóstico\*
- 1.3.12 \*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório do diagnóstico assinado\*
- 1.3.13 Avaliar recebimento definitivo do diagnóstico
- 1.3.14 \*Marco - Solicitar nota fiscal do diagnóstico\*
- 1.3.15 \*Marco - Autorizar pagamento do diagnóstico
- 1.4 \*Marco - Fim do diagnóstico\*
- 1.5 \*Marco - Início da modelagem\*
- 1.6 Modelagem de processos
  - 1.6.1 Enviar ordem de serviço para etapa de modelagem
  - 1.6.2 Fase de planejamento
    - 1.6.2.1 Detalhamento do planejamento
    - 1.6.2.2 Workshop de planejamento
  - 1.6.3 Fase de desenho
    - 1.6.3.1 Definição inicial
      - 1.6.3.1.1 Mudança e liberação
      - 1.6.3.1.2 Central de serviços
        - 1.6.3.1.3 Configuração e ativos
        - 1.6.3.1.4 Incidentes
        - 1.6.3.1.5 Problemas
        - 1.6.3.1.6 Nível de serviços
        - 1.6.3.1.7 Catálogo (técnico)
        - 1.6.3.1.8 Requisições e catálogo (negócio)
        - 1.6.3.1.9 Catálogo de serviços (processo)
    - 1.6.3.2 Desenhar modelos
      - 1.6.3.3 \*Marco - Envio modelos pelo consultor\*
      - 1.6.3.4 Validar modelos da definição inicial
      - 1.6.3.5 Ajustar modelos da definição inicial
      - 1.6.3.6 Apresentação
        - 1.6.3.6.1 Mudança e liberação
        - 1.6.3.6.2 Nível de Serviços, incidentes e requisições
          - 1.6.3.6.3 Configuração e ativos
          - 1.6.3.6.4 Central de serviços
          - 1.6.3.6.5 Catálogo de serviços
          - 1.6.3.6.6 Problemas
    - 1.6.3.7 Validar modelos e documentos
    - 1.6.3.8 \*Marco - Envio correções pelo TRT\*
    - 1.6.3.9 Ajustar modelos e documentos
    - 1.6.3.10 \*Marco - Envio do recebimento provisório parcial\*
    - 1.6.3.11 \*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório parcial assinado\*
    - 1.6.3.12 Avaliar recebimento definitivo parcial
    - 1.6.3.13 Preencher boletim de avaliação de desempenho (BAD) 2 (parcial)
    - 1.6.3.14 \*Marco - Solicitar nota fiscal parcial\*

Validação dos desenhos e documentos dos processos novos ou modificados criados na fase de desenho pela Comissão Permanente de Soluções Tecnológicas Mistas.

Efetuar a segunda avaliação de desempenho da contratada, conforme disposto nas normas do Tribunal.

1.6.3.15 *Marco - Autorizar pagamento de 30%*	O edital (Pag. 10) permite no item 2 (modelagem) que o pagamento poderá ser dividido em no máximo duas parcelas. A primeira de 30% após o recebimento das etapas de planejamento e desenho e a segunda, 70% restante, após a conclusão de todos os serviços contratados.
1.6.4 Fase de implementação	
1.6.4.1 Workshop (instruções e template)	Reuniões formais entre o consultor externo e o gerente de cada processo e seus colaboradores para simular e avaliar o desenho do processo e propor modificações.
1.6.4.1.1 Incidentes e central de serviços	
1.6.4.1.2 Requisições e central de serviços	
1.6.4.1.3 Problemas	
1.6.4.1.4 Nível de serviço	
1.6.4.1.5 Mudança	
1.6.4.1.6 Liberação	
1.6.4.1.7 Catálogo de serviços	
1.6.4.1.8 Configuração e ativos	
1.6.4.2 Elaborar cartilha e material de apoio	Definição dos procedimentos para execução das atividades dos processos novos ou modificados a serem realizados dentro da ferramenta Assyst.
1.6.4.3 Realizar reunião de fechamento da documentação	Reunião formal explicitado no edital para o fechamento da documentação após os workshops.
1.6.4.4 Adequação da ferramenta Assyst em homologação	
1.6.4.4.1 (CDS) Treinar SGPROCTIC no Assyst (processos e formulários)	Transferir o conhecimento especializado na definição de processos (fluxo de tarefas) e definição de formulários na ferramenta Assyst para novos servidores
1.6.4.4.2 (SGPROCTIC) Adequar o Assyst de homologação	Efetuar a definição dos processos de mudança e liberação, e dos formulários relacionados, no ambiente de homologação do Assyst.
1.6.4.4.3 (SGPROCTIC) Testar implementações em homologação	Efetuar a validação das implementações realizadas do processo de mudança e liberação.
1.6.4.4.4 (CDS) Criar relatórios de indicadores em homologação	Criar os relatórios de indicadores dos processos do escopo desse projeto que podem ser obtidos dos dados contidos na ferramenta Assyst do ambiente de homologação.
1.6.4.4.5 (SGPROCTIC) Testar relatórios de indicadores em homologação	Efetuar a validação dos relatórios de indicadores criados no ambiente de homologação do Assyst.
1.6.4.5 Definir participantes do treinamento do processo de mudança e liberação	Escolher os servidores que participarão do piloto do processo de mudança e liberação implementado na ferramenta Assyst para minimizar o impacto do início do uso desse processo e auxiliar na disseminação no conhecimento.
1.6.4.6 *Marco - Participantes do piloto no processo de mudança e liberação informados	
1.6.4.7 Preparar planilha de participação na formalização dos processos	
1.6.4.8 Convidar os servidores para formalização dos processos (SETIC)	Comunicar aos servidores da SETIC as palestras programadas para a formalização do uso dos processos novos ou modificados, e pedir que façam a seleção dos dias e horários mais convenientes.
1.6.4.9 Cadastrar participantes do treinamento do processo de mudança e liberação na área de homologação	Liberar o acesso à área da intranet que conterá a documentação dos processos novos ou modificados dentro do escopo desse projeto a todos os participantes do piloto.
1.6.4.10 Publicar os processos em homologação	Disponibilizar toda a documentação dos processos novos ou modificados na área provisória para avaliação do acesso e de seu conteúdo pelos servidores que participarão do piloto.
1.6.4.11 Promover 1ª etapa do treinamento dos processos de mudança e liberação	Primeira fase do piloto do processo de mudança e liberação implementado na ferramenta Assyst para treinamento de alguns servidores da SETIC.
1.6.4.12 Promover 2ª etapa do treinamento dos processos de mudança e liberação	Segunda fase do piloto do processo de mudança e liberação implementado na ferramenta Assyst para treinamento de alguns servidores da SETIC.
1.6.4.13 Adequação da ferramenta Assyst em produção	
1.6.4.13.1 (SGPROCTIC) Adequar o Assyst de produção	Efetuar a definição dos processos de mudança e liberação, e dos formulários relacionados, no ambiente de produção do Assyst.
1.6.4.13.2 (CASTIC) Adequar acessos para atualização do Base de Dados de Configuração	
1.6.4.13.3 (CASTIC) Adequar acessos para executar processo de mudança e liberação	
1.6.4.13.4 (CDS) Criar relatório para candidato a problema	
1.6.4.13.5 (SGPROCTIC) Validar configuração do processo em produção	Efetuar a validação das configurações do processo de mudança e liberação, realizadas no ambiente de produção.
1.6.4.13.6 (CDS) Criar relatórios de indicadores em produção	Configurar os relatórios de indicadores dos processos do escopo desse projeto criados no ambiente de homologação da ferramenta Assyst, para seu ambiente de produção.
1.6.4.13.7 (SGPROCTIC) Validar relatórios de indicadores no Assyst de produção	
1.6.4.14 Palestra de formalização dos processos	Palestras de formalização dos processos ITIL novos ou modificados nesse projeto com a participação do diretor da SETIC para esclarecer a importância de seu uso, uma breve apresentação dos processos e de seus respectivos gerentes.



## 10. ORÇAMENTO E FONTE DE RECURSO

O diagnóstico e a modelagem dos processos dos serviços listados no escopo ocorrerão de acordo com a contratação da empresa vencedora do Pregão Eletrônico nº 83/13 do TRT da 23ª Região do qual este tribunal é coparticipante.

## 11. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

### 11.1. ORGANOGRAMA DO PROJETO

### 11.2. EQUIPE DO PROJETO

Nome	Organização	Função na Equipe	Telefone	E-mail
Alexandre Yamaji Valença	SETIC	Gerente do projeto		
Ricardo Alex Serra Viana	SETIC	Supervisor do projeto		
Alexandre Braga Mendonça	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Incidente / Gerenciamento de Requisição e Gerente substituto do Gerenciamento do Catálogo de Serviços		
Celso Alves	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Conf. e Ativos de Serviço		
Renato Monteiro Selmer	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Catálogo e de Nível de Serviços		
Rene Narciso Pavan	SETIC	Gerente da Central de Serviço e Gerente substituto do Gerenciamento do Nível de Serviços		
Renato Trivelato de Paula	SETIC	Gerente substituto da Central de Serviço		
Paulo Rogerio Menezes Souza	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Problema		
Gustavo Rezende Montesino	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Mudança		
Alexandre Aguenta Arakaki	SETIC	Gerente substituto do Gerenciamento de Mudança		
Thiago Ferauche	SETIC	Gerente substituto do Gerenciamento de Conf. e Ativos de Serviço		
Luiz Gonzaga de Castro Oliveira	SETIC	Gerente substituto do Gerenciamento de Liberação e Implantação		
Elizabeth Yoko Tateyama	SETIC	Gerente substituto do Gerenciamento de Incidente / Gerenciamento de Requisição		
Thiago Martins	SETIC	Gerente substituto do Gerenciamento de Problema		
Waldir Ferreira da Luz Filho	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Liberação e Implantação		
Marcelo Imai	SETIC	Gerente do Gerenciamento de Conf. e Ativos de Serviço		

### 11.3. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Nome	Função na Equipe	Responsabilidades
Alexandre Braga Mendonça	Gerente do Gerenciamento de Incidente / Gerenciamento de Requisição e Gerente substituto do Gerenciamento do Catálogo de Serviços	
Celso Alves	Gerente do Gerenciamento de Conf. e Ativos de Serviço	
Renato Monteiro Selmer	Gerente do Gerenciamento de Catálogo e de Nível de Serviços	
Rene Narciso Pavan	Gerente da Central de Serviço e Gerente substituto do Gerenciamento do Nível de Serviços	
Renato Trivelato de Paula	Gerente substituto da Central de Serviço	
Paulo Rogerio Menezes Souza	Gerente do Gerenciamento de Problema	
Gustavo Rezende Montesino	Gerente do Gerenciamento de Mudança	
Alexandre Aguenta Arakaki	Gerente substituto do Gerenciamento de Mudança	
Thiago Ferauche	Gerente substituto do Gerenciamento de Conf. e Ativos de Serviço	
Luiz Gonzaga de Castro Oliveira	Gerente substituto do Gerenciamento de Liberação e Implantação	
Elizabeth Yoko Tateyama	Gerente substituto do Gerenciamento de Incidente / Gerenciamento de Requisição	
Waldir Ferreira da Luz Filho	Gerente do Gerenciamento de Liberação e Implantação	
Thiago Martins	Gerente substituto do Gerenciamento de Problema	
Marcelo Imai	Gerente do Gerenciamento de Conf. e Ativos de Serviço	

## 12. PLANO DE COMUNICAÇÃO

### 12.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação ocorrerá através de e-mails e reuniões entre os envolvidos no projeto como também com a empresa contratada. A partir das reuniões serão criadas atas e demais documentos pertinentes ao projeto e armazenados no próprio GPWeb.

Além disso, pode-se ter uma visão geral do andamento do projeto através da ferramenta Redmine, no subprojeto "5.41 - Diagnosticar e Modelar os Processos de Gerenciamento de Serviços".

### 12.2. EVENTOS DE COMUNICAÇÃO

Evento	Objetivo	Responsável	Público alvo	Canal	Periodicidade
Convite para reuniões, palestras	Reunir os participantes do projeto para um objeto específico	Gerente do Projeto	Equipe do projeto ou servidores convidados	E-mail corporativo	Quando necessário
Seleção de datas e horários disponibilizados para participação de tarefas	Possibilitar a escolha pelos participantes para realização de tarefas dentro de um período definido	Gerente do Projeto	Equipe do projeto ou servidores convidados	E-mail corporativo contendo link para uma planilha compartilhada	Quando necessário

## 13. PLANO DE RISCO

### 13.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS







1.6.3.1.5	Problemas		
1.6.3.1.6	Nível de serviços		
1.6.3.1.7	Catálogo (técnico)		
1.6.3.1.8	Requisições e catálogo (negócio)		
1.6.3.1.9	Catálogo de serviços (processo)		
1.6.3.2	Desenhar modelos		
1.6.3.3	*Marco - Envio modelos pelo consultor*		
1.6.3.4	Validar modelos da definição inicial		
1.6.3.5	Ajustar modelos da definição inicial		
1.6.3.6	Apresentação		
1.6.3.6.1	Mudança e liberação		
1.6.3.6.2	Nível de Serviços, incidentes e requisições		
1.6.3.6.3	Configuração e ativos		
1.6.3.6.4	Central de serviços		
1.6.3.6.5	Catálogo de serviços		
1.6.3.6.6	Problemas		
1.6.3.7	Validar modelos e documentos		
1.6.3.8	*Marco - Envio correções pelo TRT*		
1.6.3.9	Ajustar modelos e documentos		
1.6.3.10	*Marco - Envio do recebimento provisório parcial*		
1.6.3.11	*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório parcial assinado*		
1.6.3.12	Avaliar recebimento definitivo parcial		
1.6.3.13	Preencher boletim de avaliação de desempenho (BAD) 2 (parcial)		
1.6.3.14	*Marco - Solicitar nota fiscal parcial*		
1.6.3.15	*Marco - Autorizar pagamento de 30%*		
1.6.4	Fase de implementação		
1.6.4.1	Workshop (instruções e template)		
1.6.4.1.1	Incidentes e central de serviços		
1.6.4.1.2	Requisições e central de serviços		
1.6.4.1.3	Problemas		
1.6.4.1.4	Nível de serviço		
1.6.4.1.5	Mudança		
1.6.4.1.6	Liberação		
1.6.4.1.7	Catálogo de serviços		
1.6.4.1.8	Configuração e ativos		
1.6.4.2	Elaborar cartilha e material de apoio		
1.6.4.3	Realizar reunião de fechamento da documentação		
1.6.4.4	Adequação da ferramenta Assyst em homologação		
1.6.4.4.1	(CDS) Treinar SGPROCTIC no Assyst (processos e formulários)		
1.6.4.4.2	(SGPROCTIC) Adequar o Assyst de homologação		
1.6.4.4.3	(SGPROCTIC) Testar implementações em homologação		
1.6.4.4.4	(CDS) Criar relatórios de indicadores em homologação		
1.6.4.4.5	(SGPROCTIC) Testar relatórios de indicadores em homologação		
1.6.4.5	Definir participantes do treinamento do processo de mudança e liberação		
1.6.4.6	*Marco - Participantes do piloto no processo de mudança e liberação informados		
1.6.4.7	Preparar planilha de participação na formalização dos processos		
1.6.4.8	Convidar os servidores para formalização dos processos (SETIC)		
1.6.4.9	Cadastrar participantes do treinamento do processo de mudança e liberação na área de homologação		
1.6.4.10	Publicar os processos em homologação		
1.6.4.11	Promover 1ª etapa do treinamento dos processos de mudança e liberação		
1.6.4.12	Promover 2ª etapa do treinamento dos processos de mudança e liberação		
1.6.4.13	Adequação da ferramenta Assyst em produção		
1.6.4.13.1	(SGPROCTIC) Adequar o Assyst de produção		
1.6.4.13.2	(CASTIC) Adequar acessos para atualização do Base de Dados de Configuração		
1.6.4.13.3	(CASTIC) Adequar acessos para executar processo de mudança e liberação		
1.6.4.13.4	(CDS) Criar relatório para candidato a problema		
1.6.4.13.5	(SGPROCTIC) Validar configuração do processo em produção		
1.6.4.13.6	(CDS) Criar relatórios de indicadores em produção		
1.6.4.13.7	(SGPROCTIC) Validar relatórios de indicadores no Assyst de produção		
1.6.4.14	Palestra de formalização dos processos		
1.6.4.15	Reunião presencial I com consultor para acompanhamento		
1.6.4.16	Publicar os processos em produção		

1.6.4.17	Implantar processos		
1.6.4.18	Obter aprovação dos processos para publicação		
1.6.4.19	Reunião virtual 2 com consultor para acompanhamento		
1.6.4.20	Reunião virtual 3 com consultor para acompanhamento		
1.6.4.21	Reunião virtual 4 com consultor para acompanhamento		
1.6.5	Fase de apresentação de resultados		
1.6.5.1	Coletar dados		
1.6.5.2	Identificar não conformidades		
1.6.5.3	Elaborar Plano de Melhoria		
1.6.5.4	Avaliar resultados		
1.6.5.5	Publicar indicadores		
1.6.5.6	Apresentar Avaliação de Resultados		
1.6.6	*Marco - Envio do recebimento provisório residual*		
1.6.7	*Marco - Recebimento do CD e recebimento provisório residual assinado*		
1.6.8	Avaliar recebimento definitivo residual		
1.6.9	Preencher BAD 3 (residual)		
1.6.10	*Marco - Solicitar nota fiscal residual*		
1.6.11	*Marco - Autorizar pagamento de 70%*		
1.7	*Marco - Fim da modelagem*		
1.8	Encerramento do projeto		
1.8.1	Elaborar termo de encerramento		
1.8.2	Elaborar relatório de final da contratação		
1.9	*Marco - Faturamento residual da modelagem*		
1.10	*Marco - Finalização do projeto*		
			60.324,00
		<b>Total</b>	<b>60.324,00</b>

#### 16. APROVAÇÃO

  
**DES. CÂNDIDA ALVES LEÃO**  
 COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

  
**JUIZ CARLOS ABENER DE OLIVEIRA RODRIGUES FILHO**  
 COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO