

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

## **1. OBJETIVO DO PROCESSO**

Sistematizar as atividades de registro, tratamento e acompanhamento de demandas de TIC

## **2. GESTOR DO PROCESSO**

Chefe da Seção de Governança de TIC

## **3. ÁREA RESPONSÁVEL**

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

## **4. REFERÊNCIAS**

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC V. 1.0 (2018)

## **5. GLOSSÁRIO / SIGLAS UTILIZADAS**

DED – Documento de Especificação de Demanda

EGP-TIC – Escritório de Gerenciamento de Projetos de TIC

SETIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

## **6. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS**

Microcomputador com acesso à intranet do TRT14

## **7. DEFINIÇÕES PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES MOP/PROCESSO**

- **Informações gerais**

Este processo sistematiza as atividades de registro e acompanhamento de demandas encaminhadas à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC.

Considera-se “demanda” qualquer solicitação de desenvolvimento de novos serviços ou recursos no ambiente de TIC. Para evitar o acionamento incorreto deste processo, é adequado esclarecer que não são demandas as necessidades de suporte a incidentes no ambiente de TIC (tratadas pelo processo de Gestão de Incidentes) ou solicitações relacionadas à operação normal dos serviços (tratadas pelo processo de Cumprimento de Requisições).

Resumidamente, para registrar uma demanda o solicitante deve abrir um ticket na Central de Serviços de TIC e anexar neste pedido o Documento de Especificação de Demanda - DED, que detalha sua solicitação de forma sucinta mas com detalhes suficientes para que a SETIC possa entender o escopo do pedido e possa iniciar o atendimento da demanda. Posteriormente, a SETIC irá contatar o solicitante para complementar a solicitação no que for necessário.

No DED, deve ser informado, no campo adequado do formulário, uma pessoa que será o ponto de contato da SETIC para esclarecer todas as questões relacionadas ao pedido. É importante

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

que esta pessoa seja esteja sempre disponível e possua conhecimentos ou meios para esclarecer todas as dúvidas relacionadas à demanda solicitada.

O anexo I deste MOP traz o modelo de DED para preenchimento.

- **Definição de Papéis**

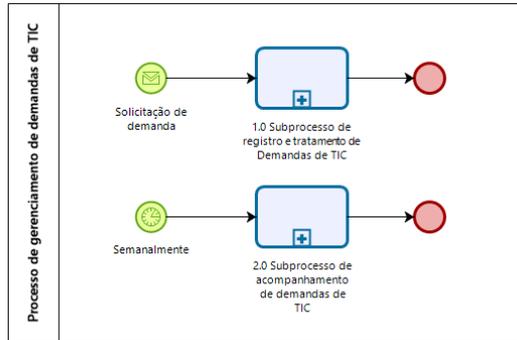
- Solicitante – aquele que solicita à SETIC, através do registro de uma demanda, o desenvolvimento de novo serviço ou funcionalidade.
- Central de Serviços – interface única de contato da SETIC com seus usuários clientes. Recebe todas as solicitações sob responsabilidade da SETIC, inclusive as demandas objeto deste processo, remete-as para o gestor de demandas e mantém comunicação sobre o atendimento das solicitações.
- Implementador – pessoa ou grupo dentro da SETIC responsável por desenvolver e implantar a demanda aprovada, no ambiente de TIC.
- Chefes de unidades administrativas – servidores chefes dos núcleos, seções e setores da SETIC que têm a responsabilidade de manter e promover o atendimento das demandas sob suas responsabilidades.
- Gestor de demandas – Responsável, na SETIC, pela classificação, priorização e atribuição de responsabilidades relacionadas ao atendimento das demandas.

## **8. FLUXOGRAMAS DO PROCESSO**

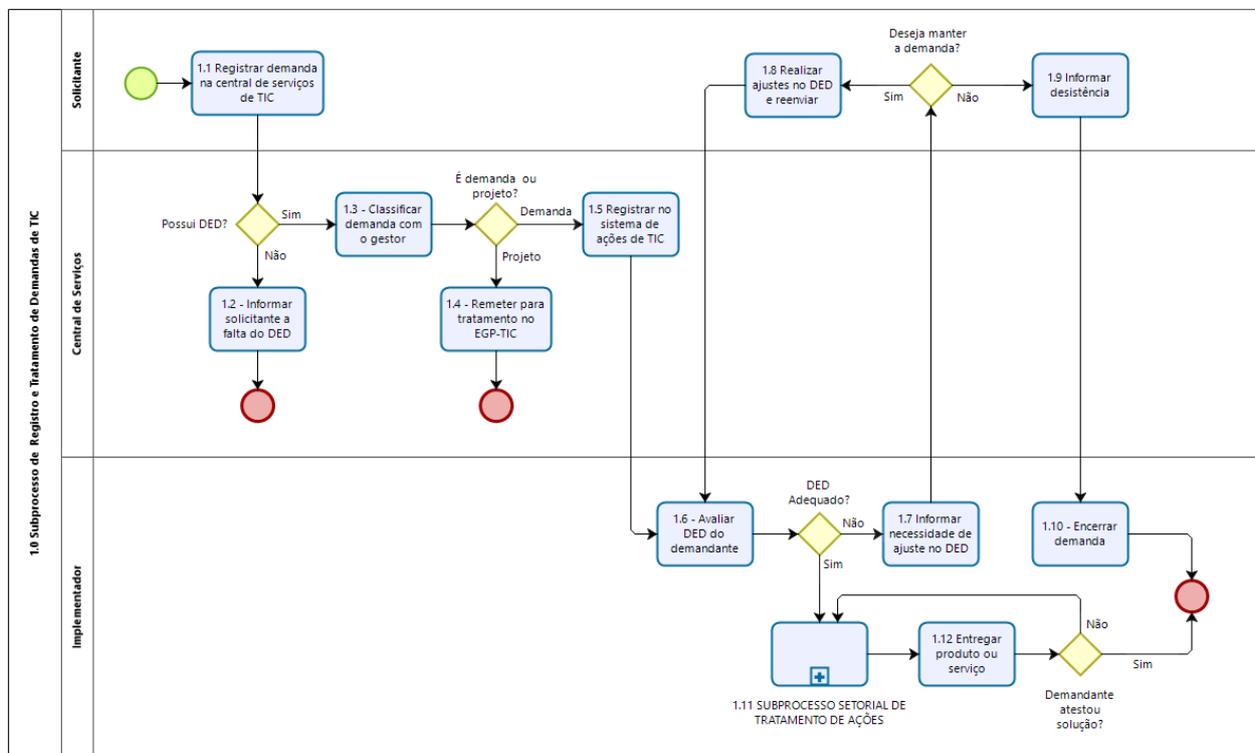
Este processo é dividido em dois subprocessos. Cada um desses subprocessos trata de um aspecto específico da gestão de demandas de TIC. O primeiro subprocesso, chamado de “Registro e Tratamento de Demandas de TIC” especifica a maneira de se registrar uma demanda na SETIC e como ela será atendida. O segundo subprocesso, “Acompanhamento de demandas de TIC”, visa promover a qualidade do processo de demandas e é voltado aos especialistas da SETIC, já que regular o acompanhamento das demandas atualmente em execução nesta Secretaria. O processo e seus subprocessos estão apresentados abaixo:

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

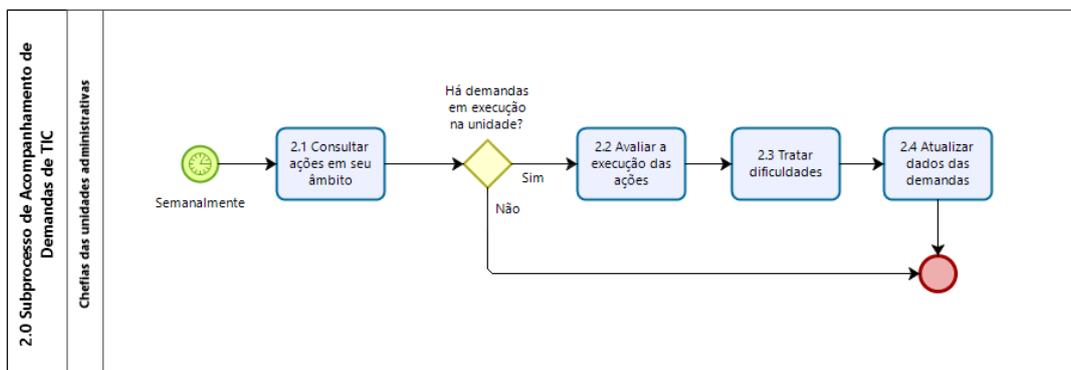
- Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC**



- Subprocesso de Registro e Tratamento de Demandas de TIC**



- Subprocesso de Acompanhamento de Demandas de TIC**



	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

## 9. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

<b>Atividade 1.1 – Registrar demanda na central de serviços de TIC</b>
<b>Objetivo: Registrar na Central de Serviços de TIC a solicitação de demanda</b>
<b>Responsável: Solicitante</b>
<b>Entrada: Necessidade institucional a ser desenvolvida pela SETIC</b>
<b>Saída: Registro de acionamento no sistema</b>
<b>Tarefas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Entrar em contato com a Central de Serviços de TIC através do sistema oficial de abertura de chamados.</li> <li>b) Registrar a demanda no sistema, anexando obrigatoriamente o DED – Documento de Especificação de Demanda (modelo disponível no ANEXO I deste processo). A falta do DED acarretará a devolução do pedido.</li> </ol>

<b>1.2 - Informar solicitante a falta do DED</b>
<b>Objetivo: Informar o solicitante que o DED não foi remetido e que o chamado será fechado.</b>
<b>Responsável: Central de Serviços</b>
<b>Entrada: Solicitação (demanda) remetida por usuário, sem o DED</b>
<b>Saída: Informação via sistema de gerenciamento de chamados ou e-mail</b>
<b>Tarefas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Quando o atendente da Central de Serviços receber um acionamento do tipo Demanda e verificar que ela não possui um DED anexado, pode fechar o chamado. É obrigatório comunicar o usuário que sua demanda foi rejeitada por falta do DED. O atendente deve usar um meio de comunicação que efetivamente chegue ao conhecimento do usuário a rejeição ao seu chamado (pode ser mensagem via próprio sistema de chamados ou e-mail, se mais efetivo).</li> </ol>

<b>Atividade 1.3 – Classificar a demanda com o gestor</b>
<b>Objetivo: Classificar a demanda (tipo, prioridade e responsabilidade) com o gestor de demandas</b>
<b>Responsável: Central de Serviços</b>
<b>Entrada: Solicitação (demanda) remetida por usuário com DED anexado</b>
<b>Saída: Demanda classificada, com informações sobre sua natureza, prioridade, responsabilidade e prazo.</b>
<b>Tarefas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) A Central de Serviços deve fazer contato formal, por e-mail, com o Gestor de Demandas atual da SETIC para apresentá-lo o DED remetido à Central de Serviços. Na mensagem (que possui texto de modelo no ANEXO II), o remetente da Central de Serviços deve solicitar que o gestor de demandas classifique a demanda com as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sua NATUREZA, ou seja, se é uma Ação ou Projeto;</li> <li>○ A RESPONSABILIDADE por seu atendimento, indicando a unidade a qual a demanda</li> </ul> </li> </ol>

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

<p>deverá ser encaminhada;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A PRIORIDADE, indicando a escala de prioridade da demanda (alta, média ou baixa);</li> <li>○ O PRAZO para atendimento.</li> </ul> <p>b) O contato da Central de Serviços para obter as informações acima deve se repetir a cada dois dias caso o gestor de demandas não se manifeste neste prazo.</p> <p>c) Ao receber a resposta do gestor de demandas, o responsável da Central de Serviços deve prosseguir para a próxima atividade do fluxo, de acordo com a natureza de cada demanda.</p>
--

<b>Atividade 1.4 – Remeter para tratamento no EGP-TIC</b>
<b>Objetivo: Remeter a proposta classificada como projeto para ser tratada pelo escritório de projetos de TIC</b>
<b>Responsável: Central de Serviços</b>
<b>Entrada: Demanda classificada como projeto</b>
<b>Saída: Mensagem eletrônica contendo a demanda classificada como projeto</b>
<b>Tarefas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Quando o responsável na Central de Serviços receber e-mail de resposta do gestor de demandas indicando que ela é da natureza de Projeto, deve encaminhar este e-mail com o DED anexado para a Seção de Governança de TIC, para o devido tratamento.</li> </ul>

<b>Atividade 1.5 – Registrar no sistema de ações de TIC</b>
<b>Objetivo: Colocar a demanda na fila de atendimento no sistema de gerenciamento de ações de TIC</b>
<b>Responsável: Central de Serviços</b>
<b>Entrada: Demanda classificada como</b>
<b>Saída: Mensagem eletrônica contendo a demanda do usuário</b>
<b>Tarefas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acessar o sistema interno de gestão de ações de TIC.</li> <li>b) Após acesso, criar um registro do tipo “demanda” atribuindo-o ao setor/usuário responsável e informando o prazo para conclusão, conforme indicado na manifestação do gestor de demandas obtida na tarefa 1.3.</li> <li>c) Fechar o chamado do usuário no sistema de chamados, informando no texto de solução que a demanda foi registrada no sistema interno de ações de TIC e o número de registro nesta ferramenta, obtido na tarefa b) anterior.</li> </ul>

<b>Atividade 1.6 – Avaliar DED do demandante</b>
<b>Objetivo: Avaliar se o DED anexado pelo solicitante é suficiente para o início do atendimento da ação</b>
<b>Responsável: Implementador</b>
<b>Entrada: Registro de ação no sistema de gestão de ações de TIC</b>
<b>Saída: Avaliação</b>

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

**Tarefas:**

- a) Avaliar se o DED possui os requisitos mínimos para começar a ser tratado
- b) Se ADEQUADO o DED, o responsável deve:
  - inserir anotação na demanda informando que a mesma possui os requisitos mínimos para ser inicialmente tratado.
  - Prosseguir para a tarefa 1.8.
- c) Se INADEQUADO o DED, o responsável deve:
  - Prosseguir para a atividade 1.7

**Atividade 1.7 – Informar necessidade de ajustes no DED**

**Objetivo: Informar o solicitante de que o DED não tem os requisitos mínimos para ser inicialmente tratado**

**Responsável: Implementador**

**Entrada: DED inadequado**

**Saída: Mensagem eletrônica para o solicitante**

**Tarefas:**

- a) Enviar e-mail para o solicitante, informando o que falta ser informado no DED para que a demanda possa ser inicialmente tratada.
- b) Após remeter o e-mail:
  - Descrever, no campo de anotações da ação, o texto, a data e a hora do e-mail enviado ao usuário.
  - Definir o estado da ação para “parada” no sistema de gestão de ações de TIC

**Atividade 1.8 – Realizar ajustes no DED e reenviar**

**Objetivo: Adicionar ao DED as informações faltantes apontadas pelo implementador**

**Responsável: Solicitante**

**Entrada: Mensagem de e-mail do implementador informando necessidade de ajustes no DED**

**Saída: Mensagem de e-mail contendo informações adicionais**

**Tarefas:**

- a) Avaliar as informações adicionais necessárias solicitadas na mensagem do implementador.
- b) Providenciar as informações adicionais.
- c) Remetê-las para o implementador por e-mail

**Atividade 1.9 – Informar desistência**

**Objetivo: Informar ao implementador a desistência de continuar com a demanda**

**Responsável: Solicitante**

**Entrada: Mensagem de e-mail do implementador informando necessidade de ajustes no DED**

**Saída: Mensagem eletrônica informando desistência do prosseguimento da demanda**

**Tarefas:**

- a) Enviar e-mail para o implementador informando que não deseja mais ter sua demanda atendida pela SETIC, esclarecendo o motivo para a desistência

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

#### Atividade 1.10 – Encerrar demanda

**Objetivo:** Encerrar a demanda no sistema de gestão de ações de TIC em virtude da desistência do solicitante

**Responsável:** Implementador

**Entrada:** Mensagem eletrônica informando desistência do prosseguimento da demanda

**Saída:** Registro de fechamento no sistema de gestão de ações de TIC

**Tarefas:**

- a) Acessar a respectiva demanda do usuário no sistema de gestão de ações de TIC.
- b) Adicionar comentário à demanda, informando que o usuário desistiu do seu prosseguimento, anexando o texto do e-mail enviado pelo solicitante.
- c) Encerrar a ação (demanda) no sistema de gestão de ações de TIC.

#### Atividade 1.11 – Subprocesso setorial de tratamento de ações

**Objetivo:** Tratar a ação através de um subprocesso específico, caso o implementador possua

**Responsável:** Implementador

**Entrada:** DED adequado

**Saída:** Produto ou serviço pronto

**Tarefas:**

Esta etapa marca o início da implementação da demanda do usuário pela SETIC.

Caso a unidade responsável (onde o implementador está lotado) possua um processo de trabalho que regule como o implementador deve atender à natureza de demandas específicas, o implementador deve:

- a) Implementar a demanda do usuário conforme o fluxo do processo específico:
- b) Realizar a entrega para o solicitante

Caso não exista um processo de trabalho específico, o implementador deve:

- c) Atender a demanda empregando as melhores técnicas e práticas consideradas adequadas a cada caso.

#### Atividade 1.12 – Entregar produto ou serviço

**Objetivo:** Entregar ao solicitante o produto ou serviço solicitado, para sua homologação

**Responsável:** Implementador

**Entrada:** Produto ou serviço pronto

**Saída:** Mensagem eletrônica solicitando homologação/aceite do usuário

**Tarefas:**

- a) Enviar e-mail para o solicitante informando que a demanda solicitada foi desenvolvida pela SETIC e o produto ou serviço está apto a ser utilizado. A mensagem deve conter:
  - Informações necessárias para que o usuário possa acessar e testar o serviço.
  - Instruções específicas de homologação, caso sejam necessárias.
  - Prazo para resposta do usuário que, ultrapassado sem resposta do solicitante, será considerado como aceite tácito, implicando no fechamento da demanda.

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

### Atividade 2.1 – Consultar ações em seu âmbito

**Objetivo:** Consultar as demandas sob a responsabilidade de determinados sujeitos

**Responsável:** Chefias das unidades administrativas

**Entrada:** Segunda feira de cada semana ou outro dia previamente escolhido, com periodicidade semanal.

**Saída:** Lista de demandas ativas (em atendimento) no sistema de gestão de ações de TIC

**Tarefas:**

- a) Abrir o sistema de gestão de ações de TIC.
- b) Selecionar, no sistema, as demandas alocadas à unidade sub sua responsabilidade (chefes de núcleo → todas as demandas do núcleo respectivo. Chefes de seção → todas as demandas da seção respectiva etc).

### Atividade 2.2 – Avaliar a execução das ações

**Objetivo:** Avaliar a situação de atendimento de cada uma das ações em atendimento

**Responsável:** Chefias das unidades administrativas

**Entrada:** Demandas em execução na unidade

**Saída:** Anotações com apontamentos sobre dificuldades de execução ou apontamentos relevantes

**Tarefas:**

- a) Para cada uma das demandas em execução sob a responsabilidade do chefe respectivo, avaliar:
  - Se o cronograma de execução está adequado.
  - Se a equipe está trabalhando adequadamente na demanda.
  - Se o solicitante está participando adequadamente da ação, quando solicitado.
  - Se há falta de recursos para o atendimento da demanda.
- b) Da avaliação acima o chefe responsável deve compor anotações próprias que serão tratadas na tarefa seguinte.

### Atividade 2.3 – Tratar dificuldades

**Objetivo:** Buscar sanear as dificuldades identificadas em cada ação

**Responsável:** Chefias das unidades administrativas

**Entrada:** Anotações com apontamentos sobre dificuldades de execução ou apontamentos relevantes

**Saída:** Providências necessárias a cada ação

**Tarefas:**

- a) De acordo com as dificuldades levantadas na tarefa anterior, o chefe responsável pela gestão de cada ação deve definir mecanismos de saneamento das dificuldades. Para isso, pode se utilizar dos seguintes recursos:
  - Conversar com a equipe para priorizar ações ou identificar dificuldades.
  - Solicitar recursos às instâncias superiores, por exemplo, Secretário de TIC.
  - Reestimar prazos de entrega que se mostrem inexequíveis.

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

Atividade 2.4 – Atualizar dados das demandas
<b>Objetivo:</b> Atualizar a ferramenta de gestão de ações de TIC com as providências tomadas na atividade anterior
<b>Responsável:</b> Chefias das unidades administrativas
<b>Entrada:</b> Providências para saneamento de cada ação
<b>Saída:</b> Registros de atualização no sistema de gestão de ações de TIC
<b>Tarefas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Atualizar o sistema de gestão de ações de TIC com as avaliações e providências tomadas ou a serem tomadas em cada uma das ações.</li> </ol>

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

## 10. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador	
<b>Descrição</b>	Número de demandas atendidas pelo processo de gerenciamento de demandas de TIC
<b>Processo</b>	Processo de gerenciamento de demandas de TIC
<b>Responsável pela medição</b>	Chefe da Seção de Governança de TIC
<b>Local da medição</b>	Seção de Governança de TIC
<b>Instrumento de captação</b>	Por meio do sistema de gerenciamento de demandas referenciado neste processo
<b>Periodicidade da medição</b>	Anual
<b>Fórmula</b>	Número de demandas atendidas no período de medição, onde: Demandas atendidas = demandas registradas, iniciadas e finalizadas dentro do período de medição Período de medição = ano civil (01 de janeiro a 31 de dezembro)
<b>Meta</b>	<b>20</b> (para 2021) OBS: metas para anos seguintes serão definidas na revisão deste documento, após a obtenção dos resultados da primeira execução do processo.

## 11. DESTINAÇÃO DO MOP

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## 12. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O MOP

<b>Provocação de atualização:</b> Gestor do Processo	
<b>Elaboração:</b> Chefe da Seção de Governança de TIC	<b>Data de elaboração:</b> 22/05/2018
<b>Revisão:</b> Chefe da Seção de Governança de TIC	<b>Data da Revisão:</b> 19/11/2020
<b>Data de vigência:</b> 03/12/2020	<b>Data de aprovação:</b> 03/12/2020

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

### **ANEXO I – MODELO DE DED**

(este modelo pode ser obtido em formato editável clicando aqui)

## **DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO DE DEMANDA - DED**

### **1. REQUISITANTE**

<b>Demanda (nome curto)</b>	<i>Escreva aqui um nome curto para esta demanda (por exemplo, “sistema para cálculo de indenizações”)</i>
<b>Solicitante</b>	<i>Nome de quem solicita</i>
<b>Data de proposição</b>	<i>Data de proposição da demanda</i>

### **2. RESPONSÁVEL POR ESCLARECIMENTOS E DECISÕES**

<b>Responsável</b>	<i>Pessoa com conhecimento sobre o produto/serviço solicitado. Quando for necessário esclarecer dúvidas e tomar decisões relacionadas à demanda, esta será a pessoa a ser contactada pela SETIC.</i>
<b>Unidade administrativa</b>	<i>Unidade administrativa de lotação do responsável</i>
<b>E-mail</b>	<i>E-mail do responsável</i>
<b>Telefone para contato</b>	<i>Telefone do Responsável</i>

### **3. DETALHAMENTO DA DEMANDA**

*Apague esse texto e escreva aqui a sua requisição, atentando para que sejam informados:*

- Breve justificativa para a demanda
- Prazo, caso haja
- Detalhamento sucinto mas adequado do pedido, informando aquilo que julgar necessário à compreensão da dimensão da sua demanda. Caso seja insuficiente, a SETIC irá retornar o documento solicitando as informações adicionais necessárias para que sua demanda possa ser inicialmente tratada.

<b>PARA USO DA SETIC</b>	
<b>CÓD. DEMANDA</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	

	<b>MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO</b>	<b>Código Processo:</b>
	Processo de gerenciamento de demandas de TIC	

## ANEXO II

### E-MAIL DE PEDIDO DE CLASSIFICAÇÃO DO GESTOR DE MUDANÇAS

Prezado Sr. Gestor de Demandas

Nesta data {{inserir a data e hora aqui}}, a Central de Serviços de TIC recebeu o registro de uma demanda a ser desenvolvida pela SETIC.

Assim, conforme o processo de demandas de TIC, solicito-o ler o respectivo DED anexo e responder a este e-mail com as seguintes informações necessárias à adequada internalização desta demanda na Secretaria:

**Natureza da demanda:** Ação ou Projeto

**Responsabilidade:** Unidade ou Servidor que irá implementar a demanda

**Prioridade:** Alta, média ou baixa

**Prazo:** Prazo de conclusão estimado

Atenciosamente,

Central de Serviços de TIC