

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Gestor do Processo: Chefe da Divisão de Governança, Apoio à Gestão de TIC e Iniciativas Nacionais

Área responsável: Divisão de Governança, Apoio à Gestão de TIC e Iniciativas Nacionais (DIGOVTIC) - SETIC

OBJETIVO

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

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

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 suplementar 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 que esta pessoa 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 Papeis

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.

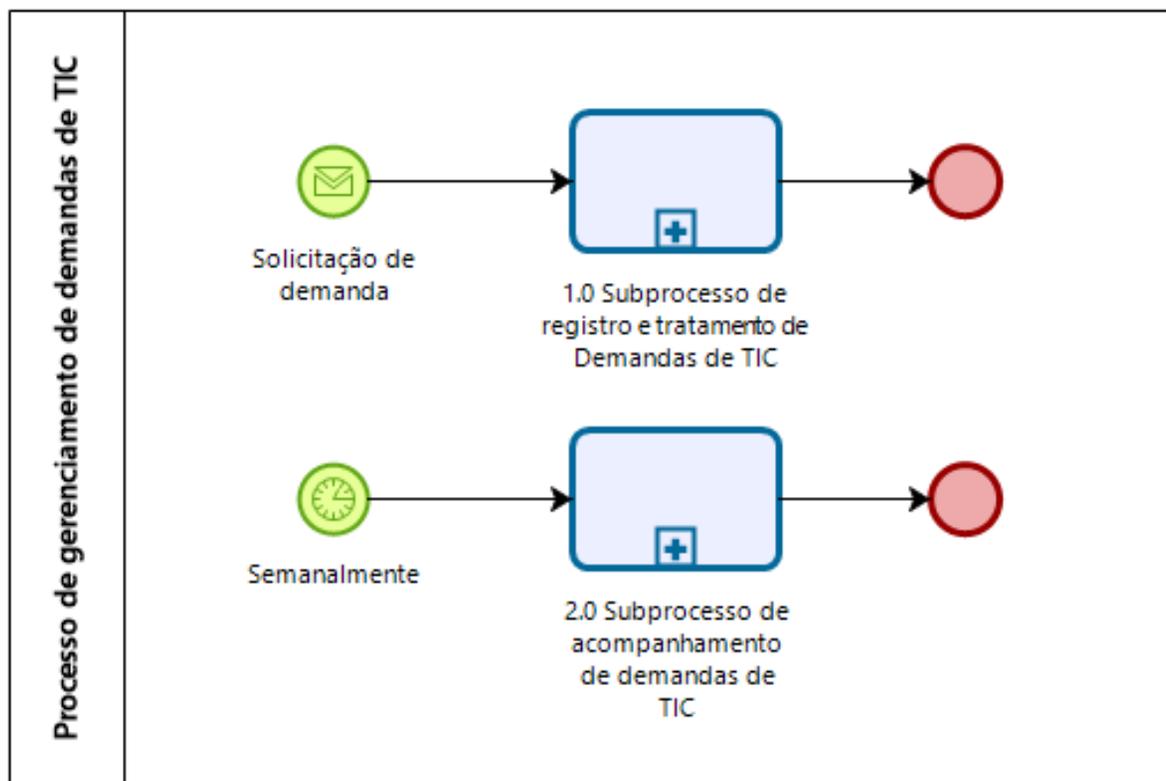
Chefes de unidades administrativas – servidores chefes das coordenadorias, divisões e seções da SETIC que têm a responsabilidade de manter e promover o atendimento das demandas sob suas responsabilidades.

Gestor de demandas – Responsável, na SETIC, pela classificação, priorização e atribuição de responsabilidades relacionadas ao atendimento das demandas.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

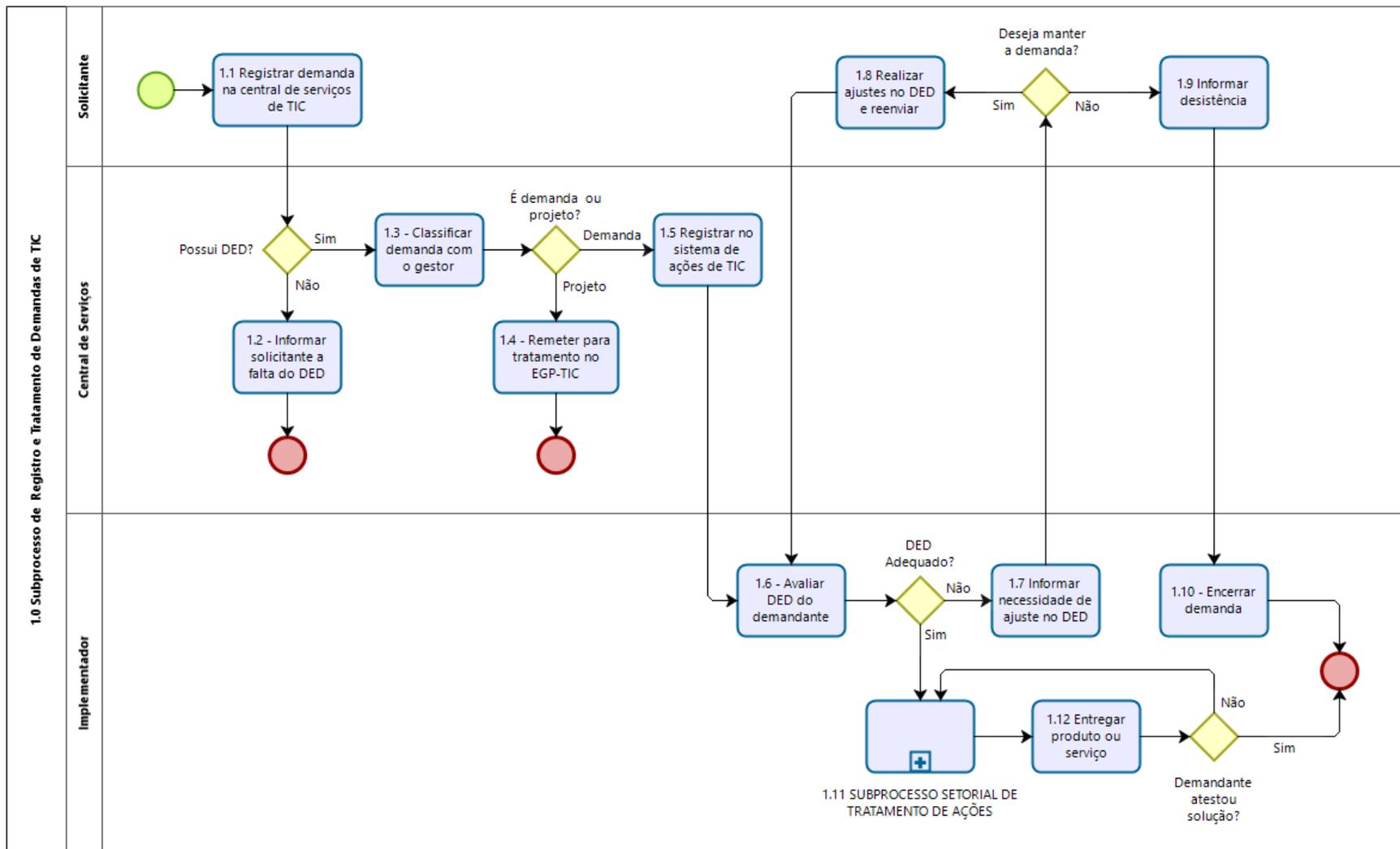
Fluxograma - Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC

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 visa regular o acompanhamento das demandas atualmente em execução nesta Secretaria. O processo e seus subprocessos estão apresentados abaixo:



Fluxograma - 1.0 Subprocesso de Registro e Tratamento de Demandas de TIC

Especifica a maneira de se registrar uma demanda na SETIC e como ela será atendida.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “1.0 Subprocesso de Registro e Tratamento de Demandas de TIC”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1 Registrar demanda na central de serviços de TIC	Registrar na Central de Serviços de TIC a solicitação de demanda	Solicitante	<p>Entrada: Necessidade institucional a ser desenvolvida pela SETIC</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Entrar em contato com a Central de Serviços de TIC através do sistema oficial de abertura de chamados. ● 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. <p>Saída: Registro de acionamento no sistema</p>
1.2 Informar solicitante a falta do DED	Informar o solicitante que o DED não foi remetido e que o chamado será fechado	Central de Serviços	<p>Entrada: Solicitação (demanda) remetida por usuário, sem o DED</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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). <p>Saída: Informação via sistema de gerenciamento de chamados ou e-mail</p>
1.3 Classificar a demanda com o gestor	Classificar a demanda (tipo, prioridade e responsabilidade) com o gestor de demandas	Central de Serviços	<p>Entrada: Solicitação (demanda) remetida por usuário com DED anexado</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ○ Sua NATUREZA, ou seja, se é uma Ação ou Projeto; ○ A RESPONSABILIDADE por seu atendimento, indicando a unidade a qual a demanda deverá ser encaminhada; ○ A PRIORIDADE, indicando a escala de prioridade da demanda (alta, média ou baixa); ○ O PRAZO para atendimento. ● 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. ● Ao receber a resposta do gestor de demandas, o responsável da

			<p>Central de Serviços deve prosseguir para a próxima atividade do fluxo, de acordo com a natureza de cada demanda.</p> <p>Saída: Demanda classificada, com informações sobre sua natureza, prioridade, responsabilidade e prazo.</p>
1.4 Remeter para tratamento no EGP-TIC	Remeter a proposta classificada como projeto para ser tratada pelo escritório de projetos de TIC	Central de Serviços	<p>Entrada: Demanda classificada como projeto</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Divisão de Governança de TIC, para o devido tratamento. <p>Saída: Mensagem eletrônica contendo a demanda classificada como projeto</p>
1.5 Registrar no sistema de ações de TIC	Colocar a demanda na fila de atendimento no sistema de gerenciamento de ações de TIC	Central de Serviços	<p>Entrada: Demanda classificada como demanda</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acessar o sistema interno de gestão de ações de TIC. 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. 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 anterior. <p>Saída: Mensagem eletrônica contendo a demanda do usuário</p>
1.6 Avaliar DED do demandante	Avaliar se o DED anexado pelo solicitante é suficiente para o início do atendimento da ação	Implementador	<p>Entrada: Registro de ação no sistema de gestão de ações de TIC</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliar se o DED possui os requisitos mínimos para começar a ser tratado. Se ADEQUADO o DED, o responsável deve: <ul style="list-style-type: none"> inserir anotação na demanda informando que a mesma possui os requisitos mínimos para ser inicialmente tratado. Prosseguir para a tarefa 1.8. Se INADEQUADO o DED, o responsável deve: <ul style="list-style-type: none"> Prosseguir para a atividade 1.7 <p>Saída: Avaliação</p>
1.7 Informar necessidade de ajustes no DED	Informar o solicitante de que o DED não tem os requisitos mínimos para ser inicialmente tratado	Implementador	<p>Entrada: DED inadequado</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail para o solicitante, informando o que falta ser informado no DED para que a demanda possa ser inicialmente tratada.

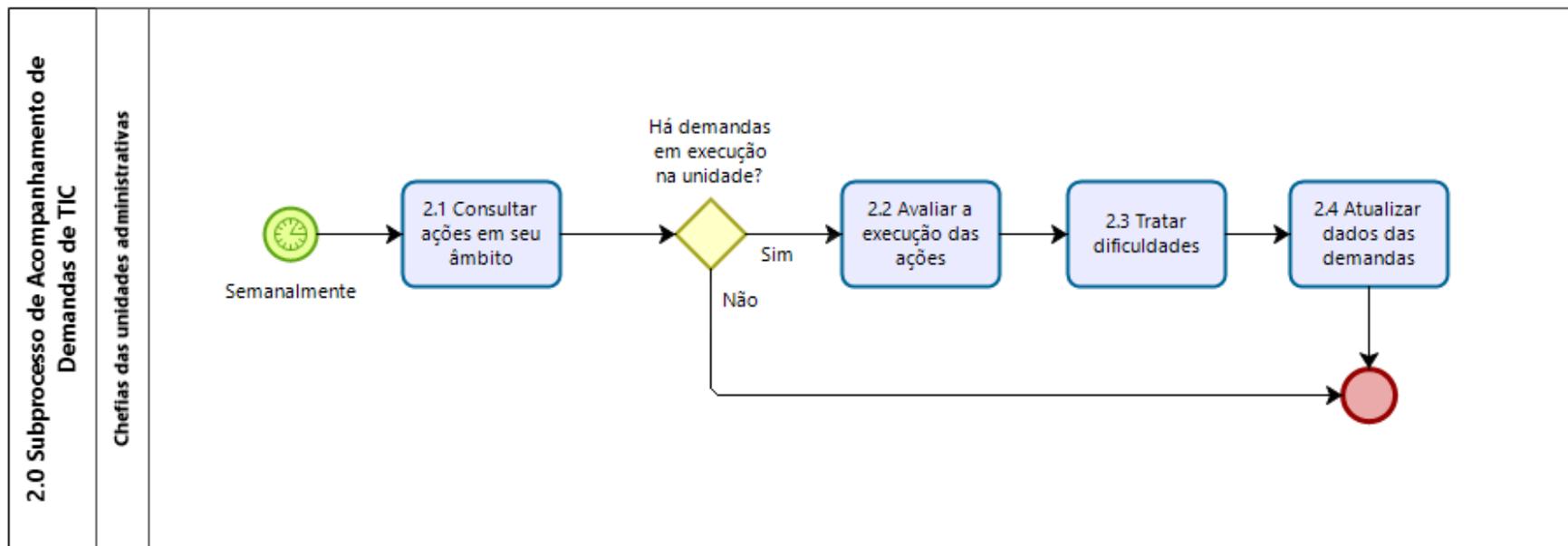
			<ul style="list-style-type: none"> ● Após remeter o e-mail: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descrever, no campo de anotações da ação, o texto, a data e a hora do e-mail enviado ao usuário. ○ Definir o estado da ação para “parada” no sistema de gestão de ações de TIC <p>Saída: Mensagem eletrônica para o solicitante</p>
1.8 Realizar ajustes no DED e reenviar	Adicionar ao DED as informações faltantes apontadas pelo implementador	Solicitante	<p>Entrada: Mensagem de e-mail do implementador informando necessidade de ajustes no DED</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Avaliar as informações adicionais necessárias solicitadas na mensagem do implementador. ● Providenciar as informações adicionais. ● Remetê-las para o implementador por e-mail <p>Saída: Mensagem de e-mail contendo informações adicionais</p>
1.9 Informar desistência	Informar ao implementador a desistência de continuar com a demanda	Solicitante	<p>Entrada: Mensagem de e-mail do implementador informando necessidade de ajustes no DED</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enviar e-mail para o implementador informando que não deseja mais ter sua demanda atendida pela SETIC, esclarecendo o motivo para a desistência. <p>Saída: Mensagem eletrônica informando desistência do prosseguimento da demanda</p>
1.10 Encerrar demanda	Encerrar a demanda no sistema de gestão de ações de TIC em virtude da desistência do solicitante	Implementador	<p>Entrada: Mensagem eletrônica informando desistência do prosseguimento da demanda</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acessar a respectiva demanda do usuário no sistema de gestão de ações de TIC. ● Adicionar comentário à demanda, informando que o usuário desistiu do seu prosseguimento, anexando o texto do e-mail enviado pelo solicitante. ● Encerrar a ação (demanda) no sistema de gestão de ações de TIC. <p>Saída: Registro de fechamento no sistema de gestão de ações de TIC</p>
1.11 – Subprocesso setorial de tratamento de ações	Tratar a ação através de um subprocesso específico, caso o implementador possua	Implementador	<p>Entrada: DED adequado</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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:

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Implementar a demanda do usuário conforme o fluxo do processo específico: ○ Realizar a entrega para o solicitante ● Caso não exista um processo de trabalho específico, o implementador deve: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atender a demanda empregando as melhores técnicas e práticas consideradas adequadas a cada caso. <p>Saída: Produto ou serviço pronto</p>
1.12 Entregar produto ou serviço	Entregar ao solicitante o produto ou serviço solicitado, para sua homologação	Implementador	<p>Entrada: Produto ou serviço pronto</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <p>Saída: Mensagem eletrônica solicitando homologação/aceite do usuário</p>
2.1 Consultar ações em seu âmbito	Consultar as demandas sob a responsabilidade de determinados sujeitos	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Segunda feira de cada semana ou outro dia previamente escolhido, com periodicidade semanal.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Abrir o sistema de gestão de ações de TIC. ● Selecionar, no sistema, as demandas alocadas à unidade sob sua responsabilidade (chefes de coordenadorias e divisões → todas as demandas da unidade respectiva. Chefes de seção → todas as demandas da seção respectiva etc). <p>Saída: Lista de demandas ativas (em atendimento) no sistema de gestão de ações de TIC</p>
2.2 Avaliar a execução das ações	Avaliar a situação de atendimento de cada uma das ações em atendimento	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Demandas em execução na unidade</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Para cada uma das demandas em execução sob a responsabilidade do chefe respectivo, avaliar: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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.

			<ul style="list-style-type: none"> Da avaliação acima o chefe responsável deve compor anotações próprias que serão tratadas na tarefa seguinte. <p>Saída: Anotações com apontamentos sobre dificuldades de execução ou apontamentos relevantes</p>
2.3 Tratar dificuldades	Buscar sanear as dificuldades identificadas em cada ação	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Anotações com apontamentos sobre dificuldades de execução ou apontamentos relevantes</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 inexecutáveis. <p>Saída: Providências necessárias a cada ação</p>
2.4 Atualizar dados das demandas	Atualizar a ferramenta de gestão de ações de TIC com as providências tomadas na atividade anterior	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Providências para saneamento de cada ação</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atualizar o sistema de gestão de ações de TIC com as avaliações e providências tomadas ou a serem tomadas em cada uma das ações. <p>Saída: Registros de atualização no sistema de gestão de ações de TIC</p>

Fluxograma - 2.0 Subprocesso de 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.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “2.0 Subprocesso de Acompanhamento de Demandas de TIC”			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
2.1 Consultar ações em seu âmbito	Consultar as demandas sob a responsabilidade de determinados sujeitos	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Segunda feira de cada semana ou outro dia previamente escolhido, com periodicidade semanal.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir o sistema de gestão de ações de TIC. • Selecionar, no sistema, as demandas alocadas à unidade sob sua responsabilidade (chefes de coordenadorias e divisões → todas as demandas da unidade respectiva. Chefes de seção → todas as demandas da seção respectiva etc).

			Saída: Lista de demandas ativas (em atendimento) no sistema de gestão de ações de TIC
2.2 Avaliar a execução das ações	Avaliar a situação de atendimento de cada uma das ações em atendimento	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Demandas em execução na unidade</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Para cada uma das demandas em execução sob a responsabilidade do chefe respectivo, avaliar: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ● Da avaliação acima o chefe responsável deve compor anotações próprias que serão tratadas na tarefa seguinte. <p>Saída: Anotações com apontamentos sobre dificuldades de execução ou apontamentos relevantes</p>
2.3 Tratar dificuldades	Buscar sanear as dificuldades identificadas em cada ação	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Anotações com apontamentos sobre dificuldades de execução ou apontamentos relevantes</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 inexecutáveis. <p>Saída: Providências necessárias a cada ação</p>
2.4 Atualizar dados das demandas	Atualizar a ferramenta de gestão de ações de TIC com as providências tomadas na atividade anterior	Chefias das unidades administrativas	<p>Entrada: Providências para saneamento de cada ação</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atualizar o sistema de gestão de ações de TIC com as avaliações e providências tomadas ou a serem tomadas em cada uma das ações. <p>Saída: Registros de atualização no sistema de gestão de ações de TIC</p>

INDICADORES E METAS

Indicador - Quantidade de registros de conhecimento alterados ou incluídos	
Descrição	Número de demandas atendidas pelo processo de gerenciamento de demandas de TIC
Responsável pela medição	Chefe da DIGOVTIC
Local da medição	DIGOVTIC
Instrumento de captação	Por meio do sistema de gerenciamento de demandas referenciado neste processo
Periodicidade da medição	Anual
Fórmula	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)
Meta	>10 OBS: metas para anos seguintes serão definidas na revisão deste documento, após a obtenção dos resultados do exercício após aprovação desta revisão.

GLOSSÁRIO

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

REFERÊNCIAS

Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC (v.2.0) (2020)

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

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

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Responsável
29/06/2018	1.0	Instituição do Processo	Chefe da Seção de Governança de TIC
19/11/2020	2.0	Revisão do Processo	Chefe da Seção de Governança de TIC
10/12/2024	2.1	Revisão do Processo	Christianne A. Mendonça Angelini