



Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação



METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)

Nome do Projeto:

5.36 - Definir o Catálogo de Serviços de TI

Código/Sigla: PDTI 5.36

1. JUSTIFICATIVA

Conforme preconizam as melhores práticas do ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de TI) para o Gerenciamento de Serviços, a definição do Catálogo de Serviços é fundamental para promover a cultura da TI orientada a serviços, com foco no negócio e voltada para a visão de processos de Gerenciamento de TI. Além disso, o catálogo serve como ponto de partida dos usuários para os pedidos de serviços de TI, permitindo acesso rápido a todas as informações relevantes sobre os principais serviços providos, como tais serviços são entregues, como devem ser utilizados e para qual propósito. Também facilita o entendimento do usuário em relação aos benefícios e valores agregados ao serviço, pois há a relação do Processo de Negócio com o serviço oferecido. E, para concluir, permite a melhor Gestão da execução dos serviços da Setin.

O projeto está previsto no PDTI-TRT2 para cumprimento dos objetivos estratégicos do PETI-TR2 e ações estratégicas PETI-TJ, conforme detalhado a seguir:

PETI-TRT2

OE 5 - Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas

OE 8 - Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo

OE 9 - Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI

OE 10 - Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI

OE 11 - Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação

OE 13 - Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços

AC 4 - Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas

PETI-JT

AC 5 - Implantar as melhores práticas de governança de tecnologia da informação (COBIT, ITIL, PMBok)

2. OBJETIVO

Criação do Catálogo de Serviços de TI, definido como um documento estruturado contendo informações sobre serviços de TI em operação. O levantamento do catálogo contemplará tanto o seu aspecto técnico, como o seu aspecto de Negócio, permitindo uma comunicação clara e consistente entre a Setin e seus usuários, bem como dentro da própria Setin. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) trata-se de item fundamental dentro do Catálogo e será elaborado em conjunto com o Negócio. Uma vez disponível na Intranet do TRT2, a documentação dos serviços deve ajudar a Setin a cumprir sua missão de prover soluções tecnológicas utilizando recursos de excelência que viabilizem o cumprimento da missão do TRT2 de promover a pacificação social oferecendo uma prestação jurisdicional rápida, acessível e eficiente nos litígios trabalhistas.

3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO

- 1) Definir o catálogo de serviços técnicos (de suporte) e de negócio;
- 2) Definir os níveis e demais atributos dos serviços;
- 3) Acordar os serviços com o negócio (ANS);
- 4) Definir as visões do catálogo para cada tipo de usuário.

4. ESTRUTURA ANALÍTICA DE PROJETOS (EAP)

1. 5.36 - Definir o Catálogo de Serviços de TI

1.1 1) Início do Projeto

1.2 2) Escolha dos Serviços

1.3 3) Documentação dos Serviços

1.4 4) Publicação

1.5 5) Encerramento do Projeto

5. DICIONÁRIO DA EAP

Pacotes / Atividades

Definição

- 1.1 1) Início do Projeto Principais entregas relativas ao gerenciamento do projeto, possibilitando um melhor acompanhamento da sua execução.
- 1.2 2) Escolha dos Serviços Seleção e escolha dos Serviços que farão parte do Catálogo de Serviços de TI.
- 1.3 3) Documentação dos Serviços Levantamento e preenchimento das informações das fichas do Catálogo de Serviços de TI.
- 1.4 4) Publicação Seleção das visões a serem publicadas, preparação e publicação do Catálogo de Serviços na Intranet.
- 1.5 5) Encerramento do Projeto Encerramento formal do projeto com aceitação das entregas pelo cliente e reunião de lições aprendidas, que visa a formação de uma base de conhecimento e posterior aproveitamento em futuros projetos.

6. NÃO ESCOPO

Não serão detalhadas os Roteiros de Atendimento, Banco de Solução ou Base de Conhecimento.

As tarefas supracitadas serão de responsabilidade das respectivas Coordenadorias de Serviço da Setin e, por conseguinte, de suas seções.

7. PREMISSAS

Disponibilidade de agenda dos Diretores de Coordenadorias, Chefes de Seções e servidores da Setin, envolvidos no levantamento e validação das informações de cada serviço.

8. RESTRIÇÕES

Nenhuma ferramenta automatizada será utilizada para auxiliar a criação do Catálogo de Serviços.

9. CRONOGRAMA DE MARCOS

5.36 - Definir o Catálogo de Serviços de TI					2012				2013				2014				
nome da tarefa	dur.	%	início	término													
1) Início do Projeto			03/07/2012	03/07/2012	◆												
5) Encerramento do Projeto			07/08/2014	07/08/2014													◆

Hoje

10. ORÇAMENTO E FONTE DE RECURSO

Não haverá contratação de serviços ou aquisição de equipamentos para o projeto. Como o projeto será desenvolvido por servidores deste tribunal, o capital necessário para o mesmo já está contemplado no orçamento anual de pagamento da folha de pessoal.

11. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

11.1. ORGANOGRAMA DO PROJETO

11.2. EQUIPE DO PROJETO

Nome	Organização	Função na Equipe	Telefone	E-mail
Sr. RENATO MONTEIRO SELMER	SETIN	Gerente do projeto	renato.selmcr@trtsp.jus.br	
Sr. ROBSON MARINS DE SANTANA	TRT2	Supervisor do projeto	robson.marins@trtsp.jus.br	

11.3. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

12. PLANO DE COMUNICAÇÃO

12.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

As informações do projeto serão guardadas no diretório da Setin no seguinte endereço: U:\SETIN\CGTI\PROJETOS SETIN\Catálogo de Serviços, bem como registradas no GP Web.

A comunicação do andamento do projeto ocorrerá em reuniões internas com o gerente do projeto, a equipe do projeto, o chefe de seção da SGTI e a diretoria da Setin.

A agenda de reuniões envolvendo os chefes de seção e/ou diretores para levantamento e validação dos serviços que farão parte do Catálogo será arquivada no seguinte endereço: U:\SETIN\CGTI\PROJETOS SETIN\Catálogo de Serviços\Calendário de Reuniões.

A forma de comunicação que será utilizada para divulgar o andamento do projeto, as pautas e as documentações das reuniões de levantamento será o e-mail corporativo do TRT2, bem como os registros no GP Web.

12.2. EVENTOS DE COMUNICAÇÃO

13. PLANO DE RISCO

13.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

13.2. RISCOS

Descrição	Cat.	Tipo	Consequência	Probab.	Impacto	Severidade	Ação	Gatilho	Resposta	Resp.	Status
Adiamento das reuniões dificultando o levantamento	operacional	Negativo	Atraso na conclusão do projeto	Média	Alto	Alta	Obter patrocínio da Direção da Setin para que as Coordenadorias deem maior importância e			Sr. ROBSON MARINS DE SANTANA	

Desatualização das informações do Catálogo de Serviços

operacional Negativo

Baixa confiabilidade das informações contidas no Catálogo

Média Médio Média

prioridade ao projeto
Conscientização das áreas da Setin para que os Donos dos Serviços mantenham as informações de seus respectivos serviços atualizadas
Obter patrocínio da Direção da Setin para que seja dada alta prioridade no levantamento de novos serviços (e serviços de suporte) junto às áreas da Setin

Sr.
ROBSON
MARINS
DE
SANTANA

Quadro incompleto de serviços catalogados

operacional Negativo

Incompletude do Catálogo

Alta Alto Alta

Sr.
ROBSON
MARINS
DE
SANTANA

14. PLANO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

1.1	1) Início do Projeto		
1.2	2) Escolha dos Serviços		
1.3	3) Documentação dos Serviços		
1.4	4) Publicação		
1.5	5) Encerramento do Projeto		
Total		0,00	

16. APROVAÇÃO

Nome: Exmo. Sr. Comitê de Tecnologia da Informação

Cargo/Função:

Data:


DES. ROBERTO BARROS DA SILVA
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO


DES. JUCIREMA MARIA G. GOLÇALVES
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO


DES. PAULO JOSÉ RIBEIRO MOTA
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

