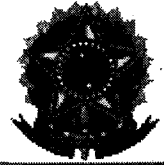




Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação



**METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

**Termo de Abertura do Projeto (TAP)**

<b>Nome do Projeto:</b>	Definir o Catálogo de Serviços de TI	<b>Código/Sigla:</b>	PDTI 5.36
-------------------------	--------------------------------------	----------------------	-----------

## 1. JUSTIFICATIVA

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. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) trata-se de item fundamental dentro do Catálogo e será elaborado em conjunto com o Negócio. O Catálogo de Serviços, nas visões de Negócio, do Usuário e Técnica, deve permitir uma comunicação clara e consistente entre a Setin e seus usuários, bem como dentro da própria Setin. E, 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. 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.

### **5. TEMPO ESTIMADO**

O tempo estimado deste projeto é de 22 meses. O término previsto é março/2014.

### **6. CUSTOS ESTIMADO 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.

### **7. PREMISSAS**

1. 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

1.

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

## 9. RISCOS PREVIAMENTE IDENTIFICADOS

1.

Incompatibilidade do modelo de catálogo de serviços adotado com o sistema de gerenciamento de serviços de TI a ser adquirido pelo TRT2.

2.

Modelo de catálogo de serviços ineficaz para a gestão de serviços de TI do TRT2.

## 10. PATROCINADOR DO PROJETO

Nome	Telefone(s)	E-mail
Exmo. Sr. Comitê de Tecnologia da Informação		

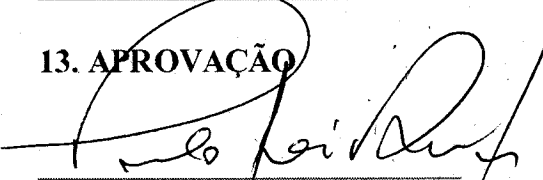
## 11. GERENTE DO PROJETO

Nome	Telefone(s)	E-mail
Sr. RENATO MONTEIRO SELMER		renato.selmer@trtsp.jus.br

## 12. PARTES INTERESSADAS

Nome	Telefone(s)	E-mail
Exmo. Sr. Comitê de Tecnologia da Informação		

## 13. APROVAÇÃO

  
Nome: Exmo. Sr. Comitê de Tecnologia da Informação

Cargo/Função:

Data:

