

**METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS****Termo de Abertura do Projeto (TAP)**

Nome do Projeto:	5.41 - Diagnosticar e Modelar os Processos de Gerenciamento de Serviços	Código/Sigla:	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, que tem por objetivo auxiliar as Secretarias/Diretorias de TIC dos Tribunais do Trabalho e o 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, também está alinhado com os objetivos estratégicos de TI do TRT2:

PETI-TRT2

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

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

AC 14 - Implantar a gestão por processos

PETI-JT

OE 7 - Adotar as melhores práticas em governança de TIC

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

PMBok)

AC 10 - Implantar Gestão por Processos

São esperados os seguintes benefícios:

- Definir objetivos claros de melhoria para que a organização aumente a qualidade do valor que TI oferece ao negócio com relação ao escopo;

- Aperfeiçoar os investimentos em projetos, futuros de melhoria, garantindo o melhor retorno possível destes investimentos para aquilo que realmente importa para a organização;

- Garantir foco de TI nos objetivos de negócio e nos serviços ao invés do foco nos produtos e tecnologias associadas;

- Aumento da estabilidade e qualidade dos serviços, bem como da entrega de produtos/serviços com maior valor agregado por parte da área de TI;

- Melhor gestão dos custos e riscos associados a TI e que podem impactar significativamente os negócios e a prestação de serviços jurisdicionais;

- Melhor produtividade de TI, intensificando a comunicação e integração entre as suas áreas internas;
- Melhor compreensão das responsabilidades e das atividades das equipes de TI;
- Melhora da satisfação e da percepção de qualidade por parte dos clientes e dos usuários com relação aos serviços prestados pela SETIN.

2. OBJETIVO

Auxiliar a Secretaria de Tecnologia de Informação (SETIN) 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 desses processos (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) e outras observações pertinentes;
- b) Desenhos e detalhamento das atividades de cada um dos processos definidos no escopo;
- c) Implantação dos processos e acompanhamento deles;
- d) Elaboração de plano de melhorias;

3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO

- 1) Relatório de avaliação do diagnóstico de maturidade para os processos e/ou funções listadas abaixo;
- 2) Apresentação formal do relatório de avaliação;
- 3) Desenho dos processos listados abaixo na ferramenta Bizage, versão 2.8.0.8 ou superior;
- 4) Documentação descritiva dos processos listados no escopo;
- 5) Documentação da Central de Serviços;
- 6) Formulário contendo a avaliação dos serviços de diagnóstico;
- 7) Formulário contendo a avaliação dos serviços de modelagem;
- 8) Workshop técnico para treinamento dos envolvidos nos processos do escopo;
- 9) Implantação dos processos e acompanhamento;
- 10) Elaboração de plano de melhorias;
- 11) Apresentação de resultados (situação anterior X situação atual);

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 são um subconjunto dos processos definidos no ITIL:

- a) Central de Serviços: função que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre TI e seus usuários, atuando diretamente no processo de Gerenciamento de Incidentes;
- b) Gerenciamento de Incidentes: processo que tem como objetivo restaurar o mais rápido possível os serviços acordados com a Organização, ou responder às requisições dos serviços que chegam a TI;
- c) Gerenciamento de Problemas: processo que tem como objetivo investigar a causa de incidentes e problemas, prevenindo sua incidência ou recorrência;
- d) Cumprimento de Requisição: processo que tem como objetivo atender as questões dos usuários relativos aos serviços de TI;
- e) 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 TI e seu relacionamento entre si para suportar os demais processos e garantir a criação de modelos para avaliação de impactos, entre outros benefícios;
- f) Gerenciamento de Mudanças: processo que tem como objetivo garantir que todas as mudanças de TI sejam documentadas, avaliadas, aprovadas, coordenadas, revisadas e encerradas para evitar impactos e riscos ao negócio;
- g) 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;
- h) 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;
- i) 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.

4. NÃO ESCOPO

Não se aplica.

5. TEMPO ESTIMADO

O tempo estimado para a realização do projeto é de 6 meses.

6. CUSTOS ESTIMADOS 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.

O valor total é de R\$ 60.324,00 enquanto que os valores separados por etapa são:

- a) Etapa de Diagnóstico R\$ 30.000,00
- b) Etapa de Modelagem R\$ 30.324,00

7. PREMISAS

- 1) Disponibilidade dos servidores da SETIN para as entrevistas da fase de diagnóstico e das atividades da fase de modelagem, definidas pela contratada e previamente acordadas com os servidores;

2) A comissão de recebimento dos serviços deve ter conhecimento suficiente em ITIL para avaliar os produtos e serviços entregues a fim de garantir a qualidade da entrega;

3) A empresa contratada realizará todo o trabalho definido no escopo da contratação;

8. RESTRIÇÕES

1) O escopo do projeto deve ser integralmente contemplado dentro do prazo estabelecido em contrato.

9. RISCOS PREVIAMENTE IDENTIFICADOS

- 1) Dificuldade de priorização das atividades perante outras ações que envolvam a SÉTIN;
- 2) A falta de disponibilidade, ou baixa adesão dos servidores da SETIN para fornecer informações durante a entrevista de diagnóstico;
- 3) A falta de disponibilidade dos servidores da SETIN durante as atividades de modelagem;
- 4) A empresa contratada não entregar os serviços propostos no contrato ou entregá-los com qualidade insuficiente;
- 5) Solução apresentada não atender aos requisitos especificados no item "Especificações Técnicas" do Termo de Referência;

10. PATROCINADOR DO PROJETO

Nome	Telefone(s)	E-mail
Comitê de Tecnologia da Informação		
MARCIO NISI GONCALVES	Ramal 2072	marcio.nisi@trtsp.jus.br

11. GERENTE DO PROJETO

Nome	Telefone(s)	E-mail
Alexandre Yamaji Valença	Ramal 2363	alexandre.valenca@trtsp.jus.br

12. PARTES INTERESSADAS

Nome	Telefone(s)	E-mail
CRISTIANO MUNERATI		cristiano.munerati@trtsp.jus.br
CLAUDIA SANT ANNA PINHEIRO	Ramal: 2729	claudia.pinheiro@trtsp.jus.br
OSWALDO JOSE COSTA DA SILVA LEME	Ramal 2077	oswaldo.leme@trtsp.jus.br
RICARDO ALEX SERRA VIANA	Ramal: 2077	ricardo.viana@trtsp.jus.br
MÁRCIO VINÍCIUS GIMENES MILAN		

13. APROVAÇÃO


DES. JUCIREMA MARIA GODINHO GONCALVES
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO


DES. ROBERTO BARROS DA SILVA
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO


DES. PAULO JOSÉ RIBEIRO MOTA
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO


DES. CÂNDIDA ALVES LEÃO
COMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO