| | |
|---|---|
| | PODER JUDICIÁRIO<br>JUSTIÇA DO TRABALHO<br>**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO** |

# PLANO DE PROJETO

**REVISÕES**

| Data | Versão | Autor | Alterações |
|---|---|---|---|
| 05/09/2016 | 1.0 | Charles Falcão | Projeto realizado com metodologia anterior, que não previa esse documento. Criado para registro, posteriormente. |

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ID** | 195 | **Classificação** | Complexo |
| **Nome do Projeto** | Gestão de Niveis de Serviço de TI | | |
| **Gerente do Projeto** | Denílson Ribeiro de Quadros / Charles Falcão | | |
| **Data da Solicitação** | 17/12/2013 | | |
| **Representante do Negócio** | Natacha Moraes | | |
| **Unidade Organizacional** | SETIC | | |
| **Áreas Beneficiadas** | Todo o TRT4 | | |

## 2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

| | |
|---|---|
| **Área** | SETIC/CAU |
| **PDTI** | 2016 |
| **Objetivo Estratégico TIC** | Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional |

## 3. JUSTIFICATIVA

Os usuários desconhecem os tempos que seus chamados podem levar para serem atendidos e não há acordo de nível de serviço.

## 4. OBJETIVOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS PARA O NEGÓCIO

**Objetivo:** Estabelecer acordos de níveis de serviço para todos os serviços atendidos pela central de atendimento a usuários para que os usuários tenham uma previsão de atendimento ao abrir seus chamados bem como permitindo que os gestores tenham critérios objetivos para as priorizações. Os serviços de SLAs deverão ser cadastrados na ferramenta de Service Desk e divulgados aos usuários em 6 meses.

**Benefícios:**

| **Benefício** (descrição e seu valor esperado) | **Situação atual** | **Sugestão de como medir** |
|---|---|---|
| *Definição de critérios objetivos para as priorizações* | *Atendido* | *Não mensurável - imediato* |
| *Aumento da sitisfação dos usuários com relação ao tempo de atendimento* | | |
| *Visibilidade dos prazos necessários para atendimento de cada serviço* | *Atendido* | *Não mensurável - imediato* |
| *Estabelecimento de métricas para avaliações de desempenho (equipe da SETIC)* | | |
| *Maior conformidade com as melhores práticas na prestação de serviços de TI* | | |

## 5. DESCRIÇÃO DO ESCOPO

Apresentação de um catálogo de serviços contendo a relação de todos os serviços disponibilizados pela SETIC aos usuários de TI.
Este catálogo deverá, a partir de uma visão do Antendimento ao Usuário, conter a relação dos serviços disponibilizados pela SETIC, as requisições possiveis para cada serviço e os prazos (SLA) para conclusão dos atendimentos, por tipo de atendimento.

## 6. LIMITES

Este catálogo de serviços traz a visão do “Atendimento a Usuários”, nas demais áreas da SETIC poderá existir algum outro catálogo técnico, de acordo com sua realidade.

## 7. ENTREGAS DO PROJETO

Serão produzidos pelo projeto:

- Catálogo de serviços e SLAs: contendo a relação dos serviços ofertados pela SETIC juntamente com o SLA para sua execução.
- Determinação de Indicadores e Metas para acompanhamento do cumprimento dos acordos de níveis de serviços (SLAs)

## 8. PREMISSAS

Aprovação do catálogo de serviços e dos SLAs

## 9. RESTRIÇÕES

## 10. CRONOGRAMA

| Título | Duração | Início | Fim | Responsáveis |
|---|---|---|---|---|
| **Projeto de Gestão de Níveis de Serviço de TI** | 342 Dias | 02/05/2014 | 02/10/2015 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2) |
| Elaboração do Catálogo de Serviços | 76 Dias | 02/05/2014 | 22/08/2014 | CHARLES FERREIRA FALCAO,DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (C... |
| Definição dos serviços que comporão a lista | 76 Dias | 02/05/2014 | 22/08/2014 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2) |
| Definição dos SLAs | 76 Dias | 02/05/2014 | 22/08/2014 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2) |
| Aprovação da proposta de catálogo na SETIC | 88 Dias | 25/08/2014 | 12/01/2015 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2),CHARLES... |
| Apresentação da proposta de catálogo de serviços à SETIC | 6 Dias | 25/08/2014 | 01/09/2014 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2) |
| Aprovação da proposta de catálogo e SLAs internamente na SETIC | 6 Dias | 02/09/2014 | 09/09/2014 | NATACHA MORAES DE OLIVEIRA (DIRETOR DE SECRETARIA - CJ3) |
| Incluir catálogo no PA 0003444-54.2013.5.04.0000 | 1 Dias | 15/12/2014 | 15/12/2014 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2) |
| Apresentação da proposta de catálogo de serviços à comissão de informática | 5 Dias | 16/12/2014 | 07/01/2015 | NATACHA MORAES DE OLIVEIRA (DIRETOR DE SECRETARIA - CJ3) |
| Aprovação do catálogo pela comissão de informática | 3 Dias | 08/01/2015 | 12/01/2015 | NATACHA MORAES DE OLIVEIRA (DIRETOR DE SECRETARIA - CJ3) |
| Implantação do ASSYST | 1 Dias | 18/05/2015 | 18/05/2015 | CHARLES FERREIRA FALCAO |
| Implantação do ASSYST | 1 Dias | 18/05/2015 | 18/05/2015 | CHARLES FERREIRA FALCAO |
| Elaboração de indicadores e métricas para acompanhamento | 96 Dias | 19/05/2015 | 02/10/2015 | CHARLES FERREIRA FALCAO |
| Definição de indicadores e métricas | 68 Dias | 19/05/2015 | 24/08/2015 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2) |
| Aprovação dos indicadores e Metas definidas - SETIC | 15 Dias | 14/09/2015 | 02/10/2015 | NATACHA MORAES DE OLIVEIRA (DIRETOR DE SECRETARIA - CJ3) |
| Implantação do catálogo de serviços | 10 Dias | 05/05/2015 | 18/05/2015 | DENILSON RIBEIRO DE QUADROS (COORDENADOR-CJ2),CHARLES... |
| Implantação do catálogo de serviços e seus SLAs | 10 Dias | 05/05/2015 | 18/05/2015 | CHARLES FERREIRA FALCAO |
| Encerramento | 15 Dias | 25/08/2015 | 15/09/2015 | CHARLES FERREIRA FALCAO |
| Elaborar e aprovar Termo de Aceite e Termo de Encerramento | 15 Dias | 25/08/2015 | 15/09/2015 | DEISE ALEXANDRA KOERBER ALBINO |

## 11. MAPA DAS RESPONSABILIDADES

| **Nome** | **Área/Cargo** | **Responsabilidades** |
|---|---|---|
| Charles Falcão | CAU/Gerente do Projeto | Gerência do Projeto |
| Denilson Ribeiro | CAU/Coordenador | Definições de requisitos |

| | | |
|---|---|---|
| Natacha Moraes | SETIC | Definições de requisitos |
| Ricardo Kurylenko | CGITC/Chefe de Seção | Acompanhamento das definições de metas |

## 12. ESTIMATIVAS DE CUSTOS

| Tipo do Custo * | Aquisição é escopo do Projeto (S/N) | Valor Estimado (R$) | Valor Empenhado (R$) |
|---|---|---|---|
| | | | |
| **Total dos Custos** | | | |

*** Custos com recursos humanos internos não são contabilizados.**
*** Custo estimado do projeto deve estar contido e aprovado no Plano de Contratações de TIC (CGTIC).**

## 13. RISCOS

| Risco | | | | Probabilidade | Impacto | | Criticidade | Resposta | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ID | Título | Estado | Causa | | Nível | Descrição | | Tipo | Ação |
| | | | | | | | | | |

## 14. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

## 15. APROVAÇÃO

| Nome | Papel no Projeto/Área | Assinatura |
|---|---|---|
| | | |