



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

PLANO DE PROJETO

REVISÕES

Data	Versão	Autor	Alterações

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

ID	201	Classificação	Complexo
Nome do Projeto	Implantação do novo Sistema de Service Desk		
Gerente do Projeto	Ricardo Kurylenko		
Autor do Documento	Ricardo Kurylenko		
Data da Solicitação	05/02/2014		
Representante do Negócio	Natacha Moraes de Oliveira		
Unidade Organizacional	SETIC		
Áreas Beneficiadas	SETIC		

2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Área	Escritório de Processos de TI
PDTI	2014
Objetivo Estratégico TIC	Aperfeiçoar a gestão de TIC
Objetivo Estratégico Institucional	Fortalecer os processos de governança



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

3. JUSTIFICATIVA

Atualmente, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações atende mensalmente a uma média de 3.000 chamados envolvendo incidentes nos serviços de TIC, solicitações de instalações, novos projetos e melhorias nos serviços existentes.

Os controles hoje utilizados para a gestão dessas demandas foram implementados na ferramenta Trace GP, por meio dos processos de incidentes e mudanças. Apesar desse software ser orientado ao gerenciamento de projetos, ele mostrou-se capaz de implementar tais processos ITIL de maneira simplificada, o que se adequava às necessidades do Tribunal em face da maturidade inicial da equipe na gestão dos processos.

Todavia, transcorridos dois anos, já são perceptíveis as limitações da ferramenta Trace GP em disponibilizar novas funcionalidades e integrações, sobretudo considerando a iniciativa do Tribunal em iniciar o mapeamento dos processos ITIL ainda não implementados. Como exemplo, o Trace GP não demonstrou capacidade em implementar o processo de gerência de configuração, imprescindível para o controle dos ativos de TIC.

Justifica-se, portanto, a aquisição de uma ferramenta especializada na gestão e integração dos processos da biblioteca ITIL bem como os serviços de parametrização, configuração e suporte.

4. OBJETIVOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS PARA O NEGÓCIO

Objetivos:

Aprimorar a entrega dos serviços de TIC oferecidos aos usuários internos e externos, por meio da adoção e sistematização dos processos de gestão de serviços especificados na biblioteca ITIL, ainda não implementados pelo TRT.

Benefícios:

Propiciar um atendimento de melhor qualidade, maior velocidade e eficácia.

Aprimorar o gerenciamento de serviços terceirizados de atendimento de TIC.

5. DESCRIÇÃO DO ESCOPO

Aquisição de uma nova ferramenta de Service Desk para automatizar os processos de gestão de serviços de TIC de acordo com a biblioteca ITIL.

O projeto contempla não apenas a aquisição do software mas serviços de instalação, parametrização e implementação dos processos na ferramenta, operação assistida durante a homologação e treinamento.

6. LIMITES

O projeto não contempla atividades de modelagem de processos baseado na biblioteca ITIL.

O item Gerenciamento e Configuração de Ativos constante deste projeto será acompanhado de forma detalhada no projeto id 199 (atualização do sistema de gerenciamento de desktops).

7. ENTREGAS DO PROJETO

Instalação do software juntamente com a apropriação das licenças;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

Realização dos workshop's para identificar as características de organização e processos a serem customizadas na ferramenta;
Parametrização da ferramenta de acordo com os processos de trabalho definidos;
Teste e homologação da ferramenta parametrizada;
Entrada em produção.

8. PREMISSAS

Software funcionar de acordo com as necessidades do Tribunal, como por exemplo, coleta automática dos ativos de TIC, integração com as outras ferramentas utilizadas pelo Tribunal, performance no registro das ocorrências.

Participação representativa das coordenadorias da SETIC, uma vez que a ferramenta vai impactar em todas as áreas.

9. RESTRIÇÕES

Não há.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

10. CRONOGRAMA

	Título	ID	Duração	Tipo de Restrição	Data Restrição	Início	Fim	Predecessoras	Responsáveis	Papel	Corresponsáveis	Horas Previstas	%C
1	Implantação do novo Sistema de Service Desk	201	411 Dias	O mais breve possível		05/02/2014	21/10/2015		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
2	Retomada da Implantação	5101	37 Dias	O mais breve possível		24/11/2014	30/01/2015		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
3	Realização de ajustes na aplicação	13030	19 Dias	Não iniciar antes de	24/11/2014	24/11/2014	19/12/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
4	Realização de ajustes nos relatórios	13031	18 Dias	Não iniciar antes de	07/01/2015	07/01/2015	30/01/2015		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
5	Encerramento	4313	10 Dias	Não iniciar antes de	03/11/2014	03/08/2015	17/08/2015		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
6	Termo de encerramento	10548	5 Dias	O mais breve possível		03/08/2015	07/08/2015		DESE ALEXANDRA K...			00:00	100,00%
7	Termo de Aceite do Projeto	10547	5 Dias	O mais breve possível		10/08/2015	17/08/2015	6	DESE ALEXANDRA K...			00:00	100,00%
8	Kick Off	3447	1 Dias	Não iniciar antes de	05/02/2014	05/02/2014	05/02/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
9	Reunião Inicial de Alinhamento	6875	1 Dias	O mais breve possível		05/02/2014	05/02/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
10	Instalação do Software	3441	26 Dias	Deve iniciar em	24/02/2014	24/02/2014	31/03/2014					00:00	100,00%
11	Disponibilização do ambiente e instalação	6876	26 Dias	O mais breve possível		24/02/2014	31/03/2014		PAULO MENDES RIBEI...			00:00	100,00%
12	Implantação Processos Grupo 1	3442	63 Dias	Deve iniciar em	14/03/2014	14/03/2014	17/06/2014					00:00	100,00%
13	Função Central de Serviços	6877	62 Dias	O mais breve possível		14/03/2014	16/06/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
14	Gerenciamento de Incidentes	6879	62 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	17/06/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
15	Gerenciamento do Catálogo de Serviços	6878	62 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	17/06/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
16	Gerenciamento de Problemas	6880	62 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	17/06/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
17	Implantação Processos Grupo 2	3443	111 Dias	Deve iniciar em	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014					00:00	100,00%
18	Gerenciamento de Configuração e Ativos	6884	111 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
19	Gerenciamento de Mudança	6881	111 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
20	Gerenciamento de Liberação	6882	111 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
21	Cumprimento de Requisição	6883	111 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
22	Implantação Processos Grupo 3	3444	111 Dias	Deve iniciar em	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014					00:00	100,00%
23	Gerenciamento de Fornecedor	6885	111 Dias	O mais breve possível		17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
24	Gerenciamento de Nível de Serviço	6886	111 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
25	Gerenciamento de Conhecimento	6887	111 Dias	Não iniciar antes de	17/03/2014	17/03/2014	01/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
26	Implantação do Software	3445	343 Dias	Deve iniciar em	19/05/2014	19/05/2014	21/10/2015					00:00	100,00%
27	Homologação	7742	67 Dias	Não iniciar antes de	14/07/2014	03/02/2015	15/05/2015	4	RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
28	Aceite	15954	25 Dias	Não iniciar antes de	27/08/2014	30/09/2014	30/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
29	Operação Assistida	6891	22 Dias	Não iniciar antes de	21/09/2015	21/09/2015	21/10/2015	27	RICARDO KRAUSE K...			00:00	0,00%
30	Implantação em Produção	15002	235 Dias	O mais breve possível		19/05/2014	18/05/2015		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
31	Correção de Erros	14716	49 Dias	O mais breve possível		18/05/2015	24/07/2015	27	RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
32	Capacitação	3446	27 Dias	O mais breve possível		15/09/2014	21/10/2014					00:00	100,00%
33	Capacitação Operacional I	6889	5 Dias	Não iniciar antes de	15/09/2014	15/09/2014	19/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
34	Capacitação Operacional II	6888	4 Dias	Não iniciar antes de	22/09/2014	22/09/2014	25/09/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
35	Capacitação Administração	6890	17 Dias	Não iniciar antes de	29/09/2014	29/09/2014	21/10/2014		RICARDO KRAUSE K...			00:00	100,00%
36	Apontamento de Atraso e Inexecução	4880	127 Dias	O mais breve possível		09/10/2014	04/05/2015		RICARDO KRAUSE K...			00:00	0,00%
37	Processo de Inexecução	12063	36 Dias	Não iniciar antes de	30/10/2014	30/10/2014	19/12/2014		NATACHA KLAIC DE...			00:00	0,00%
38	Apontamento de Atraso	12062	127 Dias	Não iniciar antes de	09/10/2014	09/10/2014	04/05/2015		NATACHA KLAIC DE...			00:00	0,00%

11. MAPA DAS RESPONSABILIDADES

Nome	Área/Cargo	Responsabilidades
Ricardo Kurylenko	Escritório de Processos de TI	Gerenciar o projeto garantindo o envolvimento de todas as áreas da SETIC
Natasha Klaic	Escritório de Processos de TI	Gerenciar o projeto garantindo o envolvimento de todas as áreas da SETIC
Rejane Goldstein Telichevesky	Escritório de Processos de TI	Auxiliar na execução do projeto garantindo o envolvimento de todas as áreas da SETIC
Alberto Muller	Coordenadoria de Gestão de TIC	Coordenador da execução do projeto, auxiliando na remoção de impedimentos
Natasha Moraes	Secretaria de TIC	Patrocinadora



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

12. ESTIMATIVAS DE CUSTOS

Tipo do Custo *	Aquisição é escopo do Projeto (S/N)	Valor Estimado (R\$)	Valor Empenhado (R\$)
Descentralização CSJT	Não	960.334,56	1.173.391,59
Total dos Custos		960.334,56	1.173.391,59

* Custos com recursos humanos internos não são contabilizados.

13. RISCOS

Risco				Probabilidade	Impacto		Criticidade	Resposta	
ID	Título	Estado	Causa		Nível	Descrição		Tipo	Ação
	Descrição que identifica o risco	Identificado, Ocorrido, Controlado e Anulado	Descrição do(s) motivo(s) que geraram a incerteza no projeto.	Baixa, Média, Alta	Baixo, Médio, Alto	Descreve as consequências do risco ocorrido nos objetivos do projeto.	Leve, Moderado, Crítico	Mitigar, Evitar, Aceitar, Transferir	Ações a serem adotadas para reduzir as ameaças que influenciam o resultado do projeto.
1	Alocação de Recursos por parte da empresa	Identificado	Falta dos recursos da empresa ou dificuldade de agendar os encontros presenciais.	Média	Médio	<i>Atrasar a conclusão do projeto ou renegociar a restrição de prazo</i>	Moderado	Mitigar	Negociar com a empresa deverá a alocação de recursos, em caráter presencial, durante diversas etapas do projeto.
2	Descumprimento da Entrega das	Identificado	Incapacidade	Média	Alto	Inexecução do objeto	Crítico	Aceitar	Em caso de descumprim



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

	Etapas		técnica ou gerencial da Contratada.			contratado.			ento será iniciado um processo para sanção, multa e até mesmo inexecução contratual.
3	Modelagem dos Processos ITIL não implementados	Identificação	Falta de maturidade na execução de determinados processos da biblioteca ITIL.	Média	Alto	Tempo insuficiente para identificar os requisitos dos processos com vistas a parametrização da ferramenta. Dificuldade de uso da ferramenta para alguns processos devido a lacuna entre o processo definido e a realidade do TRT.			

14. APROVAÇÃO

Nome	Papel no Projeto/Área	Assinatura
Natacha Moraes de Oliveira	Diretora da SETIC	
Alberto Daniel Muller	Coordenador da CGTIC	