



PLANO DE PROJETO

REVISÕES

Data	Versão	Autor	Alterações
14/07/2017	1	Paulo Mendes	versão inicial
06/10/2017	1.1	Adriano Simioni	melhoria na definição do escopo

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

ID	473	Classificação	Complexo
Nome do Projeto	Atualização da central telefônica de POA		
Gerente do Projeto	Paulo Mendes Ribeiro Júnior		
Data da Solicitação	12/06/2017		
Representante do Negócio	Madison Gonçalves Trautmann		
Unidade Organizacional	Secretaria de Apoio Administrativo - SEAPA		
Áreas Beneficiadas	Telefonia, usuários internos, usuários externos		

2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Área	Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica
PDTI	2017
Objetivo Estratégico TIC	Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários;
Objetivo Estratégico Institucional	Promover a inovação, integração e atualização dos sistemas de informação.

3. JUSTIFICATIVA

Atualmente a central telefônica está com hardware defasado, composto de peças que não são mais fabricadas, inviabilizando sua manutenção, pois a reposição das peças defeituosas é muito difícil. Devido ao fato do equipamento ser antigo, isso impossibilita a atualização do software que roda nele, impedindo assim que novos recursos sejam incorporados, principalmente no que se refere ao licenciamento de novos usuários para o software da central telefônica. Essa limitação impede, por sua vez, que a telefonia execute suas atividades de maneira plena. Outro ponto importante a ser coberto com esse projeto, é a ampliação do meio físico em que ocorre a comunicação entre o foro e o prédio sede. Hoje essa comunicação ocorre por caminho único, e fará uso do anel de fibra óptica, possibilitando a redundância do meio de transmissão dos dados (voz).

4. OBJETIVOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS PARA O NEGÓCIO

Objetivo:

Atualização tecnológica da central telefônica de Porto Alegre, com aquisição de componentes para o *upgrade* do equipamento, a serem instalados em nova topologia: com hardware distribuído entre o prédio sede e foro Trabalhista interligados pelo anel de fibra ótica.

Benefícios:

Benefício (descrição e seu valor esperado)	Situação atual	Sugestão de como medir
Redução do risco de indisponibilidade, em função de hardware e software estarem atualizados;	A central opera com peças já fora de produção, dificultando a localização de unidades de reposição no mercado.	
Redução do risco de falha na comunicação entre Sede e Foro, com a adoção do anel de fibra como meio de comunicação.	Hoje os ramais do Foro estão conectados à central através de um duto com centenas de cabos metálicos que percorre o subterrâneo da Av. Praia de Belas. Qualquer dano nesse único caminho acarretará alguma indisponibilidade na telefonia do Foro.	
Ganho de produtividade com a redução das chamadas indesejadas (chamadas de telemarketing)	Levantamento recente da empresa sueca responsável pelo aplicativo Truecaller indica que cada brasileiro recebe uma média de 20,7 ligações indesejadas por mês. É um cenário confirmado pelo volume de reclamações que costumamos receber dos nossos usuários.	Comparar relatórios de chamadas de antes e depois da atualização da central.
Aumento da oferta de portas analógicas, possibilitando a expansão do número de ramais. A adição de 64 portas nos dará uma maior folga para o atendimento das demandas futuras.	Utilizamos hoje 692 das 720 portas analógicas disponíveis, enquanto observamos uma tendência de aumento na demanda, incluindo ramais para uma ampliada equipe de Assessores de Juízes. Também estão sendo solicitados ramais para novas salas de audiências.	A medição deste benefício será a quantidade de ramais adicionais possíveis.
Agilidade na entrega de ramais <i>ad hoc</i> . Com as licenças de comunicações unificadas, teremos disponibilidade de ramais baseados em software	Atualmente, a instalação de ramais <i>ad hoc</i> percorre o mesmo processo dos ramais convencionais, passando pela configuração da central	Comparar o tempo de entrega médio de um ramal convencional e um softphone.



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

(softphones) para até 10 usuários. Esses ramais poderão ser rapidamente entregues para atender eventos e estruturas provisórias (como auditorias e correções).	telefônica e preparação e teste do cabeamento estruturado (frequentemente dependendo da atuação de terceiros).	
Redução do risco de indisponibilidade dos aparelhos (terminais) digitais - em operação há 12 anos - com a substituição por novos aparelhos IP.	Atualmente, vários aparelhos vêm apresentando problemas. Sendo necessário o envio para conserto dos mesmos	Comparar o número de incidência de conserto dos novos aparelhos IP's com os aparelhos digitais em determinado período.
Incorporação da tarifação das centrais telefônicas do interior no sistema de tarifação já utilizado pela telefonia para a capital.	Atualmente, somente é possível o batimento entre as contas da operadora e o sistema próprio de tarifação para as linhas da capital.	Comparar o número de linhas dentro do batimento de contas antes e depois do projeto.
Redução da carga de trabalho das telefonistas com a implantação de uma solução de resposta audível para direcionamento automático do público externo para as áreas mais demandadas.	As telefonistas atendem em média 600 ligações por dia da maneira tradicional. 50 % delas são de usuários a procura das 2 áreas mais demandadas: CAP (30%) e SETIC (20%). (3 áreas, se contabilizada a demanda sazonal da Coordenadoria de Saúde).	Comparar o número de chamadas com intervenção das telefonistas antes e depois.

5. DESCRIÇÃO DO ESCOPO

O escopo do projeto abrange o levantamento de requisitos, a pesquisa de mercado, o processo de aquisição de peças visando ao upgrade da central telefônica de Porto Alegre, a instalação e o treinamento dos técnicos de TIC e dos operadores de telefonia do Tribunal.

Alguns requisitos já identificados:

- hardware distribuído entre o prédio sede e foro Trabalhista interligados pelo anel de fibra ótica;
- acréscimo de 64 portas analógicas;
- disponibilidade de softphones;
- disponibilização do recurso de blacklist para os usuários;
- substituição dos 15 terminais digitais por modelos IP;
- incorporação da tarifação das centrais telefônicas do interior no sistema de tarifação único;
- implantação de resposta audível para o desvio de chamadas para as 3 áreas mais demandadas;

6. LIMITES

7. ENTREGAS DO PROJETO

- Documentação técnica para licitação elaborada

- Contrato assinado com o fornecedor
- Central telefônica instalada
- Treinamento da equipe de TIC realizado
- Treinamento da equipe de operação de telefonia realizado
- Carga inicial da blacklist realizada
- Todos os terminais digitais substituídos por terminais IP
- Integração das centrais telefônicas do interior com o sistema de tarifação
- Unidade de resposta audível implantada com 3 destinos configurados
- Destinação das partes originais não reaproveitadas

8. PREMISSAS

- Para a instalação da Central telefônica, o Tribunal deve autorizar uma janela de manutenção de 48 horas, período em que os telefones da capital ficarão desabilitados;
- Para a integração das centrais telefônicas do interior com o sistema de tarifação, será necessária a participação do fornecedor das centrais atuais do interior. Essa atividade está prevista em contrato;
- A inclusão de uma unidade de resposta audível para o público externo (URA) nos requisitos para a aquisição da central deverá ser aprovada pela Administração do Tribunal antes da finalização da documentação técnica para licitação e estar claramente especificada no Documento de Oficialização da Demanda (DOD).

9. RESTRIÇÕES

- As tarefas do projeto relacionadas à execução do objeto do edital devem ser concluídas dentro do período (2017).

10. CRONOGRAMA

Título	Id	Duração	Início	Fim
   Atualização da central telefônica de POA	473	138 Dias	01/06/2017	11/01/2018
   Gerenciamento do Projeto	8021	107 Dias	17/07/2017	11/01/2018
   Levantamento de Requisitos	8030	20 Dias	01/06/2017	29/06/2017
   Contratação	8032	103 Dias	01/06/2017	30/10/2017
   Documentação técnica para licitação elaborada	8060	47 Dias	01/06/2017	07/08/2017
  Cotação com fornecedores	19074	5 Dias	08/08/2017	15/08/2017
  Aprovação e elaboração do Edital	19073	12 Dias	16/08/2017	31/08/2017
  Publicação do Edital	19072	14 Dias	01/09/2017	22/09/2017
  Dia da Licitação	19071	1 Dias	13/10/2017	13/10/2017
 Homologação da Licitação	19070	5 Dias	16/10/2017	20/10/2017
  Contrato assinado com o fornecedor	8059	6 Dias	23/10/2017	30/10/2017
  Monitoramento da entrega	8049	20 Dias	31/10/2017	01/12/2017
  Execução	8031	128 Dias	01/06/2017	11/12/2017
  Central telefônica instalada	8061	2 Dias	07/12/2017	11/12/2017
  Carga inicial da blacklist realizada	8058	2 Dias	07/12/2017	11/12/2017
 Importar licenças de tarifador para o SUMUS	19120	2 Dias	01/06/2017	02/06/2017
  Todos os terminais digitais substituídos por terminais IP	8057	2 Dias	01/06/2017	02/06/2017
  Unidade de resposta audível implantada com 3 destinos configurados	8056	2 Dias	01/06/2017	02/06/2017
  Homologação	8022	2 Dias	07/12/2017	11/12/2017
  Transição para a Produção	8023	12 Dias	01/12/2017	19/12/2017
 Elaborar documentação do produto	19066	12 Dias	01/12/2017	19/12/2017
  Treinamento da equipe de TIC	8052	10 Dias	01/12/2017	15/12/2017
  Treinamento da equipe de operação de telefonia	8053	10 Dias	01/12/2017	15/12/2017
  Destinação das partes originais não reaproveitadas	8054	6 Dias	11/12/2017	18/12/2017
  Integração das centrais telefônicas do interior com o sistema de tarifação	8055	6 Dias	12/12/2017	19/12/2017

11. MAPA DAS RESPONSABILIDADES

Nome	Área/Cargo	Responsabilidades
Luis Carlos Porto	SRT/Infra	Análise Viabilidade/Análise Técnica
João Francisco Encarnação	SRT/Infra	Análise Viabilidade/Análise Técnica
Ernani Kern Soares	SRT/Infra	Líder do Projeto
Paulo Mendes Ribeiro Júnior	Coordenador Infra/SETIC	Acompanhamento do Projeto
Adriano Simioni	SST	Gerente do Projeto
Alberto Daniel Muller	Coordenador Gestão de TIC	Acompanhamento do Projeto
Simone Pereira Justino Goulart	Gestão de TIC	Contratação
Marlene Freitas da Rosa	Seção de Telefonia	Representante do negócio / validação de requisitos



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

Madison Gonçalves Trautmann	SEAPA	Representante do negócio
Luis Fernando Pontello	SEMPRO	ajustes no cabeamento eletrológico

12. ESTIMATIVAS DE CUSTOS

Tipo do Custo *	Aquisição é escopo do Projeto (S/N)	Custo Previsto (R\$)	Custo Realizado (Empenhado) (R\$)
Aquisição e instalação da central telefônica	S	500.000,00	
Total dos Custos		500.000,00	

* Custos com recursos humanos internos não são contabilizados.

* Custo previsto do projeto deve estar contido e aprovado no Plano de Contratações de TIC (CGTIC).

13. RISCOS (tentar identificar um risco em cada premissa descrita)

ID 01	TÍTULO : Impossibilidade de uma janela de manutenção suficiente (mínimo de 48 horas sem serviço de telefonia na capital)		
Estado	Causa		
Identificado	Necessidade de atendimento telefônico ininterrupto no fim de semana (não é a prática comum)		
Probabilidade	Impacto / efeito		Criticidade
Baixa	Nível	Descrição	Média
	Alto	Sem a janela de manutenção, a atualização da central telefônica não pode ser executada.	
Resposta	Tipo	Mitigar	
	Ação	Definir o período de parada da telefonia com a maior antecedência possível para que a administração tenha tempo de tomar as providências necessárias.	

ID 02	TÍTULO : Falha do fornecedor das centrais telefônicas do interior em colaborar na integração com o sistema de tarifação da nova central.		
Estado	Causa		
Identificado	Fatores internos do fornecedor podem prejudicar sua capacidade de colaborar na integração.		
Probabilidade	Impacto / efeito		Criticidade
Baixa	Nível	Descrição	Baixa
	Médio	As demais etapas do projeto seguirão adiante, mas a unificação da tarifação será prejudicada.	
Resposta	Tipo	Mitigar	
	Ação	Antecipar a comunicação com o fornecedor das centrais do interior, melhorando as chances de superação de qualquer dificuldade na colaboração para integração da tarifação. Utilizar o contrato como instrumento de motivação.	

ID 03	TÍTULO : Desaprovação da Administração (atual ou futura) quanto à utilização da facilidade de resposta audível para o atendimento telefônico ao público externo.		
Estado	Causa		
Identificado	É possível que o atendimento automatizado, em contraste ao prestado pelas telefonistas, gere alguma antipatia por parte da administração, entidades externas e usuários em geral.		
Probabilidade	Impacto / efeito		Criticidade
Alta	Nível	Descrição	Alta
	Médio	As demais etapas do projeto seguirão adiante, mas a implantação da resposta audível ficaria prejudicada.	
Resposta	Tipo	Mitigar	
	Ação	O representante do negócio (SEAPA) deve antecipar a exposição de motivos para a administração, obtendo autorização prévia para a utilização da resposta audível tendo em vista que esta facilidade tem impacto no valor do produto.	



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

ID 04	TÍTULO : Impossibilidade de execução total do objeto dentro do período de 2017		
Estado	Causa		
Identificado	Em função do adiantamento desse projeto de 2018 para o segundo semestre de 2017, não restou folga significativa no cronograma. Assim, qualquer atraso deve impactar nessa meta de prazo de entrega.		
Probabilidade	Impacto / efeito		Criticidade
Alta	Nível	Descrição	Alta
	Médio	Muito embora algum atraso não impacte significativamente nas necessidades do negócio, restará prejudicada a meta de execução orçamentária.	
Resposta	Tipo	Mitigar	
	Ação	O cronograma de entrega físico/financeira deve ser ajustado para que atrasos em pequenas etapas do projeto não comprometam a execução orçamentária de maneira desproporcional..	

14. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

PA: 0006046-76.2017.5.04.0000

15. APROVAÇÃO

Nome	Papel no Projeto/Área	Assinatura



REGISTRO DE MUDANÇAS

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

ID	473
Nome do Projeto	Atualização da central telefônica de POA
Gerente do Projeto	Adriano Simioni

2. IDENTIFICAÇÃO DA MUDANÇA

Título	Melhoria na definição do escopo
Solicitante	Adriano Simioni
Data da Solicitação	06/10/2017
Autor do documento	Adriano Simioni

3. DESCRIÇÃO

Melhoria na definição do escopo do projeto. Não havia ficado bem claro no escopo que o objetivo seria a aquisição de componentes, responsáveis pelo *upgrade* da central telefônica e não a aquisição de uma central telefônica nova. Também houve atualização do cronograma, com ajuste na data do pregão.

4. BENEFÍCIOS

5. CONSEQUÊNCIAS SE NÃO IMPLEMENTADA

6. ANÁLISE DOS IMPACTOS DA MUDANÇA

No Prazo	Alterado pregão, de 11/09/2017 para 13/10/2017, mas sem impactar na data final do projeto.
No Escopo	Não houve alteração no escopo, mas esclarecimento sobre o produto da aquisição.
No Custo	-
No Alinhamento Estratégico	-
Na Qualidade	-
Riscos Decorrentes	-
Outros	-



4. RESULTADO

Mudança é viável?	(X) Sim	() Não
Justificativa		
Plano de Projeto foi atualizado?	(X) Sim	() Não