

PC08 - Processo de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de TIC v3.0

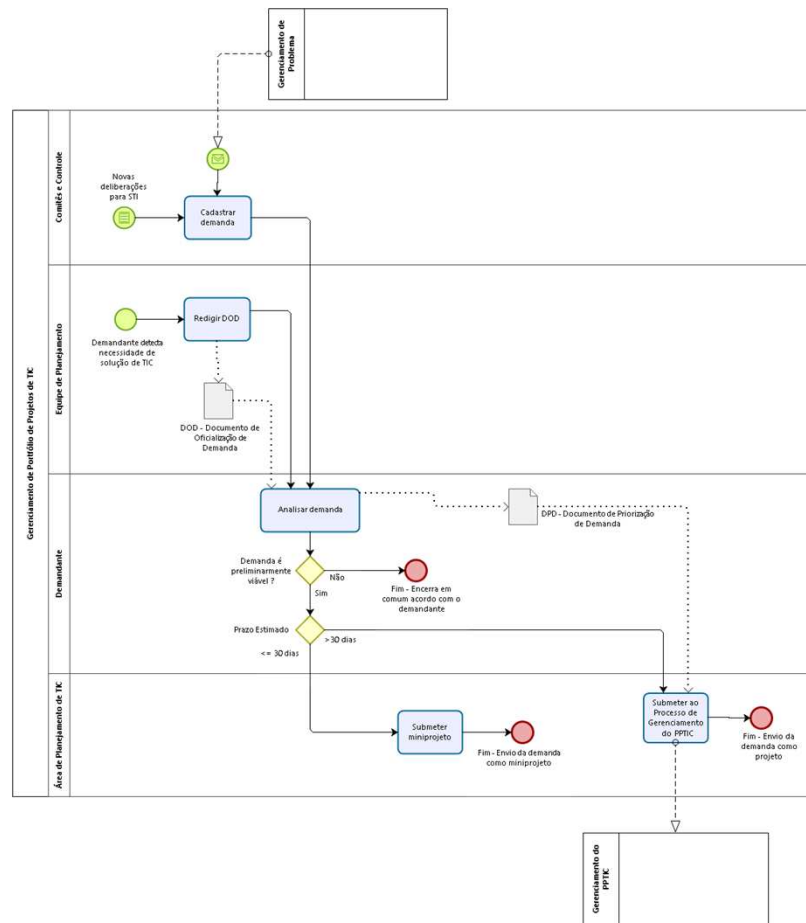
05_06_25

Bizagi Modeler

Índice

PC08 - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC V3.0	
05_06_25	1
BIZAGI MODELER	1
1 GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC	4
1.1 GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC	5
1.1.1 Elementos do processo	8
1.1.1.1  Comitês e Controle	8
1.1.1.2  Novas deliberações	9
1.1.1.3 para STI	9
1.1.1.4  Event	9
1.1.1.5  Cadastrar demanda	9
1.1.1.6  Equipe de Planejamento	9
1.1.1.7  Demandante detecta necessidade de solução de TIC	9
1.1.1.8  Redigir DOD	9
1.1.1.9  DOD - Documento de Oficialização de Demanda	10
1.1.1.10  Demandante	10
1.1.1.11  Analisar demanda	10
1.1.1.12  DPD - Documento de Priorização de Demanda	10
1.1.1.13  Demanda é preliminarmente viável ?	11
1.1.1.14  Fim - Encerra em comum acordo com o demandante	11
1.1.1.15  Prazo Estimado	11
1.1.1.16  Área de Planejamento de TIC	11
1.1.1.17  Submeter miniprojeto	11
1.1.1.18  Fim - Envio da demanda como miniprojeto	12
1.1.1.19  Submeter ao Processo de Gerenciamento do PPTIC	12
1.1.1.20  Fim - Envio da demanda como projeto	12
1.2 GERENCIAMENTO DE PROBLEMA	12
1.3 GERENCIAMENTO DO PPTIC	12

1 GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC



Versão: 3.0

Autor: s203445

Processo Administrativo

12829/2024

Objetivo do Processo

Processo para gerenciar as demandas que chegam de novas soluções de TIC para compor o Portfólio de TIC que não existem no catálogo de serviços existentes.

Dono do Processo

STI

Gerente do Processo

Planejamento STI

Entradas

DOD via PA de novas soluções de TIC
Deliberações originadas de Comitês

Saídas

Miniprojetos
Projetos submetidos no Processo de Gerenciamento do PPTIC

Data da Revisão

2025-05-29T00:00:00

1.1 GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC

Descrição

1. OBJETIVO

Receber e processar nova demanda por novas soluções de TIC na STI, desde seu registro inicial até seu encaminhamento como projeto para inclusão no PPTIC ou tratamento como miniprojeto.

2. APLICAÇÃO

Todas as demandas recebidas pela STI para construção de uma nova solução tecnológica, seja para evoluir uma solução já existente, seja para construir uma solução nova.

3. REFERÊNCIA NORMATIVA

- Resolução Administrativa nº148/2015 - Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, Art. 13º inciso II.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 Demanda: qualquer pedido que tenha sido recebido pela STI e que não conste no Catálogo de Negócios da STI;
- 4.2 Projeto: ou ação, é um conjunto de atividades que deverão ser realizadas de forma harmonizada de forma a se alcançar um objetivo comum. Para este contexto, um projeto se diferencia de um miniprojeto pela duração que será de mais de 30 dias;
- 4.3 Miniprojeto: atividade ou conjunto de atividades, com duração total estimada inferior ou igual a 30 dias, que deverão ser realizadas de forma harmonizada para se alcançar um objetivo comum;
- 4.4 Solução de TIC: serviço, produto ou equipamento tecnológico que pode ser utilizado para solucionar problema existente;
- 4.5 Demanda por Nova Solução de TIC: solicitação para que seja construída uma nova solução de TI ou evoluída uma existente para solucionar um problema real no Tribunal.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 Comitês e Controle

5.1.1 Comitês e Comissões: estruturas envolvidas nas decisões de TIC do TRT18, que são o Comitê de Governança (CGOV), Comissão de Gestão de TIC (CGTIC) e Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI).

- a) CGOV: deliberar sobre as questões relacionadas à Governança e Gestão de TIC, bem como submetê-las, quando necessário, à aprovação do Tribunal Pleno;
- b) CGTIC: auxiliar o CGOV sobre as questões relacionadas à gestão de TIC;
- c) CGSI: coordenar, implantar, divulgar e operacionalizar a Política de Segurança da Informação do TRT18;
- d) Aprovar e solicitar novas soluções de TIC;
- e) Cadastrar as novas demandas de soluções de TIC no Redmine.

5.1.2 Controle: unidade responsável pela Auditoria Interna no TRT18.

- a) Auxiliar o TRT18 a alcançar seus objetivos com uma abordagem sistêmica e disciplinada para avaliação e melhora da eficácia dos processos;
- b) Solicitar novas soluções de TIC;
- c) Cadastrar as demandas por novas soluções de TIC no Redmine.

5.1.3 Processo de Gerenciamento de Problema

- a) Processo descrito na biblioteca ITIL responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TI, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis;
- b) Pode provocar a demanda por novas soluções de TIC.

5.1.4 Processo de Gerenciamento do PPTIC

- a) Processo responsável pelo planejamento, elaboração, revisão e encerramento do PPTIC (Plano de Projetos de TIC).

5.2 Demandante

5.2.1 Entidade solicitante de demandas por novas soluções de TIC.

5.2.2 Atividades em que é responsável ou participa como um dos responsáveis:

- a) Detectar e solicitar novas soluções de TIC em todas as áreas no TRT18 com o preenchimento do DOD (Documento de Oficialização de Demanda).

5.3 Equipe de Planejamento

5.3.1 Equipe composta pelo demandante, área responsável pelo desenvolvimento da solução e área de planejamento de TIC.

5.3.2 Atividades em que é responsável ou participa como um dos responsáveis:

- a) Analisar a demanda com a equipe para definição do prazo para entrega da solução ao demandante;
- b) Analisar se a demanda tornará projeto do PPTIC ou miniprojeto;
- c) Preencher o DPD (Documento de Priorização de Demanda).

5.4 Área de Planejamento de TIC

5.4.1 Unidade responsável pelo Planejamento de TIC do TRT18.

5.4.2 Atividades em que é responsável ou participa como um dos responsáveis:

- a) Auxiliar o demandante no preenchimento do DOD;

b) Cadastrar e acompanhar no Redmine o projeto PPTIC ou miniprojeto.

6. INDICADORES

6.1 Quantidade de Novas Demandas

Sigla	QtdNovasDemandas
Descrição	Informa a quantidade de novas demandas por soluções de TIC recebidas no período
Regra de Cálculo	Contar a quantidade de novas soluções de TIC registradas no período
Periodicidade	Mensal

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta norma entrará em vigor a partir da data de sua assinatura e deverá ser revisada bianualmente.

8. Histórico das revisões

Histórico de Revisões				
Data da vigência	Revisão	Ato Normativo	Descrição	Responsável

03/07/2019	0.0	PA 2540/2016, Doc 359	Norma Inicial	Área de Planejamento de TIC
12/05/2020	1.0	PA 2540/2016, Doc 47	Adicionada a Secretaria-Geral da Presidência como ator e alteração no fluxo	Área de Planejamento de TIC
18/06/2020	2.0	PA 2540/2016, Doc	Retirar o Processo Incluir Projeto PDTIC	Área de Planejamento de TIC
05/06/2025	3.0	PA 12829/2024	Atualizar o novo nome do processo de PC08 - Processo de Gerenciamento de Demandas por Novas Soluções de TIC para PC08 - Processo de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de TIC; Atualizar de termos: PDTIC para PPTIC CSegInfo para CGSI; Atualizar o termo cliente para demandante; Atualizar o prazo para definir como miniprojeto e projeto, de 15 para 30 dias; Retirar a raia Secretaria-geral da Presidência; Retirar os indicadores: - 6.2 Tempo Médio de Espera; - 6.3 Tempo Médio de Atendimento; - 6.4 Tempo Médio de Solução.	Área de Planejamento de TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Comitês e Controle

Descrição

1. Comitês:
- Comitê de Governança;
 - Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação;

- Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados;

2. Controle - Controle Interno e Auditoria.

1.1.1.2  Novas deliberações

1.1.1.3 para STI

Descrição

Novas deliberações originadas dos Comitês, Controle e Governança para a STI.

1.1.1.4  Event

Descrição

Novas soluções que podem ser originadas do processo Gerenciamento de Problema.

1.1.1.5  Cadastrar demanda

Descrição

Cadastrar as deliberações originadas dos Comitê e Controle e Governança Estratégica para STI no Redmine. As deliberações serão analisadas para que se tornem miniprojetos ou projetos (PPTIC).

A partir do Processo Gerenciamento de Problema, poderão surgir problemas que serão cadastrados como deliberações para correções que se tornarão miniprojetos ou projetos (PPTIC).

1.1.1.6  Equipe de Planejamento

Descrição

Demandante + Área executora (Sistemas/Infraestrutura/Atendimento/Planejamento) + Área de planejamento de TIC para análise da solução.

1.1.1.7  Demandante detecta necessidade de solução de TIC

Descrição

Demandante detecta a necessidade de nova solução de TIC.

1.1.1.8  Redigir DOD

Descrição

DOD - Documento de Oficialização de Demanda.

Demandante deverá abrir um PA (Processo Administrativo) formalizando o pedido com o assunto "Solicitação de Solução de TIC", preencher as informações solicitadas no DOD em anexo e enviá-lo à STI para análise da Equipe de Planejamento. O demandante poderá solicitar ajuda à área de planejamento de TIC para auxiliar no preenchimento do DOD.

1.1.1.9 DOD - Documento de Oficialização de Demanda

Descrição

DOD - Documento de Oficialização de Demanda.
DOD preenchido pelo demandante.

1.1.1.10 Demandante

Descrição

Demandante interno (STI) ou externo (demais áreas do TRT18).

1.1.1.11 Analisar demanda

Descrição

A equipe de planejamento de TIC analisará o DOD com a solicitação da nova solução, requisitará o responsável da área executora (Sistemas/Infraestrutura/Atendimento/Planejamento) para análise da solução junto ao demandante de maneira detalhada para entendimento do escopo.

A área executora analisará o tempo necessário para desenvolvimento da solução, sem contabilizar a fila de prioridades de outras atividades de cada área. Caso a solução demande um prazo de até 30 dias, a solução será caracterizada como miniprojeto e cadastrada no Redmine na fila de cada área. O gerenciamento da fila de miniprojetos é independente para cada área.

Caso a solução demande um prazo maior que 30 dias, a solução será caracterizada como projeto e encaminhada para o Processo de Gerenciamento do PPTIC de inclusão do mesmo no PPTIC (Plano de Projetos de TIC) vigente. Em caso de projeto, o detalhamento da solução entre a área executora e demandante é de extrema importância para que a área executora faça um planejamento mais assertivo no prazo de finalização do projeto.

As novas soluções também podem ser originadas de Deliberações cadastradas no Redmine pela Governança Estratégica.

1.1.1.12 DPD - Documento de Priorização de Demanda

Descrição

DPD - Documento de Priorização de Demanda.

Para projetos (prazo de solução maior que 30 dias), a equipe de planejamento (área executora da solução e área de planejamento de TIC) deverá preencher com o demandante o DPD após a análise detalhada da solução. Esse documento contemplará 8 critérios de pontuação (Abrangência/Motivação/Tendência/Impacto/Esforço/Replanejada/Projeto em execução/Quantidade anos em backlog) que serão utilizados na metodologia de cálculo de prioridade dos projetos no PPTIC.

1.1.1.13 Demanda é preliminarmente viável ?

Descrição

A equipe de planejamento, após a análise da demanda, verifica se o processamento da demanda deve continuar o fluxo ou se, por exemplo, pode ser atendida com recurso já existente ou não demonstra ser viável/oportuna no momento.

Portões

Sim

Não

1.1.1.14 Fim - Encerra em comum acordo com o demandante

Descrição

Encerramento do pedido de nova demanda em comum acordo com o demandante por não ser viável.

1.1.1.15 Prazo Estimado

Descrição

Prazo estimado bruto para desenvolvimento da solução pela área executora

(Sistemas/Infraestrutura/Atendimento/Planejamento) sem contabilizar os prazos da fila de demandas em execução:

- <= 30 dias = Miniprojeto;

- > 30 dias = Projeto no PPTIC.

Portões

<= 30 dias

>30 dias

1.1.1.16 Área de Planejamento de TIC

Descrição

Área de Planejamento de TIC na STI.

1.1.1.17 Submeter miniprojeto

Descrição

Para solução menor ou igual que 30 dias será considerado como miniprojeto. Cada área executora

(Sistemas/Infraestrutura/Atendimento/Planejamento) cadastrá sua demanda na fila de cada área no Redmine.

1.1.1.18 Fim - Envio da demanda como miniprojeto

Descrição

Conclusão do envio do pedido da demanda como miniprojeto.

1.1.1.19 Submeter ao Processo de Gerenciamento do PPTIC

Descrição

Submeter ao Processo de Gerenciamento do PPTIC para inclusão do projeto no PPTIC segundo as diretrizes definidas.

1.1.1.20 Fim - Envio da demanda como projeto

Descrição

Conclusão do envio do pedido da demanda como projeto.

1.2 GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Descrição

Processo Gerenciamento de Problema.

1.3 GERENCIAMENTO DO PPTIC

Descrição

Processo de Gerenciamento do PPTIC (Plano de Projetos de TIC) responsável pelas atividades de planejamento, elaboração, revisão e encerramento do PPTIC.