








































Gerenciamento de Demandas de TIC

v.16-11-2023









Bizagi Modeler

Índice

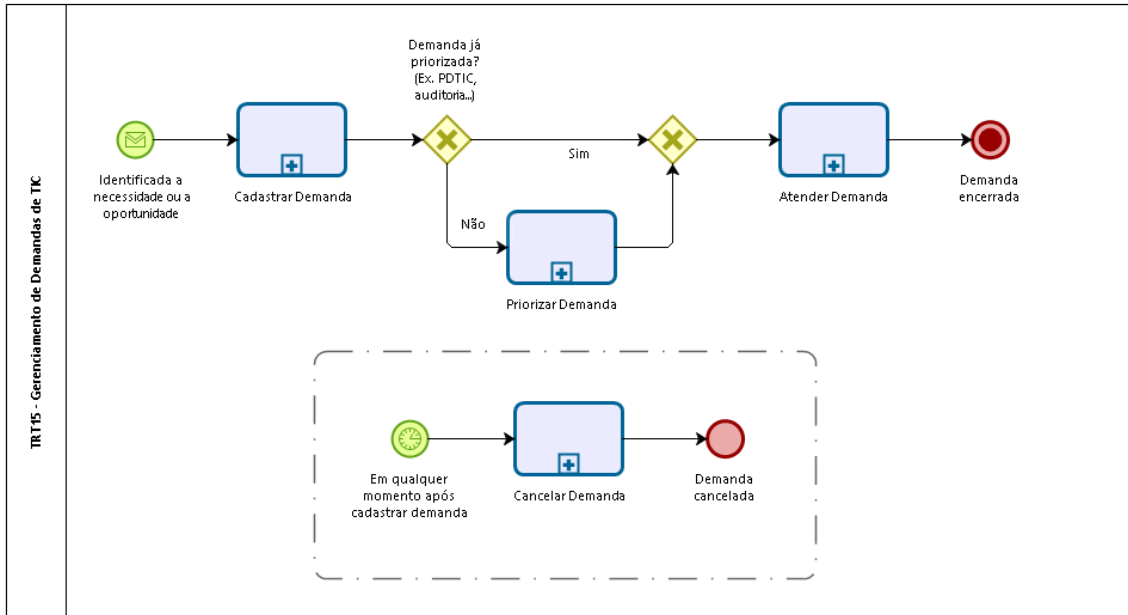
GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC V.16-11-2023	1
BIZAGI MODELER	1
1 MACRO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC	7
1.1 TRT15 - GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC	8
1.1.1 Elementos do processo	8
1.1.1.1  Em qualquer momento após cadastrar demanda	8
1.1.1.2  Cancelar Demanda	8
1.1.1.3  Demanda cancelada	8
1.1.1.4  Gateway	8
1.1.1.5  Atender Demanda	8
1.1.1.6  Demanda encerrada	9
1.1.1.7  Priorizar Demanda	9
1.1.1.8  Cadastrar Demanda	9
1.1.1.9  Demanda já priorizada?	9
1.1.1.10 (Ex. PDTIC, auditoria...)	9
1.1.1.11  Identificada a necessidade ou a oportunidade	9
2 CADASTRAR DEMANDA	10
2.1 TRT15 - CADASTRAR DEMANDA	11
2.1.1 Elementos do processo	11
2.1.1.1  Demanda identificada	11
2.1.1.2  Avaliar a necessidade / oportunidade	11
2.1.1.3  Preencher o documento da demanda	11
2.1.1.4  Solicitar o registro da demanda	12
2.1.1.5  Demanda registrada no portfólio	12
2.1.1.6  Documento de Especificação de Demanda - DED (preenchido)..12	
2.1.1.7  Documento de Especificação de Demanda - DED (modelo)	12
2.1.1.8  Demandante	12
2.2 GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC	12

3	PRIORIZAR DEMANDA	13
3.1	TRT15 - PRIORIZAR DEMANDA	14
3.1.1	Elementos do processo	14
3.1.1.1	 Demanda registrada no portfólio	14
3.1.1.2	 Solicitar a priorização	14
3.1.1.3	 Avaliar a demanda	14
3.1.1.4	 Prosseguir com a demanda?	14
3.1.1.5	 Informar o cancelamento da demanda.....	15
3.1.1.6	 Demanda cancelada	15
3.1.1.7	 Antecipar consulta para o atendimento?	15
3.1.1.8	 Gateway	15
3.1.1.9	 Priorizar a demanda?	15
3.1.1.10	 Demanda de desenvolvimento de software?	16
3.1.1.11	 Solicitar priorização ao Comitê Gestor de TIC	16
3.1.1.12	 Demanda não priorizada.	16
3.1.1.13	Aguardar priorização.	16
3.1.1.14	 Solicitar priorização ao CPDTIC.....	16
3.1.1.15	 Demanda não priorizada.	17
3.1.1.16	Aguardar priorização.	17
3.1.1.17	 Demanda não priorizada.	17
3.1.1.18	Aguardar outra provocação para a priorização.	17
3.1.1.19	 Verificar a capacidade de atendimento	17
3.1.1.20	 Demanda priorizada?	17
3.1.1.21	 Informar a priorização da demanda	17
3.1.1.22	 Demanda priorizada	18
3.1.1.23	 Demandante	18
3.1.1.24	 Requisitante.....	18

3.1.1.25	 Secretário da SETIC / Coordenadoria responsável pelo atendimento	18
3.2	PROCESSO DE TRABALHO DO CPDTIC	18
3.3	GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC	18
4	ATENDER DEMANDA.....	19
4.1	TRT15 - ATENDER DEMANDA	20
4.1.1	Elementos do processo	20
4.1.1.1	 Demanda priorizada	20
4.1.1.2	 Reavaliar demanda priorizada	20
4.1.1.3	 Designar o responsável	20
4.1.1.4	 Informar início de atendimento	21
4.1.1.5	 Demanda de contratação?	21
4.1.1.6	 Tratar como projeto?	21
4.1.1.7	 Gateway	21
4.1.1.8	 Planejar a execução da demanda.....	21
4.1.1.9	 Refinar requisitos	22
4.1.1.10	 Executar a demanda	22
4.1.1.11	 Realizar a entrega.....	22
4.1.1.12	 Avaliar a entrega	22
4.1.1.13	 Entrega completa?.....	23
4.1.1.14	 Encerrar a documentação	23
4.1.1.15	 Informar o encerramento da demanda	23
4.1.1.16	 Demanda atendida.....	24
4.1.1.17	 Executar Processo Gerenciamento de Projetos	24
4.1.1.18	 Demanda será tratada no processo de Gerenciamento de Projetos 24	24
4.1.1.19	 Executar Processo de Contratação.....	24
4.1.1.20	 Demanda será tratada no processo de Contratação	24

4.1.1.21		Documento de Atendimento da Demanda - DAD	24
4.1.1.22		Documento de Atendimento da Demanda - DAD (modelo)	25
4.1.1.23		Coordenadoria responsável pelo atendimento	25
4.1.1.24		Demandante	25
4.2		GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC - SETIC	25
4.3		GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC	25
4.4		MACROPROCESSO DAS CONTRATAÇÕES - TRT15	25
5		CANCELAR DEMANDA	26
5.1		TRT15 - CANCELAR DEMANDA	27
5.1.1		Elementos do processo	27
5.1.1.1		Decisão de cancelamento	27
5.1.1.2		Informar cancelamento da demanda	27
5.1.1.3		Demanda cancelada	27
5.1.1.4		Demandante / Requisitante	27
5.2		GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC	28

1 MACRO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC



Versão: 1.0

Autor: carlosbueno

1.1 TRT15 - GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Em qualquer momento após cadastrar demanda

1.1.1.2  Cancelar Demanda

Descrição

Subprocesso baseado em evento para cancelamento da demanda.

Processo

[Cancelar Demanda - TRT15 - Cancelar Demanda](#)

1.1.1.3  Demanda cancelada

1.1.1.4  Gateway

Portões

Atender Demanda

1.1.1.5  Atender Demanda

Descrição

Subprocesso que descreve as atividades de atendimento da demanda.

Processo

[Atender Demanda - TRT15 - Atender Demanda](#)

1.1.1.6  Demanda encerrada

1.1.1.7  Priorizar Demanda

Descrição

Subprocesso que descreve como solicitar a priorização da demanda e como ocorre a priorização.

Processo

[Priorizar Demanda - TRT15 - Priorizar Demanda](#)

1.1.1.8  Cadastrar Demanda

Descrição

Subprocesso que descreve as atividades de avaliação, preenchimento do Documento de Especificação de Demanda (DED) e solicitação do registro da demanda no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Processo

[Cadastrar Demanda - TRT15 - Cadastrar Demanda](#)

1.1.1.9  Demanda já priorizada?

1.1.1.10 (Ex. PDTIC, auditoria...)

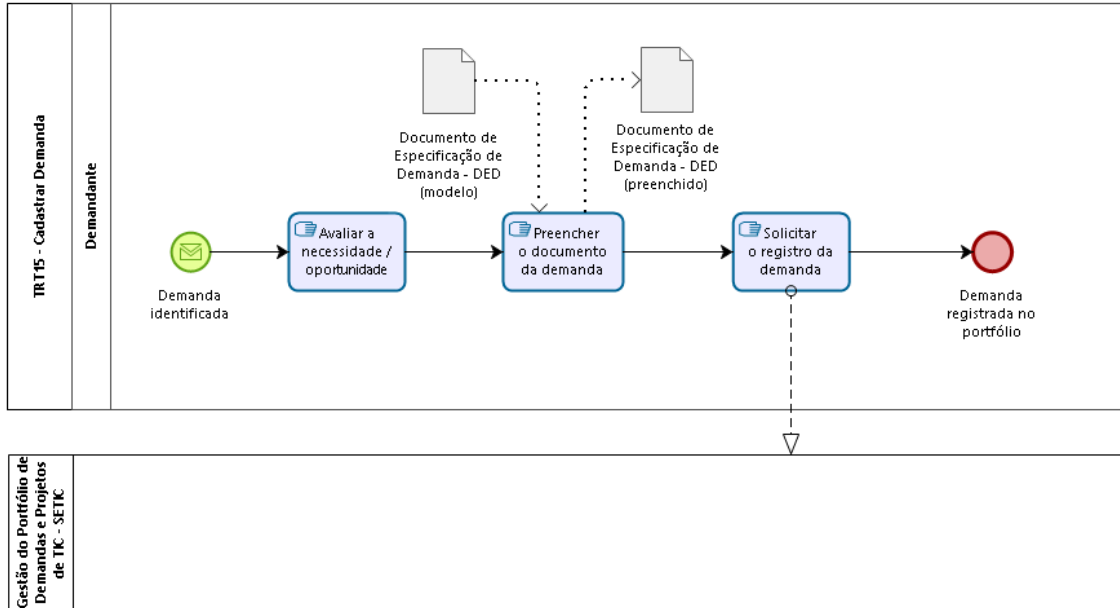
Portões

Não

Sim

1.1.1.11  Identificada a necessidade ou a oportunidade

2 CADASTRAR DEMANDA



Versão: 1.0

Autor: carlosbueno

2.1 TRT15 - CADASTRAR DEMANDA

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1  Demanda identificada

2.1.1.2  Avaliar a necessidade / oportunidade

Descrição

Objetivo:

Analisar a necessidade e a oportunidade que dará origem a uma nova demanda.

Detalhamento:

- O Demandante avalia a necessidade, a oportunidade e identifica as características da demanda.

2.1.1.3  Preencher o documento da demanda

Descrição

Objetivo:

Preencher o Documento de Especificação de Demanda (DED).

Detalhamento:

- O Demandante preenche o DED para identificação da demanda, do Demandante e Requisitante, do objetivo, da justificativa e benefícios, o alinhamento estratégico e a classificação da demanda para a área de negócio;
- Preenche os atributos "Nome do Gestor de Serviço de TIC" e o indicativo "Sim/Não" (sendo que "Sim", significa que o Gestor de Serviço de TIC foi consultado e o Demandante está de acordo para prosseguir com o encaminhamento do DED) quando tratar-se de Demandas de implementação corretivas e/ou evolutivas em serviços já existentes.

2.1.1.4 Solicitar o registro da demanda

Descrição

Objetivo:

Solicitar o cadastramento do DED no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Detalhamento:

- O Demandante solicita, via Central de Serviços, o cadastro do DED para a Seção de Projetos Setoriais de TIC (SPSTIC/CGTIC) que avalia e registra a demanda no Portfólio.

2.1.1.5 Demanda registrada no portfólio

2.1.1.6 Documento de Especificação de Demanda - DED (preenchido)

Descrição

Documento de Especificação da Demanda (DED): documento com estrutura padronizada para a identificação da demanda preenchido.

2.1.1.7 Documento de Especificação de Demanda - DED (modelo)

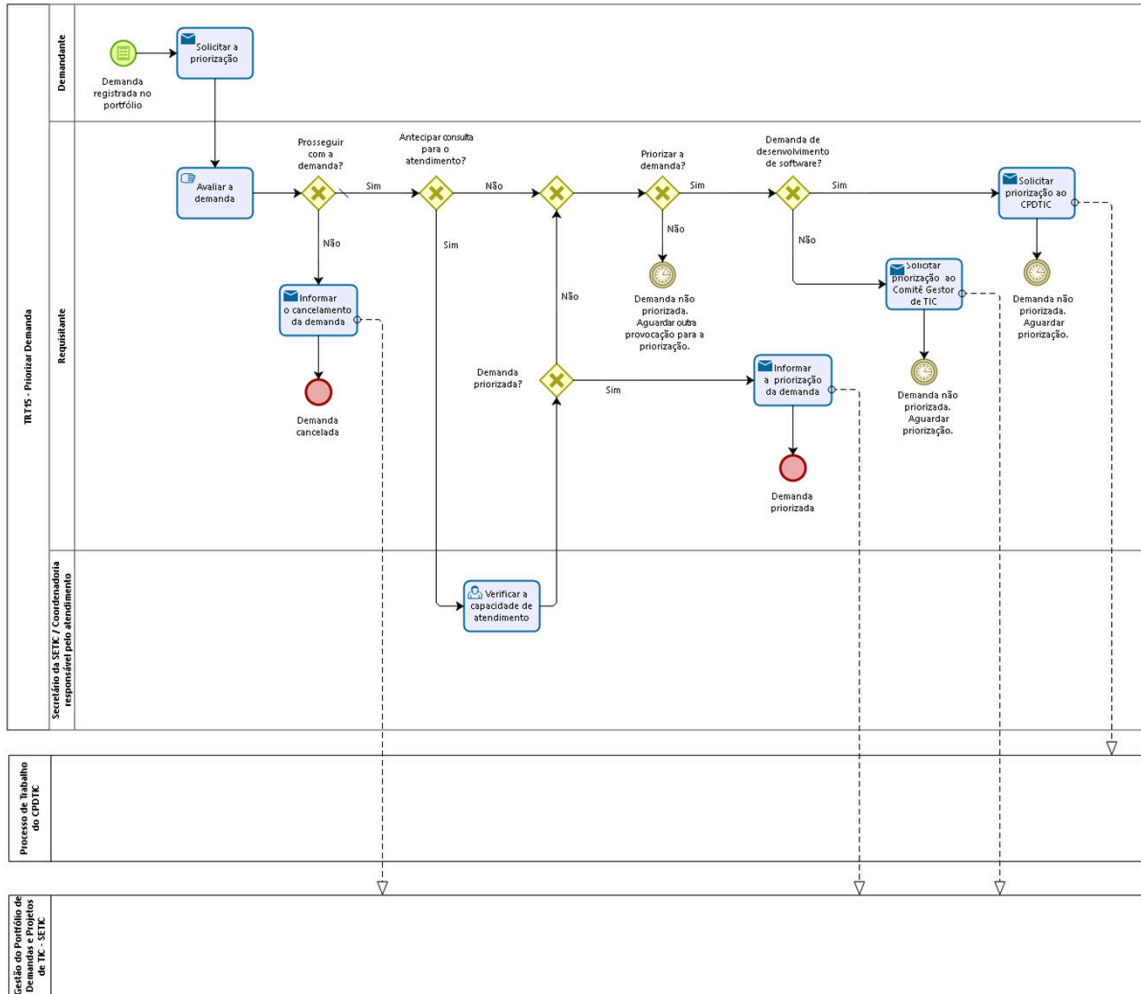
Descrição

Documento de Especificação da Demanda (DED): documento modelo com estrutura padronizada para a identificação da demanda.

2.1.1.8 Demandante

2.2 GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC

3 PRIORIZAR DEMANDA



Versão: 1.0

Autor: carlosbueno

3.1 TRT15 - PRIORIZAR DEMANDA

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1  Demanda registrada no portfólio

3.1.1.2  Solicitar a priorização

Descrição

Objetivo:

Obter a priorização para a execução da nova demanda.

Detalhamento:

- O Demandante solicita a priorização da demanda ao Requisitante.

Implementação

Serviço Web

3.1.1.3  Avaliar a demanda

Descrição

Objetivo:

Avaliar a solicitação de priorização da nova demanda.

Detalhamento:

- O Requisitante avalia o DED para decidir entre prosseguir com priorização, aguardar outra oportunidade ou até mesmo cancelar a demanda.

3.1.1.4  Prosseguir com a demanda?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

3.1.1.5  Informar o cancelamento da demanda

Descrição

Objetivo:

Comunicar o cancelamento do DED e solicitar atualização da situação da demanda no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Detalhamento:

- O Demandante ou o Requisitante informa à Seção de Projetos Setoriais de TIC (SPSTIC/CGTIC), via Central de Serviços, que a demanda foi cancelada.

Implementação

Serviço Web

3.1.1.6  Demanda cancelada

3.1.1.7  Antecipar consulta para o atendimento?

Portões

Sim

Não

3.1.1.8  Gateway

Portões

Priorizar a demanda?

3.1.1.9  Priorizar a demanda?

Portões

Não

Sim

3.1.1.10  Demanda de desenvolvimento de software?

Portões

Sim

Não

3.1.1.11  Solicitar priorização ao Comitê Gestor de TIC

Descrição

Objetivo:

Submeter a priorização da demanda ao Comitê Gestor de TIC ou ao seu Coordenador.

Detalhamento:

- Se a demanda não for de desenvolvimento de software, o Requisitante pode solicitar a priorização ao Comitê Gestor de TIC ou ao seu Coordenador.

Implementação

Serviço Web

3.1.1.12  Demanda não priorizada.

3.1.1.13 Aguardar priorização.

3.1.1.14  Solicitar priorização ao CPDTIC

Descrição

Objetivo:

Submeter a priorização da demanda ao Comitê Multidisciplinar de Priorização de Demandas de Tecnologia da Informação e Comunicações (CPDTIC).

Detalhamento:

- Se a demanda for de desenvolvimento de software, que concorra com demais demandas atendidas pela coordenadoria de desenvolvimento de sistemas, o Requisitante precisa solicitar a priorização ao CPDTIC ou ao seu Coordenador.

Implementação

Serviço Web

3.1.1.15  Demanda não priorizada.

3.1.1.16 Aguardar priorização.

3.1.1.17  Demanda não priorizada.

3.1.1.18 Aguardar outra provocação para a priorização.

3.1.1.19  Verificar a capacidade de atendimento

Descrição

Objetivo:

Verificar, com a área responsável pelo atendimento da demanda, a capacidade para executar a demanda.

Detalhamento:

- Caso o Requisitante decida pelo prosseguimento da demanda, poderá consultar a possibilidade de execução com a Coordenadoria responsável pelo atendimento;
- A Coordenadoria responsável pelo atendimento realiza a análise da demanda já considerando suas demandas, projetos e atividades rotineiras em andamento e informa as possibilidades ao Requisitante.

3.1.1.20  Demanda priorizada?

Portões

Sim

Não

3.1.1.21  Informar a priorização da demanda

Descrição

Objetivo:

Solicitar a atualização da situação do DED como priorizado no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Detalhamento:

- Neste caso, não haverá necessidade de submeter a demanda aos comitês ou seus coordenadores para ser priorizada. Entende-se que as partes envolvidas já decidiram como a demanda será tratada;
- O Requisitante informa à Seção de Projetos Setoriais de TIC (SPSTIC/CGTIC), via Central de Serviços, que a demanda foi priorizada.

Implementação

Serviço Web

3.1.1.22  Demanda prioritizada

3.1.1.23  Demandante

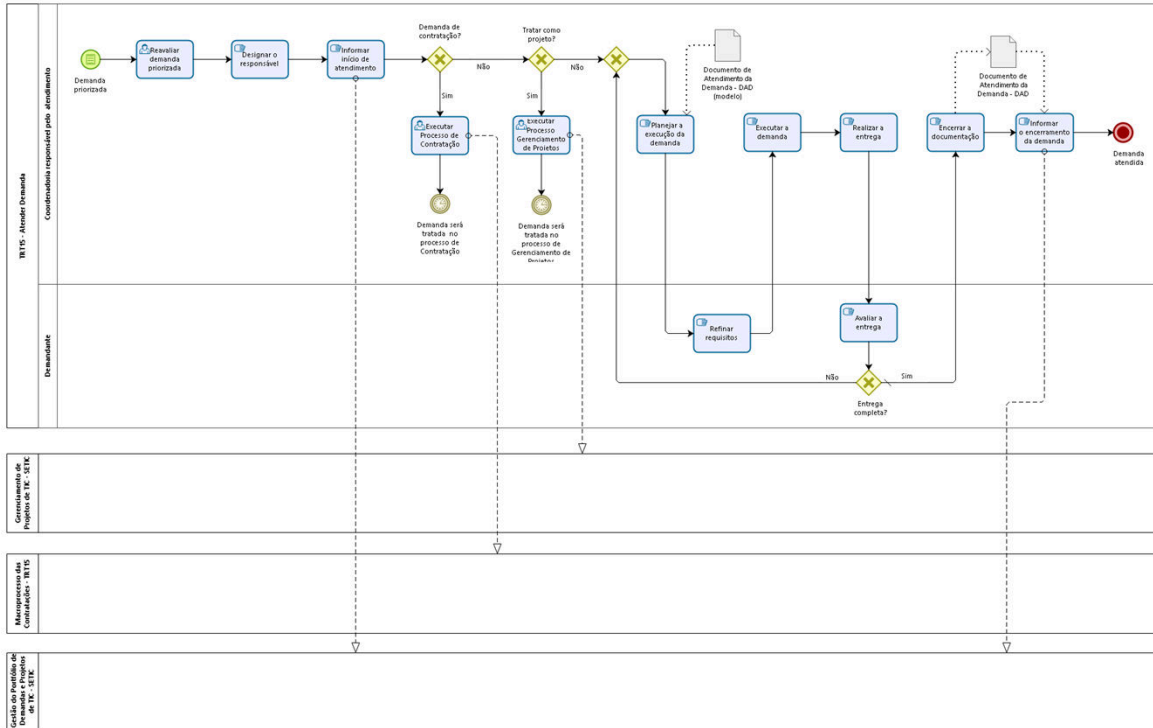
3.1.1.24  Requisitante

3.1.1.25  Secretário da SETIC / Coordenadoria responsável pelo atendimento

3.2 PROCESSO DE TRABALHO DO CPDTIC

3.3 GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC

4 ATENDER DEMANDA



Versão: 1.0

Autor: carlosbueno

4.1 TRT15 - ATENDER DEMANDA

4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1  Demanda priorizada

4.1.1.2  Reavaliar demanda priorizada

Descrição

Objetivo:

Ao dar início ao atendimento, analisar novamente a demanda, que nesse momento, já está priorizada pela parte interessada competente.

Detalhamento:

- Após a demanda estar priorizada, ao iniciar os trabalhos de atendimento, a Coordenadoria responsável pelo atendimento reavalia a complexidade para definir se não seria adequado adotar o processo de Gerenciamento de Projeto.

4.1.1.3  Designar o responsável

Descrição

Objetivo:

Avaliar e designar o(s) servidor(es) que será(ão) responsável(is) pelo atendimento da demanda.

Detalhamento:

- Baseado na análise das características da demanda, o coordenador da unidade responsável pelo atendimento aloca e comunica o servidor ou servidores com as competências necessárias para a execução.

4.1.1.4 Informar início de atendimento

Descrição

Objetivo:

Solicitar a atualização do registro da demanda no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Detalhamento:

- A Coordenadoria responsável pelo atendimento envia solicitação de atualização da situação no registro da demanda, via Central de Serviços, à Seção de Projetos Setoriais de TIC (SPSTIC/CGTIC) para atualização no Portfólio.

4.1.1.5 Demanda de contratação?

Portões

Sim

Não

4.1.1.6 Tratar como projeto?

Portões

Não

Sim

4.1.1.7 Gateway

Portões

Planejar a execução da demanda

4.1.1.8 Planejar a execução da demanda

Descrição

Objetivo:

Elaborar o planejamento para a execução da demanda.

Detalhamento:

- A Coordenadoria responsável pelo atendimento inicia os trabalhos com o preenchimento das informações referentes à etapa de Planejamento no Documento de Atendimento da Demanda (DAD).

4.1.1.9 Refinar requisitos

Descrição

Objetivo:

Obter o detalhamento necessário para atendimento da demanda.

Detalhamento:

- O Demandante trabalhando junto com a Coordenadoria responsável pelo atendimento deve ajudar a definir os requisitos de modo a obter o resultado desejado com o atendimento da demanda.

4.1.1.10 Executar a demanda

Descrição

Objetivo:

Desenvolver a entrega conforme definida no planejamento registrado no DAD.

Detalhamento:

- A Coordenadoria responsável pelo atendimento da demanda executa as atividades previstas no DAD.

4.1.1.11 Realizar a entrega

Descrição

Objetivo:

Realizar a entrega da demanda.

Detalhamento:

A Coordenadoria responsável pelo atendimento realiza a entrega para o Demandante.

4.1.1.12 Avaliar a entrega

Descrição

Objetivo:

Receber a entrega realizada e avaliar o resultado.

Detalhamento:

- O Demandante verifica a entrega com base no que foi planejado para o atendimento da demanda;
- Se a entrega estiver completa e atender às expectativas, a demanda pode ser encerrada.

4.1.1.13  Entrega completa?

Portões**Não****Sim****Tipo de Condição**

Padrão

4.1.1.14  Encerrar a documentação

Descrição**Objetivo:**

Concluir o preenchimento do Documento de Atendimento da Demanda (DAD).

Detalhamento:

- Com a entrega realizada ao Demandante, a Coordenadoria responsável pelo atendimento pode finalizar a elaboração do DAD.

4.1.1.15  Informar o encerramento da demanda

Descrição**Objetivo:**

Solicitar a atualização do registro da demanda no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Detalhamento:

- Com o DAD concluído, a Coordenadoria responsável pelo atendimento solicita, via Central de Serviços, o encerramento da demanda no Portfólio;

- A disponibilização do DAD segue o mesmo procedimento adotado para disponibilização de documentos de projeto.

4.1.1.16  Demanda atendida

4.1.1.17  Executar Processo Gerenciamento de Projetos

Descrição

Objetivo:

Executar o atendimento da demanda seguindo o processo de gerenciamento de projetos de TIC.

Detalhamento:

- Para as demandas com características de projeto, o atendimento será executado conforme definido no processo de Gerenciamento de Projetos de TIC.

4.1.1.18  Demanda será tratada no processo de Gerenciamento de Projetos

4.1.1.19  Executar Processo de Contratação

Descrição

Objetivo:

Executar o atendimento da demanda seguindo o processo de contratação.

Detalhamento:

- Para as demandas de contratação, o atendimento será executado conforme definido no referido Macroprocesso das Contratações do TRT15, que trata das atividades de contratação.

4.1.1.20  Demanda será tratada no processo de Contratação

4.1.1.21  Documento de Atendimento da Demanda - DAD

Descrição

Documento de Atendimento da Demanda (DAD): documento com estrutura padronizada criado para registrar como se deu o planejamento para o atendimento da demanda, a entrega realizada e o encerramento.

4.1.1.22  Documento de Atendimento da Demanda - DAD (modelo)

Descrição

Documento de Atendimento da Demanda (DAD): documento modelo com estrutura padronizada criado para registrar como se deu o planejamento para o atendimento da demanda, a entrega realizada e o encerramento.

4.1.1.23  Coordenadoria responsável pelo atendimento

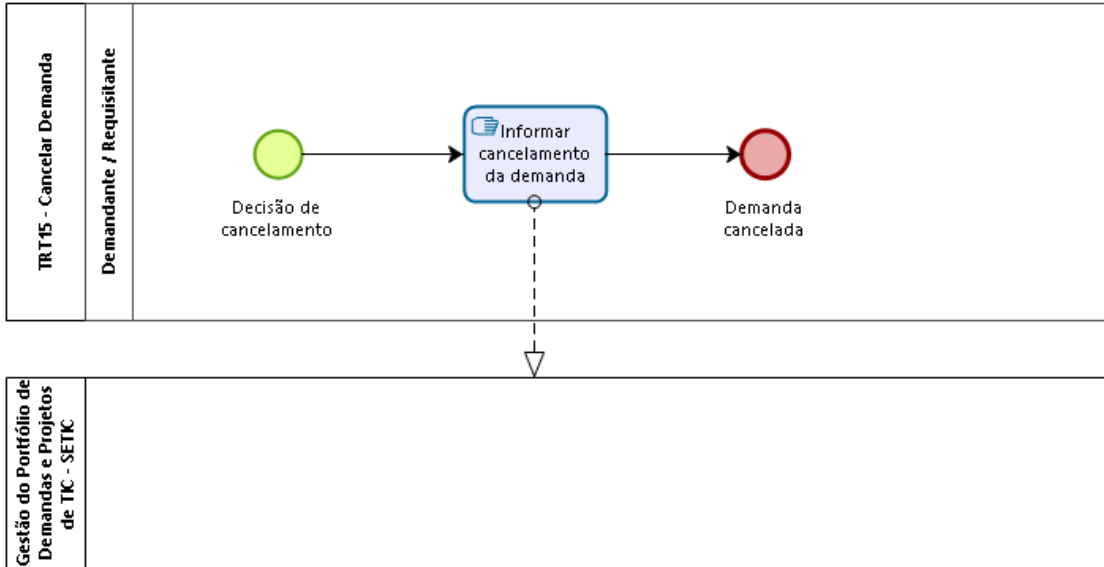
4.1.1.24  Demandante

4.2 GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC - SETIC

4.3 GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC

4.4 MACROPROCESSO DAS CONTRATAÇÕES - TRT15

5 CANCELAR DEMANDA



Versão: 1.0

Autor: carlosbueno

5.1 TRT15 - CANCELAR DEMANDA

5.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

5.1.1.1  Decisão de cancelamento

5.1.1.2  Informar cancelamento da demanda

Descrição

Objetivo:

Solicitar a atualização do registro da demanda no Portfólio de Demandas e Projetos de TIC.

Detalhamento:

- Em qualquer momento após o registro da demanda, poderá ser solicitado seu cancelamento;
- Se a demanda já foi iniciada, avaliar a situação, desfazer ou concluir atividades pendentes e fazer os registros necessários no DAD antes de prosseguir com a solicitação de cancelamento formal da demanda;
- Para solicitar o cancelamento é necessário abertura de chamado via Central de Serviços.

5.1.1.3  Demanda cancelada

5.1.1.4  Demandante / Requisitante

5.2 GESTÃO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS E PROJETOS DE TIC - SETIC