



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DEMANDAS DE TIC

SUMÁRIO

[Objetivo](#)

[Aplicabilidade](#)

[Termos e Definições](#)

[Papéis e Responsabilidades](#)

[Interface com Outros Processos](#)

[Fluxo do Processo](#)

[Descrição das Atividades](#)

[Indicadores](#)

[Divulgação dos Resultados](#)

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	22/07/2019	Criação do processo
2	21/08/2020	Alterações em: <ul style="list-style-type: none">Papéis e responsabilidades;Fluxos detalhados Atender demanda, Analisar demanda e Monitorar.Descrição das atividades dos fluxos alterados;Matriz RACI para atender as alterações efetuadas nos fluxos.Alteração no indicador.
3	28/08/2024	Revisão do processo de gerenciamento de demandas de TIC com a simplificação geral do processo. Retirada do Macrofluxo do processo e do Fluxo Analisar Demanda. Revisão aprovada na 11ª Reunião do STIC de 2024 (0164301).

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo orientar, alinhar e definir as ações necessárias para o tratamento de demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade às demandas destinadas à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16) e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- Demanda: necessidade que precisa ser atendida;
- Chamado: necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16;
- GLPI: sistema utilizado para o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços do TRT16;
- Central de Serviços: ponto único de contato para os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço;
- SEI: Sistema Eletrônico de Informações para tramitação de processos administrativos do TRT16;
- Catálogo: Catálogo de Serviços de TIC, que representa todos os serviços fornecidos pela CTIC;
- PDTIC: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- DOD: Documento de Oficialização de Demanda;
- Malote Digital: ferramenta de troca de documentos eletrônicos.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none">Buscar a qualidade e eficiência geral do processo;Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados;Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda.	Chefe da Governança de TIC
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none">Buscar a eficiência e a efetividade do processo;Produzir informações gerenciais (indicadores);Promover a execução das atividades do processo;Manter o desenho e indicadores do processo atualizados.	Chefe da Governança de TIC

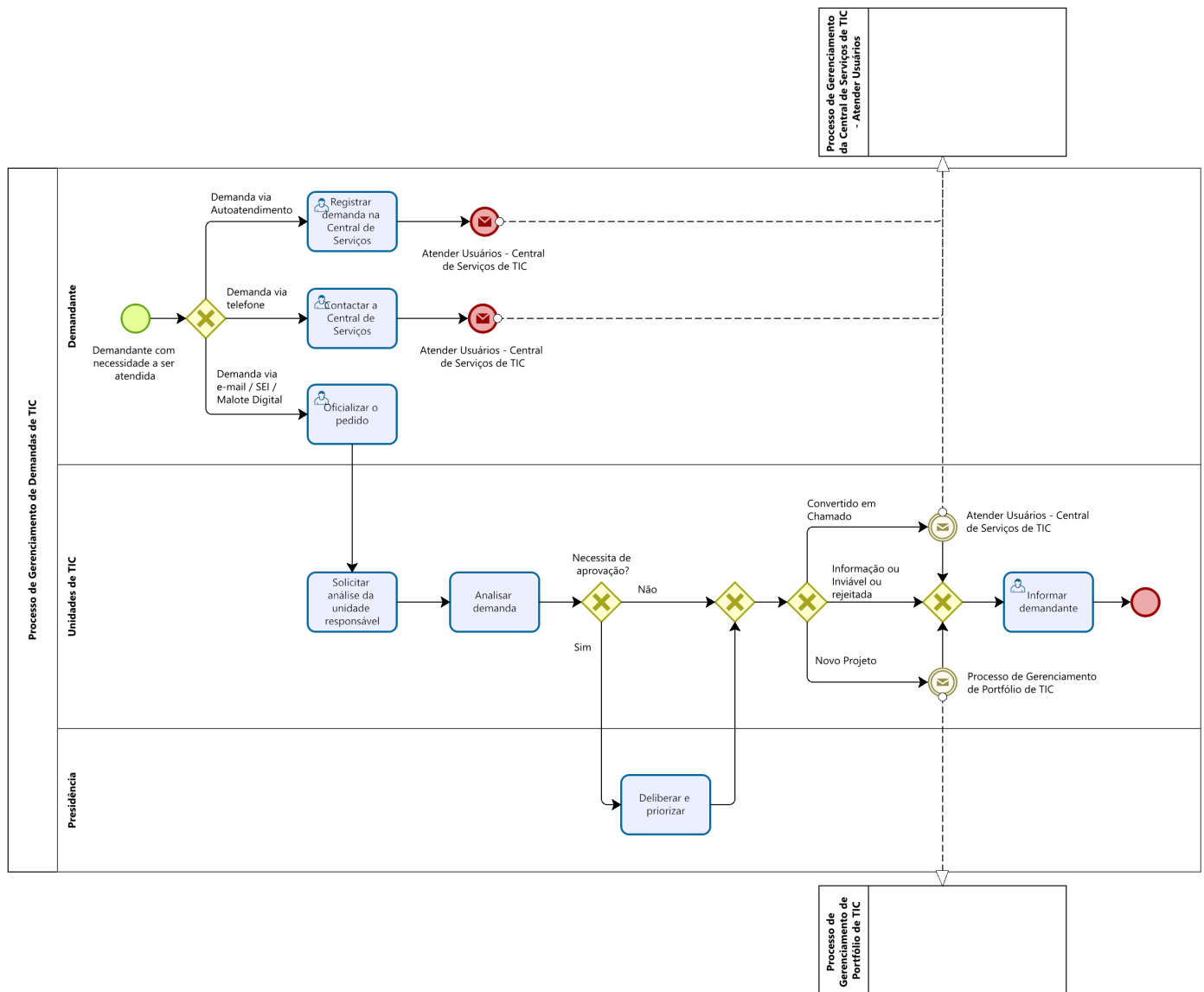
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Demandante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar a demanda • Fornecer informações • Auxiliar na elaboração de proposta de solução • Acompanhar a evolução do atendimento da demanda 	Qualquer usuário de TIC
Unidades de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Receber e analisar as demandas • Registrar chamados para demandas operacionais 	Chefe das unidades de TIC

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as interfaces do Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC: quando a demanda é atendida via chamado na Central de Serviços de TIC, o fluxo Atender Usuários é acionado;
- Processo de Gerenciamento de Portfólio de TIC: esse processo é acionado quando uma demanda, realizada a análise, foi identificada como um novo projeto.

6. FLUXO DO PROCESSO



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Registrar demanda na Central de Serviços	Demandante	<p>Entradas: não se aplica. Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema GLPI da Central de Serviços de TIC pelo site https://central.trt16.jus.br • Selecionar a opção "Abrir chamado"; • Escolher o item do Catálogo de Serviços TIC desejado; • Descrever a necessidade que precisa ser atendida; • Clicar no botão "Enviar"; <p>Saídas: demanda do usuário registrada na Central de Serviços do TRT16.</p>

Contactar a Central de Serviços	Demandante	Entradas: não se aplica. Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonar para a Central de Serviços do TRT16 e solicitar atendimento. • Telefone: (98) 2109-9500 Saídas: demanda do usuário registrada na Central de Serviços do TRT16.
Oficializar o pedido	Demandante	Entradas: não se aplica. Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • o usuário deve formalizar o registro da demanda preferencialmente no SEI pelo endereço https://sei.trt16.jus.br com no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Descrição da demanda; ◦ Justificativa; ◦ Resultados pretendidos. • encaminhar o protocolo à SETIC; O demandante também pode enviar a demanda por outros meios de Comunicação, como e-mail e Malote Digital. Saídas: demanda oficializada.
Solicitar análise da unidade responsável	Unidades de TIC	Entradas: demanda. Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • O servidor que receber a demanda deve encaminhá-la para a unidade responsável pelo assunto da demanda; • Caso necessário, deve-se registrar um chamado de "Emissão de Parecer Técnico". Saídas: Chamado para análise da demanda.
Analisar demanda	Unidades de TIC	Entradas: demanda e chamado para Emissão de Parecer Técnico. Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • O servidor designado para realizar a análise pode envolver o demandante em busca de esclarecimentos da demanda; • Caso necessário, o servidor pode solicitar a deliberação e priorização da Presidência para o atendimento da demanda; • O resultado da análise pode ser: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Informação: demanda gerou apenas informações e esclarecimentos prestados ao demandante; ◦ Inviável: demanda que não pode ser atendida por motivos impeditivos; ◦ Rejeitada: demanda não priorizada; ◦ Convertido em chamado: demanda que pode ser atendida como um chamado operacional no GLPI; ◦ Novo Projeto: demanda se trata de um novo projeto a ser incluído no Portfólio de TIC. Saídas: análise da demanda.
Deliberar e prorizar	Presidência	Entradas: demanda e Parecer Técnico emitido. Descrição: deliberar e priorizar a demanda de TIC. A Presidência, caso julgue necessário, pode solicitar avaliação da demanda por outras unidades e Comitês do Tribunal, como o Comitê de TIC, por exemplo. Saída: demanda deliberada e priorizada.
Informar demandante	Unidades de TIC	Entradas: demanda e resultado da análise. Descrição: informar ao demandante o resultado do atendimento da solicitação, de preferência, no mesmo meio de comunicação utilizado na solicitação. Saídas: informação ao demandante.

8. INDICADORES

1 - Tempo Médio de Análise de Demanda

Objetivo:	Medir a duração média das análises de demandas de TIC.
Periodicidade:	Anual
Forma de cálculo:	Dividir os tempos para emissão de parecer técnico pela quantidade de chamados para emissão de parecer técnico.
Fonte:	GLPI
Meta:	Meta: menor que 5 dias

9. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 02/09/2024, às 14:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0143907** e o código CRC **8DE0DB17**.