

STI-MAN-14: Gerenciamento de Demandas de TIC

Secretaria de Tecnologia da Informação



Atualizado em
05/05/2023

Manual de Processos de Trabalho

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO.....	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. REGRAS E DIRETRIZES.....	4
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	4
6. DESENHO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO.....	5
7. MATRIZ RACI.....	14
8. INDICADORES	16
9. HISTÓRICO DE REVISÃO.....	20

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Secretaria de Tecnologia da Informação	Responsável: Liriane Aparecida da Silva Nogueira
Versão: 1.0	Data de Emissão: 05/05/2023
Elaborado por: Larissa Oliveira Ostrowsky Ademar Cosme Freitas Sandro Karan Ferlin Kuibida	Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC - CGTIC

1. OBJETIVO

Definir o processo de Gerenciamento de Demandas de TIC do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

3. DEFINIÇÕES

Demanda de TIC: Qualquer solicitação de desenvolvimento de sistemas, projetos, serviços ou funcionalidades em sistemas existentes no ambiente de TIC, que não estejam contempladas no Catálogo de Serviço da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Demandante: Qualquer unidade administrativa ou usuário de TIC do PJMS que necessita de uma Demanda de TIC.

Backlog: Lista de demandas aprovadas para atendimento.

Ferramenta Jira Atlassian: Software de gestão dos chamados da TI.

Área técnica responsável: Equipe responsável por aplicar a solução de acordo com definição deliberada pelo CGovTIC.

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Matriz RACI: Matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas a execução das atividades do processo.

4. REGRAS E DIRETRIZES

- O processo deverá ser amplamente divulgado aos diretores de Secretaria e Coordenadores ligados à Presidência para sua eficácia.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

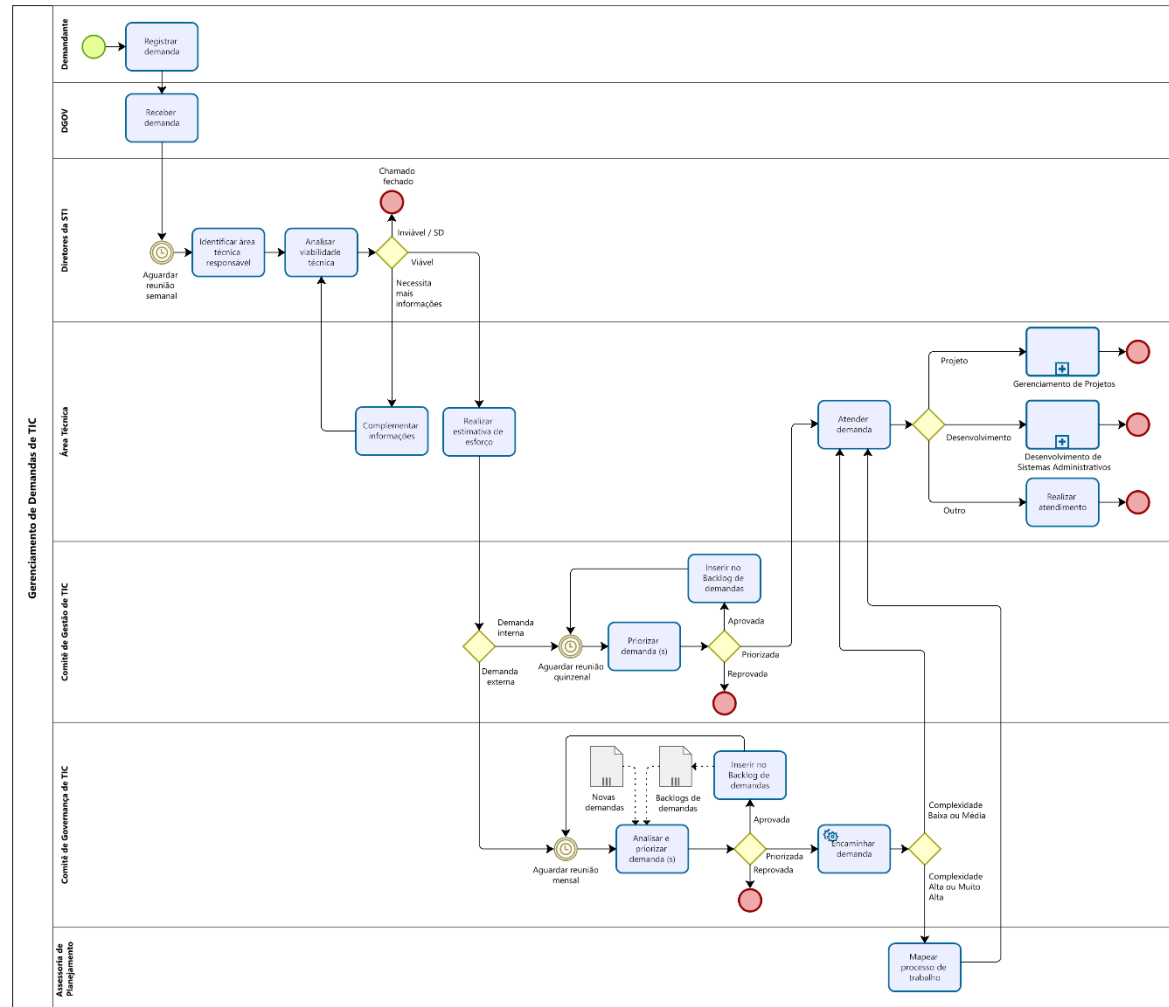
PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Demandante	Registrar Demanda	Diretores de Secretaria ou equivalentes das áreas
DGOV (Departamento de Apoio à Gestão e Governança de TIC)	Receber Atendimento	Equipe do departamento
Diretores da STI	Analisar viabilidade técnica e Identificar área técnica responsável	Diretores de departamentos da STI
Comitê de Gestão de TIC - CGTIC	Priorizar demandas internas e Inserir no backlog de Demandas	Comitê
Comitê de Governança de TIC	Priorizar demandas externas e Inserir no backlog de Demandas	Comitê

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Área Técnica	Realizar estimativa de esforço e atender a demanda priorizada	Coordenador/equipe da STI
Assessoria de Planejamento	Mapear Processo de Trabalho	Assessor/equipe de Planejamento

6. DESENHO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas



Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
Registrar demanda	Criar um novo registro de demanda.	Demandante	Necessidade de demanda de TIC	Cadastrar a demanda na Abertura de Chamados do Portal da STI, na opção 'Demandas de TIC'	Chamado de Demanda de TIC
Receber demanda	Receber as demandas de TIC e iniciar atendimento.	DGOV	Chamado de Demanda de TIC	Iniciar o atendimento das novas demandas, aguardando a próxima reunião semanal com os diretores da STI para análise inicial.	Lista de demandas
Identificar área técnica responsável	Distribuir corretamente as demandas para as coordenadorias da STI.	Diretores da STI	Lista de demandas	A atividade ocorre semanalmente. Tem o objetivo de deliberar sobre as demandas abertas, identificando a área técnica responsável no Jira.	Lista de demandas com áreas técnicas definidas

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
Analisar viabilidade técnica	Garantir a exequibilidade da demanda solicitada.	Diretores da STI	Lista de demandas	Analisar as demandas de acordo com os aspectos técnicos e atualizar a situação da demanda no Jira. Situações possíveis: <ul style="list-style-type: none"> • Inviável (chamado fechado); • Viável; • Necessita de mais informações. 	Lista de demandas atualizadas
Complementar informações	Coletar mais informações com a área.	Área técnica responsável	Demanda	A área técnica responsável irá complementar as informações do chamado para uma melhor análise da viabilidade técnica da demanda, entrando em contato com o demandante caso seja necessário obter esclarecimentos sobre a necessidade e escopo da demanda.	Demanda atualizada com informações complementares

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
Realizar estimativa de esforço	Dimensionar o esforço necessário para a resolução da demanda.	Área técnica responsável	Demanda	<p>A área técnica analisará a demanda a fim de estimar o esforço para seu atendimento, selecionando sua complexidade de acordo com o número de dias estimados para resolução caso seja aprovada pelo Comitê de Governança de TIC.</p> <p>Complexidade: Baixa – Até 15 dias Média – de 16 a 45 dias Alta – de 46 a 90 dias Muito Alta – mais de 90 dias.</p>	Demanda atualizada com estimativa de esforço
Priorizar demanda(s)	Analisar as demandas internas e priorizar de acordo com as capacidades das áreas e	CGTIC	Novas demandas; Backlog de demandas.	A atividade ocorre quinzenalmente. O CGTIC analisa o Backlog de demandas e as novas demandas – já com as	Demanda(s) atualizada(s)

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
	necessidades de negócio.			<p>estimativas de esforço levantadas. Com isso, altera a situação da demanda para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovada (enviada para o backlog); • Priorizada (encaminhada para atendimento); • Reprovada (chamado fechado). <p>Capacidade de atendimento das Demandas por Área:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DSA: CDS(5); CNT(2); BI(2); CADS(2) – Total: 11. 2. DIT: REDES(1); SEG(1); MICRO(1) – Total: 3. 3. DAU: CAT(2); CAC(1) – Total: 3. 	

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
				<p>4. DSJ: ESJ(2); CAA(3); HI(1) – Total: 6.</p> <p>5. DGOV: CPC(4) – Total: 4;</p>	
<p>Analisar e priorizar demanda(s)</p>	<p>Analisar as demandas existentes e priorizar de acordo com as capacidades das áreas e necessidades de negócio.</p>	<p>Comitê de Governança de TIC (CGovTIC)</p>	<p>Novas demandas; Backlog de demandas.</p>	<p>A atividade ocorre mensalmente. O CGovTIC analisa o Backlog de demandas e as novas demandas – já com as estimativas de esforço levantadas. Com isso, altera a situação da demanda para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovada (enviada para o backlog); • Priorizada (encaminhada para atendimento); • Reprovada (chamado fechado). 	<p>Demanda(s) atualizada(s)</p>

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
				<p>Capacidade de atendimento das Demandas por Área:</p> <p>6. DSA: CDS(5); CNT(2); BI(2); CADS(2) – Total: 11.</p> <p>7. DIT: REDES(1); SEG(1); MICRO(1) – Total: 3.</p> <p>8. DAU: CAT(2); CAC(1) – Total: 3.</p> <p>DSJ: ESJ(2); CAA(3); HI(1) – Total: 6.</p>	
Inserir no Backlog de demandas	Atualizar o backlog com as demandas aprovadas para futura implementação.	Comitê de Governança de TIC (CGovTIC) / Comitê de Gestão de TIC (CGTIC)	Lista de demandas aprovadas	O CGovTIC/CGTIC movimenta a demanda aprovada para o backlog no quadro de acompanhamento do Jira.	Demanda inserida no Backlog

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
Encaminhar demanda	Movimentar a demanda de acordo com a complexidade.	Comitê de Governança de TIC (CGovTIC)	Lista de Demandas priorizadas	A demanda priorizada pelo CGovTIC será encaminhada para atendimento pela área técnica ou para mapeamento do processo de trabalho pela Assessoria de Planejamento, conforme sua complexidade, respectivamente: <ul style="list-style-type: none"> • Complexidade Baixa ou Média; • Complexidade Alta ou Muita Alta. 	Demanda encaminhada
Mapear processo de trabalho	Realizar a análise de requisitos e elaborar o fluxo do processo de trabalho da demanda.	Assessoria de Planejamento	Demanda de complexidade Alta ou Muito Alta	A Assessoria de Planejamento irá entrar em contato com a área demandante para realizar as entrevistas e gerar a documentação técnica do mapeamento do processo	Processo de trabalho mapeado

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saídas
				de trabalho que será enviado à área técnica responsável pela implementação da solução.	
Atender demanda	Recepcionar a demanda e proceder com a implementação adequada da tarefa.	Área Técnica responsável	Demanda priorizada	A Área Técnica irá recepcionar a demanda priorizada pelo CGovTIC e direcionar para o processo de atendimento/ implementação adequado, de acordo com o tipo da demanda: projeto, desenvolvimento ou outro.	Demanda em atendimento
Realizar atendimento	Tratar adequadamente a demanda.	Área Técnica responsável	Demanda	A Área Técnica irá realizar o atendimento da demanda.	Demanda concluída

7. MATRIZ RACI

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

ATIVIDADES	Área de- mandante	DGOV	Diretores da STI	CGTIC	CGOVTIC	Área Técnica Responsável	Assessoria de Planeja- mento
Registrar demanda	R	I	C			C	
Iniciar atendimento	I	R	I				
Identificar área téc- nica responsável	I	I	R			I	
Analisar viabilidade técnica	I		R			C	
Complementar infor- mações	C		A			R	
Realizar estimativa de esforço	C	I	A			R	
Priorizar demanda(s)	I	I	C	R	I	I	
Analisar e priorizar demanda(s)	I	I	C		R		
Inserir no Backlog de demandas	I	I	C		R		

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

ATIVIDADES	Área de- mandante	DGOV	Diretores da STI	CGTIC	CGOVTIC	Área Técnica Responsável	Assessoria de Planeja- mento
Encaminhar de- manda	I	I	C		R	I	I
Mapear processo de trabalho	C		A			C	R
Atender demanda	I	I	I		I	R	
Realizar atendi- mento	A	I	I		I	R	

LEGENDA: (*Responsible* / *Accountable* / *Consulted* / *Informed* = R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

8. INDICADORES

Indicador	Percentual de Demandas de TIC atendidas no prazo estimado
Objetivo	Medir a quantidade de Demandas de TIC atendidas no prazo estimado
Origem	Interno
Periodicidade	Trimestral

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Indicador	Percentual de Demandas de TIC atendidas no prazo estimado
Meta	70%
Forma de Cálculo	(Quantidade de demandas atendidas no prazo / quantidade total de demandas atendidas) x 100
Polaridade	Quanto maior, melhor

Indicador	Percentual de Demandas de TIC rejeitadas
Objetivo	Medir a quantidade de Demandas de TIC rejeitadas porque foram abertas indevidamente, são tecnicamente inviáveis ou foram reprovadas pelo CGovTIC
Origem	Interno
Periodicidade	Trimestral
Meta	≤ 20%
Forma de Cálculo	(Quantidade de demandas rejeitadas / quantidade total de demandas abertas) x 100
Polaridade	Quanto menor, melhor

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Indicador	Percentual de Demandas de TIC incompletas
Objetivo	Medir a quantidade de Demandas de TIC que necessitam de informações complementares para estimativa de esforço
Origem	Interno
Periodicidade	Trimestral
Meta	≤ 30%
Forma de Cálculo	(Quantidade de demandas que necessitam de informações complementares / quantidade total de demandas abertas) x 100
Polaridade	Quanto menor, melhor

Indicador	Tempo médio para início do atendimento das Demandas externas de TIC priorizadas pelo CGovTIC
Objetivo	Medir o tempo médio para início do atendimento das Demandas externas de TIC priorizadas pelo CGovTIC
Origem	Interno
Periodicidade	Trimestral
Meta	120 dias

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Demandas

Indicador	Tempo médio para início do atendimento das Demandas externas de TIC priorizadas pelo CGovTIC
Forma de Cálculo	Somatório das diferenças entre a Data do início do atendimento e a Data de abertura da Demanda / Número total de Demandas priorizadas
Observação	Somente Demandas externas
Polaridade	Quanto menor, melhor

Indicador	Tempo médio para apresentação da Demanda externa de TIC ao CGovTIC
Objetivo	Medir o tempo médio de espera para apresentação ao CGovTIC, desde a data de abertura até a análise do CGovTIC para aprovação
Origem	Interno
Periodicidade	Trimestral
Meta	≤ 30 dias
Forma de Cálculo	Somatório das diferenças entre a Data da análise pelo CGovTIC e a Data de abertura da Demanda / Total de Demandas abertas
Observação	Somente Demandas externas
Polaridade	Quanto menor, melhor

9. HISTÓRICO DE REVISÃO

Equipe de Documentação

NOME	CARGO
Larissa O. Ostrowsky Ovando	Diretora do Departamento de Apoio à Gestão e Governança de TIC
Ademar Cosme Freitas	Analista de Governança
Sandro Karan Ferlin Kuibida	Analista de Governança

DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA	VERSÃO
Desenho do Processo	Departamento de Apoio à Gestão e Governança de TIC	20/03/2023	1.0
Aprovação do Processo	Comitê de Gestão de TIC	05/05/2023	1.0