

1. Documento: 11428-2021-1

1.1. Dados do Protocolo

Número: 11428/2021

Situação: Ativo

Tipo Documento: Termo de Encerramento do Projeto

Assunto: Informática - Projetos

Unidade Protocoladora: SGTIC - SEÇÃO DE GOVERNANÇA E SERVIÇOS DE TIC

Data de Entrada: 28/04/2021

Localização Atual: SGEPTIC - SECAO DE GESTAO DA ESTRATEGIA E PROJETOS DE TIC

Cadastrado pelo usuário: MAUROMP

Data de Inclusão: 28/04/2021 15:59

Descrição: Termo de Encerramento de Projeto do programa estratégico PROG15004

1.2. Dados do Documento

Número: 11428-2021-1

Nome: Termo de Encerramento_Programa PROG15004.pdf

Incluído Por: SEÇÃO DE GOVERNANÇA E SERVIÇOS DE TIC

Cadastrado pelo Usuário: MAUROMP

Data de Inclusão: 28/04/2021 15:41

Descrição: Termo de encerramento do programa estratégico PROG15004

1.3. Assinaturas no documento

Assinador/Autenticador	Tipo	Data
MAURO ANTONIO DE MELO PINHEIRO	Login e Senha	28/04/2021 15:41

Documento Gerado em 28/04/2021 15:59:20

As informações acima não garantem, por si, a validade da assinatura e a integridade do conteúdo dos documentos aqui relacionados. Para tanto, acesse a opção de Validação de Documentos no sistema e-PAD.

OBJETIVO DESTE DOCUMENTO

Este documento tem por objetivo formalizar o encerramento do programa, certificando que todo o trabalho foi realizado e aceito pelas partes interessadas, podendo também, sinalizar o seu cancelamento e por que motivo isso ocorreu.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA DEMANDA

DEMANDANTE	Gilberto Atman Picardi Faria
GERENTE DE PROJETO	Mauro Antônio de Melo Pinheiro

DADOS DO ENCERRAMENTO DO PROGRAMA

Sinalize com um X a situação do projeto (concluído ou cancelado).

SITUAÇÃO DO PROJETO	<input checked="" type="checkbox"/> Programa foi concluído <input type="checkbox"/> Projeto foi Cancelado
DATA DE ENCERRAMENTO	30/4/2021

MOTIVO DE CANCELAMENTO DO PROGRAMA (SE FOR O CASO)

Descrever o motivo do cancelamento do projeto, somente no caso de projetos marcados como cancelados.

Não houve cancelamento.

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ENTREGUES

Descrever os produtos e/ou serviços que foram entregues ao cliente.

Os seguintes projetos e ações integrantes do programa foram concluídos e entregues (projetos listados por ordem cronológica de conclusão):

1) Diagnóstico e Modelagem de Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC: projeto concluído com resultados entregues em novembro de 2015.

- Produtos entregues: Diagnóstico da situação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC e avaliação da maturidade do TRT3. Desenhos dos fluxos dos seguintes processos de gerenciamento de serviços: cumprimento de requisição de serviços, incidentes, mudanças, liberações, problemas, catálogo de serviços, nível de serviço, configuração e ativos e da função Central de Serviços.
- Principais benefícios: conhecimento da maturidade real dos processos do escopo (visão de “como é” e “como deveria ser”); concentrar o foco de TI nos objetivos de negócio e nos serviços ao invés de produtos e tecnologias associadas; aumento da estabilidade e qualidade dos serviços, bem como da entrega de produtos/serviços com maior valor agregado por parte da área de TI; melhoria da satisfação; consolidação da percepção de clientes e usuários com relação à qualidade dos serviços de TI.

2) Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação: projeto concluído com resultados entregues em dezembro de 2015.

- Produtos entregues: solução integrada assyst Enterprise instalada e customizada. A solução é composta pelos módulos de atendimento e acompanhamento de chamados (assysTWEB), Portal de autoatendimento para os usuários (assysNET), solução de descoberta automatizada de ativos de TI (ITOM). Implementação, nessa ferramenta, da função Central de Serviços e dos seguintes processos de gerenciamento de serviços: cumprimento de requisição de serviços, incidentes, mudanças, liberações, problemas, catálogo de serviços, nível de serviço, fornecedores, conhecimento e configuração e ativos.
- Principais benefícios: integração dos atendimentos das demandas de TI em ambiente único; interação das equipes de TI; disponibilização de portal de auto-atendimento para registro dos chamados de usuários; implementação integrada de vários processos de gerenciamento de serviços de TI; base de dados unificada de registro e acompanhamento de chamados, facilitando a gestão dos serviços, o atendimento aos usuários e o controle e obtenção de indicadores de desempenho.

3) Elaborar e Implantar o Processo de Gerenciamento de Conhecimento: projeto concluído com resultados entregues em setembro de 2016.

- Produtos entregues: elaboração e aprovação do fluxo do processo de Gerenciamento de Conhecimento, capacitação dos pontos focais de TI por meio de evento interno, publicação no portal de processos de TI e divulgação para aqueles que atuam nos papéis definidos.
- Principais benefícios: estabelecimento de procedimento padronizado, reproduzível e documentado para a criação, gestão e manutenção de uma base de conhecimentos para os serviços de TI; equipe capacitada para a execução e cumprimento do processo.

4) Melhoria do Nível de Maturidade em Gestão de Serviços de TIC: Excluído via Solicitação de Mudanças em 20/10/2016.

- Ao longo dos acompanhamentos realizados, percebeu-se que a granularidade desse projeto não estava adequada, uma vez que diversas ações e objetivos parciais eram atingidos e contribuíam para o aumento da maturidade. Assim, os projetos que entregam cada ganho de maturidade foram incluídos no programa ao longo de seu desenvolvimento.

5) Elaborar Base de Conhecimento em Administração da Ferramenta de GSTI: projeto concluído com resultados entregues em abril de 2018.

- Elaboração e registro de 106 Procedimentos de Conhecimento (PCs) relativos a itens de conhecimento de administração e gestão do ambiente operacional do assyst.

Produtos e documentos

- Procedimentos de Conhecimento registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC. Disponível em: <http://assystweb.trt3.jus.br/assystweb/application.do>
Por meio da opção Menu >> Ferramentas >> Knowledge >> Procedimentos de Conhecimento
- Formatação padrão para edição dos procedimentos de conhecimento criados pela área de Gestão de Serviços.

Documentos de gerenciamento de projetos

- Termo de Abertura do Projeto.
- Cronograma de Marcos do Projeto.
- Termo de Encerramento do Projeto (este documento).

Outros documentos

- A produção documental deste projeto consiste nos procedimentos de conhecimento, que foram cadastrados na ferramenta de gestão de serviços assyst.
- Principais benefícios: criação e disponibilização de conhecimentos gerais sobre a administração e gestão da solução assyst, de gerenciamento de serviços.

6) Implantar o Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço: projeto concluído com resultados entregues em agosto de 2018.

- Produtos entregues: elaboração e aprovação do fluxo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, capacitação dos gestores técnicos de solução, publicação no portal de processos de TI e divulgação para aqueles que atuam nos papéis definidos.
- Principais benefícios: estabelecimento de procedimento padronizado, reproduzível e documentado para a negociação e estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (ANS) para os serviços de TI; envolvimento e comprometimento dos gestores negociais e dos gestores técnicos de solução na definição dos acordos.

7) Estabelecer Acordos de Nível de Serviço: projeto concluído com resultados entregues em maio de 2019.

- Produtos entregues: Registros de negociação de acordos de nível de serviço para 177 serviços de TI, registrados e formalizados em atas de reunião e cadastrados na solução integrada de gerenciamento assyst Enterprise.
- Principais benefícios: validação do processo de gerenciamento de nível de serviços; definição do nível de qualidade de atendimento para os serviços de TIC; negociação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) para 100% dos serviços de TI; viabilização do acompanhamento das metas de cumprimento dos níveis de serviço acordados.

8) Evolução da Interação do Usuário com o Portal da Central de Serviços de TI: projeto concluído com resultados entregues em agosto de 2019.

- As funcionalidades e acessos ao assystWEB e ao Portal CSTI, pelos usuários finais, foram implantadas corretamente, sem incidentes que pudessem impactar negativamente na aceitação da nova interface
- Principais benefícios: modernização e melhoria do portal de serviços de TIC; atualização tecnológica da solução de gerenciamento de serviços de TI; nova interface de acesso ao Portal de

registro de chamados (Portal CSTI), mais limpa e moderna; melhoria na usabilidade da ferramenta, em benefício do usuário final.

9) Implantar Processo de Gerenciamento de Mudanças: projeto concluído com resultados entregues em março de 2020.

- Projeto concluído com a entrega de todo o escopo planejado inicialmente. A implantação do processo de Gerenciamento de Liberações foi incorporada ao escopo deste projeto.
- Principais benefícios: estabelecimento de procedimento padronizado, reproduzível e documentado para o registro de mudanças nos serviços de TI; criação do Comitê de Mudanças, composto pelo Diretor de TI, Secretários de TI e Secretária de Segurança da Informação e Comunicação; estabelecimento de reuniões rotineiras de avaliação das mudanças; contribuição para a evolução de outros processos que fazem interfaces importantes com as Mudanças, como, por exemplo, Configuração e Ativos e Catálogo de Serviços; criação da cultura de somente realizar mudanças mediante a criação de RDMs e sua aprovação pelo Comitê.

10) Implantar o Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação: projeto concluído com resultados entregues em março de 2020. Observação: o escopo deste projeto foi incorporado ao projeto Implantar Processo de Gerenciamento de Mudanças.

11) Implantar processo de Gerenciamento de Problemas: projeto concluído com resultados entregues em setembro/2020.

- O processo de gerenciamento de problemas foi aprovado para publicação sem restrição de escopo. A aprovação aconteceu em 17/9/2020, em reunião do Subcomitê de TIC. Após aprovação e publicação, o guardião do processo fez a apresentação do processo para a equipe da Secretaria de Sistemas. Para as necessidades de capacitação e apoio para as outras equipes de TI, o guardião do processo será acionado sob demanda para auxiliar na execução do processo e utilização do assyst, de acordo com a necessidade de registro e tratamento de problemas.
- Principais benefícios: estabelecimento de procedimento padronizado, reproduzível e documentado para o registro, investigação, solução e/ou aceitação de problemas em serviços de TI; aumento da confiabilidade de todo o ambiente de TI do TRT3; melhoria da gestão de riscos na prestação dos serviços de TI.

12) Implantar o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos: projeto ainda em andamento. A primeira versão do processo foi revisada e aprovada pelo STIC em setembro de 2020. O processo se encontra em operação para os ativos de hardware de microinformática e infraestrutura, com uma estrutura do banco de dados de gestão de configuração e ativos (BDGC) definida pela equipe do projeto.

CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÕES DE TIC REALIZADAS

Registrar os dados de eventuais contratações realizadas (Nº do e-Pad, Nº do contrato e o Id do item de contratação no PCSTIC), conforme item presente no PCSTIC correspondente ao exercício em que ocorreu a contratação.

EPAD(S) VINCULADOS(S)	CONTRATO(S) GERADO(S)	ID. DO ITEM NO PCSTIC
21845/2014 - Contrato	<u>Contrato 14SR009</u> e aditivos: Fornecimento de solução assyst	

Termo de Encerramento do Projeto (TEP) [12_taptermodeencerramentodoprojetov3.odt]

Nota: Este documento deve ser assinado digitalmente e enviado via EPAD, conforme recomendações no manual *Protocolar EPAD* (ver [link](#)). Não é necessário o envio no formato impresso.

<p>14SR009.</p> <p>24239/2014 - Contrato 14SR013.</p> <p>248/2017 - Contrato 16FR015.</p> <p>15303/2017 - Contrato 17SR018.</p> <p>30439/2019 - Curso “in company” de ITOM avançado.</p> <p>Outros e-PADs:</p> <p>26479/2016: Elaborar base de Conhecimento em Administração da Ferramenta de GSTI;</p>	<p>Enterprise. Projeto: Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação. Contratada: MCR Sistemas e Consultoria.</p> <p><u>Contrato 14SR013</u> e aditivos: Prestação de serviços de diagnóstico e modelagem de processos de gerenciamento de serviços de TI. Projeto: Diagnóstico e Modelagem de Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC. Contratada: Link Consultores e Digitalização.</p> <p><u>Contrato 16FR015:</u> Fornecimento de 11 licenças dedicadas de uso da Solução Integrada assyst. Contratada: MCR Sistemas e Consultoria.</p> <p><u>Contrato 17SR018:</u> Prestação de serviços de suporte técnico com atualização tecnológica e capacitação da solução assyst. Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática..</p> <p>Curso ITOM: Contratação direta, por inexigibilidade de licitação, de empresa especializada para a realização do curso “Capacitação - Administração do Módulo de Gestão de Ativos – ITOM”. Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática.</p>	
--	---	--

<p>29951/2016: Estabelecer Acordos de Nível de Serviço;</p> <p>14222/2018: Implantar o Processo de Gerenciamento de Mudanças e Implantar o Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação</p>		
---	--	--

DOCUMENTOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Informar os documentos de gerenciamento gerados durante o projeto, tais como: TAP, Documentos de homologação de entregas assinados, documentos de requisição de mudanças aprovados, etc.

Não houve um Termo de Abertura para o Programa. Cada um dos projetos teve os seus respectivos termos de abertura registrados individualmente.

Para fins de formalização do encerramento do programa, elaborou-se este Termo de Encerramento.

Os acompanhamentos e registros individuais dos projetos integrantes do Programa PROG15004 podem ser consultados no quadro do portfólio estruturante de TI, no portal Trello, pelos endereços

<https://trello.com/b/X2Za7hnl/portf%C3%B3lio-estruturante-encerrados>

<https://trello.com/b/1f2Le73T/portf%C3%B3lio-de-projetos-de-tic-estruturantes>

OUTROS DOCUMENTOS DO PROJETO

Informar outros tipos de documentos gerados no projeto, diferentes daqueles de GP informados no quadro anterior. Exemplos: manuais técnicos de instalação e uso (hardware e software) entregues pelos fornecedores; especificações/requisitos funcionais de equipamentos e sistemas usados no projeto; documentação legal necessária; processos e documentos técnicos que contribuíram para o projeto.

Os documentos do programa podem ser acessados no Google Drive, na pasta

https://drive.google.com/drive/folders/1jTc4Zdu-mxnoBjSk3I6H2wDSqM4z8_0s?usp=sharing

AVALIAÇÃO FINAL DO CLIENTE

Sinalizar com um "X" a avaliação final por parte do cliente em relação às entregas previstas neste relatório.

<p>AVALIAÇÃO DO PRODUTO</p>	<p>X Produto/Serviço em Conformidade com os Requisitos _ Produto/Serviço em Conformidade com Requisitos, mas com Ressalvas _ Produto/Serviço Fora de Conformidade com Requisitos</p>
------------------------------------	--

Termo de Encerramento do Projeto (TEP) [12_taptermodeencerramentodoprojetov3.odt]

Nota: Este documento deve ser assinado digitalmente e enviado via EPAD, conforme recomendações no manual *Protocolar EPAD* (ver [link](#)). Não é necessário o envio no formato impresso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS DO GERENTE DO PROGRAMA

Descrever as considerações finais do gerente do projeto em relação ao trabalho do projeto e dos benefícios gerados para a organização.

No contexto trazido pela nova Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), estabelecida pela Resolução Nº 370, de 28/1/2021, do CNJ, o Escritório de Projetos, Riscos e Governança Institucional (EPRGOV) e a Seção de Gestão da Estratégia e Projetos de TIC (SGEPTIC) deliberaram que os programas e projetos relativos ao ciclo estratégico 2015-2020 deveriam ser encerrados. No mesmo espírito, apenas o programa de Aprimoramento do Sistema de Governança de TI, por possuir relação direta com iGovTI-JUD, deveria ser mantido no planejamento estratégico para o novo ciclo, de 2021-2026.

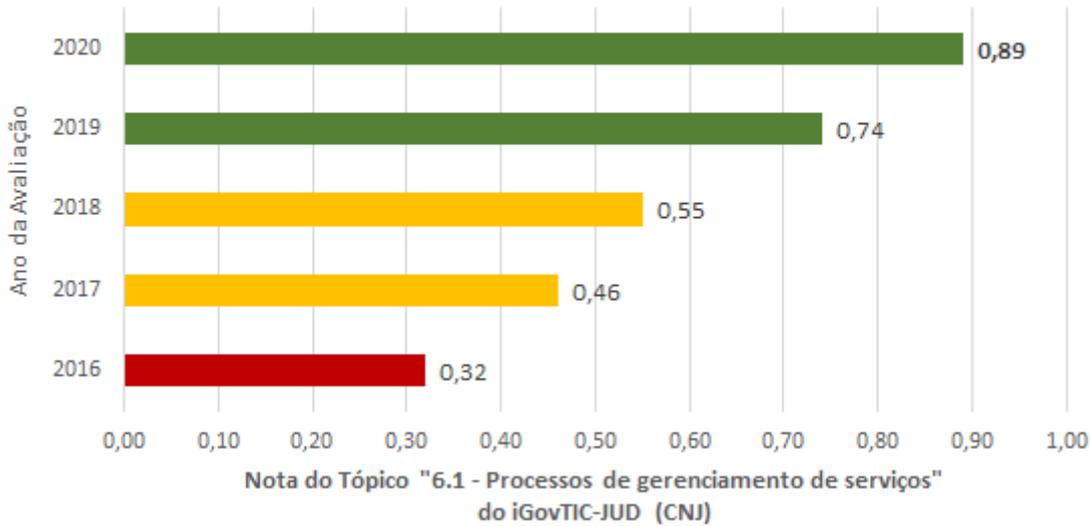
Diante desse cenário, o programa PROG15004 está sendo encerrado. Este programa consiste na definição e implementação de políticas, processos, procedimentos, estruturas organizacionais e recursos de informação para estabelecer o Sistema de Gestão de Serviços de TIC. O objetivo do Sistema de Gestão é conceber, implementar, implantar e operar soluções integradas capazes de trazer melhorias na prestação dos serviços de TIC e no atendimento às demandas da Instituição e da sociedade. Por sua vez, o programa PROG15004 foi integrado por 12 (doze) projetos conduzidos de maneira independente, tendo sido respeitadas as eventuais interfaces e interações entre eles. Como resumo final, dos 12 projetos originais, temos 10 projetos concluídos e entregues, um projeto em andamento (Implantar o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos , em fase final) e um excluído (Melhoria do Nível de Maturidade em Gestão de Serviços de TIC).

Houve diferentes servidores das áreas de TI responsáveis pelo gerenciamento dos projetos. O gerente do programa fez os acompanhamentos ao longo da execução, de acordo com a iniciação e andamento de cada um deles.

O projeto ainda em andamento está pendente da finalização de registro de ativos de software no BDGC. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos já está mapeado, aprovado e publicado. O projeto continuará sendo acompanhado e gerenciado até a sua conclusão formal.

Os indicadores relativos aos processos de gerenciamento de serviços de TIC do iGovTIC-JUD (índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário), coletados ao longo do ciclo estratégico de 2016-2020, ilustram a evolução alcançada com a execução do programa. O gráfico a seguir apresenta a evolução da maturidade dos processos de gerenciamento de serviços no TRT da 3ª Região:

Evolução da Maturidade dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC do TRT3
(escala de 0 a 1)



Legenda:

Nível de Maturidade	Faixas
● Baixo	$0,00 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 0,40$
● Satisfatório	$0,40 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 0,70$
● Aprimorado	$0,70 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 0,90$
✔ Excelência	$0,90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 1,00$

O TRT da 3ª Região avançou do nível Baixo de maturidade, em 2016 (nota = 0,32) para o nível Aprimorado em 2020 (nota = 0,89).

CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CLIENTE (DEMANDANTE)

Descrever as considerações finais do cliente demandante em relação ao trabalho do projeto e dos benefícios gerados para a organização.

Acredito que o projeto está trazendo os benefícios esperados, e só tenho a parabenizar a equipe pelo sucesso na implantação, destacando a atuação profícua do Sr. Mauro Pinheiro, gerente do projeto, bem como do Sr. Otmar Pereira, nos papéis a eles atribuídos, sob a coordenação do Sr. Fernando de Sousa, Chefe da Seção de Governança e Gestão de Serviços de TIC. A gestão de serviços tem trazido diversos benefícios, como os citados nos projetos acima, mas eu destacaria um de forma geral, que é viabilizar a operação dos serviços de TIC com um nível aceitável de qualidade, diante da escassez de pessoal e restrições orçamentárias.



**Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Termo de Encerramento do Projeto (TEP)**

**Título Programa: PROG15004 - Programa de Implantação da
Gestão de Serviços de TIC**

Ressalto também a importância de se dar continuidade e acompanhamento no projeto de gestão de configuração, até a sua efetiva implantação e realização de benefícios. Concordo com o encerramento formal do programa.

Termo de Encerramento do Projeto (TEP) [12_taptermodeencerramentodoprojetov3.odt]

Nota: Este documento deve ser assinado digitalmente e enviado via *EPAD*, conforme recomendações no manual *Protocolar EPAD* (ver [link](#)). Não é necessário o envio no formato impresso.