

Absorção dos Atendimentos Prestados pela Central Nacional de Atendimento/CSJT aos Usuários do Sistema PJe do TRT2

Versão 1.0

03/09/2018

Sumário

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO.....	3
2 DEMANDANTE DO PROJETO.....	3
3 HISTÓRICO DE REVISÕES.....	3
4 RELAÇÃO COM OUTROS PROJETOS.....	3
5 DATA DA REALIZAÇÃO DO KICKOFF.....	3
6 OBJETIVO DO PROJETO.....	4
7 PREMISSAS E RESTRIÇÕES.....	4
7.1 Premissas.....	4
7.2 Restrições.....	4
8. ESCOPO DO PROJETO.....	4
8.1 Declaração do Escopo.....	4
8.2 Não Escopo.....	4
8.3 Estrutura Analítica do Projeto (EAP).....	4
8.4 Dicionário da EAP.....	5
9. PLANO DO CRONOGRAMA.....	6
9.1 Cronograma de Marcos e Pesos do Projeto.....	6
9.2 Cronograma do Projeto.....	7
10 PLANO DA QUALIDADE DO PRODUTO.....	8
11 PLANO DE RECURSOS HUMANOS.....	8
11.1 Papéis e Responsabilidades.....	8
11.2 Equipe do Projeto.....	9
12 GERENCIAMENTO DE CUSTOS DO PROJETO.....	9
12.1 Custos - Ciclo de vida do projeto.....	10
12.2 Custos - Pós-projeto.....	10
13 PLANO DE CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO.....	10
13.1 Sustentação e Suporte.....	10
13.2 Estratégia de Implantação.....	10
14 PLANO DE AQUISIÇÃO.....	10
14.1 Unidades Contratantes.....	10
14.2 Contratos.....	10
15 PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	11
16 PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	11

17	<u>PLANO DE RISCOS E QUESTÕES.....</u>	12
18	<u>GLOSSÁRIO.....</u>	14
19	<u>REFERÊNCIAS A OUTROS DOCUMENTOS.....</u>	14
20	<u>ACEITE DO PLANO DE GERENCIAMENTO DO PROJETO.....</u>	14

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Nome do Projeto:	Absorção dos atendimentos prestados pela Central Nacional de Atendimento do CSJT aos usuários do Sistema PJe do TRT2	Código:	SETIC 002/2018
Gerente do Projeto:	Julio Cezar Ribeiro Rocha	Telefone:	(11) 3150-2000 ramal 2987
E-mail:	cezar.ribeiro@trtsp.jus.br		
Unidade Administrativa:	TRT2 Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - Coordenadoria de Apoio ao Planejamento e à Governança de TIC - Seção de Gestão de Projetos de TIC		

2 DEMANDANTE DO PROJETO

Área Demandante:	CSJT - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	Telefone:	(61) 3043-7579
Nome do Demandante:	Cláudio Fontes Feijó	Telefone:	(61) 3043-7579
E-Mail Demandante:	setic@csjt.jus.br		
Patrocinador Demandante:	Cláudio Fontes Feijó		

3 HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
31/08/2018	Versão 1.0	Apontamentos e sugestões de melhorias, conforme Relatório de Avaliação de Qualidade (RAQ), encaminhado pela Seção de Planejamento e Projetos de Tecnologia da Informação (SPPROJ) do CSJT.	Julio Cezar Ribeiro Rocha

4 RELAÇÃO COM OUTROS PROJETOS

Id.	Projeto	Observações
1	Descentralização dos Atendimentos do Sistema PJe para os Tribunais Regionais do Trabalho	Conforme Ofício Circular CSJT.SETIC.CGGOV nº 8/2018
2	Absorção dos Atendimentos dos Sistemas DEJT, BNDT, eDoc e Malote Digital pelo Tribunal Superior do Trabalho	Conforme Ofício Circular CSJT.SETIC.CGGOV nº 8/2018

5 DATA DA REALIZAÇÃO DO KICKOFF

20/07/2018.

6 OBJETIVO DO PROJETO

Prover estrutura no TRT2 para absorver o serviço de atendimento aos usuários do sistema PJe prestado atualmente pela CNA (Central Nacional de Atendimento) do CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho) aos jurisdicionados deste Tribunal.

7 PREMISSAS E RESTRIÇÕES

7.1 Premissas

- Autorização jurídica para aditar o contrato atual entre a empresa CIMCORP (prestadora de serviço do Service Desk) e o TRT2 para ampliar o atendimento prestado pela contratada;
- Continuidade da utilização do sistema atual de abertura de chamados, o Assyst, pelo TRT2;
- Transferência de conhecimento do CSJT para o TRT2 referente ao suporte ao sistema PJe atualmente prestado pela CNA: scripts de atendimento, detalhamento do perfil dos atendimentos e outras informações necessárias;
- Os atendimentos aos chamados de negócio do Sistema PJe serão suportados pela área de negócio responsável no TRT2.

7.2 Restrições

- A demanda gerada pela absorção dos atendimentos será suportada por ferramenta já existente;
- Limite de 25% (vinte e cinco por cento) para o aditamento do contrato com a empresa de Service Desk;
- A absorção pelo TRT2 dos atendimentos, efetuados atualmente pela CNA (Central Nacional de Atendimento), aos usuários do sistema PJe deverá iniciar em 02/01/2019.

8 ESCOPO DO PROJETO

8.1 Declaração do Escopo

- Absorção dos atendimentos prestados pela CNA/CSJT aos usuários do Sistema PJe do TRT2;
- Divulgação da nova sistemática de atendimento aos usuários do Sistema PJe do TRT2.

8.2 Não Escopo

Absorção dos atendimentos dos sistemas DEJT, BNDD, eDoc e Malote Digital.

8.3 Estrutura Analítica do Projeto (EAP)

- 1 Absorção dos atendimentos prestados pela CNA/CSJT aos usuários do Sistema PJe do TRT2
 - 1.1 Aditamento do contrato de Service Desk
 - 1.2 Aquisição de licenças do Assyst
 - 1.3 Transferência, absorção de conhecimentos e treinamento
 - 1.4 Revisão e inclusão das novas ofertas de serviço
 - 1.5 Divulgação da nova sistemática de atendimentos
 - 1.6 Início dos atendimentos pelo TRT2 do serviço absorvido da CNA/CSJT
 - 1.7 Acompanhamento do Produto do Projeto

8.4 Dicionário da EAP

Id.	Pacote de trabalho	Descrição
1.1	Aditamento do contrato de Service Desk	Aditamento do contrato da empresa CIMCORP (prestadora de serviço do service desk no TRT2).
1.1.1	Receber a quantidade de atendimentos do CSJT	Relatório analítico da quantidade de atendimentos.
1.1.2	Solicitar e receber o perfil dos atendimentos do CSJT	Relatório analítico do perfil dos atendimentos praticados atualmente pela CNA do CSJT.
1.1.3	Analisar a quantidade x perfil de atendimentos	Avaliação da quantidade de atendimentos a ser adicionada ao contrato e quantidade adicional de licenças do sistema Assyst.
1.1.4	Solicitar à Assessoria Jurídico-Administrativa a análise e o aditamento do contrato	Parecer jurídico do aditamento e contrato preparado para a formalização.
1.1.5	Formalizar o aditamento do contrato com a empresa de Service Desk	Aditamento do contrato assinado.
1.2	Aquisição de licenças do Assyst	Compra de licenças adicionais do sistema Assyst para suportar o aumento da demanda de atendimentos.
1.2.1	Elaborar o DOD (Documento de Oficialização da Demanda)	Elaboração de DOD para início do processo de aquisição das licenças do Assyst.
1.2.2	Apresentar o DOD	Apresentação e aprovação do DOD para aquisição das licenças do Assyst.
1.2.3	Acompanhar o processo de aquisição das licenças	Acompanhamento do processo de aquisição das licenças do Assyst.
1.3	Transferência, absorção de conhecimentos e treinamento	Transferência do conhecimento necessário para a absorção dos atendimentos pelo TRT2 e treinamento da equipe da empresa CIMCORP.
1.3.1	Receber os <i>scripts</i> de atendimento do CSJT	Receber os <i>scripts</i> de atendimento utilizados atualmente pela CNA nos atendimentos aos usuários do Sistema PJe.
1.3.2	Analisar os <i>scripts</i> do CSJT e adequar aos <i>scripts</i> do TRT2	Análise dos <i>scripts</i> de atendimento do CSJT ao Sistema PJe e adequação quando necessário aos <i>scripts</i> do TRT2.
1.3.3	Repassar conhecimento e treinar a empresa de Service Desk	Repasse dos <i>scripts</i> já adequados para treinamento da empresa CIMCORP.
1.4	Revisão e inclusão das novas ofertas de serviço	Análise de documentação existente para inclusão de novas informações geradas/alteradas a partir da absorção dos atendimentos pelo TRT2.
1.4.1	Avaliar impacto dos novos atendimentos ao Sistema PJe nos ANS's (Acordos de Nível de Serviço)	Análise dos impactos nos ANS's com a absorção dos atendimentos pelo TRT2.
1.4.2	Revisar a especificação do Sistema PJe no Catálogo de Serviços de TIC	Inclusão ou alteração de serviços no Catálogo de Serviços que possam surgir como resultado da absorção dos atendimentos pelo TRT2.
1.4.3	Revisar as informações de contato para suporte aos Sistemas PJe, DEJT, BNDT, eDOC e Malote Digital na internet, intranet, manuais e bases de conhecimentos	Atualização das informações de contato para suporte relacionadas aos Sistemas PJe, DEJT, BNDT, eDOC e Malote Digital na internet, intranet, manuais e bases de conhecimentos

Id.	Pacote de trabalho	Descrição
1.5	Divulgação da nova sistemática de atendimentos	Divulgação da informação da absorção dos atendimentos do Sistema PJe pelo TRT2.
1.5.1	Solicitar à Secretaria de Comunicação Social do TRT2 a realização de uma campanha externa	Campanha de divulgação da nova metodologia de atendimento.
1.5.2	Acompanhar a campanha de divulgação da nova sistemática	Acompanhamento da campanha de divulgação da nova forma de atendimento.
1.5.3	Comunicar ao CSJT o canal de atendimento par o Sitema Pje no TRT2	Comunicado ao CSJT dos canais de atendimento referentes à empresa CIMCORP.
1.6	Início dos atendimentos pelo TRT2 do serviço absorvido da CNA/CSJT	Início dos atendimentos do serviço absorvido pelo Service Desk do TRT2.
1.7	Acompanhamento do Produto do Projeto	Acompanhamento da absorção dos atendimentos do Sistema PJe pelo TRT2.
1.7.1	Acompanhar o início dos atendimentos	Acompanhamento do início dos atendimentos do Sistema PJe pela empresa CIMCORP.
1.7.2	Gerar relatório sobre os indicadores de desempenho dos atendimentos ao Sistema Pje realizados pelo Service Desk	Geração de relatórios para acompanhamento dos indicadores obtidos com a absorção dos atendimentos do Sistema PJe pelo TRT2.
1.7.3	Comparar os indicadores com o histórico anterior ao projeto	Comparação do desempenho pós absorção dos atendimentos com o desempenho histórico dos atendimentos ao Sistema PJe.

9 PLANO DO CRONOGRAMA

9.1 Cronograma de Marcos e Pesos do Projeto

Fase EAP	Nome da Fase	Peso	Percentual Concluído da Fase	Percentual Concluído do Projeto
1	Aditamento do contrato de Service Desk	15	60,00%	9%
2	Aquisição de licenças do Assyst	15	15,00%	2,25%
3	Transferência, absorção de conhecimentos e treinamento	30	20,00%	6%
4	Revisão e inclusão das novas ofertas de serviço	20	0,00%	0%
5	Divulgação da nova sistemática de atendimentos	10	0,00%	0%
6	Acompanhamento do produto do projeto	10	0,00%	0%
			Total	17,25%

9.2 Cronograma do Projeto

NOME DA TAREFA	DURAÇÃO	INÍCIO	FIM
Absorção dos atendimentos prestados pela CNA/CSJT aos usuários do Sistema PJe do TRT2	265 dias	24/07/2018	15/04/2019
Aditamento do contrato de Service Desk	155 dias	24/07/2018	28/12/2018
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar e receber o perfil dos atendimentos do CSJT 	8 dias	24/07/2018	31/07/2018
<ul style="list-style-type: none"> Analisar a quantidade x perfil de atendimentos 	20 dias	01/08/2018	20/08/2018
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar à Assessoria Jurídico-Administrativa a análise e o aditamento do contrato 	11 dias	21/08/2018	31/08/2018
<ul style="list-style-type: none"> Formalizar o aditamento do contrato com a empresa de Service Desk 	116 dias	03/09/2018	19/12/2018
Aquisição de licenças do Assyst	98 dias	21/08/2018	30/11/2018
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar o DOD (Documento de Oficilização de Demanda) 	10 dias	21/08/2018	31/08/2018
<ul style="list-style-type: none"> Apresentar o DOD 	5 dias	01/09/2018	06/09/2018
<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar o processo de aquisição das licenças 	83 dias	06/09/2018	30/11/2018
Transferência, absorção de conhecimentos e treinamento	94 dias	27/08/2018	30/11/2018
<ul style="list-style-type: none"> Receber os <i>scripts</i> de atendimento do CSJT 	5 dias	27/08/2018	31/08/2018
<ul style="list-style-type: none"> Analisar os <i>scripts</i> do CSJT e adequar aos <i>scripts</i> do TRT2 	43 dias	03/09/2018	15/10/2018
<ul style="list-style-type: none"> Repassar conhecimento e treinar a empresa de Service Desk 	46 dias	16/10/2018	30/11/2018
Revisão e inclusão das novas ofertas de serviço	89 dias	03/09/2018	30/11/2018
<ul style="list-style-type: none"> Avaliar impacto dos novos atendimentos ao Sistema PJe nos ANS's 	43 dias	03/09/2018	30/11/2018
<ul style="list-style-type: none"> Revisar a especificação do Sistema Pje no Catálogo de Serviços de TIC 	46 dias	16/10/2018	30/11/2018
<ul style="list-style-type: none"> Revisar as informações de contato para suporte aos Sistemas PJe, DEJT, eDOC e Malote Digital, na internet, intranet, manuais e bases de conhecimento. 	46 dias	16/10/2018	30/11/2018
Divulgação da nova sistemática de atendimentos	132 dias	15/10/2018	15/02/2019
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar à Secretaria de Comunicação Social do TRT2 a realização de uma campanha externa 	5 dias	15/10/2018	20/10/2018
<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar a campanha de divulgação da nova sistemática 	127 dias	21/10/2018	28/02/2019
<ul style="list-style-type: none"> Comunicar ao CSJT o canal de atendimento para Sistema PJe no TRT2 	5 dias	15/10/2018	20/10/2018
Início dos atendimentos pelo TRT2 do serviço absorvido da CNA/CSJT	1 dia	02/01/2019	02/01/2019
Acompanhamento do Produto do Projeto	105 dias	02/01/2019	15/04/2019
<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar o início dos atendimentos 	90 dias	02/01/2019	31/03/2019
<ul style="list-style-type: none"> Gerar relatório sobre os indicadores de desempenho dos atendimentos aos Sistema PJe realizados pelo Service Desk 	31 dias	01/03/2019	31/03/2019
<ul style="list-style-type: none"> Comparar os indicadores com o histórico anterior ao projeto 	31 dias	15/03/2019	15/04/2019

10 PLANO DA QUALIDADE DO PRODUTO

Cód. EAP	Entrega	Critérios de aceitação
1.1	Aditamento do contrato de Service Desk	Formalização do aumento de demanda com a empresa CIMCORP, baseada na análise de dados dos atendimentos atuais efetuados pela CNA.
1.2	Aquisição de licenças do Assyst	Disponibilização de licenças da ferramenta Assyst para utilização da empresa de Service Desk do TRT2 com o objetivo de suportar a absorção dos chamados do sistema PJe deste tribunal, atualmente atendidos pela CNA do CSJT.
1.7	Acompanhamento do produto do projeto	Manutenção dos índices de desempenho dos indicadores acordados entre o TRT2 e a empresa de Service Desk

11 PLANO DE RECURSOS HUMANOS

11.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidade
Gerente do Projeto	<ul style="list-style-type: none"> Planejar e gerenciar o projeto; Monitorar os resultados alcançados; Relacionar-se com as partes interessadas; Reportar o <i>status</i> do projeto; Manter atualizados os documentos pertinentes; Responder pelos resultados do projeto.
Equipe do Projeto	<ul style="list-style-type: none"> Oferecer expertise técnica; Executar as tarefas designadas; Reportar ao gerente do projeto o <i>status</i> das tarefas sob sua responsabilidade; Manter a documentação sob sua responsabilidade atualizada.
Patrocinador do Projeto	<ul style="list-style-type: none"> Atuar em ações do projeto que necessitem de seu apoio; Fornecer o apoio institucional necessário ao desenvolvimento do projeto; Negociar a liberação de recursos humanos, financeiros e materiais para o projeto; Acompanhar o andamento e resultados do projeto; Avaliar e aprovar artefatos quando solicitado.
Demandante	<ul style="list-style-type: none"> Fornecer conhecimentos acerca da visão, regras e requisitos do negócio, bem como os aspectos funcionais da solução; Fornecer informações legais.

11.2 Equipe do Projeto

Nome	Papel	Telefone	E-mail
Marcio Nisi Gonçalves	Patrocinador do Projeto	3150-2072	diretoria-ti@trtsp.jus.br
Julio Cezar Ribeiro Rocha	Gerente do Projeto	(11) 3150-2000 ramal 2987	cezar.ribeiro@trtsp.jus.br
Luiz Yoshinory Kamada	Gerente Substituto do Projeto	(11) 3150-2000 ramal 2987	luiz.kamada@trtsp.jus.br
Alexandre Gomes Barriento	Equipe do Projeto	(11) 3525-9251	atendimento-ti@trtsp.jus.br
Alexandre Braga Mendonça	Equipe do Projeto	(11) 3150-2000 r.9720	centralservicos-ti@trtsp.jus.br
Rene Narciso Pavan	Equipe do Projeto	(11) 3150-2000 r.9722	centralservicos-ti@trtsp.jus.br
Cristiano Munerati	Equipe do Projeto	(11) 3150-2000 r.2075	infra-ti@trtsp.jus.br
Christian Jaime Ingala de Romano	Equipe do Projeto	(11) 3150-2363	christian.romano@trtsp.jus.br
Alexandre Aguenta Arakaki	Equipe do Projeto	(11) 3150-2724	pje-ti@trtsp.jus.br
Cinthia Benjamin Leal Oliveira	Equipe do Projeto	(11) 2124-2135	cinthia.leal@grupocimcorp.com
Cláudio Fontes Feijó	Demandante	(61) 3043-7579	setic@csjt.jus.br
Dúlio Mendes Soares	Demandante Suporte	(61) 3043-3065	dulio.soares@tst.jus.br
Rodrigo Nogueira de Queiroz	Demandante Suporte	(61) 3043-7454	rodrigo.queiroz@tst.jus.br

12 GERENCIAMENTO DE CUSTOS DO PROJETO

O projeto não necessita de investimentos e não há custos diretos vinculados a sua execução.

A marcação desse campo elimina a necessidade de preencher as seções 12.1, e 12.2, ficando as partes cientes de que qualquer necessidade de aplicação de recursos financeiros no futuro caracterizará mudança no projeto, sendo preciso oficializá-la por meio do relatório de Requisição de Mudança – RDS, a ser submetido para análise e aprovação.

12.1 Custos - Ciclo de vida do projeto

Código EAP	Descrição da atividade/aquisição	Custo estimado (R\$)	Custo Realizado (R\$)	Fonte
1.2	Aquisição de licenças do Assyst	56.880,00		

12.2 Custos - Pós-projeto

Descrição da atividade/aquisição	Justificativa	Custo anual estimado (R\$)	Fonte
Aditamento do contrato de Service Desk da empresa Cimcorp.	Necessário aumentar o número de atendentes da empresa para suportar a demanda da absorção dos atendimentos do sistema PJe	17.903,67 x12 = 214.844,04	

13 PLANO DE CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

Não se aplica.

13.1 Sustentação e Suporte

Ampliação da equipe do Service Desk com perfil técnico equivalente ao existente, por meio de aditamento ao contrato existente.

13.2 Estratégia de Implantação

Não se aplica.

14 PLANO DE AQUISIÇÃO

14.1 Unidades Contratantes

Unidade de Contratação:	TRT2 - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - Coordenadoria de Apoio aos Serviços de TIC	Telefone:	(11) 3525-9251
Nome do Responsável:	Alexandre Gomes Barriento	Telefone:	(11) 3525-9251
E-mail do Responsável:	atendimento-ti@trtsp.jus.br		
Observações:			

14.2 Contratos

Nº do PA	Empresa	Produto	Data da Entrega	Responsável	Contato
Proad nºs: 19832/17 e 23333/17	CIMCORP Comércio e Serviços de Tecnologia de Informática	Prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada da atividade de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC. Service Desk - Elaboração de Termo Aditivo.	01/01/19	Alexandre Gomes Barriento	(11) 3525- 9251

15 PLANO DE COMUNICAÇÃO

ID	O Que	Quem	Como	Quando	Porquê	Responsável
1	Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP) aprovado	CSJT, Patrocinador e Diretor de Coordenadoria	E-mail corporativo e Malote Digital	1 dia após aprovado	Apresentar a todos os envolvidos os termos em que o projeto foi aprovado	Gerente do Projeto
2	Relatório de Status (RDS)	CSJT, Patrocinador e Diretor de Coordenadoria	E-mail corporativo	Quinzenalmente (todo dia 15 e 30)	Dar visibilidade do andamento real do projeto	Gerente do Projeto
3	Solicitação de Mudança aprovada	CSJT, Patrocinador e Diretor de Coordenadoria	E-mail corporativo	Sempre que existir uma Solicitação de Mudança aprovada	Apresentar as mudanças aprovadas aos principais envolvidos	Gerente do Projeto
4	Reunião de Controle	Gerente do projeto e equipe do projeto (opcional)	E-mail corporativo	Sempre que necessário	Acompanhar periodicamente o andamento do projeto, incluindo indicadores de desempenho, riscos e problemas, o progresso das entregas e dificuldades surgidas na execução das tarefas.	Gerente do Projeto
5	Termo de Encerramento do Projeto (TEP)	CSJT, Patrocinador e Diretor de Coordenadoria	E-mail corporativo	Após a aprovação do Termo de Encerramento do Projeto	Dar visibilidade aos envolvidos da conclusão do projeto	Gerente do Projeto

16 PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Nível do Engajamento	Descrição
Lidera	Engajado em garantir o sucesso do projeto
Apoiador	Apoia o projeto
Neutro	Tem conhecimento do projeto, porém está neutro
Desinformado	Não tem informação do projeto, por isso não tem posição formada
Resistente	Ciente do projeto e dos impactos potenciais e resiste às decisões

Parte Interessada	Engajamento Atual	Engajamento Desejado	Estratégias para obter mais suporte ou reduzir resistência.	Avaliação do Impacto
Marcio Nisi Gonçalves	Lidera	Lidera	Manter informado sobre andamento do projeto.	Fornecer o apoio institucional necessário ao desenvolvimento do projeto.
Alexandre Gomes Barriento	Lidera	Lidera	Manter informado sobre o andamento do projeto. Convocar para reuniões sempre que necessário. Acompanhar a execução das atividades.	Alinhamento estratégico para a execução das tarefas do projeto
Alexandre Braga Mendonça	Lidera	Lidera	Manter informado sobre o andamento do projeto. Convocar para reuniões sempre que necessário. Acompanhar a execução das atividades.	Alinhamento estratégico para a execução das tarefas do projeto

17 PLANO DE RISCOS E QUESTÕES

Probabilidade		Impacto (Efeito que o risco exerce sobre o projeto)		Grau de Risco	
Índice	Probabilidade de Ocorrência	Índice	Impacto	Índice	Descrição
1	Improvável	1	Muito baixo	1 a 2	Muito Baixo - Impacto mínimo no projeto
2	Pouco provável	2	Baixo	3 a 5	Baixo - Impacto no projeto
3	Provável	3	Médio	6 a 10	Médio - Impacto no projeto
4	Muito provável	4	Alto	12 a 16	Alto - Impacto no projeto
5	Quase Certo	5	Muito alto	20 a 25	Muito Alto - Comprometimento no projeto

Tabela de identificação e plano de resposta aos riscos:

Nº	Etapa do Projeto	Risco Encontrado	Probabilidade	Impacto	Grau do Risco	Ação de Contingência	Responsável pela ação de contingência
1	Execução	Impossibilidade de aditamento do contrato no modelo que contemple o acréscimo da demanda	Pouco provável	Muito alto	Médio - Impacto no projeto	Alinhar com a Assessoria Jurídico-Administrativa as alternativas contratuais	Alexandre Gomes Barriento
2	Execução	Atraso no aditamento do contrato	Pouco provável	Alto	Médio - Impacto no projeto	Acompanhamento ativo junto a Assessoria Jurídico-Administrativa	Alexandre Gomes Barriento

3	Execução	Prazo curto para absorção do conhecimento	Pouco provável	Médio	Baixo - Impacto no projeto	Análise do perfil dos atendimentos e verificação da base de conhecimento	Alexandre Braga Mendonça
4	Monitoramento e controle	Insatisfação dos usuários do Sistema PJe do TRT2 quanto à nova sistemática de atendimento	Pouco provável	Baixo	Baixo - Impacto no projeto	Divulgação adequada em conjunto com a Secretaria de Comunicação Social e acompanhamento do produto do projeto	Julio Cezar Ribeiro Rocha e Alexandre Braga Mendonça
5	Execução	Prazo curto para a divulgação da nova sistemática de atendimento	Pouco provável	Baixo	Baixo - Impacto no projeto	Acompanhar e estender o período de divulgação da mudança na sistemática de atendimento	Julio Cezar Ribeiro Rocha
6	Execução	Impossibilidade de adquirir novas licenças do Assyst até a data prevista	Pouco provável	Alto	Médio - Impacto no projeto	Acompanhar o processo de aquisição das licenças	Julio Cezar Ribeiro Rocha
7	Monitoramento e controle	Sobrecarga na infraestrutura dos componentes que sustentam o serviço de atendimento	Improvável	Alto	Baixo - Impacto no projeto	Monitorar o uso dos recursos e realizar ajustes, caso seja necessário	Cristiano Munerati
8	Monitoramento e controle	Incapacidade da empresa de Service Desk de absorver o novo volume de chamados	Pouco provável	Alto	Médio - Impacto no projeto	Monitorar indicadores de desempenho da empresa contratada. Aplicar multas em caso de descumprimento do contrato	Alexandre Gomes Barrieto
9	Monitoramento e controle	Os atendimentos aos chamados de negócio do Sistema PJe não serem suportados pela área de negócio responsável no TRT2	Pouco provável	Alto	Médio - Impacto no projeto	Comunicar as devidas áreas de suporte ao negócio do PJe deste Tribunal	Marcio Nisi Gonçalves


18 GLOSSÁRIO

Assyst	Software de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
DOD	Documento de Oficialização da Demanda.
EAP	Estrutura Analítica do Projeto.
PGP	Plano de Gerenciamento do Projeto.
RDS	Relatório de Status do Projeto.
Kickoff	Reunião inicial do projeto na qual o gerente do projeto alinha as expectativas com os interessados. Deve ser apresentada apenas uma visão geral do projeto com os seus objetivos, seu escopo macro, riscos iniciais, responsabilidades, orçamento e data das entregas previstas.
Stakeholder	Parte Interessada.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicações.

19 REFERÊNCIAS A OUTROS DOCUMENTOS

1. CSJT - Metodologia de Gerenciamento de Projetos Nacionais de Tecnologia da Informação e das Comunicações no âmbito da Justiça do Trabalho - MGP/JT.
2. TRT2 - Metodologia de Gerenciamento de Projetos de TIC.

20 ACEITE DO PLANO DE GERENCIAMENTO DO PROJETO

Nome	Área	Data	Assinatura
Marcio Nisi Gonçalves	TRT2 Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	03/09/2018	

Todas as páginas devem ser rubricadas.

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Nome do Projeto:	Absorção dos Atendimentos Prestados pela CNA/CSJT aos Usuários do Sistema PJe do TRT2	Código:	SETIC-002/2018
Gerente do Projeto:	Julio Cezar Ribeiro Rocha - TRT2	Telefone:	3150-2000 r2987
E-mail:	cezar.ribeiro@trtsp.jus.br		
Patrocinador do Projeto:	Márcio Nisi Gonçalves - TRT2		

2. PERÍODO DO RELATÓRIO

Data da Criação do Relatório:	31/08/2018
Período de Abrangência – Início:	08/08/2018
Período de Abrangência – Fim:	31/08/2018

3. FASES DO PROJETO

Fase EAP	Nome da Fase	Peso	Percentual Concluído da Fase	Percentual Concluído do Projeto
1	Aditamento do contrato de Service Desk	15	60,00%	9,00%
2	Aquisição de licenças do Assyst	15	15,00%	2,25%
3	Transferência e absorção de conhecimentos	30	20,00%	6,00%
4	Revisão e inclusão das novas ofertas de serviço	20	0,00%	0,00%
5	Divulgação da nova sistemática de atendimentos	10	0,00%	0,00%
6	Acompanhamento do produto do projeto	10	0,00%	0,00%
			Total	17,25%

4. PROGRESSO DO PROJETO

4.1. Tarefas Concluídas

Id. EAP	Tarefa	Data Prevista de Conclusão	Data de Conclusão	Diferença em dias úteis
1.1.1	Receber a quantidade de atendimentos do CSJT	24/07/2018	24/07/2018	0
1.1.2	Solicitar e receber o perfil dos atendimentos do CSJT	13/08/2018	09/08/2018	-04
1.1.3	Analisar a quantidade x perfil de atendimentos	20/08/2018	20/08/2018	0
1.1.4	Solicitar à Assessoria Jurídico-Administrativa a análise e o aditamento do contrato	31/08/2018	27/08/2018	-04
1.2.1	Elaborar o DOD	31/08/2018	30/08/2018	-1
1.3.1	Receber os scripts de atendimento do CSJT	31/08/2018	21/08/2018	-10

4.2. Tarefas em Atraso

Id. EAP	Tarefa	Antiga Data para a Entrega	Nova Data para a Entrega	Atraso em dias úteis

4.3. Tarefas em Andamento e Futuras

Id. EAP	Tarefa	% concluído	Data prevista para a entrega	Dias úteis faltando	Risco de atraso
1.1.5	Formalizar o aditamento do contrato com a empresa de Service Desk	0	19/12/2018	88	Não
1.2.2	Apresentar o DOD	0	06/09/2018	4	Não
1.2.3	Acompanhar o processo de aquisição das licenças	0	30/11/2018	75	Não
1.3.2	Analisar os scripts do CSJT e adequar aos scripts do TRT2	0	15/10/2018	30	Não
1.4.1	Avaliar impacto dos novos atendimentos ao sistema PJe nos ANSs	0	30/11/2018	75	Não

5. RISCOS E PROBLEMAS

Nº	Etapa do Projeto	Risco Encontrado	Probabilidade	Impacto	Grau do Risco	Ação de Contingência	Responsável pela ação de contingência	Status
1	Execução	Impossibilidade de aditamento do contrato no modelo que contemple o acréscimo da demanda	Pouco provável	Muito alto	Médio - Impacto no projeto	Alinhar com a Assessoria Jurídico-Administrativa as alternativas contratuais	Alexandre Gomes Barriento	Ocorrendo

6. OBSERVAÇÕES
