

METODOLOGIA DE INFRAESTRUTURA PROCERGS**Processo de Demandas de Infraestrutura****1. Objetivo**

Este anexo tem por finalidade demonstrar a metodologia a ser aplicada aos serviços de **Infraestrutura**, contemplando os “Perfis de Postos de Trabalho – conforme ANEXO 10 – PERFIS PROFISSIONAIS”, definidos no Termo de Referência. O modelo de atuação será baseado em boas práticas de governança e de TI (ITIL, PMBOK). Compreende roteiros, modelos, guias e ferramentas que dão suporte a todo o ciclo de vida de gestão, operação e sustentação da Infraestrutura de TI. Essa metodologia poderá sofrer alterações e melhorias conforme adoção de melhores práticas.

A metodologia visa:

- A rastreabilidade das negociações de prazos e entregas
- A objetividade na mensuração de desempenho dos postos de trabalho;
- A transparência na relação entre contratada e contratante;
- Subsídios para avaliação contratual e aplicação de eventuais medidas administrativas/penalizações, quando cabível, conforme definido em SLA.
- Padronização no atendimento das demandas de infraestrutura;

2. Práticas ITIL - Information Technology Infrastructure Library

Práticas ITIL é um conjunto estruturado de atividades, papéis e controles que transforma entradas (eventos, requisições, incidentes, mudanças) em saídas de valor (serviços restabelecidos, mudanças aprovadas/implantadas, conhecimento registrado, níveis de serviço cumpridos), com métricas e responsabilidades claras, para garantir a qualidade, a previsibilidade e a melhoria contínua da gestão de serviços de TI (ITSM – IT Service Management).

Através da figura abaixo, é possível evidenciar as melhores práticas ITIL adotadas pela área de Infraestrutura e Operações da PROCERGS.

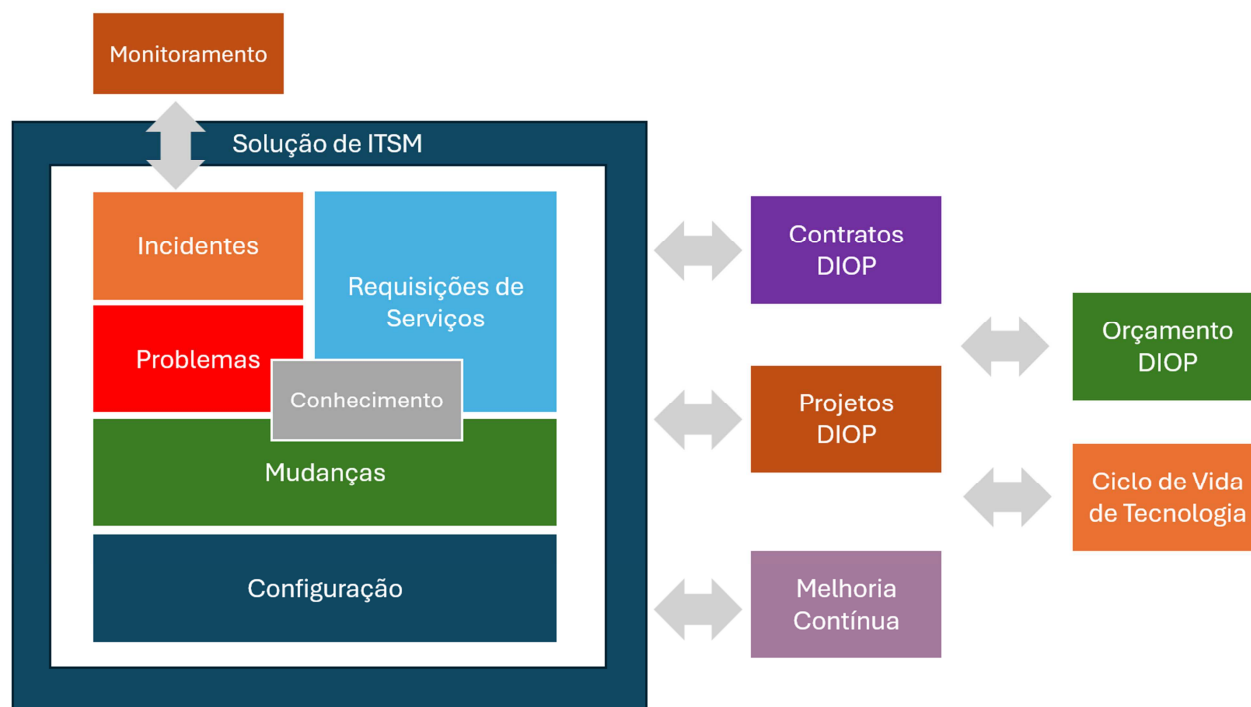


Fig. 1 – Visão das Melhores Práticas ITIL: Infraestrutura e Operações PROCERGS

Como principais características de Práticas ITIL, podemos destacar:

- Monitoramento e Eventos: detectar, correlacionar e acionar tratamento;
- Gestão de Incidentes: restaurar o serviço o mais rápido possível;
- Gestão de Problemas: remover causas-raiz e reduzir recorrência;
- Gestão de Requisições de Serviços: entregar pedidos padronizados via catálogo;
- Gestão de Mudanças: avaliar, aprovar e implantar mudanças com risco controlado;
- Gestão de Configuração (CMDB): manter ICs (Itens de Configuração) e relacionamentos confiáveis;
- Gestão do Conhecimento: disponibilizar conhecimento confiável e reutilizável, para acelerar a resolução e evitar retrabalho.
- Melhoria Contínua: Gestão de níveis de serviço - acordar, medir e melhorar SLAs/SLOs, capacidade, disponibilidade, continuidade - assegurar performance, uptime e DR.
- Ciclo de Vida de Tecnologia: garantir que ativos/soluções de TI sejam planejados, operados, evoluídos e descontinuados de forma controlada, maximizando valor e desempenho e minimizando riscos e custos.

3. Ciclo Preditivo

É o modelo tradicional de gerenciamento de projetos, conforme o Guia PMBOK (Project Management Body of Knowledge). A imagem abaixo ilustra a execução sequencial lógica de um projeto.

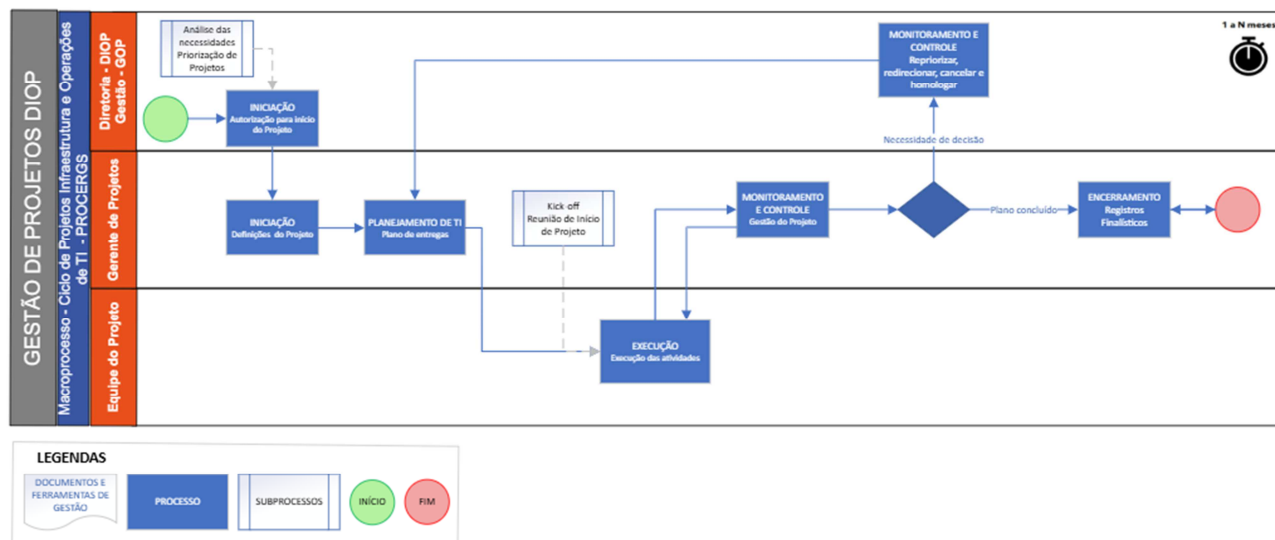


Fig. 2 – Visão do Ciclo Preditivo: Macroprocesso - Ciclo de Projetos Infraestrutura e Operações de TI - PROCERGS

O ciclo preditivo possui as seguintes características:

- Escopo, prazo e custo definidos desde o início do projeto, com mudanças restritas e controladas. Se ocorrerem mudanças, o prazo pode ser estendido;
- Planejamento detalhado e antecipado de todas as etapas antes do início da execução;
- A execução segue o modelo sequencial (cascata), no qual cada fase deve, preferencialmente, ser concluída antes da seguinte, admitindo-se a realização paralela de atividades independentes, desde que não prejudiquem a sequência do projeto.
- Entregas por módulos ou pacotes de entregas acordados com o cliente. Cada entrega é um subconjunto do produto ou serviço final em desenvolvimento e cresce de modo incremental;
- Maior previsibilidade e controle, adequado para ambientes estáveis, em que os requisitos são bem conhecidos e tendem a sofrer poucas alterações;
- Foco em planejamento minucioso, monitoramento e controle durante todo o ciclo de vida do projeto.

3.1 Etapas do Ciclo de Projetos de Infraestrutura e Operações de TI - PROCERGS

- **Iniciação:** processos para definir um novo projeto ou uma nova fase do projeto, obtendo autorizações. É nessa fase também que se estabelece o escopo, definem-se os objetivos do projeto.
- **Planejamento:** processo para organizar o escopo, elaborar e refinar o plano de atividades e entregas, e desenvolve-se o curso da ação necessário para alcançar os objetivos definidos;
- **Execução:** processo de executar atividades com a finalidade de cumprir as especificações do projeto e concluir os trabalhos definidos no cronograma ou plano de entregas do projeto;
- **Monitoramento e Controle:** processo para acompanhar, analisar e organizar o desempenho do projeto, assim como repriorizações, redirecionamentos, decisões de suspensão ou cancelamento de um projeto definidos pela alta gestão da DIOP (Diretoria e Gestores do GOP);
- **Encerramento:** processo para concluir ou fechar formalmente um projeto, onde obtém-se os registros finalísticos e status de concluído.

4. Gestão de Demandas PROCERGS

É uma solução que permite o gerenciamento de demandas na PROCERGS. O portal permite acompanhar o atendimento de uma demanda através do histórico das ações realizadas, melhorando a comunicação dos envolvidos na gestão de demandas. Todas as demandas de infraestrutura são registradas e acompanhadas no Redmine, ferramenta oficial para controle, priorização e mensuração das atividades. A imagem a seguir representa um fluxo proposto de atendimento na PROCERGS.

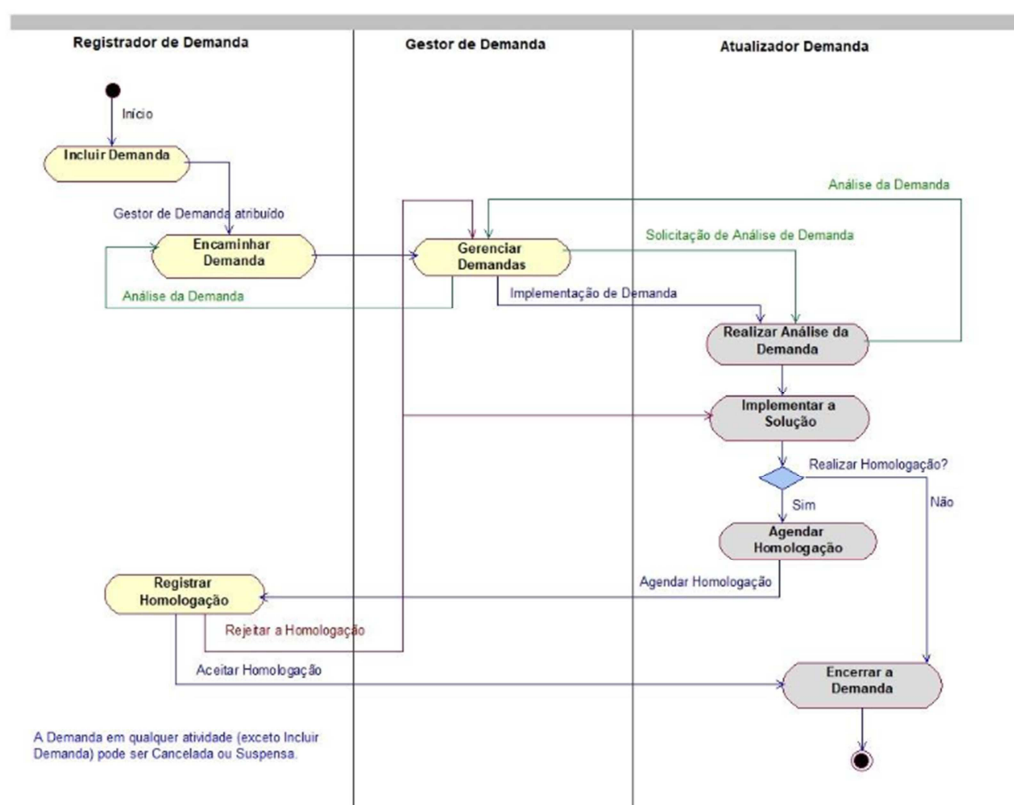


Fig. 3 – Fluxo Gestão de Demandas - PROCERGS

As características de utilização do processo de gestão de demandas da PROCERGS pela ferramenta Redmine, são:

- Portal para registrar, priorizar, acompanhar e homologar demandas;
- Histórico completo das ações para transparência e auditoria;
- Possibilidade de avaliar, priorizar, atualizar status;
- Priorizar datas, atribuir responsáveis, controlar qualidade da análise, replanejar, obter aceite/homologação, gerenciar permissões.
- Atribuir aos responsáveis (Gestor/Analista) e atualizar a situações correspondentes.
- Inclusão de usuários e papéis geridas pelo gestor de demandas (Cliente/PROCERGS).
- Busca (rápida por ID e avançada), filtros e consultas salvas (públicas/privadas).
- Exportação de documentos (PDF/CSV).

4.1 Perfis Previstos no Processo de Gestão de Demandas PROCERGS

- **Registrador Demanda:** é a pessoa autorizada no Cliente que inclui uma demanda com detalhamento suficiente para que o Gestor de Demandas possa encaminhar o atendimento ou reprová-la;

Atribuições:

- registrar demandas no Sistema Gestão de Demandas;
 - complementar, quando for o caso, a especificação das demandas que são devolvidas pelo Gestor de Demandas;
 - acompanhar o andamento das demandas no sistema.
- **Gestor Demanda:** é o responsável pela gestão das demandas do sistema, tendo a competência de priorizar demandas, renegociar prazos e escopo, e cancelar demandas. Preocupa-se essencialmente em fazer a gestão das demandas na fila ou em execução, sempre sob a ótica de alinhamento destas com as orientações/planejamento do Cliente e da PROCERGS;

Atribuições Gestor de Demandas do Cliente:

- avaliar as solicitações de demandas do Órgão, verificando se procede e as informações estão adequadas;
- encaminhar avaliações internas da demanda, caso seja necessário;
- priorizar a execução das demandas dos Sistemas;
- atualizar o status da demanda e encaminhar para a o Gestor de Demandas da PROCERGS;
- acompanhar o andamento das demandas e adicionar notas para esclarecimento da demanda;
- garantir que as demandas serão homologadas;
- dar permissões para novos membros no projeto de demandas.

Atribuições Gestor de Demandas da PROCERGS:

- receber as solicitações de análise de demandas recebidas dos clientes;
- atualizar o status da demanda conforme seu andamento;
- priorizar a execução das demandas no Sistema com datas de início e término acordadas com o cliente;
- fechar as demandas não priorizadas ou consideradas inoportunas para atendimento conforme o planejamento de TIC do Órgão;
- atribuir o responsável para executar a análise ou implementação da demanda;
- avaliar, corrigindo/readequando se necessário, o resultado da análise da demanda. Com isto efetua o controle de qualidade das análises das demandas;
- responder ao cliente, encaminhando o documento de análise da demandas;
- solicitar o replanejamento de prazos aos responsáveis pelo atendimento da demanda, quando necessário;
- obter o aceite por parte dos clientes das demandas realizadas quando necessário;
- dar permissões para novos membros no projeto de demandas.

- **Atualizador Demanda:** é o funcionário da PROCERGS que possui amplo domínio dos sistemas informatizados, ferramentas de TI e de gestão de projetos, tendo a competência de analisar demandas, projetar e executar projetos ou versões que atendam demandas do Cliente que lhe são atribuídas, obter homologação e implantar as soluções desenvolvidas;

Atribuições:

- efetuar análise de demandas, quando lhe são atribuídas;
- responder ao cliente, encaminhando o documento de análise da demandas;
- registrar notas nas demandas quando ocorrer situações não previstas;
- atualizar a situação da demanda conforme seu andamento;
- providenciar, junto aos clientes, a homologação das demandas atendidas, se necessário;
- registrar no Sistema o prazo e a data de término dos atendimentos;
- registrar no Sistema o replanejamento dos prazos, quando necessário.

- **Priorizador Demandas:** é um perfil complementar para ser adicionado nos usuários que são registradores de demandas que irão priorizar as demandas para a PROCERGS. Somente deve ser utilizado nos projetos que utilizam a funcionalidade 'To-do list'. Esta funcionalidade somente é visível nos projetos que solicitam o uso deste plugin;

Atribuições:

- criar e manter listas;
- adicionar demandas nas listas e priorizar.

Alterações de prazos só podem ser realizadas pela PROCERGS, mediante justificativa formal registrada no Redmine, garantindo rastreabilidade e validação da nova data.