

Coordenadoria de TIC do TRT24

Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

HISTÓRICO DO DOCUMENTO

	DATA	DESCRIÇÃO
01	21/08/2015	Mapeamento e desenho do processo
02	26/08/2015	Documentação do processo
03	01/09/2015	Revisão do desenho e da descrição
04	04/02/2016	Alteração da descrição das atividades e nas atribuições da tabela RACI
05	23/05/2017	Revisão do fluxo e dos indicadores
06	17/12/2019	Revisão do fluxo e dos indicadores

Documento de Descrição do Processo

Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

17/12/2019

2

EQUIPE DE DOCUMENTAÇÃO

	Nome	Cargo
01	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Seção de Governança de TIC

Sumário

1	Objetivos	4
2	Abrangência	4
3	Definições	4
4	Processo Gerenciar Aplicação De Boas Práticas	5
4.1	Papéis e Responsabilidades	5
4.2	Fluxo do Processo	6
4.3	Descrição do processo	7
4.3.1	Descrição do subprocesso Implantar/Revisar Boas Práticas	7
5	Tabela RACI	11
5.1	SubProcesso Implantar/Revisar Boa Prática	11
6	Controles do processo	12
6.1	Controle elaborado	12
6.2	Descrição dos indicadores	12
7	Divulgação dos resultados	13
8	ANEXO I – Indicador 1 (Índice de Qualidade da Documentação das Boas Práticas)	14
9	ANEXO II – Modelo de Portaria	16

1 Objetivos

- Estabelecer regras e padronizar os procedimentos para a aplicação das recomendações dos frameworks de governança de TIC reconhecidos pelo mercado.
- Descrever as atividades de elaboração de processos de trabalho visando a implantação de boas práticas.
- Definir os artefatos necessários para a documentação dos processos.

2 Abrangência

- Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24ª Região.

3 Definições

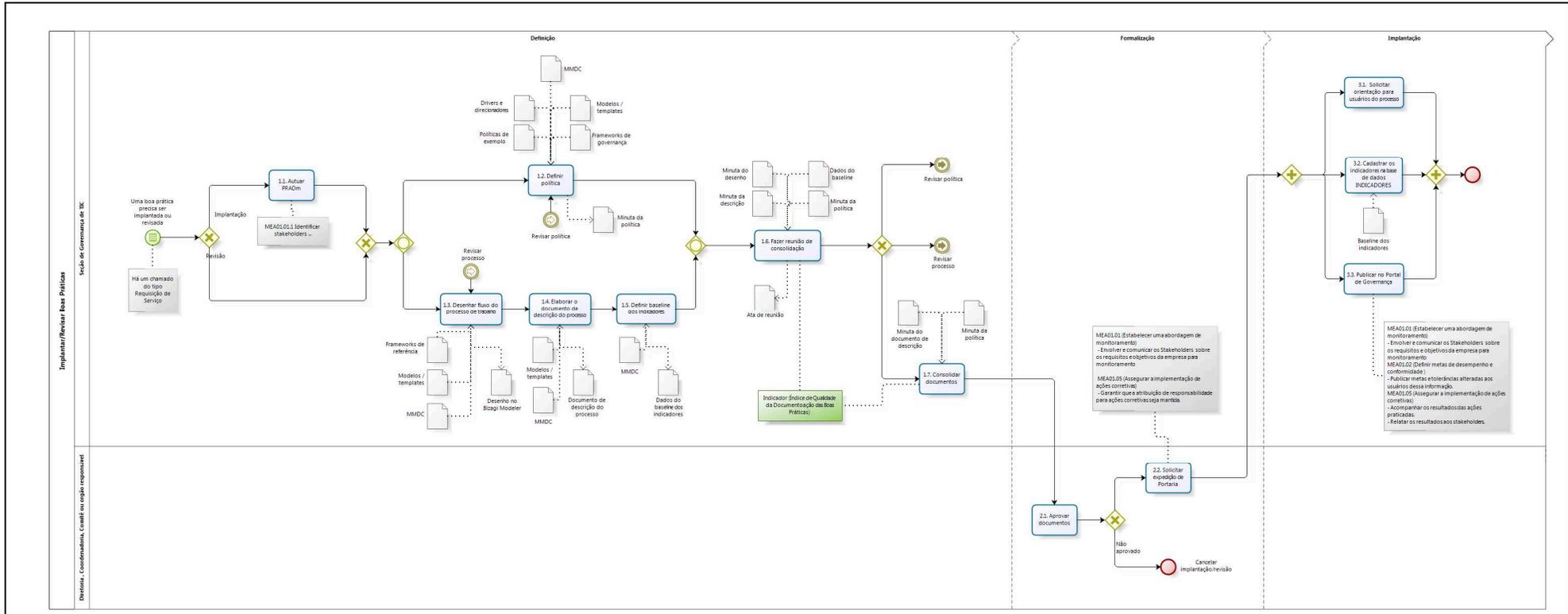
- **Boa prática:** procedimentos ou técnicas consolidadas pelo mercado e reconhecidas como as melhores para realizar determinada tarefa.
- **Bizagi Modeler:** ferramenta para modelagem de fluxo de processos de trabalho.
- **Base de dados INDICADORES:** base de dados para registro de valores de indicadores de controle.
- **Drivers ou direcionadores:** tendências diversas que influenciam as necessidades das partes interessadas, por exemplo, mudanças de estratégia, mudanças nos negócios e no ambiente regulatório bem como novas tecnologias.
- **Framework:** um modelo que integra um conjunto de diretrizes, políticas e métodos que representam a abordagem organizacional para a governança de TIC;
- **Portal de Governança:** site de Governança de TIC da Coordenadoria de TIC do TRT24.
- **PRAdm:** processo administrativo eletrônico.
- **Tabela RACI:** matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas a execução das atividades do processo.

4 Processo Gerenciar Aplicação De Boas Práticas

4.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a qualidade e eficiência do processo • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados 	Chefe da Seção de 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, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização 	Chefe da Seção de Governança de TIC
Diretoria da CTIC	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar a política, o desenho, o documento de descrição e os indicadores do processo de trabalho 	Diretor(a) da CTIC
Seção de Governança de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar a conformidade dos artefatos • Manter atualizado o PRAdm relativo à aplicação das boas práticas • Manter atualizada a base de dados de Indicadores • Publicar as políticas e os processos de trabalho no site de Governança • Monitorar a aplicação das boas práticas 	Chefe da Seção de Governança de TIC

4.2 Fluxo do Processo



4.3 Descrição do processo

4.3.1 Descrição do subprocesso Implantar/Revisar Boas Práticas

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.1	Autuar PRAdm	Seção de Governança de TIC	<p>Entrada: chamado de requisição de serviço</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema do processo administrativo eletrônico • Criar o PRAdm referente a política <p>Saída: PRAdm referente a política</p>
1.2	Definir política	Seção de Governança de TIC	<p>Entradas: drivers e direcionadores, políticas de exemplo, normas técnicas e modelo/template de portaria da SGTI</p> <p>Processamento: elaborar o texto da portaria, conforme modelo do ANEXO III, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de termos • Diretrizes gerais • Papéis e responsabilidades • Âmbito e aplicação • Definição do processo de trabalho <p>Saídas: minuta da portaria de política</p>
1.3	Desenhar fluxo do processo de trabalho	Seção de Governança de TIC	<p>Entradas: frameworks de referência e modelo/template de fluxo de processo</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapear o desenho das atividades do processo utilizando a ferramenta Bizagi • Utilizar como modelo os desenhos do presente processo <p>Saídas: desenho do fluxo do processo</p>
1.4	Elaborar o documento de	Seção de Governança de	<p>Entradas: modelo/template de documento de descrição</p> <p>Processamento:</p>

	descrição do processo	TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o texto do documento de descrição contendo, no mínimo, os seguintes elementos: <ul style="list-style-type: none"> o Definição de papéis o Descrição das atividades o Tabela RACI o Controles do processo o Modelos/templates de artefatos • Utilizar como modelo o presente documento
			Saída: documento de descrição do processos
1.5	Definir baseline dos indicadores	Seção de Governança de TIC	<p>Entrada: desenho do processo e documento de descrição</p> <p>Processamento: apurar os dados e as evidências relativas ao 1º registro de controle</p> <p>Saída: baseline dos indicadores</p>
1.6	Fazer reunião de consolidação	Seção de Governança de TIC	<p>Entrada: Minutas do desenho do processo, do documento de descrição, da política e baseline dos indicadores</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fazer reunião para apresentar aos stakeholders as minutas • Registrar o resultado em ata <p>Saída: Ata de reunião</p>
1.7	Consolidar documentos	Seção de Governança de TIC	<p>Entrada: Minutas do desenho do processo, do documento de descrição, da política e baseline dos indicadores</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar a versão final do documento de descrição e da política observando se todos os elementos previstos nos modelos estão presentes e adequadamente descritos • Juntar os documentos ao PRAdm e encaminhar para aprovação do stakeholder adequado

			Saída: descrição do processo e política juntados no PRAdm
2.1	Aprovar documentos	Diretoria da CTIC	Entrada: PRAdm
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o PRAdm no sistema de processo administrativo eletrônico • Incluir despacho de aprovação/desaprovação da política e/ou do documento de descrição
			Saída: Boa prática aprovada/desaprovada
2.2	Solicitar expedição de portaria	Diretoria da CTIC	Entrada: PRAdm
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Despachar o PRAdm à Diretoria-Geral solicitando a expedição da portaria da política
			Saída: PRAdm despachado para a Diretoria-Geral
3.1	Solicitar orientação para os usuários do processo	Seção de Governança de TIC	Entrada: política e processo de trabalho
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Despachar o PRAdm ao dono do processo solicitando que promova reunião(ões) e/ou workshops para habilitar os stakeholders a executarem as atividades do processo de trabalho
			Saída: PRAdm despachado ao dono do processo
3.2	Cadastrar os indicadores na base de dados INDICADORES	Seção de Governança de TIC	Entrada: documento de descrição do processo
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar os indicadores, metas e variáveis descrito no documento de descrição do processo • Criar os respectivos registros na base de dados INDICADORES • Lançar os valores iniciais (baseline) para os indicadores
			Saída: gráfico dos indicadores disponível no portal de governança de TIC da CTIC
3.3	Publicar no Portal	Seção de	Entrada: Portaria expedida pela Diretoria-Geral e documento de descrição do

Documento de Descrição do Processo

Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

17/12/2019

10

	de Governança	Governança de TIC	processo
			Processamento: publicar a portaria no item "Portarias" e o documento de descrição do processo no item "Processos de Trabalho"
			Saída: artefatos publicados no Portal

5 Tabela RACI

5.1 SubProcesso Implantar/Revisar Boa Prática

	Atividade	Diretoria da CTIC	Seção de Governança de TIC
1.1	Autuar PRADm		R
1.2	Definir política	C	R
1.3	Desenhar fluxo do processo de trabalho	C	R
1.4	Elaborar o documento de descrição do processo	C	R
1.5	Definir baseline dos indicadores		R
1.6	Fazer reunião de consolidação		R
1.5	Consolidar documentos	I	R
2.2	Aprovar documentos	R	C
2.3	Solicitar expedição de portaria	R	
3.1	Solicitar orientação para os usuários do processo		R
3.2	Cadastrar os indicadores na base de dados INDICADORES		R
3.3	Publicar no Portal de Governança	I	R

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

6 Controles do processo

O controle do processo é realizado por meio de indicadores obtidos através da coleta de dados relacionados ao processo, sendo que, quando os resultados esperados não forem alcançados, devem ser estabelecidas ações para tratamento dos desvios encontrados.

6.1 Controle elaborado

Id	Objetivos	Indicador
1	Verificar se as boas práticas têm os elementos mínimos necessários para dar suporte a sua aplicação	Índice de Qualidade da Documentação das Boas Práticas

6.2 Descrição dos indicadores

1) Índice de Qualidade da Documentação das Boas Práticas

Periodicidade	Semestral					
Meta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	70%	80%	85%	90%
Forma de Cálculo	Soma do coeficiente de qualidade / total de boas práticas					
Fonte	<ul style="list-style-type: none"> • Planilha do ANEXO I <ul style="list-style-type: none"> o Soma do coeficiente de qualidade: ver a soma da coluna "Coeficiente de qualidade" o Total de boas práticas: ver a quantidade de boas práticas registradas na planilha 					

 <small>A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO</small>	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Aplicação de Boas Práticas	17/12/2019	13

7 Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados no site de governança de TIC da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações, menu Indicadores, item Indicadores Gerenciais, processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas.

8 ANEXO I - Indicador 1 (Índice de Qualidade da Documentação das Boas Práticas)

Descrição	Política						Processo										Alinhamento				Coeficiente de qualidade	
	Definição de termos	Diretrizes gerais	Papeis e responsabilidades	Âmbito e aplicação	Processo de trabalho	Termos atualizados	Objetivos	Abrangência	Definições	Papeis e responsabilidades	Desenho	Descrição das atividades	Tabela RACI	Controles	Modelo dos controles	Modelos dos artefatos	Termos atualizados	Política de acordo com o modelo	Documento de descrição de acordo com o modelo	Política e descrição alinhados		Alinhamento COBIT ou ITIL
Política 1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0,76
...	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,71
Política N	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0,81

Onde:

- Para cada boa prática:
 - **Descrição:** nome da boa prática
 - **Política:** para cada uma das colunas informa 1 se o documento da política fornecer a informação satisfatoriamente, caso contrário informar 0
 - **Processo:** para cada uma das colunas informa 1 se o documento de descrição do processo fornecer a informação satisfatoriamente, caso contrário informar 0
 - **Alinhamento**
 - **Política de acordo com o modelo:** informa 1 se o documento da política estiver totalmente alinhado ao modelo fornecido pela SGTI, caso contrário informar 0
 - **Documento de descrição de acordo com o modelo:** informa 1 se o documento de descrição estiver totalmente alinhado ao modelo fornecido pela SGTI, caso contrário informar 0
 - **Política e documento de descrição alinhados:** informa 1 se os documento estiverem totalmente alinhado entre si, caso contrário informar 0
 - **Alinhamento COBIT ou ITIL:** informa 1 se a boa prática estiver alinhada a algum dos frameworks, caso contrário informar 0

Documento de Descrição do Processo

Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

17/12/2019

15

- **Coefficiente de qualidade:** soma dos valores das colunas **Política, Processo** e **Alinhamento** dividido pelo número de colunas

9 ANEXO II - Modelo de Portaria

MINUTA - Portaria Nº xxxx/yyyy -

Define a Política de **<nome da política>** do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições regimentais,

CONSIDERANDO a **<incluir as considerações pertinentes>**;

RESOLVE:

Definir a Política de **<nome da política>** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, nos termos do presente ato.

**CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES**

Art. 1º Para fins deste ato, considera-se:

- I. **<Incluir termos>**: relacionar os termos específicos relativos ao contexto que precisam ser definidos, esclarecidos ou explicados para a correta compreensão do texto;
- II. ...

**CAPÍTULO II
DAS DIRETRIZES GERAIS**

Art. 2º **<Incluir as diretrizes gerais da política>**

**CAPÍTULO III
DO PROCESSO DE TRABALHO**

Art. 4º A Política de **<nome da política>** será executada por meio das atividades previstas no Processo **<nome do processo de trabalho>**, disponível no site de Governança de TIC do TRT24, opção "Processos de Trabalho".

**CAPÍTULO IV
DOS RESPONSÁVEIS E DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 5º Cabe ao responsável pela **<nome da unidade>** exercer o papel de **<papel definido no processo de trabalho>**.

...

CAPÍTULO V
DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

Art. 7º A Política de <nome da política> aplica-se a <abrangência definida no processo de trabalho>.

Art. 8 Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, xx de mmmmm de yyyy.

Desembargador <nome do presidente do trt24>
Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região