



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RN  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**MANUAL DO PROCESSO  
SOLICITAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS**

---

**Versão 2.0**

## APRESENTAÇÃO

A solicitação de sistemas e soluções informatizadas vem crescendo de forma considerável ao longo dos anos, exigindo das áreas provedoras de TIC um maior esforço no controle e na priorização destas demandas.

O objetivo da presente modelagem é disciplinar e documentar a forma como os pedidos por novos sistemas são recebidos pela Secretaria de TIC do TRE-RN, desde a sua requisição por alguma área demandante do Órgão, passando pelas análises preliminares de requisitos realizadas pelas unidades técnicas da Coordenadoria de Sistemas Corporativos, até a sua aprovação pelos Comitês Gestor e de Governança de TIC, seguido de sua posterior inclusão no Plano de Ação de Sistemas do Tribunal.

## CONTROLE DE VERSÃO

QUADRO RESUMO	
Versão:	2.0
Elaboração:	Coordenadoria de Sistemas Corporativos/STIC
Aprovação:	Comitê Gestor de TIC
Referências legais e boas práticas:	Scrum

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
01/08/2019	1.0	Versão inicial.	Osmar Fernandes de Oliveira Júnior
22/07/2020	2.0	Atualizações relacionadas aos nomes das unidades, comitês e documentos.	Osmar Fernandes de Oliveira Júnior

# ÍNDICE

<b>1. VISÃO GERAL DO PROCESSO</b>	4
<b>2. ATIVIDADES</b>	5
2.1. Preencher Solicitação de Demanda	5
2.2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento	5
2.3. Analisar Viabilidade de Implantação	5
2.4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile	6
2.5. Consolidar Análise de Viabilidade	6
2.6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas	6
2.7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas	6
2.8. Aprovar Nova Versão do Plano de Ação de Sistemas	7
2.9. Comunicar o Demandante	7
2.10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda	7
2.11. Realizar Ajustes Definidos no CGovTIC	7
2.12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Sítio do Tribunal	8
<b>3. EXECUTORES</b>	8
3.1. Demandante	8
3.2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos	8
3.3. GAPSTIC - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da STIC	8
3.4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas	8
3.5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas	8
3.6. SNT - Seção de Novas Tecnologias	8
3.7. CGesTIC - Comitê Gestor de TIC	8
3.8. CGovTIC - Comitê de Governança de TIC	9
<b>4. QUADRO RESUMO</b>	9

## 1. VISÃO GERAL DO PROCESSO

O processo de **Solicitação de Demandas de Sistemas** é composto por doze atividades e oito papéis distintos, iniciando a partir de uma solicitação de sistemas feita pela área de negócio demandante, e concluindo, em seu caminho feliz, com a inclusão da demanda no Portfólio de Sistemas do Tribunal. A representação do processo em *Business Process Model Notation* (BPMN) é apresentada a seguir.

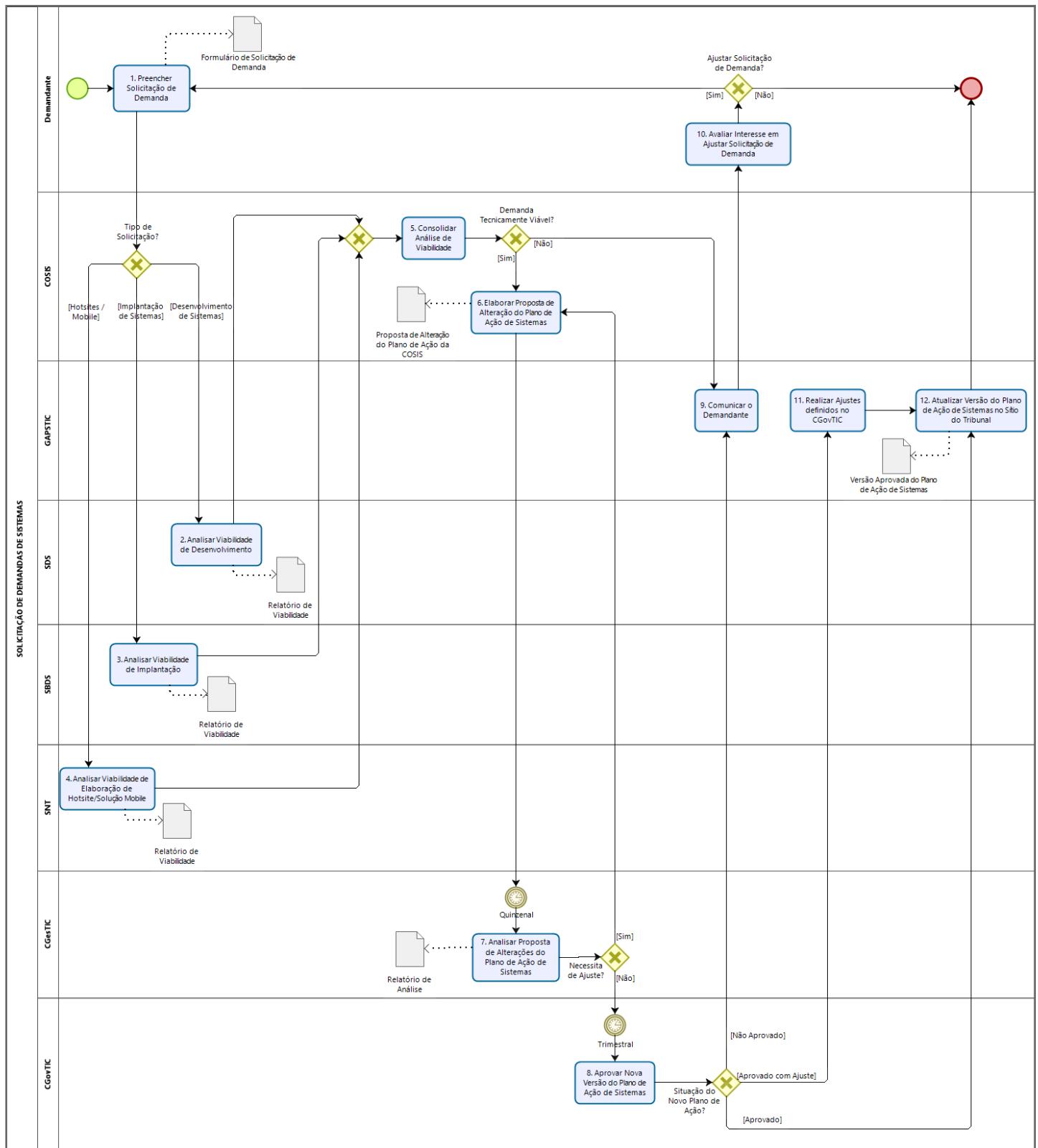


Figura 1. Processo Completo - Solicitação de Demandas de Sistemas

## 2. ATIVIDADES

As atividades que são executadas ao longo da realização do processo são apresentadas a seguir.

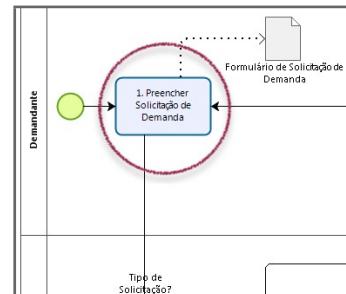
## 2.1. Preencher Solicitação de Demanda

## DESCRIÇÃO:

O demandante preenche o Formulário de Solicitação de Demanda descrevendo e fundamentando o seu pedido, protocolando-o via PAE para o titular de sua Unidade, a quem caberá solicitar o seu atendimento à Diretoria-Geral. Caso entenda procedente, a DG remete o processo à STIC, que irá solicitar a análise da área técnica.

## EXECUTOR:

### Demandante



## ARTEFATO:

## Formulário de Solicitação de Demanda

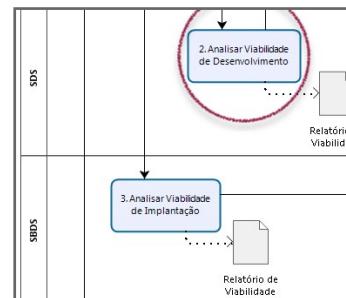
## 2.2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento

## DESCRIÇÃO:

Caso seja solicitado o desenvolvimento de um sistema pela equipe técnica do Tribunal, cabe a SDS contactar o demandante e realizar reunião(ões) de levantamento de requisitos, em sede preliminar, estimando o tempo e a força de trabalho necessários para atendimento da demanda. Os registros desta análise integram o Relatório de Viabilidade desenvolvido pela SDS.

## EXECUTOR:

SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas



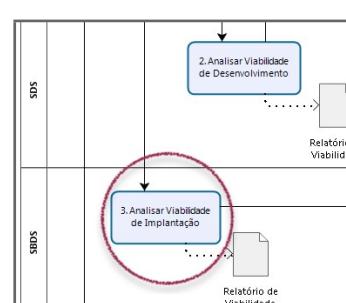
### 2.3 Analisar Viabilidade de Implementação

## DESCRICA:

Caso seja solicitada a implantação em nosso Tribunal de um sistema desenvolvido por outro Órgão, cabe a SBDS contactar o demandante e realizar reunião(ões) de levantamento de requisitos, em sede preliminar, consultando a equipe técnica da Instituição externa quando necessário, e estimando o tempo e a força de trabalho necessários para atendimento da demanda. Os registros desta análise integram o Relatório de Viabilidade desenvolvido pela SBDS.

**EXECUTOR:**

SBDS - Secção de Banco de Dados e Sistemas



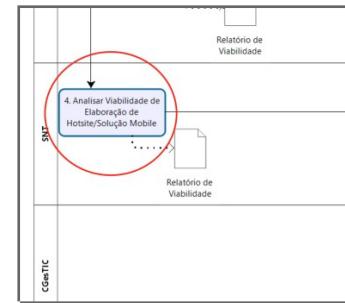
## ARTEFATO:

## Relatório de Viabilidade

## 2.4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile

### DESCRIÇÃO:

Caso seja solicitado o desenvolvimento de um hotsite ou de um aplicativo para dispositivos móveis, cabe a SNT contactar o demandante e realizar reunião(ões) de levantamento de requisitos, em sede preliminar, estimando o tempo e a força de trabalho necessários para atendimento da demanda. Os registros desta análise integram o Relatório de Viabilidade desenvolvido pela SNT.



### EXECUTOR:

SNT- Seção de Novas Tecnologias

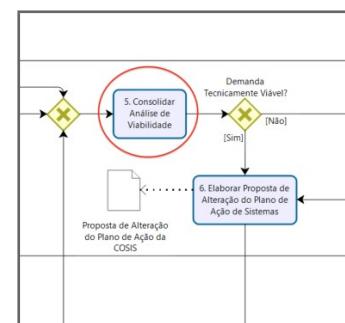
### ARTEFATO:

Relatório de Viabilidade

## 2.5. Consolidar Análise de Viabilidade

### DESCRIÇÃO:

Com base no Relatório de Viabilidade elaborado pelas equipes técnicas, o Coordenador de Sistemas Corporativos consolida as informações e decide quanto à viabilidade técnica para atendimento da demanda.



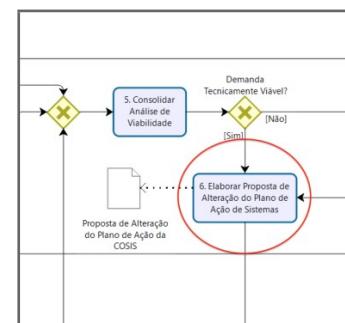
### EXECUTOR:

COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

## 2.6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas

### DESCRIÇÃO:

Caso a demanda seja tecnicamente viável, o Coordenador de Sistemas Corporativos elabora uma Proposta de Alteração do Portfólio da COSIS, levando em consideração as estimativas constantes dos Relatórios de Viabilidade e o andamento dos projetos em execução pelas unidades técnicas.



### EXECUTOR:

COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

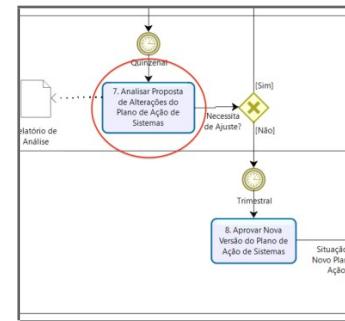
### ARTEFATO:

Proposta de Alteração do Plano de Ação da COSIS

## 2.7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas

### DESCRIÇÃO:

As Propostas de Alteração do Portfólio da COSIS são analisadas nas reuniões quinzenais do Comitê Gestor de TIC, que avalia se as mesmas estão adequadamente elaboradas para serem aprovadas pelo Comitê de Governança de TIC. O registro desta análise consta no Relatório de Análise.



### EXECUTOR:

CGesTIC - Comitê Gestor de TIC

### ARTEFATO:

Relatório de Análise

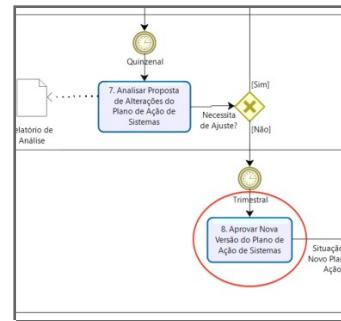
## 2.8. Aprovar Nova Versão do Plano de Ação de Sistemas

### DESCRIÇÃO:

O Comitê de Governança de TIC se reúne trimestralmente para, entre outras finalidades, aprovar as novas versões do Plano de Ação de Sistemas. Demandas recentes não aprovadas pelo Comitê de Governança de TIC são excluídas da nova versão do Plano de Ação de Sistemas, ficando o GAPSTIC responsável pela comunicação como demandante.

### EXECUTOR:

CDTIC - Comitê de Governança de TIC



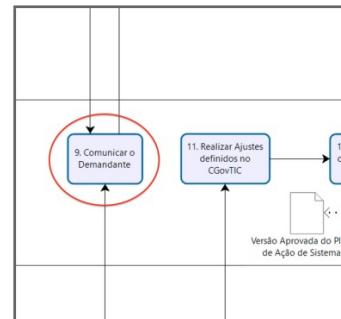
## 2.9. Comunicar o Demandante

### DESCRIÇÃO:

Solicitações consideradas tecnicamente inviáveis pelo Coordenador de Sistemas Corporativos, com base nos estudos de viabilidade realizados pelas unidades técnicas, ou que não tenham sido aprovadas pelo Comitê de Governança de TIC, são comunicadas ao demandante pelo GAPSTIC, facultando a este a possibilidade de ajustar a solicitação e submeter novo pedido.

### EXECUTOR:

GAPSTIC - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão de TIC



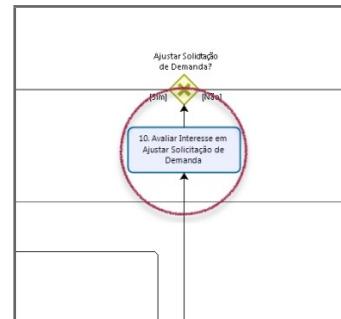
## 2.10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda

### DESCRIÇÃO:

Caso a demanda solicitada não seja aprovada, ou seja tecnicamente inviável, o demandante pode avaliar se há interesse em refazer o Formulário de Solicitação de Demanda à luz dos pontos que forem verificados, e submetê-lo novamente. Caso não haja interesse, o processo é encerrado.

### EXECUTOR:

Demandante



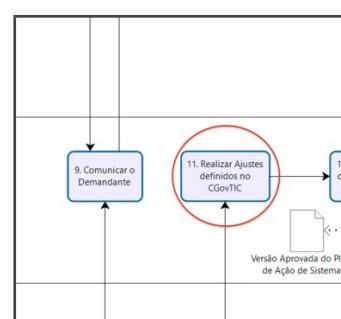
## 2.11. Realizar Ajustes Definidos no CGovTIC

### DESCRIÇÃO:

Caso o Comitê de Governança de TIC julgue viável manter a demanda pleiteada no Plano de Ação de Sistemas, porém, com alguns ajustes relativos à prazo, priorização ou escopo, estes serão providenciados pelo GAPSTIC antes da consolidação da versão final do novo Plano de Ação de Sistemas.

### EXECUTOR:

GAPSTIC - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão de TIC



## 2.12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Sítio do Tribunal

### DESCRÍÇÃO:

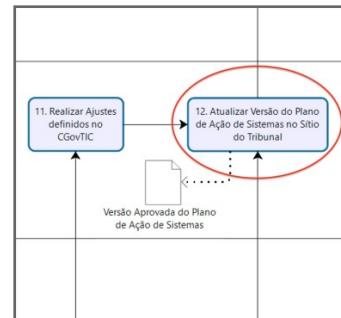
A Versão Aprovado do Plano de Ação de Sistema é lavrada e atualizada no sítio do TRE-RN pelo GAPSTIC.

### EXECUTOR:

GAPSTIC - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão de TIC

### ARTEFATO:

Versão Aprovada do Plano de Ação de Sistemas



## 3. EXECUTORES

As atividades estão dispostas em raias que representam o campo de ação de cada um dos executores do processo. Estes podem representar unidades, grupos de trabalho, comissões ou comitês do Tribunal, ou simplesmente perfis de funcionais relacionados ao processo em si.

### 3.1. Demandante

Servidor do Tribunal responsável pela solicitação formal uma demanda para a área de sistemas, podendo ser o desenvolvimento de hotsites ou aplicativos móveis; implantação de sistema implementado por outro Órgão ou desenvolvimento de sistema pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas.

### 3.2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

Unidade representada pelo Coordenador de Sistemas Corporativos, responsável por consolidar os estudos de viabilidade realizados pelas unidades técnicas da Coordenadoria, além de elaborar propostas de alteração do Plano de Ação de Sistemas.

### 3.3. GAPSTIC - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da STIC

Unidade representada pelos servidores do Gabinete da STIC, responsáveis pela comunicação com o demandante, realização de ajustes autorizados pelo CGovTIC e atualização do Plano de Ação de Sistemas no sítio do Tribunal.

### 3.4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Servidores da Seção de Desenvolvimento de Sistemas, responsáveis pelo levantamento preliminar de requisitos das demandas relacionadas à implementação de sistemas.

### 3.5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Servidores da Seção de Banco de Dados e Implantação de Sistemas, responsáveis pelo levantamento preliminar de requisitos das demandas relacionadas à implantação de soluções desenvolvidas por outros Órgãos.

### 3.6. SNT - Seção de Novas Tecnologias

Servidores da Seção de Novas Tecnologias, responsáveis pelo levantamento preliminar de requisitos das demandas relacionadas à elaboração de hotsites ou desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis.

### 3.7. CGesTIC - Comitê Gestor de TIC

Servidores integrantes do Comitê Gestor de TIC, responsáveis pela validação das propostas de alteração do Plano de Ação de Sistemas.

### 3.8. CGovTIC - Comitê de Governança de TIC

Membros da Corte e servidores integrantes do Comitê de Governança de TIC, responsáveis pela aprovação de novas versões do Plano de Ação de Sistemas

## 4. QUADRO RESUMO

O quadro resumo a seguir apresenta as atividades e artefatos produzidos ao longo do processo agrupados por executores.

EXECUTOR	ATIVIDADE	ARTEFATO
Demandante	1. Preencher Solicitação de Demanda 10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda	Formulário de Solicitação de Demanda
COSIS	5. Consolidar Análise de Viabilidade 6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas	Proposta de Alteração do Plano de Ação da COSIS
GAPSTIC	9. Comunicar o Demandante 11. Realizar Ajustes Definidos no CGovTIC 12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Sítio do Tribunal	Versão Aprovada do Plano de Ação de Sistemas
SDS	2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento	Relatório de Viabilidade
SBDS	3. Analisar Viabilidade de Implantação	Relatório de Viabilidade
SNT	4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile	Relatório de Viabilidade
CGesTIC	7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas	Relatório de Análise
CGovTIC	8. Aprovar Nova Versão do Plano de Ação de Sistemas	

O gráfico a seguir ilustra a quantidade de atividades e de artefatos produzidos pelos demandantes.

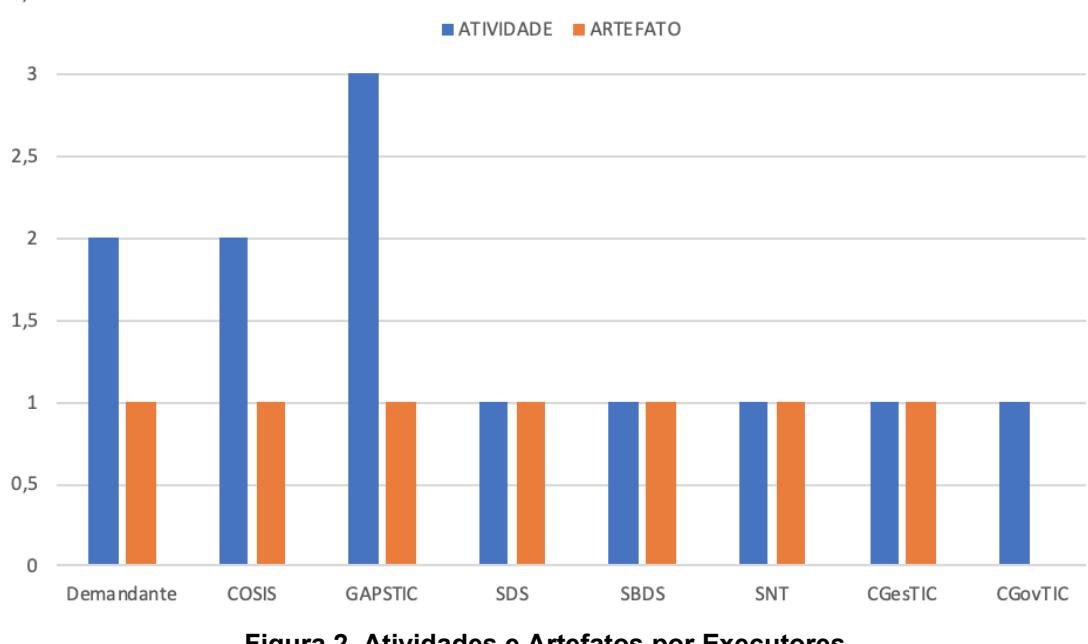


Figura 2. Atividades e Artefatos por Executores