



Plano de Gerenciamento de Projeto  
**Implantação de *Service*sk de TI**  
<<empresa xxx>

<<*data*>>



[www.portalgsti.com.br](http://www.portalgsti.com.br)



## Fernando Palma



*Olá, meu nome é Fernando Palma, sou fundador do Portal GSTI ([www.portalgsti.com.br](http://www.portalgsti.com.br)), site em que estou disponibilizando este modelo, e onde você pode encontrar centenas de outros templates.*

*Sou Graduado em S. I., Mestrando em Administração e possuo certificações como ITIL Expert, ITIL Manager, COBIT F, OCEB, ISO 20k F, ITIL F e ISO 27.002 F.*

*Nos últimos 08 anos tive a oportunidade de conduzir projetos de consultoria para diversas empresas públicas e privadas e treinar mais de 1 mil profissionais em ITIL, COBIT e Normas ISO 27000.*

## Contato:

- (71) 98837-0007 (zap)
- [LINKEDIN](#)
- [FACEBOOK](#)
- [fpalma@portalgsti.com.br](mailto:fpalma@portalgsti.com.br)
- [Adicione-me na Rede GSTI](#)



<< Na primeira folha, costumo listar os principais stakeholders do projeto. Note que tais partes interessadas citadas a seguir se referem a um projeto específico de implantação de servicedesk de qual participei, e estavam envolvidas uma empresa de prestação de serviços de TI e um cliente. Os papéis, portanto, provavelmente não farão sentido para o seu contexto, caso esteja conduzindo o mesmo plano de ação de forma interna. Em outras palavras, a identificação das partes interessadas e distribuição de responsabilidades deverá ser específica para o escopo do seu projeto, sendo a lista a seguir apenas uma ilustração. >>

**PATROCINADOR**

<<XXXXXXXXXXXX>>

**PRINCIPAL CLIENTE**

<<XXXXXXXXXXXX>>

**GERENTE DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVICEDESK**

<<XXXXXXXXXXXX>>

**LÍDER RESPONSÁVEL PELAS ENTREGAS**

<<XXXXXXXXXXXX>>

**DEMAIS PARTICIPANTES DO PROJETO**

<<XXXXXXXXXXXX>>

<<XXXXXXXXXXXX>>

<<XXXXXXXXXXXX>>

<<XXXXXXXXXXXX>>

<<XXXXXXXXXXXX>>

**PMO / PRESTADOR DE SERVIÇOS**

<<XXXXXXXXXXXX>>

**GCT / Prestador de Serviços**

<<XXXXXXXXXXXX>>

<<XXXXXXXXXXXX>>

**COORDENAÇÃO GERAL DE INFRAESTRUTURA DE TI / CLIENTE**

<<XXXXXXXXXXXX>>

**GESTOR DO CLIENTE (COORDENADOR DE SUPORTE):**

<<XXXXXXXXXXXX>>



[www.portalgsti.com.br](http://www.portalgsti.com.br)



## Í N D I C E

<b>1. RESUMO DO PROJETO</b>	<b>8</b>
<b>2. CONTEXTO DO PROJETO</b>	<b>9</b>
2.1. INSTITUIÇÃO / ORGANIZAÇÃO	9
2.2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO	9
2.3. OBJETIVOS DO PROJETO	9
2.5. BENEFÍCIOS ESPERADOS	9
2.6. INFORMAÇÕES HISTÓRICAS (*quando aplicável)	9
<b>3. ESCOPO DO PROJETO</b>	<b>10</b>
3.1. DESCRIÇÃO DO(S) PRODUTO(S) DO PROJETO	10
3.2. ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS DO PROJETO	10
3.3. ESCOPO NÃO INCLUIDO	11
3.4. REQUISITOS DO PROJETO	11
3.5. ABRANGÊNCIA DO PROJETO	Error! Bookmark not defined.
3.6. ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO – EAP INICIAL	15
<b>4. RESTRIÇÕES DO PROJETO</b>	<b>16</b>
4.1. PRAZO	25
4.2. RECURSOS FINANCEIROS	Error! Bookmark not defined.
4.3. TECNOLÓGICAS	25
<b>5. PREMISSAS</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>6. PARTES ENVOLVIDAS NO PROJETO</b>	<b>28</b>
6.1. ORGANIZAÇÃO DO PROJETO	28
6.2. PATROCINADOR	30
6.2. GERENTE DO PROJETO	30
6.3. EQUIPE TÉCNICA	31
6.4. EQUIPE COLABORADORA	Error! Bookmark not defined.
<b>7. RISCOS INICIAIS DEFINIDOS</b>	<b>36</b>
<b>8. PRINCIPAIS MARCOS E SUAS DATAS PREVISTAS</b>	<b>54</b>
<b>9. ESTIMATIVA DE CUSTO</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>10. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PRODUTO DO PROJETO</b>	Error! Bookmark not defined.



**10.1. REQUISITOS DE APROVAÇÃO (preenchimento opcional)** \_ Error! Bookmark not defined.

**10.2. INFRA-ESTRUTURA DO PROJETO** \_\_\_\_\_ Error! Bookmark not defined.

**10.3. AQUISIÇÕES DO PROJETO** \_\_\_\_\_ Error! Bookmark not defined.

**11. COMUNICAÇÃO DO PROJETO** \_\_\_\_\_ **55**

**12. PLANEJAMENTO DO PROJETO** \_\_\_\_\_ **55**

**12.1. ATIVIDADES DO PROJETO** \_\_\_\_\_ **55**

**12.2. RECURSOS REQUERIDOS** \_\_\_\_\_ **57**

**12.3. CRONOGRAMA DO PROJETO** \_\_\_\_\_ **58**



## 1. RESUMO DO PROJETO

Nome do Projeto	Projeto de Implantação do Servicedesk	
Gerente do Projeto	<b>Fernando Palma</b>	
Equipe de Planejamento	<<CLIENTE>> <b>Fernando Palma</b> <<CLIENTE>>	
Principal Objetivo	Implantação do primeiro nível de suporte de atendimento de TI no <<CLIENTE>>	
Benefícios Esperados	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Menor tempo de resposta para os usuários que solicitarem os serviços de TI</li><li>➔ Maior número de soluções efetuadas no primeiro nível de atendimento</li><li>➔ Melhor comunicação entre o setor de TI e os profissionais do &lt;&lt;CLIENTE&gt;&gt;</li><li>➔ Melhoria na disponibilidade do serviço final de TI para o &lt;&lt;CLIENTE&gt;&gt;</li><li>➔ Melhor utilização dos recursos humanos dentro da equipe de suporte técnico de TI</li><li>➔ Melhor divisão de tarefas dentro do setor de TI</li></ul>	
Início e Término Previstos	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx





## 2. CONTEXTO DO PROJETO

### 2.1. INSTITUIÇÃO / ORGANIZAÇÃO

CLIENTE

### 2.2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO

O servicedesk de TI tem como principal objetivo estabelecer um ponto único de contato entre o setor de TI e o usuário final, facilitando o acesso e contribuindo para soluções rápidas e eficazes.

### 2.3. OBJETIVOS DO PROJETO

Melhoria da disponibilidade dos serviços de TI e melhor suporte aos colaboradores da empresa.

O projeto terá como principal saída a formação do primeiro nível de atendimento, incluindo: acomodações, ferramentas, recursos, processos definidos e treinamentos. Todos itens que são produtos deste projeto, são obrigações legais atribuídas a Prestador de Serviços Tecnologia, como contratada para prestação de serviços de TI.

### 2.5. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- ➔ Menor tempo de resposta para os [usuários](#) que solicitarem os serviços de TI
- ➔ Maior número de soluções efetuadas no primeiro nível de atendimento
- ➔ Melhor comunicação entre o setor de TI e os profissionais do <<CLIENTE>>
- ➔ Melhoria na [disponibilidade](#) do serviço final de TI para o <<CLIENTE>>
- ➔ Melhor utilização dos recursos humanos dentro da equipe de suporte técnico de TI
- ➔ Melhor divisão de tarefas dentro do setor de TI

### 2.6. INFORMAÇÕES HISTÓRICAS

*<<inserir informações históricas da Empresa / Cliente, tais como formação da equipe de TI e ações executadas anteriormente em projetos similares, ou objetivos semelhantes.>>*



### 3. ESCOPO DO PROJETO

#### 3.1. DESCRIÇÃO DO(S) PRODUTO(S) DO PROJETO

Item	Produto
<b>Espaço Físico</b>	Ponto físico para o atendimento de primeiro nível
<b>Procedimento</b>	Procedimento de atendimento documentado
<b>Ferramenta de Acesso remoto</b>	Ferramenta de acesso remoto implantada
<b>Central telefônica</b>	Ramais da central telefônica implantados, com número único para contato
<b>Ferramenta de Monitoramento da central</b>	Ferramenta de Monitoramento de ligações implantada, com indicadores sendo gerenciados pela supervisão de primeiro nível
<b>Processo de Gerenciamento de Incidentes</b>	Processo de Gerenciamento de Incidentes documentado
<b>Implantação Active Directory</b>	Ferramenta Active Directory implantada no primeiro nível com devidos treinamentos
<b>Procedimento para o atendimento de Requisições de Serviço</b>	Documento contendo regras para o atendimento de Requisições de serviço encaminhadas para o servicedesk
<b>Campanha de Conscientização</b>	Campanha de conscientização realizada

#### 3.2. ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS DO PROJETO

##### **Espaço Físico**

- ✓ Estrutura do Espaço físico documentada
- ✓ Requisitos do Espaço Físico documentados
- ✓ Novo espaço físico, adequado as necessidades

##### **Ferramenta de Acesso remoto**

- ✓ Plano de implantação da ferramenta de acesso remoto
- ✓ Relatório de testes realizados internamente (setor de TI)
- ✓ Ambiente de simulação preparado, com detalhes técnicos correspondentes aos detalhes (configuração) do ambiente de produção
- ✓ Aprovação formal da direção documentada

Fernando Palma, ITIL Expert - fpalma@portalgsti.com.br



- ✓ Maquinas instaladas - 1ª fase
- ✓ Relatório de satisfação do usuário final 1ª fase
- ✓ Maquinas instaladas - 2ª fase
- ✓ Relatório final xde satisfação do usuário

#### **Ferramenta de monitoramento da central telefônica**

- ✓ Requisitos documentados

#### **Implantação do Active Directory**

- ✓ Comprometimento da equipe com treinamento (lista de presença assinada)
- ✓ Tutorial documentado sobre o uso da ferramenta

#### **Procedimento para atendimento de requisições de serviço**

- ✓ Procedimento documentado
- ✓ Comprometimento da equipe com treinamento (lista de presença assinada)

#### **Processo de Gerenciamento de Incidentes**

- ✓ Processo de [Gestão de Incidentes](#) Documentado
- ✓ Comprometimento da equipe com o treinamento (lista de presença assinada)

#### **Campanha de Conscientização**

- ✓ Apresentação documentada com os benefícios de implantação da Central de Atendimento (servicedesk)

### **3.3. ESCOPO NÃO INCLUIDO**

**3.3.1.** Não será de competência do gestor do projeto XXXXXXXXXXXXX, a instalação dos ramais de atendimento, agrupamento em um único número de contato e demais necessidades técnicas que serão atribuídas a empresa responsável por telecomunicações.

**3.3.2.** Não será de competência do gestor do projeto XXXXXXXXXXXXX a preparação do ambiente físico, tal como baias, cadeiras, localização e demais itens de estrutura.

### **3.4. REQUISITOS DO PROJETO**

#### **3.4.1. Espaço Físico**

Fernando Palma, ITIL Expert - [fpalma@portalgsti.com.br](mailto:fpalma@portalgsti.com.br)



#### **3.4.1.1. Sobre os Pontos de Atendimento**

- ✓ O Primeiro nível deve possuir um mínimo de 04 pontos de atendimento, além do local reservado ao supervisor.
- ✓ Cada ponto de atendimento deve estar equipado com um headset, um computador, softwares/ferramentas básicos utilizados pelo CLIENTE (ex: pacote Microsoft Office e navegadores de internet) e ferramenta de acesso remoto.
- ✓ Os pontos de atendimento devem ser separados por baias com, pelo menos, 1m20cm de largura
- ✓ Cada ponto de atendimento deve ter um ponto de rede e telefônico.
- ✓ As baias devem possuir uma altura mínima que evite o contato visual entre os atendentes ou estímulos visuais externos. Estímulos visuais podem ser prejudiciais ao trabalho desta categoria de profissional, que deve manter foco total na comunicação com o usuário.
- ✓ As cadeiras devem ser confortáveis, se possível, possuindo apoio completo para a coluna.

#### **3.4.1.2. Sobre a localização do servicedesk**

- ✓ O servicedesk deve estar distante de outros setores, para que o ruído do cotidiano não incomode.
- ✓ É adequado que o servicedesk não seja de fácil acesso aos usuários, para evitar que sejam feitas requisições pessoalmente.
- ✓ É indicado que o servicedesk não tenha identificação na porta do setor para evitar o fácil acesso ao local.

#### **3.4.1.3. Sobre a distribuição dos atendentes**

- ✓ Os Analistas de atendimento devem ser distribuídos de forma que o supervisor possa visualizá-los com facilidade.

#### **3.4.2. Procedimento de Atendimento**

- ✓ O procedimento deve descrever o comportamento padrão do atendente ao realizar comunicação ativa com o usuário final.
- ✓ O procedimento deve descrever o comportamento padrão do atendente ao realizar comunicação receptiva com o usuário final.
- ✓ O procedimento deve abordar as situações padrões usuais no dia-a-dia de um técnico de atendimento, exemplificando como agir diante de cada situação.
- ✓ O procedimento deve descrever o fluxo de tratamento do usuário desde o início do atendimento até o encerramento (momento de desligar o telefone)



### **3.4.3. Central telefonia**

- ✓ Deve existir um número único de contato para o servicedesk a ser divulgado para o público do <<CLIENTE>>
- ✓ A central deve distribuir automaticamente entre os ramais disponíveis as ligações efetuadas para o servicedesk (número único de contato)
- ✓ A central deve disponibilizar uma mensagem padrão, caso todos os ramais estejam ocupados

### **3.4.4. Ferramenta de monitoramento da central**

#### **3.4.4.1. Sobre os requisitos da tela principal de acompanhamento**

- ✓ Deve ser possível visualizar os atendentes que estão livres
- ✓ Deve ser possível visualizar os atendentes que estão em atendimento
- ✓ Deve ser possível visualizar os atendentes que estão em pausa
- ✓ Deve ser possível visualizar o tempo em que o atendente está em atendimento
- ✓ Deve ser possível visualizar o tempo que o atendente está em pausa
- ✓ Deve ser possível visualizar a formação de filas
- ✓ Deve ser possível visualizar o tempo médio de atendimento (tempo em que o telefone toca sem ser atendido)
- ✓ Deve ser possível visualizar a quantidade e percentual de taxa de abandono
- ✓ Deve ser possível visualizar a quantidade total de chamadas no dia
- ✓ Deve ser possível visualizar os indicadores de percentual de taxas atendidas dentro da meta e percentual de taxa de abandono em relação a meta

#### **3.4.4.2. Sobre a parametrização de metas**

- ✓ A meta de tempo médio de retorno das ligações deve ser parametrizável
- ✓ A meta de taxa de abandono das ligações deve ser parametrizável

#### **3.4.4.3. Sobre a parametrização de metas**

- ✓ A ferramenta deve disponibilizar relatórios de quantidade de ligações por período, subdivididas em dias
- ✓ A ferramenta deve disponibilizar relatório de tempo médio de resposta de ligações por período, subdivididas em dias
- ✓ A ferramenta deve disponibilizar relatório de taxa de abandono, subdividida em dias

### **3.4.5. Ferramenta de acesso remoto**



- ✓ A ferramenta deve permitir que o técnico de atendimento conecte remotamente ao usuário final que está solicitando atendimento.
- ✓ A ferramenta deve permitir que o técnico realize operações padrão de Servidesk remotamente, tais como instalação e configuração de ferramentas, auxílio ao uso de sistemas corporativos, troca de senha, backup, entre outros.
- ✓ A instalação da ferramenta deve ser executada nas máquinas servidoras (equipamento do técnico de atendimento) e nas máquinas cliente (usuários finais que irão utilizar o serviço para serem atendidos).
- ✓ É indicado que seja disponibilizado no site do <<CLIENTE>> um link que exiba o IP do usuário ao clicar. Este link deve ser utilizado para facilitar a visualização do IP, quando o usuário for solicitar atendimento (é necessário o número de IP para conectar o serviço com o usuário).

#### **3.4.6. Processo de Gerenciamento de Incidentes**

- ✓ O processo deve descrever as atividades necessárias para o tratamento de incidentes
- ✓ O processo deve definir os níveis de atendimento da estrutura de suporte ao usuário

#### **3.4.7. Implantação do Active Directory**

- ✓ Um tutorial da ferramenta Active Directory deve ser documentado
- ✓ A equipe deve estar habilitada a trabalhar com a ferramenta

#### **3.4.8. Procedimento de Atendimento para Requisições de Serviço**

- ✓ O procedimento deve conter as regras necessárias para o atendimento de cada uma das requisições de serviço de TI atendidas no CLIENTE
- ✓ O procedimento deve conter informações sobre o setor que deve atender a requisição
- ✓ O procedimento deve ser de fácil consulta, facilitando a agilidade dos atendentes para o cotidiano do servidesk

#### **3.4.9. Campanha de Conscientização**

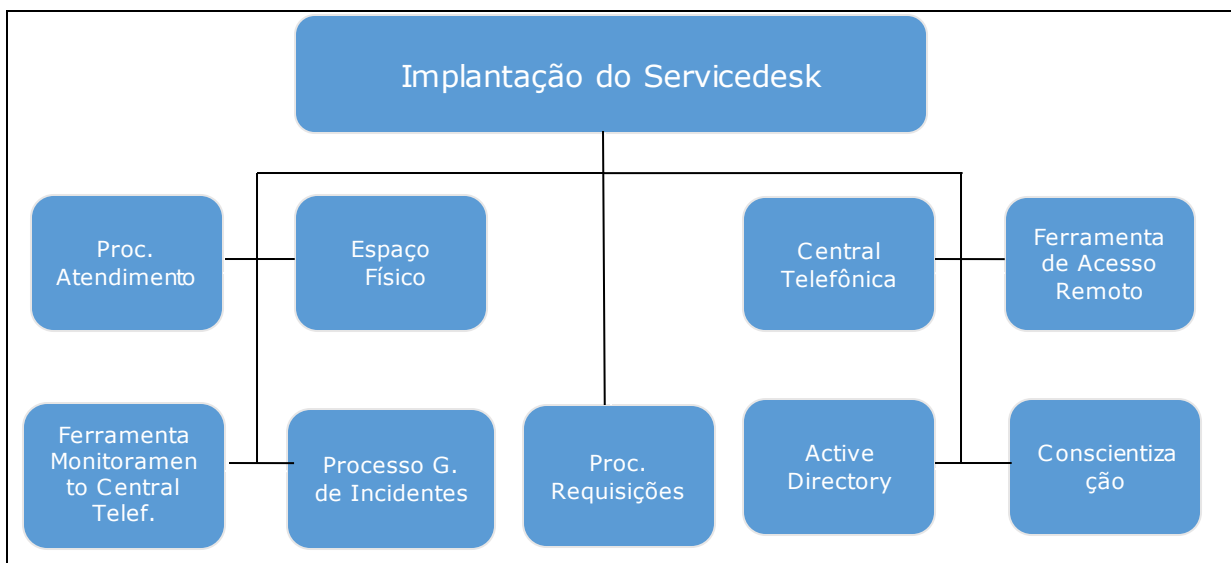
- ✓ Uma palestra deve ser realizada sobre os benefícios do servicedesk
- ✓ E-mails devem ser direcionados ao público do CLIENTE, sinalizando do dia em que o servidesk será implantado
- ✓ A campanha de [conscientização](#) deve focar nos benefícios para a comunidade, tratando as facilidades consequentes da boa prática a ser implementada



### 3.5. ESTRUTURA ANALITICA DO PROJETO – EAP INICIAL

Obs. : o projeto foi subdividido em entregas, portanto existirá uma Estrutura Analítica para cada uma destas entregas.

#### EAP do projeto Principal



#### 3.5.1. Procedimento de atendimento para o servicedesk



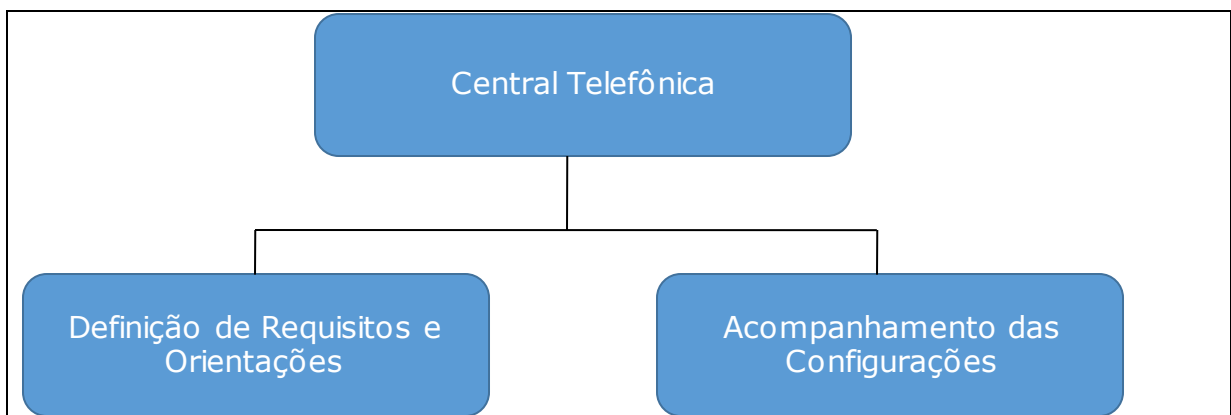
#### 3.5.2. Montagem do Espaço Físico

Obs.: as atividades relacionadas a este subprojeto são de caráter gerencial (acompanhamento).



### 3.5.3. Central telefônica

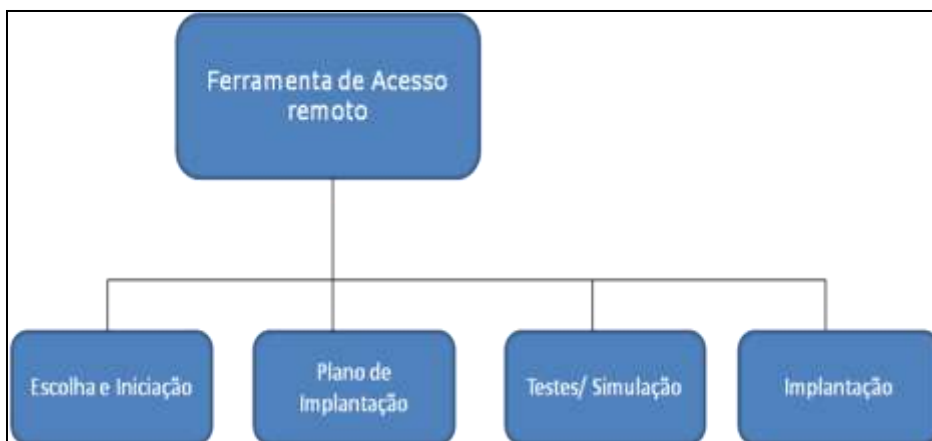
Obs: as atividades relacionadas a este subprojeto são de caráter gerencial (acompanhamento).



### 3.5.4. Ferramenta de Acesso Remoto

Obs.: esta etapa/subprojeto será tratada por um novo plano (adiante)





### 3.5.5. Ferramenta de Monitoramento da Central

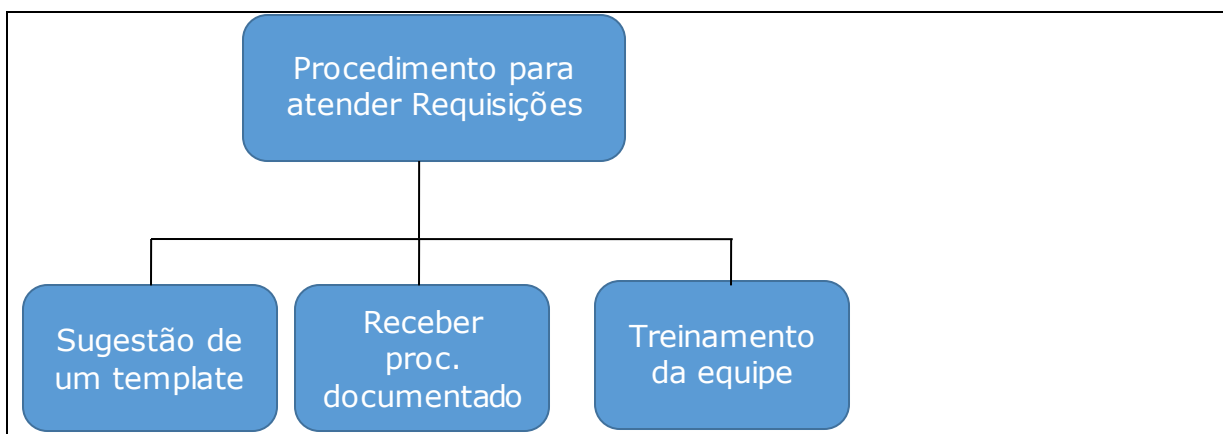
Obs.: as atividades relacionadas a este subprojeto são de caráter gerencial (acompanhamento).



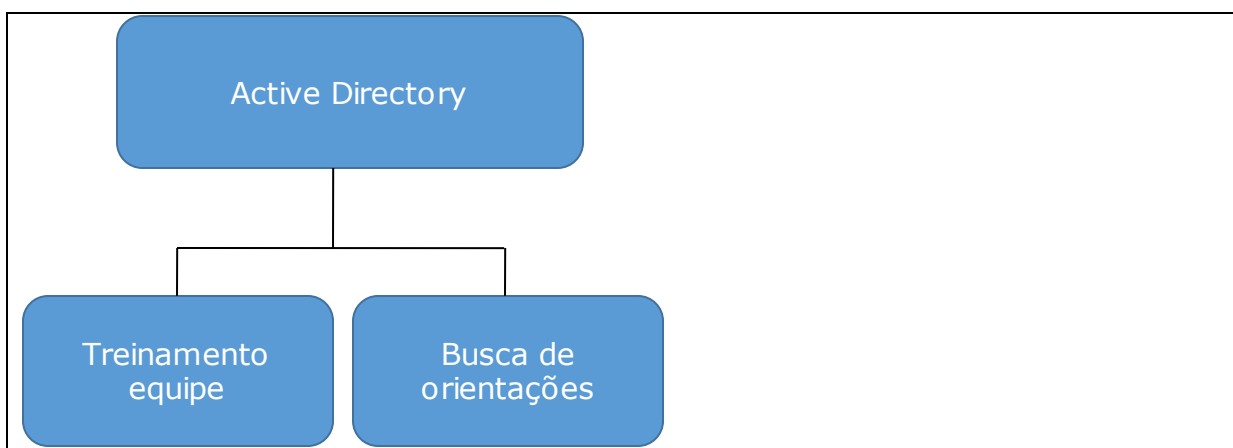
### 3.5.6. Processo de Gerenciamento de Incidentes



### 3.5.7. Procedimento para atender Requisições



### 3.5.8. Implantação do Active Directory



### 3.5.9. Campanha de Conscientização



Obs.: as atividades relacionadas a este subprojeto são de caráter gerencial (acompanhamento).



### 3.6. Dicionário da EAP

Projeto: Implantação do Servicedesk	
Data emissão: 02/06/2010	
Entrega: <b>3.5.1. Procedimento de atendimento para o servicedesk</b>	
Descrição: Procedimento descrito para ser submetido a equipe de primeiro nível, com o objetivo de padronizar a comunicação estabelecida entre o servicedesk e usuário final	
Pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planejamento</li><li>✓ Documentação</li><li>✓ Treinamento</li></ul>	Descrição dos pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planejamento: consiste em planejar as atividades necessárias para compor o procedimento de atendimento, tais como apresentação do treinamento da Prestador de Serviços.</li><li>✓ Documentação: consiste em descrever em um documento padrão o procedimento de atendimento.</li><li>✓ Treinamento: consiste em preparar um treinamento e submetê-lo a toda equipe de servidesk</li></ul>
Premissas:	



✓ Haverá apoio da equipe especialista em servicedesk para construção do documento	
Duração prevista: 10 dias úteis	
Interdependências (em relação a outras entregas): Não de Aplica	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto
Entrega: <b>3.5.2. Montagem do Espaço Físico</b>	
Descrição: Definição dos requisitos do espaço físico e acompanhamento da montagem das instalações.	
Pacotes de Trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definição dos requisitos e orientações</li><li>✓ Acompanhamento da implantação</li></ul>	Descrição dos pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definição dos Requisitos: consiste em documentar os critérios da estrutura do servicedesk</li><li>✓ Acompanhamento da implantação: Consiste em verificações e acompanhamento da implantação da estrutura física</li></ul>
Premissas: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ O CLIENTE irá estabelecer a estrutura física do servicedesk até a data acordada com a Prestador de Serviços, atendendo aos requisitos essenciais</li></ul>	
Duração prevista: Não se aplica	
Interdependências (em relação a outras entregas): <ul style="list-style-type: none"><li>• É necessário o término desta entrega para o início da entrega <b>3.5.9. Campanha de Conscientização</b>, pois a divulgação deve ser feita depois que a estrutura completa de servicedesk estiver formada</li><li>• É necessário o término desta entrega para o término da entrega <b>3.5.3. Central telefônica</b>, pois os testes e verificações devem ser realizados na estrutura física real</li><li>• É necessário o término desta entrega para o término da <b>3.5.5. Ferramenta de Monitoramento da Central</b>, pois a ferramenta será adaptada ao novo ambiente de com ramais e número único definidos</li></ul>	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto
Entrega: <b>3.5.3. Central telefônica</b>	
Descrição: Definição dos requisitos da central telefônica e acompanhamento da montagem das instalações.	
Pacotes de Trabalho:	Descrição dos pacotes de trabalho:



<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definição dos requisitos e orientações</li><li>✓ Acompanhamento da implantação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definição dos Requisitos: consiste em documentar os critérios da implantação dos ramais e número único de contato</li><li>✓ Acompanhamento da implantação: Consiste em verificações e acompanhamento da implantação</li></ul>
<p>Premissas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ A empresa responsável pelo contrato de telecomunicações irá configurar o número único de contato e distribuição por ramais conforme solicitado</li></ul>	
<p>Duração prevista: Não se aplica</p>	
<p>Interdependências (em relação a outras entregas):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• É necessário o término desta entrega para o início da entrega <b>3.5.9. Campanha de Conscientização</b>, pois a divulgação deve ser feita depois que a estrutura completa de servicedesk estiver formada</li><li>• É necessário o término desta entrega para o término da <b>3.5.5. Ferramenta de Monitoramento da Central</b>, pois a ferramenta será adaptada ao novo ambiente de com ramais e número único definidos</li></ul>	
<p>Aprovação: &lt;&lt;nome&gt;&gt; &lt;&lt;nome&gt;&gt;</p>	<p>Papel: Líder do Projeto</p>
<b>3.5.4. Ferramenta de Acesso Remoto</b>	
<p>Descrição: Definição e implantação de uma solução para acessar remotamente os desktops dos usuários otimizando o tempo de atendimento a demandas</p>	
<p>Pacotes de Trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Escolha e testes iniciais</li><li>✓ Planejamento da implantação</li><li>✓ Testes / Simulação</li><li>✓ Implantação faseada</li></ul>	<p>Descrição dos Pacotes de Trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Escolha e Testes Iniciais: escolha da ferramenta e testes na sede da Prestador de Serviços</li><li>✓ Planejamento da Implantação: Definição das atividades necessárias para implantar a ferramenta, incluindo testes e simulação</li><li>✓ Testes / Simulação: Fase de testes realizada com equipamentos com configuração equivalente a configuração dos</li></ul>



	<p>equipamentos utilizados no CLIENTE. Fase de simulação em reunião com presença da diretoria de TI do CLIENTE, que deve aprovar a ferramenta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Implantação faseada: Implantação da ferramenta para um grupo de usuários selecionados e, em seguida, para todo o público qual será fornecido este serviço de atendimento</li></ul>
<p>Premissas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Apoio da Gerencia e Direção de Tecnologia do CLIENTE para conscientizar o público sobre benefícios deste serviço</li></ul>	
<p>Duração prevista: 18 dias</p>	
<p>Interdependências (em relação a outras entregas):</p> <p>Não de Aplica</p>	
<p>Aprovação: &lt;&lt;nome&gt;&gt;</p>	<p>Papel: Líder do Projeto</p>
<b>3.5.5. Ferramenta de Monitoramento da Central</b>	
<p>Descrição: Definição e implantação de uma solução para acessar remotamente os desktops dos usuários otimizando o tempo de atendimento a demandas</p>	
<p>Pacotes de Trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definição dos requisitos</li><li>✓ Orientações a aquisição</li><li>✓ Configuração da ferramenta</li><li>✓ Treinamento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definição dos requisitos: descrição dos critérios da ferramenta para facilitar a atividade de supervisão executada pelo coordenador de primeiro nível</li><li>✓ Orientações a aquisição: apresentação dos requisitos e benefícios de adotar a ferramenta</li><li>✓ Configuração da ferramenta: parametrização dos indicadores propostos</li><li>✓ Treinamento: preparo do coordenador de primeiro nível para</li></ul>



	que possa usufruir dos controles e benefícios oferecidos pela ferramenta
Premissas <ul style="list-style-type: none"><li>✓ A direção deve aprovar a aquisição da ferramenta para que esta entrega seja possível</li></ul>	
Duração prevista: não se aplica	
Interdependências (em relação a outras entregas): <ul style="list-style-type: none"><li>• O termino desta entrega depende do término da entrega <b>3.5.3. Central telefônica</b></li></ul>	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto
<b>3.5.6. Processo de Gerenciamento de Incidentes</b>	
Descrição: Documentação e treinamento do processo de gestão de incidentes, para a padronização das atividades de suporte ao usuário, incluindo relacionamento com outros processos, passo a passo de utilização da ferramenta de gestão de demandas e relatórios do processo.	
Pacotes de Trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Documentação do processo</li><li>✓ Treinamento</li></ul>	Descrição dos pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Documentação do processo: descrição do processo de Gestão de Incidentes em um documento padrão do CLIENTE</li><li>✓ Treinamento: composição de uma apresentação e treinamento da equipe de atendimento de primeiro e segundo nível</li></ul>
Premissas <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Fernando Palma, colaborador da Prestador de Serviços Tecnologia, deve documentar este processo</li></ul>	
Duração prevista: 08 dias úteis	
Interdependências: não se aplica	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto
<b>3.5.7. Procedimento para atender Requisições</b>	



Descrição: Documentação das principais requisições de serviço encaminhadas para o setor de TI, tais como troca de senha ou permissão de acesso a internet. Definição das regras para o cumprimento de requisições.	
Pacotes de Trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Apresentação de Template</li><li>✓ Documentação do procedimento</li><li>✓ Treinamento da equipe de primeiro nível</li></ul>	Descrição dos pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Apresentação de Template: demonstração e sugestão de um modelo utilizado pela Prestador de Serviços</li><li>✓ Treinamento: composição de uma apresentação e treinamento da equipe de atendimento de primeiro e segundo nível</li></ul>
Premissas <ul style="list-style-type: none"><li>✓ A Gerencia de TI se responsabiliza por documentar este procedimento</li></ul>	
Duração prevista: 08 dias úteis	
Interdependências: não se aplica	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto
<b>3.5.8. Implantação do Active Directory</b>	
Descrição: treinamento da equipe de primeiro nível para que passe a atender as requisições relativas a gerenciamento de acesso do usuário a rede do CLIENTE< através da ferramenta de Active Directory.	
Pacotes de Trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Treinamento da Equipe</li><li>✓ Busca de Orientações</li></ul>	Descrição dos pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Treinamento da Equipe: treinamento nas funcionalidades do Active Directory</li><li>✓ Busca de Orientações: em caso de dificuldades, busca de orientação com equipe interna da Prestador de Serviços</li></ul>
Premissas <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Esta tarefa será repassada de outro nível de atendimento para o servicedesk</li></ul>	
Duração prevista: não se aplica	
Interdependências: não se aplica	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto





<b>3.5.9. Campanha de Conscientização</b>	
Descrição: campanha para notificar e conscientizar o usuário final sobre a implantação do servicedesk.	
Pacotes de Trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sugestões</li><li>✓ Apoio</li></ul>	Descrição dos pacotes de trabalho: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sugestões: levantamento e disponibilização de benefícios do servicedesk documentados</li><li>✓ Apoio: apoio a campanha, através de palestras</li></ul>
Premissas <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Esta tarefa será repassada de outro nível de atendimento para o servicedesk</li></ul>	
Duração prevista: não se aplica	
Interdependências: o início desta entrega depende do fim das entregas:	
<b>3.5.2. Montagem do Espaço Físico</b> <b>3.5.3. Central telefônica</b>	
Aprovação: <<nome>> <<nome>>	Papel: Líder do Projeto

## 4. RESTRIÇÕES DO PROJETO

### 4.1. PRAZO

01/07/2010

### 4.2. TECNOLOGICAS

Não é certo de que o servicedesk poderá contar com uma ferramenta de monitoramento de chamadas.

### 4.3. RECURSOS HUMANOS

A equipe de primeiro nível conta atualmente com quatro profissionais divididos em dois turnos.



## 5. Prioridades das Entregas

### 5.1. Classificação das Entregas

As entregas foram classificadas em:

- ✓ **Essenciais**: necessárias para o projeto
- ✓ **Importantes**: melhoram a qualidade do serviço prestado

Essenciais	Importantes
3.5.2. Montagem do Espaço Físico	3.5.1. Procedimento de atendimento para o servicedesk
3.5.3. Central telefônica	3.5.5. Ferramenta de Monitoramento da Central
3.5.4. Ferramenta de Acesso Remoto	3.5.6. Processo de Gerenciamento de Incidentes
3.5.9. Campanha de Conscientização	3.5.7. Procedimento para atender Requisições
	3.5.8. Implantação do Active Directory

### 5.2. Matriz de Urgência e Gravidade das entregas

Construção da Matriz	
Gravidade (Máximo = 5)	Consiste no impacto da entrega para a implantação do servicedesk. Pode ser interpretada como a dimensão de dano que causaria caso não fosse entregue.
Urgência (Máximo = 5)	Baseado no tempo que existe para realizar a entrega

Urgência ↓

5			3.5.2. Montagem do Espaço Físico
---	--	--	----------------------------------



4	3.5.6. Processo de Gerenciamento de Incidentes 3.5.9. Campanha de Conscientização	3.5.4. Ferramenta de Acesso Remoto 3.5.1. Procedimento de atendimento para o servicedesk	3.5.3. Central telefônica
3	3.5.8. Implantação do Active Directory	3.5.7. Procedimento para atender Requisições 3.5.5. Ferramenta de Monitoramento da Central	
2			
1			

Gravidade →

### 5.3. Ordenação das entregas

Ordem	Nome da Entrega	Identificação
1.	Montagem do Espaço Físico	3.5.2
2.	Central Telefônica	3.5.3
3.	Ferramenta de Acesso Remoto	3.5.4
4.	Procedimento de Atendimento para o servicedesk	3.5.1
5.	Processo de Gerenciamento de Incidentes	3.5.6
6.	Campanha de Conscientização	3.5.9
7.	Procedimento para Atender Requisições	3.5.7
8.	Ferramenta de Monitoramento da Central	3.5.5
9.	Implantação do Active Directory	3.5.8



## 6. PARTES ENVOLVIDAS NO PROJETO

### 6.1. ORGANIZAÇÃO DO PROJETO

#### Equipe Prestador de Serviços

Nome	Função	Descrição das Responsabilidades
Antônio Paiva	Analista de Suporte de 3º Nível (papel: Gerente de Problemas)	Atribuição de atividades relacionadas a implantações de ferramentas (entregas do projeto)
XXXXXXXXXXXXX	Gerente de Contratos de Servicedesk / Infraestrutura	Consultoria / aprovação de alocação de recursos / condução
Fernando Palma	Consultor ITIL	Planejamento do projeto de Implantação / Delegação dos subprojetos (entregas) / consultoria e acompanhamento
Giselle da Silva	Supervisora de primeiro nível	Atribuição e responsabilização sobre entregas relacionadas a procedimentos e processos de atendimento do primeiro nível / Condução de treinamentos
XXXXXXXXXXXXX	Gerente de Servicedesk	Autoridade do projeto sob todas atividades executadas pela equipe /



		Delegação de atividades / Reporte de andamento
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente de projetos / líder PMO	Consultoria em gerenciamento de projetos / Acompanhamento da transição / Líder do projeto de transição
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente de Contratos BSB	Consultoria / aprovação de alocação de recursos / condução
Roque Junior	Supervisor de 2º nível de atendimento	Atribuição de atividades relacionadas com implantação de ferramentas / auxílio técnico para entregas / Condução de treinamentos treinamento

#### **Envolvidos CLIENTE**

Nome	Função	Descrição das Responsabilidades
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente de TI / Coordenador de Infraestrutura	Aprovação do projeto / Sugestões / contribuições
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente de Suporte	Aprovação do projeto / Sugestões / contribuições
José Eduardo <<nome>>	Diretor de TIC	Aprovação do Projeto

#### **Organograma Prestador de Serviços**

<<inserir o organograma>>



## 6.2. PATROCINADOR

Nome	Cargo	Instituição/área
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente de contratos de Infraestrutura	Prestador de Serviços

Item	Responsabilidades
<b>A</b>	Autorizar o início do projeto
<b>B</b>	Validar o planejamento do projeto
<b>C</b>	Fornecer recursos para o projeto
<b>D</b>	Contribuir na solução dos riscos do projeto
<b>E</b>	Manter o nível de comprometimento das equipes

## PRINCIPAL CLIENTE DO PROJETO

Nome	Cargo	Instituição/área
José Eduardo <<nome>>	Diretor de TI	CLIENTE

Item	Responsabilidades
<b>A</b>	Autorizar o início do projeto
<b>B</b>	Validar o planejamento do projeto

## 6.2. GERENTE DO PROJETO

### Projeto Principal

Nome	Cargo	Instituição/área
Fernando Palma	Consultor	Prestador de Serviços Tecnologia

Item	Responsabilidades do Gerente de Projeto
<b>A</b>	Indicar os responsáveis para fornecimento das informações inerentes e necessárias para o andamento do projeto
<b>B</b>	Prestar todas as informações relativas às necessidades do projeto
<b>C</b>	Validar todas as informações produzidas pelo projeto
<b>D</b>	Homologar documentos gerados pelo projeto
<b>E</b>	Elaborar a documentação inicial do projeto



<b>F</b>	Providenciar a validação da documentação inicial do projeto
<b>G</b>	Garantir o cumprimento da metodologia de gerenciamento de projetos a ser adotada pelo projeto

### Responsável pro gerenciar as entregas

Nome	Cargo	Instituição/área
<<nome>> <<nome>>	Gerente de Servicedesk	Prestador de Serviços Tecnologia

Item	Responsabilidades
<b>A</b>	Elaborar e atualizar sistematicamente a documentação das entregas do projeto
<b>B</b>	Providenciar a validação da documentação atualizada sistematicamente
<b>C</b>	Programar, convocar e comandar as reuniões de acompanhamento do projeto, elaborando a atas
<b>D</b>	Zelar pelo cumprimento dos prazos acordados para as entregas
<b>E</b>	Elaborar as informações do projeto para divulgação e divulgá-las adequadamente
<b>F</b>	Providenciar a execução das entregas pelas equipes designadas
<b>G</b>	Providenciar a validação das entregas junto ao cliente

## 6.3. RESPONSABILIZADES DA EQUIPE

### 6.3.1. Entrega: Montagem do Espaço Físico

<b>R = <i>Responsible</i></b> (o responsável direto pela execução da atividade); <b>A = <i>Accountable</i></b> (Autoridade do Projeto – O líder do projeto); <b>C = <i>Consulted</i></b> (quem deve ser consultado); <b>I = <i>Informed</i></b> (quem deve ser informado);	Papéis			
	Gerente de Servicedesk	Equipe de 1º nível	Consultoria Prestador de Serviços	Supervisor 1º nível
Atividades				



Definir Requisitos da Estrutura	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I/C</b>
Receber reporte sobre o andamento	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Realizar verificações na estrutura	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>

### 6.3.2. Entrega: Central Telefônica

<b>R = <i>Responsibile</i></b> (o responsável direto pela execução da atividade); <b>A = <i>Accountable</i></b> (Autoridade do Projeto – O líder do projeto); <b>C = <i>Consulted</i></b> (quem deve ser consultado); <b>I = <i>Informed</i></b> (quem deve ser informado);	Papéis			
	Gerente de Servicedesk	Equipe de 1º nível	Consultoria Prestador de	Supervisor 1º nível
Atividades				
Definir Requisitos	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I/C</b>
Orientações	<b>A/R1</b>	<b>I</b>	<b>R2</b>	<b>I</b>
Receber reporte sobre o andamento	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Realizar verificações e testes na configuração da central	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>

### 6.3.3. Entrega: Ferramenta de Acesso Remoto

- ✓ **R = *Responsibile*** (o responsável direto pela execução da atividade);
- ✓ **A = *Accountable*** (Autoridade do Projeto – O líder do projeto);
- ✓ **C = *Consulted*** (quem deve ser consultado);
- ✓ **I = *Informed*** (quem deve ser informado);

	Papéis			
	Gerente de Servicedesk	Supervisor 1º nível	Consultoria Prestador de	Analista de 3º nível
Atividades				





Definir Requisitos	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R/I</b>	<b>C</b>
Escolha da ferramenta	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R1/I</b>	<b>R2</b>
Teste preliminar	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R/I</b>	<b>I</b>
Instalação em ambiente de testes	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>
Testes	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>
Simulação em reunião	<b>A/R</b>	<b>R2</b>	<b>I</b>	<b>I/C/R 3</b>
Obter aprovação	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Identificação dos técnicos envolvidos com acesso remoto	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Treinamento dos técnicos envolvidos com acesso remoto	<b>A</b>	<b>C/R</b>	<b>I</b>	<b>R</b>
Plano de Implantação	<b>A/R1</b>	<b>C/I</b>	<b>R2/I</b>	<b>C/I</b>
Divulgação da Fase experimental	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Execução da Fase experimental	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I/C</b>
Avaliação da pesquisa de Satisfação	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Ações	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Divulgação da Segunda Fase (todo o público)	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Execução da segunda fase (todo o público)	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I/C</b>
Avaliação da pesquisa de Satisfação	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>

#### 6.3.4. Entrega: Procedimento de Atendimento para o servicedesk

	<b>Papéis</b>		
	Gerente de servicedesk	Supervisor 1º nível	Consultoria Prestador de Serviços
<b>Atividades</b>			



Planejar apresentação da Prestador de Serviços (boas práticas de atendimento)	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>A/R</b>
Realizar a apresentação da Prestador de Serviços (boas práticas de atendimento)	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>
Documentar o procedimento baseado na apresentação	<b>A/</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>
Revisar e aprovar o procedimento	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>C/I</b>
Criar uma apresentação para o treinamento	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>C/I</b>
Treinar a equipe de 1º nível	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>

#### 6.3.5. Entrega: Processo de Gerenciamento de Incidentes

<b>Atividades</b>	<b>Papéis</b>			
	Gerente de de servicedesk	Supervisor 1º nível	Consultoria Prestador de Serviços	Supervisor de 2º Nível
Documentar o processo	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
Discutir o processo	<b>A/R1</b>	<b>R2</b>	<b>I</b>	<b>R3</b>
Realizar adaptações	<b>A/R1</b>	<b>R2</b>	<b>I</b>	<b>R3</b>
Obter aprovação do processo	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Treinar a equipe	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>

#### 6.3.6. Entrega: Campanha de Conscientização



Atividades	Gerente de do servicedesk	Gerencia de Contratos de Servicedesk	Consultoria Prestador de Serviços
Orientações	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>A/R</b>
Palestra	<b>I</b>	<b>R1</b>	<b>A/R2</b>

#### 6.3.7. Entrega: Procedimento para atender requisições

<b>R = <i>Responsibile</i></b> (o responsável direto pela execução da atividade); <b>A = <i>Accountable</i></b> (Autoridade do Projeto – O líder do projeto); <b>C = <i>Consulted</i></b> (quem deve ser consultado); <b>I = <i>Informed</i></b> (quem deve ser informado);	Papéis			
	Gerente de Servicedesk	Equipe de 1º nível	Consultoria Prestador de	Supervisor 1º nível
Atividades				
Definir Requisitos	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I/C</b>
Orientações	<b>A/R1</b>	<b>I</b>	<b>R2</b>	<b>I</b>
Receber procedimento documentado	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Realizar treinamento da equipe de 1º nível	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>

#### 6.3.8. Entrega: Ferramenta de Monitoramento da central

	Papéis
--	--------



<b>R = <i>Responsibile</i></b> (o responsável direto pela execução da atividade); <b>A = <i>Accountable</i></b> (Autoridade do Projeto – O líder do projeto); <b>C = <i>Consulted</i></b> (quem deve ser consultado); <b>I = <i>Informed</i></b> (quem deve ser informado);	Gerente de Servicedesk	Equipe de 1º nível	Consultoria Prestador de Serviços	Supervisor 1º nível
Atividades				
Definir Requisitos	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I/C</b>
Orientações de aquisição	<b>A/R1</b>	<b>I</b>	<b>R2</b>	<b>I</b>
Testar ferramenta	<b>A/R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Realizar treinamento da supervisão de 1º nível	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I</b>

### 6.3.9. Entrega: Implantação do Active Directory

<b>R = <i>Responsibile</i></b> (o responsável direto pela execução da atividade); <b>A = <i>Accountable</i></b> (Autoridade do Projeto – O líder do projeto); <b>C = <i>Consulted</i></b> (quem deve ser consultado); <b>I = <i>Informed</i></b> (quem deve ser informado);	Papéis			
Atividades	Gerente de Servicedesk	Equipe de 1º nível	Consultoria Prestador de	Analista 3º nível
Treinamento	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I/C</b>	<b>R/C</b>
Contribuições técnicas	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I/C</b>

## 7. RISCOS

Construção		
Variáveis		Classificação
Probabilidade	Chance do risco ocorrer	1 a 5
Impacto	Dano ou prejuízo ao projeto	1 a 5



**Risco:** resultado da **probabilidade \* impacto**



		Probabilidade				
		1	2	3	4	5
Impacto	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

**Legenda:**

Muito Baixo	
Baixo	
Médio	
Alto	
Muito Alto	

## 7.1. Riscos gerais do projeto

Central Telefônica					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Atraso ou falhas no projeto devido a falta de vivência do Gerente de Serviedesk com gestão de projetos	Fernando Palma	4	4	Alto (16)
2.	Atraso ou falhas no projeto devido a ocupação do Gerente de Servicedesk com atividades operacionais	Fernando Palma	4	4	Alto (16)



3.	Falhas de comunicação devido a distância do consultor que apóia a construção do projeto	Fernando Palma	3	4	Médio (12)
4.	Atraso das atividades devido a sobrecarga de entregas atribuídas ao gerente do servicedesk	Fernando Palma	4	4	Alto (16)
5.	Entrega antecipada do projeto por conta de maior disponibilidade do recursos de consultoria pela Prestador de Serviços	Fernando Palma	3	4	Médio (12)

<b>Risco</b>	<b>Descrição da ação para:</b>			
	<b>Prevenir</b>	<b>Transferir</b>	<b>Mitigar</b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b>Aceitar (justificativa)</b>
1. Atraso ou falhas no projeto devido a falta de vivência do Gerente de Serviedesk com gestão de projetos		A gestão do projeto principal será conduzida por Fernando Palma, reduzindo a participação de <<nome>> Menezes a autoridade sob as entregas do projeto, alocando e monitorando os recursos humanos		



2. Atraso ou falhas no projeto devido a ocupação do Gerente de Servicedesk com atividades operacionais		A gestão do projeto principal será conduzida por Fernando Palma, reduzindo a participação de <<nome>> Menezes a autoridade sob as entregas do projeto, alocando e monitorando os recursos humanos		
3. Falhas de comunicação devido a distância do consultor que apóia a construção do projeto			Criação de um status reporte semanal, incluindo todos os envolvidos no projeto	
4. Atraso das atividades devido a sobrecarga de entregas atribuídas ao gerente do servicedesk	Atribuir, o quanto antes, responsabilidades sob as atividades necessárias para as entregas			

## 7.2. Riscos montagem espaço físico

Espaço Físico					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria





1.	Atraso na entrega	Fernando Palma	--	--	--
2.	Local escolhido ter fácil acesso ao público	Fernando Palma	4	4	Alto (16)

<b>Risco</b>	<b>Descrição da ação para:</b>			
	<b>Prevenir</b>	<b>Transferir</b>	<b>Mitigar</b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b>Aceitar (justificativa)</b>
1. Atraso na entrega				Principais atividades relacionadas a esta entrega não estão sob a responsabilidade da equipe Prestador de Serviços



2. Local escolhido ter fácil acesso ao público	Publicar os requisitos do projeto, chamando atenção para a descrição necessária para o servicedesk			
--	--	--	--	--

### 7.3. Riscos entrega da central telefônica

Central Telefônica					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Atraso na entrega	Fernando Palma	--	--	--
2.	Falhas de Requisitos	Fernando Palma	3	4	Médio (12)

Risco	Descrição da ação para:
-------	-------------------------



	<b><i>Prevenir</i></b>	<b><i>Transferir</i></b>	<b><i>Mitigar</i></b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b><i>Aceitar</i></b> <b><i>(justificativa)</i></b>
1. Atraso na entrega				Principais atividades relacionadas a esta entrega não estão sob a responsabilidade da equipe Prestador de Serviços
2. Falhas de Requisitos	Definir e publicar os requisitos relacionados a central			



## 7.4. Ferramenta de acesso remoto

Ferramenta de Acesso Remoto					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Atraso por conta de dificuldades técnicas	Fernando Palma	3	4	Médio (12)
2.	Resistência do usuário final	Fernando Palma	4	4	Alto (16)
3.	Não aprovação da Diretoria de TI	Fernando Palma	3	5	Alto (15)
4.	Performance do software baixa por conta de limitações técnicas impedir o bom funcionamento das soluções remotas	Fernando Palma	3	5	Alto (15)
5.	Dificuldades de manuseio pelo usuário final	Fernando Palma	4	5	Muito Alto (20)

Risco	Descrição da ação para:			
	Prevenir	Transferir	Mitigar (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	Aceitar (justificativa)



1. Atraso por conta de dificuldades técnicas			Consultoria da Prestador de Serviços irá acompanhar as atividades relacionadas a esta entrega	
2. Resistência do Usuário final	Realizar conscientização do usuário final, através de uma apresentação sobre as vantagens de adotar soluções por acesso remoto			
3. Não aprovação pela Diretoria de TI	Realizar simulação e apresentação prévia com a presença de XXXXXXXXXXXXX			
4. Performance do software baixa por conta de limitações técnicas impedir o bom funcionamento das soluções remotas	Durante os testes do VNC, estabelecer os requisitos mínimos para trabalhar com a ferramenta			



5. Dificuldades de manuseio pelo usuário final	1- Apresentação da ferramenta			
	2- Treinamento do usuário final durante a instalação			
	3- Criação de link para que o usuário possa visualizar seu endereço de IP com facilidade			

## 7.5. Procedimento de atendimento servicedesk

Procedimento de atendimento servicedesk					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Responsável não concluir a documentação do procedimento, devido a falta de conhecimento	Fernando Palma	3	4	Médio (12)
2.	Atendentes ignorarem as regras de atendimento	Fernando Palma	5	4	Muito Alto (20)

Risco	Descrição da ação para:
-------	-------------------------



	<b><i>Prevenir</i></b>	<b><i>Transferir</i></b>	<b><i>Mitigar</i></b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b><i>Aceitar</i></b> <b><i>(justificativa)</i></b>
1. Responsável não concluir a documentação do procedimento, devido a falta de conhecimento		Profissional consultor pela Prestador de Serviços irá contribuir na documentação deste procedimento		
2. Atendentes ignorarem as regras de atendimento			Supervisor de primeiro será responsável pro auditar procedimento e encaminhar relatórios reportando desempenho dos atendentes	

## 7.6. Processo de gerenciamento de incidentes



Processo de Gerenciamento de Incidentes					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Responsável não concluir a documentação do processo, devido a falta de conhecimento	Fernando Palma	4	4	Alto (16)
2.	Técnicos de 1º e 2º nível ignorarem o processo	Fernando Palma	4	3	Médio (12)
3.	Por não estar inserido fisicamente no contrato, responsável por documentar o processo não identificar atividades específicas do CLIENTE	Fernando Palma	3	3	Médio (9)

Risco	Descrição da ação para:			
	Prevenir	Transferir	Mitigar (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	Aceitar (justificativa)
1. Responsável não concluir a documentação do procedimento, devido a falta de conhecimento		Profissional consultor pela Prestador de Serviços irá contribuir na documentação deste procedimento		





2. Técnicos de 1º e 2º nível ignorarem o processo			Supervisor de 1º nível estará responsável por auditar atendimento e reportar mensalmente o desempenho dos atendentes	
3. Por não estar inserido fisicamente no contrato, responsável por documentar o processo não identificar atividades específicas do CLIENTE			<<nome>> Menezes, coordenador do servicedesk, deve revisar o documento e contribuir na padronização do processo	

## 7.7. Campanha de conscientização

Campanha de conscientização					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Público ignorar as considerações divulgadas ou apresentadas sobre os benefícios do servicedesk	Fernando Palma	4	4	Alto (16)



<b>Risco</b>	<b>Descrição da ação para:</b>			
	<b>Prevenir</b>	<b>Transferir</b>	<b>Mitigar</b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b>Aceitar (justificativa)</b>
1. Público ignorar as considerações divulgadas ou apresentadas			Gerencia Sênior ou diretoria da Prestador de Serviços deve ser envolvida na palestra, com o objetivo de tentar prender a atenção do público	

## 7.8. Procedimento para atender requisições

<b>Procedimento para Atender Requisições</b>					
<b>Seq.</b>	<b>Risco identificado</b>	<b>Identificado por</b>	<b>Probabilidade</b>	<b>Impacto</b>	<b>Categoria</b>
1.	Atraso na entrega	Fernando Palma	--	--	
2.	Modelo do documento não facilitar a rastreabilidade dos procedimentos	Fernando Palma	4	3	Médio (9)

<b>Risco</b>	<b>Descrição da ação para:</b>
--------------	--------------------------------



	<b>Prevenir</b>	<b>Transferir</b>	<b>Mitigar</b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b>Aceitar</b> ( <i>justificativa</i> )
1. Atraso na entrega				Principais atividades relacionadas a esta entrega não estão sob a responsabilidade da equipe Prestador de Serviços
2. Modelo do documento não facilitar a rastreabilidade dos procedimentos	Modelo para documentação foi entregue ao CLIENTE			

## 7.9. Ferramenta de monitoramento da central

Ferramenta de Monitoramento da Central					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Ferramenta não ser adquirida, pois representa custos	Fernando Palma	5	4	Muito Alto (20)



2.	Subutilização da ferramenta, pois supervisor de primeiro nível não tem experiência com o software	Fernando Palma	4	5	Muito Alto (20)
----	---	----------------	---	---	-----------------

Risco	Descrição da ação para:			
	Prevenir	Transferir	Mitigar (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	Aceitar (justificativa)
1. Ferramenta não ser adquirida, pois representa custos	Justificar a aquisição da ferramenta durante a condução do projeto			
2. Modelo do documento não facilitar a rastreabilidade e dos procedimentos	Modelo para documentação foi entregue ao CLIENTE			

## 7.10. Implantação Active Directory

Implantação do Active Directory					
Seq.	Risco identificado	Identificado por	Probabilidade	Impacto	Categoria
1.	Entrega do procedimento de cumprimento de requisições	Fernando Palma	4	5	Muito Alto

Fernando Palma, ITIL Expert - fpalma@portalgsti.com.br



	atrasar, fazendo com que regras sejam ignoradas ao manipular os perfis de usuário no Active Directory				(20)
2.	Dificuldades técnicas no início de uso da nova ferramenta, pois atendentes de 1º nível não têm experiência	Fernando Palma	4	4	Alto (16)

<b>Risco</b>	<b>Descrição da ação para:</b>			
	<b>Prevenir</b>	<b>Transferir</b>	<b>Mitigar</b> (abrandar, amansar, suavizar, aliviar, diminuir, proclamar, atenuar)	<b>Aceitar (justificativa)</b>
1. Entrega do procedimento de cumprimento de requisições não atrasar, fazendo com que regras sejam ignoradas ao manipular os perfis de usuário no Active Directory	Criar dependência entre entregas			



2. Dificuldades técnicas no início de uso da nova ferramenta, pois atendentes de 1º nível não têm experiência			Apoio da equipe Prestador de Serviços, caso ocorram dificuldades	
---	--	--	--	--

<i>Risco</i>	<i>Explorar</i>	<i>Compartilhar</i>	<i>Melhorar</i>	<i>Aceitar (justificativa)</i>
1. Entrega antecipada do projeto por conta de maior disponibilidade do recursos de consultoria pela Prestador de Serviços				

## 8. PRINCIPAIS MARCOS E SUAS DATAS PREVISTAS

<b>Datas</b>	<b>Acontecimento</b>
17/07/2010	Entrega da Primeira versão Plano do Projeto



01/07/2010	Data em que a Prestador de Serviços tecnologia inicia oficialmente a prestação de serviços
------------	--

## 9. COMUNICAÇÃO DO PROJETO

O que	Quem gera	Quem recebe	Como serão enviadas as informações	Quando
Reporte de Status	Fernando Palma / <<nome>> Menezes	Todos os envolvidos	E-mail	Às segundas-feiras

## 10. PLANEJAMENTO DO TEMPO

### 10.1. ATIVIDADES DO PROJETO

Montagem do espaço físico	
	Definir os requisitos necessários
	Documentar os requisitos necessários
	Divulgar ao CLIENTE os requisitos
	Obter comprometimento do CLIENTE com requisitos
	Acompanhar implantação
	Realizar testes

Central telefônica	
	Definir os requisitos necessários
	Documentar os requisitos necessários
	Divulgar ao CLIENTE os requisitos



	Obter comprometimento do CLIENTE com requisitos
	Acompanhar implantação
	Realizar testes

Ferramenta de Acesso Remoto		
		Definição dos requisitos
		Escolha da Ferramenta
		Escolha do profissional para realizar o teste preliminar
		Teste Preliminar
		Instalação em ambiente de testes
		Testes
		Implantação Faseada
		Definição dos usuários que irão participar na primeira fase
		Identificação das demandas que serão atendidas na primeira fase
		Definição e documentação do Definição dos usuários que irão participar na primeira fase
		Definição e documentação do roteiro para instalação do software nas máquinas dos usuários
		Planejamento dos requisitos para realizar testes
		Construção do ambiente de testes
		Simulação em Reunião
		Preparação da reunião
		Agendamento da reunião para simulação
		Reunião para simulação
		Obter aprovação da diretoria
		Fase Experimental
		Escolha dos profissionais envolvidos com fase experimental
		Divulgação da fase experimental
		Registrar demandas para instalação nas máquinas
		Instalação do software nas máquinas
		Execução da fase experimental - 01 mês
		Avaliação da pesquisa de satisfação
		Divulgação da pesquisa de satisfação
		Ajustes





		Segunda Fase
		Escolha dos profissionais envolvidos com fase experimental
		Divulgação da utilização da ferramenta
		Registrar demandas para instalação nas máquinas
		Instalação do software nas máquinas
		Execução
		Avaliação da pesquisa de satisfação
		Divulgação da pesquisa de satisfação
		Ajustes

#### **Procedimento de atendimento servicedesk**

	Apresentação do procedimento Prestador de Serviços
	Documentação do procedimento
	Treinamento da equipe de 1º nível
	Divulgar conclusão do treinamento
	Auditar equipe
	Divulgar auditoria realizada pela supervisão

#### **Processo de Gerenciamento de Incidentes**

	Documentação do processo
	Homologação do processo
	Ajustes
	Treinamento da equipe de 1º e 2º nível
	Divulgar conclusão do treinamento
	Auditar equipe
	Divulgar auditoria realizada

#### **Campanha de conscientização**

	Orientações para a campanha
	Preparação da apresentação
	Palestra



<b>Procedimento para atender requisições</b>	
	Definir Requisitos
	Apresentar modelo de procedimento
	Receber procedimento documentado
	Realizar treinamento da equipe de 1º nível
	Auditar equipe
	Divulgar auditoria

<b>Ferramenta de monitoramento da central</b>	
	Definir Requisitos
	Orientar a aquisição
	Obter definição sobre aquisição

## 10.2. CRONOGRAMA DO PROJETO

Em anexo.