

# CA Clarity™ PPM

## Guia do Usuário de Gestão de Demanda

Release 13.2.00



A presente documentação, que inclui os sistemas de ajuda incorporados e os materiais distribuídos eletronicamente (doravante denominada Documentação), destina-se apenas a fins informativos e está sujeita a alterações ou revogação por parte da CA a qualquer momento.

A Documentação não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada, modificada ou duplicada, no todo ou em parte, sem o prévio consentimento por escrito da CA. A presente Documentação contém informações confidenciais e de propriedade da CA, não podendo ser divulgadas ou usadas para quaisquer outros fins que não aqueles permitidos por (i) um outro contrato celebrado entre o cliente e a CA que rege o uso do software da CA ao qual a Documentação está relacionada; ou (ii) um outro contrato de confidencialidade celebrado entre o cliente e a CA.

Não obstante o supracitado, se o Cliente for um usuário licenciado do(s) produto(s) de software constante(s) na Documentação, é permitido que ele imprima ou, de outro modo, disponibilize uma quantidade razoável de cópias da Documentação para uso interno seu e de seus funcionários referente ao software em questão, contanto que todos os avisos de direitos autorais e legendas da CA estejam presentes em cada cópia reproduzida.

O direito à impressão ou, de outro modo, à disponibilidade de cópias da Documentação está limitado ao período em que a licença aplicável ao referido software permanecer em pleno vigor e efeito. Em caso de término da licença, por qualquer motivo, fica o usuário responsável por garantir à CA, por escrito, que todas as cópias, parciais ou integrais, da Documentação sejam devolvidas à CA ou destruídas.

NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CA FORNECE ESTA DOCUMENTAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU NÃO VIOLAÇÃO. EM NENHUMA OCASIÃO, A CA SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE O USUÁRIO OU TERCEIROS POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS, DIRETOS OU INDIRETOS, RESULTANTES DO USO DA DOCUMENTAÇÃO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE INVESTIMENTO, INTERRUPTÃO DOS NEGÓCIOS, FUNDO DE COMÉRCIO OU PERDA DE DADOS, MESMO QUE A CA TENHA SIDO EXPRESSAMENTE ADVERTIDA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS PERDAS E DANOS.

O uso de qualquer produto de software mencionado na Documentação é regido pelo contrato de licença aplicável, sendo que tal contrato de licença não é modificado de nenhum modo pelos termos deste aviso.

O fabricante desta Documentação é a CA.

Fornecida com "Direitos restritos". O uso, duplicação ou divulgação pelo governo dos Estados Unidos está sujeita às restrições descritas no FAR, seções 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e DFARS, seção 252.227-7014(b)(3), conforme aplicável, ou sucessores.

Copyright © 2013 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

## Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço <http://www.ca.com/worldwide>.



# Índice

---

<b>Capítulo 1: Visão geral da Gestão de demanda</b>	<b>9</b>
Termos da Gestão de demanda .....	9
Como configurar com a Gestão de demanda.....	10
<b>Capítulo 2: Configurações da Gestão de demanda</b>	<b>11</b>
Como configurar para padrões financeiros do incidente.....	11
Categorias de incidentes .....	11
Como trabalhar com categorias de incidentes .....	12
Associar investimentos a categorias de incidentes.....	12
Controlar o acesso às categorias de incidentes .....	13
Definir a prioridade da categoria de incidente .....	14
Atribuir investimentos a incidentes .....	14
Rotinas de incidentes .....	15
Verificar erros.....	15
<b>Capítulo 3: Incidentes</b>	<b>17</b>
Visão geral de incidentes .....	17
Componentes de incidente .....	18
Como começar a trabalhar com incidentes .....	19
Integração de incidentes com fornecedores de Gestão de serviços.....	19
Como visualizar e gerenciar incidentes .....	20
Tipos de incidentes .....	21
Registrar novos incidentes .....	21
Como funciona o processo de atribuição de incidentes .....	24
Fluxo de processos de atribuição de incidentes .....	25
Iniciando e encerrando o processo de atribuição de incidentes .....	26
Resolvendo e fechando incidentes .....	26
Visualizar incidentes recém-atribuídos .....	27
Atribuir recursos a incidentes .....	27
Reatribuir incidentes .....	28
Modificar as informações de contato do incidente .....	29
Modificar a categoria do incidente .....	29
Prioridade do incidente.....	30
Modificar a prioridade do incidente .....	30
Ignorar a prioridade do incidente .....	30
Matriz Prioridade do incidente .....	31

---

Alterar o status do incidente .....	31
Indicar incidentes para conversão .....	32
Inserir o tempo gasto (Incidente).....	33
Visualizar associações de projetos e tarefas .....	34
Como gerenciar observações de incidentes.....	34
Adicionar observações a incidentes.....	34
Visualizar observações de incidentes.....	35
Visualizar campos de auditoria de incidentes .....	36
Gerenciar processos de incidente automatizados .....	36
Como os incidentes são convertidos em trabalho planejado .....	37
Converter incidentes em projetos .....	37
Converter incidentes em tarefas de projeto .....	38
Mapeamento de dados do incidente .....	39

## **Capítulo 4: Ideias** **41**

Visão geral de ideias.....	41
Componentes de ideia .....	42
Como funciona o fluxo de status de ideias .....	42
Como funciona o processo de aprovação de ideias.....	42
Ideias importadas de outro sistema de registro .....	45
Como gerenciar ideias.....	45
Criar novas ideias .....	45
Propriedades principais.....	48
Cenários de planejamento de capacidade .....	56
Criar cenários de planejamento de capacidade.....	56
Aplicar cenários de planejamento de capacidade .....	57
Como gerenciar alocações para o investimento pai .....	57
Adicionar e remover associações de investimento pai .....	57
Definir alocações para investimentos pais.....	58
Compartilhar ideias entre investimentos.....	58
Agregação dos custos da ideia a investimentos pais.....	58
Como definir uma equipe.....	59
Sobre a página Equipe: Equipe de funcionários.....	59
Adicionar recursos ou funções à equipe da ideia .....	61
Reservar recursos superalocados.....	62
Visualizar a capacidade da função nas ideias.....	62
Alocações de equipe .....	63
Substituição de integrantes da equipe.....	69
Alterar funções do integrante da equipe .....	71
Remover integrantes da equipe.....	72
Aprovar ideias .....	72

---

Rejeitar ideias.....	73
Como converter ideias em investimentos.....	73
Converter ideias em investimentos .....	74
Converter ideias em projetos usando modelos de projeto .....	74
Usar ideias para criar vários investimentos .....	75
Excluir ideias.....	75

## **Apêndice A: Direitos de acesso** **77**

Direitos de acesso à ideia .....	77
Direito de acesso ao recurso para ideias.....	80
Direitos de acesso ao incidente.....	81
Funções do recurso do incidente .....	82
Funções do recurso da ideia.....	84



# Capítulo 1: Visão geral da Gestão de demanda

---

A Gestão de demanda fornece um meio de capturar, classificar, avaliar e descartar todas as fontes de demanda. A demanda em uma organização de TI pode assumir muitas formas. A demanda pode ser uma solicitação de projeto, uma solicitação de serviço, um incidente, uma ideia para um novo produto ou serviço, uma iniciativa estratégica ou uma solicitação de suporte.

Use a Gestão de demanda para capturar a demanda em uma de duas maneiras. Você pode usar os formulários do CA Clarity PPM para capturar informações sobre uma ideia, solicitação de projeto ou incidente. Também é possível integrar os dados do CA Clarity PPM a outros sistemas que capturam tickets de help desk, incidentes e solicitações de serviço. Essas integrações são suportadas por meio do XML Open Gateway (XOG).

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Desenvolvedor do XML Open Gateway*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Termos da Gestão de demanda](#) (na página 9)

[Como configurar com a Gestão de demanda](#) (na página 10)

## Termos da Gestão de demanda

Os seguintes termos são usados no contexto de Gestão de demanda:

### **ID externa**

O número de identificação de um incidente herdado de um sistema externo, como o Remedy.

### **Indicador para conversão**

O estado de um incidente após você tê-lo convertido manualmente em um projeto ou em uma tarefa de projeto.

### **Impacto**

A extensão dos níveis de serviço esperados distorcidos: alto impacto (Alto), médio impacto (Médio) e baixo impacto (Baixo).

### **ORG**

Organogramas é uma estrutura de unidade hierárquica. O ORG ajuda a visualizar a estrutura de uma organização de uma perspectiva visual e funcional para agregação, detalhamento e pesquisa de recursos.

#### **Prioridade**

A prioridade do incidente que está sendo resolvido em termos de prioridade alta (Alto), média (Médio) e baixa (Baixo).

#### **Recurso**

Uma pessoa que pode ser designada para trabalhar em um incidente ou em outro investimento. É possível associar um recurso a habilidades, função principal, conjuntos de recursos e ORG. Um perfil de recurso tem propriedades como nome do recurso, endereço de email, tipo de contratação, gerente, horas disponíveis por dia, taxa-alvo cobrável e custo padrão. Não é necessário que um recurso seja um usuário do CA Clarity PPM.

#### **Service Connect**

Uma série de conexões internas com aplicativos de IT Service Management (ITSM) que transferem dados de incidentes para o CA Clarity PPM.

#### **Nível de urgência**

A medida da importância de um incidente para os negócios em termos de alta urgência (Alto), média urgência e baixa urgência (Baixo).

## **Como configurar com a Gestão de demanda**

Para usar a Gestão de demanda, verifique se você possui o seguinte:

- O módulo Gestão de demanda instalado e uma licença válida para ele.
- Acesso à Gestão de demanda. Os direitos de acesso controlam o acesso. Eles podem ser concedidos aos dois componentes da Gestão de demanda: ideias e incidentes. Um ou os dois direitos de acesso a seguir são necessários:

#### **Incidentes - Acessar**

Permite que o usuário acesse as páginas do incidente.

**Tipo:** Global

#### **Ideias - Ir para**

Permite que o usuário vá para páginas Ideias para incluir o direito de visualizar o link Ideias.

**Tipo:** Global

Para usar a Gestão de demanda, efetue logon no CA Clarity PPM. Dependendo de seus direitos de acesso e de sua função, selecione Ideias ou Incidentes no menu Gestão de demanda.

# Capítulo 2: Configurações da Gestão de demanda

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Como configurar para padrões financeiros do incidente](#) (na página 11)

[Categorias de incidentes](#) (na página 11)

[Rotinas de incidentes](#) (na página 15)

[Verificar erros](#) (na página 15)

## Como configurar para padrões financeiros do incidente

Antes de um recurso inserir dados financeiros para incidentes, faça o seguinte:

- Configure as matrizes de taxas e ative financeiramente todos os recursos que trabalham com incidentes

- Crie grupos lógicos de investimentos

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Usuário de Gerenciamento Financeiro*.

- Defina propriedades financeiras padrão para investimentos

Os investimentos só suportam alocações e cobranças reversas no nível de investimento.

## Categorias de incidentes

Parte da configuração da Gestão de demanda é criar grupos lógicos de investimentos chamado de categorias de incidentes. As categorias de incidentes permitem classificar os incidentes de um tipo específico. Eles permitem que você configure agrupamentos lógicos de incidentes que refletem a estrutura da organização. Você pode então criar e associar investimentos com essas categorias de incidentes.

Em organizações de pequeno porte, onde os recursos trabalham com todas as categorias de incidentes, é possível adicionar todos os recursos a um grupo. Em seguida, atribua o grupo a uma categoria de incidente. Em uma organização maior, onde os recursos são especialistas, é possível criar grupos e adicionar os recursos aos grupos com base em sua experiência. Em seguida, atribua os grupos a diferentes categorias de incidentes.

## Como trabalhar com categorias de incidentes

Depois que você criar categorias de incidentes, os recursos poderão registrar os incidentes. Em seguida, defina as propriedades da categoria de incidente, associe seus investimentos às categorias de incidentes e conceda aos recursos, grupos e unidades de ORG o acesso à categoria de incidente.

Use a página Criar categoria de incidente para criar uma categoria de incidente.

### Siga estas etapas:

1. Abra a opção Administração, e em Administração de dados, clique em incidentes.  
A página de configuração é exibida.
2. Clique em Novo.  
A página de criação é exibida.
3. Preencha os seguintes campos:

#### **Nome da categoria**

Define o nome curto da categoria de incidente.

#### **ID da categoria**

Define o identificador exclusivo da categoria de incidente.

#### **Descrição**

Define uma breve descrição.

4. Clique em Salvar e voltar.

## Associar investimentos a categorias de incidentes

Depois de catalogar seus investimentos, você poderá associar ativos de investimentos, aplicativos, produtos, serviços e outras categorias de incidentes com as quais trabalhar, individualmente ou usando um processo em lote. Por exemplo, você pode associar os ativos monitor, teclado e mouse ao hardware: categoria de incidente Periféricos.

Também é possível associar investimentos a uma categoria de incidente a partir do incidente.

Antes de associar seus investimentos a uma categoria de incidente, selecione os investimentos afetados de uma categoria de incidente.

### Siga estas etapas:

1. Abra a opção Administração, e em Administração de dados, clique em incidentes.  
A página de configuração é exibida.

2. Clique no nome de categoria de incidente para associar seu investimento.  
A página Propriedades é exibida.
3. Clique em Investimentos associados.
4. Selecione um investimento para o campo Selecionar investimentos.
5. Clique em Salvar.

## Controlar o acesso às categorias de incidentes

Use as páginas Acesso a esta categoria para controlar recursos, grupos e unidades de ORG que têm acesso a uma categoria de incidente.

### Siga estas etapas:

1. Abra a opção Administração, e em Administração de dados, clique em incidentes.  
A página de configuração é exibida.
2. Clique no nome da categoria de incidente.  
A página Propriedades é exibida.
3. Abra o menu Acesso a esta categoria e clique em uma das seguintes opções:

#### **Visualização total**

Exibe uma lista de todos os recursos, grupos e unidades de ORG que têm acesso à categoria de incidente. Além disso, os direitos de acesso que os recursos, grupos e unidades de ORG possuem para essa categoria.

#### **Recurso**

Define os recursos para conceder acesso a essa categoria de incidente.

#### **Grupo**

Define os grupos para conceder acesso a essa categoria de incidente.

#### **Unidade de ORG**

Define as unidades de ORG para conceder acesso a essa categoria de incidente.

4. Clique em Adicionar, marque a caixa de seleção ao lado de cada direito de acesso e clique em Avançar.
5. Marque a caixa de seleção ao lado de cada entidade (recurso, grupo ou unidade de ORG) e clique em Adicionar.

**Observação:** a lista de entidades exibida depende de sua seleção.

## Definir a prioridade da categoria de incidente

Use a matriz de prioridade do incidente para escalonar os incidentes com base no impacto e na urgência. É possível definir os níveis de prioridade para a matriz. Por exemplo, baixa, média ou alta. Os valores de impacto são plotados em relação aos valores de urgência. A interseção entre cada valor de impacto e urgência se torna a prioridade do incidente.

Quando você salva um incidente existente, a prioridade do incidente é calculada com base nas alterações feitas na matriz de prioridade do incidente.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a opção Administração e, em Administração de dados, clique em incidentes.  
A página de configuração é exibida.
2. Clique em Configuração da prioridade e selecione a prioridade do incidente para uma determinada combinação de impacto e urgência.
3. Salve as alterações.

## Atribuir investimentos a incidentes

O CA Clarity PPM geralmente não é a fonte de dados principal de incidentes. Você pode usar o XML Open Gateway para capturar incidentes de outros sistemas e colocá-los no CA Clarity PPM. Em geral, os incidentes são importados com dados de investimento incompletos. Os incidentes podem ter entradas de esforço individual não associadas a um investimento. Nesse caso, é possível atribuir um único investimento a todas essas entradas de esforço.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Desenvolvedor do XML Open Gateway*.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a opção Administração, e em Administração de dados, clique em incidentes.  
A página de configuração é exibida.
2. Abra a opção Atribuir investimento e marque a caixa de seleção ao lado do incidente para atribuir um investimento.
3. Clique em Atribuir.  
O investimento é atribuído ao incidente.

## Rotinas de incidentes

O CA Clarity PPM fornece as seguintes rotinas para incidentes:

- Rotina Enviar finanças de incidentes
- Rotina Enviar cobranças reversas de esforço do incidente

## Verificar erros

**Siga estas etapas:**

1. Abra a opção Administração, e em Administração de dados, clique em incidentes.  
A página de configuração é exibida.
2. Clique em Erros de processamento.



# Capítulo 3: Incidentes

---

O objetivo geral da gestão de incidentes é que uma organização retorne ao nível de serviço normal o mais rápido possível. A gestão de incidentes permite que uma organização de TI capture, faça previsões e tome decisões sobre o trabalho executado pelos seus usuários.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Visão geral de incidentes](#) (na página 17)

[Como funciona o processo de atribuição de incidentes](#) (na página 24)

[Visualizar incidentes recém-atribuídos](#) (na página 27)

[Atribuir recursos a incidentes](#) (na página 27)

[Reatribuir incidentes](#) (na página 28)

[Modificar as informações de contato do incidente](#) (na página 29)

[Modificar a categoria do incidente](#) (na página 29)

[Prioridade do incidente](#) (na página 30)

[Matriz Prioridade do incidente](#) (na página 31)

[Alterar o status do incidente](#) (na página 31)

[Indicar incidentes para conversão](#) (na página 32)

[Inserir o tempo gasto \(Incidente\)](#) (na página 33)

[Visualizar associações de projetos e tarefas](#) (na página 34)

[Como gerenciar observações de incidentes](#) (na página 34)

[Visualizar campos de auditoria de incidentes](#) (na página 36)

[Gerenciar processos de incidente automatizados](#) (na página 36)

[Como os incidentes são convertidos em trabalho planejado](#) (na página 37)

[Mapeamento de dados do incidente](#) (na página 39)

## Visão geral de incidentes

A Gestão de demanda fornece as funcionalidades necessárias para que sua organização priorize e gerencie qualquer trabalho não planejado. O trabalho não planejado inclui incidentes, ideias ou solicitações de aprimoramentos que consomem recursos diariamente. O trabalho de projeto planejado, juntamente com o trabalho não planejado, constitui a demanda de TI total. Use a Gestão de demanda para avaliar o custo incorrido devido ao trabalho não planejado e para visualizar o uso de recursos.

Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço. O incidente pode causar uma interrupção ou uma redução na qualidade desse serviço. Os incidentes incluem hardware ou software, além de solicitações de serviço.

A solicitação de serviço de TI é uma solicitação de um usuário para obtenção de suporte, entrega, informações, orientação ou documentação, não sendo considerada uma falha na infraestrutura de TI. As solicitações de serviço de TI constituem uma parte importante da Gestão de serviços de TI. Na Gestão de demanda, você pode criar incidentes para capturar solicitações de serviço e as informações associadas referentes a atribuição, discussão, resolução e tempo gasto. Esses dados são fundamentais para as operações diárias de qualquer departamento de TI. Sem os incidentes, uma organização e seus usuários podem enfrentar extensas interrupções desnecessárias que resultam no aumento dos custos para a empresa.

## Componentes de incidente

Os incidentes consistem nos seguintes componentes:

### Propriedades do incidente

Use as páginas de propriedades do incidente para definir quaisquer fundamentos de incidente de visualização, como sua breve descrição, categoria, status, nível de urgência e impacto. Além disso, você pode converter o incidente em um projeto ou uma tarefa de projeto na página Propriedades do incidente.

### Associações

Use o menu Associações para visualizar uma lista de projetos e tarefas de projeto a partir dos quais o incidente foi convertido.

### Esforço

Use este componente para visualizar uma lista de esforços do recurso em planilhas de horas para resolver o incidente.

### Observações

Use esse componente para adicionar observações ao incidente ou visualizar uma lista de observações publicada para o incidente.

### Processos

Você pode usar os processos do CA Clarity PPM para automatizar determinados elementos de gestão de demanda. Por exemplo, você pode criar um processo que notifique o gerenciador de incidentes quando o status do incidente mudar para "Resolvido". Também é possível definir um processo para implementar o incidente, como a configuração do nível de urgência do incidente como "Alto".

O administrador do CA Clarity PPM pode definir processos específicos ao tipo de incidente ou processos globais projetados para funcionar em um determinado incidente.

Você pode criar e executar processos em incidentes.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### Auditoria

Esse componente fornece uma maneira de acompanhar o histórico de atividades específicas ocorridas em um incidente. O administrador do CA Clarity PPM, que determina quais campos são auditados e quais informações são armazenadas na trilha de auditoria, configura a auditoria. Se a trilha de auditoria estiver ativada e você possuir os direitos de acesso apropriados, o menu Auditoria será exibido quando você abrir seu incidente. Use esse menu para visualizar os registros de alterações, adições ou exclusões de qualquer um dos campos escolhidos para auditoria.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Como começar a trabalhar com incidentes

Antes de relatar e gerenciar incidentes, verifique se o administrador do CA Clarity PPM configurou o mapeamento de categorias de incidentes. Se essa etapa não estiver concluída, a seguinte mensagem de erro será exibida quando você tentar acessar os incidentes pela primeira vez:

**ITL-0514: A categoria do incidente deve ser criada antes da instância do incidente. Entre em contato com o administrador.**

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.

Um funcionário de TI ou um solicitante pode registrar um incidente. Os recursos com uma dessas funções têm direitos de acesso apropriados para os novos incidentes criados. Após registrar o incidente, você poderá visualizar e editar os incidentes que criou usando o menu Relatado por mim. Os funcionários de TI podem visualizar uma lista de todos os incidentes associados à categoria do incidente atribuída a eles usando o menu Atribuído a mim.

## Integração de incidentes com fornecedores de Gestão de serviços

Crie incidentes no CA Clarity PPM, ou por meio de integrações com outros sistemas que já capturam tickets de help desk, incidentes e solicitações de serviço. Geralmente, a fonte de dados principal de incidentes é de outros sistemas.

Se a sua organização utilizar um fornecedor de gestão de serviço existente, use o XML Open Gateway para capturar dados no CA Clarity PPM. O XOG e as integrações internas do Service Connect com sistemas de ITSM (IT service management - Gestão de serviços de TI) oferecem suporte a integrações. Você pode usar o XML Open Gateway para importar incidentes e quaisquer observações e esforços associados. Após a importação, os incidentes estão prontos para fazer parte do processo de gestão de demanda.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Desenvolvedor do XML Open Gateway*.

## Como visualizar e gerenciar incidentes

Use a página Lista de incidentes para visualizar os incidentes atribuídos a você, relatados por você ou relatados por outras pessoas.

Na página Lista de incidentes, você pode fazer o seguinte:

- [Registrar novos incidentes](#) (na página 21).
- [Atribuir recursos a incidentes](#) (na página 27).
- [Modificar informações de contato](#) (na página 29).
- [Definir a prioridade do incidente](#) (na página 30).
- [Visualizar associações de projetos e tarefas](#) (na página 34).
- [Adicionar observações de incidentes](#) (na página 34).
- [Converter incidentes em trabalho planejado](#) (na página 37).

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Abra os seguintes menus para visualizar incidentes específicos:
  - Atribuído a mim
  - Relatado por mim
  - Relatado por outros

## Tipos de incidentes

Você pode visualizar uma lista de incidentes aos quais você possui direitos de acesso na página Lista de incidentes. Abra a página Lista de incidentes para visualizar os incidentes atribuídos a você, relatados por você ou relatados por outras pessoas.

### Atribuído a mim

Exibe a página Lista de incidentes com uma lista dos incidentes aos quais os solicitantes ou funcionários de TI são atribuídos. Se um incidente for atribuído a você, a lista também exibirá os incidentes que você relatar. A opção Atribuído a mim é exibida. Ou, se você tiver o direito de acesso Incidentes - Gerenciar incidentes de categoria para pelo menos uma categoria de incidente.

Você pode especificar o modo como será notificado sobre novos incidentes ou sobre os incidentes atribuídos a você. Essas configurações de conta são administradas na página Configurações da conta: Notificações.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### Relatado por mim

Exibe uma lista dos incidentes que você relatou aos solicitantes e gerentes de TI, bem como aqueles atribuídos a você.

### Relatado por outros

Exibe uma lista dos incidentes atribuídos a você ou relatados por outros recursos. A lista inclui os incidentes mapeados para categorias de incidente para as quais você possui direitos de acesso, diretamente ou por meio da associação a um grupo.

A página será exibida se você tiver o direito de acesso Incidentes - Criar/Editar - Tudo ou o direito de acesso Incidentes – Gerenciar incidentes de categoria.

## Registrar novos incidentes

Você pode criar um incidente para relatar novos incidentes ou solicitações de trabalho, usando a opção Gestão de demanda ou diretamente no investimento.

Para criar um incidente, são necessários os seguintes direitos de acesso a pelo menos uma categoria de incidente:

- Incidentes - Criar
- Incidentes - Selecionar categoria

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.

2. Clique em Novo.

A página de criação é exibida.

3. Preencha os campos a seguir na seção Geral da página:

**Descrição breve**

Define o nome do incidente. Use um nome curto e descritivo.

**ID de acompanhamento**

Define o número de acompanhamento do incidente. Se a numeração automática estiver ativada, este campo será somente leitura.

**Descrição detalhada**

Define uma descrição detalhada para o incidente.

**Tipo**

Indica um tipo para o incidente. Selecione Incidente ou Solicitação de serviço na lista suspensa.

**Categoria**

Define uma classificação para o incidente e ajuda a determinar custos para um trabalho não planejado. Clique no ícone Procurar para selecionar a categoria do incidente.

**Status**

Indica o status do incidente. Por padrão, o status de um novo incidente é definido como "Novo" quando ele é salvo pela primeira vez.

Selecione um dos seguintes itens na lista suspensa para alterar o status: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento, Escalado, Suspenso, Resolvido e Fechado.

**Nível de urgência**

Define a medida de importância de um incidente com base nas necessidades de negócios. Selecione um dos seguintes itens: Baixo, Médio e Alto.

**Padrão:** Médio

**Impacto**

Define o grau de distorção causado pelo incidente nos níveis de serviço esperados. Selecione um dos seguintes itens na lista suspensa: Baixo, Médio e Alto.

**Padrão:** Médio

### **Ignorar prioridade**

Indica se a prioridade do incidente pode ser ignorada. A prioridade do incidente é classificada pela matriz de Prioridade do incidente com base nas seleções de nível de urgência e impacto.

Esse campo é exibido apenas se você possuir o direito de acesso Incidentes – Ignorar prioridade. Marque a caixa de seleção para ignorar a prioridade do incidente.

### **Prioridade**

Define a ordem de resolução de incidentes, com base no impacto e na urgência. Se você não possuir o direito de acesso Incidentes - Ignorar prioridade, o nível de prioridade será gerado pelo sistema e será somente leitura. Caso contrário, primeiro marque a caixa de seleção Ignorar prioridade e, em seguida, selecione um nível de prioridade na lista suspensa: Baixo, Médio e Alto.

### **Data de criação**

Após um incidente ser enviado, exibe a data e a hora de criação do incidente. O campo é somente leitura.

### **Data de início**

Indica a data em que o funcionário de TI deverá começar a trabalhar no incidente.

**Observação:** verifique se você possui o direito de acesso Incidentes - Criar/Editar para visualizar o campo.

### **Data de término esperada**

Indica a data em que o funcionário de TI deverá concluir o trabalho e marcar o incidente como resolvido.

### **Estimativa de esforço total**

Define a estimativa do esforço total necessário para resolver o incidente.

**Observação:** verifique se você possui o direito de acesso Incidentes - Criar/Editar para visualizar o campo.

### **Esforço total real (horas)**

Exibe a soma de todas as horas das entradas de esforço individuais do incidente. Esse campo é somente leitura.

### **Data da resolução**

Indica a data em que o status do incidente foi definido como "Resolvido".

**Data de verificação**

Indica a data em que a resolução do incidente é aceita e verificada para encerramento.

**Anexo**

Indica se um arquivo relacionado ao incidente foi anexado. Clique no ícone Procurar e anexe o arquivo. Você pode adicionar até dez anexos de arquivo.

4. Preencha os seguintes campos na seção Contato principal:

**Nome**

Define o contato para este incidente. Por padrão, é o recurso atualmente conectado.

**Email**

Define o endereço de email do contato principal.

**Telefone residencial**

Define o número de telefone residencial do contato principal.

**Telefone comercial**

Define o número de telefone comercial do contato principal.

**Telefone móvel**

Define o número de telefone móvel do contato principal.

**Pager**

Define o número do pager do contato principal.

**Fax**

Define o número de fax do contato principal.

5. Salve as alterações.

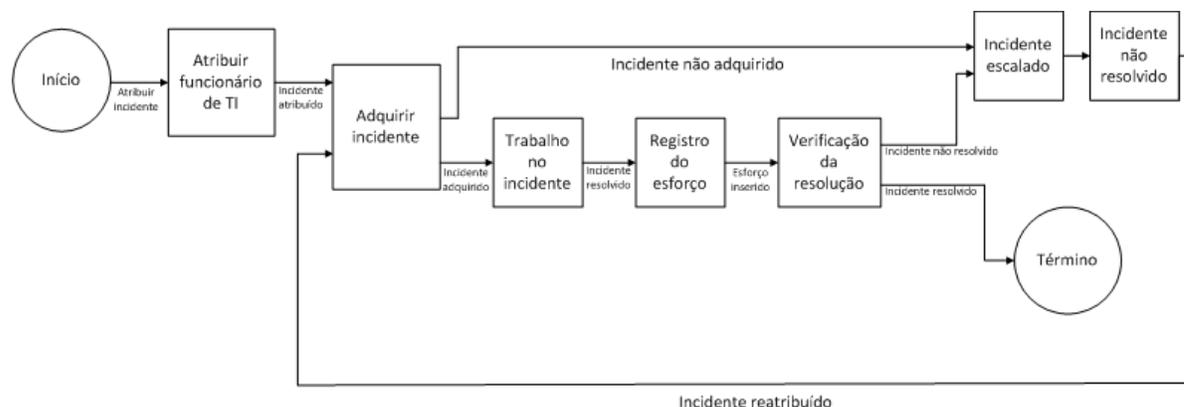
## Como funciona o processo de atribuição de incidentes

Os administradores de processos usam o processo Atribuir incidentes - um processo de aprovação de incidentes - para gerenciar a atribuição, a revisão e a conclusão de incidentes. Por padrão, o processo não está ativo. Antes de o processo poder ser iniciado, o administrador do processo o ativa. O solicitante registra um incidente, o processo é iniciado automaticamente. O processo pode ser personalizado com regras de negócios adicionais, com aprovação do administrador do processo.

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.

## Fluxo de processos de atribuição de incidentes

O processo de atribuição de incidentes tem etapas que podem ser acionadas.



As seguintes etapas podem ser acionadas no processo:

### Atribuir funcionário de TI

Esta etapa é acionada quando um incidente é registrado pela primeira vez. Ela aciona o CA Clarity PPM para executar a rotina Atribuir incidentes e, quando a rotina é concluída, para marcar a etapa como concluída. Essa etapa envia um item de ação ao funcionário de TI para revisar o incidente ao qual ele foi atribuído. Após a conclusão dessa etapa, é iniciada a etapa Adquirir incidente.

### Adquirir incidente

Essa etapa é acionada quando a etapa Atribuir funcionário de TI ou Incidente não resolvido é concluída. Ela envia um item de ação ao funcionário de TI para revisar e aceitar o incidente recém-atribuído. Durante a revisão do item de ação pelo funcionário de TI, esse funcionário pode aceitar ou rejeitar a atribuição. Se a atribuição for rejeitada, a etapa Incidente escalado é iniciada. Se a atribuição for aceita, a etapa Trabalho no incidente é iniciada.

### Trabalho no incidente

Essa etapa é acionada quando a etapa Adquirir incidente é concluída. Ela envia um item de ação ao funcionário de TI para trabalhar na nova atribuição. O funcionário de TI então trabalha no incidente e, em seguida, marca o item de ação como concluído. Depois de marcado como concluído, a etapa Registro do esforço é iniciada.

### Registro do esforço

Essa etapa é acionada quando a etapa Trabalho no incidente é concluída. Ela envia um item de ação ao funcionário de TI para registrar o esforço empreendido no incidente. O funcionário de TI então requer o registro do esforço e marca o item de ação como concluído. Depois de marcado como concluído, a etapa Verificação da resolução é iniciada.

### **Verificação da resolução**

Essa etapa é acionada quando a etapa Registro do esforço é concluída. Ela envia um item de ação ao solicitante para verificar e confirmar que o incidente foi resolvido de forma satisfatória. Durante a revisão do item de ação, o solicitante pode aprovar ou rejeitar a resolução. Se ela for aprovada, o processo será encerrado. Se a resolução for rejeitada, a etapa Incidente escalado será iniciada.

### **Incidente escalado**

Essa etapa é acionada quando a etapa Adquirir incidente ou Verificação da resolução é concluída. Ela altera o status do incidente para "Escalado". Após a conclusão dessa etapa, é iniciada a etapa Incidente não resolvido.

### **Incidente não resolvido**

Essa etapa é acionada quando a etapa Incidente escalado é concluída. Ela envia uma notificação ao gerente de TI informando que o incidente não foi resolvido e para que ele revise e reatribua o incidente. Quando o gerente de TI marca o item de ação como concluído, a etapa Adquirir incidente é iniciada.

## **Iniciando e encerrando o processo de atribuição de incidentes**

### **Iniciando o processo**

Após o processo Atribuir incidentes ser validado e ativado, ele poderá ser iniciado na página Incidente: Processos. Uma instância do processo Atribuir incidentes é criada automaticamente cada vez que um incidente é enviado para aprovação.

### **Encerrando o processo**

O processo Atribuir incidente é encerrado quando a etapa **Verificação da resolução** é concluída.

## **Resolvendo e fechando incidentes**

### **Resolvendo incidentes**

Depois que o funcionário de TI resolver o incidente, abra o incidente e altere o status para "Resolvido". Então, insira uma data no campo Data da resolução. Use a página Propriedades do incidente para editar. A definição do status de um incidente como "Resolvido", quando o processo Atribuir incidentes estiver ativo e em execução, aciona uma notificação. A notificação pede que o solicitante verifique e confirme a resolução.

**Observação:** para selecionar e salvar uma data no campo Data da resolução, você deve ter o direito de acesso Incidentes - Criar/Editar.

### Fechando incidentes

Após a aceitação da resolução do incidente pelo solicitante, o funcionário de TI deverá alterar o status do incidente para "Fechado". O status é especificado na página Propriedades do incidente. Se o processo Atribuir incidentes estiver ativo e em execução, a definição do status de um incidente como "Fechado" acionará uma notificação. A notificação informa ao solicitante informando que o incidente foi fechado. Esse processo não altera o status de um incidente para "Fechado".

## Visualizar incidentes recém-atribuídos

Os funcionários de TI recebem notificações quando um gerente de TI atribui um trabalho sobre um incidente. O procedimento a seguir explica como visualizar notificações de incidentes.

### Siga estas etapas:

1. Abra a opção Início e, em Pessoal, clique em Organizador.  
O portlet dos Itens de ação é exibido com outros portlets.
2. Clique em Notificações.
3. No campo Mostrar, selecione Incidentes.  
O número de notificações de incidentes recebidas é exibido.
4. Clique no link Incidentes no portlet.  
A página Notificações é exibida.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Atribuir recursos a incidentes

Verifique se todos os incidentes são atribuídos a um recurso. Use o campo Atribuir a da página Lista de incidentes para atribuir e reatribuir incidentes. O campo é exibido na página depois que você envia o incidente pela primeira vez.

Quando você atribui um incidente, uma notificação é enviada ao usuário atribuído. O método de receber notificações depende das configurações de notificação pessoal do usuário atribuído.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.

2. Clique na descrição breve do incidente.  
A página Propriedades é exibida.
3. Clique no ícone Procurar, ao lado do campo Atribuído a.  
O recurso selecionado é atribuído ao incidente.
4. Salve as alterações.

## Reatribuir incidentes

É possível reatribuir para outro usuário os incidentes que não foram resolvidas. Quando você atribui um incidente, uma notificação é enviada ao usuário atribuído. O método de receber notificações depende das configurações de notificação pessoal do usuário atribuído.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do incidente que você deseja reatribuir.
3. Clique em Reatribuir.  
A página Selecionar recursos é exibida.
4. Selecione o usuário que você deseja atribuir.
5. Clique em Reatribuir.  
É exibida a página Confirmação.
6. Clique em Reatribuir.

## Modificar as informações de contato do incidente

O padrão do contato principal é o recurso atualmente conectado e inclui as informações de contato padrão do recurso. Quando você atribui outro recurso como contato principal do incidente, as informações de contato do recurso também são atualizadas quando a página é salva.

Se você alterar as informações de contato do recurso, as alterações serão salvas para o incidente. As informações de contato padrão do recurso não são alteradas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar recursos, consulte o *Guia do Usuário de Gestão de Recursos*.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente para abri-lo.  
A página Propriedades é exibida.
3. Role para baixo para visualizar a seção Contato principal da página.
4. Selecione outro recurso como o contato principal no campo Nome.
5. Salve as alterações.

## Modificar a categoria do incidente

Você pode inserir ou alterar a categoria de um incidente. As categorias de incidente ajudam a diferenciar incidentes reais das solicitações de serviço de TI.

Todos os incidentes devem pertencer a uma categoria. O mapeamento de categorias de incidentes pode ocorrer no nível do investimento ou no nível da administração. Nos dois casos, são necessários determinados direitos de acesso. O procedimento a seguir explica como alterar a categoria do incidente.

Para obter mais informações sobre como gerenciar recursos, consulte o *Guia do Usuário de Gestão de Recursos*.

### Siga estas etapas:

1. Na página Lista de incidentes, clique na descrição breve do incidente para abri-lo.  
A página Propriedades é exibida.
2. Selecione uma nova categoria no campo Categoria.
3. Salve as alterações.

## Prioridade do incidente

Você pode modificar ou ignorar a prioridade do incidente. A prioridade de um incidente ajuda os gerentes de TI a determinar o plano na resolução de incidentes. A prioridade de um incidente é um valor gerado pelo sistema, que é determinado pela matriz de Prioridade do incidente.

### Modificar a prioridade do incidente

Modifique a prioridade do incidente alterando os campos Nível de impacto e Nível de urgência. Também é possível ajustar os valores de impacto e urgência alterando a programação do incidente ou alterando temporariamente o hardware ou software afetado.

**Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve para abrir o incidente.  
A página Propriedades é exibida.
3. Siga um destes procedimentos, ou ambos:
  - Para modificar o nível de impacto do incidente, selecione um valor na lista suspensa Nível de impacto. As opções são: Baixo, Médio ou Alto.
  - Para modificar o nível de urgência do incidente, selecione um valor na lista suspensa Nível de urgência. As opções são: Baixo, Médio ou Alto.
4. Clique em Salvar.

### Ignorar a prioridade do incidente

Durante a fase de avaliação da prioridade do incidente, ignore a prioridade do incidente na fila.

**Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente para abri-lo.  
A página Propriedades é exibida.

3. Marque a caixa de seleção Ignorar prioridade.  
Se você não tiver o direito de acesso Incidentes - Ignorar prioridade, o campo Ignorar prioridade será exibido como somente leitura.
4. Selecione a prioridade na lista suspensa. As opções são: Baixo, Médio e Alto.
5. Salve as alterações.

## Matriz Prioridade do incidente

A prioridade de um incidente é uma função de seu impacto e sua urgência. Com base nas configurações da matriz Prioridade do incidente, o administrador do CA Clarity PPM define as prioridades. Use a matriz Prioridade do incidente para mostrar os valores do impacto em relação aos valores da urgência.

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.

## Alterar o status do incidente

O status de um incidente é o seu estado atual no CA Clarity PPM. Quando você registra um incidente pela primeira vez, o status do incidente é "Novo". Conforme um incidente é trabalhado, o status dele é alterado. Use o campo Status para alterar o estado.

A seguir é apresentada uma lista de valores que você pode definir para o status de um incidente:

### **Novo**

O incidente é novo e não foi revisado e resolvido.

### **Atribuído**

O incidente está aberto e um recurso foi atribuído (campo Atribuído a).

### **Trabalho em andamento**

O incidente está aberto e o funcionário de TI está trabalhando nele.

### **Escalado**

O incidente está aberto, mas requer que uma autoridade de nível mais alto invista recursos.

### **Em espera**

O incidente está aberto. Porém, o funcionário de TI está aguardando informações para resolvê-lo.

### **Resolved**

O incidente não está mais aberto. O funcionário de TI não pode reproduzir o incidente e o solicitante não forneceu informações adequadas ou perdeu contato com o service desk. Ou o incidente está fechado, mas aguarda verificação do solicitante. Se o processo Atribuir incidentes estiver ativo e em execução, a definição do status de um incidente como "Resolvido" acionará uma notificação. A notificação pede que o solicitante verifique e confirme a resolução.

### **Closed**

O incidente não está mais aberto. O solicitante está satisfeito com a resolução do incidente. Os incidentes importados para o CA Clarity PPM por meio do XML Open Gateway também têm o status "Fechado".

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente para abri-lo.  
A página Propriedades é exibida.
3. Selecione um valor na lista suspensa Status.
4. Clique em Salvar.

## **Indicar incidentes para conversão**

O escopo do incidente pode atingir um ponto que requer que ele seja tratado como um projeto ou uma tarefa de projeto. O funcionário de TI atribuído ao trabalho no incidente sinaliza-o para conversão e atribui o incidente a um gerente de projeto.

Dependendo das configurações de notificação pessoais do gerente de projeto, será enviada uma notificação para converter o incidente em um projeto ou em uma tarefa de projeto.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente para abri-lo.  
A página Propriedades é exibida.
3. Marque a caixa de seleção Indicado para conversão.

4. Selecione um gerente de projeto no campo Gerente de projeto atribuído.
5. Salve as alterações.

## Inserir o tempo gasto (Incidente)

Você pode vincular diretamente à planilha de horas para registrar o tempo gasto trabalhando nos incidentes atribuídos. Use o botão Inserir horas das páginas de esforço do incidente e propriedades do incidente.

A página de esforço do incidente exibe uma lista cronológica das entradas de planilha de horas que você registrou para o incidente. O esforço do incidente é usado para calcular os custos do trabalho não planejado. O tempo que você gasta e insere para o incidente não é transportado quando o incidente é convertido. O esforço do incidente e o esforço do novo projeto ou da nova tarefa representam atividades separadas e têm seu tempo acompanhado separadamente.

É possível inserir o tempo gasto trabalhando em incidentes a partir do incidente ou das planilhas de horas do CA Clarity PPM.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.

A página da lista é exibida.

2. Clique na descrição breve do incidente para abri-lo.

A página Propriedades é exibida.

3. Clique em Inserir horário.

A página Selecionar investimento e período é exibida.

4. Preencha os seguintes campos:

#### Investimento

Especifica o investimento para cobrar o custo resultante. Os investimentos que você pode selecionar são baseados nos seguintes critérios:

- A categoria do incidente associado.
- Os incidentes para os quais você tem direitos de acesso para acompanhamento.

#### Período

Selecione na lista suspensa um período aberto da planilha de horas.

5. Clique em Salvar e voltar.

A planilha de horas selecionada para o período é exibida.

6. Registre na sua planilha de horas o tempo gasto trabalhando no incidente.

## Visualizar associações de projetos e tarefas

Use a página de associações de incidentes para visualizar uma lista das tarefas de projeto e dos projetos associados ao incidente. Uma associação ao incidente ocorrerá sempre que você criar um projeto ou uma tarefa de projeto para esse incidente.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no link Descrição breve do incidente e clique em Associações.

## Como gerenciar observações de incidentes

Use a página de observações de incidentes para adicionar e exibir observações privadas e públicas. As observações permitem que você registre informações adicionais sobre o incidente no qual está trabalhando. Todas as observações que o funcionário de TI adiciona, são exibidas na ordem cronológica em uma lista. É possível visualizar e classificar a lista de observações e adicionar mais observações.

Todas as observações de incidentes são públicas por padrão e podem ser visualizadas pelo solicitante e pelo funcionário de TI. Quando uma observação é salva, ela passa a ser somente leitura e não é possível modificá-la nem excluí-la. Um carimbo de hora e o nome do recurso que adicionou a observação são armazenados junto com ela.

Você pode fazer o seguinte:

- [Adicionar observações](#) (na página 34).
- [Visualizar observações](#) (na página 35).

## Adicionar observações a incidentes

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente para abri-lo e adicionar uma observação.  
A página Propriedades é exibida.

3. Abra o menu Observações e preencha os seguintes campos:

**Assunto**

Define o assunto da observação.

**Descrição**

Define uma descrição breve para a observação.

4. Clique em Adicionar.

A nova observação será exibida na lista. As observações são listadas por ordem de criação. A mais recente é exibida na parte superior da lista.

5. Para classificar a lista, clique no cabeçalho da coluna.

Por exemplo, para classificar a lista por assunto, clique no cabeçalho da coluna Assunto. Quando a lista está classificada, uma seta é exibida no cabeçalho da coluna.

Para inverter a ordem de classificação, clique novamente no cabeçalho da coluna. Faça o mesmo para classificar pelas colunas Inserido por e Data da inserção.

6. Clique em Voltar.

## Visualizar observações de incidentes

Você pode visualizar uma visão geral de todas as observações de um determinado incidente. Todas as observações adicionais são exibidas na lista de observações.

**Siga estas etapas:**

1. Abra o incidente.
2. Clique em Observações.
3. Clique no assunto da observação para abri-la.  
Os detalhes da observação são exibidos.
4. Clique em Retorno quando terminar.

## Visualizar campos de auditoria de incidentes

Você pode visualizar todos os valores anteriores e novos dos campos alterados, o recurso que os alterou e a data de alteração dos valores. Os campos são exibidos na metade inferior da página Trilha de auditoria do incidente.

Para registrar a trilha de auditoria, é necessário configurar atributos de propriedade de campo específicos para auditoria.

Entre em contato com o administrador do CA Clarity PPM ou consulte o *Guia de Administração* para obter mais informações.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente.  
A página Propriedades é exibida.
3. Clique em Auditoria.  
A página de trilha de auditoria é exibida.

## Gerenciar processos de incidente automatizados

Você pode criar, acompanhar o progresso e excluir processos de incidentes automatizados. Verifique se os processos relacionados estão ativos e são válidos.

**Observação:** verifique se você tem os direitos de acesso apropriados para acessar esse menu.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na descrição breve do incidente.  
A página Propriedades é exibida.
3. Clique em Processos.  
A página de processos é exibida.

4. No menu Processos, clique nos seguintes submenus para visualizar os processos em vários estados:
  - Disponível. Lista todos os processos que já foram criados para o incidente.
  - Iniciado. Lista os processos já iniciados.

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.

## Como os incidentes são convertidos em trabalho planejado

A conversão de um incidente ou uma solicitação de trabalho em um projeto ou uma tarefa de projeto converte o trabalho não planejado em trabalho planejado. Quando os incidentes se tornam trabalho planejado, eles são convertidos em projetos ou tarefas de projeto.

1. Em geral, o funcionário de TI designado para trabalhar no incidente faz o seguinte:
  - a. Indicam o incidente para conversão.
  - b. Atribuem o incidente a um gerente de projeto.
  - c. Fecham o incidente.
2. O gerente de projeto converte o incidente em um projeto ou uma tarefa de projeto. Somente o gerente de projeto atribuído ao incidente pode convertê-lo em um projeto ou uma tarefa de projeto.

É possível acompanhar projetos e tarefas de projeto associados ao incidente. Após o incidente ser convertido, use a página Associações de incidentes.

## Converter incidentes em projetos

Se você receber uma notificação de um funcionário de TI para converter um incidente em uma tarefa de projeto, use a notificação para se vincular ao incidente. A maneira como você é notificado depende das suas configurações de notificação pessoais.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique em Atribuído a mim.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do incidente e clique em Converter em projeto.  
A página de seleção do tipo de conversão é exibida.

4. Proceda de uma das seguintes maneiras:
  - Para converter o incidente em um novo projeto com base em um modelo de projeto:
    - Selecione Projeto do modelo e clique em Avançar.  
A página Selecionar modelo de projeto é exibida.
    - Selecione o modelo de projeto.
  - Para converter o incidente em um novo projeto, selecione Projeto.
5. Clique em Avançar.  
A página de criação é exibida. Os detalhes da página de incidente, como o nome do projeto, o gerente, as datas de início e término, são replicados na página do projeto.
6. Preencha os campos restantes da página.  
Para obter mais informações, consulte o *Guia do Usuário de Gerenciamento de Projetos*.
7. Salve as alterações.  
**Observação:** se houver necessidade de mais trabalho para resolver o incidente, a equipe de projeto de TI poderá abri-lo novamente.

## Converter incidentes em tarefas de projeto

Se você receber uma notificação para converter um incidente em uma tarefa de projeto, use o item de ação para se vincular ao incidente. Cada nova tarefa de projeto criada é adicionada ao final da hierarquia da EAP (Estrutura analítica do projeto) dentro do projeto.

Somente o gerente de projeto atribuído ao incidente pode convertê-lo em uma tarefa de projeto. Uma tarefa só pode ser associada a um projeto existente e ativo. Apenas um incidente pode ser convertido de cada vez.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Incidentes.  
A página da lista é exibida.
2. Clique em Atribuído a mim.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do incidente e clique em Converter em tarefa.  
A página de seleção de projeto é exibida.
4. Selecione o projeto para associar a tarefa.

- Clique em Adicionar.

A página de criação é exibida.

Os detalhes da página de incidente, como o nome do projeto, o gerente, as datas de início e término, são replicados na página da tarefa.

- Preencha os campos restantes da página.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Usuário de Gerenciamento de Projetos*.

- Salve as alterações.

**Observação:** se houver necessidade de mais trabalho para resolver o incidente, a equipe de projeto de TI poderá abri-lo novamente.

## Mapeamento de dados do incidente

Quando um incidente é convertido em um projeto ou uma tarefa de projeto, os dados são transportados com o incidente para o novo projeto. Se o contato ou o recurso atribuído não for um integrante da equipe do projeto, os dados não serão transportados. Os dados de esforço não são transportados para o projeto ou a tarefa de projeto durante a conversão. Além disso, quaisquer atributos personalizados no objeto de incidente não são convertidos para atributos personalizados idênticos no projeto ou na tarefa.

Ao converter um incidente em um projeto ou uma tarefa de projeto, você não pode vincular o projeto ou a tarefa de projeto novamente ao incidente. Um link só existe do incidente para o projeto ou a tarefa de projeto convertido.

Os dados movidos para o projeto ou a tarefa de projeto são definidos na tabela a seguir:

Campo de dados do incidente	Campo de dados do projeto	Campo de tarefa do projeto
Descrição breve	Nome do projeto	Name
ID de acompanhamento	ID do projeto	ID
Status	Status (Não aprovado)	Status (Não iniciado)
Descrição detalhada	Descrição	N/D
Gerente de projeto atribuído	Gerente	N/D
Data de início	Data de início	Iniciar (data)
Data de término esperada	Data de término	Término (data)



# Capítulo 4: Ideias

---

Ideias constituem o estágio inicial da criação de novas oportunidades para investimentos, como projetos, ativos, aplicativos, produtos, serviços e outros trabalhos. As ideias estabelecem as bases para um tipo específico de investimento, atuando como contêineres para as informações pertinentes. Por exemplo, você pode ter uma ideia suficientemente valiosa para ser avaliada e convertida em um projeto, serviço ou investimento.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Visão geral de ideias](#) (na página 41)

[Como gerenciar ideias](#) (na página 45)

[Cenários de planejamento de capacidade](#) (na página 56)

[Como gerenciar alocações para o investimento pai](#) (na página 57)

[Como definir uma equipe](#) (na página 59)

[Aprovar ideias](#) (na página 72)

[Rejeitar ideias](#) (na página 73)

[Como converter ideias em investimentos](#) (na página 73)

[Excluir ideias](#) (na página 75)

## Visão geral de ideias

As ideias permitem conduzir análises mais práticas com mais antecedência, para eliminar as ideias indesejadas, antes que elas se transformem em investimentos e consumam recursos essenciais. Você pode acompanhar e converter ideias em oportunidades de investimento. Essas oportunidades de investimento podem ser aprovadas como parte do portfólio da empresa. Você pode definir uma ideia para um projeto, produto, ativo, aplicativo, serviço ou outro trabalho.

Você também pode incluir ideias como parte de uma hierarquia de investimentos. Uma ideia pode ser adicionada como filho de uma hierarquia de investimento, ter um orçamento simples e uma equipe.

### Trilha de auditoria de ideia

A trilha de auditoria fornece um maneira de acompanhar o histórico de atividades específicas ocorridas para uma ideia. O administrador do CA Clarity PPM determina quais campos são auditados e quais informações são armazenadas na trilha de auditoria. Se a opção Trilha de auditoria estiver ativada para ideias e você tiver os direitos de acesso apropriados, a página Auditoria será exibida quando você abrir a sua ideia. Use essa página para visualizar registros de alterações, adições ou exclusões dos campos escolhidos para auditoria.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Componentes de ideia

As ideias consistem nos seguintes componentes:

### Propriedades da ideia

Use as páginas de propriedades da ideia para definir as informações básicas da ideia, a partir do assunto e do cronograma. Além disso, você pode definir propriedades de orçamento nas páginas de propriedades.

### Equipe

Use o menu Equipe de funcionários para criar uma equipe que inclua os funcionários que executam o trabalho.

### Orçamento

Use este componente para criar um orçamento simples e/ou uma previsão da sua ideia.

### Relatório

Use os relatórios do CA Clarity PPM para acompanhar e analisar as atividades e o andamento da ideia.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Como funciona o fluxo de status de ideias

Uma nova ideia tem um status "Não aprovado". Quando você envia uma ideia concluída para aprovação, o status da ideia é alterado para "Enviado para aprovação". O aprovador pode aprová-la, rejeitá-la ou alterar o seu status para "Incompleto". Os processos de ideia automatizados agilizam o fluxo de trabalho.

## Como funciona o processo de aprovação de ideias

O processo de Aprovação de ideia é um processo de ideia pronto. O processo ajuda os administradores de processo do CA Clarity PPM a gerenciar o envio, a revisão e a aprovação ou rejeição de ideias. Por padrão, esse processo não está ativo. O administrador de processo do CA Clarity PPM é ativado antes que a ideia seja iniciada.

Personalize um processo usando regras de negócio adicionais. O processo requer a aprovação do administrador de processo do CA Clarity PPM.

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.

Para cada item de ação enviado por esse processo, é enviada uma notificação que coincide com o item de ação. O processo bloqueia o status da ideia durante o processo de aprovação e não permite que nenhum aprovador altere o status da ideia manualmente.

A seguir estão as etapas acionadas no processo de Aprovação de ideia:

**Definir status como Aprovado**

Acionada quando um aprovador usa o item de ação para aprovar a ideia. O status da ideia é definido como "Aprovado".

**Definir status como Rejeitado**

Acionada quando um aprovador usa o item de ação para rejeitar a ideia. O status da ideia é definido como "Rejeitado".

**Definir status como Incompleto**

Acionada quando um aprovador usa o item de ação para marcar a ideia como incompleta. O status da ideia é definido como "Incompleto".

**Reenviar**

Cria e envia um item de ação ao solicitante de origem da ideia para que ele conclua e reenvie a ideia. O aprovador então requer o uso do item de ação para reenviar a ideia ou para definir o seu status como "Enviado".

**Notificações de aprovados**

Envia uma notificação ao solicitante de origem da ideia, informando que ela foi aprovada.

**Notificação de rejeitados**

Envia uma notificação ao solicitante de origem da ideia, informando que ela foi rejeitada.

**Definir status como Enviado**

Acionada quando um aprovador usa o item de ação para reenviar a ideia. O status da ideia é definido como "Enviado" e retorna ao início do processo.

## Iniciando o processo de aprovação de ideia

Uma instância do processo Aprovação de ideia é criado automaticamente sempre que você envia ideias para aprovação. Durante o processo, o aprovador revisa a ideia. Ela pode ser aprovada, rejeitada ou definida como incompleta, para solicitar informações adicionais ao solicitante de origem da ideia. Após a aprovação da ideia, você poderá convertê-la em qualquer projeto, serviço ou investimento para o qual você tenha direitos de criação.

**Observação:** você só pode ter acesso a um processo de Aprovação de ideia de cada vez. O administrador de processo não pode conceder acesso a mais de um processo de Aprovação de ideia. Caso contrário, ocorrerá um erro quando você clicar em Enviar para aprovação.

## Enviando itens de ação para aprovar ideias

O envio de uma ideia para aprovação, cria uma instância do processo de Aprovação de ideia. Um item de ação é enviado a cada usuário (Aprovador) que possua o direito para aprovar a ideia. Os itens de ação solicitam que o Aprovador revise e aprove a ideia.

Outro item de ação é enviado ao solicitante de origem da ideia, quando ela é aprovada ou rejeitada. Se o status for alterado para "Incompleto", o solicitante de origem receberá um item de ação para fornecer informações adicionais e reenviar a ideia.

Como vários usuários podem ter o direito de aprovar a ideia, respostas contraditórias poderiam ser registradas. Por exemplo, um aprovador aprova a ideia e outro a rejeita antes dos ciclos do mecanismo do processo em segundo plano. Nesse caso, os itens de ação pendentes (se houver) serão fechados e novas cópias do mesmo item de ação serão enviadas. O novo item de ação informa que respostas contraditórias foram recebidas.

## Aprovando ideias a partir de itens de ação

Como aprovador, você poderá receber itens de ação quando o solicitante de origem de uma ideia a enviar para aprovação. Você pode revisar a ideia e, em seguida, aprová-la a partir do item de ação clicando em Aprovado.

**Observação:** o processo de Aprovação de ideia altera o campo Status para somente leitura. Por isso, aprove a ideia a partir do item de ação clicando em Aprovado.

## Encerrando o processo de aprovação da ideia

O processo Aprovação de ideia é encerrado quando você aprova, rejeita ou exclui a ideia.

## Ideias importadas de outro sistema de registro

Normalmente, o sistema de registro de ideias não é o CA Clarity PPM. Por esse motivo, é possível importar ideias de outro sistema de registro usando o XML Open Gateway para visualizar e gerenciar no CA Clarity PPM. Após a importação, as ideias estão prontas para fazer parte do processo de gestão de portfólio.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Desenvolvedor do XML Open Gateway*.

## Como gerenciar ideias

Uma ideia é o ponto de partida para a criação de investimentos e a manutenção dos mesmos no CA Clarity PPM.

Você pode fazer o seguinte na página Ideias:

- [Criar novas ideias](#) (na página 45).
- [Gerenciar as propriedades da ideia](#) (na página 49).
- [Definir informações de cronograma](#) (na página 51).
- [Definir informações de orçamento](#) (na página 53).
- [Criar uma equipe](#) (na página 59).
- [Avaliar ideias usando cenários de planejamento de capacidade](#) (na página 56).
- [Gerenciar alocações de investimento pai](#) (na página 57).
- [Excluir ideias](#) (na página 75).

## Criar novas ideias

Use a página Criar ideia para definir as propriedades gerais da ideia, a estimativa de custos e benefícios, uma descrição detalhada e para iniciar o processo Aprovação de ideia. Algumas das propriedades da ideia são usadas quando você a converte em um projeto, serviço ou investimento.

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Ideias.  
A página da lista é exibida.
2. Clique em Novo.  
A página de criação é exibida.

3. Preencha os seguintes campos obrigatórios da seção Geral da página:

**Assunto**

Define o resumo/nome da ideia. Quando você converte a ideia em um projeto, serviço ou investimento, o assunto é usado como um link do investimento para a ideia. Durante o processo de conversão, o assunto se torna a descrição do investimento.

**ID da ideia**

Define a ID exclusiva da ideia. Se a numeração automática estiver configurada, o campo será exibido como somente leitura. Durante o processo de conversão, a ID da ideia é o nome do investimento.

**Prioridade da ideia**

Define o valor atribuído à ideia pelo gerente de ideia. O valor corresponde à prioridade de risco. As opções são: Baixo (padrão), Médio e Alto.

**Descrição**

Detalha a descrição da ideia.

**Gerente**

Define o nome do recurso que gerencia e é o proprietário da ideia.

O gerente de ideia tem acesso às propriedades de orçamento e cronograma da ideia.

**Solicitante de origem**

Define o nome do recurso que originou a solicitação de ideia. Por padrão, o campo exibe o nome do recurso que está criando a ideia.

**Observação:** se você selecionar outro recurso, os seus direitos de acesso para visualizar a ideia poderão cessar. Especificamente, você deve ter o direito de acesso Ideia - Visualizar - Tudo ou Recurso – Ideia – Visualizar para esse recurso, para visualizar essa ideia.

**Ativo**

Especifica se a ideia está ativa. Ative a ideia para permitir recursos para visualizar a ideia em qualquer portlet de planejamento da capacidade.

**Padrão:** selecionado

**Observações gerais**

Especifica informações adicionais sobre a ideia não incluída na descrição da ideia.

4. Preencha os seguintes campos da seção Estimativa de custos e benefícios da página, conforme necessário. Algumas dessas propriedades são usadas quando você converte uma ideia em um projeto, serviço ou investimento:

**Tipo de estimativa**

Define o tipo de estimativa de benefícios, custo e impacto na receita da ideia.

**Código da moeda**

Define a moeda do sistema e um campo somente leitura. Se a opção de várias moedas estiver ativada, uma lista suspensa de todos os códigos de moeda ativos será exibida. Durante o processo de conversão, o código da moeda é o código de moeda do investimento.

**Unidade de negócio**

Define a unidade de negócio associada à ideia.

**Descrição do benefício**

Define a descrição geral dos benefícios da ideia.

**Estimativa de custo**

Define o custo total estimado da ideia. Durante o processo de conversão, a estimativa de custo é o custo planejado do investimento.

**Estimativa de benefício**

Define o benefício financeiro total estimado da ideia em termos de economia de receita e dinheiro.

**Estimativa da data de início**

Indica a estimativa da data de início da ideia. A data deve corresponder à estimativa de data de término ou ocorrer antes disso.

**Estimativa de data de término**

Indica a estimativa de data de término da ideia. A data deve corresponder à estimativa de data de término ou ocorrer antes disso.

**Data de breakeven**

Define a data de breakeven estimada da ideia. Durante o processo de conversão, a data de breakeven é a data de breakeven do orçamento do investimento.

5. Preencha os seguintes campos na seção Descrição detalhada:

**Impacto nas iniciativas existentes**

Define a descrição do impacto da ideia sobre as iniciativas existentes.

**Riscos**

Define a descrição dos riscos, seja a ideia implementada ou não.

### Dependências

Define a descrição das dependências ou a lista das dependências da ideia.

6. Na seção Organograma, clique no ícone Procurar, ao lado do ORG, para associar à ideia para fins de segurança, organização ou relatório.

O Departamento nomeado do ORG é usado para associar a ideia a um departamento do CA Clarity PPM. Se houver vários ORGs, o Departamento nomeado do ORG será listado por último.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

7. Proceda de uma das seguintes maneiras:
  - Salve a nova ideia.  
A nova ideia é exibida na lista da página Ideias, com o status "Não aprovado".
  - Clique em Enviar para aprovação para salvar a nova ideia e enviá-la para aprovação.  
A nova ideia é exibida na lista da página Ideias, com o status "Enviado para aprovação".

## Propriedades principais

As propriedades principais permitem que você defina informações básicas sobre a ideia.

### Siga estas etapas:

1. Para visualizar as propriedades principais, abra a ideia.  
A página geral é exibida.
2. Clique nos links do menu Propriedades para acessar outras páginas de propriedades principais.

Você pode fazer o seguinte:

- [Editar informações gerais](#) (na página 49), como nome, gerente, objetivos, status, alinhamento e associações de ORG.
- [Gerenciar as informações de cronograma](#) (na página 51), como datas de início e de conclusão e métodos de acompanhamento.
- [Gerenciar informações de orçamento](#) (na página 53), como benefícios e custos planejados e métricas de VPL e breakeven.

## Como gerenciar informações gerais

Na página de propriedades de uma ideia, você pode executar as seguintes ações:

- [Associar a ideia a um ORG](#) (na página 49).
- [Definir o gerente-alvo](#) (na página 49).
- [Visualizar um resumo dos custos e benefícios estimados](#) (na página 50).
- [Visualizar uma descrição detalhada da ideia.](#) (na página 50)
- [Enviar uma ideia para aprovação](#) (na página 50).
- [Solicitar informações sobre a ideia](#) (na página 50).

É possível editar as propriedades gerais nessa página ou na página de lista de ideias.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Associar ideias a organogramas

Os ORGs (Organogramas) controlam o acesso, as hierarquias de departamentos e a geração de relatórios. Se houver pelo menos um ORG para ideias, você poderá associar qualquer um desses ORGs à sua ideia.

O ORG denominado Departamento é usado para associar uma ideia a um departamento do CA Clarity PPM. Se houver vários, o ORG de departamento será listado por último.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Definir o gerente-alvo

O gerente de destino é o recurso que gerencia a ideia quando convertida em um projeto, serviço ou investimento. É recomendável preencher o campo.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia para atribuir um gerente de destino.  
A página Propriedades é exibida.
3. Selecione um recurso no campo Gerente de destino.

**Observação:** preencha o campo antes de converter a ideia em um projeto, serviço ou investimento. Caso contrário, o recurso identificado como Gerente de ideia se tornará o gerente do projeto, serviço ou investimento.

## Visualizar a estimativa de custos e benefícios

Uma visão geral de alto nível da estimativa de custos e benefícios da ideia é exibida na seção Estimativa de custos e benefícios da página de propriedades. Os campos exibidos na seção são os mesmos que foram apresentados quando você criou a ideia pela primeira vez, na página Criar ideia.

## Visualizar uma descrição detalhada

Visualize e edite o impacto que a ideia tem sobre iniciativas existentes, os riscos da ideia e as dependências que a ideia tem sobre iniciativas existentes. Use a seção Descrição detalhada da página de propriedades para visualizar os dados.

## Enviar ideias para aprovação

Envie a nova ideia para aprovação. Você também pode enviar uma ideia para aprovação durante a criação.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia para enviar para aprovação.  
A página Propriedades é exibida.
3. Proceda de uma das seguintes maneiras:
  - Clique em Enviar para aprovação.
  - Altere o status para "Enviado para aprovação" e clique em Salvar.
  - Clique em Retorno para voltar à página Ideias.

**Observação:** você pode enviar qualquer ideia para aprovação, exceto aquelas que podem ser convertidas em projetos, serviços ou investimentos.

## Solicitar mais informações

A ideia enviada pode exigir informações adicionais antes da aprovação e conversão em um projeto, serviço ou investimento.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia enviada.  
A página Propriedades é exibida.

3. Altere o status da ideia enviada para "Incompleto".
4. No campo Observações gerais, insira quaisquer observações ou orientações sobre as informações adicionais que o gerente da ideia precisa fornecer.
5. Clique em Salvar e voltar para voltar à página Ideias.  
A página Ideias é exibida com o status da ideia como "Incompleto".
6. Envie um item de ação e uma notificação ao gerente de ideia para fornecer informações adicionais e reenviar a ideia.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Desativar ideias

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia para desativar.  
A página Propriedades é exibida.
3. Na seção Geral da página, desmarque a caixa de seleção Ativo.
4. Clique em Salvar.

## Definir informações de cronograma

Use a página de propriedades da ideia para definir as datas de início e término da ideia, abri-la para a entrada de hora e definir seu código de encargo.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia.  
A página Propriedades é exibida.
3. Abra o menu Propriedades e, em Propriedades, clique em Cronograma.  
A página Cronograma aparece.
4. Na seção Cronograma da página, preencha os seguintes campos. Algumas dessas propriedades são usadas quando você converte uma ideia em um projeto, serviço ou investimento:

#### Data de início

Indica a data de início da ideia. Quando você converte a ideia em um investimento, a data é a data de início do investimento.

#### **Data de término**

Indica a data de término da ideia. Quando você converte a ideia em um investimento, a data se torna a data de término do investimento.

#### **Definir datas de custo planejado**

Especifica se as datas do custo planejado são sincronizadas com as datas de investimento. A seleção da opção de um plano financeiro detalhado não afeta as datas do custo planejado.

**Padrão:** selecionado

5. Na seção Acompanhamento da página, preencha os campos a seguir:

#### **Entrada de horas**

Selecione o campo para permitir que os integrantes da equipe registrem nas planilhas de horas o tempo trabalhado na ideia.

**Importante:** selecione o campo **Entrada de horas para permitir que os integrantes da equipe registrem nas planilhas de horas o trabalho em ideias.**

**Padrão:** selecionado

#### **Modo de acompanhamento**

Indica o método para os integrantes da equipe inserirem o tempo de horas trabalhadas na ideia.

#### **Opções:**

- **Clarity.** Os integrantes da equipe registram as horas usando planilhas de horas.
- **Nenhum.** Os recursos que não são de mão-de-obra acompanham as horas trabalhadas por meio de vouchers de transação ou quando inserem as horas trabalhadas por meio de um agendador, como o Open Workbench.
- **Outros.** Importe as horas trabalhadas de um aplicativo de terceiros.

**Padrão:** Clarity.

#### **Código de encargo**

Selecione um código de encargo padrão a ser usado para todas as tarefas de ideia. Se você inserir nas planilhas de horas um código de encargo diferente no nível de tarefa, esse código substituirá o código de encargo no nível de ideia.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

6. Clique em **Salvar e voltar** ou em **Enviar** para aprovação.

## Definir informações de orçamento

Os dados de orçamento da ideia são essenciais no gerenciamento e na análise de portfólios de ideias. A definição e o registro corretos das informações de custos e benefícios planejados da ideia são fundamentais para a avaliação e análise exatas de ideias durante a gestão de portfólio.

Você pode definir informações de orçamento na página Ideia: Propriedades: Principal - Orçamento. Com as propriedades do orçamento, você pode definir métricas. Por exemplo, as informações de custo planejado, VPL, ROI e breakeven da ideia. Ou calcule automaticamente usando o custo de capital. Também é possível usar os campos da página para definir as datas de início e término em que o orçamento será realizado. Com as propriedades de orçamento, o dinheiro flui constante e uniformemente durante esse período.

As propriedades de orçamento dos valores são aplicadas a apenas um período: da data de início até a data de término da ideia. As datas são aplicadas apenas à sua ideia, e não aos respectivos investimentos pai.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia.  
A página Propriedades é exibida.
3. Abra o menu Propriedades e, em Propriedades, clique em Orçamento.  
A página do orçamento é exibida.
4. Preencha os seguintes campos na seção Planejamento financeiro:

#### Moeda

Define a moeda do investimento.

**Padrão:** moeda do sistema

#### O orçamento corresponde aos valores planejados

Especifica se os valores do orçamento nas propriedades de orçamento de um investimento correspondem aos valores planejados. Se um plano de orçamento detalhado existe para o investimento, todos os valores de campo na seção Orçamento serão somente para exibição. Os campos refletem os valores no plano de orçamento detalhado. Quando a caixa de seleção estiver desmarcada, é possível editar os campos do orçamento.

**Padrão:** selecionado

### Calcular métricas financeiras

Especifica se as métricas financeiras para o investimento serão calculadas automaticamente. Se estiver desmarcada, significa que podem ser definidas manualmente.

**Padrão:** selecionado

5. Preencha os seguintes campos na seção Opções de métricas financeiras:

#### Usar taxa de sistema para custo total do capital

Selecione o campo para calcular o custo total de capital à taxa do sistema.

#### Usar taxa de reinvestimento do sistema

Selecione o campo para calcular o custo total de capital à taxa de reinvestimento do sistema.

#### Taxa de sistema

Exibe a taxa de sistema para calcular o custo total de capital.

#### Taxa do investimento

Exibe a taxa de investimento para calcular o custo total de capital.

#### Investimento inicial

Define o investimento inicial na ideia.

6. Preencha os seguintes campos na seção Planejado. Algumas dessas propriedades são usadas quando você converte uma ideia em um projeto, serviço ou investimento:

#### Custo planejado

Define os custos planejados da ideia. O valor é distribuído entre as datas Início do custo planejado e Término do custo planejado.

**Observação:** quando você converte a ideia em um investimento, o valor do custo planejado substitui o custo estimado inserido na seção Estimativa de custos e benefícios da página Propriedades da ideia: Geral.

#### Início do custo planejado

Selecione a data de início do custo planejado da ideia.

#### Término do custo planejado

Selecione a data de expiração do custo planejado da ideia.

#### Benefício planejado

Define o benefício total planejado que você recebe da ideia.

**Observação:** quando você converte a ideia em um investimento, o valor do benefício planejado substitui o benefício estimado inserido na seção Estimativa de custos e benefícios da página Propriedades da ideia: Geral.

**Início do benefício planejado**

Selecione a data de início do benefício planejado da ideia.

**Término do benefício planejado**

Selecione a data de expiração do benefício planejado da ideia.

**VPL planejado**

Exibe o VPL (Net Present Value - valor presente líquido) planejado do investimento.

**ROI planejado**

Exibe o ROI (Return on Investment - Retorno sobre o investimento) desse investimento.

**Ponto de equilíbrio planejado**

A data em que o custo planejado da ideia se iguala ao benefício planejado. O campo é somente leitura.

**IRR planejado**

Exibe a taxa interna de retorno planejada do investimento.

**MIRR planejado**

Exibe a TIRM (Planned modified internal rate of return - Taxa interna de retorno modificada planejada) do investimento.

**Período de retorno de investimento planejado**

Exibe a data do período de retorno de investimento planejado.

7. Os campos a seguir são exibidos na seção Orçamento.

**Custo orçado**

Exibe o valor do custo orçado do investimento.

**Início do custo orçado**

Exibe a data de início do custo orçado do investimento.

**Fim do custo orçado**

Exibe a data de término do custo orçado do investimento.

**Benefício orçado**

Exibe o valor do benefício orçado do investimento.

**Início do benefício orçado**

Exibe a data de início do benefício orçado do investimento.

**Término do benefício orçado**

Exibe a data de término do benefício orçado do investimento.

**VPL do orçamento**

Exibe o VPL (Net Present Value - Valor presente líquido) orçado do investimento.

**ROI do orçamento**

Exibe o ROI (Return on Investment - Retorno sobre o investimento) desse investimento.

**Ponto de equilíbrio do orçamento**

Exibe a data em que o custo planejado da ideia se iguala ao benefício planejado. O campo é somente leitura.

**TIR orçada**

Exibe a taxa interna de retorno orçada do investimento.

**TIRM orçada**

Exibe a TIRM (Modified internal rate of return - Taxa interna de retorno modificada) do investimento.

**Retorno de investimento do orçamento em meses**

Exibe a data do período de retorno de investimento orçado do investimento

8. Envie as alterações.
9. Exiba uma visão geral de estimativa de custos e benefícios.

## Cenários de planejamento de capacidade

Os cenários permitem aplicar uma metodologia sistemática para otimizar sua ideia ou seu portfólio. Aplique cenários à sua ideia para analisar como alterações na equipe ou trocas de datas afetam o resultado da ideia ou do portfólio. É possível avaliar ideias alternando entre um cenário e o plano de registro.

Você pode fazer o seguinte:

- [Criar cenários de planejamento de capacidade](#) (na página 56).
- [Aplicar planejamentos de capacidade a ideias](#) (na página 57).

### Criar cenários de planejamento de capacidade

Crie um cenário de planejamento de capacidade a partir de qualquer página de ideia que exiba a barra de ferramentas de cenário. Essa barra é exibida abaixo da barra de ferramentas da página.

Não é possível criar cenários de portfólio a partir da ideia, mas dentro de um portfólio.

## Aplicar cenários de planejamento de capacidade

Use a barra de ferramentas do cenário para selecionar quaisquer cenários de planejamento da capacidade existentes aos quais você tenha direitos de acesso. Quando você abre uma ideia e seleciona um cenário em uma página ativada por cenário de planejamento de capacidade ou na página de plano financeiro de propriedades da ideia, esse cenário é definido como o cenário atual.

## Como gerenciar alocações para o investimento pai

Use a página pai da hierarquia da ideia para visualizar uma lista de investimentos e serviços para os quais a ideia está alocada. Também ajuda a visualizar a porcentagem de alocação da ideia para cada pai.

Você pode fazer o seguinte:

- [Adicionar e remover associações de pais](#) (na página 57).
- [Visualizar alocações para investimentos pais](#) (na página 58).
- [Compartilhar a alocação de ideias entre investimentos pais](#) (na página 58).
- [Agreguar os custos da ideia a investimentos pais](#) (na página 58).

**Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.  
A página da lista é exibida.
2. Clique no assunto da ideia para visualizar o investimento para o qual a ideia está alocada.  
A página Propriedades é exibida.
3. Selecione Hierarquia.  
A página de hierarquia é exibida. Você pode visualizar os detalhes do investimento pai da ideia.

## Adicionar e remover associações de investimento pai

É possível adicionar e remover associações de investimento pai da sua ideia com base nas regras de negócio da empresa. Adicione ou remova associações em uma das páginas de alocações definidas relacionadas a investimento.

## Definir alocações para investimentos pais

Aloque ideias para um ou mais investimentos ou serviços pai. No entanto, a porcentagem de alocação total da ideia para seus investimentos pai deve ser igual a 100%. Visualize os valores de alocação de investimentos e serviços pai de uma ideia na página de pais da hierarquia da ideia.

Você pode definir a alocação da ideia para um investimento pai nessa página.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Hierarquia.
3. Clique em Adicionar para adicionar investimentos pai.
4. Quando todos os investimentos pai forem adicionados, clique no campo Alocação de cada pai e indique a alocação da ideia.
5. Clique em Salvar.

## Compartilhar ideias entre investimentos

É possível compartilhar ideias com outros investimentos, serviços e ideias. Por exemplo, você pode compartilhar uma ideia para um sistema de telefonia de banco online que ofereça suporte em duas áreas no país. Primeiro, adicione os servidores, como investimentos filho, à hierarquia de investimento da ideia de sistema de telefonia de banco online. Então, edite a porcentagem de alocação de custo do investimento filho e os segmentos de tempo.

A porcentagem de alocação de investimento da ideia determina o valor da alocação da ideia para o investimento, o serviço ou a ideia pai. Todas as informações de custo exibidas na hierarquia da ideia pai se baseiam nas porcentagens de alocação.

## Agregar os custos da ideia a investimentos pais

Os custos totais da ideia filha são agregados automaticamente a seus investimentos pais. Durante o cálculo, as datas de início e de término da ideia pai são consideradas para aplicação dos custos da ideia filho ao pai.

## Como definir uma equipe

Para fornecer dados de planejamento para o planejamento de capacidade ou de portfólio, você pode definir recursos para a sua ideia. Defina para a sua ideia um integrante da equipe para executar o trabalho prévio, antes de aprovar e a converter a ideia em um projeto, investimento ou serviço.

Use a página da equipe de uma ideia para definir uma equipe para as suas ideias alocando funções e recursos. Podem ser adicionados recursos de mão-de-obra e que não sejam de mão-de-obra. Nessa página, você pode visualizar o esforço de trabalho agregado de cima para baixo, por função. É possível alternar a visualização para editar o trabalho planejado direto da ideia. O menu Equipe contém três opções: Equipe de funcionários, Detalhe e Capacidade da função.

Para visualizar a página da equipe de uma ideia, abra a ideia e clique em Equipe.

## Sobre a página Equipe: Equipe de funcionários

Para exibir a página de equipe de funcionários da equipe, abra a ideia e clique em Equipe.

Os integrantes da equipe são recursos ou funções que podem ser atribuídos para trabalhar em uma ideia. Os integrantes da equipe podem registrar o tempo trabalhado na ideia em suas planilhas de horas. As ideias não são associadas a tarefas e a definição da equipe da ideia não resulta em compromissos de longo prazo para essa equipe.

Você pode usar uma função como placeholder quando não souber o nome do recurso que deseja definir para a ideia. Ou, se o recurso não estiver disponível. A equipe da ideia pode ser definida com várias instâncias de uma função, mas não com várias instâncias de um recurso.

Use a página de equipe de uma ideia para adicionar a equipe à ideia. A seguir há uma descrição de colunas e ícones da página quando você define os recursos para a ideia:

### Ícone de propriedades

Abre o perfil do recurso. Você pode visualizar informações e alterar alocações, inclusive alocações planejadas e definitivas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar recursos, consulte o *Guia do Usuário de Gestão de Recursos*.

### Ícone Localizador de recursos

Abre a página Localizar recursos do recurso selecionado. Nessa página, é possível substituir o recurso ou a função por outro(a).

### Coluna Recurso

Clique no nome de um recurso para visualizar e editar suas propriedades gerais.

#### **Alocação de recursos**

Abre a página Alocações de recurso/função. É possível atualizar a alocação de recurso.

#### **Função**

Exibe a função do recurso, que pode ser diferente da função principal selecionada no perfil do recurso.

#### **Coluna Hora**

Exibirá uma marca de seleção amarela se o recurso ou a função tiver permissão para inserir a hora da ideia.

#### **Coluna Status da reserva**

Exibe o status da reserva do recurso ou da função.

#### **Valores**

- Definitiva. O recurso está comprometido com a ideia.
  - Temporária. O recurso está provisoriamente programado para a ideia.
- Misto. Há alocação temporária e definitiva para o recurso.

#### **Coluna Iniciar**

Exibe a data de início da alocação do integrante da equipe. Se não estiver definida, o valor padrão será a data de início da ideia.

#### **Coluna Concluir**

Exibe a data de término da alocação do integrante da equipe. Se não estiver definida, o valor padrão será a data de término da ideia.

#### **% Alocação**

Exibe a porcentagem de alocação do integrante da equipe para a ideia. Por padrão, cada integrante da equipe é atribuído à ideia com 100% do seu tempo disponível.

#### **Alocação**

Exibe o número de horas no qual o recurso foi provisoriamente reservado para a ideia. A menos que as datas de reserva sejam alteradas, os integrantes da equipe são automaticamente reservados por toda a duração da ideia. Este campo não pode ser editado, mas se altera para refletir as edições que você faz usando:

- A definição de opções de alocação.
- As novas curvas de alocação definidas na página Integrante da equipe da ideia: Propriedades.
- A opção Alocação de turnos.

#### **Horas trabalhadas alocadas**

Exibe o número total de horas que o recurso registrou até o momento para essa ideia.

### Horas trabalhadas em incidentes

Exibe o tempo registrado para incidentes associados a essa ideia.

### Total de horas trabalhadas

Exibe o tempo total registrado de horas trabalhadas agregadas. Esse valor representa a soma das horas trabalhadas alocadas e das horas trabalhadas em incidentes.

## Adicionar recursos ou funções à equipe da ideia

A página de equipe de uma ideia exibe uma lista de recursos ou funções que são adicionados à sua ideia. Todos os recursos são automaticamente alocados com 100% dos seus dias úteis disponíveis. Você pode ajustar esse valor para atender às suas necessidades.

Ao adicionar recursos à equipe da ideia, é possível que ocorra superalocação do recurso. Nesse caso, será exibida uma página de confirmação para superalocar o recurso ou para aceitar a disponibilidade restante do recurso.

**Observação:** você pode adicionar várias instâncias de uma função a uma ideia. Mas não pode adicionar várias instâncias do mesmo recurso nomeado. Por exemplo, atribua “programador (1)”, “programador (2)” para representar dois requisitos diferentes com uma função de programação.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.
3. Proceda de uma das seguintes maneiras:
  - Clique em Adicionar para selecionar recursos ou funções individuais para a equipe da ideia.  
A página Selecionar recursos é exibida.
  - Clique em Adicionar/Atualizar por ORG para adicionar à equipe da ideia todos os recursos de uma unidade de ORG selecionada.
4. Selecione os recursos e funções para adicionar à equipe da ideia.  
Use o filtro de pesquisa para localizar recursos ou funções por nome ou outros critérios.
5. Clique em Adicionar para adicionar os recursos e as funções.
6. Salve as alterações.

## Reservar recursos superalocados

O número de horas disponíveis de um recurso pode ser inferior ao número de horas solicitado. Nesse caso, em vez da página Confirmação de reserva, é exibida a página Confirmação de disponibilidade restante.

A adição de um recurso ao projeto ou investimento exibe a superalocação na página Confirmação de disponibilidade restante. Se o recurso for reservado em 100% (padrão) da sua disponibilidade, a coluna de 100% de alocação de recursos listará o número de horas utilizadas. A coluna Disponibilidade restante indica o número real de horas de trabalho do recurso disponíveis no seu projeto.

Quando a página de confirmação for exibida, selecione uma das seguintes opções:

### **Superalocar**

Torna o recurso superalocado.

### **Somente restante**

Reserva o recurso de acordo com a quantidade listada na coluna Disponibilidade restante.

## Visualizar a capacidade da função nas ideias

A página de capacidade da função da equipe da ideia fornece uma visualização agregada de toda a demanda de função gerada por integrantes da equipe com base em função ou por recursos nomeados. Você pode visualizar essas informações em relação à capacidade dos recursos que preenchem essas funções. Para acessar a página no menu Equipe da ideia, selecione Capacidade da função na barra de ferramentas da página. Os recursos sem uma função de equipe são capturados nessa página na linha [Nenhuma função].

Na página de capacidade da função, é possível visualizar:

- Alocação de função para a ideia em comparação com outros investimentos e superalocações.
- A capacidade da função disponível para essa ideia.

Essas informações podem ser visualizadas dentro ou fora de um cenário. Se uma função aparecer superalocada, clique em Equipe de funcionários para ir para a página de equipe de uma ideia e visualizar todos os recursos que utilizam essa função.

## Alocações de equipe

A alocação de equipe de funcionários é o período durante o qual um recurso é reservado para uma ideia. A menos que as datas de reserva sejam alteradas, os integrantes da equipe são automaticamente reservados por toda a duração da ideia. O valor de alocação concedido para um recurso pode ser calculado da seguinte forma:

Número total de dias úteis entre as datas de início e de conclusão \* Número de horas disponíveis por dia

A EPT é baseada no número de horas que um recurso é atribuído à ideia.

## Editar alocações de equipe

**Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.
3. Edite os seguintes campos:

### **Função**

Selecione uma função para esse recurso na ideia.

### **Hora**

Indica que o recurso pode inserir o tempo necessário para concluir o trabalho na ideia.

### **Status da reserva**

Selecione o status da reserva do recurso na ideia.

### **% Alocação**

Insira o valor padrão do recurso alocado para a ideia. É possível inserir "0" (zero) como porcentagem de alocação. A coluna Alocação reflete as alterações feitas aqui.

4. Clique em Salvar.

## Alterar a alocação padrão de recursos

Use as seções Alocação planejada e Alocação definitiva na página Propriedades do integrante da equipe de um recurso para indicar quaisquer desvios do campo % de alocação padrão. É possível cancelar a reserva definitiva de um recurso ou estender um recurso para um planejamento adicional.

A curva Alocação planejada representa o valor padrão ou de alocação total solicitado pelo gerente. A curva Alocação definitiva representa o valor de alocação confirmado pelo gerente de recursos. O status da reserva de um recurso muda de acordo com os valores de alocação nas curvas de alocação planejada e definitiva.

Por exemplo, suponha que a alocação planejada ou padrão de um recurso seja 100%. Suponha que um recurso seja reservado para trabalhar na sua ideia de 01/08/11 a 30/11/11. Mas ele também está programado para trabalhar em outra ideia 50% do tempo até 1º de setembro. E, além disso, ele planeja tirar férias de 15/09/11 a 22/09/11. Nesse caso, você poderia criar duas curvas de alocação para o recurso: uma que indique um desvio de 50% de 01/08/11 a 01/09/11 e outra que indique um desvio de 0% de 15/09/11 a 22/09/11.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.
3. Clique no ícone Propriedades do recurso para alterar a alocação.

A página Propriedades é exibida.

A página exibe os campos de perfil básicos e os campos relativos à alocação.

4. Em % de alocação padrão, insira a porcentagem de tempo que o recurso requer para ser alocado para a ideia. Você pode inserir 0 (zero).

**Observação:** as colunas Alocação e Porcentagem de alocação da página Ideia: Equipe: Equipe de funcionários reflete as alterações, se houver.

5. Nas seções Alocação planejada e Alocação definitiva, crie uma linha para cada desvio da alocação padrão.

Para usar o breve exemplo que precede as etapas, crie duas linhas: uma para abranger o período com o recurso trabalhando 50% (em vez do padrão de 100% ou alocação planejada). Outro, para o período em que o recurso realmente trabalha a 0% (em vez do padrão de 100% ou alocação planejada).

6. Para criar um período de alocação planejada ou definitiva:
  - a. Insira ou selecione uma Data de Início para o período.
  - b. Insira ou selecione uma Data de término para o período.
  - c. Insira a porcentagem do tempo que você espera que ele trabalhe (como teste ou confirmado) no campo % de alocação. Você pode inserir 0 (zero).
7. Clique em Nova linha para adicionar outra linha e repetir a etapa 4.
8. Ao concluir, clique em Salvar e voltar.

## Como redefinir alocações de equipe

As alocações de equipe de funcionários de uma ideia podem ser redefinidas das seguintes formas:

- [Trocar a alocação](#) (na página 65) para trocar ou dimensionar todas ou uma parte das alocações de recursos.

- [Definir alocação](#) (na página 66) para atualizar a alocação de vários integrantes da equipe ao mesmo tempo.
- [Confirmar a alocação planejada](#) (na página 67) para redefinir a alocação definitiva de um recurso de modo que fique igual à alocação planejada.
- [Aceitar alocação definitiva](#) (na página 68) para redefinir a alocação planejada de um recurso de modo que fique igual à alocação de reserva definitiva.

Use o menu Ações na página da equipe e nas páginas de detalhe da equipe de uma ideia para obter as opções anteriores.

## Mudar o turno e escalar alocações de recursos em ideias

Mova as alocações de recursos para trás e para frente no tempo para trocar ou dimensionar todas ou uma parte das alocações de recursos em uma ideia. À medida que os dados são movidos, as datas de alocação segmentadas são mantidas intactas, mesmo quando a porcentagem alocada para cada segmento muda. A troca de alocações é útil para projetar alocações além da visualização permitida na escala de tempo, que pode se estender por apenas seis meses.

Por exemplo, considere uma alocação com início no dia 1º de maio, que continua em sua taxa padrão de 100% até o fim de maio. Em seguida, passa por junho com uma alocação reduzida de 50%. Agora, troque a alocação para 1º de junho a 2 de julho (por 31 dias do calendário) a 100% e até 2 de agosto a 50%. Também é possível mudar alocações de períodos de tempo que não contenham segmentos.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso para trocar a alocação.
4. No menu Ações, clique em Trocar alocação.  
A página Alocações é exibida.
5. Na seção Distribuição de horas em turnos, clique em Selecionar data para alterar as datas de início e de término do recurso alocado para a ideia. Os dados são trocados de acordo com as datas inseridas nos campos.

6. Na seção Parâmetros de tempo da troca, faça o seguinte:
  - Em Trocar para, clique em Selecionar data para selecionar uma nova data de início para trocar os dados. Se o campo for deixado em branco, a troca não será feita.
  - Em Encerramento da troca, clique em Selecionar data para escolher a última data para troca de dados. Não é possível trocar alocações depois dessa data.
  - Em Dimensionar % de alocação em, insira a alteração de porcentagem na alocação para a troca. Se o campo for deixado em branco, o dimensionamento não será feito.
7. Salve as alterações.

## Definir alocações para vários integrantes da equipe

Defina as alocações de vários integrantes da equipe ao mesmo tempo. Clique em Mais na página da equipe e nas páginas de detalhes da equipe de uma ideia para usar a opção Definir alocação.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso para atualizar a alocação.
4. No menu Ações, na parte superior direita, clique em Definir alocação.  
A página Alocações é exibida.
5. Na seção Geral da página, defina as seguintes alocações para os integrantes da equipe selecionados:

#### Data de início

Define a data de início do trabalho na ideia. Marque a caixa de seleção Redefinir para corresponder à data de início do investimento, para redefinir os requisitos de definição de equipe do recurso na ideia para que corresponda à data de início da ideia.

#### Data de término

Define a última data de trabalho na ideia. Marque a caixa de seleção Redefinir para corresponder à data de término do investimento, para redefinir os requisitos de definição de equipe do recurso na ideia para que corresponda à data de término da ideia.

#### **% de alocação padrão**

Define a porcentagem de tempo de alocação do recurso para a ideia. Você pode inserir 0%. As colunas Alocação e Porcentagem de alocação na página Equipe da ideia: Equipe de funcionários refletem a alteração.

#### **Coluna Status da reserva**

Exibe o status da reserva do recurso ou da função.

#### **Valores**

- Definitiva. O recurso está comprometido com a ideia.
- Temporária. O recurso está provisoriamente programado para a ideia.
- Misto. Há alocação temporária e definitiva para o recurso.

6. Clique em Salvar e voltar.

### **Confirmar alocação planejada de recurso**

A confirmação da alocação planejada equaliza a alocação definitiva para que a alocação planejada do recurso. Confirme após editar o segmento de alocação planejada para fazer a reserva definitiva dos segmentos de um recurso. Um status de reserva definitiva de um recurso significa confirmação total.

Para usar a opção Confirmar alocação planejada, clique em Mais nas páginas Equipe da ideia: Equipe de funcionários e Equipe da ideia: Detalhe e selecione a opção.

Confirmar a alocação planejada não redefine a porcentagem de alocação padrão. Essa ação copia a alocação planejada na seção Alocação definitiva da página Propriedades do integrante da equipe do recurso.

**Observação:** a seção Alocação definitiva é exibida na página dependendo das configurações de reserva mista. Consulte o administrador do CA Clarity PPM.

#### **Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso para confirmar a alocação planejada.
4. No menu Ações, na parte superior direita, clique em Confirmar alocação planejada.  
É exibida a página Confirmação.
5. Clique em Sim.

## Aceitar alocação definitiva de recurso

Use a opção Aceitar alocação definitiva para redefinir a alocação planejada para que seja igual à alocação de reserva definitiva. Se forem exibidos segmentos planejados de reserva temporária na seção Alocação planejada, eles serão removidos. Todos os segmentos então serão redefinidos para que sejam iguais ao segmento com reserva definitiva.

**Observação:** a opção Aceitar alocação definitiva é exibida na página, dependendo das configurações de reserva mista. Consulte o administrador do CA Clarity PPM.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso para aceitar a alocação definitiva.
4. No menu Ações, na parte superior direita, clique em Aceitar alocação definitiva.  
É exibida a página Confirmação.
5. Clique em Sim.

Essa ação define a alocação planejada para que seja igual à alocação confirmada. Da mesma forma, os valores das colunas % de alocação e Alocação são alterados. O valor de Status da reserva é exibido como "Definitiva" porque a alocação está totalmente confirmada.

## Editar alocações de recursos

A página de detalhes da equipe de uma ideia lista a alocação planejada e confirmada de uma ideia, por recurso e por período em um formato gráfico. A visualização ajuda você a determinar se um recurso está superalocado ou subalocado, e em quanto. Também é possível averiguar a disponibilidade de um recurso para uma ideia.

Para visualizar a página, selecione Equipe e clique em Detalhe na barra de ferramentas da página.

A página de detalhes da equipe exibe os dados com base no recurso, na alocação e no período. Quando você percorre um período, uma observação é mostrada fornecendo um breve resumo do que está sendo exibido. As colunas de período são, por padrão, definidas como semanal e começam na semana atual. O código de cores de alocação é o seguinte:

### Amarelo

O recurso está alocado ou não está disponível para esse período.

**Vermelho**

O recurso está superalocado (o tempo reservado excede a disponibilidade) nesse período.

**Verde**

Há alocação disponível para outros investimentos, ideias ou serviços.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

## Substituição de integrantes da equipe

Substitua a atribuição de um integrante da equipe na página da equipe de uma ideia. Use a pontuação de disponibilidade para localizar um substituto no nível da equipe.

Você também pode substituir um recurso por um recurso nomeado diferente, bem como uma função por um recurso. Durante a substituição, pode ocorrer a superalocação do integrante que substitui um ou mais integrantes anteriores.

### Diretrizes para substituir integrantes da equipe

Antes de fazer uma substituição de um integrante da equipe, considere o seguinte:

- A substituição de um recurso por outro não transfere as horas trabalhadas e as horas trabalhadas pendentes (se houver) do original para o novo integrante da equipe. Somente a EPT restante será transferida para o novo integrante da equipe.
- O integrante original da equipe deve preencher as entradas de horas para que os dados reais sejam registrados antes que ocorra a substituição.
- A função do integrante original da equipe será transferida para o novo integrante, a não ser que você esteja substituindo uma função por outra.

### Como é feita a transferência de dados dos integrantes da equipe substituídos

A tabela a seguir identifica como os dados do integrante da equipe substituído são transferidos para o novo integrante da equipe:

Tipo de dado	Transferências
Início disponível	Sim, se essa data não tiver passado e se o novo recurso não estiver reservado nessa data.
Término disponível	Sim
Alocação restante	Sim
Porcentagem (%) de alocação	Sim
Função do investimento	Sim
Horas trabalhadas existentes	Não

Tipo de dado	Transferências
Horas trabalhadas pendentes	Não
Linhas de base	Não

## Substituir integrantes da equipe

Use a página da equipe de uma ideia para substituir integrantes da equipe atribuídos à sua ideia. Uma lista de recursos exibe a equipe com a mesma função do recurso que está sendo substituído e a disponibilidade desses recursos durante o período da ideia. É possível substituir um recurso usando a página de equipe ou de detalhes.

Use o método para selecionar um recurso com disponibilidade mais adequada para substituir o outro. Uma pontuação de disponibilidade é gerada automaticamente para cada um dos recursos ao qual você tem acesso. A pontuação indica a correspondência próxima entre os possíveis substitutos e os recursos substituídos. A disponibilidade se baseia na duração da atribuição e na disponibilidade diária do recurso. Em geral, quanto maior for a pontuação, mais próxima será a correspondência.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do Usuário de Gerenciamento de Projetos*.

Use a página de substituição de recursos para substituir integrantes da equipe. A página lista todos os recursos aos quais você tem acesso.

O campo Disponibilidade, na parte superior direita da página identifica o período de atribuição. A página também exibe o número de horas de alocação do recurso substituído para a ideia. As datas e as horas alocadas são transferidas para o novo substituído.

A coluna Grau de disponibilidade exibe uma pontuação que decompõe o período de trabalho e a disponibilidade de cada recurso. Suponha que você não adicione nenhuma especificação de habilidade aos critérios de pesquisa. Então, o valor da coluna Pontuação total duplicará a pontuação Grau de disponibilidade e processará a coluna Grau de habilidades. Se pesquisar por critérios de habilidade e disponibilidade, a coluna Pontuação total exibirá uma média das duas pontuações.

**Observação:** a seguinte mensagem é exibida na parte superior da tela:

"Os pontos correspondentes podem não ser exatos se as datas de disponibilidade não estiverem dentro do seguinte intervalo: ddmmaa - ddmmaa."

Essa mensagem é exibida quando há uma discrepância entre o intervalo de datas da mensagem e as datas do campo Disponibilidade. A pontuação Grau de disponibilidade pode não ser precisa. Por exemplo, suponha que as datas do campo Disponibilidade sejam 01/09/11 - 07/02/12, e o intervalo de datas da mensagem seja 07/09/11 - 07/09/12. Uma comparação de um para um de qualquer recurso não poderá ser gerada, reduzindo as pontuações de correspondência de disponibilidade geral.

**Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Clique no ícone Localizador de recursos, ao lado do recurso.  
A página Localizador de recursos é exibida.
4. Insira critérios de filtro para localizar o recurso substituto.  
Os resultados são exibidos.
5. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso e clique em Substituir.  
É exibida a página Confirmação.
6. Clique em Sim.

## Alterar funções do integrante da equipe

É possível alterar a função de um integrante da equipe em cada ideia. A alteração não afeta a função identificada para os integrantes em seus perfis de recurso. A atribuição de uma função pode ser substituída na página da equipe de funcionários ou na página de detalhes da ideia.

**Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Clique no ícone Propriedades do recurso para alterar a função de investimento.  
A página Propriedades é exibida.  
A página exibe os campos de perfil básicos e os campos relativos à alocação.
4. Na seção Geral da página de propriedades do integrante da equipe, selecione uma função no campo Função do investimento.
5. Salve as alterações.

## Remover integrantes da equipe

Se o recurso não registrar horas trabalhadas na ideia e não tiver enviado horas trabalhadas pendentes, você poderá remover um integrante da equipe da sua ideia.

**Observação:** a remoção de um integrante da equipe da sua ideia não:

- Exclui o recurso do CA Clarity PPM
- Altera o status do integrante da equipe para inativo

**Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.
2. Clique em Equipe.  
A página de lista de equipes de funcionários é exibida.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso e clique em Remover.  
É exibida a página Confirmação.
4. Clique em Sim.

## Aprovar ideias

Apenas as ideias com status "Enviado para aprovação" podem ser aprovadas.

**Siga estas etapas:**

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Ideias.  
A página da lista é exibida.
2. Marque a caixa de seleção ao lado da ideia e clique em Aprovar.

OR

**Siga estas etapas:**

1. Abra a ideia.  
A página Propriedades é exibida.
2. Selecione "Aprovado" na lista suspensa Status.
3. Salve as alterações.

## Rejeitar ideias

Você pode rejeitar ideias na página de lista ou na página de propriedades de uma ideia específica. Uma ideia só pode ser rejeitada se o seu status for "Enviado para aprovação".

### Siga estas etapas:

1. Abra a Página inicial, e em Gestão de demanda clique em Ideias.  
A página da lista é exibida.
2. Marque a caixa de seleção ao lado da ideia e clique em Rejeitar.

OR

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.  
A página Propriedades é exibida.
2. Selecione "Rejeitado" na lista suspensa Status.
3. Salve as alterações.  
O status da ideia é definido como "Aprovado".

## Como converter ideias em investimentos

Com os direitos de acesso apropriados, é possível converter as suas ideias aprovadas em projetos, serviços ou investimentos. Antes de converter, envie suas ideias para aprovação.

Se você tiver definido um orçamento simples, as informações inseridas na página Propriedades da ideia: Orçamento substituirão as informações inseridas na seção Estimativa de custos e benefícios da página Ideia: Propriedades: Principal - Geral durante o processo de conversão.

Você pode fazer o seguinte:

- Converter a ideia em um tipo de investimento (como aplicativo ou produto).  
Consulte o *Guia do Usuário de Gestão de Serviços de TI* para obter mais informações.
- [Converter a ideia em um projeto usando um modelo de projeto](#) (na página 74).
- [Usar a ideia para criar vários investimentos](#) (na página 75).

## Converter ideias em investimentos

Somente uma ideia com um status "Aprovado" pode ser convertida.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Converter.

A página Selecionar tipo de investimento é exibida.

**Observação:** os tipos de investimento listados na página se baseiam nos seus direitos de acesso. Por exemplo, suponha que você tenha o direito para criar tipos de investimento de ativo e aplicativo. Então, "Ativo" e "Aplicativo" aparecerão como opções na página.

3. Selecione o tipo de investimento para converter a ideia.
4. Clique em Avançar.

A página de criação é exibida.

Por exemplo, para converter a ideia em um serviço, a página Criar serviço é exibida.

Consulte o *Guia do Usuário de Gestão de Serviços de TI* para obter mais informações.

5. Preencha os campos da página e salve.

## Converter ideias em projetos usando modelos de projeto

A conversão de uma ideia em um projeto usando um modelo de projeto transfere determinadas propriedades, como os dados do orçamento, para a ideia. As propriedades assim transferidas para a ideia substituem as propriedades do modelo do projeto. Após a conversão da ideia em um projeto, você poderá modificar as propriedades do projeto.

Somente uma ideia com um status "Aprovado" pode ser convertida.

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Converter.

A página Selecionar tipo de investimento é exibida.

3. Selecione Projeto do modelo.
4. Clique em Avançar.

A página de seleção de modelo é exibida.

5. Selecione o modelo.

6. Clique em Avançar.  
A página de criação é exibida.
7. Preencha os campos da página e salve.  
Para obter mais informações, consulte o *Guia do Usuário de Gerenciamento de Projetos*.

## Usar ideias para criar vários investimentos

### Siga estas etapas:

1. Abra a ideia.
2. Clique em Converter.  
A página Selecionar tipo de investimento é exibida.
3. Selecione o tipo de investimento para converter a ideia e clique em Avançar.  
A página de criação é exibida.
4. Preencha os campos da página.
5. Salve as alterações.  
A página de propriedades é exibida com o status "Convertido".
6. Repita da Etapa 3 à Etapa 6 para criar mais investimentos.

## Excluir ideias

É possível excluir qualquer ideia, inclusive aquelas convertidas em investimentos. Quando um investimento resultante da conversão de uma ideia é excluído, o link entre o investimento convertido e a ideia é removido. A exclusão de uma ideia não exclui o investimento convertido.

### Siga estas etapas:

1. Na página de lista Ideias, marque a caixa de seleção ao lado da ideia.
2. Clique em Marcar para exclusão.  
A ideia é excluída e não será mais exibida na lista.



# Apêndice A: Direitos de acesso

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Direitos de acesso à ideia](#) (na página 77)

[Direito de acesso ao recurso para ideias](#) (na página 80)

[Direitos de acesso ao incidente](#) (na página 81)

[Funções do recurso do incidente](#) (na página 82)

[Funções do recurso da ideia](#) (na página 84)

## Direitos de acesso à ideia

Os seguintes direitos de acesso são necessários para trabalhar com ideias:

### **Ideia - Aprovar - Tudo**

Permite aprovar todas as ideias.

**Tipo:** Global

### **Ideia - Aprovar**

Permite que o usuário aprove uma ideia específica.

**Tipo:** Instância

### **Ideias - Criar**

Permite que o usuário crie instâncias do objeto Ideia. O direito inclui o acesso Ideias - Ir para.

**Tipo:** Global

### **Ideia - Editar - Tudo**

Permite editar todas as ideias. O direito de acesso inclui Ideia - Visualizar e a capacidade de excluir todas as ideias.

**Tipo:** Global

### **Ideia - Editar**

Permite que o usuário edite uma ideia específica. O direito de acesso inclui *Ideia - Visualizar* e a capacidade de excluir uma ideia específica. Ele não inclui o direito de acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Instância

### **Ideia - Editar direitos de acesso - Tudo**

Permite editar os direitos de acesso de todas as ideias. Ele não inclui os direitos de acesso *Ideias - Ir para* ou *Ideia - Visualizar*.

**Tipo:** Global

**Ideia - Editar direitos de acesso**

Permite que o usuário edite os direitos de acesso de uma ideia específica. Ele não inclui os direitos de acesso *Ideias - Ir para* ou *Ideia - Visualizar*.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Hierarquia - Pais - Adicionar - Tudo**

Permite adicionar investimentos à hierarquia pai de qualquer ideia.

**Tipo:** Global

**Ideia - Hierarquia - Pais - Adicionar**

Permite que os usuários adicionem investimentos à hierarquia pai de uma ideia específica.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Hierarquia - Pais - Editar - Tudo**

Permite editar investimentos na hierarquia pai de qualquer ideia.

**Tipo:** Global

**Ideia - Hierarquia - Pais - Editar**

Permite que os usuários editem investimentos na hierarquia pai de uma ideia específica.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Hierarquia - Pais - Visualizar - Tudo**

Permite visualizar investimentos na hierarquia pai de qualquer ideia.

**Tipo:** Global

**Ideia - Hierarquia - Pais - Visualizar**

Permite que o usuário visualize investimentos na hierarquia pai de uma ideia específica.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Iniciador (automático)**

O direito é concedido automaticamente ao iniciador da ideia.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Gerente (auto)**

O direito é concedido automaticamente ao gerente da ideia. Ele inclui o direito de acesso *Ideia - Hierarquia - Pais - Visualizar*. Os usuários com esse direito podem editar alocações de equipe existentes.

**Tipo:** Instância

**Ideias - Ir para**

Permite que o usuário vá para páginas Ideias para incluir o direito de visualizar o link Ideias.

**Tipo:** Global

**Ideia - Visualizar**

Permite que o usuário visualize uma ideia específica. Ele não inclui o direito de acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Visualizar - Tudo**

Permite visualizar todas as ideias. O direito inclui o acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Global

**Ideia - Hierarquia - Pais - Visualizar - Tudo**

Permite visualizar investimentos na hierarquia pai de qualquer ideia.

**Tipo:** Global

**Ideia - Hierarquia - Pais - Visualizar**

Permite que o usuário visualize investimentos na hierarquia pai de uma ideia específica.

**Tipo:** Instância

**Ideia - Visualizar - Tudo**

Permite visualizar todas as ideias. O direito inclui o acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Global

**Ideia - Visualizar**

Permite que o usuário visualize uma ideia específica. Ele não inclui o direito de acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Instância

**Ideias - Criar**

Permite que o usuário crie instâncias do objeto Ideia. O direito inclui o acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Global

**Ideias - Ir para**

Permite que o usuário vá para páginas Ideias para incluir o direito de visualizar o link Ideias.

**Tipo:** Global

## Direito de acesso ao recurso para ideias

Os direitos de recurso a seguir também estão disponíveis ao gerenciar ideias:

### **Recurso - Aprovar ideias**

Permite que o usuário aprove ideias de um recurso específico. Inclui o direito de acesso *Recurso - Editar ideias*.

**Tipo:** Instância

### **Recurso - Aprovar ideias - Tudo**

Permite que o usuário aprove ideias de todos os recursos. Inclui o direito de acesso *Recurso - Editar ideias - Tudo*.

**Tipo:** Global

### **Recurso - Editar ideias**

Permite que o usuário edite e exclua ideias de um recurso específico. Inclui o direito de acesso *Recurso - Visualizar ideias*, mas não o direito de acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Instância

### **Recurso - Editar ideias - Tudo**

Permite que o usuário edite e exclua ideias de todos os recursos, bem como o direito de acesso *Recurso - Visualizar ideias - Tudo*.

**Tipo:** Global

### **Recurso - Inserir horário**

O direito permite que o usuário preencha, envie e rejeite planilhas de horas de um recurso. O link Planilhas de horas é exibido na página Pessoal.

**Tipo:** Instância

### **Recurso - Próprio (auto)**

O direito é concedido automaticamente ao recurso e inclui o direito de acesso *Recurso - Editar ideias*.

**Tipo:** Instância

### **Recurso - Visualizar ideias**

Permite que o usuário visualize ideias de um recurso específico. Inclui a capacidade de excluir ideias, mas não inclui o direito de acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Instância

### **Recurso - Visualizar ideias - Tudo**

Permite que o usuário visualize ideias de todos os recursos. Inclui a capacidade de excluir ideias, bem como o direito de acesso *Ideias - Ir para*.

**Tipo:** Global

## Direitos de acesso ao incidente

Os incidentes geralmente são de curta duração. Pode haver vários incidentes a qualquer momento. Os direitos de acesso a incidentes são orientados pelas categorias de incidentes. Você pode ver apenas os incidentes mapeados para as categorias às quais possui direitos de acesso. O administrador do CA Clarity PPM pode atribuir direitos de acesso a incidentes ou o Gerenciador de incidentes pode atribuir direitos de acesso na instância do incidente.

Os seguintes direitos de acesso são necessários para trabalhar com incidentes e categorias de incidentes:

### **Incidentes - Acessar**

Permite que o usuário acesse as páginas do incidente.

**Tipo:** Global

### **Incidentes - Administrar**

Permite que o usuário acesse as páginas de administração de incidentes e administre o mapeamento categoria-investimento, o mapeamento categoria-grupo e a configuração de prioridade.

**Tipo:** Global

### **Incidentes - Criar**

Permite que o usuário crie e edite incidentes, fornecendo acesso limitado às propriedades do incidente. Inclui o direito de acesso *Incidentes - Acessar*.

**Tipo:** Global

### **Incidentes - Criar/Editar**

Permite que o usuário crie novos incidentes e edite um incidente específico.

**Tipo:** Instância

### **Incidentes - Criar/Editar - Tudo**

Permite que o usuário crie e edite incidentes nas páginas de incidente. Inclui os direitos de acesso *Incidentes - Acessar* e *Incidentes - Selecionar categoria - Tudo*.

**Tipo:** Global

### **Incidentes - Gerenciar incidentes de categoria**

Permite que o usuário gerencie incidentes mapeados para uma categoria específica. Inclui o direito de acesso *Incidentes - Selecionar categoria*.

**Tipo:** Instância

#### **Incidentes - Ignorar prioridade**

Permite que o usuário ignore a prioridade do incidente ao qual tem acesso. Os recursos com o direito de acesso podem visualizar o campo Ignorar prioridade na página Propriedades do incidente.

**Tipo:** Global

#### **Incidentes - Selecionar categoria**

Permite que um recurso selecione uma categoria de incidente específica.

**Tipo:** Instância

#### **Incidentes - Selecionar categoria - Tudo**

Permite que o usuário selecione todas as categorias nas páginas de incidente. Inclui o direito de acesso *Incidentes - Acessar*.

**Tipo:** Global

## Funções do recurso do incidente

Não existem funções padrão específicas de incidente. Você pode adicionar as funções apropriadas para trabalhar com incidentes, com base na instância e nos direitos de acesso globais fornecidos. Por exemplo, é possível configurar as seguintes funções para trabalhar com incidentes:

<b>Função</b>	<b>Descrição da função</b>	<b>Direito de acesso</b>
Administrador de IT	Atribua esta função aos recursos responsáveis por configurar, administrar e mapear categorias de incidentes e configurações financeiras de incidentes, no menu Administração. Os recursos com essa função também são responsáveis por atribuir investimentos às categorias de incidente. Os administradores de TI determinam quais recursos precisam de direitos de acesso a incidentes e quais desses direitos devem ser concedidos a esses recursos.	Incidentes – Administrar; Administração – Acesso
Gerente de TI	Atribua essa função aos recursos responsáveis pela atribuição de incidentes. Com esta função, um recurso pode visualizar novos incidentes, atribuí-los aos funcionários de TI e, quando necessário, reatribuir incidentes não resolvidos a outro recurso ou grupo.	Incidentes - Criar/Editar - Tudo

<b>Função</b>	<b>Descrição da função</b>	<b>Direito de acesso</b>
Funcionário de TI	Atribua essa função aos recursos responsáveis pelo trabalho em incidentes e por sua resolução. Com esta função, um recurso pode criar, visualizar e atribuir de maneira apropriada todos os incidentes em um conjunto específico de categorias. A página padrão exibida para um funcionário de TI é Atribuído a mim. Essa página exibe os incidentes que foram atribuídos ao funcionário de TI. Quando for necessário converter um incidente em um projeto ou uma tarefa de projeto, o funcionário de TI indicará o incidente para conversão.	Incidentes - Gerenciar incidentes de categoria
Solicitante	Atribua essa função aos recursos responsáveis pelo registro de novos incidentes. Com esta função, um recurso pode visualizar uma fila de trabalhos priorizada e registrar informações sobre a natureza do trabalho realizado em relação ao incidente relatado. Esses incidentes registrados por um solicitante são exibidos na página Relatado por mim. Quando um solicitante é atribuído a um incidente, a guia Atribuído a mim é exibida com uma lista desses incidentes.  Os solicitantes têm uma visualização limitada das propriedades do incidente. Eles podem visualizar as observações públicas do incidente, a ID de acompanhamento, a descrição breve, a descrição detalhada, o tipo e a categoria.	Incidentes – Criar; ou Incidentes – Selecionar categoria – Tudo ou Incidentes – Selecionar categoria para pelo menos uma categoria de incidente

## Funções do recurso da ideia

Não há funções específicas da ideia no CA Clarity PPM. Você pode adicionar as funções apropriadas para trabalhar com ideias, com base na instância e nos direitos de acesso globais fornecidos. Por exemplo, é possível configurar as seguintes funções para trabalhar com ideias:

### **Gerente**

O gerente da ideia possui direitos de acesso implícitos às ideias que cria.

### **Aprovador**

O aprovador da ideia tem acesso para aprovar ou rejeitar ideias, ou para definir ideias como incompletas.