



REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	17/05/2022	Horário início	15:15 h	Horário término	00:00 h
Tipo	Reunião do Comitê Gestor de TIC				
Local	Google Meet				
Objetivo	1. Processo de Monitoração e Aferição de Níveis de Serviços				

2. PARTICIPANTES

Nome	Área
André Soares Farias	Diretor da SETIC
Alberto Daniel Muller	Coordenador de Gestão e Apoio à Governança de TIC
Paulo Roberto Schmitt do Carmo	Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas
Denilson Ribeiro de Quadros	Coordenador de Serviços de TIC
Pablo Paulo Lopes Barros	Coordenador de Implantação de Sistemas
Paulo Mendes Ribeiro Júnior	Coordenador de Infraestrutura Tecnológica
Lucas Pozatti	Assistente-Chefe do Escritório de Segurança da Informação (não compareceu)
Cíntia Frigo Petuco	Assistente-chefe do Escritório de Projetos de TIC
Diego Fraga Contessa	Assistente-chefe da Seção de Serviços de TIC
Rejane Goldstein Telichevesky	Seção de Conformidade e Processos de TIC
Ricardo Krause Kurylenko	Assistente-chefe da Seção de Conformidade e Processos de TIC

3. PONTOS DISCUTIDOS

3.1	
Conforme deliberado no último ciclo do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços, para o próximo ciclo seria reincluído o serviço ETR para nova análise, e também foram incluídos os serviços PJe	

2º Instância e SIGEP/SGRH.

O critério escolhido para definir os outros 2 serviços foi ter mais de 50 chamados até fevereiro de 2022, e estar com percentuais de atendimento dentro do SLA de resolução abaixo ou muito perto de 80% em dezembro/21, janeiro/22 ou fevereiro/22.

Diego elaborou o relatório com os chamados e os prazos de atendimento a esses serviços, acessados no endereço:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Zfll6Gi2q2HsTfHZoX5k6NjoxDu1iuCDMjuB4FwNh_4/edit#gid=0

A partir desse relatório, Denilson realizou uma análise sobre os chamados e propôs algumas considerações e ações de melhoria, enviadas antecipadamente por e-mail a todos os membros do Comitê Gestor de TIC. Foram elas:

No mês de março/2022 foram atendidos 2661 chamados.

O percentual de atendimento dentro dos SLAs do mês de março/2022 foi de 83%.

A nossa meta atual é de 80%, de acordo com o KR 1.4.1. Atingir 80% de atendimento dentro do SLA em todos os serviços críticos.

Há uma nova meta inserida pelo levantamento do IGOVTIC que estabelece o percentual de 95% para esse indicador (e considera todos os chamados, em vez de somente os serviços críticos).

Sistemática da avaliação dos chamados:

A avaliação foi realizada a partir do relatório dos chamados do Assyst, atendidos fora do SLA, no mês de março/2022.

Foram selecionados os serviços que tiveram um número de chamados superior a 5 chamados em atraso dentro do mês.

De cada serviço selecionado, foram escolhidos aleatoriamente alguns chamados para a análise mais detalhada dos motivos do atraso.

Situações encontradas:

- 1- Chamados encaminhados para a Sempro sem o uso da ação "Aguardando Terceiros";
- 2- Chamados de agendamento de suporte à sala de sessões, categorizados como "Suporte Técnico" que tem prazo de atendimento de 1h;
- 3- Chamados categorizados como Erro/Falha (que apresentam prazo menor), mas que de fato se tratavam de configurações ou outras situações que apresentam prazo de atendimento maior;
- 4- Chamados que já tinham sido resolvidos dentro do prazo, mas que foram reabertos para a inclusão de outras solicitações;

- 5- Chamados que não foram atendidos porque a unidade estava fechada;
- 6- Chamados encaminhados para a Assteco ou SegJud;
- 7- Chamados para atendimento agendado;
- 8- Chamados referentes a problemas gerais (Ex.: problema na rede wifi) - que é uma situação onde mantemos o mesmo fluxo dos chamados normais;
- 9- Chamados que necessitam de uma avaliação/autorização superior ou de uma análise mais aprofundada.

Ações sugeridas:

1- Reforçar alguns pontos sobre o Assyst para toda a Setic, como por exemplo:

- importância da verificação diária da dash do Assyst;
- utilização das ações de parada de relógio (com a consequente ação "pendência sanada" para dar prosseguimento) - orientar sobre as ações "Pendente de Usuário" e "Pendente de Terceiros";
- reforçar a necessidade de que os chamados que são passados para setores de fora da Setic (exceto Assteco e SegJud) precisam ter a ação "Pendente de Terceiros" lançada no momento em que o chamado é encaminhado;
- verificação da classificação do chamado e a necessidade que a área que está com o chamado altere o serviço/categoria caso não esteja de acordo com a situação real;
- observar as ações dos chamados (muitas vezes, o que está escrito no campo descrição não é a informação mais atualizada, as ações já adotadas podem explicar melhor o que está ocorrendo e o que foi feito;
- reabertura de chamados - isso deve ocorrer somente em situações em que o atendimento não resolveu o problema original e dentro de um intervalo de tempo definido (minha sugestão: 7 dias a contar do fechamento). Situações em que surgem complementos ao chamado ou qualquer outra adição ao pedido original, deve gerar um novo chamado.

2- Criar a categoria "Análise/Agendamento" com o impacto: 9 - Talvez para todos os serviços, certamente, para os serviços relacionados à equipamentos - alguns chamados estouram o prazo porque necessitam de uma avaliação superior para decidir se será atendido ou não.

3- Chamados encaminhados para a Assteco ou SegJud - a Setic não tem controle sobre o prazo de atendimento dessas áreas. Sugestão: criar uma categoria específica para ser usada nos chamados encaminhados para essas áreas, com prazos maiores.

4- Discutir sobre o fluxo atual dos chamados nas situações de falhas gerais.



Deliberação: As seguintes ações sugeridas foram aprovadas:

1 - Denilson vai disponibilizar uma planilha contendo os prazos de alguns serviços críticos para análise. São eles:

ETR
PJe1º e 2º Instância
SIGEP
Proad
Site do TRT
Novajus4
AUD4

Os Coordenadores irão analisar a planilha com esses serviços e identificar necessidades de ajustes nos prazos/categorias.

Será marcada uma nova reunião em 6/junho.

2 - Montar uma explicação gráfica das sugestões apresentadas para divulgar entre as equipes.