



REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	06/06/2022	Horário início	14:00 h	Horário término	15:00 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 Planilha contendo os prazos de alguns serviços críticos para análise

Conforme deliberado na última reunião, Denilson disponibilizou 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.

A planilha foi encaminhada por e-mail e encontra-se em:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f56GyH1OVh4_bAgSN5UlyUJI1mcT0cMj_9w92XC2ebl/edit#gid=0

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

Em conversa com o Denilson não foi identificada nenhuma explicação adicional de uso do Assyst que já não tenha sido enviada anteriormente. A decisão foi de discutir na própria reunião a necessidade de reenvio dos manuais.

Denilson iniciou explicando a planilha e solicitando que as áreas informassem o tempo necessário para atender cada um dos tipos de chamado, de acordo com a categoria.

Pablo sugeriu simplificar as categorias dos chamados para facilitar a operação.

Cintia sugeriu que se calculasse a média de tempo dos chamados, retirando os extremos.

Deliberação: A Seção de Conformidade e Processos de TIC fará um levantamento no Assyst para calcular a média de tempo dos serviços identificados, retirando-se os extremos.