



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

## REGISTRO DE REUNIÃO

### 1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

|                 |                                                                                                                                                                                     |                       |                 |                        |                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| <b>Data</b>     | <b>06/10/2022</b>                                                                                                                                                                   | <b>Horário início</b> | <b>14:00 hr</b> | <b>Horário término</b> | <b>15:00 hr</b> |
| <b>Tipo</b>     | Reunião do Comitê Gestor de TIC                                                                                                                                                     |                       |                 |                        |                 |
| <b>Local</b>    | Google Meet                                                                                                                                                                         |                       |                 |                        |                 |
| <b>Objetivo</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. PAC 2022</li><li>2. Processo de Gerenciamento de Problemas</li><li>3. Revisão do Catálogo de Serviços</li><li>4. Demais assuntos</li></ol> |                       |                 |                        |                 |

### 2. PARTICIPANTES

| <b>Nome</b>                    | <b>Área</b>                                                     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 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                  | Coordenador de Segurança da Informação e Proteção de Dados      |
| Cíntia Frigo Petuco            | Assistente-chefe do Escritório de Projetos de TIC               |
| Diego Fraga Contessa           | Chefe da Divisão de Central de Serviços de TIC                  |
| Rejane Goldstein Telichevesky  | Analista da Seção de Conformidade e Processos de TIC            |
| Ricardo Krause Kurylenko       | Assistente-chefe da Seção de Conformidade e Processos de TIC    |
| Alex Risicato Fagundes         | Analista Coordenadoria de Implantação de Sistemas               |
| Fábio de Oliveira Garcia       | Chefe da Divisão de Sistemas de Processo Eletrônico             |
| Maria Clara Lucena Adams       | Assistente-chefe da Seção de Sustentação do Processo Eletrônico |

### 3. PONTOS DISCUTIDOS

|                                                                                           |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 3.1                                                                                       | <b>PAC 2022</b> |
| Ricardo informou que a execução do PAC 2022 está em 44%.                                  |                 |
| <b>Deliberação:</b> Coordenadores avaliarão a execução do PAC 2022 junto às suas equipes. |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 3.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Processo de Gerenciamento de Problemas</b> |
| <p>Foi realizada uma revisão do processo de gerenciamento de problemas e foram identificadas melhorias no sentido de estabelecer um indicador e metas para o processo, conforme proposta abaixo:</p> <p>Periodicidade: quadrimestral</p> <p>Cálculo: quantidade de problemas fechados no período / quantidade total de problemas ainda não fechados</p> <p>Meta: manter acima de 50%</p> <p>Dados históricos:</p> <p><b>Problemas em 31/08: 12</b></p> <p>Fechados de 01/05 a 31/08: 10</p> <p>Indicador = 83%</p> <p><b>Problemas em 30/04 = 11</b></p> <p>Fechados de 01/01 a 30/04: 3</p> <p>Indicador = 27%</p> <p><b>Problemas em 31/12/21 = 10</b></p> <p>Fechados de 01/09/21 a 31/12/21: 2</p> <p>Indicador = 20%</p> <p><b>Deliberação:</b> O indicador proposto não será utilizado no momento.</p> <p>Foi estabelecido o seguinte indicador: quantidade de problemas abertos há mais de 6 meses e ainda não fechados.</p> <p>Meta: manter em zero</p> <p>Periodicidade: quadrimestral</p> |                                               |

### 3.3 Revisão do Catálogo de Serviços

Na reunião anterior Denilson apresentou planilha contendo proposta para o Catálogo de Serviços. Ela foi elaborada pela Coordenadoria de Serviços de TIC, Divisão de Central de Serviços e Seção de Conformidade e Processos de TIC, a fim de reduzir a quantidade de categorias de cada serviço bem como analisar os prazos de atendimento.

Planilha:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O2PsvBVmZfrRs-iAlaKbMIIIRyAH-gZuxf6EPgyCkO8w/edit?usp=s haring>

Itens que foram discutidos sobre esse assunto na reunião anterior:

-A planilha demonstra que, para muitos serviços, o tempo médio de atendimento realizado é bem maior do que o estimado.

-As mudanças definidas em relação ao catálogo serão feitas somente na próxima ferramenta que está sendo adquirida. Não serão realizadas mudanças na ferramenta atual (Assyst).

-Diego sugeriu disseminar na SETIC que o SLA não é apenas um número. Ainda, salientar que quando o chamado for atendido, precisa ser fechado no momento. Caso contrário, fica registrado tempos maiores dos reais para atendimento (como exemplo os chamados de indisponibilidade total).

-Pablo informou que definiram realizar reuniões periódicas com os envolvidos no atendimento dos chamados do PJe (CDS, CIS e CIT), para que juntos, identifiquem as dificuldades e encontrem soluções. A primeira reunião já foi realizada e foi muito produtiva. Para a próxima reunião, Pablo vai convidar alguém da Divisão de Central de Serviços de TIC. Vai convidar também representantes do atendimento a nível de negócio: Cristina/Pedro Castiel (SEGJUD).

A deliberação na ocasião foi de que os envolvidos avaliassem a proposta para a presente reunião.

Na presente reunião:

-Maria Clara salientou que é importante que as equipes que atendem os chamados participem das definições dos SLA.

-Diego e Denilson salientaram que somente os itens em amarelo na planilha (indisponibilidade geral e falha pontual), que são considerados como incidentes. Os demais itens (requisição, melhoria, requisição PJe padrão, requisição PJe prioritário e requisição PJe urgente) são considerados requisições e com isso, não entram nos cálculo do atendimento de incidentes.

-Sugerido pelo grupo retirar o item que é somente requisição, pois eles utilizam os itens de requisição padrão, prioritário e urgente. Com isso ficariam os itens (indisponibilidade geral, falha pontual, melhoria, requisição PJe padrão, requisição PJe prioritário e requisição PJe urgente). Essa sugestão será avaliada.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO**

**Deliberação:**

A próxima reunião do Comitê Gestor de TIC será daqui a 1 mês. Antes disso, Denilson e Ricardo farão reuniões com os envolvidos no atendimento de chamados (como Pablo, Fábio, Clara e Diego), a fim de validarem as sugestões e estabelecerem uma proposta de alteração no catálogo.

Essa proposta será debatida na próxima reunião mensal.