



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

REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	25/09/2020	Horário início	11h	Horário término	12h00
Tipo	Reunião do Comitê Gestor de TIC				
Local	SETIC				
Objetivo	1. Treinamento Gerencial (PAC 2020) / Simpósio Gartner 2. Projeto de definição de ANO's 3. Alteração do texto do e-mail enviado na ação "resolvido" no Assyst 4. Alteração do Assyst para utilizar apenas requisições nos chamados recebidos 5. Feira de Entregas - Aprimorar a comunicação entre as equipes				

2. PARTICIPANTES

Nome	Área
Natacha Moraes de Oliveira	Diretora da SETIC
Alberto Muller	Coordenadoria de Gestão de TIC
André Farias	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas
Denilson de Quadros	Coordenadoria de Atendimento a Usuários
Pablo Barros	Coordenadoria de Implantação de Sistemas
Paulo Mendes	Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica
Lucas Pozatti	Escritório de Segurança da Informação
Deise Alexandra Koerber	Escritório de Projetos
Ricardo Kurylenko	Escritório de Processos de TI

3. PONTOS DISCUTIDOS

3.1	Treinamento Gerencial (PAC 2020) / Simpósio Gartner
	Relato: A contratação do treinamento gerencial, com a empresa SW Software, foi encaminhada. As datas sugeridas para a realização são: Módulo 1 (5 dias - 16 horas) De 09/11/2020 a 13/11/2020 (dia 9 da 8:30 às 12:30 demais dias das 9h às 12h) Módulo 2 (8 dias - 24 horas) De 23/11/2020 a 27/11/2020 (das 9h às 12h) De 02/12/2020 a 04/12/2020 (das 9h às 12h) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1L42BwvUFoB4pAdxsV1iS9sV_crdOUIRID0k3wkhqioM/edit#gid=943454128 Simpósio Gartner: 3 convites adicionais
	Deliberação: Alterar o módulo 1 para o período de 16 a 20 de novembro. Denilson indicou a participação do Jose Luis Borges para substituir a Paula. Simpósio Gartner: Pablo, Paulo e Deise.
3.2	Projeto de definição de ANO's
	Relato: Como projeto piloto foi criada uma planilha contendo apenas o serviço ETR/VPN, com as seguintes categorias: - Erro/Falha Geral - Erro/Falha Pontual - Configuração - Orientação - Melhoria - Relatórios e Informações - Desbloqueio de Sessão O próximo passo é solicitar aos gestores da SETIC que se manifestem sobre quanto tempo necessitam para atuar em cada uma das categorias desse serviço, a fim de que seja possível debater e estabelecer um ANO para cada área. https://docs.google.com/spreadsheets/d/10j5TvEcVYDGPLS0uBJRUnw9VLP9ZCjcl2LEnWygYb0s/edit?ts=5f68ee40#gid=1150281306



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

Deliberação:

Dividir no Assyst em 3 serviços: ETR, VPN e GV

Criar na planilha esses 3 serviços e solicitar aos gestores que preencham os tempos de atendimento (ANOs).

3.3 Alteração do texto do e-mail enviado na ação “resolvido” no Assyst

Relato: Para implementar o fechamento automático dos chamados resolvidos, foi proposto uma alteração no texto do e-mail que é enviado no momento de registrar a ação de “resolvido” no chamado, conforme abaixo:

Prezado(a) REJANE GOLDSTEIN TELICHEVESKY ,

O chamado [36496](#) foi resolvido com a seguinte observação:

Teste novo texto para e-mail resolvido

Seu chamado permanecerá pendente de fechamento por 7 dias. Dentro deste prazo, caso queira reabrir o chamado ou adicionar alguma informação, por favor responda este e-mail.

Ao final do prazo de 7 dias, caso não exista um contato, seu chamado será fechado automaticamente.

Atenciosamente,

Seção de Atendimento a Usuários

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região

Deliberação: Aprovado.

3.4 Alteração do Assyst para utilizar apenas requisições nos chamados recebidos

Relato: A Coordenadoria de Atendimento a Usuários propôs desativar o uso de incidentes na ferramenta de gestão de serviços Assyst. Desta forma apenas serão criados chamados de requisições (R na frente do número do chamado). Para diferenciar uma requisição de um incidente serão criadas 2 novas categorias:

Erro Geral

Erro Pontual

O uso de incidentes será mantido para os chamados de fornecedores (garantia e suporte)

Esforço: 3/4 semanas

1. Retirar erro/falha do AssystNet (apenas ficará disponível a opção “Solicitação de Atendimento” e as opções de solicitação de acesso.
2. Criar as duas categorias de erro como requisição no assystweb
3. Criar no construtor de evento as opções de Erro Geral e Erro Pontual para os serviços:
Judiciais (42), administrativo (19), convênio (16), institucional (12), acesso (1), equipamento (17) e redes (13).

Esforço: 1 semana

Revisar os relatórios gerados no Assyst para adequar à nova forma de identificar os incidentes (requisições cuja categoria seja Erro Geral e Erro Pontual).

Esforço: a estimar

Alteração nas dashboards do BI para da mesma forma identificar os incidentes pelas novas categorias.

Deliberação: Aprovado.

3.5 Feira de Entregas - Aprimorar a comunicação entre as equipes

Relato:

Natacha sugeriu realizar algum tipo de evento on-line para apresentar as entregas realizadas pela Setic e promover a integração entre as equipes.

Deliberação:

Será realizado um evento de entregas, no dia 11 de dezembro. O Escritório de Projetos fará a organização. Coordenadores vão levantar sugestões de temas para o evento.