



REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	16/07/2021	Horário início	15h	Horário término	16h
Tipo	Reunião do Comitê Gestor de TIC				
Local	SETIC				
Objetivo	1. Processo de Monitoração e Aferição de Níveis de Serviços				

2. PARTICIPANTES

Nome	Área
Alberto Muller	Coordenadoria de Gestão de TIC
Fabio de Oliveira Garcia	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
Ricardo Kurylenko	Escritório de Processos de TI
Diego Fraga Contessa	Seção de Atendimento a Usuários

3. PONTOS DISCUTIDOS

3.1 Processo de Monitoração e Aferição de Níveis de Serviços

Relato:

O critério de escolha foi de serviços que estejam sendo bastante usados e/ou tenham média de SLA abaixo de 80% e/ou não sejam avaliados há algum tempo.

Foi proposta a avaliação dos serviços: PJe 1ª Instância, PJe 2ª Instância e PJe Mídias/Audiência Digital.

Período: janeiro a junho de 2021.

Link dos chamados:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/14EPIPq7kOSEMi_SnkRBrb8BrTVNkSh8ulzXft6AsKds/edit?usp=sharing

Pje – 1ª Instância

Mês	Chamados Registrados	Resolvidos dentro do SLA	% Dentro do SLA
Janeiro	417	362	86,90%
Fevereiro	473	366	77,40%
Março	952	669	70,30%
Abril	654	430	65,80%
Maio	607	422	69,50%
Junho	505	413	81,70%
Total 6 meses	3608	2663	73,79%

Pje – 2ª Instância

Mês	Chamados Registrados	Resolvidos dentro do SLA	% Dentro do SLA
Janeiro	24	17	70,80%
Fevereiro	48	39	80,90%
Março	146	99	68,10%
Abril	95	64	67,40%
Maio	65	45	69,00%
Junho	65	53	81,50%
Total 6 meses	443	317	71,58%

Pje Mídias / Audiência Digital

Mês	Chamados Registrados	Resolvidos dentro do SLA	% Dentro do SLA
Janeiro	53	44	83,00%
Fevereiro	32	23	71,90%
Março	50	34	68,00%
Abril	64	44	68,30%
Maio	53	36	67,90%
Junho	52	38	73,50%
Total 6 meses	304	219	72,01%

Deliberação:

Fábio relatou que tem recebido muitos chamados de relatórios, o que acaba interferindo no cálculo do SLA. O grupo entende que a prioridade é atender aos incidentes. Denilson lembrou que a partir da alteração no Assyst ocorrida há 2 meses é possível classificar o chamado e alterar para uma categoria que não seja de incidente, conforme a natureza real do chamado.

Para muitos chamados de erro que hoje são recebidos não existe uma solução de contorno, pois envolve, às vezes, equipes de fora do Tribunal, e não possuem prioridade para solução.

Diego sugeriu que para os chamados que possuem solução de contorno, deve-se aplicar a solução, fechar o chamado (de incidentes) e abrir um novo chamado de melhoria para analisar a correção.

Pablo sugeriu que os chamados que necessitam de prioridade fossem classificados com urgência alta para que eles apareçam em um monitor específico de chamados de urgência alta.

Diego argumentou que a SAU não tem condições de definir quais chamados possuem urgência alta, apenas a área de 2o nível responsável por tratar o chamado tem capacidade de avaliar a urgência.

As seguintes ações foram definidas:

- criar um monitor no Assyst com os chamados cujo SLA está terminando (80% do SLA consumido);
- a equipe responsável pelo atendimento fará uma análise no chamado, quando recebido, reclassificando conforme a urgência e mesmo a natureza do mesmo (se é incidente ou uma requisição);
- os Coordenadores irão falar com suas equipes sobre a importância da correta classificação do chamado;
- será feito um pequeno resumo de uso do Assyst em relação à classificação e aos eventos que param o relógio;
- será realizada um novo ciclo do processo, dentro de 2 meses, listando todos os serviços críticos e avaliando o atendimento dos SLA's;