

ATA DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	16/12/2021	Horário início	11:30	Horário término	12:00
Tipo	Reunião Comitê Gestor de TIC				
Local	SETIC				
Objetivo	Execução do processo de Monitoração e Aferição dos níveis de serviços - Apresentação dos percentuais de atingimento dos níveis de serviços nos últimos meses				

2. PARTICIPANTES

Nome	Área
André Soares Farias	Diretor da SETIC
Alberto Muller	Coordenadoria de Gestão de TIC
Denilson de Quadros	Coordenadoria de Atendimento a Usuários
Pablo Barros	Coordenadoria de Implantação de Sistemas
Paulo Mendes	Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica
Ricardo Kurylenko	Escritório de Processos de TI
Cintia Petuco	Escritório de Projetos
Lucas Pozatti	Escritório de Segurança da Informação
Diego Fraga Contessa	Seção de Atendimento a Usuários
Paulo do Carmo	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas

3. PONTOS DISCUTIDOS

1. A reunião iniciou revisando o relatório dos SLA's enviado pelo Diego, onde foram selecionados os serviços ETR e AUD4.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1awGR5-o_Mv0_XcQo3y7S6S7oygY3kJAYS3asW2kBy-c/e/dit#gid=0

2. Diego observou que construiu um novo formato de relatório, visando facilitar a interpretação dos resultados.
3. Denilson já havia realizado uma análise sobre o resultado dos ANS's desses serviços, de forma que realizou uma explicação sobre o seu ponto de vista.
Relatou que quando o número de chamados mensal ficava dentro da média o SLA era atendido. Os meses em que não foi possível cumprir foram aqueles onde a quantidade de chamados aumentou significativamente.
Denilson relatou que no mês de outubro, mês do ataque cibernético e fechamento do GV4, muitos usuários passaram a usar o ETR. Esse ambiente se mostrou mais instável do que o GV4. Continuamos com problemas no ETR até hoje.
Também alertou para a necessidade de categorizar corretamente o chamado, uma vez que essa ação interfere no prazo de resolução.
Argumentou que os meses iniciais da amostra que não atingiram 80% do SLA foi um período em que a SAU ainda não tinha a capacidade de trabalho adequada, uma vez que a contratação da empresa de service desk estava em fase final.
Foi debatida a possibilidade de contratação de consultoria especializada, em função da grande demanda sobre a área de infraestrutura.
Sobre o AUD4, alguns atrasos ocorreram na SAU num momento em que realmente não havia a capacidade suficiente para o atendimento. Além disso, é importante observar a categoria do chamado e as paradas de relógio no momento em que dependemos do usuário para continuar o atendimento.

4. DELIBERAÇÕES / AÇÕES DE MELHORIAS

Sobre o serviço ETR:

Será feito um contato com a empresa Interop para disponibilizar um consultor experiente em tecnologia Microsoft para auxiliar no serviço ETR.

Incluir no próximo ciclo de aferição o serviço ETR.

Aproveitar o período de janeiro, possivelmente um pouco mais calmo, para aprofundar o estudo para aprimorar a solução ETR.

Orientar as equipes quanto a categorização correta dos chamados bem como a parada do relógio quando estiver aguardando o usuário. Escritório de Processos fará uma minuta de e-mail explicando a categorização e a parada de relógio.

Sobre o serviço AUD4:

Será reforçado com as equipes da Setic a necessidade de registrar e/ou atualizar os conhecimentos. Também será enviado no e-mail junto com a categorização e parada do relógio.

Também orientar as equipes para sinalizar o Diego, sempre que um chamado for encaminhado pela SAU mas possui um conhecimento para solução.