

REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	16/05/2023	Horário início	14:00 h	Horário término	15:00 h
Tipo	Reunião do Subcomitê Gestor de TIC				
Local	Google Meet				
Objetivo	1. Revisão do catálogo 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	Coordenador de Segurança da Informação e Proteção de Dados
Cíntia Frigo Petuco	Assistente-chefe do Escritório de Projetos de TIC
Ricardo Kurylenko	Assistente-chefe da Seção de Conformidade e Processos de TIC

3. PONTOS DISCUTIDOS

3.1	Revisão do catálogo de serviços
Ricardo e Denilson pontuaram que desde o ano passado, está sendo realizado um trabalho de revisão no catálogo de serviços de TIC. Essa revisão, após aprovação, será aplicada diretamente na nova ferramenta de gestão de serviços, Qualitor. Durante a revisão do catálogo, foram realizadas reuniões com Pablo Barros, Fábio Garcia e Maria Clara, que são responsáveis pelas áreas que atendem ao PJe, um dos principais sistemas. As definições realizadas juntamente a esse grupo, serviram como base para a definição do catálogo dos demais	

sistemas.

A proposta do novo catálogo, além da simplificação para melhor entendimento das áreas, visa contribuir para o atingimento da meta do iGovTIC-Jud de 95% dos atendimentos dentro dos prazos acordados.

Todos os serviços terão as mesmas categorias: padrão, documentado, especializado, análise e melhoria.

Todo chamado registrado será atendido pela na Central de Serviços, que irá classificar entre incidente e requisição e colocá-lo na categoria padrão ou documentado.

Importante a classificação correta, pois existe um indicador que mede o % de atendimento aos SLAs, especificamente para os incidentes.

Quando esse chamado precisar ser encaminhado para outra área, a categoria é alterada para especializada e o chamado é encaminhado para a área responsável por tratar o assunto.

A área especializada, se precisar de mais tempo para solução, poderá utilizar a categoria análise, que reserva mais tempo para o atendimento.

Tempo SLA de conclusão por categoria:

-Padrão: 4 horas úteis

-Documentado: 12 horas úteis

-Especializado: 30 horas úteis

-Análise: 100 horas úteis

(Obs.: 1 dia = 10 horas úteis)

Deliberação: definida a troca da nomenclatura do atendimento “padrão” para “falha crítica”.

Adicionar “indisponibilidade geral PJe”, com prazo de 1 hora.

O catálogo foi aprovado.

3.2	Cálculo do indicador do processo de aferição e monitoração dos níveis de serviço de TIC
------------	--

Devido à revisão do catálogo de serviços em andamento, não será calculado neste semestre o indicador do processo de aferição e monitoração dos níveis de serviços.

Deliberação: O indicador não será calculado neste semestre por conta da revisão.