



Seminário de Gestão e Governança de TI

Gestão de Demandas de TIC

1-

Problemas do modelo anterior

2-

Tipos de demandas de TIC

3-

Filas de atendimento das demandas de TIC

4-

Papel dos Gestores Executivos e do Comitê de Governança de TIC

5-

Fluxo do Processo de atendimento das demandas de TIC



Os Problemas do modelo anterior

- Modelo de priorização era confuso.
- Pouco envolvimento das áreas de negócio nas demandas de TIC.
- O processo era burocrático e demorado para o atendimento de demandas simples.
- Haviam muitos conflitos de interesse.
- Pouca transparência na alocação dos recursos de TIC.

Tipos de Demandas de TIC



Requisições e Incidentes

- Atendidas pela Central de Serviços.
- Predefinidas no Catálogo de Serviços.
- Mudanças pré-aprovadas
- Gerenciadas no Assyst.



Demandas Simples

- Até 15 dias de esforço de um único servidor.
- Tratadas diretamente pelo Gestor Executivo e a equipe de TIC.
- Gerenciadas no Redmine.



Projetos

- Requer DOD e Análise de Viabilidade Prévia (AVP).
- Compõem o Portfólio.
- Priorizadas pelo Gestor Executivo e CGovTIC.
- Acompanhados pelo Escritório de Projetos.

Filas de Atendimento

#	EQUIPE	GESTOR EXECUTIVO
1	Sistemas Administrativos: Aprimoramento Institucional.	Representante da 2ª Vice-Presidência.
2	Sistemas Administrativos: Ativos Organizacionais.	Diretor(a) de Administração.
3	Sistemas Administrativos: Magistrados.	Secretário(a)-Geral da Presidência.
4	Sistemas Administrativos: Servidores.	Diretor(a) de Gestão de Pessoas.
5	Sistemas Administrativos: Orçamentário.	Diretor(a) de Orçamento e Finanças.
6	Sistemas Administrativos: SIGEP.	Comitê Gestor Regional do SIGEP.
7	Sistemas Administrativos: Pagamento de Pessoal.	Diretor(a) de Gestão de Pessoas.
8	Sistemas Judiciários: 1º Grau.	Diretor(a) Judiciária.
9	Sistemas Judiciários: 2º Grau.	Diretor(a) Judiciária.
10	Sistemas Judiciários: Sustentação do PJe.	Diretor(a) Judiciária.
11	Sistemas Judiciários: Tratamento da Informação.	Secretário(a) de Gestão Estratégica.
12	Sistemas de Apoio: Portais de Internet e Intranet.	Secretário(a) de Comunicação Social.

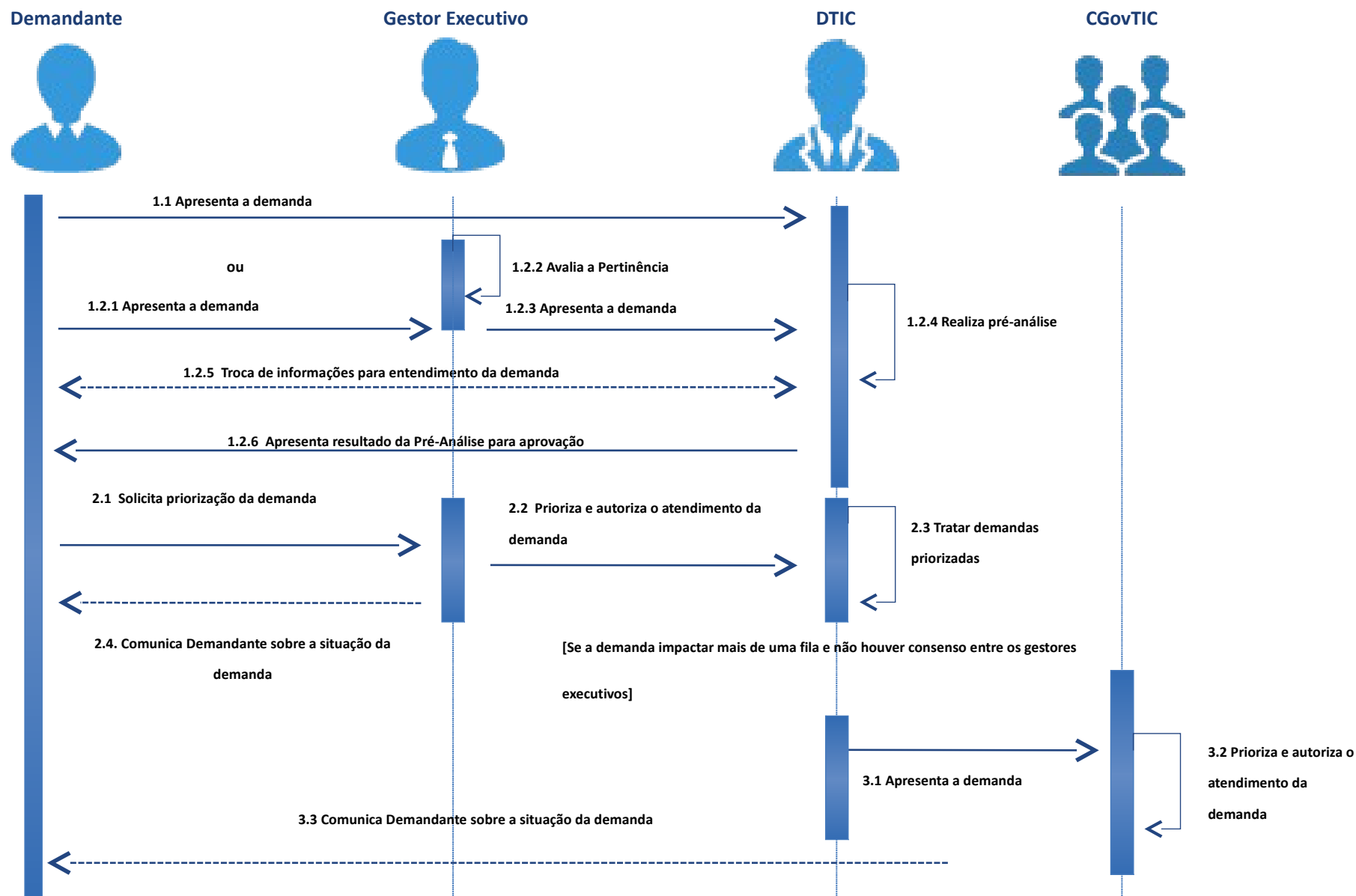
Papel do Gestor Executivo

- Representar os interesses das áreas de negócio sob sua gestão.
- Negociar com as áreas representadas a ordem de prioridade entre projetos e necessidades identificadas, de forma a garantir que a estratégia da instituição seja refletida nessa priorização, visando otimizar a alocação dos recursos de TI.
- Definir a priorização das demandas simples.
- Autorizar o início, o fim e eventuais interrupções dos projetos.

Papel do CGovTIC

- Referendar ou redefinir a priorização das demandas apresentadas pelos Gestores Executivos.
- Suspender ou cancelar projetos.
- Resolver conflitos de interesse quando um projeto afeta mais de uma fila de atendimento.
- Referendar o atendimento de demandas emergenciais autorizadas pelo Desembargador Coordenador do CGovTIC.

Fluxo de Gestão das Demandas



A photograph of a staircase with a white wall and an orange wall. The staircase has a metal handrail and is viewed from a high angle. The text "Demonstração do Portfólio no Trello" is overlaid on the right side of the image.

Demonstração do
Portfólio no Trello



Gilberto Atman
Picardi Faria

Diretor de TIC

TRT da 3ª Região

(31) 3228-7197

Obrigado



Obrigado



G i l b e r t o A t m a n P i c a r d i F a r i a

D i r e t o r d e T I C

T R T d a 3 ª R e g i ã o

(3 1) 3 2 2 8 - 7 1 9 7



Seminário de Gestão e Governança de TI

Service Desk

Central de Serviços de TI (CSTI)

Central	Área responsável	Início Uso da Ferramenta	Usuários Internos	
			Portal	Telefone
Central de Serviços de TI	Secretaria de Suporte e Atendimento (subordinada à Diretoria de TIC)	Dezembro/2015	✓	✓
Quantidade de chamados registrados (média mensal de 2018)			626	1.770

Central de Serviços de TI



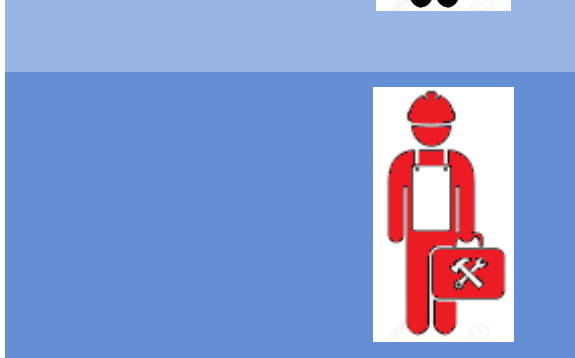
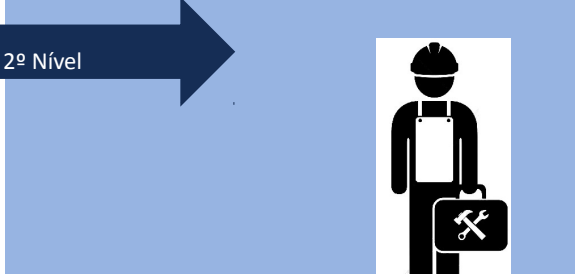
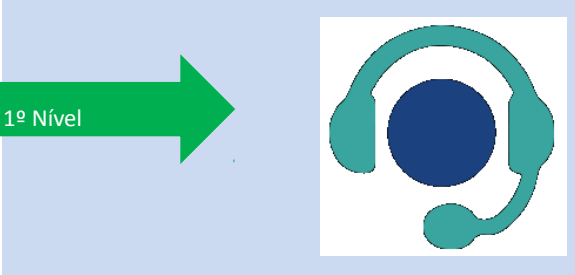
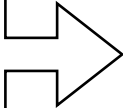
Portal da CSTI
(autoatendimento)



Requisições /
Incidentes



Central de
Serviços de TI



Central de
Serviços de TI



Serviços de
Atendimento ao
Usuário (in loco)

Equipes de 2º Nível



Equipes de 3º Nível

Resolução



Usuário

Equipes de Atendimento de TI

	Equipe (s)	
1º Nível	Central de Serviços de TI	
2º Nível	Central de Serviços de TI + Serviços de Atendimento ao Usuário (in loco)	
3º Nível	SISTEMAS: <ul style="list-style-type: none">• Sistemas Judiciários de 1º e 2º Grau• Sustentação PJe• Tratamento de Informações Judiciárias• SIGEP• Gestão de Pessoas – Magistrados• Gestão de Pessoas – Servidores• Pagamento de Pessoal• Portais Corporativos (internet e intranet)• Gestão Orçamentária• Ativos Organizacionais• Aprimoramento Institucional	INFRAESTRUTURA: <ul style="list-style-type: none">• Ativos de Infraestrutura• Bancos de Dados• Serviços Corporativos• Software Básico• Software de Segurança• Gerenciamento de Redes• Armazenamento de Dados (Storage)• Serviços de Backup

Equipes de Atendimento de TI

Central	Área responsável	Início Uso da Ferramenta	Usuários Internos		Usuários Externos	
			Portal	Telefone	Portal	Telefone
PJe	Secretaria de Processo Judicial Eletrônico, e-Gestão e Tabelas Unificadas	Maio/2016	✓	✓	●	✓
CAT ⁽¹⁾	Secretaria de Distribuição de Feitos de 2º Grau e Atendimento	Maio/2016	●	●	●	✓
Estatísticas	Secretaria de Gestão Estratégica	Agosto/2017	✓	✓	●	●
SIGEP	Assessoria da Diretoria-Geral	Junho/2018	✓	✓	●	●

Nota:

(1) A Central de Atendimento (CAT) faz atendimento de 1º nível para os usuários externos. A CAT somente registra os chamados na ferramenta de gerenciamento de serviços nos casos em que sua equipe precisa de apoio de 2º nível da área de TI.

A photograph of a staircase with a white wall and an orange wall. The staircase has a metal handrail and is viewed from a high angle. The text "Demonstração do" is overlaid on the orange wall.

Demonstração do

Assyst

Catálogo de Serviços de TI (1)


The screenshot displays a web application interface for a 'Catálogo de Serviços' (Service Catalog). On the left is a vertical navigation menu with a search icon and the title 'Perguntas Frequentes' above the main menu. The main menu items are: 'Catálogo de Serviços', 'Acesso Lógico', 'Click Webmail', 'Equipamentos', 'Estatística', 'Eventos e Videoconferência', 'Gerenciamento de Rede', 'Portais', 'Programas de Microcomputad...', 'Reclamação', 'Segurança da Informação', 'Sistemas Administrativos', 'Sistemas de Comunicação Soc...', 'Sistemas de Folha de Pagamen...', 'Sistemas de Gestão de Magistr...', 'Sistemas de Gestão de Servido...', 'Sistemas de Saúde', 'Sistemas Externos', and 'Sistemas Judiciários'. The main content area has a blue header with the title 'Catálogo de Serviços' and a 'Serviço Anterior' button. Below the header, it says 'Bem Vindo(a) ao Catálogo de Serviços' and 'Navegue ou pesquise no catálogo para ver os serviços que oferecemos' next to a red notebook icon. The main area is divided into four panels: 'Sistemas de Gestão de Servidores' (listing Aposentadoria - Servidores, Auxílios e Benefícios - Servidores, Certidão de Ex-servidores, Concurso de Servidores, e-Gestão Servidores, and a 'Mais...' button), 'Sistemas de Saúde' (listing Saúde - Assistência Médica (SAM), Saúde - Licenças, Saúde - Ocupacional (SASO), Saúde - Odontológico (SAO), and Saúde - Plano de Saúde (SGPS), with a 'Mais...' button), 'Sistemas Externos' (listing ARISP, BACENJUD, CCS - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional, Conectividade Social, and Cálculo Rápido, with a 'Mais...' button), and 'Sistemas Judiciários' (listing Aeropauta, Arquivo Geral (Tombo), AUD, AUD PJE, and Biblioteca Digital DSPACE, with a 'Mais...' button and a gavel icon).

Catalogo de Serviços de TI (2)

Serviço - Sistemas Judiciários

Serviço Anterior

Sistemas Judiciários



Consulta Processual - PJE

Aplicação satélite do PJe para consulta de informações de processos e sua movimentação processual que possuem caráter público, ou informações restritas às partes mediante login por...

- [Acesso Consulta Processual PJe](#)
- [Configuração Consulta Processual PJe](#)
- [Dúvida Consulta Processual PJe](#)
- [Erro/Falha Consulta Processual PJe](#)

Mais...

Consulta Processual Unificada

Sistema de consulta processual que atente o site do TRT da 3a Região. Esta consulta não abrange os dados do Pje.

- [Acesso Consulta Processual Unificada](#)
- [Configuração Consulta Processual Unificada](#)
- [Dúvida Consulta Processual Unificada](#)
- [Erro/Falha Consulta Processual Unificada](#)

Mais...

Controle do Plantão Judiciário

Controle do Plantão Judiciário de 1º e 2º Graus. Permite a gestão da escala dos plantões judiciários de 1º e 2º graus....

- [Configuração Controle do Plantão Judiciário](#)
- [Emissão de Relatório Controle do Plantão Judiciário](#)
- [Dúvida Controle do Plantão Judiciário](#)
- [Erro/Falha Controle do Plantão Judiciário](#)

Mais...

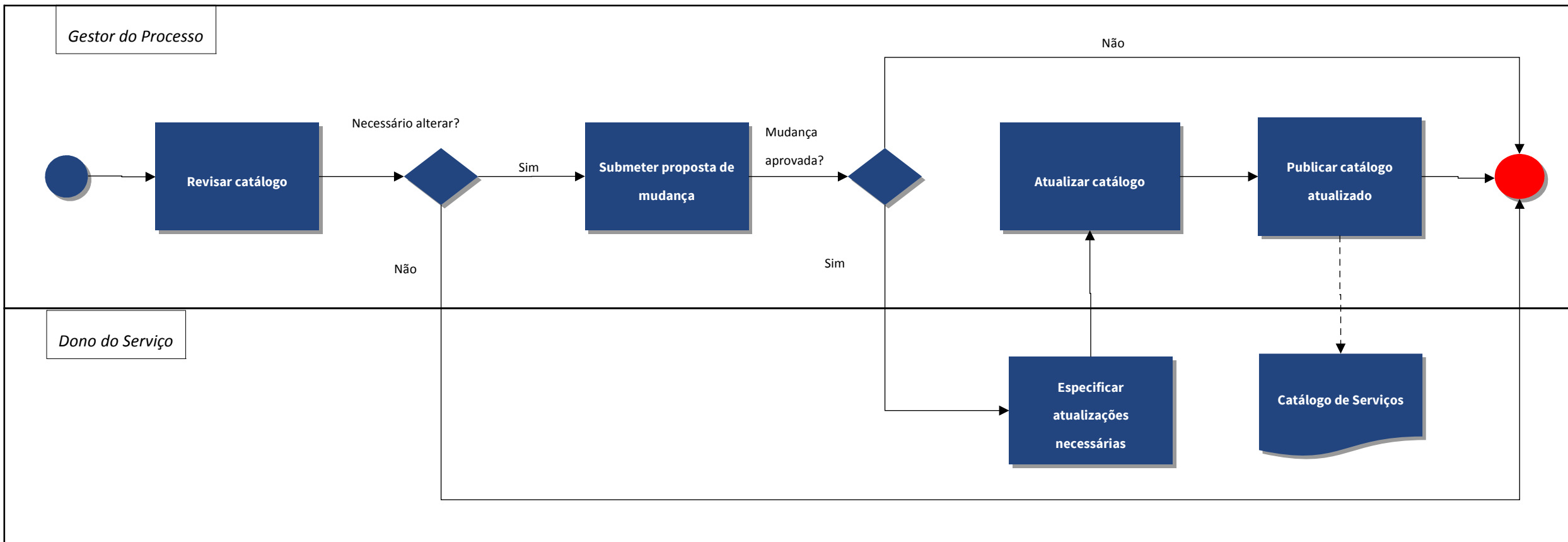
Corregedoria Web - Formulário de Demandas

Formulário de demandas para a Corregedoria, disponível ao público externo.

- [Dúvida Corregedoria Web-Form Demandas](#)
- [Erro/Falha Corregedoria Web-Form Demandas](#)

Mais...

Gerenciamento do Catálogo de Serviços



Negociação de Acordos de Nível de Serviço

Grupos de Serviços de Negócio (167 serviços):

-  Acesso Lógico
-  E-Mail
-  Equipamentos
-  Eventos e Videoconferências
-  Gerenciamento de Rede
-  Portais
-  Software de Prateleira
-  Segurança da Informação
-  Sistemas Administrativos
-  Sistemas Judiciários



Áreas de Negócio – Gestores Executivos:

-  Gabinete da 2ª Vice-Presidência
-  Secretaria-Geral da Presidência
-  Secretaria de Gestão Estratégica
-  Secretaria de Comunicação Social
-  Diretoria Judiciária
-  Comitê Gestor do SIGEP
-  Diretoria de Administração
-  Diretoria de Gestão de Pessoas
-  Diretoria de Orçamento e Finanças

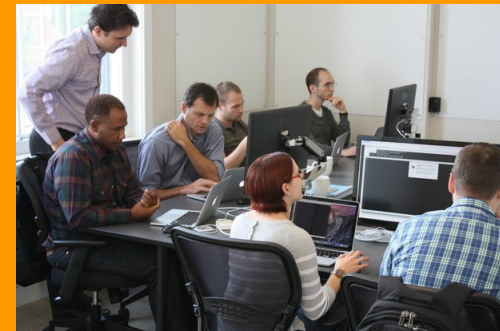
Negociação de Acordos de Nível de Serviço



Reference	Status	Date Logged	Item Name	Product Class	Category	Priority Icon	Building	Section	SPD Assigned	Link Groups	Escalation
P22	Open	14/12/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	CHRGMT LOGIN	High	UNIFY BUL	SALES	APPLICATIONS - 2		
P27	Open	01/12/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	CHRGMT LOGIN	High	UNIFY BUL	SALES	APPLICATIONS - 2		
P28	Open	01/12/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	CHRGMT LOGIN	High	UNIFY BUL	SALES	APPLICATIONS - 2		
P29	Open	05/12/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	ERRMSG MESSAGE	High	UNIFY BUL	SALES	SERVICE DESK - 1		
P34	Open	09/11/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	NOT RESPONDING	High	UNIFY BUL	SALES	SERVICE SUPP - 2		
P33	Open	22/08/11	Laptops Laptop 1331	LAPTOPS	BLUE SCREEN	High	HONGKONG	HR/DE	DESKTOP S - 0		
P32	Open	11/08/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	CHRGMT LOGIN	High	UNIFY BUL	SALES	SERVICE SUPP - 5		
P31	Open	06/05/11	CRM Application	BUSINESS SERVS	CHRGMT LOGIN	High	UNIFY BUL	SALES	DESKTOP SUP - 2		
P30	Open	19/04/11	Colour Laser Printer 91	COLOR LASER	NOT PRINTING	High	UNIFY BUL	SALES	DESKTOP SUP - 1		
P29	Open	12/04/11	Linux Administrative Server	BLACK SCREEN	ERRMSG MESSAGE	High	UNIFY BUL	SALES	SERVICE SUPP - 1		
P28	Open	03/11/10	SAP	BUSINESS SERVS	NOT RESPONDING	High	UNIFY BUL	SALES	APPLICATIONS - 1		



Dados históricos de atendimentos



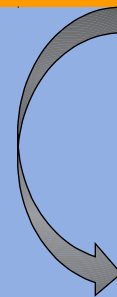
Análise: Dados Históricos x Capacidade de Atendimento

Equipes de TI



Proposta de ANS

Áreas de Negócio



Negociações



Acordos de Nível de Serviço



Aprovação



Gilberto Atman
Picardi Faria

Diretor de TIC

TRT da 3ª Região

(31) 3228-7197

Obrigado



Obrigado



G i l b e r t o A t m a n P i c a r d i F a r i a

D i r e t o r d e T I C

T R T d a 3 ª R e g i ã o

(3 1) 3 2 2 8 - 7 1 9 7