

REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	13/12/2018	Horário início	11:00	Horário término	12:30
Tipo	Reunião do Comitê Gestor de TIC				
Local	SETIC				
Objetivo	<ol style="list-style-type: none">1. Entrega da parametrização do Assyst para gestão das ocorrências contratuais2. Revisão anual dos processos da SETIC3. Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC4. Processo de Monitoração e Aferição - Resultado da análise sobre os serviços: CDS: Infor e Portal VOX CIT: Gabinete Virtual e Rede sem Fio5. Plano Anual de Capacitação				

2. PARTICIPANTES

Nome	Área
Natacha Moraes de Oliveira	Diretora 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
Deise Albino	Escritório de Projetos
André Soares Farias	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas
Lucas Pozatti	Escritório de Segurança da Informação
Diego Fraga Contessa	Seção de Atendimento a Usuários
Ricardo Kurylenko	Escritório de Processos de TI

3. PONTOS DISCUTIDOS

3.1	Entrega da parametrização do Assyst para gestão das ocorrências contratuais
<p>Relato: Foi comunicado que todos os contratos registrados na planilha compartilhada e preenchidos pelas Coordenadorias foram implementados na ferramenta Assyst para o controle de chamados.</p> <p>Foi criado um monitor no Assyst para acompanhamento desses chamados: https://assystweb.trt4.jus.br/assystweb/application.do#eventsearch%2FEventSearchDelegatingDispatchAction.do%3Fdispatch%3DloadQuery%26showInMonitor%3Dtrue%26context%3Dselect%26queryProfileForm.queryProfileId%3D695%26queryProfileForm.columnProfileId%3D193</p> <p>Foi criado também uma aplicação no QAP sobre esses chamados: https://dados.trt4.jus.br/extensions/ocon/ocon.html</p> <p>Deliberação: Natacha solicitou incluir no Assyst os contratos da rede WAN. Aprovado.</p>	

3.2	Revisão anual dos processos da SETIC
<p>Relato: Foi apresentado pelo Escritório de Processos um relato acerca das revisões anuais dos processos da SETIC.</p> <p>Processos com a revisão formalizada em 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aferição e Monitoração dos Níveis de Serviço de TIC• Gestão de TIC• Gestão de Riscos de Segurança da Informação <p>Processos revisados com alterações, em fase de aprovação pela Administração do Tribunal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mudança e Liberação de Serviços• Processo de Desenvolvimento de Software• Gestão de Continuidade de TIC• Sistema de Gestão de Segurança da Informação	

Processos novos mapeados em 2018, em fase de aprovação pela Administração do Tribunal:

- Processo de Implantação e Homologação de Sistemas
- Processo de Conhecimento de TIC

Processos revisados sem necessidade de alterações:

- Incidente em Serviços
- Problemas
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Sustentação de Software
- Planejamento de Contratações de TIC
- Gestão de Contratações de TIC
- Planejamento e Gestão do Plano Anual de Capacitação
- Gerência de Portfólio e Gerenciamento de Projetos
- Plano Estratégico de TIC
- Gestão de Configuração e Ativos de TIC
- Modelagem e Gestão de Processos
- Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC
- Gestão de Incidentes de Segurança em Redes Computacionais
- Treinamento e conscientização em SI
- Elaboração e Revisão de Normas de SI

Deliberação: Aprovado.

3.3 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC

Relato: Foi apresentado o resultado da pesquisa de satisfação sobre o serviços disponibilizados pela SETIC. A média geral de satisfação ficou em 95,8%, considerando os resultados ótimo e bom. A pesquisa teve a participação de 17 magistrados e 246 servidores, totalizando 263 respostas. Após o grupo avaliou os comentários postados na pesquisa.

Deliberação: Aprovado. No início de fevereiro será feita uma campanha aos usuários de TIC do Tribunal orientando a abrir chamados pelo Assyst e não por telefone.

Em final de março de 2019, enviar um questionário para o público do interior questionando sobre a qualidade da rede.

3.4 **Processo de Monitoração e Aferição - Resultado da análise sobre os serviços: CDS: Infor e Portal VOX CIT: Gabinete Virtual e Rede sem Fio**

Relato:

Farias fez o relato sobre o Vox. Argumentou que muitos serviços são apenas acessados pelo Vox e não fazem parte do serviço Vox. Sobre o Infor, relatou que muitos dos chamados recebidos não eram incidentes, mas solicitações de melhoria, que não possuem SLA.

Ações:

-Analisar os serviços vinculados ao Vox e encaminhar solicitação de reclassificação do catálogo de serviços desses serviços;

-Orientar as equipes de desenvolvimento sobre como reclassificar os chamados recebidos pelo Assyst.

Denilson solicitou que fosse feito um pequeno manual orientando como fazer uma reclassificação do chamado Assyst. Também solicitou analisar se as estatísticas desconsideram incidentes e requisições fechados por reclassificação.

Paulo fez o relato da rede sem fio e gabinete virtual.

Ações:

-Utilizar a ação de pendente de usuário pois alguns chamados não atingiram o SLA pois o usuário demorou para responder;

-Alguns chamados foram solicitações de orientações de uso de equipamentos da Apple, que não estão no nosso catálogo de serviços. Será feita a reclassificação para serviços não catalogados.

-Alguns chamados chegaram na CIT já com o SLA não cumprido. Paulo e Denilson vão analisar se a sequência de encaminhamento dos chamados está correta. Solicitaram criar no Assyst uma listagem de todos os chamados que saíram da SAU, passaram pela SM e depois foram para a SST.

-Será estabelecida uma meta para que no final de fevereiro todos os usuários estejam trabalhando no GV4.

Sobre a rede sem fio, Paulo informou que a maior quantidade dos chamados foi relacionada ao certificado, que já está resolvido. Outros casos se referiram a atendimentos que exigiram deslocamentos até o local ou sobre os quais não havia documentação apropriada que possibilitasse a solução do problema sem o técnico responsável. Paulo já está atuando nessas questões. Paulo fará um estudo sobre a pertinência de criar uma classificação específica para chamados que exigem deslocamento.

Deliberação: Será realizado um monitoramento nos 3 primeiros meses do ano para verificar se as ações implementadas surtiram efeito.

3.5 Plano Anual de Capacitação

Relato: Natacha colocou algumas orientações sobre o PAC a partir de 2019.

1. Cursos com muitos inscritos devem ser prioritariamente realizados in company, nas dependências do Tribunal;
2. Toda a documentação dos cursos deve ser encaminhada até 31/01/2019 (analisar a planilha do PAC, identificar os cursos desejados e orçar);
3. Orientou que os cursos solicitados para 2019 devem ser realizados. Alertou que no ano de 2018 20% do orçamento dos cursos não foi executado.
4. Em **setembro de 2019** deve ser feita uma análise dos cursos que já foram executados.

Deliberação: Aprovado.