



REGISTRO DE REUNIÃO

1. INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data	13/05/2019	Horário início	15:30	Horário término	17:00
Tipo	Reunião do Comitê Gestor de TIC				
Local	SETIC				
Objetivo	<ol style="list-style-type: none">1. Aprovação da revisão dos processos: PAC, Desenvolvimento e Sustentação de Software e Incidentes2. Aprovação do processo de Central de Serviços3. Finalização do ciclo do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços4. Planilha de ações da auditoria Seconti - Desenvolvimento e Sustentação de Software				

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
Ricardo Kurylenko	Escritório de Processos de TI
Diego Fraga Contessa	Seção de Atendimento a Usuários

3. PONTOS DISCUTIDOS

3.1	Aprovação da revisão dos processos: PAC, Incidentes, Desenvolvimento e Sustentação de Software
------------	---

3.1.1 Processo do Plano Anual de Capacitação

Alterações propostas (sem necessidade de republicação de Portaria):

- *Tarefa Validar, executada pela Secretaria da SETIC, após ocorrer uma alteração do PAC, pode exigir novo ciclo de aprovação (Comitê de Governança e Administração) ou não. O critério para novo ciclo de aprovação será se o custo total do PAC sofrer alteração ou haja alteração na definição dos perfis;*
- *Elaboração de um relatório parcial da execução do PAC, a cada 6 meses.*
- *Indicador de benefício: Total de treinamentos planejados e executados do plano / total de treinamentos constantes do Plano Anual de Capacitação – PAC - Quadrimestral*

3.1.2 Processo de Sustentação de Software (sem necessidade de republicação de Portaria):

Alterações propostas:

- Criado a ferramenta denominada Planilha de acompanhamento pós implantação (planilha padronizada a ser utilizada imediatamente após a implantação de sistema, considerando a complexidade e criticidade do mesmo).
- Incluídas as seguintes considerações acerca do processo:
 - (1) Pós implantação – Imediatamente após a implantação de sistema de alta complexidade e criticidade, alternativamente à utilização do Assyst, pode ser utilizada planilha padronizada para gestão ágil de demandas durante o período máximo de três meses. A planilha deve ser mantida para posterior consulta às demandas atendidas. Após período de utilização da planilha, deve-se retomar uso do Assyst segundo o processo a seguir descrito.
 - (2) Sistemas nacionais – No caso de sustentação de sistemas nacionais sob responsabilidade do TRT da 4ª Região, para atendimento das demandas de outros Regionais, são utilizados processo e ferramenta definidos pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

3.1.3 Processo de Desenvolvimento de Software (sem necessidade de republicação de Portaria):

Alterações propostas:

- Incluídas as seguintes considerações acerca do processo:
 - (1) Projetos nacionais – No caso de projetos nacionais sob responsabilidade do TRT da 4ª Região, como é o caso do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e AUD (satélite do PJe), são utilizados processo e ferramenta definidos pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
 - (2) Projetos de Inovação – Em projetos que envolvem inovação tecnológica e alto grau de incerteza, usualmente tendo como resultado apenas um protótipo e não ainda uma solução, há flexibilização no uso dos artefatos descritos neste processo.
- Identificação do Gestor de Produto no Plano de Projeto, mesmo que sob delegação, indicando claramente todas as suas atribuições, de modo a eliminar dúvidas quanto a termos semelhantes utilizados no documento, como Patrocinador do Projeto, Representante do Negócio, entre outros.

- Republicação das Portarias:
 - 8.603/2013 - Institui o grupo de melhoria do processo de desenvolvimento de software da Setic, alterando a composição do grupo
 - 6.915/2012 - Designa servidores e magistrados para atuarem como Gestores dos Sistemas de Informação, alterando a composição do grupo, incluindo substitutos e alterando a nomenclatura para Gestores de Produtos.

3.1.4 Processo de Incidentes

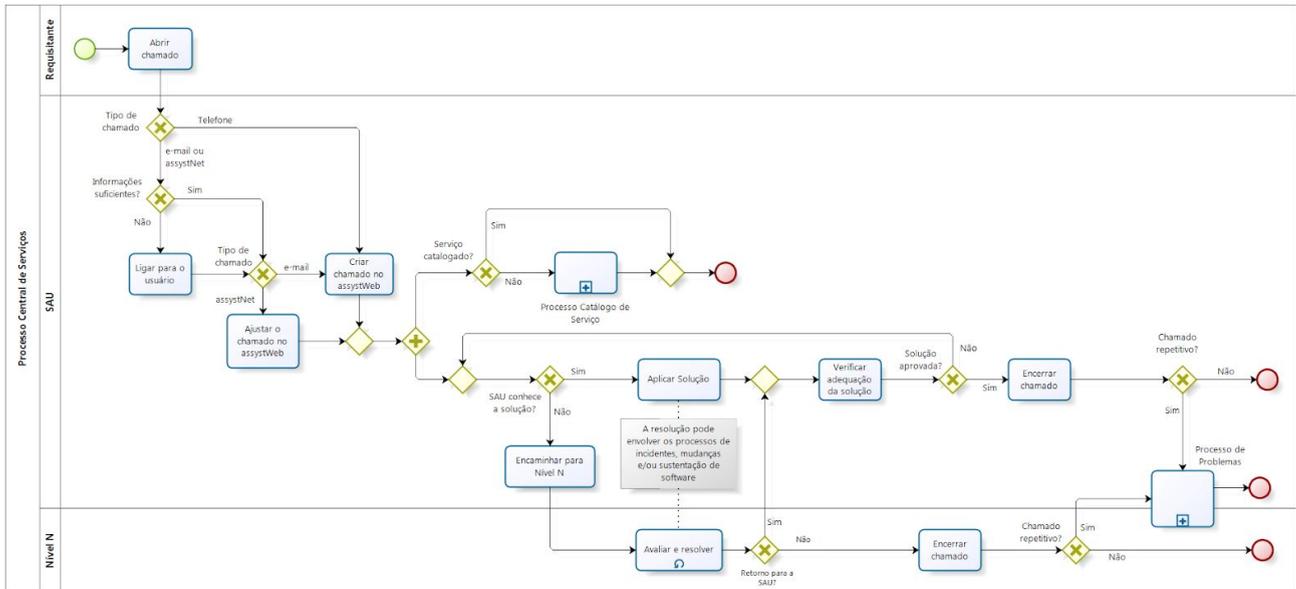
Alterações propostas:

- *Chamados resolvidos por outras áreas poderão ser fechados sem necessidade de encaminhamento a SAU. Os seguintes casos exigirão a devolução do chamado a SAU:*
 - *sempre que houver algum conhecimento importante para a SAU adicionar na base de conhecimento ou utilizar em atendimentos futuros. Ex.: SDEC informa que há uma rotina nova para executar no e-Jus2, ou SST informa que há uma nova forma de conectar na VPN.*
- *Alterado o tempo máximo de tomar ciência do chamado para 20 minutos;*
- *Chamados resolvidos e **na caixa da SAU** serão fechados automaticamente após 7 dias;*
- *Chamado que receber as ações (oriundas do usuário final pelo AssystNET) de adicionar informação ou solicitar urgência será enviado um e-mail para a lista da unidade da Setic ao qual chamado encontra-se;*
- *Após a formalização da revisão, será realizado um workshop com representantes de cada Seção para alinhar as mudanças no processo. Os seguintes tópicos serão tratados:*
 - *avaliar a necessidade de devolver o chamado para a SAU após o mesmo ter sido resolvido por outra área;*
 - *chamado só deve ser devolvido para a SAU caso o incidente esteja realmente resolvido;*
 - *normatização do uso das ações "Pendente de Usuário", "Pendente de Terceiros" e "Contatar Usuário" (parada de relógio)*
 - *Pendente de Usuário: só pode ser usada quando o precisamos de algum retorno do usuário para que possamos continuar ou finalizar o atendimento.*
 - *Pendente de Terceiro: deve ser utilizada quando o chamado depende de uma ação de uma área de fora da SETIC (que não utilize o AssystWEB, exemplo: SEMPRO) ou de alguém de fora do TRT (que não seja um fornecedor com SLA contratado).*
 - *Contatar Usuário: só deve ser usado quando a SETIC tenta e não consegue contato com o usuário e precisa do contato para continuar o atendimento.*
- *Indicador de benefício: Número de incidentes resolvidos dentro do prazo / Número de incidentes recebidos - Quadrimestral (apenas incidentes serão contabilizados)*

Deliberação: Processos aprovados.

3.2 Aprovação do processo de Central de Serviços

Relato: Foi apresentado o novo processo de central de serviços, responsável por ser o ponto único de contato dos usuários na abertura de demandas sobre os serviços de TIC disponibilizados pela Setic.



Deliberação: Aprovado.

3.3 Finalização do 2º ciclo do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços

Relato: Na última reunião do 2º ciclo do processo as seguintes ações foram estabelecidas sobre os serviços Infor e Portal VOX (CDS) e Gabinete Virtual e Rede sem Fio (CIT).

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.

A partir desta reunião aguardou-se um período para a execução das ações bem como monitoração dos resultados alcançados. Diante disso Diego extraiu novo relatório contendo os SLA's dos serviços entre setembro/18 e Março/19.

https://mail.google.com/mail/u/1?ui=2&ik=b03adf7e15&attid=0.1&permmmsgid=msg-f:1630276860388228429&th=169fe82abcfabd4d&view=att&disp=safe&realattid=f_ju8rvrq90

Deliberação:

Ações a serem tomadas:

- Será enviado um e-mail a todos os usuários para que iniciem o uso do GV4;
- André vai analisar o backlog do Infor junto com a Natacha e encaminhar ao Comitê de Governança de TI para avaliação, uma vez que este sistema, enquanto legado, não deveria sofrer evoluções;
- Avaliar a pertinência das solicitações sobre o Portal VOX;
- Rede sem fio não teve ações identificadas.

3.4

Planilha de ações da auditoria Seconti - Desenvolvimento e Sustentação de Software

Relato: por solicitação da Natacha, foi elaborada uma planilha de ações para tratar das recomendações do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

Seconti na auditoria dos processos de sustentação e desenvolvimento de software.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WYY1iAz7Ap4grgBE5uFu0zibhYbz4EgTqUf4dXMvkvQ/edit?usp=sharing>

Deliberação: A planilha de ações foi revisada e aprovada pelo grupo.