



TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

## Comitê Gestor de TIC – CGesTIC Ata da 6ª Reunião de 2017 (07/08/2017)

### 1. Identificação da Reunião

Descrição	Data e Hora	Local	Coordenador
6ª Reunião do CGesTIC de 2017	07/08/2017 às 09:00	Sala do Coordenador da CTIC	Cláudio Sampaio

### 2. Membros Presentes

Nome	Função
Cláudio Henrique Carneiro Sampaio	Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicações
Maickel Roberto Neitzke	Gerente do Processo de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de TIC
Aured De Freitas Costa Rodrigues	Chefe do Setor de Infraestrutura Computacional
Rafael Robinson de Sousa Neto	Chefe de Setor de Governança de TI
Gilberto Cunha Filho	Chefe de Setor de Desenvolvimento de Sistemas
Gutemberg Pereira Vidal Santos	Chefe da Seção de Apoio ao PJE-JT
Carlos Eduardo Ferreira Marins	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente

### 3. Membros Ausentes

Nome	Função
Stanley Araujo de Sousa	Chefe da Seção de Segurança da Informação

### 4. Convidados

Nome	Função
Danilo Augusto Alves Leite	Servidor da Seção de Segurança da Informação
Djeison Rafael Neitzke	Chefe Substituto da Seção de Apoio ao PJe
José Augusto Rodrigues Silva Filho	Chefe Substituto do Setor de Governança de TI

### 5. Objetivo da Reunião

Apreciação e deliberação dos itens da pauta.

### 6. Pauta da Reunião

- Auditoria CCI Nº 15/2016;
- PDTIC - Acompanhamento dos Projetos;
- PETIC - Medições Indicadores;
- Problema no acesso remoto dos computadores;

### 7. Discussão dos Itens da Pauta

#### Item da Pauta: Auditoria CCI 15/2016

- 7.1. Rafael Robinson explicou que do que se tratava Auditoria do Controle Interno Nº 15/2016 e porque ela ainda não havia sido atendida. Avisou que o novo prazo para cumprimento da auditoria é 03/10/2017.
- 7.2. Rafael ainda informou que os achados da auditoria que mais demandavam ação eram referentes à criação de conhecimento para o Assyst, e a definição de ANS para os atendimentos da CTIC.
- 7.3. Quanto a criação de conhecimento para o Assyst, Rafael informou que há pouca informação e que isso dificultava a resolução de incidentes pelo primeiro nível.
- 7.4. Danilo Augusto sugeriu olhar para o ranking de principais chamados resolvidos pela CTIC e a partir dele buscar possíveis conhecimentos para ajudar na resolução pelo primeiro nível de atendimento.
- 7.5. Discutiu-se sobre possíveis formas de se melhorar a qualidade e quantidade de conhecimentos no Assyst, e então definiu-se que as ações a serem tomadas:
  - a) criar *rating* para a Central de Atendimento avaliar o conhecimento. Responsável: Carlos Eduardo.

Danilo Augusto A. Leite

Aured de Freitas Costa Rodrigues

Rafael Robinson

Gilberto Cunha

Maickel Roberto

Carlos Eduardo

Danilo Augusto

Stanley Araujo

Gutemberg Pereira



## Comitê Gestor de TIC - CGestTIC Ata da 6ª Reunião de 2017 (07/08/2017)

- b) incluir após a resolução de cada chamado a informação se aquela resolução é elegível para se criar conhecimento na base do Assyst. Responsável: Carlos Eduardo.
- c) dar transparência mensal da quantidade de chamados criados por pessoa. Responsável: Carlos Eduardo.
- d) discutir com o Suporte Técnico os principais chamados atendidos e criar conhecimento com base neles. Responsável: Carlos Eduardo.
- 7.6. Rafael apresentou o segundo item da auditoria, a definição de ANS (Acordo de Nível de Serviço) para os incidentes e serviços prestados pela CTIC. Rafael explicou que esta definição já era para ter sido realizada, pois o Assyst estava em produção havia 2 anos e que o projeto inicial era implantar o ANS logo após o início do uso do Assyst.
- 7.7. Carlos Eduardo explicou que se poderia criar uma tabela padronizada e estipular cada um dos serviços em algum dos itens da desta tabela.
- 7.8. Rafael Robinson informou que o ANS é um acordo com a administração, e que precisa ser aceito e publicado pela Presidência.
- 7.9. Maickel informou que muitas das vezes os servidores da CTIC iniciavam o atendimento dos chamados antes de realizar a atribuição, e que isso acarretava a não contabilização correta do tempo de atendimento do chamado.
- 7.10. Decidiu-se após conversas que o usuário "Na Fila" seria excluído, pois os chamados estavam chegando nos setores e automaticamente eram atribuídos para este usuário, sem sequer fazer uma análise prévia do item.
- 7.11. Por fim, definiu-se que as ações a serem tomadas:
- a) enviar uma planilha para os chefes dos setores definirem o tempo necessário para cada chamado. Responsável: Rafael Robinson. Prazo: 16/08.
- b) excluir o usuário "Na Fila". Responsável: Rafael Robinson.
- c) dar transparência nos chamados resolvidos pelos servidores da CTIC. Responsável: Carlos Eduardo.

### Item da Pauta: PDTIC - Acompanhamento dos Projetos

- 7.12. Maickel informou que havíamos avançado na execução dos projetos do PDTIC, e que até o momento havíamos concluídos 42% dos projetos previstos e que 15% deles estavam em execução. Informou ainda que cerca de 15% dos projetos estavam previstos para o início no 2º semestre de 2017, e que, portanto, iria solicitar o DOD dos setores demandantes.
- 7.13. Ações a serem tomadas do item:
- a) solicitar a criação dos DODs dos projetos previstos para o 2º Semestre. Responsável: Maickel.

### Item da Pauta: PETIC - Medições Indicadores

- 7.14. Rafael Robinson reforçou a necessidade de medição dos indicadores do PETIC. Salientou a necessidade de padronização para as respostas de cada indicador, já que são diferentes responsáveis para cada indicador.
- 7.15. Rafael ainda solicitou um substituto para os indicadores de Ellington, visto que este pediu vacância do Tribunal.
- 7.16. Ações a serem tomadas do item:
- a) informar o substituto de Ellington para os indicadores. Responsável: Aured. Prazo: 18/08/2017.
- b) entregar as primeiras medições dos indicadores do PETIC. Responsável: encarregado dos indicadores. Prazo: 15/09/2017.

### Item da Pauta: Problema no acesso remoto dos computadores

- 7.17. Carlos Eduardo explicou o problema que vem acontecendo com a equipe de Suporte Técnico relacionado à ferramenta anteriormente utilizada para dar atendimento aos servidores em teletrabalho.

*Denis Augusto Alves Leite*

*Anel de J. P. Rodrigues*

*Rafael Sora*

*ef* *car*

*mm* *mm*

*[Signature]*



TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

## Comitê Gestor de TIC - CGeSTIC Ata da 6ª Reunião de 2017 (07/08/2017)

- 7.18. Carlos informou que a ferramenta utilizada deixou de funcionar e que não há no tribunal outra ferramenta para realizar o atendimento. Informou ainda que os servidores estavam reclamando e que demandavam de uma solução para o problema.
- 7.19. Após discussões, foi consenso a necessidade de se realizar os estudos técnicos para aquisição de ferramenta para tal necessidade e que nesse período soluções alternativas deveriam ser avaliadas, como *prints* das telas dos usuários.
- 7.20. Ações a serem tomadas do item:
- elaborado DODs para aquisição de ferramenta de acesso remoto. Responsável: Carlos Eduardo.

### 8. Próxima Reunião

A próxima reunião será dia **12 de setembro de 2017** na sala do coordenador da CTIC.

### 9. Assinaturas

Nome	Data	Assinatura
Cláudio Henrique Carneiro Sampaio	15/8/17	
Maickel Roberto Neitzke	15/08/17	
Aureo De Freitas Costa Rodrigues	15/08/17	
Rafael Robinson de Sousa Neto	15/08/17	
Gilberto Cunha Filho	15/08/17	
Carlos Eduardo Ferreira Martins	15/8/17	
Danilo Augusto Alves Leite	15/08/2017	
Djeison Rafael Neitzke	15/08/17	
José Augusto Rodrigues Silva Filho	15/8/2017	
Gutemberg Pereira Vidal Santos	15/08/2017	