



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

**PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC
1º SEMESTRE DE 2020**

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Indicadores	4
3. Apuração dos Indicadores	5
3.1. Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de Tic	5
3.2. Índice de Chamados Reclassificados	5
3.3. Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC	6
4. Revisão do Catálogo de Serviços de Tic	7
5. Considerações Sobre o Resultado	9
6. Anexo I - Alterações Realizadas no Catálogo	10
7. Anexo II - Reclassificações de Chamados	11

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo executar o fluxo de monitoramento do Catálogo de Serviços de TIC previsto no **Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC**. O monitoramento inclui a **demonstração e a análise dos indicadores e metas** do processo referentes ao **primeiro semestre de 2020** e realização de uma **Revisão no Catálogo do Serviços de TIC**.

Para o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC estão previstos os seguintes indicadores:

- Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de TIC;
- Índice de Chamados Reclassificados;
- Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC.

2. INDICADORES

	1 - Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de TIC	2 - Índice de Chamados Reclassificados	3 - Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC
Objetivo:	Medir o percentual de atualização de ofertas do catálogo	Medir o percentual das requisições e incidentes reclassificados	Assegurar que o fluxo Monitorar o catálogo de serviços de TIC está sendo executado.
Periodicidade:	Semestral.	Semestral.	Semestral.
Forma de cálculo:	$IACSTIC = \left(\frac{nAlterOferCat}{nOferCat} \right) * 100$, onde $nAlterOferCat$ = Quantidade de ofertas alterados no catálogo $nOferCat$ = Quantidade de ofertas disponibilizadas no catálogo	$ICR = \left(\frac{nChaRec}{nCha} \right) * 100$, onde $nChaRec$ = quantidade de chamados reclassificados no período de apuração $nCha$ = quantidade de chamados registrados no período de apuração	$QMCSTIC = nRelPub$, onde $nRelPub$ = Quantidade de relatórios de revisão do catálogo publicados no Portal de Governança de TIC no período de apuração.
Fonte:	Planilha para cálculo do indicador (Anexo I): <ul style="list-style-type: none"> ● nAlterOferCat: calcular o total de ofertas que foram alteradas no período (coluna “data de alteração” dentro do período de apuração). ● nOferCat: calcular o total de ofertas ativas existentes no catálogo para o período de apuração. 	Planilha para cálculo do indicador (Anexo II) <ul style="list-style-type: none"> ● nChaRec: somar a quantidade de chamados reclassificado no período aferido. ● nCha: calcular o total de chamado registrados no período aferido. 	Portal de Governança de TIC
Meta:	Meta: <= 20% Critério de Análise: Verde: Índice <= 20% Amarelo: 20% > Índice < 50% Vermelho: Índice >= 70%	Meta: <= 20% Critério de Análise: Verde: Índice <= 20% Amarelo: 20% > Índice < 50% Vermelho: Índice >= 70%	Meta: 2

3. APURAÇÃO DOS INDICADORES

Os resultados das medições dos indicadores para a primeiro semestre de 2020 estão resumidas na tabela a seguir. As fontes de informações utilizadas para os cálculos estão disponíveis no Anexo I e II.

Indicador	Meta	Res. 1º Semestre
Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de TIC	Verde = Índice <= 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%	2,72%
Índice de Chamados Reclassificados	Verde = Índice <= 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%	0,81%
Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC	2	0

3.1. ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

No total ocorreram 11 alterações realizadas no catálogo no período de apuração, sendo a maioria decorrente de criação de ofertas para novos serviços disponibilizado pela área de TIC. O sistema Garimpo, o PJe Mídias e GPREC (Gestão Eletrônica de Precatórios) foram disponibilizado para os usuários do Tribunal no primeiro semestre de 2020.

3.2. ÍNDICE DE CHAMADOS RECLASSIFICADOS

Ocorreram 66 reclassificações na categorização dos chamados no período de apuração. Analisando as reclassificações, pode-se afirmar que elas ocorreram de maneira pontual, não demonstrando de maneira clara uma possível dificuldade de utilização do catálogo de serviços de TIC. As principais reclassificações dizem respeito ao Gabinete Virtual, demonstrando que é difícil ao usuário saber se o problema tem relação com o meio de acesso, no caso remoto, ou se com o próprio serviço que se deseja utilizar.

3.3. QUANTIDADE DE MONITORAMENTOS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Não houve execução do monitoramento no período de apuração do relatório.

4. REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Realizou-se uma ampla revisão no Catálogo de serviços de TIC com o objetivo de verificar se as informações contidas no catálogo permaneciam corretas e aderentes à realidade do Tribunal. A revisão buscou também tornar o catálogo de serviços mais fácil de utilizar para os usuários dos serviços de TIC.

Após a revisão, as seguintes alterações foram implementadas no Catálogo de Serviços de TIC do Assyst:

- Desativação das seguintes Categorias:
 - “E-Gestão, Relatórios & Sistemas de Apoio à Decisão”
 - “Sistemas Judicial”
 - “PJe e Satélites”
- Criação de uma nova categoria chamada “Judicial (PJe & Processos Físicos)”, que incorporou os serviços das categorias “E-Gestão, Relatórios & Sistemas de Apoio à Decisão”, “Sistemas Judicial” e “PJe e Satélites”;
- Criação da subcategoria “Satélites e Auxiliares do PJE”, dentro da categoria *Judicial (PJe & Processos Físicos)*, para agrupar os serviços e sistema que orbitam ou auxiliam o PJe, tais como “AUD”, “BNDT”, “Garimpo”, “Infojud”, “NUPEG”, “PJE Mídias”, “RENAJUD”.
- Criação da subcategoria “Processo Judicial Físico”, dentro da categoria *Judicial (PJe & Processos Físicos)*, para agrupar os serviços relacionados ao processos físicos do Tribunal, tais como SAPT1, SAPT2 e SAGA.
- Reestruturação da Categoria “Sistema Administrativo”, que agora passa a se chamar de “Administrativo” e conta com uma nova subcategoria chamada de “Pessoal e Pagamento”. Essa nova subcategoria agrupa os serviços e sistemas relacionados à área de recursos humanos e pagamento, tais como “Folha Web”, “Ponto Eletronico”, “SGRH”, “Sistema de Diárias”.
- Desativação dos seguintes serviços do catálogo de negócio:
 - Novo Relatório;
 - SAO PJe;
 - Selo Justiça em Números;
 - SABB (Robô Bacenjud);
 - Pauta Digital - Televisão;
- Desativação dos seguintes serviços do catálogo interno de TIC:
 - SAO PJE;
 - SIF;
 - Conector PJe;
 - GIGS;

- PJE-Consulta Processual.

5. CONSIDERAÇÕES SOBRE O RESULTADO

Os indicadores relacionados a atualização do Catálogo de Serviços de TIC e reclassificação de chamados estão dentro das metas estipuladas pelo processo, não apontando de maneira inequívoca alguma deficiência nas informações do catálogo.

Não houve o monitoramento no catálogo de serviços de TIC no primeiro semestre. Assim, considerando a revisão realizada no monitoramento objeto deste relatório e a meta de duas revisões por ano, restará pendente a realização de outro monitoramento do catálogo de serviço de TIC em 2020.

Por fim, cabe destacar que a revisão do Catálogo de Serviços de TIC gerou alterações na organização dos serviços administrativos e judiciais. Houve a fusão de categorias e a criação de subcategoria para aprimorar o agrupamento entre os serviços semelhantes. O objetivo dessa reestruturação foi tornar a navegação e utilização do Catálogo de Serviços de TI mais natural e intuitiva. Além disso, a revisão encontrou vários serviços de TIC que foram descontinuado, mas que não foram desativados no momento de sua saída do portfólio de serviços de TIC.

ANEXO I - ALTERAÇÕES REALIZADAS NO CATÁLOGO

Categoria	Serviço	Oferta	Data Alteração	Descrição Operação
Sistemas Judiciais	Garimpo	Acesso	20/03/2020	Inclusão
Sistemas Judiciais	Garimpo	Algo não funciona	20/03/2020	Inclusão
Suporte e Eventos e Videoconferência	Videoconferência	Orientação	07/05/2020	Inclusão de oferta
Site, Portais, Intranet e SISPAE	Sites e Portais	Acesso	08/05/2020	Inclusão
Internet, Email, Spark, Wi-Fi	E-mail	Lista de e-mail	08/05/2020	Inclusão
PJe & Sistemas Satélites	PJE Mídias	Acesso	08/05/2020	Inclusão
PJe & Sistemas Satélites	PJE Mídias	Algo não funciona	08/05/2020	Inclusão
PJe & Sistemas Satélites	PJE Mídias	Orientação	08/05/2020	Inclusão
PJe & Sistemas Satélites	GPREC	Acesso	18/06/2020	Inclusão
PJe & Sistemas Satélites	GPREC	Algo não funciona	18/06/2020	Inclusão
PJe & Sistemas Satélites	GPREC	Orientação	18/06/2020	Inclusão

ANEXO II - RECLASSIFICAÇÕES DE CHAMADOS

Chamado	Data	Descrição reclassificação
S53100	07/01/20 10:01	Item Valor alterado de:MALO DIGI para:PAS ARQ T
S53027	02/01/20 17:01	Item Valor alterado de:SUAP para:MALO DIGI
29717	03/01/20 13:01	Item Valor alterado de:SIT POR para:COMPUTADOR
S53208	08/01/20 14:01	Item Valor alterado de:EMAIL para:LOG RED
29713	02/01/20 14:01	Item Valor alterado de:SOFTWARE NÃO HOMOLOGADO para:COMPUTADOR
29920	10/01/20 17:01	Item Valor alterado de:PERIFÉRICOS para:IMPRESSORAS
30008	14/01/20 13:01	Item Valor alterado de:LOG RED para:EMAIL
S53709	20/01/20 12:01	Item Valor alterado de:SISTEMA DE TERCEIRIZADOS para:SIABI
30416	28/01/20 11:01	Item Valor alterado de:COMPUTADOR para:SAPT1
30437	29/01/20 10:01	Item Valor alterado de:LOG RED para:COMPUTADOR
30294	23/01/20 12:01	Item Valor alterado de:NAVINTER para:GAB VIR
S5S73	14/02/20 12:02	Item Valor alterado de:JAVA para:NAVINTER
30827	12/02/20 15:02	Item Valor alterado de:SIT POR para:GAB VIR
30833	12/02/20 16:02	Item Valor alterado de:LOG RED para:GAB VIR
S53197	08/01/20 11:01	Item Valor alterado de:PAS ARQ T para:MALO DIGI
30847	13/02/20 09:02	Item Valor alterado de:TEL FIX para:COMPUTADOR
30847	13/02/20 09:02	Item Valor alterado de:COMPUTADOR para:TEL FIX
30815	13/02/20 10:02	Item Valor alterado de:SIT POR para:COMPUTADOR
S54246	29/01/20 09:01	Item Valor alterado de:TEL MOV para:TEL FIX
S53913	22/01/20 13:01	Item Valor alterado de:LOG RED para:SUAP
S56494	23/03/20 12:03	Item Valor alterado de:PAS ARQ T para:GAB VIR

31480	28/02/20 11:02	Item Valor alterado de:SUAP para:SAPT2
32097	17/03/20 10:03	Item Valor alterado de:PJE-JT para:DEJT
S56471	23/03/20 10:03	Item Valor alterado de:LOG RED para:COMPUTADOR
32269	24/03/20 12:03	Item Valor alterado de:CERT DIGI para:COMPUTADOR
S56899	30/03/20 14:03	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
32276	24/03/20 13:03	Item Valor alterado de:SCMP para:GAB VIR
S56604	24/03/20 13:03	Item Valor alterado de:LIBREOFFICE para:SUAP
S57077	02/04/20 11:04	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
S57232	07/04/20 12:04	Item A From:SISTEMA DE TERCEIRIZADOS To:BACENJUD
32556	13/04/20 09:04	Item A From:GAB VIR To:SAPT1
S56318	18/03/20 14:03	Item Valor alterado de:INTER para:DEJT
S56930	31/03/20 17:03	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
S56776	26/03/20 08:03	Item Valor alterado de:GAB VIR para:COMPUTADOR
S56430	20/03/20 16:03	Item Valor alterado de:SUAP para:GAB VIR
S58939	15/06/20 13:06	Item A From:PJE MID To:AUD GER
32656	17/04/20 10:04	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
32845	29/04/20 12:04	Item A From:SIT POR To:COMPUTADOR
S57471	22/04/20 16:04	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
S57471	22/04/20 16:04	Item A From:GAB VIR To:PAS ARQ T
S58980	16/06/20 11:06	Item A From:JTE To:PJE MID
32974	06/05/20 10:05	Item A From:EMAIL To:COMPUTADOR
33011	07/05/20 11:05	Item A From:PJE-JT To:DEJT
33041	08/05/20 11:05	Item A From:PJE-JT To:DEJT
33096	12/05/20 07:05	Item A From:PJE-JT To:DEJT
32968	06/05/20 08:05	Item A From:PJE-JT To:BNDT

33438	26/05/20 16:05	Item A From:COMPUTADOR To:GAB VIR
33728	04/06/20 17:06	Item A From:SIT POR To:GAR
S57792	05/05/20 11:05	Item A From:ACROBAT READER To:SUAP
32945	05/05/20 11:05	Item A From:ASSI DIG To:PJE-JT
S57977	12/05/20 09:05	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
33609	02/06/20 13:06	Item A From:INTRANET To:RELA JUD
33042	08/05/20 12:05	Item A From:SIT POR To:PJE-JT
33171	14/05/20 14:05	Item A From:INTRANET To:RELA JUD
S58592	01/06/20 13:06	Item A From:GAB VIR To:LOG RED
33596	02/06/20 12:06	Item A From:RENAJUD To:CERT DIGI
33023	08/05/20 09:05	Item A From:SIT POR To:DEJT
S58421	26/05/20 07:05	Item A From:LOG RED To:COMPUTADOR
33386	25/05/20 14:05	Item A From:GAB VIR To:BNDT
32736	23/04/20 11:04	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
33036	08/05/20 10:05	Item A From:PJE-JT To:CERT DIGI
S57386	17/04/20 10:04	Item A From:GAB VIR To:PAS ARQ T
S59077	17/06/20 13:06	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
32846	29/04/20 11:04	Item A From:SUAP To:GAB VIR
S57968	12/05/20 08:05	Item A From:PAS ARQ T To:GAB VIR
33935	25/06/20 15:06	Item A From:SERV APL To:PJE MID