



**TRT-16ª REGIÃO**

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

# **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC**

**RELATÓRIO DOS INDICADORES - 2º SEMESTRE DE 2020**

2021

## SUMÁRIO

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Apresentação</b>                             | <b>3</b> |
| <b>2. Indicadores</b>                              | <b>4</b> |
| <b>3. Apuração dos Indicadores</b>                 | <b>5</b> |
| <b>4. Considerações Sobre o Resultado</b>          | <b>5</b> |
| <b>Anexo I - Alterações Realizadas no Catálogo</b> | <b>6</b> |
| <b>Anexo II - Reclassificações de Chamados</b>     | <b>8</b> |

## 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 segundo semestre de 2020**.

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  |
|--------------------------|--|---|--|
| <b>Objetivo:</b>         | 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.  |
| <b>Periodicidade:</b>    | Semestral.   | Semestral.  | Semestral.   |
| <b>Forma de cálculo:</b> | $IACSTIC = \left( \frac{nAlterOferCat}{nOferCat} \right) * 100$ , onde<br><i>nAlterOferCat</i> = Quantidade de ofertas alterados no catálogo<br><i>nOferCat</i> = Quantidade de ofertas disponibilizadas no catálogo   | $ICR = \left( \frac{nChaRec}{nCha} \right) * 100$ , onde<br><i>nChaRec</i> = quantidade de chamados reclassificados no período de apuração<br><i>nCha</i> = quantidade de chamados registrados no período de apuração   | $QMCSTIC = nRelPub$ , onde<br><i>nRelPub</i> = Quantidade de relatórios de revisão do catálogo publicados no Portal de Governança de TIC no período de apuração. |
| <b>Fonte:</b>            | Planilha para cálculo do indicador (Anexo I): <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>nAlterOferCat</b>: calcular o total de ofertas que foram alteradas no período (coluna “data de alteração” dentro do período de apuração).</li> <li>● <b>nOferCat</b>: calcular o total de ofertas ativas existentes no catálogo para o período de apuração.</li> </ul> | Planilha para cálculo do indicador (Anexo II) <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>nChaRec</b>: somar a quantidade de chamados reclassificado no período aferido.</li> <li>● <b>nCha</b>: calcular o total de chamado registrados no período aferido.</li> </ul> | Portal de Governança de TIC  |
| <b>Meta:</b>             | Meta: <= 20%<br><br>Critério de Análise:<br>Verde: Índice <= 20%<br>Amarelo: 20% > Índice < 50%<br>Vermelho: Índice >= 70%   | Meta: <= 20%<br>Critério de Análise:<br>Verde: Índice <= 20%<br>Amarelo: 20% > Índice < 50%<br>Vermelho: Índice >= 70%  | Meta: 2  |

### 3. APURAÇÃO DOS INDICADORES

Os resultados das medições dos indicadores para o segundo semestre de 2020 estão na tabela a seguir. As fontes de informações utilizadas para os cálculos estão disponíveis nos Anexo I e II.

| Indicador   | Meta   | Res. 1º Semestre |
|---|--|------------------|
| Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de TIC        | Verde = Índice <= 20%<br>Amarelo = 20% > Índice < 50%<br>Vermelho = Índice > 50% | 9,92%            |
| Índice de Chamados Reclassificados                          | Verde = Índice <= 20%<br>Amarelo = 20% > Índice < 50%<br>Vermelho = Índice > 50% | 0,48%            |
| Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC | 2  | 0                |

Com relação ao Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de TIC, no período de apuração ocorreram 39 alterações no Catálogo de Serviços de TIC, o qual contava com 393 ofertas disponíveis aos usuários. A maioria das alterações foi decorrente da revisão do catálogo ocorrida no segundo semestre, o que ocasionou a retirada de serviços do catálogo, como por exemplo o SAO PJE, SABB (Robô Bacenjud) e Sistema de Pesquisa Institucional.

Para o Índice de Chamados Reclassificados, no período de apuração foram registrados 8529 chamados, sendo que destes 41 tiveram sua classificação alterada. Por fim, houve execução do monitoramento no período de apuração do relatório.

### 4. CONSIDERAÇÕES SOBRE O RESULTADO

Os indicadores relacionados à atualização do Catálogo de Serviços de TIC e reclassificação de chamados estão dentro das metas estipuladas pelo processo. Não houve o monitoramento no catálogo de serviços de TIC no segundo semestre.

Devido principalmente a mudanças ocorridas na CTIC, o acompanhamento do catálogo deixou a desejar no ano de 2020. Sugere-se a criação de dashboards no Powerbi para facilitar o monitoramento do catálogo de serviços.

## ANEXO I - ALTERAÇÕES REALIZADAS NO CATÁLOGO

| Categoria                            | Serviço                        | Oferta   | Data Alteração | Descrição Operação          |
|--------------------------------------|--------------------------------|--|----------------|-----------------------------|
| Setor de Desenvolvimento de Sistemas | PEC                            | Algo não funciona                              | 17/07/2020     | Inclusão de oferta          |
| Setor de Desenvolvimento de Sistemas | PEC                            | Melhoria                                       | 17/07/2020     | Inclusão de oferta          |
| Site, Portais, Intranet e SISPAE     | Sites e Portais                | Ranking Transparência                          | 21/08/2020     | Inclusão de oferta          |
| PJe & Sistemas Satélites             | PJE Mídias                     | Acesso   | 01/09/2020     | Alterado grupo solucionador |
| PJe & Sistemas Satélites             | PJE Mídias                     | Algo não funciona                              | 01/09/2020     | Alterado grupo solucionador |
| PJe & Sistemas Satélites             | PJE Mídias                     | Orientação                                     | 01/09/2020     | Alterado grupo solucionador |
| Sistemas Judiciais                   | SISBAJUD                       | Acesso   | 01/09/2020     | Inclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | SISBAJUD                       | Orientação                                     | 01/09/2020     | Inclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | BACENJUD                       | Acesso   | 01/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | BACENJUD                       | Orientação                                     | 01/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | AJ/JT (Assistência Judiciária) | Acesso   | 15/09/2020     | Inclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | AJ/JT (Assistência Judiciária) | Orientação                                     | 15/09/2020     | Inclusão de oferta          |
| CTIC                                 | Serviços Comuns                | Medir Indicador                                | 16/09/2020     | Inclusão de oferta          |
| E-Gestão e Relatórios                | Novo Relatório                 | Consulta Exporádica                            | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| E-Gestão e Relatórios                | Novo Relatório                 | Criação/Alteração de Rel. Para                 | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| E-Gestão e Relatórios                | SAO PJE                        | Acesso   | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| E-Gestão e Relatórios                | SAO PJE                        | Algo não funciona                              | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| E-Gestão e Relatórios                | SAO PJE                        | Orientação                                     | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| E-Gestão e Relatórios                | SAO PJE                        | Solicitação de dados                           | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | SELO JUSTIÇA EM NUMEROS        | Solicitação de Comprovante de Envio de Remessa | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |
| Sistemas Judiciais                   | SABB (Robô Bacenjud)           | Acesso   | 22/09/2020     | Exclusão de oferta          |

|                       |                                   |                                |            |                    |
|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------|
| Sistemas Judiciais    | SABB (Robô Bacenjud)              | Algo não funciona              | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Sistemas Judiciais    | SABB (Robô Bacenjud)              | Instalação/Atualização         | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Sistemas Judiciais    | SABB (Robô Bacenjud)              | Orientação                     | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Sistemas Judiciais    | SABB (Robô Bacenjud)              | Solicitação de dados           | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Sistemas Judiciais    | Pauta Digital - Televisão         | Algo não funciona              | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | SAO PJE                           | Criação/Alteração de Relatório | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | SIF                               | Algo não funciona              | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | Conector PJe                      | Algo não Funciona              | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | GIGS                              | Algo não Funciona              | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | GIGS                              | Orientação                     | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | PJE-Consulta Processual           | Algo não Funciona              | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Seção de Apoio ao Pje | PJE-Consulta Processual           | Orientação                     | 22/09/2020 | Exclusão de oferta |
| Administrativo        | Sistema de Pesquisa Institucional | Extrair resultado da pesquisa  | 27/10/2020 | Exclusão de oferta |
| Administrativo        | Sistema de Pesquisa Institucional | Criar nova pesquisa            | 27/10/2020 | Exclusão de oferta |
| Administrativo        | Sistema de Pesquisa Institucional | Análise de nova funcionalidade | 27/10/2020 | Exclusão de oferta |
| Administrativo        | Sistema de Pesquisa Institucional | Problemas no Login             | 27/10/2020 | Exclusão de oferta |
| Administrativo        | Sistema de Pesquisa Institucional | Orientação ao usuário          | 27/10/2020 | Exclusão de oferta |
| Administrativo        | Sistema de Pesquisa Institucional | Erro                           | 27/10/2020 | Exclusão de oferta |

## ANEXO II - RECLASSIFICAÇÕES DE CHAMADOS

| Chamado | Data                | Descrição reclassificação                        |
|---------|---------------------|--|
| 36704   | 17/09/2020 09:09:00 | Item A From: CERT DIGI To: COMPUTADOR            |
| 35595   | 13/08/2020 11:08:00 | Item Valor alterado de: COMPUTADOR para: PJE-JT  |
| S59950  | 15/07/2020 15:07:00 | Item Valor alterado de: GAB VIR para: COMPUTADOR |
| 36790   | 22/09/2020 13:09:00 | Item A From: PAS ARQ T To: LOG RED               |
| S60648  | 13/08/2020 15:08:00 | Item Valor alterado de: GAB VIR para: COMPUTADOR |
| 36726   | 18/09/2020 09:09:00 | Item A From: INTRANET To: PJE-JT                 |
| 36479   | 09/09/2020 12:09:00 | Item A From: COMPUTADOR To: PERIFÉRICOS          |
| 35345   | 03/08/2020 09:08:00 | Item Valor alterado de: SISPAE para: COMPUTADOR  |
| 36189   | 31/08/2020 15:08:00 | Item A From: INTRANET To: RELA JUD               |
| S59764  | 10/07/2020 10:07:00 | Item Valor alterado de: SIT POR para: ASS        |
| 37139   | 15/10/2020 08:10:00 | Item A From: SIT POR To: GAR                     |
| 35635   | 17/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: INTRANET para: RELA JUD  |
| 35651   | 17/08/2020 10:08:00 | Item Valor alterado de: CERT DIGI para: PJE-JT   |
| 35455   | 06/08/2020 14:08:00 | Item Valor alterado de: SAPT1 para: GAB VIR      |
| 36391   | 03/09/2020 11:09:00 | Item A From: SAOPJE To: RELA JUD                 |
| 35768   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: PJE-JT para: COMPUTADOR  |
| 35769   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: COMPUTADOR para: PJE-JT  |
| 35771   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: PJE-JT para: COMPUTADOR  |
| 35767   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: PJE-JT para: COMPUTADOR  |
| 35767   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: COMPUTADOR para: PJE-JT  |
| 35768   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: COMPUTADOR para: PJE-JT  |
| 35769   | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de: PJE-JT para: COMPUTADOR  |



|        |                     |   |
|--------|---------------------|---|
| 35771  | 20/08/2020 08:08:00 | Item Valor alterado de:COMPUTADOR para:PJE-JT         |
| 38167  | 30/11/2020 08:11:00 | Item A From:INTRANET To:PJE-JT                        |
| 38463  | 16/12/2020 15:12:00 | Item Valor alterado de:GAB VIR para:COMPUTADOR        |
| 37912  | 18/11/2020 10:11:00 | Item A From:TEL FIX To:PERIFÉRICOS                    |
| 38518  | 18/12/2020 14:12:00 | Item Valor alterado de:INTRANET para:PONTO ELETRONICO |
| 37874  | 17/11/2020 08:11:00 | Item A From:PJE-JT To:RELA JUD                        |
| 37664  | 09/11/2020 11:11:00 | Item A From:LOG RED To:COMPUTADOR                     |
| S61170 | 02/09/2020 13:09:00 | Item A From:COMPUTADOR To:PJE-JT                      |
| S61195 | 03/09/2020 09:09:00 | Item A From:SISTEMA DE TERCEIRIZADOS To:ASS           |
| S61171 | 02/09/2020 13:09:00 | Item A From:COMPUTADOR To:PJE-JT                      |
| S61209 | 03/09/2020 10:09:00 | Item A From:GAB VIR To:COMPUTADOR                     |
| S62590 | 19/10/2020 11:10:00 | Item A From:SIT POR To:GAR                            |
| S62588 | 19/10/2020 11:10:00 | Item A From:SIT POR To:GAR                            |
| S60402 | 03/08/2020 11:08:00 | Item Valor alterado de:PAS ARQ T para:SUAP            |
| S62473 | 15/10/2020 08:10:00 | Item A From:LOG RED To:GAR                            |
| 34942  | 20/07/2020 13:07:00 | Item Valor alterado de:PJE-JT para:SAOPJE             |
| 34968  | 21/07/2020 07:07:00 | Item Valor alterado de:INTRANET para:RELA JUD         |
| 34620  | 08/07/2020 14:07:00 | Item A From:MALO DIGI To:CERT DIGI                    |
| S63961 | 26/11/2020 14:11:00 | Item A From:INTER To:PJE-JT                           |