



**TRT-16ª REGIÃO**

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

# **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DEMANDAS**

**RELATÓRIO DOS INDICADORES - 2019**

EGP-TIC

### SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	INDICADORES	3
3.	CÁLCULO DE 2019	4
3.1.	ÍNDICE DE DEMANDAS CONVERTIDAS EM CHAMADOS	4
3.2.	ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE DEMANDA	5
4.	FONTE	5
5.	CONCLUSÃO	7

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como escopo a demonstração e a análise dos indicadores e metas do Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região para o exercício de 2019. Os indicadores para este processo são:

- Índice de Demandas Convertidas em Chamados
- Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda

## 2. INDICADORES

	1 - ÍNDICE DE DEMANDAS CONVERTIDAS EM CHAMADOS	2 - ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE DEMANDA
<b>Objetivo:</b>	Medir o percentual de demandas registradas que foram convertidas em chamados na Central de Serviços.	Medir a duração média dos atendimentos das demandas, o que inclui as fases de registro, análise e encaminhamento do resultado.
<b>Periodicidade:</b>	Semestral.	Semestral.
<b>Forma de cálculo:</b>	Total de demandas convertidas em chamados / Total de demandas finalizadas	Quantidade de dias / Total de demandas finalizadas
<b>Fonte:</b>	Planilha para cálculo de indicadores (Anexo III): <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Total de demandas convertidas em chamados:</b> calcular o total de demandas com valor “Convertido em chamado” na coluna Situação para as demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração;</li> <li>• <b>Total de demandas finalizadas:</b> ver o total de demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração;</li> </ul>	Planilha para cálculo de indicadores (Anexo III): <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quantidade de dias:</b> calcular a soma da coluna “Dias” para as demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração;</li> <li>• <b>Total de demandas analisadas:</b> ver o total de demandas com a data de finalização no respectivo período de apuração;</li> </ul>
<b>Meta:</b>	Meta: < 20% Critério de Análise: Verde = Índice < 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%	Meta: 30 dias Critério de Análise: Verde = Índice <= 30 dias Amarelo = 30 < Índice <= 40 Vermelho = Índice > 40

### 3. APURAÇÃO DOS INDICADORES

Os resultados das medições dos indicadores para o ano de 2019 estão resumidas na tabela abaixo:

Indicador	Meta	Res. 1º Semestre	Res. 2º Semestre
Índice de Demandas Convertidas em Chamados	Verde = Índice <= 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%	20%	4%
Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda	Verde = Índice <= 30 dias Amarelo = 30 < Índice <= 40 Vermelho = Índice > 40	105 dias	35 dias

#### 3.1. ÍNDICE DE DEMANDAS CONVERTIDAS EM CHAMADOS

Para o primeiro semestre de 2019 houve apenas 5 formalizações de demandas, sendo 1 delas apenas “convertida em chamado”, totalizando assim 20% das demandas. Já para o segundo semestre, 2 das 26 demandas formalizadas foram “convertidas em chamado”, chegando ao indicador de 8%. A tabela abaixo apresenta os totais de demandas e seus respectivos resultados.

Resultado da demanda	1º Semestre de 2019		2º Semestre de 2019	
	%	Qtd.	%	Qtd.
Autorizado "ad referendum"			31%	8
Autorizado PDTIC			42%	11
Convertido em chamado	20%	1	8%	2
Informação	60%	3	15%	4
Inviável	20%	1	4%	1
<b>Total geral</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>

### 3.2. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE DEMANDA

A tabela abaixo apresenta a média que para que uma demanda fosse finalizada.

Semestre	Tempo médio de Análise
1º Semestre de 2019	106
2º Semestre de 2019	36

## 4. FONTE

Abaixo está a tabela de demandas utilizada para os cálculos dos indicadores. Estas foram às demandas devidamente formalizadas à CTIC que foram analisadas em 2019.

ID	Título	Data da demanda	Data da finalização	Semestre da finalização	Dias	Resultado da demanda
2864	Criação de Relatório da Força de Trabalho	27/11/2018	08/03/2019	01/2019	102	Inviável
3122	Criação de link para Artigos Jurídicos	22/01/2019	17/05/2019	01/2019	116	Convertido em chamado
4121	Desenvolvimento de Ferramenta para Gerenciamento de Servidores em Teletrabalho	31/05/2019	11/06/2019	01/2019	12	Informação
3120	Adoção de sistema visual de chamadas de pregões	22/01/2019	19/06/2019	01/2019	149	Informação
3118	Desenvolvimento de sistema de controle de bens arrematados nos leilões realizados pelo NPP	22/01/2019	19/06/2019	01/2019	149	Informação
3805	Alteração dos canais de comunicação de gestão de documentos no MPF	25/04/2019	16/07/2019	02/2019	83	Informação
4174	Portal Cemoc	10/06/2019	17/07/2019	02/2019	38	Inviável
4593	Contratação de treinamento para gerência de redes sem fio Aruba	25/07/2019	26/07/2019	02/2019	2	Autorizado "ad referendum"
4688	Elaborar Política de Gestão de Pessoas de TIC	06/08/2019	06/08/2019	02/2019	1	Autorizado PDTIC
2855	Sistema Banco de Talentos	26/11/2018	09/08/2019	02/2019	257	Convertido em chamado

4767	Contratação de Treinamento em Integração Contínua - PAC 2019	19/08/2019	19/08/2019	02/2019	1	Autorizado PDTIC
3460	Instalação do PROAD-OUV	28/02/2019	26/08/2019	02/2019	180	Autorizado PDTIC
4590	Aquisição de computadores e periféricos	05/08/2019	29/08/2019	02/2019	25	Autorizado "ad referendum"
4996	Capacitação nas tecnologias Docker e Kubernetes	03/09/2019	05/09/2019	02/2019	3	Autorizado PDTIC
5022	Revisar Catálogo de Serviços de TIC e o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC	06/09/2019	09/09/2019	02/2019	4	Autorizado PDTIC
5029	Instituir a Política de Gerenciamento de Mudanças e Liberação de Serviços de TIC	09/09/2019	09/09/2019	02/2019	1	Autorizado "ad referendum"
5053	Implantação do Sistema E-Cartas (Correios)	10/09/2019	11/09/2019	02/2019	2	Autorizado PDTIC
5130	Implantar o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC	17/09/2019	17/09/2019	02/2019	1	Autorizado PDTIC
4460	Cerimonial 2.0	17/07/2019	18/09/2019	02/2019	64	Informação
5445	Contratação de treinamento para Oracle 12c	16/10/2019	16/10/2019	02/2019	1	Autorizado PDTIC
5451	Realizar pesquisa de satisfação dos usuários de TIC	17/10/2019	18/10/2019	02/2019	2	Autorizado PDTIC
5545	Revisar PDTIC 2019/2020	04/11/2019	04/11/2019	02/2019	1	Autorizado PDTIC
5493	Elaboração do Plano Anual de Capacitação de 2020	23/10/2019	22/11/2019	02/2019	31	Autorizado PDTIC
5693	Contratação de treinamento em VMWare	27/11/2019	28/11/2019	02/2019	2	Autorizado "ad referendum"
5730	Capacitação no Curso de Design Sprints	03/12/2019	03/12/2019	02/2019	1	Autorizado "ad referendum"
5728	Capacitação em ITIL 4	03/12/2019	03/12/2019	02/2019	1	Autorizado "ad referendum"
5779	Aquisição de estações de trabalho de alto desempenho	11/12/2019	11/12/2019	02/2019	1	Autorizado "ad referendum"
5790	Suporte técnico especializado de licenciamento open source para a infraestrutura do PJe	09/12/2019	16/12/2019	02/2019	8	Autorizado "ad referendum"
5457	Criação de Página de Publicação de Licitações	18/10/2019	17/12/2019	02/2019	61	Informação
4983	Implantação de abono pecuniário de férias aos magistrados	29/08/2019	20/12/2019	02/2019	114	Informação
4338	Elaborar minuta de atualização do Ato Regulamentar G.P. Nº 2/2011 e Ato Regulamentar GP Nº 5/2015	03/07/2019	19/08/2019	02/2019	48	Convertido em chamado

### 5. CONSIDERAÇÕES SOBRE O RESULTADO

O Índice de Demandas Convertido em Chamados apresentou-se dentro da meta estabelecida pelo indicador. Pode-se observar que o usuário de TIC do TRT16 já está habituado a abrir chamados na Central de Serviços de TIC. Como sugestão para o processo seria excluir este indicador.

Quanto ao Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda obteve-se valores fora da meta desejada. Observou-se que o tempo de análise que às unidades de TIC estão levando para concluir o estudo da demanda é acima do esperado. Como sugestão, melhorar o processo de análise de demandas.