



**TRT-16ª REGIÃO**

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

# **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DEMANDAS**

**RELATÓRIO DOS INDICADORES - 2020**

EGP-TIC

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. APURAÇÃO DOS INDICADORES</b>	<b>3</b>
<b>3. FONTE</b>	<b>4</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES SOBRE O RESULTADO</b>	<b>6</b>

## 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 **2020**. O indicador para este processo é o “**Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda**”.

	<b>Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda</b>
<b>Objetivo:</b>	Medir a duração média dos atendimentos das demandas, o que inclui as fases de registro, análise e encaminhamento do resultado.
<b>Periodicidade:</b>	Anual
<b>Forma de cálculo:</b>	$ITM = \left( \frac{nDias}{nDemFin} \right) * 100$ , onde <i>nDias</i> = quantidade de dias das demandas <i>nDemFin</i> = quantidade de demandas finalizadas
<b>Fonte:</b>	Planilha para cálculo de indicadores (Anexo III): <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>nDias</b>: calcular a soma da coluna “Dias” para as demandas com a data de finalização no respectivo ano de apuração;</li> <li>• <b>nDemFin</b>: ver o total de demandas com a data de finalização no respectivo ano de apuração;</li> </ul>
<b>Meta:</b>	Meta: <b>30 dias</b> Critério de Análise: Verde = Índice <= 30 dias Amarelo = 30 < Índice <= 40 Vermelho = Índice > 40
<b>Observação:</b>	O indicador pode ser calculado por unidade de TIC, demonstrando o tempo que às unidades levam para analisar demandas.

## 2. APURAÇÃO DOS INDICADORES

Os resultado da medição do indicador para o ano de 2020 está apresentado na tabela abaixo:

Indicador	Meta	Ano de 2020
Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda	Verde = Índice <= 30 dias Amarelo = 30 < Índice <= 40 Vermelho = Índice > 40	<b>64 dias</b>

## 3. FONTE

Abaixo está a tabela de demandas utilizada para o cálculo do indicador. Estas foram às demandas devidamente formalizadas à CTIC que foram analisadas em 2020.

ID	Título	Data da demanda	Data da finalização	Resultado da demanda	Dias	Ano
8272	Implantação do Juízo 100% Digital	14/12/2020	15/12/2020	Autorizado "ad referendum"	2	2020
8203	Aquisição de Token USB para Certificado Digital	04/12/2020	04/12/2020	Autorizado "ad referendum"	1	2020
8172	Elaboração do PDTIC 2021	02/12/2020	02/12/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
8079	Renovação do Contrato de Serviço de SMS Corporativo	17/11/2020	18/11/2020	Autorizado "ad referendum"	2	2020
8032	Renovação das licenças e do suporte ao Gabinete Virtual	03/11/2020	06/11/2020	Autorizado PDTIC	4	2020
7924	Satélite GPREC	01/06/2020	26/10/2020	Autorizado PDTIC	148	2020
7887	Implantação de formulário para atermação e o atendimento virtuais dos jurisdicionados	01/10/2020	27/11/2020	Convertido em chamado	58	2020
7836	Implantação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no TRT 16	29/09/2020	29/09/2020	Autorizado "ad referendum"	1	2020

Contratação de serviços de telecomunicações de dados, RedeJT, visando à atualização tecnológica das redes de longa distância da Justiça do Trabalho e suas unidades prediais de interesse, como Varas de Trabalho e Postos Avançados

7780	Trabalhistas.	29/09/2020	29/09/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
7735	Aquisição de solução de certificação digital do tipo wildcard.	18/09/2020	22/09/2020	Autorizado PDTIC	5	2020
7702	Implantação do Sistema de Eleição de Cargos Diretivos do TRT2	10/09/2020	02/12/2020	Informação	84	2020
7691	Solução de videoconferência destinada à realização de audiências, sessões e reuniões telepresenciais	09/09/2020	09/09/2020	Autorizado "ad referendum"	1	2020
7689	Suporte à Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços 2020	09/09/2020	09/09/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
7499	Contratação de treinamento para VMware vSphere: Install, Configure, Manage	29/07/2020	12/08/2020	Autorizado PDTIC	15	2020
7347	Licenças Windows 2019 RDS	07/07/2020	07/07/2020	Autorizado "ad referendum"	1	2020
7342	Migração do Oracle 11g para o Oracle 12c R2	06/07/2020	07/07/2020	Autorizado PDTIC	2	2020
7212	Registro de preço de suporte técnico para banco de dados PostgreSQL	19/06/2020	19/06/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
7209	Implantar prática de infraestrutura Ágil no TRT16	18/06/2020	28/09/2020	Autorizado PDTIC	103	2020
7206	Registro de Preço para eventual aquisição de notebook	17/06/2020	07/07/2020	Autorizado "ad referendum"	21	2020
7197	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de colaboração baseada em computação em nuvem (cloud computing), incluindo suporte técnico.	17/06/2020	18/06/2020	Autorizado PDTIC	2	2020
7194	Contratação de suporte a software de virtualização para o site backup	17/06/2020	19/06/2020	Autorizado PDTIC	3	2020
7146	Renovação da contratação de serviços de suporte técnico especializado para a solução Storage IBM Storwize V5000.	04/06/2020	05/06/2020	Autorizado PDTIC	2	2020
6942	Solução de Central de Serviços de TIC em 1º e 2º Níveis	27/04/2020	18/05/2020	Autorizado PDTIC	22	2020
6926	Contratação de serviço de suporte técnico especializado em banco de dados Oracle	13/05/2020	16/05/2020	Autorizado PDTIC	4	2020
6853	Implantação do PJe Mídias	06/05/2020	07/05/2020	Autorizado "ad referendum"	2	2020
6849	GEST-JT: Implantação do Módulo de Estagiários do SIGEP	06/05/2020	06/05/2020	Autorizado "ad referendum"	1	2020
6845	Solução de Manutenção de Centrais PABX e Rede de Ramais	05/05/2020	08/05/2020	Autorizado "ad referendum"	4	2020
6701	Implantação de Videoconferência as audiências e nas sessões	27/04/2020	28/04/2020	Autorizado PDTIC	2	2020

6687	Revisar os Processos de Gestão de TIC	24/04/2020	24/04/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
6682	Contratação de capacitação gerencial de gerência de Central de Atendimento de TIC	23/04/2020	24/04/2020	Autorizado PDTIC	2	2020
6622	Contratação de capacitações técnicas e gerenciais EAD 2020	06/04/2020	13/04/2020	Autorizado PDTIC	8	2020
6613	Formalizar e implantar o Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC	01/04/2020	01/04/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
6602	Cumprimento da Ata de Correição da VT de Balsas MA - Video conferencia	27/03/2020	30/09/2020	Informação	188	2020
6601	Cumprimento da Ata de Correição da VT de Balsas MA - Internet/rede	27/03/2020	30/09/2020	Informação	188	2020
6600	Cumprimento da Ata de Correição da VT de Balsas MA - PJe	27/03/2020	30/09/2020	Informação	188	2020
6489	Contratação de Treinamento em DevOps	12/03/2020	16/03/2020	Autorizado PDTIC	5	2020
6436	Sistema Eletrônico de Assistência Judiciária AJ/JT	27/02/2020	17/03/2020	Autorizado PDTIC	20	2020
6335	Plano de Contratações e Orçamentário de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação para o ano de 2021	18/02/2020	27/02/2020	Autorizado PDTIC	10	2020
6318	Solução de Business Intelligence	12/02/2020	12/02/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
6299	Serviço de suporte técnico no Banco de Dados Postgres	06/02/2020	07/02/2020	Autorizado "ad referendum"	2	2020
5969	Aquisição de Solução de Gerador de Energia Auxiliar – Grupo Motor- Gerador	15/01/2020	21/01/2020	Autorizado CGovTIC	7	2020
5967	Interligação dos datacenters do TRT16 por Fibra Óptica	15/01/2020	21/01/2020	Autorizado CGovTIC	7	2020
5944	Renovação do Contrato de Serviço de SMS Corporativo	15/01/2020	21/01/2020	Autorizado PDTIC	7	2020
5939	Contratação de solução GRC (Governança, Risco e Compliance)	15/01/2020	15/01/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
5938	Contratação de serviço de suporte para o site backup	15/01/2020	15/01/2020	Autorizado "ad referendum"	1	2020
5927	Reestruturação da rede LAN da Capital	13/01/2020	13/01/2020	Autorizado PDTIC	1	2020
4746	Atualizar Sistema de Pauta Eletrônica	13/08/2019	09/03/2020	Convertido em chamado	210	2020
4447	Impedir arquivamento do PJe e Juntada Automática SABB (Correição 7ª Vara)	16/07/2019	17/03/2020	Inviável	246	2020
3614	Implementação de rotina automatizada do SABB	20/12/2018	17/03/2020	Inviável	454	2020
3612	Exame de viabilidade do item 22 da Ata de Correição da VT Barra do Corda	21/12/2018	17/03/2020	Informação	453	2020
3169	Criação do indicador "Lei 13.467/17"	21/02/2018	20/03/2020	Informação	759	2020

### 4. CONSIDERAÇÕES SOBRE O RESULTADO

O Índice de Tempo Médio de Análise de Demanda obteve-se valores fora da meta desejada. Observou-se que:

- Algumas demandas levam muito tempo para que sejam finalizadas, o que ocasiona um aumento no tempo médio de atendimento de todas as demandas.
- As demandas abertas pelas unidades de TIC representaram 73% do total de demandas, ou seja, foram poucas demandas por projetos formalizadas no ano de 2020 pelos usuários externos de TIC. Sugere-se fazer uma revisão do processo e verificar uma melhor maneira para registro dos projetos da CTIC.