



---

**Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16**  
**Setor de Governança de Tecnologia da Informação**

Dezembro/2019

---



## Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16

---

### Sumário

<b>1.</b>	<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Resultado dos Indicadores de Desempenho</b>	<b>3</b>
<b>2.1.</b>	<b>Atualização do Catálogo de Serviços de TIC</b>	<b>4</b>
<b>2.2.</b>	<b>Ofertas de serviços reclassificadas</b>	<b>5</b>
<b>2.3.</b>	<b>Monitoramento do catálogo de serviços de TIC</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Alterações no Catálogo de Serviços de TIC</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Conclusão</b>	<b>10</b>



## Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16

---

### **1. Introdução**

Este relatório tem por objetivo comunicar o resultado das modificações no catálogo de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) oriundas da execução do subfluxo monitorar o catálogo de serviços de TIC conforme previsto no processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC. O período de apuração deste relatório foi de 01/10/2018 à 31/10/2019.

O relatório está estruturado pelos seguintes tópicos:

- Resultado dos indicadores;
- Alterações no catálogo de serviços de TIC.

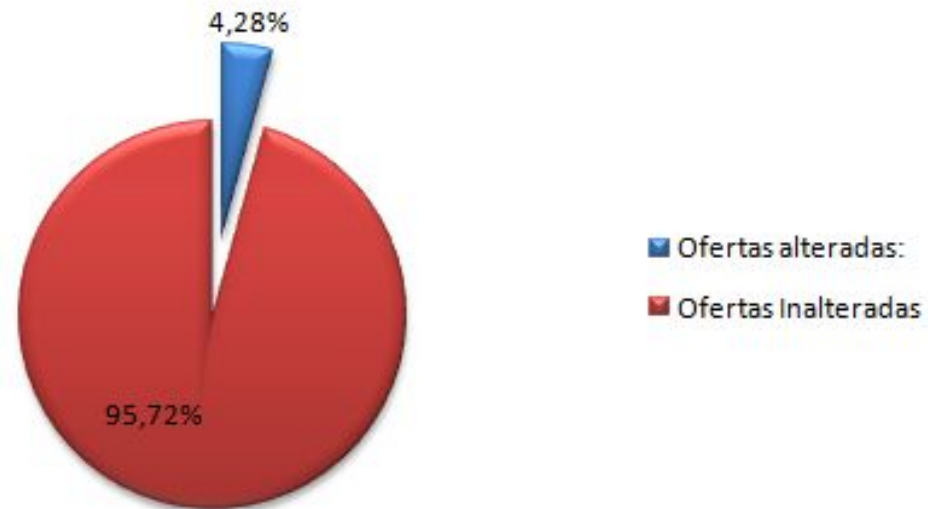
### **2. Resultado dos Indicadores de Desempenho**

O processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC instituiu o uso de 3 índices. O uso desses indicadores tem por objetivo o monitoramento do desempenho dos serviços de TIC prestados pelo TRT 16.

### 2.1. Atualização do Catálogo de Serviços de TIC

Este indicador ficou dentro da meta que deve ser menor que 5%; como pode ser observado, o percentual medido ficou em 4,28%.

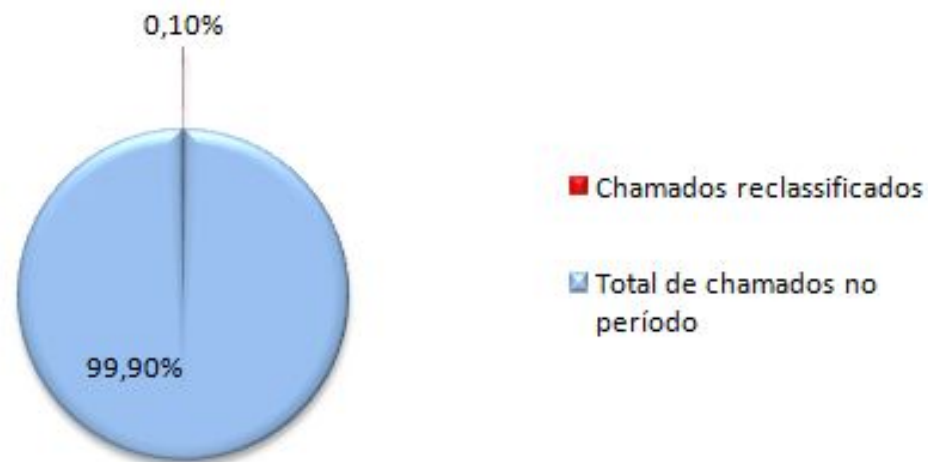
**Percentual de Ofertas Atualizadas**



### 2.2. Ofertas de serviços reclassificadas

Este indicador tem como meta ótima, conforme definido no processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC, um valor abaixo de 20%; logo, observando-se o gráfico a seguir, constata-se que a meta foi cumprida.

#### Percentual de Chamados Reclassificados



### 2.3. Monitoramento do catálogo de serviços de TIC

Observando a tabela 3, constata-se que o subfluxo, definido no processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC, foi executado uma vez no período apurado, ou seja, entre 01/10/2018 à 31/10/2019 e portanto atingiu 50% da meta; logo, recomenda-se que o processo seja executada duas vezes ao ano.

Quantidade de relatórios de revisão no catálogo no período	1
Meta	2
Percentual de relatório revisão do catálogo no período	50%

Tabela 3 - Quantitativo de revisões realizadas

### 3. Alterações no Catálogo de Serviços de TIC

Como base na medição dos indicadores e do retorno dos chefes das unidades da CTIC, seguindo o processo de monitorar o catálogo de serviços de TIC, foram implementadas as seguintes alterações descritas nas tabelas 4 (portaria do catálogo) e 5 (Assyst).

Serviços	Alterações
Relatório Judicial	Incluído
SABB (Robô BACENJUD)	Incluído
INFOJUD	Incluído
RENAJUD	Incluído
SIGEP ONLINE	Incluído
Selo Justiça em Números	Incluído
SICOND	Removido
Sala de Sessão	Removido

Tabela 4 - Serviços alterados na portaria do catálogo de serviços de TIC

## Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16

Serviço	Oferta	Alteração
Certificado digital e Malote Digital	Emissão	Oferta alterada para Emissão
Gestão de projetos	Todas as ofertas	Removido
Auditoria/Relatórios	Todas as ofertas	Removido
Governança e Gestão de TI	Executar reunião	Removido
Governança e Gestão de TI	Atender demanda	Removido
Redmine	Acesso	Incluído
Redmine	Algo não funciona	Incluído
Redmine	Configuração	Incluído
Redmine	Orientação	Incluído
SAAB (Robô BACENJUD)	Acesso	Incluído
SAAB (Robô BACENJUD)	Algo não funciona	Incluído
SAAB (Robô BACENJUD)	Instalação	Incluído
SAAB (Robô BACENJUD)	Orientação	Incluído
SAAB (Robô BACENJUD)	Solicitação de Dados	Incluído
Serviços e Aplicações	Instalação/Atualização	alterado para Instalação/Atualização
SIGEP ON LINE	Acesso	Incluído
SIGEP ON LINE	Algo não funciona	Incluído



## Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16

SIGEP ON LINE	Orientação	Incluído
Sistemas Terceirizados	Remoção	Removido
Sistemas de ouvidoria	Instalação	Removido
Impressora	impressão	Incluído
Sistema de Ouvidoria	Instalação	Removido
Sistema de Terceirizados	Orientação	Removido
Power BI	Acesso	Incluído
Power BI	Algo não funciona	Incluído
Power BI	Configuração	Incluído
Power BI	Criação/Alteração de Relatórios	Incluído
Power BI	Orientação	Incluído
SICOND	Acesso	Removido
SICOND	Algo não funciona	Removido
SICOND	Orientação	Removido
SICOND	Solicitação de Dados	Removido
Desenvolvimento PJE	Criar Manual	Removido
Desenvolvimento PJE	Criar caso de teste	Removido
Desenvolvimento PJE	Homologar caso de teste	Removido
EJUS2	Acesso	Removido
EJUS2	Algo não funciona	Removido

## Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16

EJUS2	Orientação	Removido
EJUS2	Solicitação de dados	Removido
Sala de Sessão	Acesso	Removido
Sala de Sessão	Algo não funciona	Removido
Sala de Sessão	Instalação/Atualização	Removido
Sala de Sessão	Orientação	Removido
Sala de Sessão	Solicitação de Dados	Removido

Tabela 5 - Lista de Ofertas de serviços alteradas no Assyst

### 4. Conclusão

Como o catálogo de serviços de TIC passou por uma reestruturação grande no ano passado, tanto no assyst como em termos documentais, observou-se nesta revisão que os indicadores medidos ficaram todos dentro das metas estipuladas; além disso, foi constatada uma baixa quantidade de atualizações das ofertas, o que nos leva a concluir que o catálogo está atendendo satisfatoriamente os clientes do TRT 16.

Por fim, sugere-se, no intuito de melhorar a eficiência do catálogo de serviços, a utilização de um indicador que meça o percentual de serviços que tenha conhecimentos associados a eles, pois, quanto



## Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços de TIC - TRT16

---

mais serviços tiverem conhecimentos associados, melhor a central de atendimento poderá atender aos usuários dos serviços de TIC do TRT16.