



## Comitê Gestor de TIC – CGesTIC Ata da 7ª Reunião de 2018 (03/10/2018)

### 1. Identificação da Reunião

Descrição	Data e Hora	Local	Coordenador
7ª Reunião do CGesTIC de 2018	03/10/2018 às 13:00	Sala do Coordenador da CTIC	Cláudio Sampaio

### 2. Membros Presentes

Nome	Função
Cláudio Henrique Carneiro Sampaio	Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicações
Rafael Robinson de Sousa Neto	Chefe de Setor de Governança de TI
Carlos Eduardo Ferreira Marins	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente
Stanley Araujo de Sousa	Chefe da Seção de Segurança da Informação
Daniilo Augusto Alves Leite	Chefe do Setor de Infraestrutura Computacional
Maickel Roberto Neitzke	Servidor do Setor de Governança de TI
Djeison Rafael Neitzke	Chefe da Seção de Apoio ao PJE-JT

### 3. Membros Ausentes

Nome	Função
Gilberto Cunha Filho	Chefe de Setor de Desenvolvimento de Sistemas

### 4. Convidados

Nome	Função
André Pereira Nunes	Chefe Substituto do Setor de Desenvolvimento de Sistemas
Rodrigo Silveira Alexandre	Chefe Substituto do Setor de Infraestrutura Computacional

### 5. Objetivo da Reunião

Apreciação e deliberação dos itens da pauta.

### 6. Pauta da Reunião

- Pendências das reuniões anteriores;
- Informes gerais;
- Situação do Setor de Infraestrutura Computacional;

### 7. Discussão dos Itens da Pauta

#### Item da Pauta: Pendências das reuniões anteriores;

#### 7.1. Maickel apresentou as pendências anteriores:

7.1.1. Elaborar relatório dos responsáveis dos indicadores e processo de medição.  
Responsável: Rafael Robinson.

7.1.2. Elaborar proposta de minuta de regulamentação de sobreaviso e plantão para a área de TIC e apresentar ao CGovTIC. Responsável: Stanley Araújo.

7.2. Rafael Robinson, em atendimento a pendência do item 7.1.1, apresentou a lista dos objetivos estratégicos do PETIC com seus respectivos indicadores. Informou que o responsável pelo objetivo estratégico deve tratar das medições de todos os indicadores associados ao objetivo. Por fim, apresentou a sugestão para cada objetivo e todos os presentes concordaram;

Objetivo do PETIC	Servidor Responsável
OBJ1 - Primar pela satisfação do usuário de TIC	Carlos Eduardo
OBJ2 - Divulgar as atividades de TIC	Maickel
OBJ3 - Aprimorar a gestão e governança de TIC	Rafael

*André Pereira Nunes* *2018* *Rafael Robinson* *Stanley Araújo* *Maickel* *Carlos Eduardo*



## Comitê Gestor de TIC – CGestTIC Ata da 7ª Reunião de 2018 (03/10/2018)

OBJ4 - Aprimorar a gestão de projetos de TIC	Maickel
OBJ5 - Aprimorar a gestão de Riscos de TIC	Stanley
OBJ6 - Aprimorar a gestão de Segurança da Informação	Stanley
OBJ7 - Cooperar com órgãos do judiciário em ações e projetos nacionais	Rafael
OBJ8 - Desenvolver competências gerenciais e técnicas	José Augusto
OBJ9 - Garantir a infraestrutura de TIC	Danilo Augusto
OBJ10 - Assegurar a estrutura organizacional de TIC	José Augusto

7.3. Stanley Araújo, em atendimento a pendência do item 7.1.2, informou que a proposta de sobreaviso e plantão de TIC foi elaborada e levada para deliberação no CGovTIC, e que está sendo finalizada. Alguns pontos apenas faltam ser definidos e estão sujeitos a alterações antes de sua aprovação e publicação.

7.4. Deliberações do Item:

7.4.1. Realizar reunião com os responsáveis pelos objetivos estratégicos para definição dos próximos passos. Responsável: Rafael Robinson.

### Item da Pauta: Informes gerais;

7.5. Stanley Araújo informou que participou da Reunião dos Diretores de TI do mês de Setembro e apresentou os temas debatidos. Informou ainda que a ata da reunião estaria disponível em breve para mais informações.

7.6. Stanley Araújo participou do II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia. Explicou a todos os principais temas abordados, como o Projeto VICTOR do STF, e a solução Zello, assistente virtual do TCU para detecção de erros materiais em acordãos. Informou ainda que as unidades devem se preparar para a Lei Geral de Proteção de Dados que foi sancionada e passa a valer a partir de 2020.

### Item da Pauta: Situação do Setor de Infraestrutura Computacional;

7.7. Danilo Augusto demonstrou sérias preocupações com a situação do Setor de Infraestrutura Computacional, visto que o servidor João Luiz foi removido e o servidor Aured Rodrigues passou em outro concurso e pode sair ainda este ano.

7.8. Danilo Augusto elaborou e apresentou um relatório das "Constatações sobre o Setor de Infraestrutura Computacional" (Anexo I). Após leitura e explicações, sugeriu propostas de soluções para as dificuldades encontradas e que iriam melhorar nível de serviço prestado pelo setor.

7.9. Deliberações das propostas do relatório:

7.9.1. "PROPOSTA (1, 2, 3)": realizar reunião específica entre os chefes dos setores para debater os contratos de TIC. Responsável: Stanley Araújo.

7.9.2. "PROPOSTA (4, 5)": elaborar relatório dos projetos da SIC para readequação da capacidade de execução e possíveis cancelamentos de projetos. Responsável: Maickel Neitzke;

7.9.3. "PROPOSTA (8)": entrar em contato com Setor de Estagiários para agilizar e contratação de novos. Responsável: Cláudio Sampaio.

## 8. Próxima Reunião

A próxima reunião será dia **20 de novembro de 2018** na sala do Coordenador da CTIC.

*Maickel* *Danilo A.* *Rafael R.*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*



Comitê Gestor de TIC – CGestIC  
Ata da 7ª Reunião de 2018 (03/10/2018)

9. Assinaturas

Nome	Data	Assinatura
Cláudio Henrique Carneiro Sampaio	15/10/2018	Cláudio Sampaio
Rafael Robinson de Sousa Neto	15/10/2018	Rafael Robinson de Sousa Neto
Carlos Eduardo Ferreira Marins	15/10/2018	Carlos Eduardo Ferreira Marins
Stanley Araujo de Sousa	15/10/2018	Stanley Araujo de Sousa
Danilo Augusto Alves Leite	15/10/18	Danilo Augusto Alves Leite
Maickel Roberto Neitzke	05/11/18	Maickel Roberto Neitzke
Djeison Rafael Neitzke	25/10/18	Djeison Rafael Neitzke
André Pereira Nunes	29/10/18	André Pereira Nunes
Rodrigo Silveira Alexandre	15/10/2018	Rodrigo Silveira Alexandre

# ANEXO I

## CONSTATAÇÕES SOBRE O SETOR DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL

### DADOS SOBRE O SETOR

- O setor perdeu um servidor, João Luiz, e está na iminência de perder outro, Aured. Ambos sem reposição da vaga.
- O setor tem 55% dos contratos da CTIC, mas 22% do quadro da coordenadoria.

Setor	Contratos com titularidade	Contratos com substituição	Total de contratos	Servidores	Contratos per capita
SDS	2	0	2	11	0,18
PJE	7	1	8	11	0,72
SIC	20	5	25	8	3,1
GOV	1	0	1	3	0,33
SSI	2	14	16	1	16
SREC	11	1	12	1	12

- Junto com o SRC, são os únicos setores que atendem o negócio de ponta-a-ponta:

Setor	Área administrativa	Área judicial	Órgãos externos	Jurisdicionado	CTIC
SDS	X		X		X
PJE		X	X	X	X
SIC	X	X	X	X	X
GOV	X		X		X
SSI	X	X			X
SREC	X	X	X	X	X

- Toda pessoa no SIC: contrata, fiscaliza, atende chamado, faz projeto, faz jornada extraordinária e atua em regime informal de sobreaviso (embora o PJe também tenha isso, no SIC TODO SERVIDOR faz tudo isso)

Setor	Contrata	Fiscaliza	Atende chamado	Jornada extraordinária	Sobreaviso
SDS	X	X	X		
PJE	X	X	X	X	X

SIC	X	X	X	X	X
GOV	X	X	X		
SSI	X	X			X
SRC	X	X	X		

- Estamos com dificuldade em conciliar tanta demanda com tão pouco recurso humanos. O atendimento de chamados está sendo afetado:

Grupo de serviço	QUANTIDADE
Infraestrutura Computacional	72
Serviços Gerais	41
Certificado Digital	39
Apoio ao PJE	30
Desenvolvimento de Sistemas	29
Suporte Técnico	24
Banco de Dados	7
Seção Segurança da Informação	4
Telefonia	3
Engenharia	3
Gerente do Catálogo	3
Governança de TI	3
Setor Relacionamento Cliente	2
Coordenação da CTIC	2
Gerente de Incidentes	1

- Trabalhamos diuturnamente para garantir o funcionamento e a proteção da infraestrutura que dá suporte a mais de 40 sistemas. Além deles, tem os serviços de bastidor como Internet, RedeJT, AD, DHCP, DNS, monitoramento, etc. Os sistemas são os seguintes: AUD, AutoCCLE, JTE, NUGEP, PJE, PJE-Calc, Sistema de ARP, Folha de Pagamento, Folha Web, GECJ, Ponto, Prontuário, RH, SCMP, SGRH, SIABI, SIGEO, Diárias, Estagiários, Ouvidoria, Terceirizados, SUAP, BACENJUD, BNDT, Cálculo, DEJT, E-Revista, E-Remessa, Pauta Digital, Precatório, SAGA, Sala de Sessão, SAPT1, SAPT2, SIGEP Web, Sistema de arquivos do 1º e 2º grau, Intranet, SISPAE, Eventos Oficiais, Redmine, Assyst, Site do Tribunal, Gabinete Virtual, Sistema de videomonitoramento.
- Mantemos uma infraestrutura de:
  - **600-800 computadores;**
  - **210 máquinas virtuais;**
  - **65 switches LAN;**
  - **66 pontos de acesso sem fio;**
  - **22 servidores físicos;**
  - **18 links de Internet;**
  - 5 storages;
  - 2 tapes libraries;
  - 2 firewalls e 2 proxies;
  - 2 switches SAN;
  - 1 datacenter;
- Somos o 3º nível default para tudo o que não é sistema.

## DIFICULDADES CONSTATADAS e PROPOSTAS PARA SOLUÇÃO

1. Contrata e fiscaliza uma quantidade injusta e desbalanceada de objetos e contratos. Possui mais contratos que servidores, em oposição a outros setores.
2. Acumula um grande número de contratações que seriam plenamente realizáveis por outros setores (como já é feito por Rômulo).
3. Realiza contratações fora da sua área de atuação: áudio do pleno, certificados digitais;  
**PROPOSTA (1,2,3):**
  - Ratear **todos contratos e contratações** de forma igualitária entre todos os servidores da CTIC, mas em especial entre aqueles setores com quantidade per capita de contratos <1;
4. Possui apenas uma pessoa de PJe para atender todas as demandas do sistema e manter uma infraestrutura de 93 servidores.
5. Não há um equipe para cuidar da infraestrutura dos demais 40 e poucos sistemas administrativos e judiciais;  
**PROPOSTA (4,5):**
  - Trazer dois novos servidores para o SIC especialmente para compor a equipe de PJe;
  - Criar uma equipe para atender as demandas do SDS e do SSJ;
  - Os novos servidores podem ser: aqueles cedidos, aqueles fora da CTIC, aqueles de outros setores da CTIC;
  - Criar um projeto de devops com foco na automação do ambiente do PJe e, mais à frente, do restante do ambiente. Precisamos de pessoas para esse projeto.
6. O SIC é parte de diversos projetos de todos os setores da CTIC, mas:
  - fica a margem do planejamento dos projetos dos outros setores;
  - só é contactado quando chega sua hora de atuar, mas é cobrado para que com agilidade passando por cima do planejamento do setor e das demandas diárias;
7. Os projetos de sistemas não levam em consideração ou não combinam conosco os requisitos não funcionais que dizem respeito à infraestrutura.  
**PROPOSTA (6,7)**
  - Sermos informados, no início do ano, sobre todas as tarefas dos projetos alheios em que estaremos envolvidos;
  - Podermos opinar sobre o cronograma durante o desenho do projeto;
  - Podermos opinar na definição dos requisitos não funcionais dos sistemas;
8. Tem apenas um estagiário e precisa ir buscar estagiários não remunerados que passam apenas 45 dias no setor;  
**PROPOSTA (8)**
  - Contratar dois novos estagiários remunerados.
9. O trabalho exige, de cada pessoa, altos níveis de especialização, ao passo que existem dezenas de soluções de diversos fabricantes no nosso ambiente.  
**PROPOSTA (9)**
  - Se as demandas desse documento forem acolhidas, acreditamos na capacidade da nossa equipe de fazer frente às dificuldades.
10. Existência de sobreaviso informal sem contrapartida  
**PROPOSTA (10)** Regular o sobreaviso

## TENDÊNCIAS

### Para o próximo ano estão previstas novas responsabilidades:

- Projeto, implantação e operação da solução de VoIP e da infraestrutura convergente;
- Implantação das condições para suporte da rede do interior ao EaD;
- 15 novos links, elevando a atual quantidade de 18 para 33.
- Reestruturação da rede local;
- Outro datacenter para administrar;
- Atualiza 44 servidores Windows do 2008 R2 para o 2016.
- Simular desastres do datacenter periodicamente;
- Elaboração e implantação do Plano de Continuidade do Negócio;
- Subir a infraestrutura de servidores para todos os novos sistemas judiciais e administrativos que virão;
- Implantação de 85 novos switches.

### O que pode acontecer?

- Cancelamento de projetos e contratações (SD-WAN, migração dos arquivos do servidor oradb01 para o srv-arquivos);
- Atrasos em projetos (áudio do pleno, certificado digital)
- Atrasos na implantação de sistemas administrativos e judiciais;
- Aumento da taxa de congestionamento de chamados com elevação dos tempos de atendimento (chegamos a ter 95 chamados na fila e hoje temos 75. O 2º setor que tem menos chamados que o nosso, tem menos da metade do que temos);
- Aumento do tempo de atendimento dos chamados (vide implantação do Libre Office, do PJe Office, do pedido de logs do PJe pela SSI, do SIABI, das demandas do PJe, recuperação do backup do TSM 6)
- Erros nas contratações e nos expedientes;
- Erros nas fiscalizações;
- Esgotamento mental e adoecimento da equipe;
- Redução do índice IGOV-TIC;
- Não cumprimento de processos (mudança, problema, contratação, disponibilidade, plano de continuidade);
- Não acolher novas demandas sem que as atuais sejam canceladas;
- Contratações mal feitas;
- Termos apenas uma pessoa trabalhando com o sistema mais importante do Tribunal. Se ela entrar de férias? Se adoecer? Se sair do Tribunal?
- Projetos sem fim (rede sem fio, ajuste de permissões do banco de dados ORACLE);
- Falhas de segurança;
- Perda de prazos com contratações nacionais;
- Problemas de disponibilidade e performance afetando todos os sistemas e toda rede;
- Capacitações canceladas (treinamento obrigatório de uso da sala-cofre, treinamento de elaboração do plano de continuidade)

### O que já está acontecendo?

Tudo o que está sublinhado acima...