



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

SUMÁRIO

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

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
Objetivo:	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.
Periodicidade:	Semestral.	Semestral.	Semestral.
Forma de cálculo:	$IACSTIC = \left(\frac{nAlterOferCat}{nOferCat} \right) * 100$, onde $nAlterOferCat$ = Quantidade de ofertas alterados no catálogo $nOferCat$ = Quantidade de ofertas disponibilizadas no catálogo	$ICR = \left(\frac{nChaRec}{nCha} \right) * 100$, onde $nChaRec$ = quantidade de chamados reclassificados no período de apuração $nCha$ = quantidade de chamados registrados no período de apuração	$QMCSTIC = nRelPub$, onde $nRelPub$ = Quantidade de relatórios de revisão do catálogo publicados no Portal de Governança de TIC no período de apuração.
Fonte:	Planilha para cálculo do indicador (Anexo I): <ul style="list-style-type: none"> ● nAlterOferCat: calcular o total de ofertas que foram alteradas no período (coluna “data de alteração” dentro do período de apuração). ● nOferCat: calcular o total de ofertas ativas existentes no catálogo para o período de apuração. 	Planilha para cálculo do indicador (Anexo II) <ul style="list-style-type: none"> ● nChaRec: somar a quantidade de chamados reclassificado no período aferido. ● nCha: calcular o total de chamado registrados no período aferido. 	Portal de Governança de TIC
Meta:	Meta: <= 20% Critério de Análise: Verde: Índice <= 20% Amarelo: 20% > Índice < 50% Vermelho: Índice >= 70%	Meta: <= 20% Critério de Análise: Verde: Índice <= 20% Amarelo: 20% > Índice < 50% 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% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%	9,92%
Índice de Chamados Reclassificados	Verde = Índice <= 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% 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