



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

Propósito

Assunto da Reunião:	Reunião da comissão para definir os acordos de níveis de serviços de TI (portaria TRT7.DG 374/2017)
Data da Reunião:	03-04/08/2017, 08:00-16:00
Local da Reunião:	Sala de Informática da Escola Judicial

Convocados

Nome	Entidade/Unidade	Função
Joarez Dallago	Secretaria de Tecnologia da Informação	Diretor
Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho	Divisão de Relacionamento com o Cliente	Diretor
Daniel de Vasconcelos Pascoa	Gabinete do Desembargador Jose Antonio Parente	Assessor do Desembargador
Elene Zinni VICentine	1ª Vara do Trabalho de Maracanau	Diretora
Elisangela Rabelo da Silva	11ª Vara do Trabalho de Fortaleza	Secretária de Audiência
Francisco Alves de Mendonça Junior	Vara do Trabalho de Crateus	Diretor



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

Nelson Escossia Barbosa Neto	15ª Vara do Trabalho de Fortaleza	Diretor
Rozangela Maria Almeida Eloi	Secretaria de Gestão de Pessoas	Diretora
Romulo de Sousa Frota	Secretaria da 2ª Turma	Secretário
Celio Ricardo Lima Maia	Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças	Diretor



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

Log de Ocorrências

Reunião iniciada no dia 03 de agosto de dois mil e dezessete, às oito horas, na sala de informática da Escola Judicial com o objetivo de definir os acordos de níveis de serviços de TI, conforme portaria TRT7.DG 374/2017. Estavam presentes os servidores citados no quadro **Participantes** deste documento. A reunião foi iniciada pelo Sr. Joarez Dallago que discutiu sobre os benefícios da definição dos acordos de níveis de serviços de TI (ANS). Em seguida o Sr. Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho explicou sobre o processo de gerenciamento de nível de serviço e como os ANS se relacionam com o atendimento (suporte) de TI no TRT7 através da ferramenta Assyst. Os tópicos da pauta da reunião e as principais decisões estão descritas no quadro **Tópicos Discutidos e Decisões** deste documento. Foi respondida uma pesquisa de satisfação de TI, que será utilizada na melhoria dos serviços de suporte e foram propostas melhorias para o atendimento de TI. Não havendo mais nenhum assunto a debater, a reunião foi encerrada e a presente ata foi lavrada por mim, Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

Tópicos Discutidos e Decisões

Tópicos	Decisões
1. Serviços de TI que precisam de um ANS específico	• PJE • Portal de Serviços • Microcomputador • AUD • PROAD • Email • Site Institucional • MENTORH • SPT • SPE Correios • Certificado Digital
2. Percentual de disponibilidade necessário para cada serviço de TI	será utilizada a meta de disponibilidade dos serviços de TI descrita no planejamento estratégico de TI.
3. Conceitos e siglas	• ANS - Acordo de Nível de Serviço: Média do intervalo de tempo pactuado para que um chamado de TI seja resolvido. • Percentual alvo: Meta de cumprimento do ANS que torna o atendimento dentro do ANS possível. Não é possível



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

	atender os ANS em 100% dos casos. • Horas Úteis: Cálculo de horas dentro do intervalo de 7:30 às 15:30 nos dias de trabalho, excluindo-se o tempo em que o chamado estiver pausado. • Pausa: Os chamados só são pausados quando dependem de recursos ou informações que extrapolam o escopo da STI.
4. ANS PJE 1º Grau, PJE 2º Grau	prioridade média: 16 horas prioridade alta: 12 horas prioridade muito alta: 8 horas prioridade urgente: 4 horas alvo : 90%
5. ANS Portal de Serviços	prioridade média: 32 horas prioridade alta: 24 horas prioridade muito alta: 16 horas prioridade urgente: 8 horas alvo : 80%
6. ANS Microcomputador, Monitor, Mouse e Teclado	prioridade média: 24 horas prioridade alta: 18 horas prioridade muito alta: 12 horas prioridade urgente: 6 horas alvo : 90%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

7. ANS AUD	prioridade média: 16 horas prioridade alta: 12 horas prioridade muito alta: 8 horas prioridade urgente: 4 horas alvo : 90%
8. ANS PROAD	prioridade média: 24 horas prioridade alta: 18 horas prioridade muito alta: 12 horas prioridade urgente: 6 horas alvo : 90%
9. ANS Email	prioridade média: 32 horas prioridade alta: 24 horas prioridade muito alta: 16 horas prioridade urgente: 8 horas alvo : 80%
10. ANS Site Institucional	prioridade média: 32 horas prioridade alta: 24 horas prioridade muito alta: 16 horas prioridade urgente: 8 horas alvo : 80%
11. ANS MENTORH	prioridade média: 24 horas prioridade alta: 18 horas prioridade muito alta: 12 horas prioridade urgente: 6 horas



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

	alvo : 90%
12. ANS SPT1, SPT2	prioridade média: 32 horas prioridade alta: 24 horas prioridade muito alta: 16 horas prioridade urgente: 8 horas alvo : 80%
13. ANS SPE Correios	prioridade média: 32 horas prioridade alta: 24 horas prioridade muito alta: 16 horas prioridade urgente: 8 horas alvo : 80%
14. ANS Certificado Digital	prioridade média: 24 horas prioridade alta: 18 horas prioridade muito alta: 12 horas prioridade urgente: 6 horas alvo : 80%
15. ANS padrão para os demais serviços de TI	prioridade média: 32 horas prioridade alta: 24 horas prioridade muito alta: 16 horas prioridade urgente: 8 horas alvo : 70%
16. Revisão do catálogo de serviços de ti	a partir de 01/09/2017 serão retirados os sistemas de cálculo exceto o PJE-Calc.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

	• os serviços "emissão GRU" e "visualizador de documentos e-doc" não são mais utilizados e podem ser retirados do catálogo.
17. layout do assystnet	• criar 2 monitores separados de chamados abertos e chamados resolvidos. • melhorar os ícones utilizados na página. • trocar o texto "catálogo de serviços" por "abrir chamado".
18. sugestões de capacitações	• capacitação em microinformática básica para servidores de cada unidade do tribunal. • capacitação nos serviços google como gmail, hangouts, inbox, keep, google docs, digitação por voz, drive etc.

Data da Próxima Reunião

Propósito:	Reunião de Monitoramento e Reavaliação dos Acordos de Níveis de Serviços de TI
Data:	02-03/08/2018



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SÉTIMA REGIÃO

Reunião da Comissão para definir os Acordos de Níveis de Serviços

Ata de Reunião

Horário:	08:30
Local:	Sala de informática da Escola Judicial

Fortaleza, 04 de agosto de 2017.

Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho

Presentes

Nome	Assinatura
Joarez Dallago	
Alfredo A. A. Malheiros Filho	
Daniel de Vasconcelos Pascoa	
Elene Zinni VICentine	
Elisangela Rabelo da Silva	
Francisco Alves de Mendonça Junior	
Nelson Escossia Barbosa Neto	
Rozangela Maria Almeida Eloi	

