



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Acre
Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

ATA DE REUNIÃO DO DIA 08 DE FEVEREIRO DE 2019

PORTARIA N° 643/2016 de 12.05.2016

PAUTA:

Plataforma – GLPI;
Planejamento estratégico para 2019;

Aos 8 dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e dezenove, às 10h e 30 min, na Gerência de Redes – GERED da DITEC, sito a Rua Tribunal de Justiça, s/n, nesta Capital, foi iniciada a reunião extraordinária do Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, na forma da Portaria N. 643, com a presença de servidores das três gerências: Banco de Dados e Segurança, Sistemas e Redes. Foi repassado aos presentes a motivação da reunião a situação atual da ferramenta de gestão de serviços e gerenciamento de ativos – GLPI. A atual configuração do sistema de chamados, e a dificuldades de inferir métricas e gerar soluções para o atendimento de serviços. Os servidores Samuel Araújo, Amilar Sales e o Diretor de TI Raimundo José conduziram a reunião.

Na atual configuração da ferramenta não se consegue utilizar todos os recursos possíveis, impossibilitando gerar métricas adequadas e melhores soluções nos serviços prestados. Alguns servidores relataram algumas dificuldades no registro de atendimentos e metodologia na fila de atendimento: como chamados atendidos, parcialmente atendidos, adiados, atrasados, etc

Passou-se a discussão com os presentes, foram explanados os principais pontos: **Nova Configuração da Plataforma GLPI, Novo fluxo na solicitação de chamados, Padronização do Atendimento.**

NOVA CONFIGURAÇÃO DA PLATAFORMA GLPI

Ato contínuo, houve a apresentação da nova configuração da ferramenta GLPI. A Inclusão de Entidades e Sub Entidades, ou seja, departamentos, no perfil do TJAC, Diretorias: DITEC, DIPES e COGER. E gerências: Sistemas, Banco de Dados e Redes. Deliberou-se em debate:

- ✓ A utilização da nova configuração por Entidades;
- ✓ Treinamento de Técnicos, Gerentes e servidores na nova configuração de entidades;
- ✓ Formulação do catálogo de serviços;
- ✓ Uso do Banco de Conhecimento nas gerências;
- ✓ Contrato de Nível de Serviço – SLA, Prioridades de Atendimento, Prazos.
- ✓ Padronização de respostas e atendimento realizados pela DITEC.

CRONOGRAMA


#	Descrição da Ação	Data Prevista	Responsáveis
01	Treinamento Interno	18/02/2019 a 22/02/2019	Samuel, Amilar, Gerentes
02	Treinamento Externo	25/02/2019 a 08/03/2019	Samuel, Amilar, ESJUD
03	Catálogo de serviços	11/02/2019 a 15/02/2019	Gerentes
04	Disponibilização de Novas Configurações	04/03/2019	Gerentes, Samuel, Amilar
05	Padronização de Respostas	03/05/2019	Técnicos, Gerentes, Direção
06	Banco de Conhecimento	02/07/2019	Técnicos, Gerentes, Direção
07	SLA, Prioridades de atendimento, Prazos	02/09/2019	Técnicos, Gerentes, Direção


A partir deste documento será dado início as novas regras de atendimento e gestão de atendimentos de serviços e ativos.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 12h. Eu Raimundo José da Costa Rodrigues, Diretor de TI, lavrei a presente ata.


Rio Branco/AC, 08 de fevereiro de 2019.

Raimundo José da Costa Rodrigues
Diretor de TI


Jean Carlos Nery da Costa
Gerente de Redes

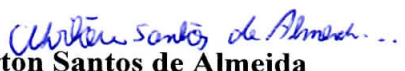

André Luiz Silva de Souza
Gerente de Sistemas

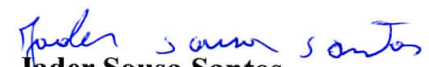

Samuel Araújo
Analista de Sistemas


Amilar Sales Alves
Técnico em Informática

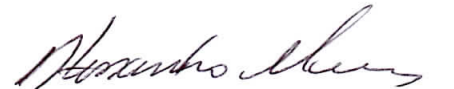

Isaac Timóteo
Gerente de Banco de Dados e Segurança

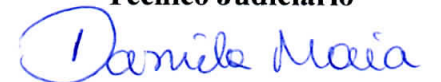

Nivaldo Rodrigues da Silva
Supervisor de Trabalho


Wirton Santos de Almeida
Supervisor de Trabalho


Jader Sousa Santos
Analista de Suporte

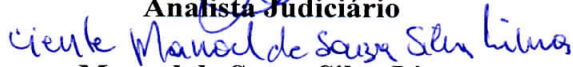

João de Oliveira Lima Neto
Técnico Judiciário

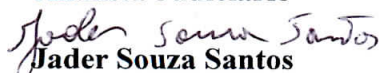

Alessandro de Araújo Mendonça
Técnico Judiciário


Daniela Nazaré Maia da Conceição
Analista Judiciário


Igor Carneiro Oliveira
Analista Judiciário

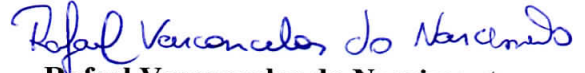

Josemar Mesquita Souza
Analista Judiciário



Manoel de Souza Silva Lima
Analista Judiciário


Jader Souza Santos
Analista Judiciário


Neill Alexandre Nunes Aguiar
Analista Judiciário



Neyvo Pinheiro de Souza
Analista Judiciário


Rafael Vasconcelos do Nascimento
Analista Judiciário


Robison Luiz Fernandes
Técnico Judiciário


Silvané Vieira Cavalcante
Técnico Judiciário


Elson Correia de Oliveira Neto
Analista Judiciário


Francisco Jucinele Carvalho Dourado
Técnico Judiciário