



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Tribunal de Justiça  
Secretaria de Tecnologia da Informação

**ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**1. Dados da Reunião**

Data	Hora inicial	Hora final	Local	ATA Nº
02/10/2019	16:01	17:54	Sala de Reuniões da STI	06/2019

**2. Participantes**

Nome	Cargo
Altair Junior Ancelmo Soares	Diretor da STI
Alexandre Rosa Camy	Diretor do DAU
Liriane Aparecida da Silva Nogueira	Diretora do DSJ
Gilliard Santos Cordeiro	Diretor do DSA
Larissa Oliveira Ostrowsky Ovando	Assessora Técnica Especializada
Erich Wilson	Coordenador de Atendimento
Damião Rodrigues Oliveira	Coordenadoria de Homologação e Implantação
Daren Dobrinsky Soares	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas
Charles Cestari Baruki	Coordenador de Suporte Operacional
Elida Ota Ortega Asato	Assessoria de Governança de TI

**3. Pauta**

Item	Descrição
1	Apresentação dos estudos para nova contratação do Service Desk
2	Tratamento de algumas ações do PDTIC
3	Apresentação dos indicadores e iGovTIC 2019 pela Assessoria de Governança



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Tribunal de Justiça

### Secretaria de Tecnologia da Informação

#### 2. Relato da Reunião

A reunião iniciou-se às 16:01hs com o Sr. Altair informando que existe um formulário do CNJ para ser preenchido até o dia 04/10, o qual será repassado para que as áreas respondam. Em seguida, foi comunicado que o Sr. Alexandre faria a apresentação do andamento do processo de contratação da central de serviços, o qual iniciou com a contextualização do que compõe o contrato atual e as necessidades que foram surgindo no decorrer do estudo para nova contratação, destacando-se:

1. Equipe de técnicos para liberação de acessos;
2. Reforço na equipe de técnicos de nível 01 para atender demandas do novo contrato de impressão;
3. Equipe para atender serviços de logística e inventário de estoque e equipamentos de TI;
4. Técnicos especializados que terão novos papéis: supervisor, líder de equipe para fórum, CIJUS;
5. Técnico especializado para manter o banco de conhecimento;
6. Técnico especializado para ser ponto de apoio para técnicos de nível 02;

Deve-se observar que para os novos perfis de pessoal a ser alocado também estarão agregados novos serviços a serem contratados, ampliando grandemente o escopo quando comparado com a contratação atual. Foi observado que deverá ser pré-definido como serão tratadas as questões de segurança, considerando a liberação dos acessos por empresa terceirizada. Deverão estar bem claros os mecanismos de como serão controlados e tratados esses chamados. Outro serviço que está sendo analisado para ser incluído na contratação é o APP mobile integrado ao JIRA, como um facilitador para que usuários possam abrir chamados e interagir utilizando o celular. A tempo, foi questionado se a diversidade de serviços agregados não dificultaria a gestão do contrato, considerando que normalmente haverá um gestor, um fiscal técnico e um preposto para tratar da diversidade dos assuntos. Foi respondido que como os serviços são afins, não identificaram que futuramente terão problemas. Por fim, apresentou a grande inovação da contratação que é a automatização de atendimento através de inteligência artificial, que através de softwares próprios, que farão parte do serviço, mas que não serão de propriedade do TJMS, e a partir do que estiver no catálogo de serviço (que será revisado) tem-se a expectativa de que em 12 meses, 50% dos chamados elegíveis estejam automatizados. Para isso, está previsto um trabalho em conjunto com a empresa, de 06 meses com técnicos dedicados e presencialmente, para customizar o ambiente e garantir o funcionamento da inteligência artificial. Os próximos passos serão a conclusão dos estudos, revisão do catálogo e implantação da nova versão do JIRA, que será um facilitador para implementar a nova tecnologia. Para o final do ano está prevista a conclusão dos estudos. A licitação deverá ocorrer no início do ano de 2020.

Como continuação, o Sr. Altair apresentou como está tratando questões de atualizações dos planos da STI e iniciativas para mantê-los integrados. Expôs que estabeleceu uma rotina como forma de criar uma disciplina junto aos diretores de departamentos através do estabelecimento de reuniões mensais para promover a atualização e acompanhamento dos planos institucionais, bem como, fomentar a investigação do que está onerando as atividades diárias. Considerando que foi identificado que o volume considerável de atividades operacionais a cargo de gestores compromete o desempenho de atividades de gestão, o Sr. Altair fez uma análise, por área e perfil de usuário,



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Tribunal de Justiça**  
**Secretaria de Tecnologia da Informação**

visando mensurar o custo do chamado, a distribuição e a complexidade, dentre outros parâmetros, objetivando encontrar uma solução para diminuir essa sobrecarga. Complementou que há uma expectativa positiva com a nova contratação do Service Desk, para que através da automatização dos chamados, alguns servidores sejam liberados de atividades operacionais, a carga de serviço seja melhor distribuída e sobre mais tempo para que os gestores possam desempenhar suas atividades de planejamento e monitoramento.

Em seguida, a Sra. Larissa apresentou os seguintes indicadores:

<b>Indicador</b>
Execução do Plano de Capacitação
Execução do Plano de Contratações
Execução da Proposta Orçamentária
Execução das necessidades do PDTIC

Por fim, foi apresentado o resultado do iGovTIC-JUD 2019, observando que este ano comparativamente aos anos anteriores houve uma queda da nossa pontuação e classificação. Foi questionado o que isto representa e foi dito que esta pontuação ajuda na obtenção da categoria diamante para o Selo Justiça em Números. Também foi informado que a grande maioria dos Tribunais evoluiu, entretanto, no ano anterior o TJMS não priorizou o tratamento das ações necessárias para melhorar o seu desempenho. Foi lembrado que foi encaminhada planilha aos membros do comitê de Gestão, inclusive com os pesos de cada questão do questionário para facilitar a decisão de quais itens poderão ser tratados pelas áreas nos próximos tempos e que foi deliberado a apresentação dessa análise nas próximas reuniões, o que ainda não foi dado prosseguimento. Diante disso, ficou definido que na reunião do comitê do mês de dezembro deverão ser apresentadas pelas áreas quais ações serão tratadas. A Sra. Larissa ressaltou que haverá pouco tempo para a efetividade de possíveis ações uma vez que normalmente o questionário vem no mês de agosto para ser preenchido. Nada mais a ser tratado a reunião foi encerrada às 17:54hs.

*Altair Junior Ancelmo Soares*

*Alexandre Rosa Camy*

*Liriane Aparecida da Silva Nogueira*

*Gilliard Santos Cordeiro*

*Larissa O. Ostrowsky Ovando*

*Erich Wilson*

*Damião Rodrigues Oliveira*

*Daren Dobrinsky Soares*

*Charles Cestari Baruki*

*Elida O. Ortega Asato*

Registro da ata de reunião: Élide Ota Ortega Asato