

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação

ATA DA REUNIÃO

Aos dez dias do mês de novembro do ano de dois mil e vinte e um, das 10 horas às 12 horas, via videoconferência Google Meet, reuniram-se os membros do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), instituído pela Resolução GP N. 161, de 10 de dezembro de 2020, e convidados. Os presentes deliberaram sobre os temas abaixo:

PAUTA:

1. Deliberação sobre as questões da pesquisa de satisfação dos usuários internos dos recursos de TIC (SESA);
2. Outros assuntos.

MEMBROS DO COMITÊ PRESENTES:

Gilberto Atman Picardi Faria	Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) e Coordenador do Subcomitê
Carlos Antônio Ferreira	Secretário de Infraestrutura Tecnológica (SEIT)
Antônio da Mota Moura Junior	Substituto da Secretária de Sistemas (SESI)
Servio Tulio de Freitas Vanucci	Secretário de Suporte e Atendimento (SESA)
Josiane Pereira Vitor Martins	Chefe da Seção de Segurança da Informação e Comunicações (SINC)

MEMBROS TITULARES DO COMITÊ AUSENTES:

Sângela Chagas Sabino	Secretária de Sistemas (SESI)

CONVIDADOS PRESENTES:

Ana Paula Ruas Queiroz	DTIC
Fernando Moreira de Sousa	DTIC
Ione Francisco Malheiros Tibério	SEIT
Patricia Aguiar de Oliveira	SESA

1. Deliberação sobre as questões da pesquisa de satisfação dos usuários internos dos recursos de TIC (SESA);

A servidora Patrícia Aguiar, da Secretaria de Suporte e Atendimento, apresentou a minuta do questionário de pesquisa de satisfação dos usuários internos dos recursos de TIC. Os membros do subcomitê revisaram as questões e sugeriram alterações.

Deliberação:

Questionário aprovado para ser utilizado na pesquisa de satisfação de 2021 (anexo único).

2. Outros Assuntos

2.1. Padrão de arquivos para edição de texto e planilha eletrônica no TRT3.

O servidor Fernando Moreira, da Diretoria de TIC, informou que, durante o acompanhamento das atividades do projeto de migração dos arquivos de rede para o Google Drive, alguns servidores questionaram se o padrão para edição de texto e planilha eletrônica será oficialmente alterado do Libre Office (.odt e .ods) para o formato de edição do Google Documentos e Google Planilhas. Tais questionamentos fundamentam-se no fato do Tribunal ter contratado e disponibilizado a solução de colaboração Google Workspace que não permite a edição de arquivos nos formatos .odt e .ods. Como não há uma orientação a respeito, o tema foi submetido ao STIC para deliberação.

Considerando que a solução Google Workspace pode ser futuramente substituída, dependente do resultado das próximas licitações, Fernando Moreira questionou se não seria adequado adotar o padrão de arquivos .docx e .xlsx, uma vez que estes formatos são editáveis tanto pelo Microsoft Office quanto pelo Libre Office e Google Workspace.

O Diretor de TIC alertou para a incompatibilidade do sistema e-PAD com os arquivos anexados diretamente no formato .docx e destacou que, caso o padrão seja alterado para este formato, os usuários deverão ser orientados a converter os arquivos para PDF antes de anexá-los ao e-PAD.

Deliberação:

O subcomitê deliberou por solicitar à Secretaria de Atendimento e Suporte (SESA) uma análise da viabilidade de recomendar ao TRT3 a adoção dos formatos

.docx e .xlsx como novos padrões para a edição de arquivos, respectivamente, de textos e planilhas eletrônicas.

Acompanhamento das Pendências:

[Data da Reunião] Descrição da Pendência	Responsável	Situação
[23/8/21] Desativar o ITOM em produção em 30 dias e excluir a instalação em 60 dias.	SESA	Pendente
[26/8/21] Avaliar eventuais impactos nos sistemas de informação caso o padrão de login de usuário seja alterado para o CPF.	SESI	Pendente
[26/8/21] Implementar a autenticação de dois fatores, onde couber, como piloto na SEIT e SINC.	SEIT	Pendente
[26/8/21] Definir, com o apoio da SEIT, qual solução será utilizada para sincronizar os dados dos usuários no AD e FreeIPA.	SESA	Pendente
[2/9/21] Elaborar um resumo com a descrição dos potenciais riscos de descumprimento da LGPD e de alternativas de soluções (ex: aquisição de licenças do PowerBI para uso dos dados dentro da plataforma) para submeter, via SINC, ao Comitê de Governança e Estratégia do TRT3.	SESI	Pendente
[18/10/21] Submeter ao TCU, até o dia 22/10/21, as respostas do questionário sobre os controles críticos de segurança cibernética.	SESI	Concluída
[18/10/21] Elaborar manifestação sobre os achados de auditoria de acessibilidade digital	SESI	Concluída
[18/10/21] Compartilhar com os membros do subcomitê de TIC a minuta de revisão das atribuições do CTIC e STIC.	DTIC\Seção de Governança e Gestão de TIC	Concluída
[10/11/21] Avaliar a viabilidade de recomendar ao TRT3 a adoção dos formatos .docx e .xlsx como novos padrões para a edição de arquivos, respectivamente, de textos e planilhas eletrônicas.	SESA	Nova

Encerrada a reunião, Gilberto Atman agradeceu a presença de todos. Para constar, eu, Fernando Moreira de Sousa, da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, lavrei esta ata. Nada mais.

Aprovação da Ata

Gilberto Atman Picardi Faria

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e Coordenador do Subcomitê

Carlos Antonio Ferreira

Secretário de Infraestrutura Tecnológica

Josiane Pereira Vitor Martins

Chefe da Seção de Segurança da Informação e Comunicações

Antônio da Mota Moura Junior

Secretária de Sistemas

Sérvio Túlio de Freitas Vanucci

Secretário de Suporte e Atendimento

Anexo Único

Questionário aprovado pelo STIC para a SESA realizar a pesquisa de satisfação com serviços da área de TIC do TRT3:

“A Secretaria de Suporte e Atendimento (SESA) solicita sua participação na pesquisa de opinião sobre os serviços oferecidos pela área de informática do TRT-MG.

A pesquisa, direcionada aos Magistrados e Servidores do TRT-MG, tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários em relação aos sistemas, serviços, infraestrutura, suporte e atendimento oferecidos pela área de informática deste Regional. Monitorar a percepção de qualidade sob a ótica do usuário final é fundamental para se estabelecer mecanismos de melhoria dos produtos e serviços oferecidos.

Contamos mais uma vez com sua contribuição para melhoria dos nossos serviços.

Atenciosamente,

Secretaria de Suporte e Atendimento”

Seção 1 de 4

Indique sua localização

- *Interior*
- *Capital*

Indique sua função

- *Magistrado*
- *Servidor*

Indique sua modalidade de trabalho (pode-se marcar as duas opções) ●

- Presencial*
- *Teletrabalho / trabalho remoto*

Indique sua lotação

Caso queira se identificar, insira seu e-mail institucional

Seção 2 de 4

Avaliação do atendimento prestado pela área de informática

1. *Em relação ao atendimento por telefone prestado pela informática, você está:* ●
Muito satisfeito, pois é atendido na primeira tentativa
 - *Satisfeito, pois é atendido nas primeiras tentativas*
 - *Insatisfeito, pois só é atendido após várias tentativas*
 - *Muito insatisfeito, pois não consegue ser atendido*
 - *Indiferente*
2. *Em relação a abertura de chamados via Portal da Central de Serviços de TI (CSTI) na intranet, você:*
 - *Utiliza e consegue solicitar serviços na TI*
 - *Utiliza mas tem dificuldade para solicitar os serviços na TI*
 - *Não utiliza, pois não consegue encontrar o que precisa*
 - *Não utiliza, pois prefere falar diretamente com o atendente*
 - *Não sabe / não se aplica*
3. *Em relação ao acompanhamento do andamento dos seus chamados, você:* ● *Utiliza e consegue acompanhar o andamento do chamado no portal CSTI* ● *Utiliza mas tem dificuldade para o acompanhamento*
 - *Não utiliza, pois usa outra ferramenta não indicada, como e-pad, whatsapp, e-mail ou telefone*
 - *Não utiliza, pois não encontra os dados para acompanhamento do chamado* ● *Não sabe / não se aplica*
4. *Considerando o nível técnico/conhecimento no atendimento prestado pela informática (via Portal CSTI, telefone, presencial, outros), você está:* ● *Muito satisfeito, pois o atendimento é sempre efetivo na solução dos problemas*
 - *Satisfeito, pois o atendimento é na maioria das vezes efetivo na solução dos problemas*
 - *Insatisfeito, pois o atendimento é raramente efetivo na solução dos problemas*
 - *Muito insatisfeito, pois o atendimento nunca é efetivo na solução dos problemas*
 - *Indiferente*
5. *Qual o seu grau de satisfação em relação às suas solicitações feitas à informática:* ● *Muito satisfeito, pois as solicitações são resolvidas já no primeiro atendimento*
 - *Satisfeito, pois as solicitações são repassadas mas são resolvidas rapidamente*
 - *Insatisfeito, pois as solicitações são repassadas e demoram muito para serem resolvidas*
 - *Muito insatisfeito, pois as solicitações não são resolvidas ou resolvidas apenas parcialmente*
 - *Indiferente*

6. *Em relação ao atendimento prestado pela informática ao servidor em teletrabalho/trabalho remoto, você está:*

- *Muito satisfeito, pois suas demandas são resolvidas de forma a não impactar seu trabalho*
- *Satisfeito, pois geralmente suas demandas são resolvidas de forma a não impactar seu trabalho*
- *Insatisfeito, pois seu trabalho está sofrendo algum impacto pelas questões de informática*
- *Muito insatisfeito, pois seu trabalho está sendo muito impactado pelas questões de informática*
- *Indiferente*
- *Justifique sua resposta (Colocar um campo aberto caso o usuário queira se manifestar)*

Seção 3 de 4

Avaliação das soluções disponibilizadas

7. *Em relação aos equipamentos de informática disponibilizados para o seu trabalho, você está:*

- *Muito satisfeito*
- *Satisfeito*
- *Muito insatisfeito*
- *Insatisfeito*
- *Indiferente*
- *Justifique sua resposta (Colocar um campo aberto caso o usuário queira se manifestar)*

8. *Em caso de falha, qual o seu grau de satisfação com o tempo que a informática leva para restabelecer seus serviços:*

- *Muito satisfeito, os serviços são restabelecidos em tempo hábil*
- *Satisfeito, pois não compromete o resultado da unidade de trabalho*
- *Insatisfeito, pois compromete UM POUCO o resultado da unidade de trabalho*
- *Muito insatisfeito, pois compromete MUITO o resultado da unidade de trabalho*
- *Indiferente*

9. *Com relação ao sistema PJe, você está:*

- *Muito satisfeito*
- *Satisfeito*
- *Insatisfeito*

- *Muito insatisfeito*
- *Indiferente*
- *Justifique sua resposta (Colocar um campo aberto caso o usuário queira se manifestar)*

Seção 4 de 4

Avaliação do relacionamento, da comunicação e transparência da informática

10. *Com relação à transparência e comunicação das ações da informática, você está:* ●
Muito satisfeito, pois tem acesso a todas informações que necessita
● *Satisfeito, pois tem acesso a maioria das informações que necessita* ●
Insatisfeito, pois não tem acesso a maioria das informações que necessita ●
Muito insatisfeito, pois não tem acesso às informações que necessita ●
Indiferente
11. *Com relação à atuação do [Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação \(CTIC\)](#), responsável pela governança de TIC no TRT3:*
● *Conhece e entende que o comitê cumpre suas atribuições*
● *Conhece e entende que o comitê deveria aprimorar a sua atuação para cumprir suas atribuições*
● *Conhece, mas não sabe qual é a finalidade ou o grau de atuação* ●
Não conhece e gostaria de mais informações
● *Indiferente*
12. *Com relação à segurança da informação em seu ambiente de trabalho, você está:* ●
Muito satisfeito
● *Satisfeito*
● *Insatisfeito*
● *Muito insatisfeito*
● *Indiferente*
● *Justifique sua resposta (Colocar um campo aberto caso o usuário queira se manifestar)*
13. *Qual o seu grau de satisfação com a informática do TRT3 como um todo?* ●
Muito satisfeito
● *Satisfeito*
● *Insatisfeito*
● *Muito insatisfeito*
● *Indiferente*
14. *Comentários adicionais*