

Boletim UNACI

Unidade de Negócio Administrativo e Comunicação Institucional

GERENCIAMENTO DE
DEMANDAS

NÚMEROS DE MARÇO/2015

As solicitações dos clientes - sejam elas de correção de erros no sistema, produção de relatórios diversos, implementação de melhorias em sistemas existentes ou a criação de novos sistemas - são chamadas geralmente pelas unidades de negócio da SETIC de “Demandas”. Uma demanda pode chegar à unidade de negócio através de chamados abertos na Central de Serviços, por ofícios, e-mails, telefonemas e, até mesmo, verbalmente. Gerenciar essas demandas vindas de tantos clientes e por tão diversas vias tem sido um desafio constante para as Unidades de Negócio.

Na UNACI, utilizamos a ferramenta chamada de MANTIS para reunir todas as demandas e uma ferramenta desenvolvida pela própria unidade chamada PAINEL UNACI para gerenciar seus atendimentos.

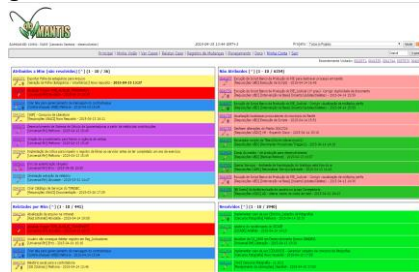


Figura 1 - Tela da Ferramenta MANTIS

Através do PAINEL UNACI é possível saber quais as demandas que estão abertas, a quem elas estão atribuídas e agrupá-las por sistemas ou por unidades gestoras.



Figura 2 - Tela da Ferramenta de apoio PAINEL UNACI

121

Chamados Abertos.

126

Chamados Fechados.

104,13%

Taxa de efetividade mensal.

7

Novas versões de sistemas colocados em produção.

PRINCIPAIS DEMANDANTES

Portal TJPE	41
SICASE	21
Malote Digital	8
Themis - Push	7
Universal RH	6
Suprimentos e diárias - SSI	4
Diário da Justiça Eletrônico DJ-e 4	
Declaração de Bens	3
SGP Digital	3
Autenticação de Documentos Internos	2

TOP 5 FECHAMENTO DE CHAMADOS MARÇO

PATRICIA MESQUITA FREITAS	45
LUIZ FELIPE ALVES DE OLIVEIRA	30
ARTHUR CESAR T C DE ALBUQUERQUE	18
LEONARDO SANTANA	12
MOISES NEVES CAMELO	6
DIDIMO VIEIRA ARAUJO JUNIOR	6

FRASES

“É muito melhor arriscar coisas grandiosas, alcançar triunfos e glórias, mesmo expondo-se a derrota, do que formar fila com os pobres de espírito que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem nessa penumbra cinzenta que não conhece vitória nem derrota.”

- Theodore Roosevelt

Edição 4
17/04/2015

TJPE/SETIC/DISIS/GEARQ-N/UNACI

SISTEMAS COLOCADOS EM PRODUÇÃO

- SRJE (Sistema de Relatórios dos Juizados Especiais) - 1.21.1
- TJPE-Sec - Sistema de Autenticação e Autorização - 1.8.0
- Contra-cheques WEB - 1.19.1
- Push - 2.9.0
- Themis - 2.6.0
- Contratos - 1.9.3
- Ficha Funcional Web - 1.9.1

HUMOR



Figura 3 - Fonte: Internet

BOLETIM UNACI
EDIÇÃO 4
17/04/2015
UNIDADE DE NEGÓCIO
ADMINISTRATIVO E DE
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
SETIC/DISIS/GEARQ-N/UNACI
FÓRUM THOMAZ DE AQUINO, 5º
ANDAR,
SALAS 8 E 9
SETIC.DISIS.UNGC@TJPE.JUS.BR
FONE: 3419-3709 / 3419-3710