

Por Leonardo Santana

A UNACI tem investido seus esforços em ações de melhoria visando oferecer um atendimento de maior qualidade, rapidez e eficiência reduzindo tempo e esforço dos seus colaboradores e parceiros.

No centro dessas ações podemos destacar:

1. Unificação da documentação do catálogo de serviços;
2. Construção de documentação de apoio como WIKIs, Release Notes e documentação de projetos.

Após perceber que a maioria dos sistemas com o mesmo tipo de arquitetura podem ser atendidos de formas semelhantes, a UNACI começou a unificar e padronizar os documentos comuns. Por exemplo, todos os documentos de erro de todos os sistemas com arquitetura DELPHI foram substituídos por um único documento chamado **“Erro de Disponibilidade - Arquitetura DELPHI – UNIFICADO”**. Essa única ação diminuiu consideravelmente o trabalho de atualização de documentação para erros comuns pois, ao invés de atualizar dezenas de arquivos, o colaborador só precisa atualizar um.

A UNACI também tem investido na construção de uma base sólida de conhecimento explícito transportando o conhecimento tácito de seus colaboradores e parceiros para documentos como wikis, release notes, catálogo de serviço, manuais e documentos de projetos.

A wiki, em particular, tem gerado um grande retorno para a unidade ao permitir que todos produzam e acessem informações e detalhes para resolução de problemas num repositório comum. Na wiki da UNACI existem explicações referente a como atender um chamado, quais os principais links e pastas para a unidade e , até mesmo, a como se preparar para uma reunião.

# 66

Chamados Abertos.

# 79

Chamados Fechados.

# 119,7%

Taxa de efetividade mensal.

# 5

Novas versões de sistemas colocados em produção.

#### PRINCIPAIS DEMANDANTES

Portal TJPE	14
SICASE	12
Themis - Push	5
Diário da Justiça Eletrônico DJ-e5	
Malote Digital	4
Universal RH	4
SGP Digital	3
Sist. de inscr. de Curso (SIC WEB)	2
Declaração de Bens	2
SISPE	1

#### TOP 5 FECHAMENTO DE CHAMADOS MARÇO

LUIZ FELIPE ALVES DE OLIVEIRA	27
MOISES NEVES CAMELO	18
ARTHUR CESAR T C DE ALBUQUERQUE	11
PATRICIA MESQUITA FREITAS	6
PAULO TADEU NÓBREGA JR.	5



#### SISTEMAS COLOCADOS EM PRODUÇÃO

- Themis - 2.7.0
- Voluntários Copa - 1.9.0
- Contra-cheques WEB - 1.20.0
- SIC - 1.2.4
- Concurso Fotografia - 1.10.0

“Gestão de conhecimento é o processo sistemático de mapeamento, identificação, organização e disseminação dos conhecimentos que são estratégicos na vida de uma organização.”

-Fonte: Gartner Group

#### HUMOR

“Muito frequentemente, o trabalho de software segue a primeira lei do ciclismo: Não importa para onde se esteja indo, é sempre ladeira acima e contra o vento.”

-Autor desconhecido



#### FRASES

“A equação é simples: Lucro é igual a receita menos o custo. Ou talvez seja um pouco mais complicada: O lucro a longo prazo é igual a receita proveniente de relacionamentos continuamente felizes com os clientes, menos o custo.”

-Tom Peters, guru de administração de empresas.

BOLETIM UNACI  
EDIÇÃO 5  
06/05/2015  
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