

ENTREGAS REALIZADAS

Período: Maio/2015

Título da entrega: Mapeamento dos serviços de 1º nível

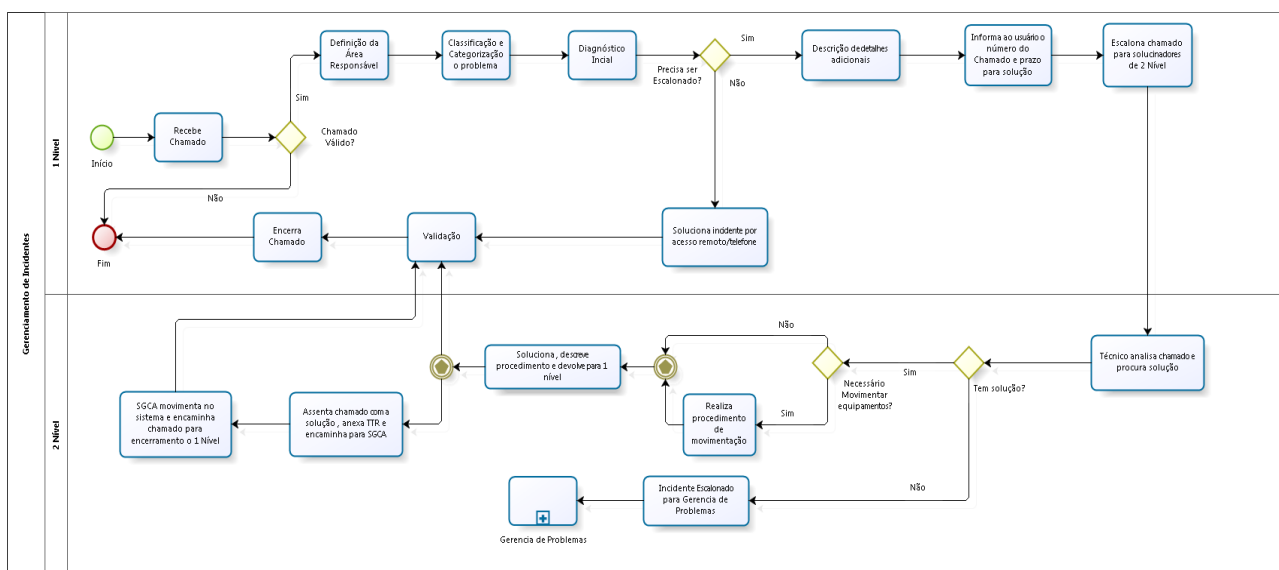
Responsável pela entrega: Tatiana Brandão

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção

Título da entrega: Desenho do fluxo de atendimento de 1º e 2º nível atual

Responsável pela entrega: Tatiana Brandão

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção



Título da entrega: Elaboração de Manuais

- Token – Configuração para carregar no navegador
- Instalação e configuração do Token
- SINIC – desbloqueio de usuários Tamanduá – Links de acesso

Responsável pela entrega: Saimon Palácio

Unidade: Seção do Service Desk

Título da entrega: Troca do sistema de acesso remoto (UltraVNC)

Responsável pela entrega: Saimon Palácio

Unidade: Seção do Service Desk

Título da entrega: Mapeamento dos fluxos dos processos da Seção de Gestão Configuração de Ativos

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: Carlos Eduardo (estagiário), Emerson, Marcelo Gonçalves Oliveira, Melquizedeque Lima Pereira.

Unidade: Seção de Administração do Parque Computacional e Seção de Gestão Configuração de Ativos.

Título da entrega: Contagem e conferência dos itens no depósito da Casa 06 (142 itens), Classificados como: Dentro do PDTI (104); Doação (21); Desfazimento (17).

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: Carlos Eduardo (estagiário), Marcelo Gonçalves Oliveira, Jairo (motorista), Melquizedeque Lima Pereira.

Unidade: Seção de Administração do Parque Computacional e Seção de Gestão Configuração de Ativos.

Título da entrega: Movimentação dos itens no depósito da Casa 06 para o depósito no Anexo do Fórum.

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: Carlos Eduardo (estagiário), Marcelo Gonçalves Oliveira, Equipe da Roserc, Jairo (motorista), Jorge Luiz Jarwoski, Marcos da Silva Santos Melquizedeque Lima Pereira.

Unidade: Diretoria do Fórum, Seção de Administração do Parque Computacional e Seção de Gestão Configuração de Ativos, Seção de Zeladoria.

Título da entrega: Movimentações de equipamentos de Informática e atualizações no sistema Erp/patrimônio. Período de 22/04 a 29/05: Total: 959 (novecentos e cinquenta e nove).

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: (Obs.: 1 - Para cada item movimentado/grupo de itens movimentados, é gerado um chamado na Seção de Service Desk, cadastrado no Ocommon; 2 - Todas as movimentações são realizadas pela Seção de Administração do Parque Computacional; 3 - Seus lançamentos no ERP/Patrimônio é lançado pela Seção de Gestão Configuração de Ativos e após enviados os comprovantes das TTRs por e-mail a Seção de Gestão de Bens Móveis).

Unidade: Todos os setores do TJRR.

Título da entrega: Confecção de manuais de configuração dos Scanners Epson, Canon e Fujitsu.

Responsável pela entrega: Roodger Nathanael Schau Menezes Araujo de Souza.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção/Seção de Administração do Parque Computacional (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega: Solução para automatizar a atualização patrimonial das movimentações dos equipamentos de informática.

Responsáveis pela entrega: Roodger Nathanael Schau Menezes Araujo de Souza e Melquizedeque Lima Pereira.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção/Seção de Administração do Parque Computacional (Gestor: Tatiana Brasil Brandão/ Felipe Souza).

Título da entrega: **Instalação de 300 nobreaks** APC doados pelo CNJ.

Unidade: Seção de Administração do Parque Computacional.

Chefe da Seção: Felipe Souza

Equipe: Roodger Nathanael, Melquizedeque Lima Pereira, Aleff Esbell, Daniel Almeida, Fabricio Sousa, Jhonny Costa, Davi Almeida.

Título da entrega: **Recebimento de 60 (sessenta) Webcam** Microsoft Lifecam H5D-00013, referente ao P.A. 362/2015.

Unidades: Seção de Administração do Parque Computacional/Seção de Gestão da Configuração de Ativos.

Chefe da Seção: Felipe Souza

Equipe: Felipe Souza da Silva, Melquizedeque Lima Pereira, Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho, Marcelo Gonçalves de Oliveira.

Título da entrega: **Participação no tombamento de 07 (sete) scanners** Kodak i2600, doados pelo CNJ, referentes ao P.A. 209/2015.

Unidades: Seção de Administração do Parque Computacional.

Chefe da Seção: Felipe Souza

Equipe: Melquizedeque Lima Pereira.

Título da entrega: **Campanha do Uso eficaz do Agis.**

Unidades: **Divisão de Suporte e Manutenção.**

Chefe da Divisão: Tatiana Brasil Brandão

Equipe: Saimon Palácio, ASCOM, Franco

ATIVIDADES DA STI EM NÚMEROS

Chamados em 1º e 2º níveis:

Total de chamados - 640 - abertos

- 624 chamados resolvidos.

- 573 (83%) em até 30 minutos.
- 151 (24,19%) chamados em 2º nível, que necessitaram de atendimento presencial.
- 141 (23%) - resolvidos no 1º nível

Equipe: SSD (Amaro da Rocha, Emerson Cairo, Filippe Tuan, Herbert Andrews, Saimon Palácio), **SAPC** (Akauã da Silva Carvalho, Alaim Lopes Alves Filho, Alessandro Augustinho de Castro, Breno Sávio Gomes Pereira, Dario Fernando Ranzi do Nascimento, Felipe Souza da Silva, Fernando Augusto Guerreiro da Cruz, Melquizedeque Lima Pereira, Patrick Gerson Lourenço de Oliveira, Roodger Nathanael Schau Menezes Araújo de Souza, Wendell Ribeiro Carneiro. Estagiários: Adriely Matias Ribeiro, Allef Weyller Batista Esbell, Ewelyn da Silva Peres, Daniel Gomes Almeida, Fabricio Silva Sousa, Jhonny Costa, Davi Gomes Almeida. **SGCA**(Alexandre Guilherme, Marcelo Oliveira, Estagiário: Carlos Eduardo)

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção/Seção de Service Desk/Seção de Administração do Parque Computacional (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).