

ENTREGAS REALIZADAS

Período: Janeiro/2016

Título da entrega 1: Mudança de todos os equipamentos de informática dos setores criminais do Fórum Advogado Sobral Pinto para o Fórum Ministro Evandro Lins e Silva, com posterior instalação e configuração das máquinas.

Responsáveis pela entrega: Felipe Souza, Melquizedeque Lima, Roodger Nathanael, Breno Savio, Alessandro Augustinho, Alaim Lopes, Wendell Carneiro, Patrick Gerson, Marcos Rodrigues.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 2: Instalação de 10 máquinas na sala da OAB do Fórum Criminal.

Responsáveis pela entrega: Roodger Nathanael, Wendell Carneiro.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 3: Levantamento, conferência e classificação por área dos ativos de TI:

- Relação 70 (setenta) Micros, Monitores e Scanners doados pelo CNJ, que irão para o Projeto Delegacias;
- Relação de Notebooks por setor, para montar o cronograma de trocas;
- Relação de Scanners por setor e por área (Administrativa, Cível e Criminal), para justificar a aquisição no DOD;
- Relação de Monitores por setor e por área (Administrativa, Cível e Criminal), para justificar a aquisição no DOD;

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: Seção de Gestão Configuração de Ativos e Divisão de Suporte e Manutenção.

Unidade: Todos os setores do TJRR.

Título da entrega 4: Movimentações de equipamentos de Informática e atualizações no sistema Erp/patrimônio. Período de 07/01 a 30/01: **Total: 133 (cento e trinta e três).**

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 (Marcelo Gonçalves) 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 5: Rastreamento de instalações/software indevidos nas estações de trabalho.

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.



Equipe: Amaro da Rocha e Silva Junior, Emerson Cairo Matias da Silva, Herbert Andrews Lucena dos Santos, Marcelo Gonçalves Oliveira, Melquizedeque Lima Pereira, Roodger Nathanael Schau Menezes Araújo de Souza, Saimon Alberto Coelho Palacio Pereira.

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

Título da entrega 6: Atualização dos chamados da Seção no Ocommon. Período de 07/01 a 30/01: **Total: 26 (vinte e seis).**

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho e Marcelo Gonçalves de Oliveira.

Unidade: Seção de Gestão Configuração de Ativos.

Título da entrega 7: Entrega de equipamentos a doação. Período de 07/01 a 30/01: **Total: 02 (dois) PAS.**

Responsável pela entrega: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho.

Equipe: Alexandre Guilherme de Andrade Lopes Filho e Marcelo Gonçalves de Oliveira.

Unidade: Seção de Gestão Configuração de Ativos.

PA: 2015/1567 – Doação de Bens de Informática à SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA. Equipamentos: Impressora HP 1320 (TJRR 9376), Scanner Fujitsu (TJRR 12179).

PA 2015/1602 – Doação de Bens de Informática ao HOSPITAL MATERNO INFANTIL. Equipamentos: Notebook HP (sem fonte) (TJRR 9615), Microcomputador Itautec (TJRR 13228), Monitor (TJRR 13627).

Título da entrega 8: Mudança de todos os equipamentos de informática dos setores criminais do Fórum Advogado Sobral Pinto para o Fórum Ministro Evandro Lins e Silva, com posterior instalação e configuração das máquinas.

Responsáveis pela entrega: Felipe Souza, Melquizedeque Lima, Roodger Nathanael, Breno Savio, Alessandro Augustinho, Alaim Lopes, Wendell Carneiro, Patrick Gerson, Marcos Rodrigues.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 9: Instalação de 10 máquinas na sala da OAB do Fórum Criminal.

Responsáveis pela entrega: Roodger Nathanael, Wendell Carneiro.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 10: Substituição dos computadores antigos doados pelo CNJ, dos seguintes setores: Central de Atendimento dos Juizados, 1º, 2º e 3º Juizados Especiais Cíveis, Juizado Especial da Fazenda Pública, Vara de Execução de Penas e Medidas Alternativas e 1º Juizado Especial da Violência Doméstica.



Responsáveis pela entrega: Roodger Nathanael, Wendell Carneiro, Breno Sávio, Alessandro Augustinho, Melquizedeque Pereira.

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 11: Recebimento dos 100 Ulbrabooks

Responsáveis pela entrega: Felipe Souza e Melquizedeque Pereira

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 12: Homologação da aquisição do software de gerenciamento de serviços

Responsáveis pela entrega: Tatiana Brasil Brandão

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega 13: DOD de aquisição dos 500 monitores

Responsáveis pela entrega: Tatiana Brasil Brandão

Unidade: Divisão de Suporte e Manutenção (Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

ENTREGAS PREVISTAS PARA FEVEREIRO 2016

Título da entrega: Configuração dos ultrabooks e início do processo de distribuição dos mesmos para os desembargadores e magistrados. (Divisão de Suporte e Manutenção/Seção de Administração do Parque Computacional - Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega: Troca dos computadores da Salda OAB do Fórum Advogado Sobral Pinto. (Divisão de Suporte e Manutenção/Seção de Administração do Parque Computacional - Gestor: Tatiana Brasil Brandão).

Título da entrega: Instalação dos computadores na sala de treinamento do Fórum Ministro Evandro Lins e Silva. (Divisão de Suporte e Manutenção/Seção de Administração do Parque Computacional - Gestor: Tatiana Brasil Brandão). **Já realizada em 02/02/2016**

Título da entrega: ETP da aquisição dos 500 monitores. (Divisão de Suporte e Manutenção) - Gestor: Tatiana Brasil Brandão)

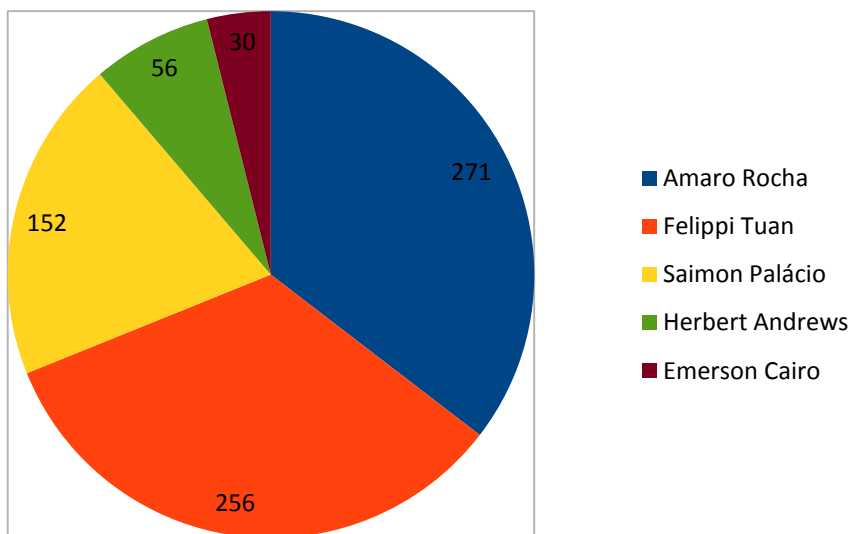
Título da entrega: DODs e ETPs da aquisição dos 100 scanners e 30 leitores ópticos. (Divisão de Suporte e Manutenção) - Gestor: Tatiana Brasil Brandão)

ATIVIDADES DA STI EM NÚMEROS

SLA – SERVICE DESK – 01/01/2016 À 31/01/2016
TOTAL DE CHAMADOS ENCERRADOS: 765

CHAMADOS ENCERRADOS POR TÉCNICO – SERVICE DESK / 01.2016	
TÉCNICOS	JANEIRO
Amaro Rocha	271
Felippi Tuan	256
Saimon Palácio	152
Herbert Andrews	56
Emerson Cairo	30
TOTAL	765

CHAMADOS ENCERRADOS POR TÉCNICO – SERVICE DESK



SLA – SERVICE DESK

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
RESPOSTA EM ATÉ 30min	229	83,27%
RESPOSTA EM ATÉ 1H	7	2,55%
RESPOSTA EM MAIS DE 1H	39	14,18%
TOTAL	275	
TEMPO DE SOLUÇÃO	CHAMADOS	%
SOLUÇÃO EM ATÉ 4H	221	80,36%
SOLUÇÃO EM ATÉ 6H	9	3,27%
SOLUÇÃO EM MAIS DE 6H	45	16,36%
TOTAL	275	
TEMPO DE RESPOSTA X SLA DEFINIDOS	CHAMADOS	%
RESPOSTA DENTRO DO SLA	207	75,27%
RESPOSTA ATÉ 20% ACIMA DO SLA	2	0,73%
RESPOSTA ACIMA DE 20% DO SLA	55	20%
TEMPO DE RESPOSTA NÃO DEFINIDO PARA O SETOR	11	4%
TOTAL	275	
TEPO DE SOLUÇÃO X SLA DEFINIDOS	CHAMADOS	%
SOLUÇÃO DENTRO DO SLA	172	62,55%
SOLUÇÃO ATÉ 20% ACIMA DO SLA	4	1,45%
SOLUÇÃO ACIMA DE 20% DO SLA	99	36%
TOTAL	275	

Chamados Fechados – Principais Problema X Área De Atendimento

QUANTIDADE	SETOR	ÁREA DE ATENDIMENTO
55	Cadastro de Partes	1º e 2º Nivel - SAPE
40	Cadastro de Advogados	1º e 2º Nivel - SAPE
29	Projudi - Erro no Sistema	1º e 2º Nivel - SAPE
17	Cadastro de Servidor	1º e 2º Nivel - SAPE
15	Cadastro de Estagiarios	1º e 2º Nivel - SAPE
40	SISCOM-Cadastro	1º Nivel - SSD
35	SISCOM-Suporte ao Usuário	1º Nivel - SSD
25	Projudi	1º Nivel - SSD
25	Java-suporte ao usuario	1º Nivel - SSD
17	Software-suporte ao usuario	1º Nivel - SSD
53	Impressora	2º Nivel - SAPC
52	Hardware	2º Nivel - SAPC
30	Rede	2º Nivel - SAPC
24	Scanner	2º Nivel - SAPC
19	DRS-Audiencias-Suporte ao Usuario	2º Nivel - SAPC
41	Permissao de Acesso a Pastas de Rede	2º Nivel - Redes
20	Criacao de usuario de rede	2º Nivel - Redes
15	outros	2º Nivel - Redes
5	Liberacao de sites bloqueados	2º Nivel - Redes
4	Siscom Consulta Processual - Falha de Conexão	2º Nivel - Redes
17	Projudi - Erro no Sistema	2º Nivel - SADS
15	Agis-Erro no Sistema	2º Nivel - SADS
8	Manutencao em Sistemas	2º Nivel - SADS
5	SISCOM-Erro no Sistema	2º Nivel - SADS
3	ERP-Erro no Sistema	2º Nivel - SADS
18	SISCOM-Cadastro	2º Nivel - SAS
12	SISCOM-Suporte ao Usuário	2º Nivel - SAS
6	SISCOM-Erro no Sistema	2º Nivel - SAS
5	ERP-Cadastro	2º Nivel - SAS
4	FRP-Cuviana	2º Nivel - SAS



Tatiana Brasil Brandão
Chefe da Divisão de Suporte e Manutenção