TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

Demandas

Divisão de Atendimento a Usuários

Central de Serviços

Reunião do Comitê Gestor de TIC
08/03/2017

Triagem e encaminhamento de chamados

Chefe de seção Pedro Soares Dornelles Pereira
Anderson Sonievski de Oliveira
Gilberto Yoshikazu Ozawa
Leonardo Simm – Estagiário de nível médio (DSC)

Responsável pela triagem, registro, resposta e encaminhamento das solicitações enviadas para o DTIC, seja pelo SAU, e-mail, mensageiro ou SEI.

Encerram cerca de 11% dos atendimentos recebidos diretamente.

Atendimento Telefônico

Chefe de seção* Paulo Henrique Waromby
André Popp Rosa
Cleverson Marcio Shefer
Fernando Prestes
Jorge Luiz Bozza Junior
Luiz Fernando Maciel Cavalheiro
Reginaldo Lopes
Wagner José Brito

Responsável pelo atendimento telefônico de usuários internos e externos, bem como a resolução imediata de incidentes de 1º nível

Encerram cerca de 88% dos atendimentos recebidos diretamente

* Seção inexistente, aguardando reestruturação

Atendimento Remoto

Chefe de seção Luis Henrique Cordeiro dos Santos
Sandro Rosczinieski Brondani

Responsável pelo atendimento aos chamados abertos pelo SAU para o 1º nível

Manutenção da Base de conhecimento

Chefe de seção Henrique John Krug
Tatiane Cavalcanti de Albuquerque Saldanha

Responsável pela construção e manutenção da base de conhecimento (“Soluções”, no sistema SAU), também do catálogo de serviços.

Desenvolvimento e Suporte SAU

Chefe de seção* Rodrigo Furquim da Silva
Maicris Fernandes

Responsável pelo desenvolvimento, melhorias, suporte ao sistema SAU e pesquisas de satisfação.

Atende e encerra automaticamente cerca de 5% e encaminha automaticamente cerca de 6% das requisições recebidas

*Seção inexistente.

Atividades contínuas (Ref. Fev/2017):

Descrição	Fase	Qtd. SAU		Recursos	Rsponsável
Triagem e encaminhamento de chamados	Contínuo	9587		3 S + 1 E	Pedro Dornelles
Atendimento telefônico	Contínuo	5113		8 S	Paulo Henrique
Atendimento Remoto	Contínuo	463		2 S	Luis Henrique
Manutenção da Base de conhecimento	Contínuo	N/A		2 S	Henrique Krug
Desenvolvimento e suporte SAU	Contínuo	N/A		2 S	Rodrigo Furquim

Demandas

Praticamente toda a força de trabalho da central de serviços é alocada na manutenção de suas atividades contínuas. Entretanto alguns projetos estão sendo desenvolvidos. São eles:

Descrição	Fase	% Conclusão	Data Início	Data Fim	Equipe Envolvida
01 - Descentralização da base de conhecimento	Não iniciado	0 %	01/04/2017	Contínuo	Henrique Krug
02 - Conversão para indexação da de conhecimento pelo Solr	Não iniciado	0 %	01/04/2017	31/05/2017	Rodrigo Furquim
03 - Revisão do Catálogo de	Iniciado	5 %	01/03/2017	31/05/2017	Márcio Wanderley e Tatiane Saldanha
04 - Pesquisa de satisfação com o atendimento	Iniciado	5 %	06/02/2017	30/06/2017	Maicris Fernandes
05 - Pesquisa de satisfação do DTIC 2017	Não iniciado	0 %	01/07/2017	31/08/2017	Márcio Wanderley
06 - Implantação do Gerenciamento Problemas	Não iniciado	0 %	A definir	A definir	Márcio Wanderley

DTIC – Divisão de Atendimento a Usuários
Central de Atendimentos (Central de Serviços)

mmw@tjpr.jus.br
(41) 3200-4998

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO