

TC Gestão Pública - Reunião Gerencial #15

Reunião Gerencial 06

23/03/2016 16:09 - ALISSON SANTANA

Situação:	Aberta	Início:	23/03/2016
Prioridade:	Baixa	Data prevista:	
Atribuído para:		% Terminado:	0%
Categoria:		Tempo estimado:	0.00 hora
Versão:			
Descrição ATA DE REUNIÃO GERENCIAL Ata nº 13 Data: 23/03/2016 Local: Escritório TC – Maceió Tipo: Presencial Início: 16:00h Término: 16:40h Duração: 40 min Objetivo: Verificação do Atendimento da Ata da última reunião e Planejamento da Próxima reunião. Participantes: Antônio Diego Cavalcante de Farias Tavares Alisson José de Paula Santana Desenvolvimento: 1. Foi verificado os indicadores dos tickets do período de 1 a 21 de março de 2016, os quais foram confeccionados pelo colaborador Alisson por ordem do Diego, cujo arquivo está anexo a esta ata. Esta verificação parcial dos tickets de março foi realizada com a finalidade de verificar a situação até o momento com o intuito de tomar providências para que os tickets que encontram-se vencidos e a vencer sejam solucionados, de maneira a serem sanados até o encerramento do período do mês de março/2016. 1. Foi verificado que o tempo médio de resolução de um ticket, levando-se em conta todos os tickets independente da prioridade, baixa, média, alta ou urgente, vai passar a ser de 20 horas, assim como o tempo médio de resolução por analista, em substituição ao tempo de 1 dia e 8 horas que vinha sendo praticado, tanto para todos os tickets quanto para os tickets resolvidos por analista. Ficando determinado que este tempo médio de 20 horas já seja considerado na confecção dos indicadores deste mês de março. 1. O Colaborador Macksuel deve alterar as metas das linhas 5 e 6 da tabela dos Indicadores disponível no item 12-Indicadores, do Plano de Operação Organizacional, que encontra-se no Redmine. A alteração é a substituição do tempo médio de atendimento por analista e do tempo médio de resolução, ambos de 1 dia 8 horas, para o novo tempo de 20 horas. 1. Na próxima reunião serão debatidos com todos os colaboradores, os tempos médios para cada tipo de ticket em relação à sua prioridade. Assim devendo ser estipulado tempos médios para cada grupo de tickets. 1. Foi verificada a Planilha de Riscos, que passou a ser acompanhada diariamente e efetivamente a partir do dia 07 deste mês que houve a ocorrência do risco "Freshdesk sair do ar" no dia 21 deste mês. PREVISÃO PARA A PRÓXIMA REUNIÃO: 31 de março ou 1º de abril de 2016 com toda a Diretoria, Gerente de Projeto e Suporte/Atendimento. O dia exato será definido antes do dia 31 deste mês e será devidamente informado a todos os colaboradores. PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO: 1. Verificação dos indicadores do período de março de 2016, já com as novas metas. E o cálculo dos tempos médio de resolução dos tickets por grupo de prioridade para servirem de parâmetros para a definição das metas de tempo de resolução para cada grupo de tickets por prioridade . 1. Será apresentado pelo colaborador Álisson uma nova sistemática de como serão informados as ocorrências de riscos e problemas, para seu devido registro diário. 1. Após a reunião será ministrada instrução pelo colaborador Macksuel, cujo tema é: Como instalar/configurar o Sistema Contábil, local e nas nuvens, e como gerenciar DLL; CIÊNCIAS: Maceió – AL, 23 de março de 2016. Álisson José de Paula Santana			

Gerente de Produção – Administrador

Antônio Diego Cavalcante de Farias Tavares
Sócio - Administrador

Histórico

#1 - 23/03/2016 16:39 - Redmine Admin

ok

#2 - 28/03/2016 07:36 - Vitor Aguiar

OK!

#3 - 28/03/2016 08:53 - Glaucio Vasconcelos

ok

#4 - 29/03/2016 14:26 - Sergio da Silva Alves Alves

Ok!

Arquivos

7 - Indicadores de 01Mar16 a 21Mar16.docx

20,8 KB

23/03/2016

ALISSON SANTANA