

TC Gestão Pública - Reunião Gerencial #7

Reunião Gerencial

26/11/2015 16:06 - ALISSON SANTANA

Situação:	Aberta	Início:	26/11/2015
Prioridade:	Baixa	Data prevista:	
Atribuído para:		% Terminado:	0%
Categoria:		Tempo estimado:	0.00 hora
Versão:			
Descrição ATA DE REUNIÃO GERENCIAL Ata nº 05 Data: 26/11/2015 Local: Escritório TC – Palmeira dos Índios Tipo: Presencial Início: 15:30h Término: 17:40h Duração: 2h 10 min Objetivo: Verificação e reavaliação do Plano Organizacional, bem como o acompanhamento das atividades do Projeto de Certificação MPS BR. Participantes: Antônio Diego Cavalcante de Farias Tavares João Paulo Tenório da Rocha Álison José de Paula Santana Desenvolvimento: 1. Determinação do acompanhamento dos Indicadores e dos Riscos. - Acompanhamento dos Indicadores: - Acompanhamento dos Indicadores: 1 – Indicador de total de tickets vencidos; 2 – Indicador de tickets vencidos por Analista; 3 – Indicador de tempo médio de atendimento por Analista; 4 – Indicador de tickets resolvidos por Analista; 5 – Indicador dos tickets resolvidos no prazo; 6 – Indicador de tickets que foram resolvidos na primeira chamada; 7 – Indicador de tempo médio para a primeira resposta; 8 – Indicador de tempo médio de resposta e; 9 – Indicador do tempo médio de resolução. - Acompanhamento dos Riscos identificados até o memento: 1 – Corromper o Banco de Dados; 2 – Sistema sair fora da rede; 3 – Servidor da nuvem cair; 4 – Bug no Sistema; 5 – Falta de experiência do usuário; 6 – Falha ao gerar os arquivos para o Tribunal; 7 – Mau gerenciamento de backup; 8 – Não cumprimento dos prazos legais por falhas no sistema; 9 – Não cumprir compromisso agendado com o cliente e; 10 – Falta de treinamento. 1. Determinação para a confecção, por parte de todos os colaboradores, do currículo atualizado, para apresentação na próxima reunião; 1. Foi revisado todos os tickets até o momento e não foi encontrado nenhum risco novo; 1. Como classificar o campo "Tipo" no ticket: - Dúvida: quando o cliente tem uma pergunta a fazer - Solicitação: quando o cliente pede para fazer algo que ele não sabe fazer e que é obrigação dele. Exemplo: Incorporar, gerar xml, elaborar LDO. - Erro do sistema: quando o cliente está tentando fazer algo mais não consegue por erro do sistema. Observação: Não usar os outros 1. Como classificar o campo "TAG" no ticket: de acordo com a tabela disponível no arquivo anexo nesta Ata. PREVISÃO PARA A PRÓXIMA REUNIÃO: 03 de dezembro de 2015 – 9:00h. PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO: Apresentação dos currículos dos colaboradores e Apresentação dos Indicadores.			

CIÊNCIAS:

Palmeira dos Índios – AL, 26 de novembro de 2015

Álison José de Paula Santana
Gerente de Produção – Administrador

João Paulo Tenório da Rocha
Sócio – Administrador

Antônio Diego Cavalcante de Farias Tavares
Sócio - Administrador

Histórico

#1 - 26/11/2015 17:56 - Macksuel Santos

ok

#2 - 27/11/2015 06:34 - Glauco Vasconcelos

ok

#3 - 27/11/2015 15:10 - Vitor Aguiar

Ok!

#4 - 27/11/2015 15:20 - Redmine Admin

ok

Arquivos

Classificações do campo TAG.pdf

179 KB

26/11/2015

ALISSON SANTANA