



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

Tribunal de Justiça

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DIRETORIA: DRVAC – DIRETORIA REGIONAL – VALE DO ACRE

UNIDADE: GEINS - GERÊNCIA DE INSTALAÇÕES

INTERFACE: DILOG – DIRETORIA DE LOGÍSTICA

NOME DO PROCESSO: REGISTRAR DEMANDAS

CÓDIGO: MAP-DILOG-004

VERSÃO: 02





MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS

Código: MAP-DILOG-004	Versão: 02	Data de Emissão: 13/12/2021
Elaborado por: Gerência de Materiais	Aprovado por: Diretoria Regional	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	03
2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA	03
3. ORIENTAÇÕES GERAIS	03
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	04
4.1 – REGISTRO DE CHAMADAS.....	04
4.2 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	05
4.3 – VERIFICAÇÃO DOS CHAMADOS FECHADOS.....	05
4.4 – GESTÃO DOS CHAMADOS	05
5. GESTÃO DO PROCESSO	06
6. INDICADORES	06
7. REGISTROS	06
8. ANEXOS	07
FLUGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO	08



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS

Código: MAP-DILOG-004	Versão: 02	Data de Emissão: 13/12/2021
Elaborado por: Gerência de Materiais	Aprovado por: Diretoria Regional	

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e os procedimentos para o registro de chamadas para realização de serviços na Unidade Central de Atendimento ao Usuário (UNICA) do Poder Judiciário do Estado do Acre.

2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 166/2012;

3 INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A UNICA

A Central de Atendimento ao Usuário é o canal de recebimento das demandas por serviços provenientes das unidades organizacionais e dos usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Acre.

Todas as chamadas recebidas na UNICA são registradas (por meio de número de protocolo) no Sistema de Chamadas do TJAC e direcionadas às unidades das Diretorias Regionais, responsáveis pelo atendimento, de acordo com o serviço e a complexidade. A UNICA acompanha ainda a realização do serviço (fechamento dos chamados) através de contato, e realiza pesquisa de satisfação com o solicitante. As demandas repetitivas e de baixa complexidade são resolvidas pelo próprio atendente, por meio da Lista de Verificação de Problemas de Baixa Complexidade (*check-list*), sem necessidade de encaminhamento para outras unidades.

São registradas na UNICA demandas relacionadas às seguintes categorias:

- Manutenção de bens móveis;
- Manutenção de bens imóveis;
- Manutenção de sistemas (feitas através do sistema GLPI); e
- Suporte ao funcionamento dos sistemas informatizados (feitos através do sistema GLPI).



Cada categoria contempla um conjunto de itens de manutenção e estão descritos no Anexo IV deste manual.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 Registro da Chamada

As solicitações de serviços devem ser feitas por e-mail ou SEI.

- Após o envio da solicitação o atendente registra todas as informações necessárias ao perfeito atendimento do problema, além das informações concernentes ao usuário, como nome, unidade, Comarca, endereço de correio eletrônico, telefone etc. As informações necessárias ao registro de cada tipo de chamada estão definidas nos anexos deste manual;
- Registra a chamada no Sistema de Chamadas do TJAC:
 - Caso o chamado seja de baixa complexidade, o atendente informa ao usuário os procedimentos definidos na Lista de Verificação de Problemas de Baixa Complexidade (*check-list*), na tentativa de identificar e resolver o problema no momento da abertura do chamado. As Listas de Verificação estão definidas nos anexos deste manual; e
 - A Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) é a unidade organizacional responsável pelo controle e atualização das listas de verificação (*check-list*) à medida que as soluções forem sendo dadas pelas Diretorias Regionais, responsáveis pela execução dos serviços.
- Caso não tenha sido resolvido o problema, ou não seja de baixa complexidade a demanda, encaminha o chamado, por meio do sistema, para a unidade organizacional (as unidades não possuem acesso ao sistema) responsável pela execução do serviço, de acordo com a tabela definida no Anexo II deste manual;
- Abre o chamado e fornece ao usuário o número do protocolo;
- O prazo estimado para resolução das demandas é de até 48 horas; e
- Caso o sistema esteja inoperante, os chamados são registrados no formulário (FOR-DILOG-007-01) e, em seguida, encaminhados por correio eletrônico para as Diretorias



Regionais responsáveis. Nesse caso, a unidade responsável pela realização dos serviços informa à UNICA, por correio eletrônico, a conclusão dos serviços, devendo a UNICA incluir os dados relativos a esses chamados no sistema após a retomada de sua operacionalidade.

4.2 Execução dos serviços

- A unidade organizacional que recebeu o chamado mobiliza sua equipe para a solução do problema;
- Quando não for possível a realização dos serviços, informa ao usuário, por telefone ou e-mail, as razões que motivaram a decisão, além de registrar no sistema a informação; e
- Nos casos de bens móveis, cuja recuperação seja economicamente inviável, emite-se parecer conclusivo, encaminhando o parecer à Gerência de Bens e Materiais (GEMAT) para aquisição de novos bens móveis.

4.3 Verificação dos chamados fechados

- A unidade organizacional responsável pela execução do serviço, imediatamente após a sua conclusão, realiza o fechamento do chamado no sistema;
- A UNICA identifica os chamados fechados e verifica com o usuário a conformidade do atendimento, cabendo ao usuário atribuir uma pontuação para as questões dadas, conforme segue:

Pergunta	Resposta (ou pontuação)
1) O problema foi solucionado?	“sim” ou “não”
2) Como você classifica o atendimento recebido?	1 para ruim; 2 para regular; e 3 para bom

4.4 Gestão dos chamados

- O sistema disponibiliza relatórios gerenciais das demandas registradas, bem como das avaliações de atendimentos; e



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS

- A Diretoria Regional, de posse dos relatórios, atua sobre as não-conformidades identificadas, adotando procedimentos no intuito de reduzir o tempo de atendimento e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

5 GESTÃO DO PROCESSO

- Diretoria Regional consolida durante o mês os indicadores do processo nas planilhas existentes na unidade;
- Encaminha para a Gerência de Processos (GEPRO), até o quinto dia útil de cada mês, o resultado consolidado dos indicadores;
- Acompanha regularmente os indicadores para verificar tendências nas demandas e possibilitar o gerenciamento da equipe;
- Realiza, a cada dois meses, Reunião de Equipe (RE) para discutir questões relacionadas à melhoria e à gestão do processo;
- A RE é documentada para evidenciar a análise dos processos; e
- Arquiva os formulários nas respectivas pastas e realiza o controle de sua temporalidade.

6 INDICADORES

Nome	Fórmula	Meta	Período de apuração	Fonte
Quantidade de registros	Total de registros realizados no mês		Mensal	Sistema registro de demandas
Índice de solução de problemas	$[\text{total de demandas concluídas no ato do chamado} / \text{total de registros}] \times 100$		Mensal	Sistema registro de demandas
Tempo médio de atendimento	% de atendimentos finalizados no prazo padrão		Mensal	Sistema registro de demandas

7 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Registro de chamados (FOR-DILOG-007-01)	Sistema de Chamados do TJAC	5 anos	Banco de dados



8 ANEXOS

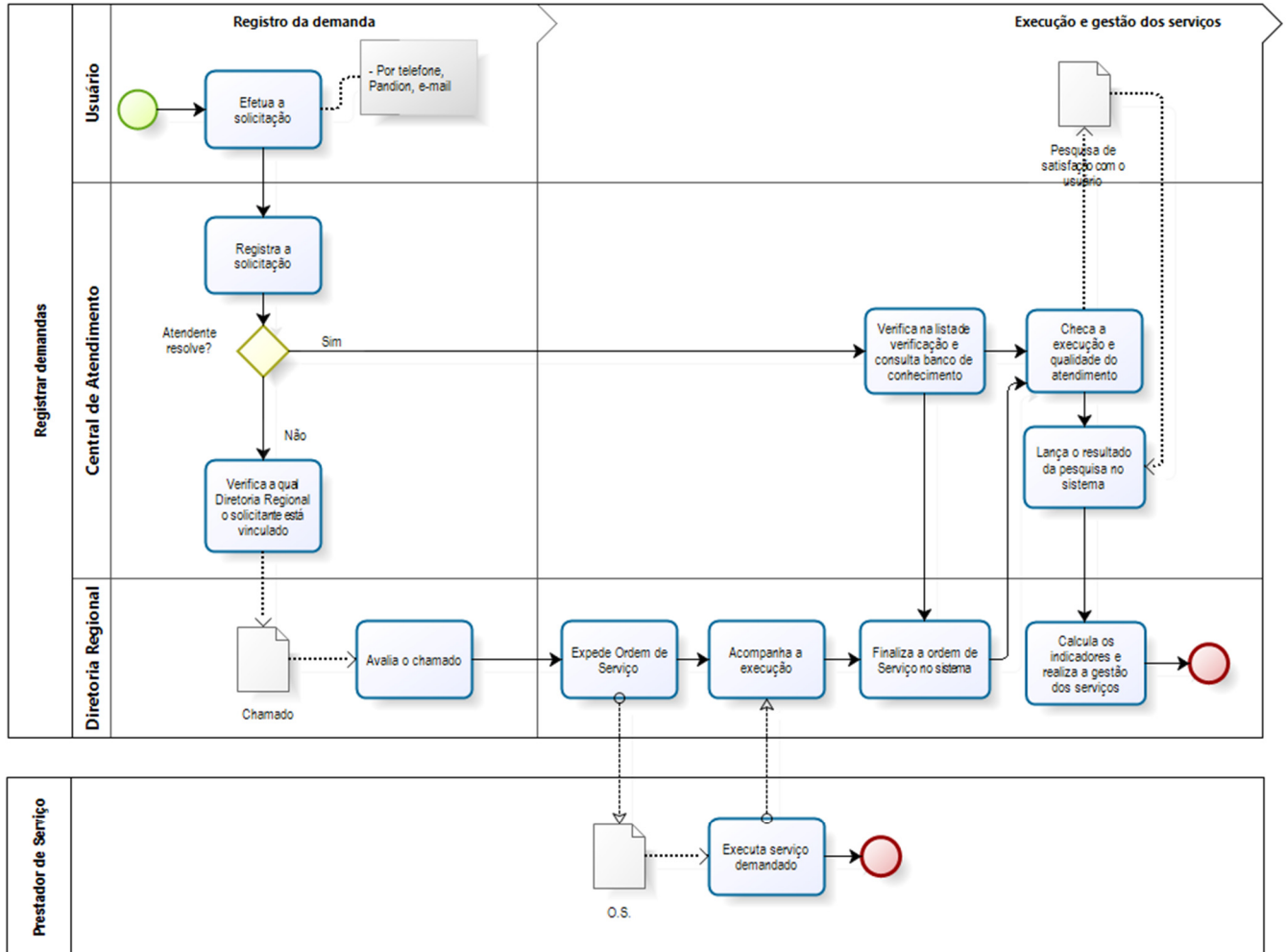
- Anexo 1: Fluxograma do processo de gestão das demandas por serviços;
- Anexo 2: Relação dos responsáveis pela execução dos serviços registrados pela UNICA;
- Anexo 3: Tabela de Serviços de Baixa Complexidade; e
- Anexo 4: Tabela de serviços para registro na UNICA.



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS

Anexo 1: Fluxograma do processo de gestão das demandas por serviços.



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS****GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS**

Anexo 2: Relação dos responsáveis pela execução dos serviços registrados pela UNICA.

Regional	Unidade organizacional vinculada
Regional Vale do Juruá	Comarca de Cruzeiro do Sul
	Comarca de Tarauacá
	Comarca de Feijó
	Comarca de Mâncio Lima
	Comarca de Rodrigues Alves
	Comarca de Mal. Thaumaturgo
	Comarca de Porto Walter
	Comarca de Jordão
Regional Vale do Acre	Comarca de Rio Branco
	Comarca de Sena Madureira
	Comarca de Brasiléia
	Comarca de Senador Guimard
	Comarca de Plácido de Castro
	Comarca de Xapuri
	Comarca de Epitaciolândia
	Comarca de Porto Acre
	Comarca de Manuel Urbano
	Comarca de Acrelândia
	Comarca de Bujari
	Comarca de Assis Brasil
	Comarca de Capixaba
Comarca de Santa Rosa do Purus	

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS****GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS**

Anexo 3: Tabela de Serviços de Baixa Complexidade.

Serviço	Solução
Identificação de impressoras em rede (através do sistema GLPI).	
Atualização de <i>plug-ins</i> dos navegadores de internet (através do sistema GLPI).	
Falha na atualização do SAJ (através do sistema GLPI).	
Equipamentos que não ligam. Se for equipamento de informática a solicitação é via (através do sistema GLPI).	
Telefones mudos.	
Instalação de impressoras e scanner (através do sistema GLPI).	

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS****GERENCIAR DEMANDAS POR SERVIÇOS**

Anexo 4: Tabela de Serviços da ÚNICA

Categoria	Item de Manutenção
1 – Manutenção de bens móveis (Solicitações através do sistema GLPI)	Computadores e periféricos
	Impressoras
	Scanner
	Fotocopiadoras
	Fax
	Mesa de som
	Aparelhos telefônicos
	Mobiliário
	Condicionadores de ar
2 – Manutenção de bens imóveis	Manutenção predial em geral
3 – Manutenção de sistemas (Solicitações através do sistema GLPI).	Problemas no sistema
	Cadastro em sistema