**Reunião de alinhamento estratégico da GERED em 11.10.2019**

**Período 11:40 às 12:40 hs.**

REUNIÃO DA GERED proposta pelos servidores Jader, Francisco, Wirton, Nivaldo, João e Renato. Além dos citados, presentes o Gerente de Redes Jean e Afonso como mediador.

Primeira reclamação:

Haver reuniões periódicas a fim de fazer um alinhamento estratégico da gerencia, incluir os pontos conflitantes e também registrar as decisões da reunião a fim de serem cumpridas.

Falar dos problemas gerais da DITEC:

1 - Falar do GLPI, muitos problemas depois das mudanças e atualizações:

2 - Campo título não é mais obrigatório e quando o usuário não preenche, o sistema pega um trecho do campo descrição, apresentando uma informação de chamado sem sentido.

3 - Os campos de botão de seleção não permitem mais busca, tornando as tarefas mais onerosas e trabalhosas visto que agora tem que buscar as informações no olhometro em uma lista enorme;

4 - Os processos de abertura e remanejamento de chamado estão muito falhos, visto que as pessoas frequentemente abrem chamados para o setor errado e acabam não sendo transferidos para o setor correto, e o chamado permanece no setor errado por meses, causando indisponibilidades constantes;

5 – Haver uma comunicação entre as gerencias e também com a diretoria: Fazer comunicação antecipada de ações que envolverão as outras gerencias, ex: GLPI, domínio... Fazer um processo experimental e de testes antes de homologar mudanças e atualizações...

Falar da GERED.

1 – Referente aos atendimentos da cidade da justiça e outros atendimentos externos, é necessário um planejamento logo no início do expediente, e não deixar os técnicos ociosos durante quase toda manhã, enviando-os no final do primeiro expediente.

2 - Haver um planejamento no dia anterior se possível, ou logo cedo já passar os atendimentos para os devidos técnicos;

3 - Falar que o GERENTE tem que parar no setor e comandar como um gerente atuante, visto que há decisões e ações urgentes que devem ser tomadas pelo gerente...

4 – O Gerente tem que acompanhar mais o GLPI, visto que é o sistema de gestão de trabalho do setor e da diretoria;

5 - Que haja participação do Gerente da GERED nas tomadas de decisões que envolvem mobilização de força de trabalho da GERED, a fim de que haja um planejamento e agendamento, visto que há um efetivo muito reduzido de pessoal;

6 - Visto que a Microsoft encerrará o suporte ao Windows 7 em 14 de janeiro de 2020, haverá uma grande demanda de trabalho a partir desse período, e haverá uma necessidade de um planejamento prévio bem elaborado para essa frente de trabalho, visto que há pouco pessoal disponível;

7 - Fazer um fluxograma de trabalho, com as principais tarefas e metas e também o fluxo de localização de equipamentos que entram e que sai.

8 - Fazer um checklist dos processos de trabalho referentes a cada tipo de equipamentos e serviços:

Ex: Computador entrou com defeito: Passo 01 – verificar o chamado informar no chamado que o computador chegou na ditec e tbm colocar a informação no adesivo do computador: localização e número do chamado; Passo 02 – checar as informações do chamado e fazer a limpeza interna do computador; passo 03 - ....

**Pontos definidos:**

**1. Acesso as dependências internas da DITEC.**

Inibir o acesso de pessoas estranhas ao quadro da DITEC às dependências externas.

**Solução:** Orientar os servidores/estagiários que ficam na recepção a não permitir o acesso a pessoas estranhas. Quando for para entrega de computadores, os servidores da GERED buscarão na recepção. De igual modo os servidores e outros que trazem notebooks para instalar software na GERED e GESIS. Fato estranho a esses citados, os servidores que forem procurados serão comunicados via interfone, para comparecerem à recepção.

**2. GLPI tem muitos problemas depois da atualização, é alterado sem consulta e/ou repasse de informações aos mantenedores do sistema.**

**Solução:** Reunião com o Gerente da GERED e GESIS e os servidores Amilar, Samoel e Jader, com a finalidade de firmarem um consenso, visando correção de campos que não atendem a GERED, assim como definir que quando houver alteração haja comunicabilidade entre os demais, com participação e principalmente que haja versão de homologação para teste.

**3. Chamadas para a cidade da justiça sem critérios.**

**Solução:** Será realizado atendimento para a cidade da justiça nos dias estabelecidos em calendário já realizado, entretanto, no período das 9 às 13 hs.

Todos os atendimentos de chamados serão realizados no período matutino, ficando o período da tarde para realizar as movimentações, consertos, alimentação do GLPI e atividades internas, em especial manutenção da sala da GERED, mantendo-a arrumada, com equipamentos em prateleiras devidas, ferramentas e equipamentos em seus devidos locais, etc.

**4. Planejamento antecipado para os atendimentos externos.**

**Solução:** O Gerente de redes ordenará esta atividade, coordenando e participando mais efetivamente do controle das saídas dos técnicos quando para atendimento, objetivando não fazerem visitas repetidas às unidades.

**5. Que o Gerente pare no setor, que participe das atividades, que aja nas tomadas de decisões e que tenha controle do GLPI.**

**Solução:** Por unanimidade, o Gerente de Redes ficará em sua unidade de trabalho na maior parte do expediente, ausentando-se apenas para execução de serviços/atividades e viagens que exijam sua presença. Passará a delegar as atividades que até então concentrava, controlando o GLPI, designando técnicos, agendando tarefas, distribuindo as atividades internas e externas, em suma, administrando sua Gerência.

**6. O Windows 7, em 14 de janeiro de 2020 não receberá mais atualização da Microsoft, havendo assim grande demanda de trabalho para fazer a migração para o Windows 10.**

Solução: O servidor Jader fará levantamento de quantas máquinas de todo o parque do TJAC não suportarão o Windows 10 e a DITEC levará até a PRESI proposta de aquisição de novos equipamentos. Lembrar que o PJe também aportará no próximo exercício, necessitando e exigindo de equipamentos funcionais.

**7. Criação de cheklist e organogramas de trabalho.**

**Solução:** Estas ferramentas já existem na GERED, faltando apenas gerenciamento, que doravante será executado com a permanência do gerente da unidade.

**8. Condução da viatura da DITEC, visando a permanência do Gerente da GERED na unidade.**

**Solução:** Serão adicionados na cautela do veículo do DITEC o nome dos servidores Jader, Wirton e João, ficando estes cientes das implicações legais.

**9. Cafés, lanches e telefones que tocam e não são atendidos.**

**Solução:** Relativo ao café, os servidores chegarão ao local de trabalho com antecedência para executarem seus lanches, cafés, etc., estando as 8 horas aptos para início das atividades laborais.

Relativo ao atendimento do telefone, hoje do VOIP, os técnicos devem se atentarem a fim de atenderem as ligações com a maior brevidade possível, devendo cessar o redirecionamento de atendimento, sendo este mensurado até um dia antes da próxima reunião. Caso não cesse o vício instaurado, serão retornados os telefones com campainha ou caixas de som nas cpu´s, para que o servidor possa ouvir quando tocar (exceto quando o equipamento estiver em não perturbe). Telefone deve ser atendido até o terceiro roque.

Também é necessário um entendimento com a GESIS para que eles atendam as ligações telefônicas, visto que 70% das ligações são de pessoas que ligam na GESIS e não são atendidas, e acabam ligando para a GERED com a finalidade de falar com alguém do SAJ ou do desenvolvimento. O Gerente da GESIS será comunicado.

**10 . Continuidade de reuniões de alinhamento:**

**Solução:** Nova reunião será realizada no dia 01.11.2019, às 11 horas, na GERED, para mensurar o que foi decidido nesta data e trazidos, querendo, novos assuntos, visando o aprimoramento da unidade e serviços.