



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul
Secretaria de Bens e Serviços

Processo: Gerir chamados diversos

SGI: SBS-CSGAP-MAN-22



Atualizado em
12/04/2022

Manual de Processos de Trabalho



Processo: Gerir Chamados Diversos

Secretaria de Bens e Serviços	Responsável: Clóvis Rampazo Junior
Versão: 2.0	Data de Emissão: 12/04/2022
Elaborado por: Ewerton da Silva Marques - Coordenador de Serviços Gerais e Atendimento ao Público	Aprovado por: Alessandro de Oliveira Cardoso - Diretor do Departamento de Serviços

1. OBJETIVO

Gerir a abertura de chamados referentes aos mais diversos serviços a serem prestados nas dependências do Tribunal de Justiça, encaminhando-os às respectivas áreas, conforme a competência para a execução de cada serviço específico.

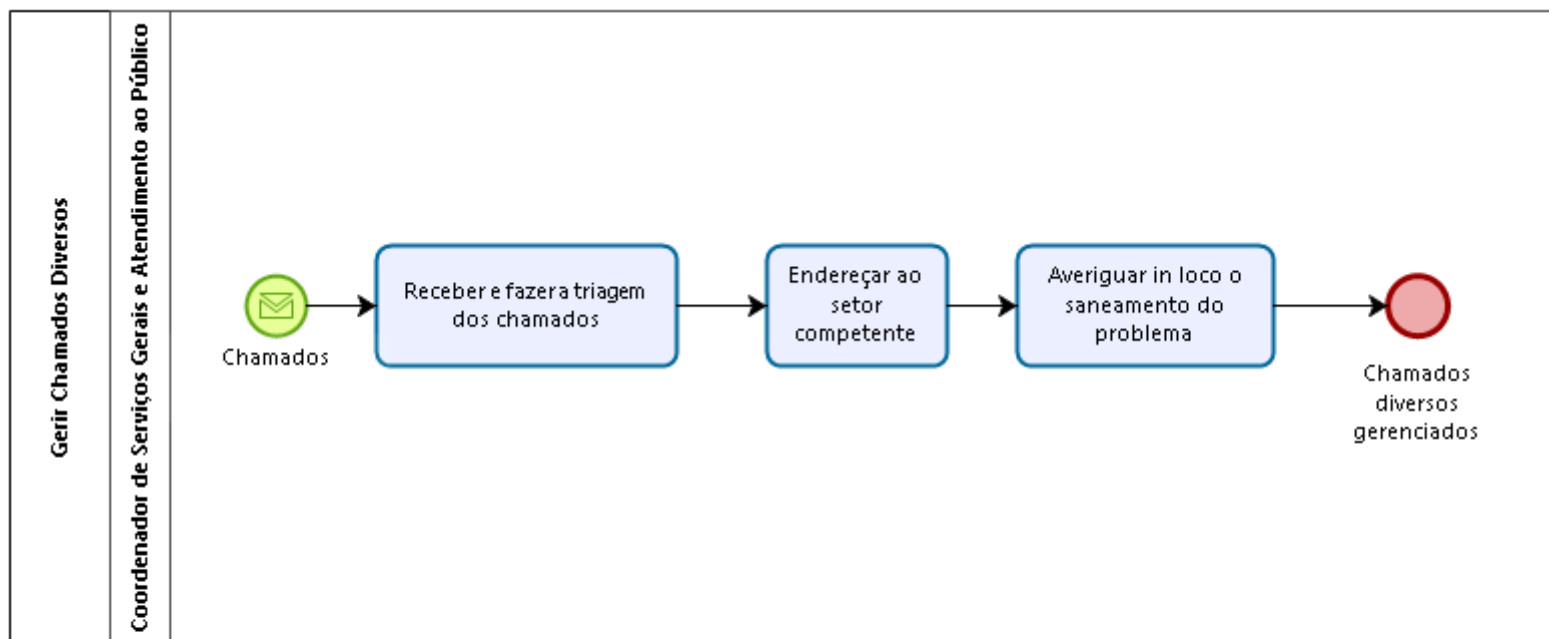
2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Manual de procedimentos interno.



Processo: Gerir Chamados Diversos

3.1 Gerir Chamados Diversos





Processo: Gerir Chamados Diversos

Descrição das Atividades

Descrição da Atividade	Área Responsável	Procedimento
Receber e fazer a triagem dos chamados	Coordenador de Serviços Gerais e Atendimento ao Público	1. Receber e fazer a triagem de ligações dos setores, solicitando a abertura de chamados diversos, relativas às áreas comuns e de circulação de público e pertinentes a esta Coordenadoria (limpeza e jardinagem);
Descrição da Atividade	Área Responsável	Procedimento
Endereçar ao setor competente	Coordenador de Serviços Gerais e Atendimento ao Público	1. Endereçar ao setor competente para a resolução do problema informado, conforme a competência relativa à natureza da ocorrência (lâmpadas queimadas, espelhos de tomada soltos, piso solto, vazamento em torneira, lâmina do forro desprendida, descarga sanitária com defeito, etc).
Descrição da Atividade	Responsável	Procedimento
Averiguar <i>in loco</i> o saneamento do problema	Coordenador de Serviços Gerais e Atendimento ao Público	1. Averiguar <i>in loco</i> o saneamento do problema, após o atendimento do chamado aberto junto ao setor responsável, sempre que possível.



Processo: Gerir Chamados Diversos



Gestão por Processos - *BPM*