



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ

CAMPUS LUIZ MENEGHEL



LUCAS BATISTA DE CARVALHO

ESTUDO EMPÍRICO DE IMPLANTAÇÃO

UTILIZANDO O FRAMEWORK ITIL

IMPLEMENTANDO A CENTRAL DE SERVIÇOS E OS GERENCIAMENTOS

DE INCIDENTES E PROBLEMAS

Bandeirantes

2010

LUCAS BATISTA DE CARVALHO

**ESTUDO EMPÍRICO DE IMPLANTAÇÃO
UTILIZANDO O FRAMEWORK ITIL**

**IMPLEMENTANDO A CENTRAL DE SERVIÇOS E OS GERENCIAMENTOS
DE INCIDENTES E PROBLEMAS**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido à Universidade Estadual do
Norte do Paraná - Campus Luiz
Meneghel, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em
Sistemas de Informação.

Orientador: Prof. Carlos Eduardo Ribeiro

Bandeirantes

2010

LUCAS BATISTA DE CARVALHO

**ESTUDO EMPÍRICO DE IMPLANTAÇÃO
UTILIZANDO O FRAMEWORK ITIL**

**IMPLEMENTANDO A CENTRAL DE SERVIÇOS E OS GERENCIAMENTOS
DE INCIDENTES E PROBLEMAS**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Universidade Estadual do Norte do Paraná - Campus Luiz Meneghel, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Carlos Eduardo Ribeiro
Universidade Estadual do Norte do
Paraná – Campus Luiz Meneghel

Prof. Me. José Reinaldo Merlin
Universidade Estadual do Norte do
Paraná – Campus Luiz Meneghel

Prof. Me. André Luis Andrade Menolli
Universidade Estadual do Norte do
Paraná – Campus Luiz Meneghel

Bandeirantes, 11 de Junho de 2010

"O destino não é uma questão de sorte; é uma questão de escolha. Não é algo que se espera, mas algo a ser alcançado."

William Jennings

RESUMO

Implementa em uma Indústria de Alimentos para Cães, Gatos e Peixes os Gerenciamentos de Incidentes e Problemas, além da função de Central de Serviços. Define o sistema Ocomon como ferramenta da Central de Atendimento, levando em conta os recursos cedidos e suporte da ferramenta as melhores práticas contidas na ITIL. Define a Central de Atendimento como ponto único de contato entre usuários e a equipe de TI. O Gerenciamento de incidentes implementa soluções de contorno de modo imediato, deixando a reparação definitiva para mais tarde, quando se pode programar a interrupção do serviço de TI com a área usuária, além de criar scripts de atendimento. O Gerenciamento de Problemas terá como meta principal a descoberta das causas subjacentes de um incidente e a solução subsequente delas, bem como a prevenção da repetição de sua ocorrência. Conclui que a implementação dos processos citados melhoraram a imagem da equipe de TI junto aos usuários, diminuiu significativamente as situações de emergência com uma política pró-ativa dos incidentes e problemas e diminuiu a dependência de pessoas-chave nos processos.

Palavras-chave: Gerenciamento de Serviços de TI, processos, Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas.

ABSTRACT

It implements in an Industry of Victuals for Dogs, Cats and Pisces the Administrations of Incidents and Problems, besides the function of Service Desk. It defines the system Ocomon as tool of the Headquarters of Attendance, taking into account the given up resources and support of the tool the best practices contained in ITIL. Defines the Help Desk as only point of contact between users and the team. The Administration of incidents will implement solutions of contour in an immediate way, leaving the definitive repair for later, when she can program the interruption of the service of you with the area user, besides creating attendance scripts. The Administration of Problems will have as main the discovery of the underlying causes of an incident and their subsequent solution, as well as the prevention of the repetition of your occurrence. Concluded that the implementation of the mentioned processes improved the image of the team close to the users, it reduced the emergency situations significantly with a politics for-active of the incidents and problems and it reduced the people-key dependence in the processes.

Key-words: Administration of Services of IT, processes, Service Desk, Administration of Incidents, Administration of Problems.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 OBJETIVOS.....	10
2.1 OBJETIVO GERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
3 JUSTIFICATIVA.....	11
4 METODOLOGIA E INSTRUMENTOS.....	12
5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
5.1 FRAMEWORKS DE GERENCIAMENTO DE TI.....	13
5.2 CENTRAL DE SERVIÇOS	14
5.3 SUPORTE A SERVIÇOS.....	14
5.3.1 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO	14
5.3.2 GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	15
5.3.3 GERENCIAMENTO DE PROBLEMA.....	15
5.3.4 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA.....	16
5.3.5 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO	16
5.4 ENTREGA DE SERVIÇOS.....	17
6 ESTUDO EMPÍRICO APLICADO	18
6.1 ADIMAX	18
6.2 CENTRAL DE SERVIÇOS	18
6.2.1 OCOMON	18
6.2.2 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS.....	21
6.2.3 BENEFÍCIOS	22
6.3 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	22
6.3.1 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS.....	22
6.3.2 BENEFÍCIOS	23
6.4 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	24
6.4.1 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS.....	24
6.4.2 BENEFÍCIOS	26
6.4.3 RESULTADOS	26
7 DIFICULDADES E RESULTADOS.....	30
7.1 DIFICULDADES	30
7.2 RESULTADOS OBTIDOS	30
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
8.1 PRÓXIMOS PASSOS.....	32
REFERÊNCIAS	33
ANEXOS.....	35
ANEXO A – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PROCESSOS IMPLEMENTADOS	35

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) compreende todas as atividades desenvolvidas pelo recurso da informática, ela se tornou uma forte aliada das empresas em busca de maior produtividade e competitividade. “A cada dia que passa, as organizações tornam-se mais dependentes da Tecnologia da Informação a fim de satisfazer seus objetivos estratégicos e para atender às necessidades do negócio em que atuam” (MAGALHÃES, 2007). A TI se tornou um parceiro de negócio para a organização, em decorrência passou a ter vários desafios.

A TI precisou aprender o negócio da organização para participar do plano estratégico, além de buscar fórmulas para manter sua disponibilidade máxima com o melhor custo, trazendo retorno através de melhorias dos processos administrativos e agregação de valor para o próprio negócio (SANTOS, 2006).

Em virtude da busca por otimização de seus processos, redução de custos e riscos, foram criados vários *frameworks* de processos e melhores práticas, sendo a *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) padrão de mercado desde 1990, e utilizada por mais de 10.000 empresas em todo o mundo (ANEXO, 2009).

“A ITIL fornece orientações para a área de TI baseadas nas melhores práticas e em um ambiente de qualidade, visando à melhoria contínua, envolvendo pessoas, processos e tecnologia, objetivando o gerenciamento da área de TI como um negócio dentro do negócio (a organização)” (MAGALHÃES, 2007). A ITIL foi criada pela Office of Government Commerce (OGC) órgão do Governo Britânico na década de 1980, com o objetivo de reduzir os custos e os riscos relacionados com a área de TI (SANTOS, 2006).

No início a ITIL era composta de aproximadamente 40 livros, em 2002 com uma revisão completa foi lançada sua segunda versão contendo dessa vez oito volumes. Hoje a ITIL está em sua terceira versão, entretanto a versão dois continua sendo a mais utilizada, a qual é objeto deste trabalho.

“O Gerenciamento de Serviços de TI baseia-se em processos. Cada um deles é constituído por um conjunto de atividades inter-relacionadas, a partir de um objetivo estipulado, executadas para atingir os resultados desejados.” (MAGALHÃES, 2007). As melhores práticas da ITIL constantes da segunda versão abrangem cinco processos de suporte a serviços e outros cinco processos

relacionados a entrega de serviços, além da função de Central de Serviços.

Os processos do ITIL relacionados a suporte e entrega de serviços estão descritos no quadro a seguir (SIBRA, 2009):

Quadro 1 – Processos ITIL segunda versão

Suporte a Serviços	Entrega de Serviços
<ul style="list-style-type: none"> · Gerenciamento de Incidentes · Gerenciamento de Problemas · Gerenciamento de Mudanças · Gerenciamento de Configurações · Gerenciamento de Liberações 	<ul style="list-style-type: none"> · Gerenciamento de Capacidade · Gerenciamento Financeiro · Gerenciamento de Disponibilidade · Gerenciamento de Níveis de Serviços · Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

“A Central de Serviços, também conhecida em inglês como *Service-Desk*, é uma função dentro da TI que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI” (FREITAS, 2006).

A proposta deste trabalho é realizar um estudo empírico de implantação da Central de Serviços e dos Gerenciamentos de Incidentes e Problemas, comparar o cenário atual com o pós implantação, e medir os resultados obtidos.

O presente documento está dividido em sete seções. A primeira seção versa sobre a introdução da proposta aqui apresentada. A segunda seção traz os objetivos da pesquisa (Geral e Específico). Já na terceira seção têm-se as justificativas que tornam a pesquisa relevante. Na quarta seção é apresentada a metodologia, nessa seção encontra-se um conjunto de técnicas e processos utilizados nas seções anteriores. Na quinta seção tem-se a Fundamentação teórica, na qual aborda-se-ão os *frameworks* para gerenciamentos de serviços de TI, os Gerenciamentos de Incidentes e Problemas do ITIL e a Central de Serviços. O estudo empírico é exposto na sexta seção e apresenta as Práticas, Procedimentos e Benefícios da implementação dos Gerenciamentos de Incidentes e Problemas e da função da Central de Serviços em uma organização. Na seção sete têm-se as dificuldades e resultados obtidos com a implementação dos processos. A última seção traz as considerações finais referentes às dificuldades e resultados obtidos durante a implementação dos processos.

2 OBJETIVOS

Os objetivos, tanto geral como específicos, que norteiam essa pesquisa devem demonstrar o uso das melhores práticas para a implantação do Gerenciamento de Serviços de TI.

2.1 OBJETIVO GERAL

Implantar a Central de Serviços e os Gerenciamentos de Incidentes e Problemas em uma Indústria de Alimentos para Cães, Gatos e Peixes, utilizando-se para isso as melhores práticas contidas na ITIL. Como validação desta proposta pretende-se desenvolver um estudo empírico com esses processos e implementá-los. A escolha dos processos levou em conta a organização escolhida para implementação das melhores práticas, as pessoas envolvidas e os recursos disponíveis.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Pesquisar a respeito de Gerenciamento de Serviços de TI.
- Pesquisar *frameworks* de Gerenciamentos de TI.
- Estudar o *framework* ITIL.
- Averiguar ferramentas que auxiliem as boas praticas.
- Propor um estudo empírico para implantação da Central de Serviços e Gerenciamentos de Incidentes e Problemas.
- Implementar o estudo empírico proposto com as praticas adequada aos estudos realizados preliminarmente.
- Escrever o Documento do Trabalho de Conclusão de Curso.

3 JUSTIFICATIVA

A tecnologia da informação faz parte do plano estratégico da empresa e passou a ser um fator crítico para o sucesso da organização, podendo em alguns casos possibilitar um diferencial competitivo no mercado.

Com o crescimento da importância da TI surgiu a necessidade do alinhamento à estratégia de negócio, buscando-se reduzir os custos e os riscos. As boas práticas contidas nos *frameworks* de gerenciamento de TI vêm ao encontro dessa realidade, com o objetivo de melhorar seus processos, dessa forma agrega-se valor à empresa.

Deseja-se então aplicar essas práticas com um estudo empírico em uma organização, na qual serão implantados a Central de Serviços e os Gerenciamentos de Incidentes e Problemas com base na ITIL, verificando também os resultados pós-implantação.

4 METODOLOGIA E INSTRUMENTOS

O projeto pode ser qualificado como uma pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, estes conhecimentos servem à solução de problemas específicos da área de Sistemas de Informação e envolvem verdades e interesses da referida área.

A pesquisa tem, em sua maioria, uma abordagem qualitativa, pois considerará uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito. As atividades que deverão ser desenvolvidas para atingir o objetivo geral pré-estabelecido são:

1. Pesquisa bibliográfica em artigos, manuais e livros sobre Gerenciamento de Serviços de TI.
2. Análise dos *Frameworks* de Gerenciamentos de TI.
3. Pesquisar em sites reconhecidos nacionalmente e mundialmente, o Framework ITIL.
4. Averiguar ferramentas para auxiliar a implantação da Central de Serviços.
5. Propor um estudo empírico para implantação da Central de Serviços e Gerenciamentos de Incidentes e Problemas.
6. Implementar o estudo empírico proposto com as práticas adequada aos estudos realizados preliminarmente.
7. Escrever o Documento do Trabalho de Conclusão de Curso.

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

“As organizações freqüentemente dependem muito dos serviços de TI e esperam que estes não apenas as auxiliem com também apresentem novas opções para implementar os seus objetivos” (BON, 2006). O ambiente de negócio atual demanda que a TI forneça soluções com qualidade e alinhadas aos objetivos de negócio da empresa, focando no gerenciamento de serviços (SIBRA, 2009).

Esta seção trará um breve resumo da Central de Serviços e processos de suporte e entrega de serviços.

5.1 FRAMEWORKS DE GERENCIAMENTO DE TI

Com o foco no gerenciamento de serviços, foram criados vários *frameworks* contendo as melhores práticas para os processos envolvidos. Em pesquisa realizada pela *International Network Services* com 194 organizações em todo o mundo, foram levantados os *frameworks* utilizados por elas, estes são listados no quadro dois com seus respectivos percentuais de utilização dentro destas organizações (MAGALHÃES, 2007).

Quadro 2 - Resultado da pesquisa sobre adoção de práticas de Gerenciamento de Serviços de TI.

Frameworks	Adoção (%)
Próprio	61
ITIL	38
ITSM	18
FCAPS	13
MOF	10
COBIT	7
Etom	5
Outras	6

As comparações entre os *frameworks* de Gerenciamento de TI estão além do escopo deste trabalho, em que serão apresentados apenas alguns dos papéis e gerenciamentos segundo o ITIL.

5.2 CENTRAL DE SERVIÇOS

“A central de Serviços é o ponto inicial de contato dos usuários com a organização de TI” (BON, 2006). Ela é uma função e não um processo, e é essencial para a implementação do Gerenciamento dos Serviços de TI (MAGALHÃES, 2007).

É ela também a responsável pela classificação, controle, revisão e reporte de incidentes devendo monitorá-los independentemente de sua origem, fornece um ponto de contato contendo perguntas e divulgação de informações sobre assuntos gerais relacionados aos serviços, podendo utilizar para esse fim boletins, sistemas de mensagens entre outros (SIBRA, 2009).

5.3 SUPORTE A SERVIÇOS

As melhores práticas da ITIL abrangem cinco processos de suporte a serviços que estão diretamente ligados à central de serviços. A seguir será apresentada uma breve síntese desses processos.

5.3.1 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

O Gerenciamento de Configuração é o processo responsável pela criação da base de dados de gerenciamento de configuração (*Configuration Management Database – CMDB*), sendo esta base constituída pelos componentes que fazem parte ou estão diretamente relacionados com a infraestrutura de TI (MAGALHÃES, 2007).

Esses componentes são armazenados para: Identificação, Controle, Status e Verificação, e seu escopo deve incluir (SIBRA, 2009):

- Produtos e versões do hardware cliente e servidor
- Produtos e versões do software de sistema operacional
- Produtos e versões de software de desenvolvimento de aplicações
- Arquitetura técnica de produtos e versões de acordo como foram definidos e introduzidos
- Documentação
- Produtos e versões de redes
- Produtos e versões de aplicações
- Definições de pacotes de softwares
- Definições de configurações básicas de hardware
- Padrões e definições de item de configuração

5.3.2 GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

“O processo de Gerenciamento de Incidentes é responsável pelo tratamento e pela resolução de todos os incidentes observados nos serviços de TI, visando ao restabelecimento dos serviços no menor prazo possível” (MAGALHÃES, 2007).

É comum confundir incidente com problema, a diferença é que um incidente surge geralmente em decorrência de um problema, um incidente nada mais é do que alguma coisa diferente do previsto, um exemplo seria o computador de um usuário reiniciar várias vezes durante o dia. Logo a solução para o incidente é apenas providenciar a substituição da peça que está causando a reinicialização constante.

A ITIL propõe que todos os incidentes sejam reportados a Central de Serviços que tem como principal foco o gerenciamento e a comunicação de incidentes.

5.3.3 GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

“O processo de Gerenciamento de Problema é o responsável pela resolução definitiva e prevenção das falhas por trás dos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI” (MAGALHÃES, 2007).

Como exemplo de problema pode-se citar um lote de memória com defeito, quando estas memórias estiverem instaladas os incidentes começarão a aparecer, como o reporte de usuários a Central de Serviços reclamando de computadores reinicializando. Logo a solução para o problema ocorrerá com a substituição do lote, entretanto uma investigação deve ser realizada para saber se o lote com problema já foi adquirido dessa forma ou se as condições de armazenamentos ou manuseios tenham sido as causas das falhas.

5.3.4 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

“O processo de Gerenciamento de Mudança tem a finalidade de assegurar que todas as mudanças necessárias nos itens de configuração serão realizadas conforme planejado e autorizado” (MAGALHÃES, 2007). Este processo deve garantir a existência de um plano de recuperação do serviço, caso algum imprevisto ocorra.

As melhores práticas de gerenciamento de mudança incluem (SIBRA):

- Facilitar a introdução de todos os tipos de mudanças através de ferramentas e procedimentos simples, claros e efetivos nos diversos ambientes existentes.
- Implementar mudanças alinhadas aos negócios e as circunstâncias tecnológicas.
- Avaliar todas as mudanças e seus impactos nos negócios e ativos de TI.
- Fornecer uma estrutura de trabalho dentro da qual todas as mudanças iniciadas possam estabelecer responsabilidade pelo conteúdo real do trabalho.
- Dar suporte a coordenação e gerenciamento do projeto.
- Assegurar a exequibilidade de todas as mudanças propostas.
- Prevenir a introdução de mudanças que representem um risco inaceitável para a entrega confiável de serviços.
- Prevenir a introdução de mudanças não autorizadas.

5.3.5 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

“O Gerenciamento de Liberação é o processo responsável pela implementação das mudanças no ambiente de infra-estrutura de TI, ou seja, pela colocação no ambiente de produção de um conjunto de itens de configuração” (MAGALHÃES, 2007).

Esse processo está próximo com o gerenciamento de mudanças, e suas atividades incluem (SIBRA, 2009):

- Planejamento e política de liberações.
- Projeto, elaboração e configuração das liberações.
- Aceitação das liberações.
- Planejamento do lançamento.
- Testes extensivos para critérios predefinidos.
- Concordância das liberações para a implementação.
- Comunicação, preparação e treinamento.
- Auditoria do hardware e software, antes e na sequência da implementação de mudanças.
- Instalação do hardware novo ou atualizado.
- Guarda do software controlado em sistemas centralizados e distribuídos.”
- Liberação, distribuição e a instalação do software.

Os principais componentes a serem controlados são (SIBRA, 2009):

- Softwares aplicativos desenvolvidos internamente.
- Softwares desenvolvidos externamente (incluindo softwares não padronizados, assim como software escrito por clientes).
- Softwares utilitários.
- Softwares providos por fornecedores.
- Especificações de hardware e software.
- Documentação e instruções reunidas, incluindo manual de usuários.

5.4 ENTREGA DE SERVIÇOS

O ITIL além de abranger cinco processos de suporte a serviços e o papel de Central de Serviços, também inclui cinco processos relacionados à entrega de serviços, são eles: Gerenciamento de nível de Serviço, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI e Gerenciamento Financeiro. Esses processos estão além do escopo deste projeto.

6 ESTUDO EMPÍRICO APLICADO

O estudo empírico proposto será implementado em uma Indústria de Alimentos para Cães, Gatos e Peixes.

6.1 ADIMAX

A Adimax é uma Indústria de Alimentos para Cães, Gatos e Peixes. Iniciou suas atividades em 2002 e conta hoje com duas unidades Fabris e três centros de distribuição, nas regiões Sudeste e Nordeste. Sua Matriz está localizada na Cidade de Salto de Pirapora - SP. Possui atualmente cerca de 180 colaboradores.

O Departamento de TI da empresa conta com três colaboradores, disponibiliza e gerencia serviços como Sistemas de Faturamento, Força de Vendas, Contábil e Formulação, servidores de arquivos, internet, e-mail e câmeras de monitoramento, infraestrutura de rede entre outros. Possui atualmente cerca de 60 usuários que utilizam esses serviços.

6.2 CENTRAL DE SERVIÇOS

A Função Central de Serviços foi iniciada no dia 18 de Janeiro 2010, com a implantação de uma Central de Atendimento (*Help Desk*) e definição de papéis, ficando um colaborador do departamento de TI com a responsabilidade pela função.

O Sistema “Ocomon” foi escolhido como ferramenta de Central de Atendimento. Essa escolha levou em conta os recursos cedidos e suporte da ferramenta as melhores práticas da ITIL.

6.2.1 OCOMON

O Ocomon surgiu em Março de 2002 como projeto pessoal do programador Franque Custódio, tendo como características iniciais o cadastro, acompanhamento, controle e consulta de ocorrências de suporte e tendo como primeiro usuário o Centro Universitário La Salle (UNILASALLE) que adotou a ferramenta e desde então tem realizado sua manutenção interna pelo seu próprio setor de *Helpdesk*, buscando

atender a questões de ordem prática e operacional da área de suporte.

Hoje é possível responder a questões como:

- Volume de chamados por período;
- Tempo médio de resposta e solução para os chamados;
- Percentual de chamados atendidos e resolvidos dentro do SLA;
- Tempo dos chamados decomposto em cada status de atendimento;
- Usuários mais ativos;
- Principais problemas;
- Reincidência de chamados por equipamento;
- Estado real do parque de equipamentos;
- Como e onde estão distribuídos os equipamentos;
- Vencimento das garantias dos equipamentos; além de uma série outras questões pertinentes à gerência pró-ativa do setor de suporte.

Principais funções do Módulo de Ocorrências:

- Abertura de chamados de suporte por área de competência;
- Vínculo do chamado com a etiqueta de patrimônio do equipamento;
- Busca rápida de informações referentes ao equipamento (configuração, localização, histórico de chamados, garantia) no momento da abertura do chamado;
- Envio automático de e-mail para as áreas de competência;
- Acompanhamento do andamento do processo de atendimento das ocorrências;
- Encerramento das ocorrências;
- Controle de horas válidas;
- Definições de níveis de prioridades para os setores da empresa;
- Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades dos setores;
- Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de problemas;
- Controle de dependências para o andamento do chamado;

- Base de conhecimento;
- Consultas personalizadas;
- Relatórios gerenciais;
- Controle de SLAs;

Principais funções do Módulo de Inventário:

- Cadastro detalhado das informações (configuração) de hardware do equipamento;
- Cadastro de informações contábeis do equipamento (valor, centro de custo, localização, reitoria, fornecedor..);
- Cadastro de modelos de configuração para carga rápida de informações de novos equipamentos;
- Cadastro de documentações relacionadas aos equipamentos (manuais, termos de garantia, mídias);
- Controle de garantias dos equipamentos;
- Histórico de mudanças (de localidades) dos equipamentos;
- Controle de licenças de softwares;
- Busca rápida das informações de chamados de suporte para o equipamento;
- Busca rápida de informações dos equipamentos;
- Buscas por histórico de mudanças (localização);
- Consultas personalizadas;
- Estatísticas técnicas e gerenciais do parque de equipamentos;
- Relatórios gerenciais;

Questões técnicas:

O Ocomon foi concebido sob a visão de software Open Source sob o modelo GPL de licenciamento, utilizando tecnologias e ferramentas livres para o seu desenvolvimento e manutenção.

A seguir encontram-se as principais questões técnicas do sistema:

- Linguagem: PHP versão:4.3x, HTML, CSS, Javascript;
- Banco de dados: MySQL versão: 4.1x;
- Autenticação de usuários: a autenticação de usuários pode ser feita tanto na própria base do sistema quanto através de uma base LDAP em algum ponto da rede.

6.2.2 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS

A Central de Atendimento foi definida como ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI. Foi firmado um acordo entre a equipe de TI e os usuários, em que chamados urgentes seriam do mesmo modo informados a Central de Atendimento, com exceção nesse caso da realização de uma ligação por parte do usuário para a equipe de TI avisando da abertura do chamado urgente. Isso simplificou o dia-a-dia dos usuários e permitiu a área de TI ter total controle sobre todas as comunicações recebidas dos usuários.

A Central de Serviços ficou responsável por:

- Receber e registrar todas as chamadas dos usuários.
- Lidar diretamente com pedidos e reclamações simples.
- Prover uma avaliação inicial de todos os chamados comunicados.
- Realizar o atendimento de primeiro nível dos chamados comunicados.
- Encaminhar para o suporte técnico de segundo nível os chamados não-solucionados conforme os níveis de serviço estabelecidos.
- Monitorar o atendimento e escalar todos os incidentes de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.
- Manter os usuários dos serviços de TI informados sobre o estado atual dos chamados comunicados e da evolução do atendimento.
- Produzir informações gerenciais.
- Eliminar chamados desnecessários.

6.2.3 BENEFÍCIOS

A implementação da Central de Serviços trouxe os seguintes benefícios de acordo com a equipe de TI e usuários:

- Melhoria do suporte técnico aos usuários dos serviços de TI.
- Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TI, pelo aumento da percepção de qualidade e profissionalismo.
- Aumento da acessibilidade para os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um único ponto de contato.
- Aumento da velocidade de atendimento.
- Uso mais eficiente dos recursos de suporte técnico.
- Melhor gerenciamento da informação para a tomada de decisão relativa aos serviços de suporte aos usuários de TI.

6.3 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

O Gerenciamento de Incidentes de igual modo iniciou-se no dia 18 de Janeiro com a Implantação da Central de Atendimento, ficando o colaborador responsável pela Central de Serviços responsável também por esse processo.

6.3.1 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS

Foi estabelecido que a equipe responsável por esse processo deve procurar a implementação de soluções de contorno de modo imediato, deixando a reparação definitiva para mais tarde, quando se pode programar a interrupção do serviço de TI com a área usuária.

A equipe criará *scripts* de atendimento que permitam elevar o índice de incidentes encerrados no primeiro atendimento, além de manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos incidentes e qualquer situação anormal nos serviços de TI utilizados.

O processo de Gerenciamento de Incidentes ficou responsável por:

- Análise dos chamados, detecção e registro dos incidentes.
- Classificação de todos os incidentes.
- Suporte de primeiro nível.
- Pesquisa da causa.
- Diagnóstico da solução.
- Resolução e recuperação do serviço de TI.
- Encerramento do incidente.
- Manter a comunicação entre a área de TI e suas áreas usuárias sobre o estado do incidente (escalamento, tempo estimado para a resolução, solução de contorno etc.).
- Avaliar um incidente para determinar se é provável que volte a ocorrer ou se é um sintoma de um problema crônico. Se for isto, informar à equipe de Gerenciamento de Problema a respeito.
- Gerar relatórios de gestão das atividades desenvolvidas.

6.3.2 BENEFÍCIOS

De acordo com usuários e a equipe de TI através de pesquisa de satisfação conforme Anexo I, pode-se observar alguns benefícios após a implementação do processo como segue no quadro três:

Quadro 3 - Pesquisa de satisfação do processo de Gerenciamento de Incidentes.

Usuários	Equipe de TI
Maior rapidez na resolução de incidentes	Maior rapidez na resolução de incidentes
O Registro do incidente da maior certeza ao usuário que sua solicitação será resolvida	O Registro do incidente possibilita a equipe melhor organização para resolvê-lo
Em caso de algum mal entendido ele pode provar que solicitou providências	Ajuda na resolução de novos incidentes possibilitando a consulta de outros incidentes iguais ou similares.
Atendimento melhorou	Suporte simplificado
Solicitações não são esquecidas	Solicitações não são esquecidas

Uma cópia fiel da Central de Atendimento da Adimax contendo todas as ocorrências está disponível para interessados no endereço <http://ww2.adimaxpet.com.br/falm>.

6.4 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

O processo de Gerenciamento de Problemas iniciou-se no dia 01 de Março de 2010 e tomou por base relatórios gerados pela Central de Atendimento com dados de 292 ocorrências (período de 18/01/2010 a 28/02/2010). O processo continua em um aperfeiçoamento diário, tendo o colaborador Lucas como seu responsável.

As resoluções e prevenções de falhas estão sendo implementadas com base na análise de relatórios da Central de Atendimento e nas experiências da equipe de TI de acordo com os objetivos da empresa.

6.4.1 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS

O processo de Gerenciamento de Problema difere do processo de Gerenciamento de Incidente pelo fato de sua principal meta ser a descoberta das causas subjacentes de um incidente e a solução subsequente delas, bem como a prevenção da repetição de sua ocorrência (Magalhães, 2007).

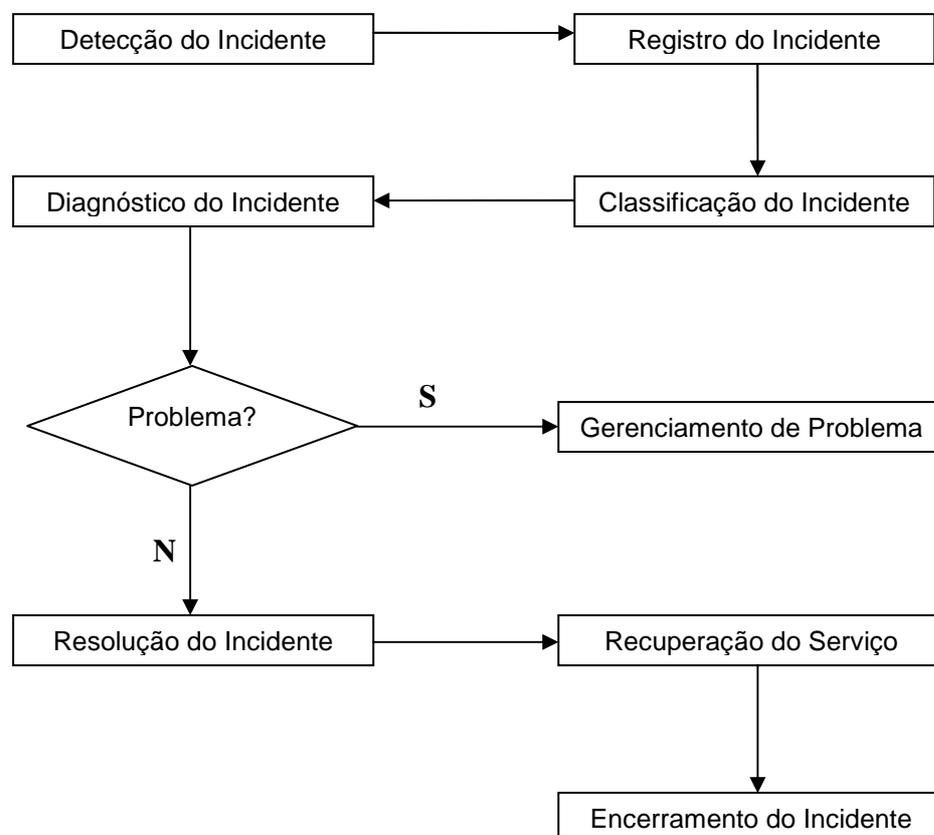
O processo de Gerenciamento de Problemas ficou responsável por:

- Catalogar erros conhecidos
- Solicitações de mudança.
- Registros dos problemas atualizados com informações referentes às soluções de contorno e/ou soluções definitivas.
- Informações Gerenciais.
- Informações sobre os problemas e os erros conhecidos em resposta às consultas do processo de Gerenciamento de incidentes.
- Suporte técnico às equipes de segundo e terceiro nível do processo de Gerenciamento de incidentes.

- Diagnóstico de problemas, advindos de incidentes não resolvidos.
- Identificação de problemas, a partir da análise dos incidentes.
- Identificação de tendências pela análise da base de dados de incidentes.
- Implementação de mudanças na infraestrutura para evitar que ocorram incidentes ou que incidentes que já tenham ocorridos voltem a ocorrer.
- Vigilância sobre as mudanças implementadas.
- Prevenção de problemas em outros serviços.
- Estabelecimento das possíveis causas do problema.
- Teste da causa mais provável.
- Verificação da causa verdadeira.

A figura um ilustra a relação do processo de Gerenciamento de Problemas com o processo de Gerenciamento de Incidentes (Magalhães, 2007).

Figura 1 – Relação entre os Processos de Incidentes e Problemas



Um novo Problema é identificado e registrado para cada incidente sem solução conhecida ou sem comparação com um problema já existente ou erro conhecido.

6.4.2 BENEFÍCIOS

De acordo com a equipe de TI após a implantação do Gerenciamento de Problemas observou-se os seguintes benefícios:

- Melhora da qualidade dos serviços de TI.
- Redução de volume de incidentes.
- Implementação de soluções permanentes.
- Aumento da eficácia do atendimento de primeiro nível da Central de Serviços.

6.4.3 RESULTADOS

A equipe de TI vem aprimorando os processos diariamente e um dos fatores que dependem mais tempo e atenção é a classificação das ocorrências quanto ao seu tipo de problema. Caso a classificação de alguma ocorrência seja informada de maneira incorreta os relatórios que são gerados mensalmente para análise da equipe não irão retratar a realidade, podendo direcioná-la a ações sem resultados ou a incidentes.

Na primeira reunião da equipe, analisou-se os dados do relatório de incidentes por categoria de problemas conforme quadro quatro.

Quadro 4 – Relatório de Problemas (Período de 01-02-2010 a 28-02-2010)

Quantidade	ÁREA DE ATENDIMENTO	Tipo Manutencao	Origem do Problema	Categoria do Problema
38	TI	Orientação	Incidente	Cliente
34	TI	Corretiva	Incidente	TI
23	TI	Corretiva	Incidente	Servidor
20	TI	Solicitação	Incidente	Solicitação
18	TI	Corretiva	Incidente	Configuração
15	TI	Solicitação	Incidente	Outros
10	TI	Corretiva	Incidente	Computador (Software)
8	TI	Corretiva	Incidente	Indeterminado
8	TI	Corretiva	Incidente	Sistema SICOM
7	TI	Corretiva	Incidente	Cameras de Monitoramento
7	TI	Corretiva	Incidente	Impressora
4	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Exactus
4	TI	Corretiva	Incidente	Internet
3	TI	Corretiva	Incidente	Mobile
2	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Optimal
1	TI	Corretiva	Incidente	dominio
1	TI	Corretiva	Incidente	Computador (Hardware)
1	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Memphis
1	TI	Solicitação	Incidente	Internet
1	TI	Corretiva	Incidente	Softwares Governo
1	TI	Corretiva	Incidente	Virus
TOTAL		207		

Percebeu-se pela análise do relatório que os incidentes relacionados à categoria de Problema Cliente, TI e Servidor aconteciam com muita frequência, investigando os chamados foi constatado que esses incidentes na verdade são problemas, sendo assim são de responsabilidade do Gerenciamento de Problema, o qual deve disponibilizar temporariamente ao Gerenciamento de Incidentes uma solução de contorno até a resolução definitiva. Logo a classificação quanto à origem do Problema foi alterada de “Incidente” para “Problema” e os incidentes inicialmente classificados como Categoria de Problema “Servidor” foram alterados para Categoria “Indeterminado”, pois a classificação inicial se baseou em suposições. Adotou-se então que problemas em que não se conhece com certeza a causa raiz, seriam classificados como “Indeterminados”, mas obrigatoriamente seria disponibilizada uma Solução de Contorno até a identificação do(s) Item(s) de Configuração (IC) com problema(s). Efetuadas as modificações o relatório ficou conforme quadro cinco.

Quadro 5 – Relatório de Problemas (Período de 01-02-2010 a 28-02-2010)

Quantidade	ÁREA DE ATENDIMENTO	Tipo Manutencao	Origem do Problema	Categoria do Problema
38	TI	Orientação	Problema	Cliente
34	TI	Corretiva	Problema	TI
31	TI	Corretiva	Problema	Indeterminado
20	TI	Solicitação	Solicitação de Serviço	Solicitação
18	TI	Corretiva	Incidente	Configuração
15	TI	Solicitação	Incidente	Outros
10	TI	Corretiva	Incidente	Computador (Software)
8	TI	Corretiva	Incidente	Sistema SICOM
7	TI	Corretiva	Incidente	Impressora
7	TI	Corretiva	Incidente	Cameras de Monitoramento
4	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Exactus
4	TI	Corretiva	Incidente	Internet
3	TI	Corretiva	Incidente	Mobile
2	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Optimal
1	TI	Corretiva	Incidente	Dominio
1	TI	Corretiva	Incidente	Computador (Hardware)
1	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Memphis
1	TI	Corretiva	Incidente	Softwares Governo
1	TI	Corretiva	Incidente	Virus
1	TI	Solicitação	Incidente	Internet
TOTAL		207		

Com base nas informações do relatório acima, em comum acordo a equipe de TI decidiu focar na resolução dos problemas de "TI" e "Indeterminado", deixando o problema relacionado a "Clientes" (Usuários) para resolução posterior para evitar desgastes e possíveis obstáculos por partes destes.

Decidiu-se também que manutenções e mudanças efetuadas pela equipe de TI seriam previamente avisadas aos usuários e executadas preferencialmente em horários pré-estabelecidos, evitando assim os problemas relacionado ao "TI".

Com a investigação dos incidentes relacionados à Categoria "Indeterminado", observou-se que todos eram decorrentes de travamento de impressões remotas enviadas pelas Filiais, e que o problema acontecia mais em uma filial em específico, sendo assim optou-se primeiro pela formatação do Servidor Domus, já que esse procedimento se fazia necessário por outros problemas. Ficou acertado que a equipe de Gerenciamento de Incidentes acompanharia se esse tipo de incidente voltaria a acontecer após a formatação do Servidor, e que uma próxima tentativa de solucionar o problema seria aumentar a banda de Internet da Matriz e das Filiais.

Aplicadas as resoluções citadas em conjunto com outras, conseguiu-se a

eliminação total dos incidentes relacionados ao TI e a diminuição do número de incidentes relacionados à Categoria “Indeterminado”, além da diminuição do número total de ocorrências no mês, conforme quadro seis.

Quadro 6 – Relatório de Problemas (Período de 01-04-2010 a 30-04-2010)

Quantidade	ÁREA DE ATENDIMENTO	Tipo Manutencao	Origem do Problema	Categoria do Problema
19	TI	Corretiva	Problema	Indeterminado
18	TI	Orientação	Problema	Cliente
17	TI	Solicitação	Solicitação de Serviço	Solicitação
16	TI	Corretiva	Incidente	Impressora
12	TI	Corretiva	Incidente	Sistema SICOM
8	TI	Solicitação	Incidente	Outros
4	TI	Corretiva	Incidente	Computador (Hardware)
4	TI	Corretiva	Incidente	Mobile
4	TI	Corretiva	Incidente	Office
3	TI	Corretiva	Incidente	Sistema Exactus
2	TI	Corretiva	Incidente	Internet
2	TI	Corretiva	Incidente	Configuração
2	TI	Corretiva	Incidente	Computador (Software)
2	TI	Solicitação	Incidente	Internet
1	TI	Corretiva	Incidente	Virus
TOTAL		114		

Apesar da diminuição do número de incidente relacionados ao travamento de impressões remotas, não se conseguiu sua eliminação, ou diminuição a um valor aceitável, logo foi iniciado os procedimentos para aumento da banda de internet da Matriz, deixando o aumento da banda das filiais para um próximo passo se necessário em virtude da dificuldade por estarem situadas em regiões distantes.

7 DIFICULDADES E RESULTADOS

A equipe de TI da Adimax se deparou com algumas dificuldades para a implementação dos processos desse estudo empírico. A seguir é apresentada a dificuldades encontradas antes, durante e depois da implementação dos processos desse estudo em particular. Após as dificuldades é apresentada os resultados obtidos com as práticas e procedimentos implementados.

7.1 DIFICULDADES

A falta de experiência da equipe na implantação do Gerenciamento de Serviços de TI foi um fator que ocasionou interpretações erradas de algumas práticas, entretanto este entrave foi vencido com dedicação, estudo e várias reuniões entre a equipe.

Todos os membros da equipe de TI estavam motivados e confiantes dos retornos decorrentes da implementação dos processos, entretanto alguns usuários insistiam em não cumprir alguns procedimentos acordados como, por exemplo, ligar ao invés de abrir um chamado na Central de Atendimento.

Alguns usuários da Diretoria nunca abrem chamados na Central de Atendimento, reportando os incidentes de maneira informal e sem registro.

Durante a implementação dos processos a equipe de TI ganhou dois novos integrantes, mas isso não significou de imediato maior rapidez na resolução dos incidentes, pois além de explicar as rotinas e serviços oferecidos pelo TI à organização, foi necessário um treinamento eficaz do funcionamento dos Gerenciamentos e práticas adotados.

7.2 RESULTADOS OBTIDOS

A implementação dos Processos de Gerenciamento de TI citados melhoraram a imagem da equipe de TI junto aos usuários, diminuiu significativamente as situações de emergência (incêndios) com uma política pró-ativa dos incidentes e problemas e diminuiu a dependência de pessoas-chave nos processos.

Problemas repetitivos foram eliminados, sendo possível o redirecionamento de tempo e recursos ao gerenciamento dos processos, tornando a equipe mais eficiente.

O registro de incidentes e problemas possibilita a consulta a informações gerenciais para suporte aos processos de tomada de decisão.

Mais organizada a equipe de TI aumentou a velocidade do atendimento, eliminou o problema de solicitações esquecidas, obteve maior profissionalismo entre seus membros, melhorou a qualidade dos serviços prestados, implementou soluções permanentes e aumentou a eficácia do atendimento de primeiro nível da Central de Serviços.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ficou evidenciado ao longo do processo que características demonstradas pela equipe de TI como Paciência, Capacidade de Comunicação, Entusiasmo, Assertividade, Honestidade, Simpatia, Compromisso e Cordialidade influenciaram de forma positiva os usuários a aceitarem as mudanças decorrentes dessa implementação, isso junto com o benefícios alcançados elevou de forma positiva a percepção dos usuários em relação à equipe de TI. E que características como Condescendência, Morosidade e Agressividade afetam de maneira negativa a implementação dos processos, pois podem gerar situações de desconforto entre a equipe de TI e os Usuários, sendo que a Diretoria podem associar que essas situações são decorrentes das mudanças para implementação dos processos.

8.1 PRÓXIMOS PASSOS

Durante o processo adotou-se a prática de metas pequenas e que possam ser alcançadas em curto espaço de tempo, garantindo a entrega periódica de resultados para a organização, como meta para os meses de Julho e Agosto de 2010 pretende-se efetuar o cadastro de inventário de equipamento e posteriormente implementar o processo de Gerenciamento de Mudanças.

REFERÊNCIAS

- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 36.
- SANTOS, Rildo. *Gestão de Risco em TI*. 2006. Cap. 1, Pág. 12.
- ANEXO. Disponível em: < <http://anexotechnology.com.br/UNTraining.html> >. Acesso em: 20 de jun de 2009.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 61.
- SANTOS, Rildo. *Gestão de Risco em TI*. 2006. Cap. 1, Pág. 57.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 65
- SIBRA. Disponível em: < <http://www.sibra.com.br> >. Acesso em: 18 de jul. de 2009.
- FREITAS, Camila.; SAMARANI, Paulo. *Implementação dos processos de Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas no cliente AGCO, baseado no modelo ITIL*. 2006. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Luterana do Brasil, Guaíba.
- SIBRA. Disponível em: < <http://www.sibra.com.br> >. Acesso em: 18 de jul. de 2009.
- BON, Jan Van.; VERHEIJEN, Tienneke. *Fundamentos do Gerenciamento de Serviços em TI baseado na ITIL*. 2006. Cap. 2, Pág. 3.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 30.
- BON, Jan Van.; VERHEIJEN, Tienneke. *Fundamentos do Gerenciamento de Serviços em TI baseado na ITIL*. 2006. Cap. 3, Pág. 28.
- SIBRA. Disponível em: < <http://www.sibra.com.br> >. Acesso em: 18 de jul. de 2009.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 69.
- SIBRA. Disponível em: < <http://www.sibra.com.br> >. Acesso em: 18 de jul. de 2009.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 69.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 70.
- MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 70.

MAGALHÃES, Ivan Luizio.; PINHEIRO, Walfrido Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na Prática*. 2007. Cap. 1, Pág. 70.

ANEXOS

ANEXO A – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PROCESSOS IMPLEMENTADOS

A seguir encontram-se alguns questionários já respondidos, utilizados na pesquisa de satisfação do processo de Gerenciamento de Incidentes.



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.

CNPJ: 03.887.324/0001-81

Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Juana A. Barros Departamento: Técnico Data: 01/07/10

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.

2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.

3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?
Sim, este novo processo facilita para os funcionários do TI, sendo assim os pedidos dos funcionários da empresa ficam enquadrados e não tem o risco de ser esquecido.

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?

não.



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
 CNPJ: 03.887.324/0001-81 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: LNERCIO Departamento: TI Data: 01/07/10

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.

2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.

3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?

SIM.
OS PEDIDOS FICAM REGISTRADOS E
SÃO RESOLVIDOS, NÃO SÃO ESQUECIDOS.

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
 CNPJ: 03.887.324/0001-81 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Suellem Guate Departamento: Técnicos Data: 30/06/10

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.
2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.
3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?

Sim, a agilidade e precisão nos atendimentos e serviços.

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?

Sim, no caso de maior agilidade no suporte a equipamentos.



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
 CNPJ: 03.887.324/0001-81 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Luiziane Silva Departamento: RH Data: 30/06/10

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.

2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.

3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?
Sim. Como exemplo nos chamados, o que
está acontecendo, o pessoal do TI já vem com
o problema quase resolvido.

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?

Não.



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
 CNPJ: 03.887.324/0001-81 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Nelson W. Santos Departamento: Computers Data: 30/06

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.

2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.

3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?

Sim, agilidade na solicitação

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
 CNPJ: 03.887.324/0001-81 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Giseli Karine de Carvalho Departamento: Contábil Data: 30/06/2010

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.
2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.
3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?
Sim, maior agilidade no atendimento e redução dos
problemas mais frequentes com o acompanhamento dos
históricos dos chamados abertos pelos funcionários

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?

Sim, com o aperfeiçoamento dos conhecimentos técnicos
através de treinamentos, cursos etc.



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
 CNPJ: 03.887.324/0001-81 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Leonardo Departamento: Embalagem Data: 18/06/10

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.
2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.
3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?

- Agilidade no atendimento e número de reclamações

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?

- Desenvolver procedimentos de segurança na informação



Indústria e Comércio de Alimentos LTDA.
CNPJ: 03.887.324/0001-01 Inscr. Est. 602.065.921.117

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Nome: Eric Departamento: COMPAS Data: 30/6/10

Por favor, responda as questões abaixo referentes aos processos implementados pelo departamento de TI a partir de Janeiro de 2010.

1. Em sua opinião o atendimento prestado pela equipe de TI:
 - a. Melhorou.
 - b. Continuou o mesmo.
 - c. Piorou.
2. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos mais rapidamente?
 - a. Sim.
 - b. Continua da mesma forma.
 - c. Não.
3. Em sua opinião os chamados abertos por você estão sendo resolvidos em um tempo satisfatório?
 - a. Sim.
 - b. Pode melhorar
 - c. Não.

4. Você percebeu algum benefício após a implementação desses processos? Quais?

SIM, ATRAVÉS DE TROCA DE INFORMAÇÕES
VOCE USA MENOS O TELEFONE E TAMBÉM
DIMINUI O DESLOCOMENTO ATÉ O SETOR DE TI

5. Você acha que o Departamento de TI pode melhorar em alguma prática ou procedimento? Quais?

SIM, PESQUISAR EQUIPAMENTOS MELHORES
COMO SERVIDOR UNICO EM TODOS OS PROGRAMAS,
SEY TER NAS ESTAÇÕES DE TRABALHO UM
COMUTADOR JUNTO, MANTER SOMENTE NAS ESTAÇÕES
MONITOR, TECLADO, MOUSE.

PESQUISAR ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS, PARA
NÃO FICAR DESATUALIZADO NO MERCADO.