



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO NTI ATRAVÉS DO MÓDULO DE CHAMADOS – SIGU
ANOS DE 2014 A 2015**

MACAPÁ

2016

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS.....	5
LISTA DE FIGURAS	7
LISTA DE GRÁFICOS	7
1. INTRODUÇÃO.....	9
2. OBJETIVOS	10
2.1. Geral.....	10
2.2. Específicos	10
3. METODOLOGIA.....	11
4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS	12
4.1. Panorama Geral	12
4.2. Chamados Atendidos por Divisão	13
4.3. Atendimentos Durante os Anos	14
4.3.1. Ano 2014	14
4.3.2. Ano 2015	15
4.4. Os 20 Maiores solicitantes	16
4.4.1. Ano 2014	16
4.4.2. Ano 2015	17
4.5. Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento.....	18
4.5.1. Geral.....	18

4.5.2.	Ano 2014	19
4.5.3.	Ano 2015	20
4.6.	Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento	21
4.6.1.	Geral	21
4.6.2.	Ano 2014	22
4.6.3.	Ano 2015	23
4.7.	Chamados por Categoria	24
4.7.1.	Geral	24
4.7.2.	Ano de 2014 – Percentual	25
4.7.3.	Ano de 2014 – Trimestral	26
4.7.4.	Ano de 2015 – Percentual	27
4.7.5.	Ano de 2015 – Trimestral	28
4.8.	Chamados por Categoria e Entre os 20 Maiores Solicitantes	29
4.8.1.	Ano de 2014	29
4.8.2.	Ano de 2015	30
4.9.	Chamados por Categoria e Setor Atendente	31
4.9.1.	Ano de 2014	31
4.9.2.	Ano de 2015	32
4.10.	Nuvem de Palavras – Relativa ao Campo Descrição do Problema	33
4.10.1.	Ano de 2014	33
4.10.2.	Ano de 2015	34

LISTA DE ABREVIATURAS

ADMINISTRAÇÃO – Coordenação do Curso de Administração

AEEA – Assessoria Especial de Engenharia

AUDINT – Auditoria Interna

CCAMB – Coordenação do Curso de Ciências Ambientais

CCCB/BACH – Coordenação do Curso de Ciências Biológicas Bacharelado

CCE – Coordenação do Curso de Enfermagem

CCEF – Coordenação do Curso de Educação Física

CCF – Coordenação do Curso de Física

CCG – Coordenação do Curso de Geografia

CCM – Coordenação do Curso de Matemática

CCRI – Coordenação do Curso de Relações Internacionais

CEE – Coordenação do Curso de Engenharia Elétrica

COEG – Coordenadoria de Ensino de Graduação

COFAR – Coordenação do Curso de Ciências Farmacêuticas

COMED – Coordenação do Curso de Medicina

COSEX – Coordenação do Curso de Secretariado Executivo

DACE – Departamento de Ações Comunitárias e Estudantis

DCBSAUDE – Departamento de Ciências Biológicas e da Saúde

DDS – Divisão de Desenvolvimento de Software

DEFIN – Departamento de Finanças

DEPLA – Departamento de Letras e Artes

DEPSEC – Departamento de Processo Seletivo

DERCA – Departamento de Registro e Controle Acadêmico

DIAU – Divisão de Informação e Auxílio Ao Usuário

DIRD – Divisão de Registro de Diploma

DIVAE – Divisão de Acompanhamento de Estágio

DMS – Divisão de Manutenção e Suporte

DPG – Departamento de Pós-Graduação

DR – Divisão de Redes

GR – Gabinete da Reitoria

LAAB – Laboratório de Absorção Atômica e Bioprospecção

NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação

PARFOR – Plataforma Freire

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

PROCRI – Pró-Reitoria de Cooperações Interinstitucionais
PROEAC – Pró-Reitoria de Extensão e Ações Comunitárias
PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PROGRAD – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
PROPESPG – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

RADIO – Rádio TV e Editora
RU – Restaurante Universitário
SIGU – Sistema Integrado de Gestão Universitária
TI – Tecnologia da Informação
UNIFAP – Universidade Federal do Amapá

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Nuvem de palavras - Chamados - NTI – 2014	33
Figura 2 - Nuvem de palavras - Chamados - NTI – 2015	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Chamados Abertos 2014 – 2015	12
Gráfico 2 - Número de Chamados Atendidos por Divisão - NTI - 2014-2015	13
Gráfico 3 - Chamados Atendidos Durante Ano de 2014 – NTI	14
Gráfico 4 - Chamados Atendidos Durante Ano de 2015 – NTI	15
Gráfico 5 - 20 Maiores Solicitantes - NTI – 2014	16
Gráfico 6 - 20 Maiores Solicitantes - NTI – 2015	17
Gráfico 7 - Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento - NTI – Geral	18
Gráfico 8 - Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento - NTI – 2014	19
Gráfico 9 - Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento - NTI – 2015	20
Gráfico 10 - Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento - NTI -Geral	21
Gráfico 11 - Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento - NTI – 2014	22
Gráfico 12 - Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento - NTI – 2015	23
Gráfico 13 - Chamados por Categoria - NTI – Geral	24
Gráfico 14 - Chamados por Categoria - NTI - 2014	25

Gráfico 15 - Chamados por Categoria - Trimestral - NTI – 2014.....	26
Gráfico 16 - Chamados por Categoria - NTI - 2015.....	27
Gráfico 17 - Chamados por Categoria - Trimestral - NTI – 2015.....	28
Gráfico 18 - Chamados por Categoria e 20 Maiores Solicitantes - NTI – 2014	29
Gráfico 19 - Chamados por Categoria e 20 Maiores Solicitantes - NTI - 2015.....	30
Gráfico 20 - Chamados por Categoria e Setor Atendente - NTI – 2014	31
Gráfico 21 - Chamados por Categoria e Setor Atendente - NTI – 2015	32

1. INTRODUÇÃO

O Módulo de Chamados do Sistema de Gestão Universitária (SIGU) é a principal ferramenta, até o momento, para a realização dos atendimentos de suporte e manutenção de equipamentos, softwares e sistemas do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI).

Dentre as principais finalidades deste relatório estão a consolidação e apresentação de maneira objetiva dos indicadores referentes às ações desenvolvidas em nível de suporte pelo NTI da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) no período compreendido entre os anos de 2014 e 2015, por meio do tratamento de dados estatísticos obtidos dos bancos de dados da plataforma SIGU. O mapeamento destes dados viabiliza uma melhor compreensão dos pontos críticos e fatores relevantes no acompanhamento da evolução das metas estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), vinculado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) desta instituição federal de ensino superior, bem como fomenta o desenvolvimento de estratégias na elaboração e aperfeiçoamento das políticas de segurança da informação e na contratação de soluções e serviços terceirizados.

2. OBJETIVOS

2.1. Geral

Apresentar de maneira clara os dados pertinentes aos atendimentos de suporte e manutenção de equipamentos, softwares e sistemas de Tecnologia da Informação (TI) da UNIFAP.

2.2. Específicos

- Mapear os indicadores de atendimento do NTI nos anos de 2014 e 2015;
- Subsidiar a gestão de recursos humanos no que se refere ao dimensionamento de equipe e instrumentação;
- Subsidiar o PDTI quanto ao cumprimento das metas e saneamento das necessidades elencadas no plano vigente;
- Subsidiar o desenvolvimento de políticas de uso e segurança da informação da UNIFAP;
- Subsidiar o desenvolvimento de estratégias para contratação/aquisição de serviços e soluções terceirizadas de suporte e manutenção de TI.

3. METODOLOGIA

Todos os dados estatísticos tratados neste estudo foram extraídos dos bancos de dados da plataforma SIGU, especificamente do módulo de chamados. Foram extraídos os dados dos seguintes campos:

- Data e hora de abertura dos chamados;
- Setor solicitante;
- Setor atendente;
- Descrição do problema;
- Assunto (categoria) do chamado;
- Histórico dos eventos de atendimento de cada chamado: abertura, encaminhamento, atendimento, encerramento; com os seus respectivos registros de data e hora;

Os dados foram organizados em tabelas dinâmicas em planilhas eletrônicas e consolidados em gráficos de padrões diversos (pizza, colunas, linhas, barras).

4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

4.1. Panorama Geral

No ano de 2014 o Núcleo de Tecnologia da Informação realizou 2423 atendimentos. E em 2015 foram atendidos 1756 chamados. Observe o gráfico abaixo:

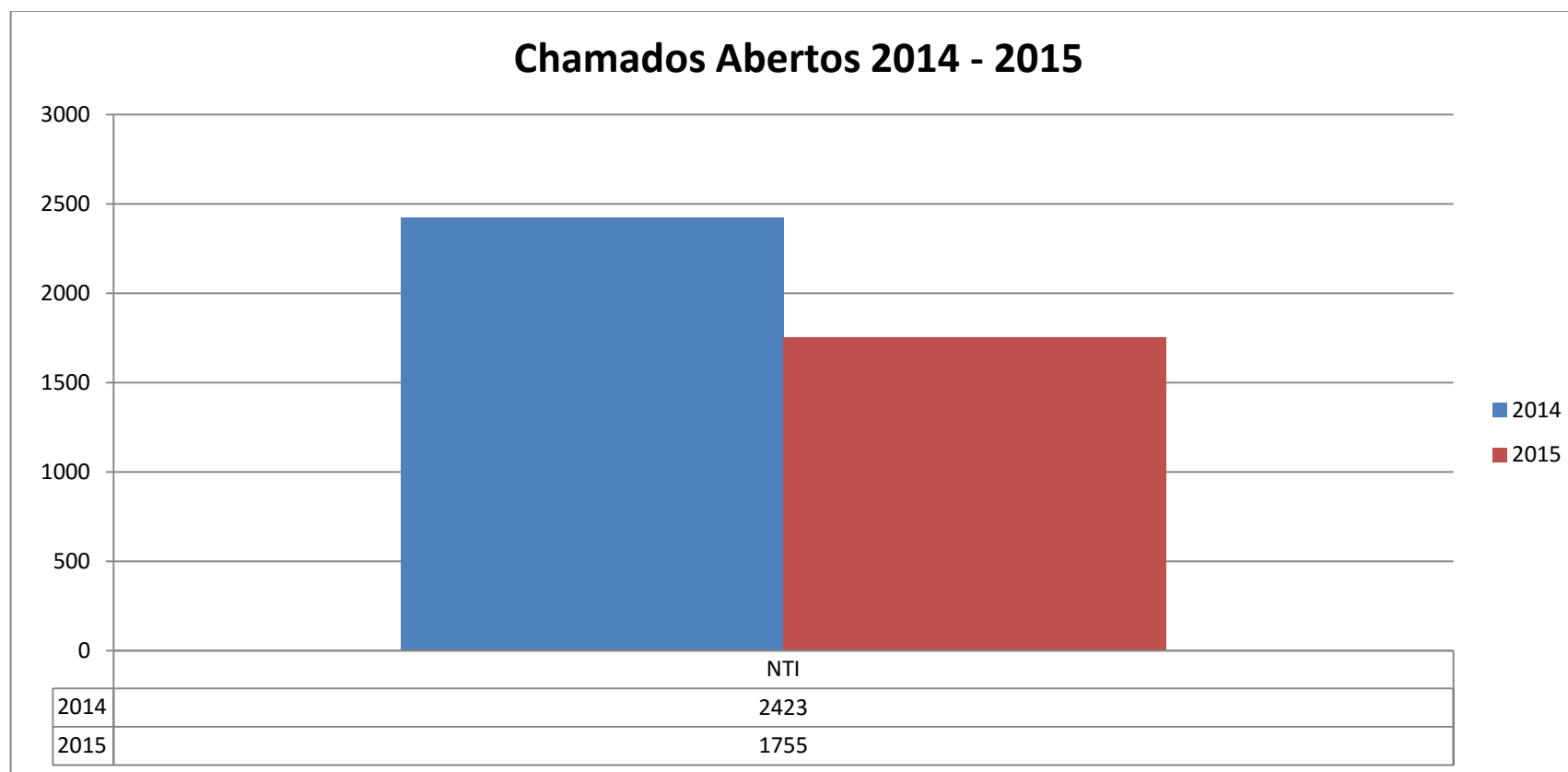


Gráfico 1 - Chamados Abertos 2014 – 2015

4.2. Chamados Atendidos por Divisão

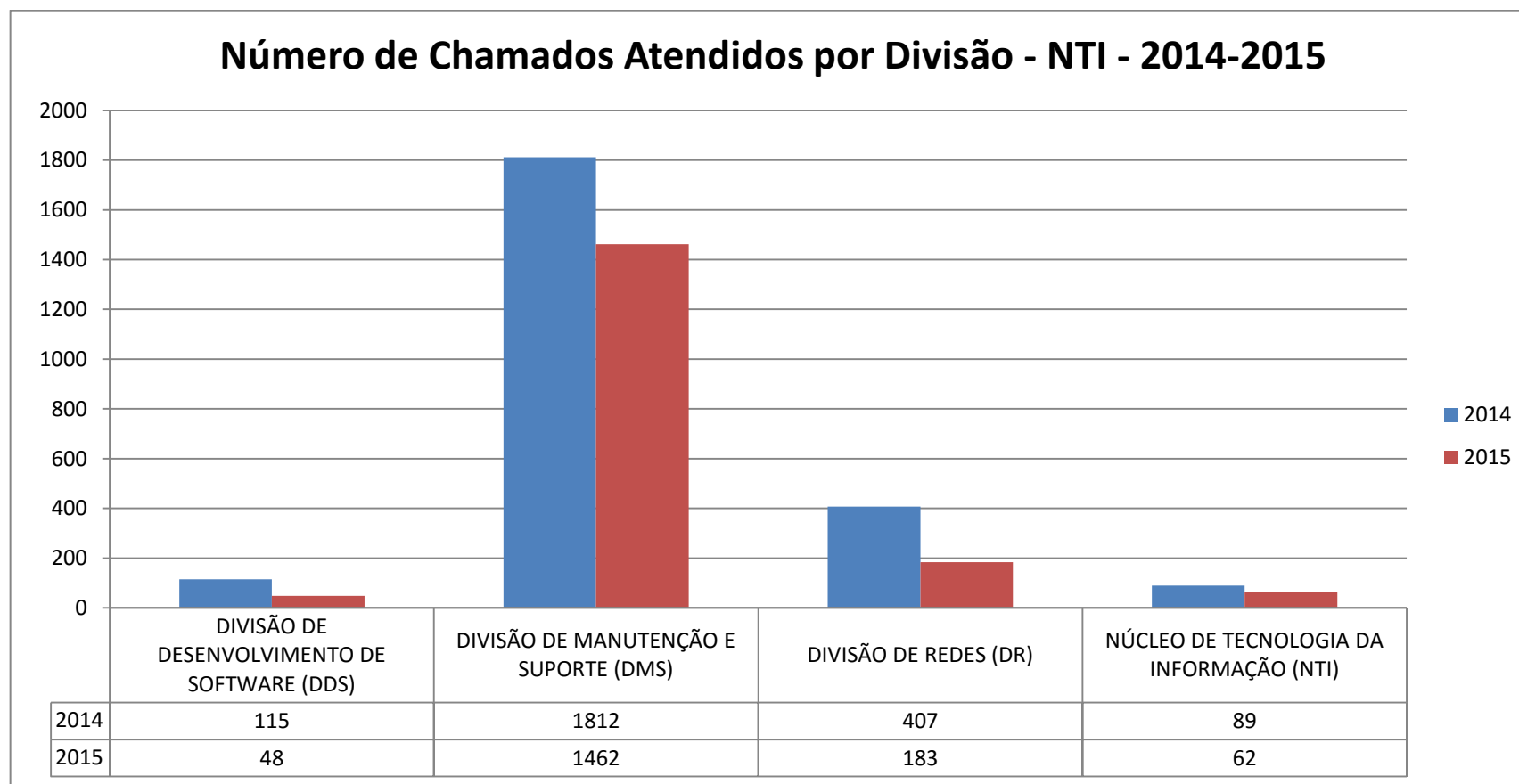


Gráfico 2 - Número de Chamados Atendidos por Divisão - NTI - 2014-2015

4.3. Atendimentos Durante os Anos

4.3.1. Ano 2014

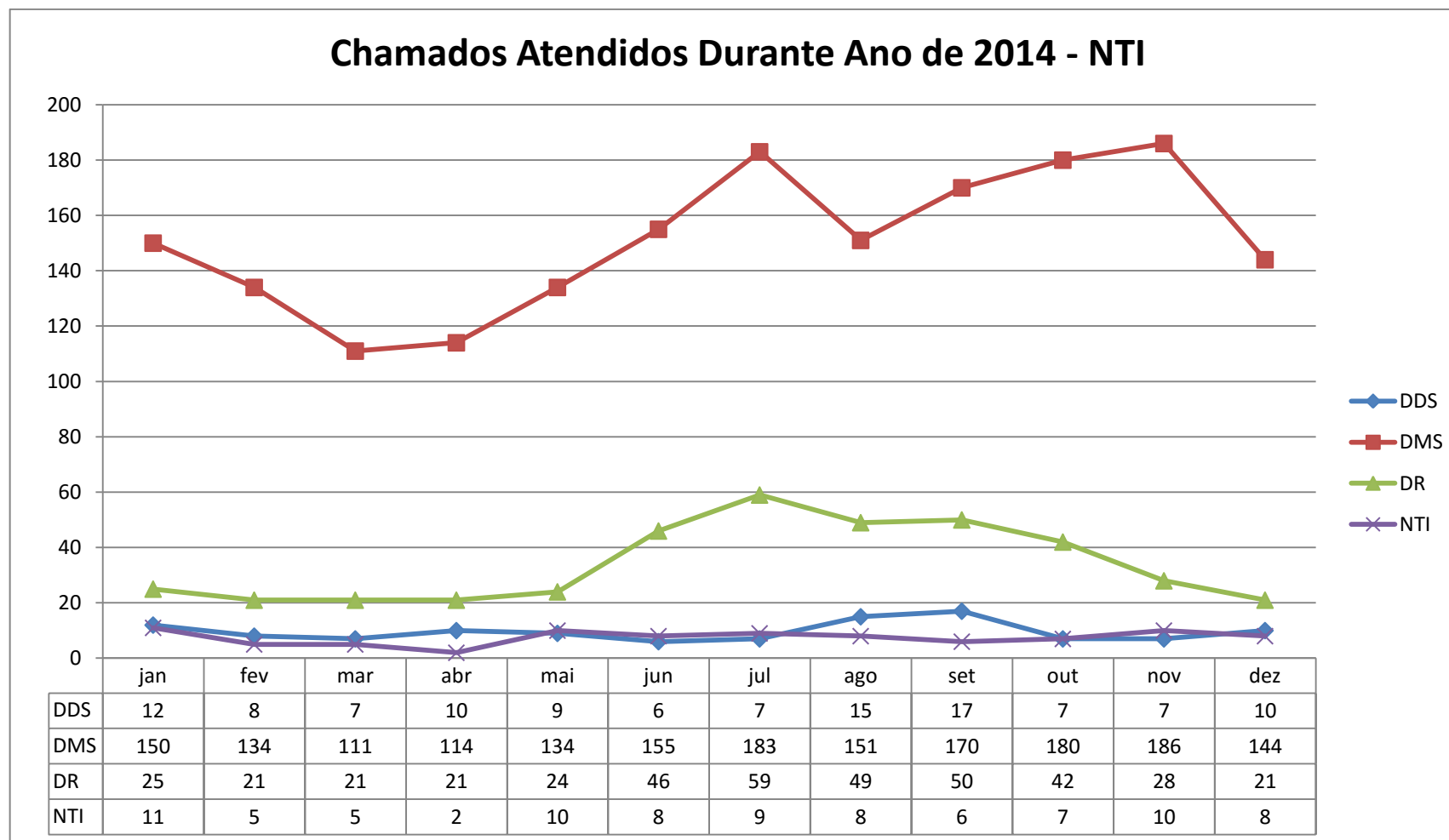


Gráfico 3 - Chamados Atendidos Durante Ano de 2014 – NTI

4.3.2. Ano 2015

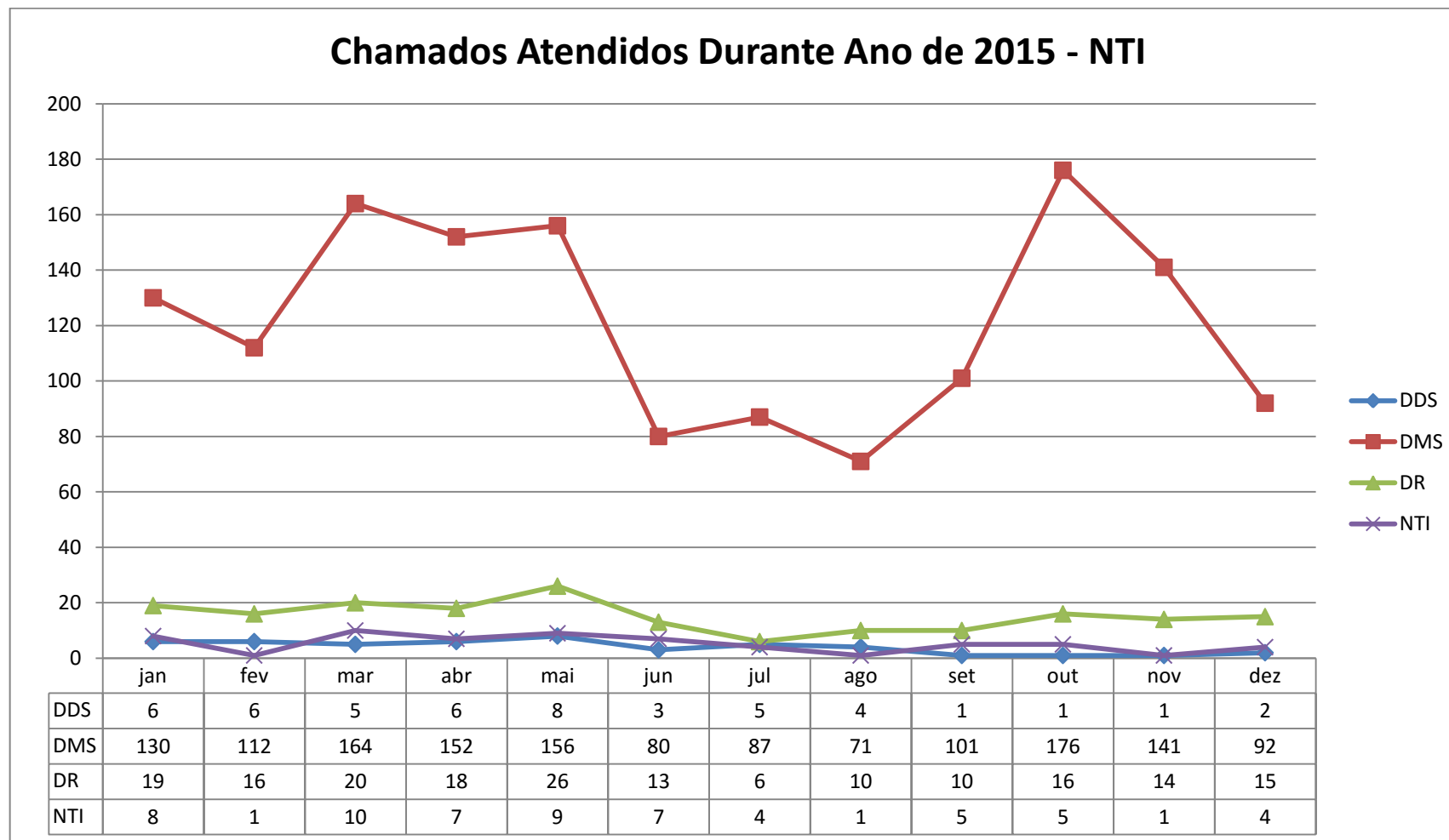


Gráfico 4 - Chamados Atendidos Durante Ano de 2015 – NTI

4.4. Os 20 Maiores solicitantes

4.4.1. Ano 2014

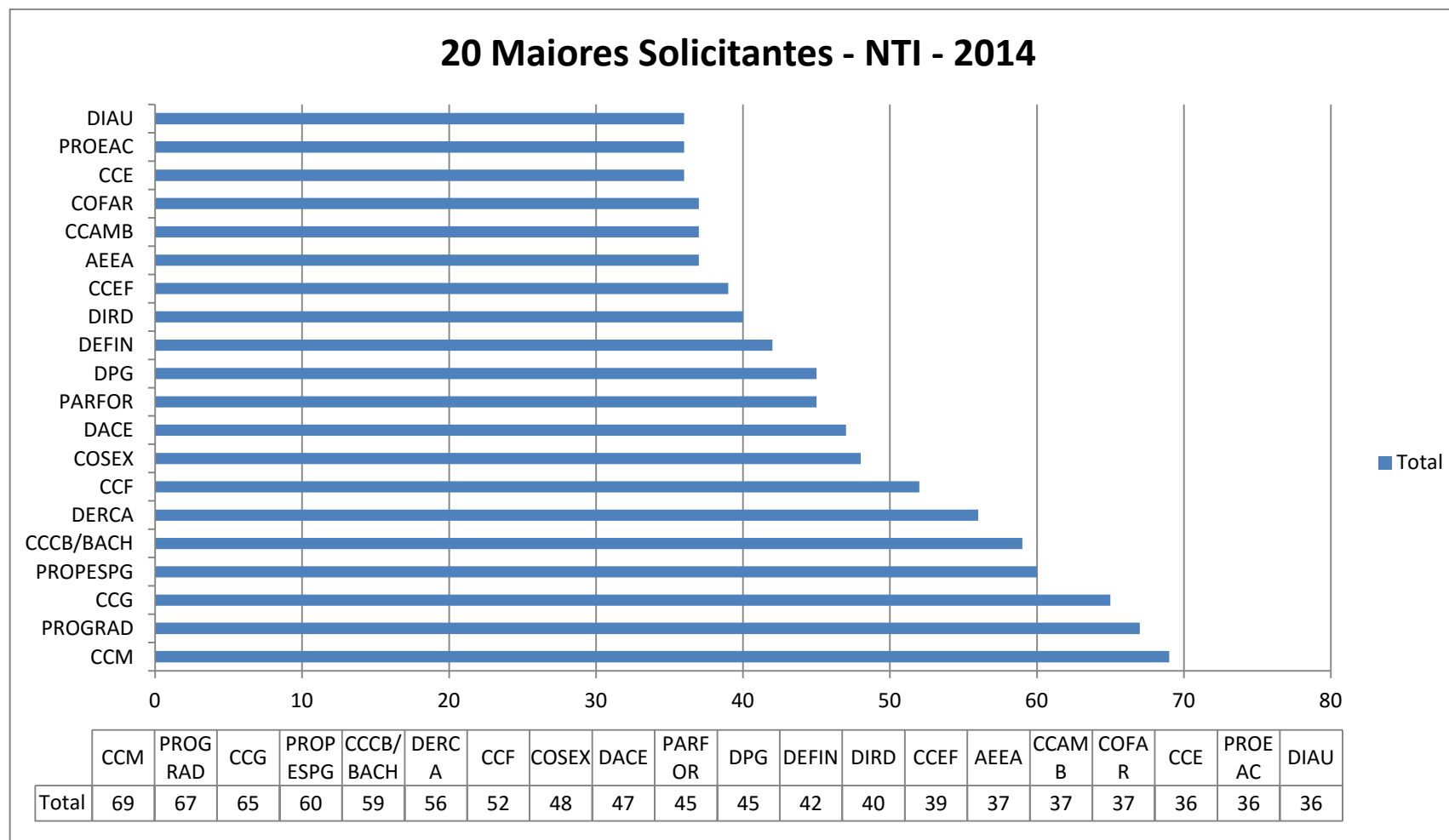


Gráfico 5 - 20 Maiores Solicitantes - NTI – 2014

4.4.2. Ano 2015

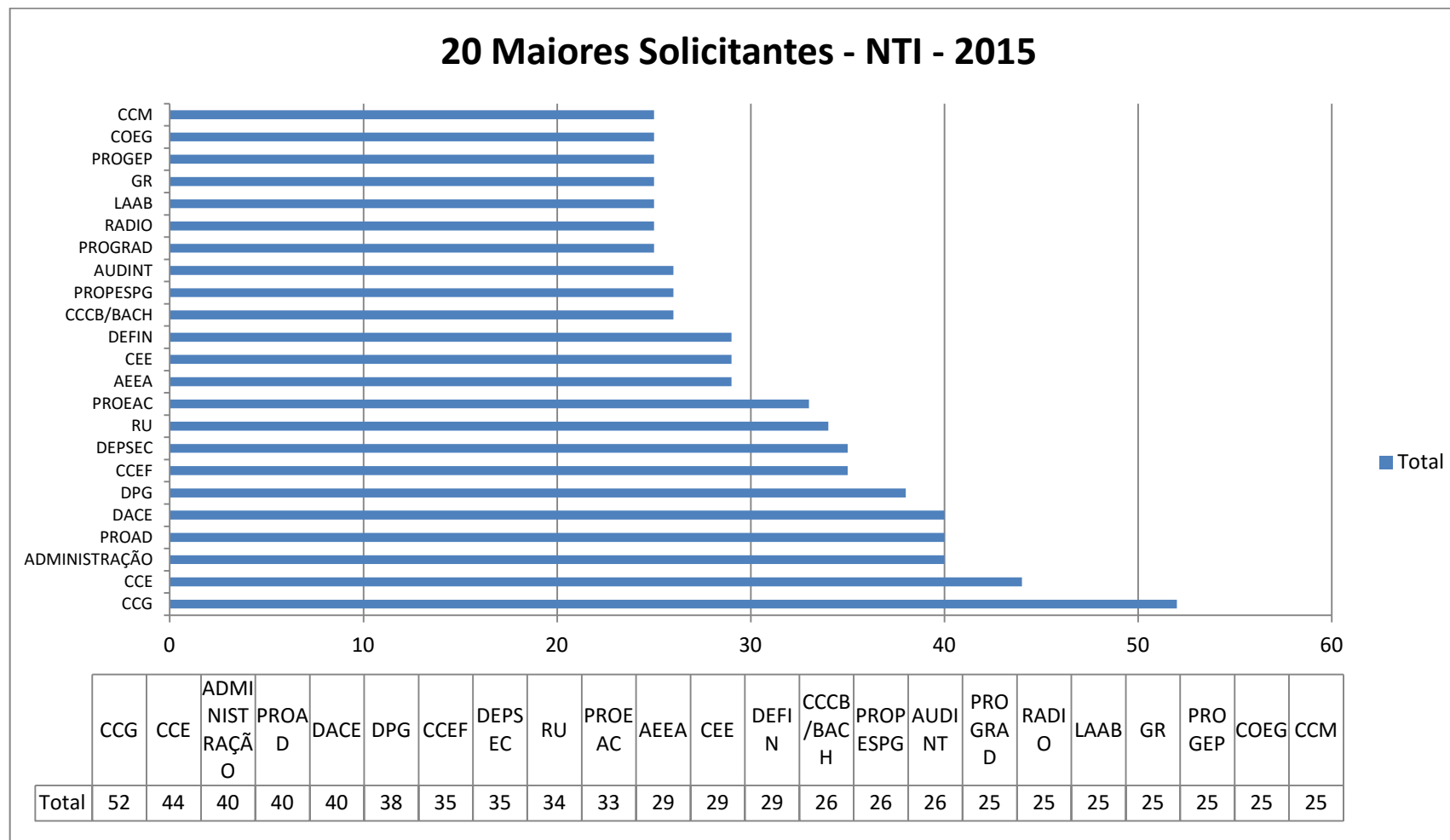


Gráfico 6 - 20 Maiores Solicitantes - NTI – 2015

4.5. Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento

4.5.1. Geral

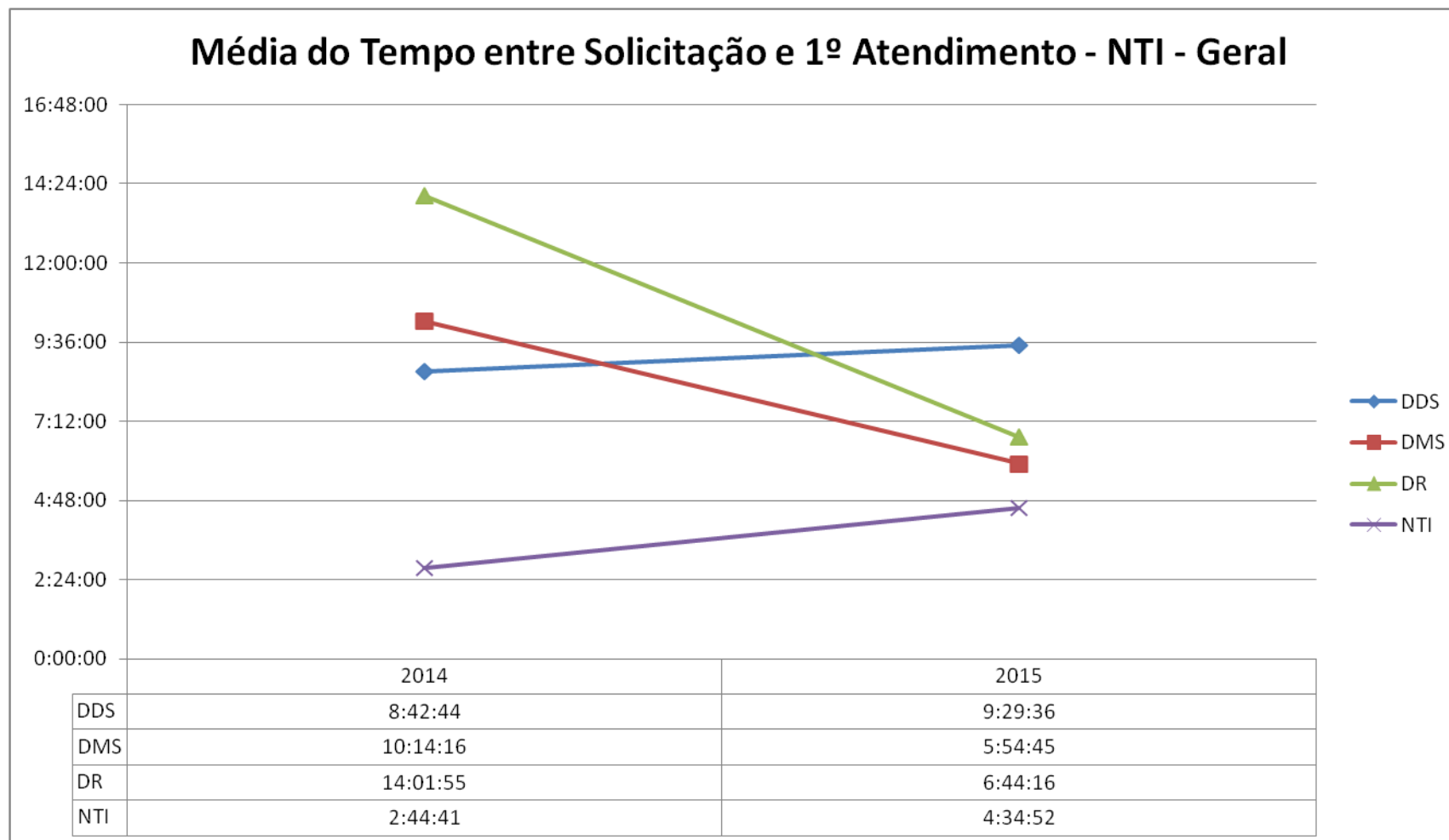
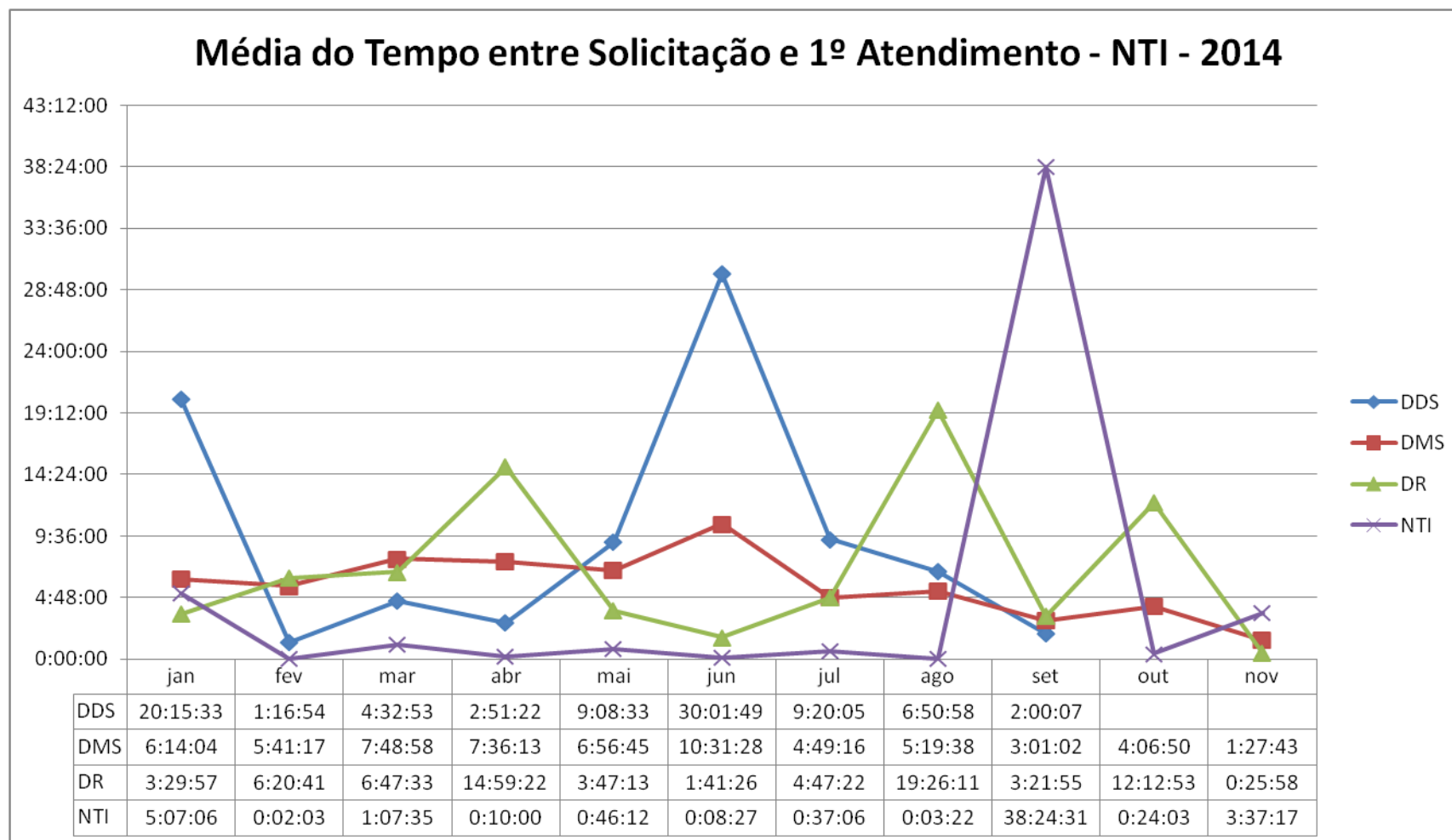


Gráfico 7 - Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento - NTI – Geral

4.5.2. Ano 2014**Gráfico 8 - Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento - NTI – 2014**

4.5.3. Ano 2015

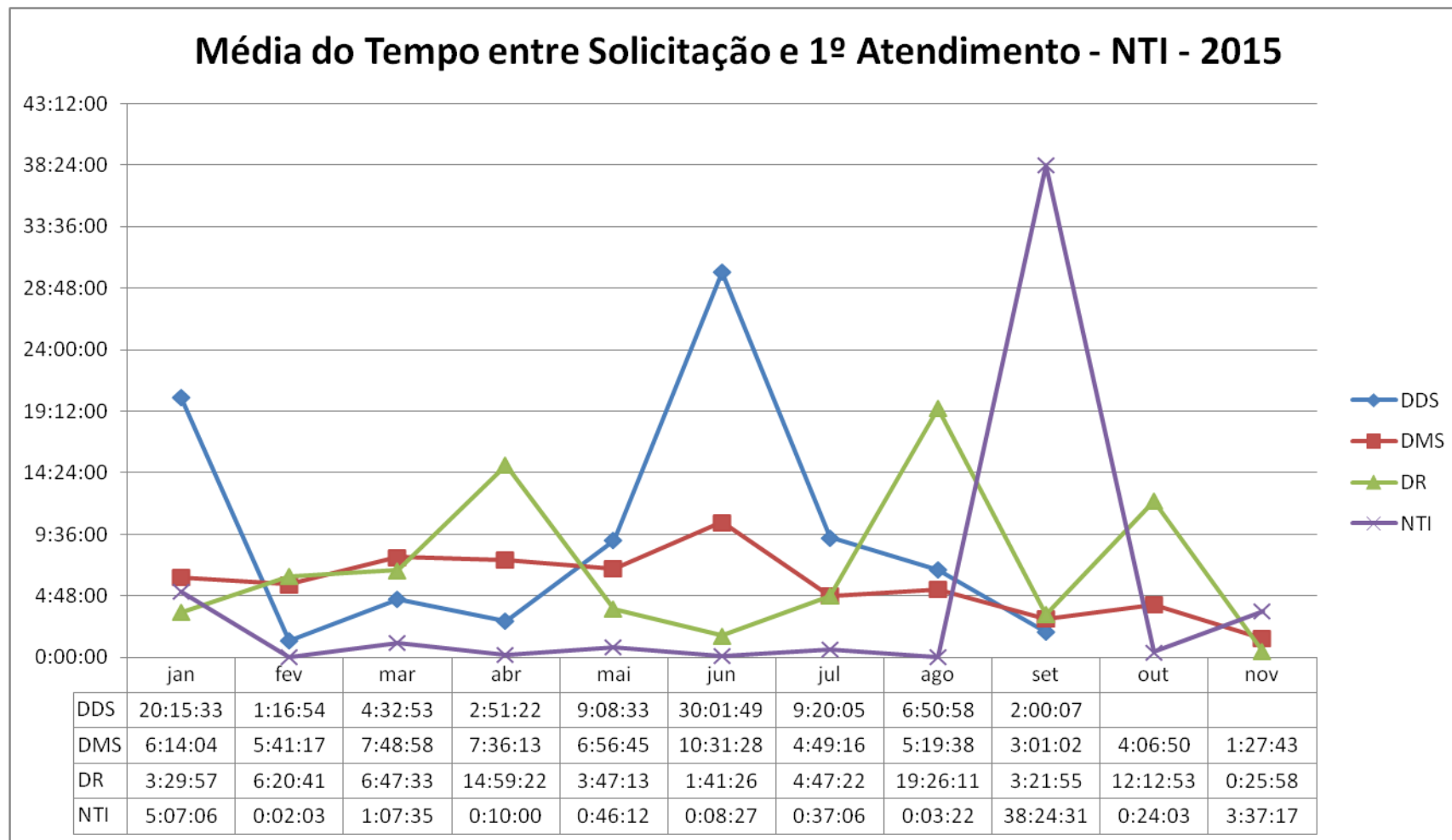


Gráfico 9 - Média do Tempo entre Solicitação e 1º Atendimento - NTI – 2015

4.6. Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento

4.6.1. Geral

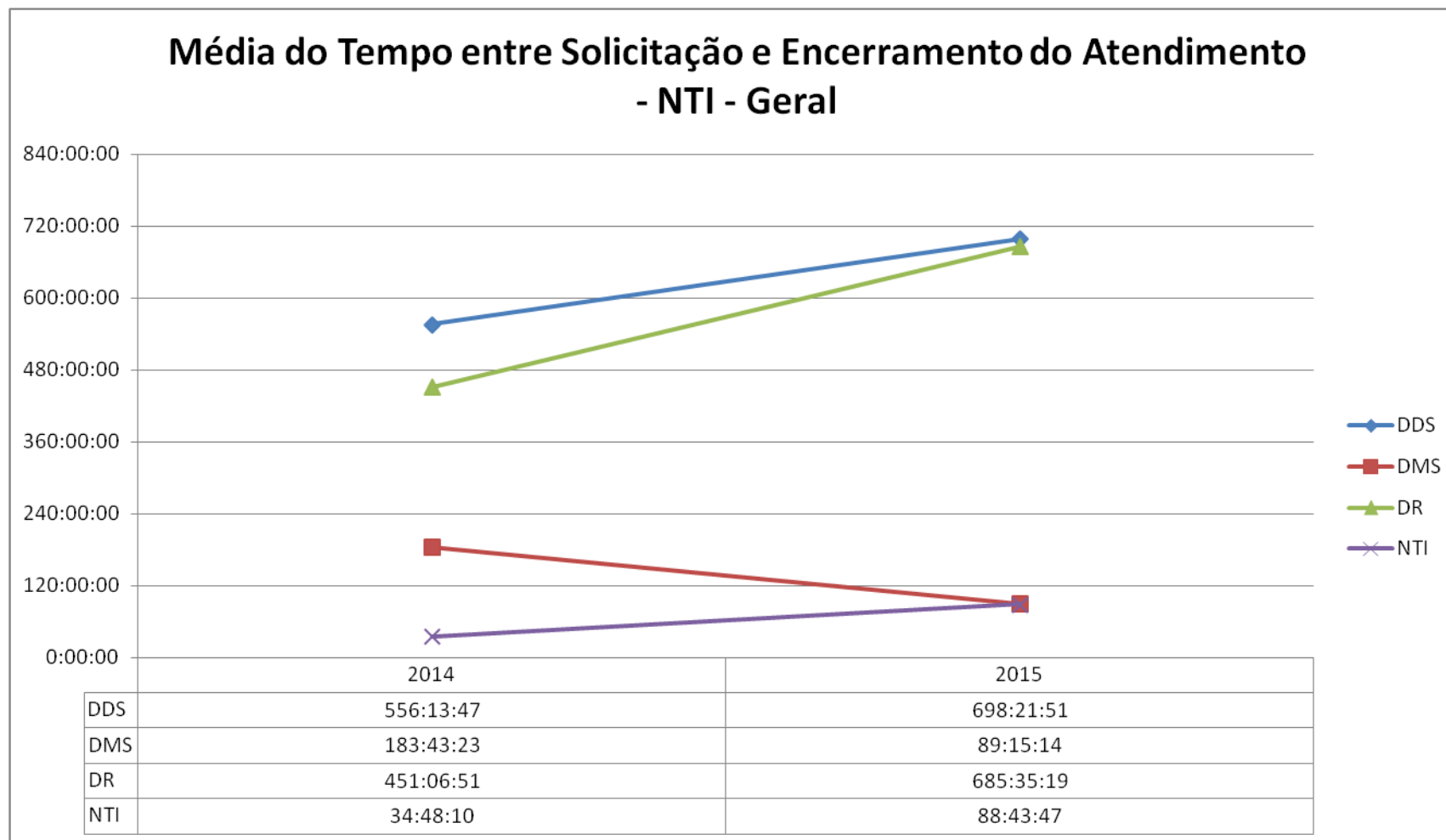
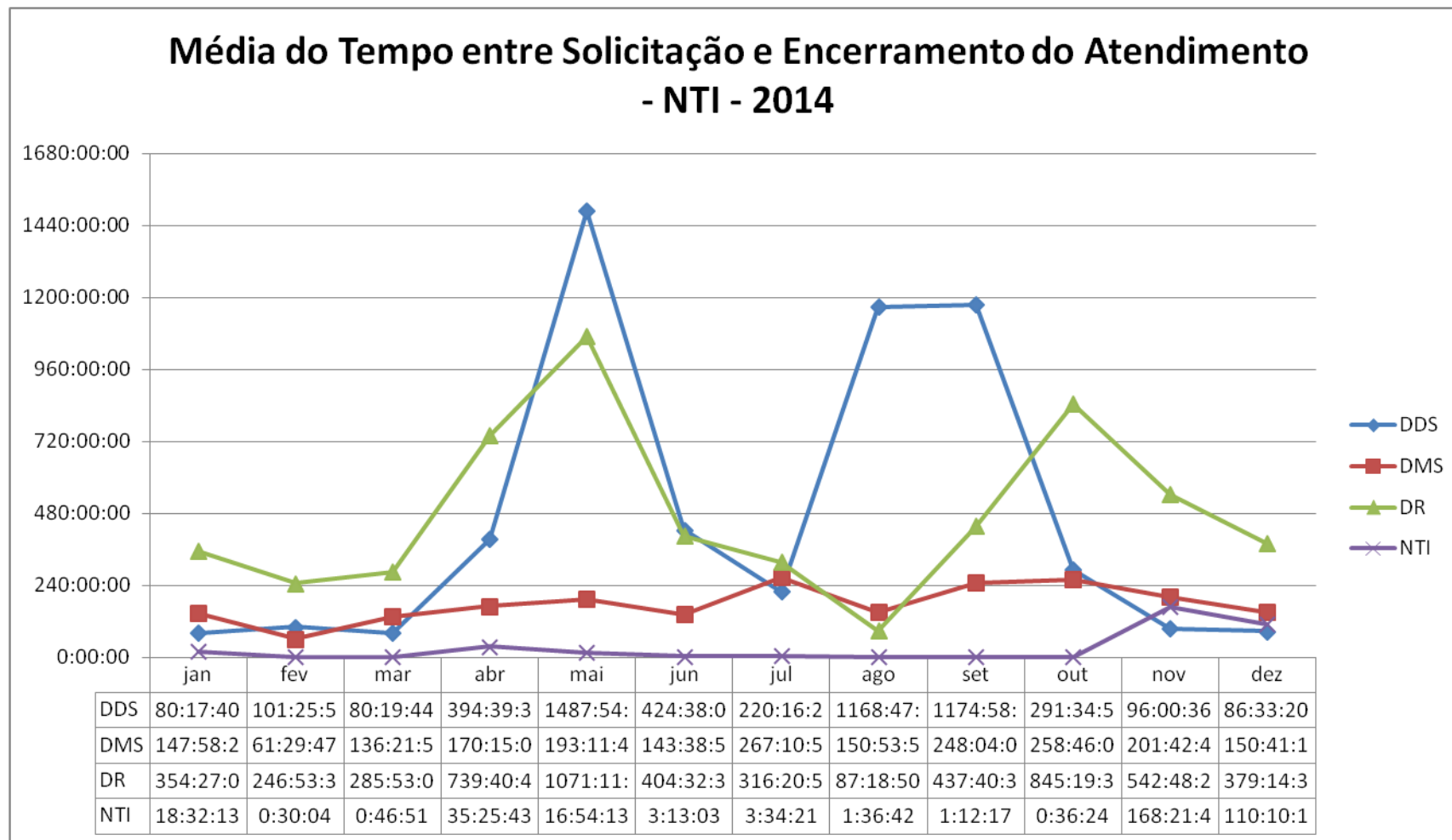
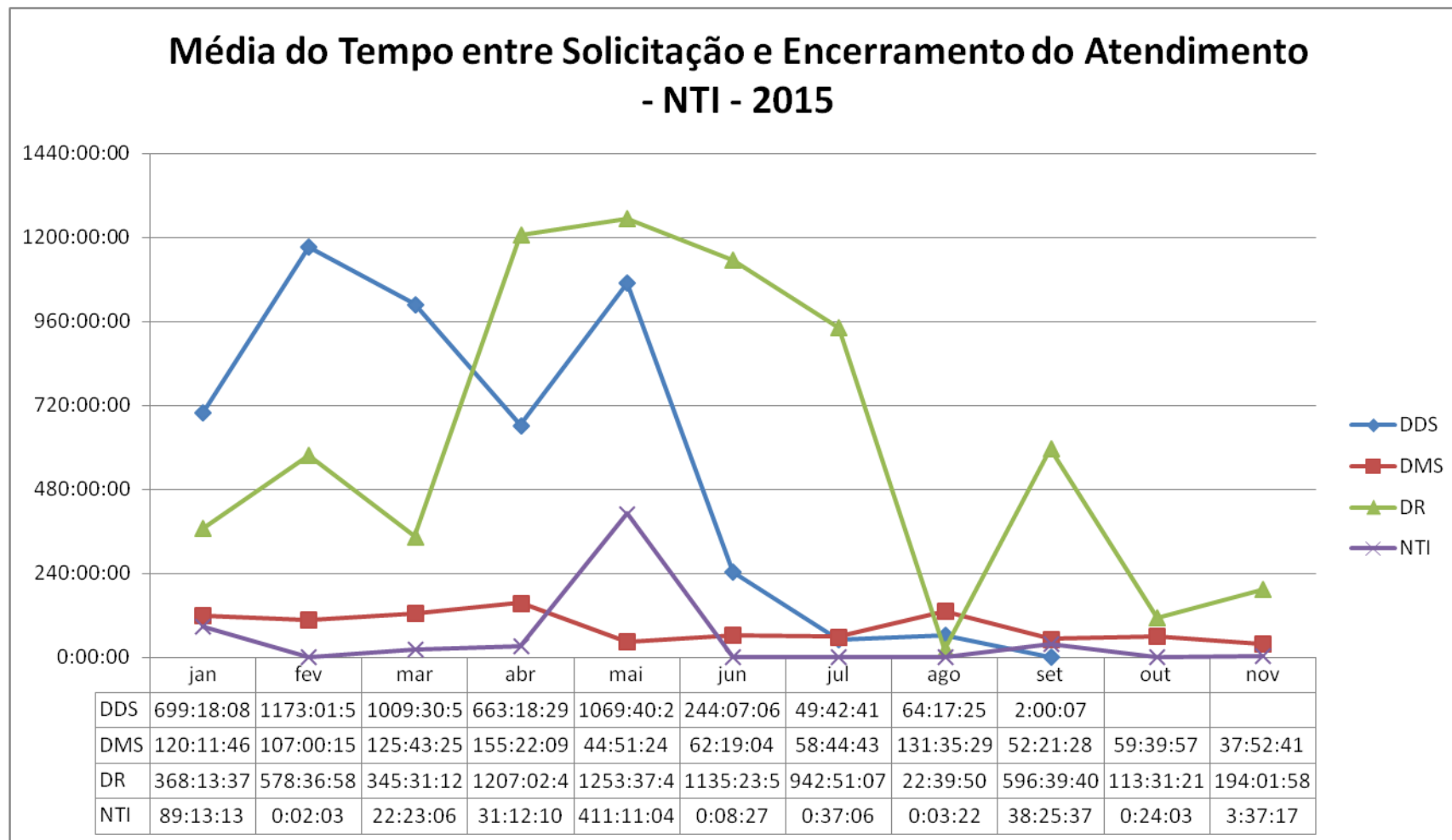


Gráfico 10 - Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento - NTI - Geral

4.6.2. Ano 2014**Gráfico 11 - Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento - NTI – 2014**

4.6.3. Ano 2015**Gráfico 12 - Média do Tempo entre Solicitação e Encerramento do Atendimento - NTI – 2015**

4.7. Chamados por Categoria

4.7.1. Geral

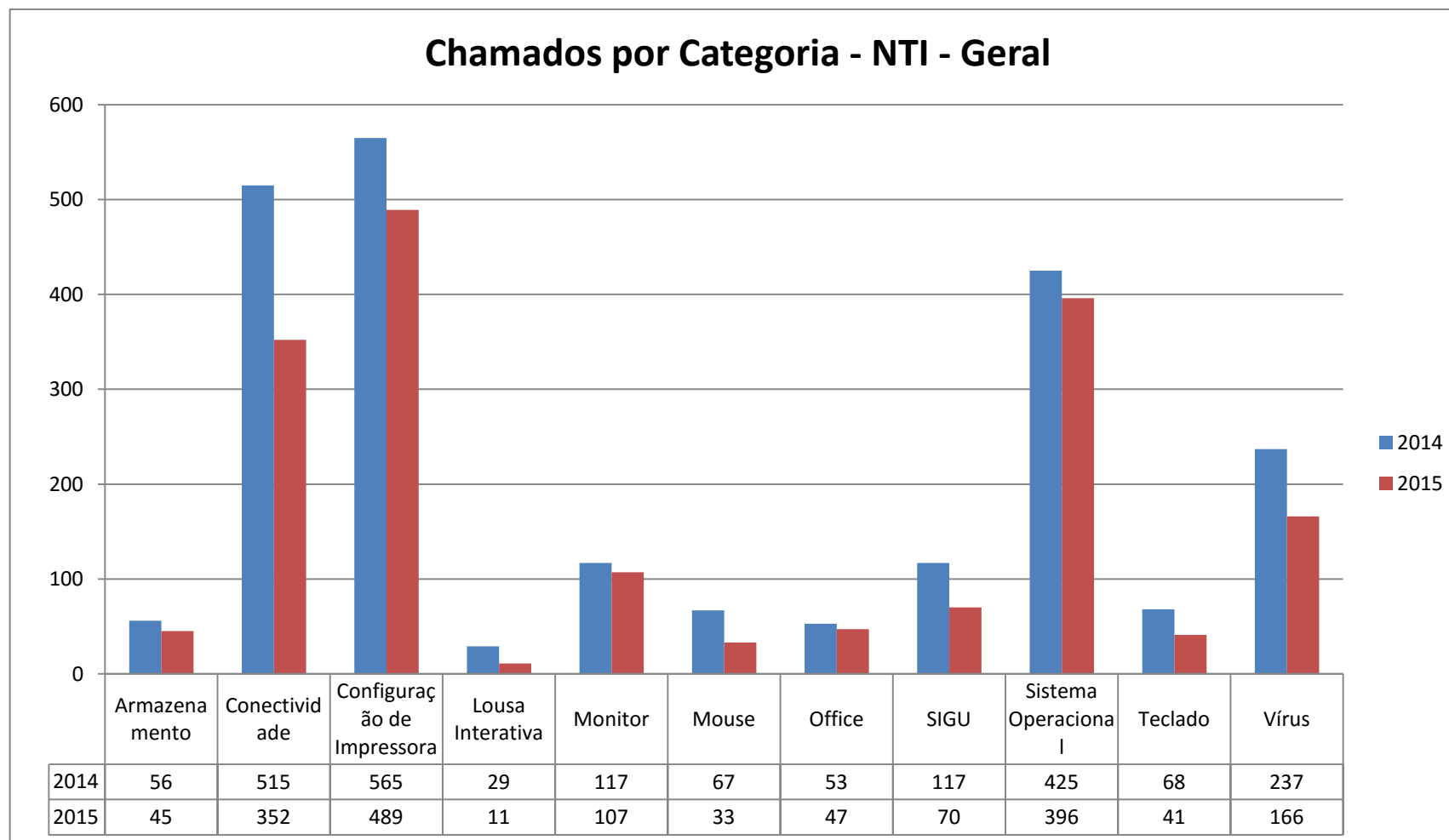


Gráfico 13 - Chamados por Categoria - NTI – Geral

4.7.2. Ano de 2014 – Percentual

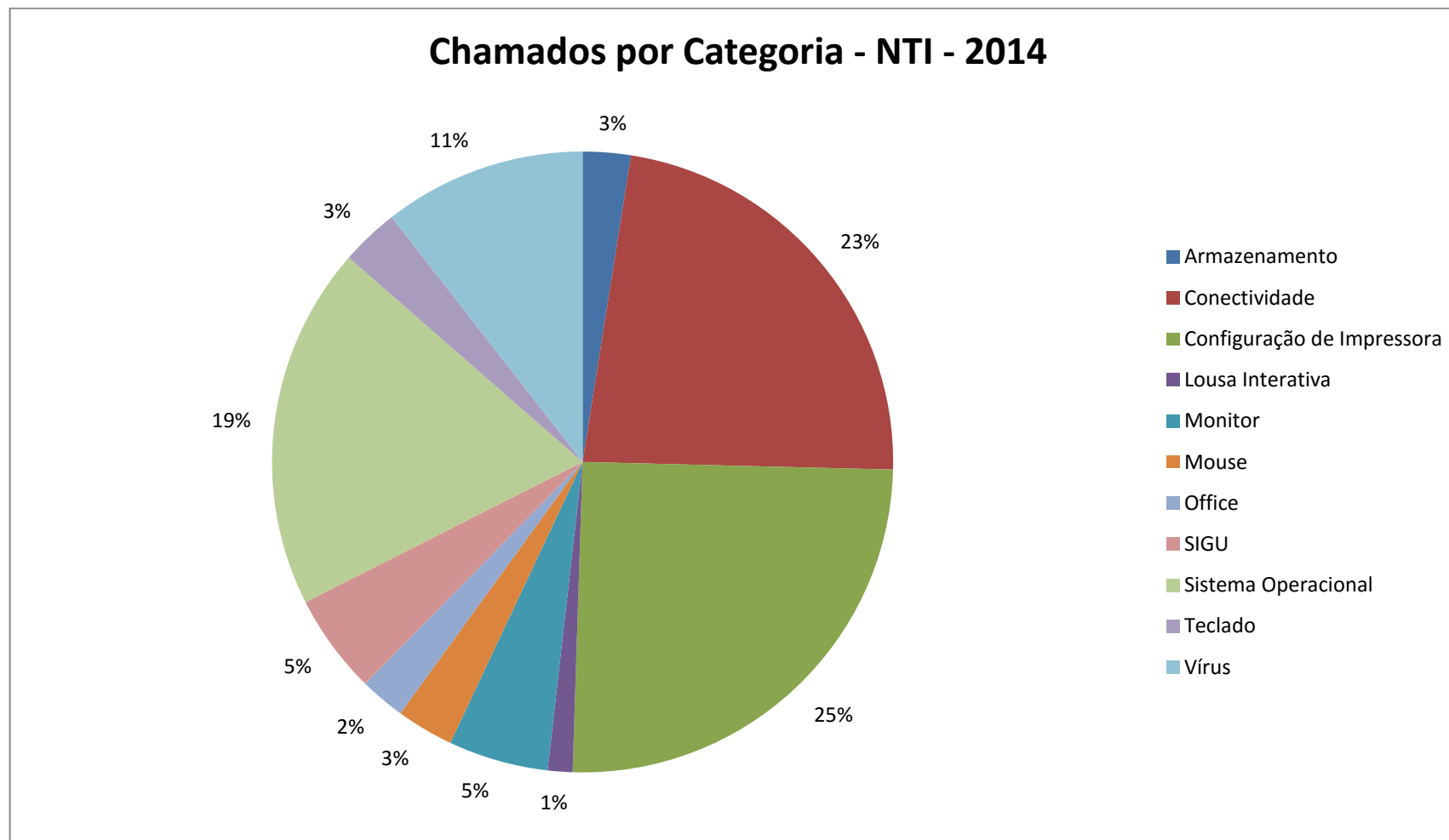


Gráfico 14 - Chamados por Categoria - NTI - 2014

4.7.3. Ano de 2014 – Trimestral

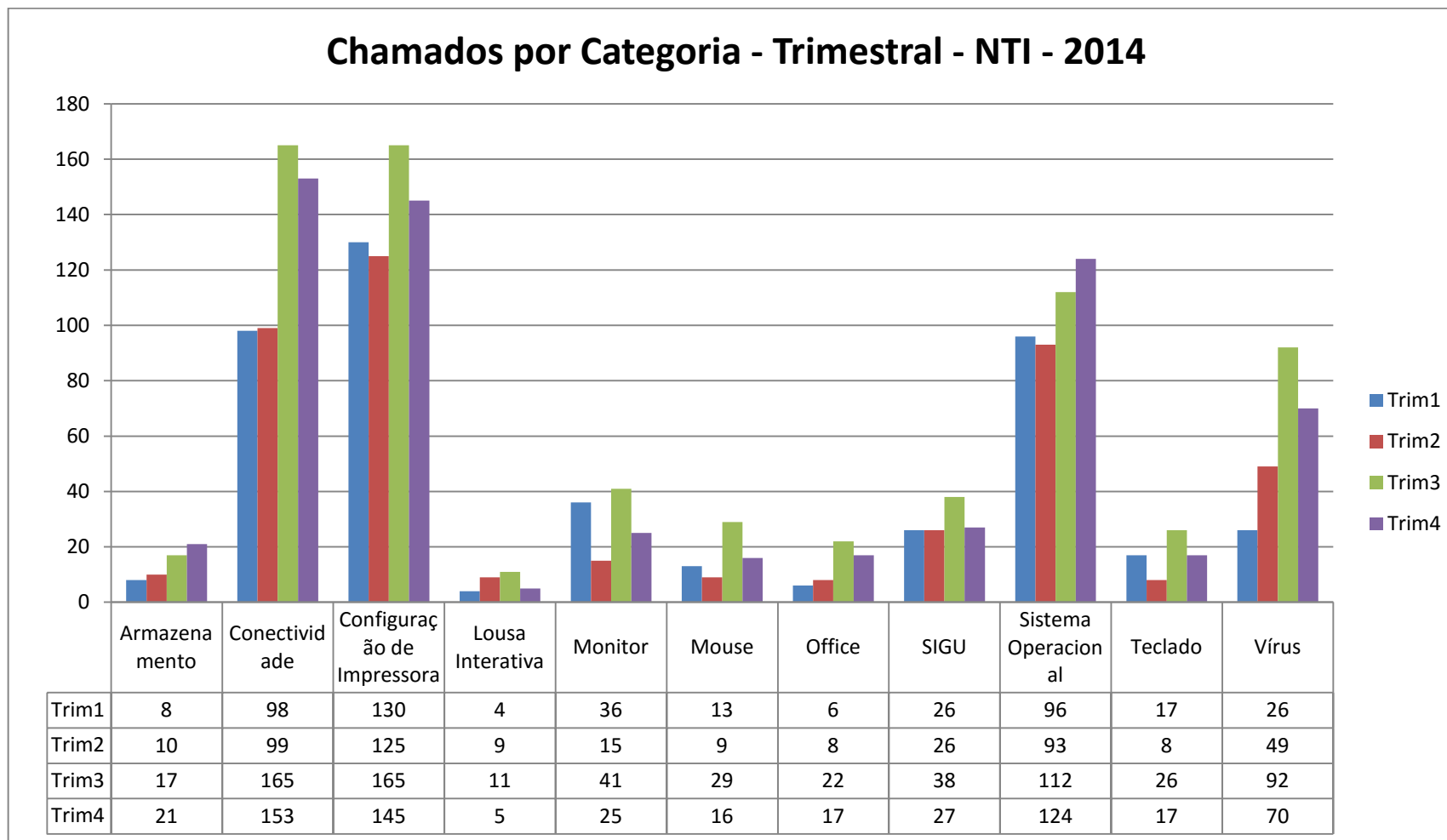


Gráfico 15 - Chamados por Categoria - Trimestral - NTI – 2014

4.7.4. Ano de 2015 – Percentual

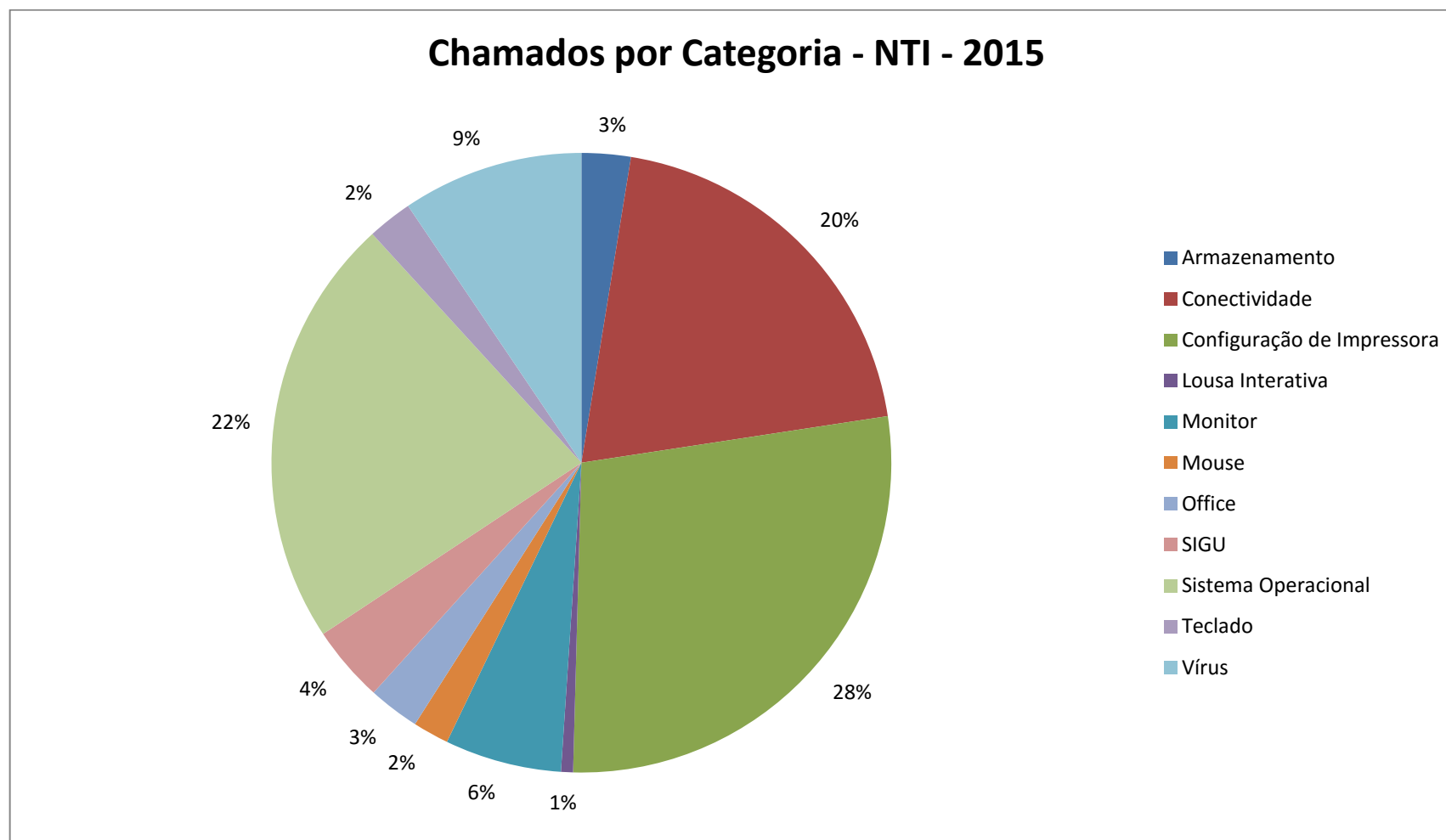


Gráfico 16 - Chamados por Categoria - NTI - 2015

4.7.5. Ano de 2015 – Trimestral

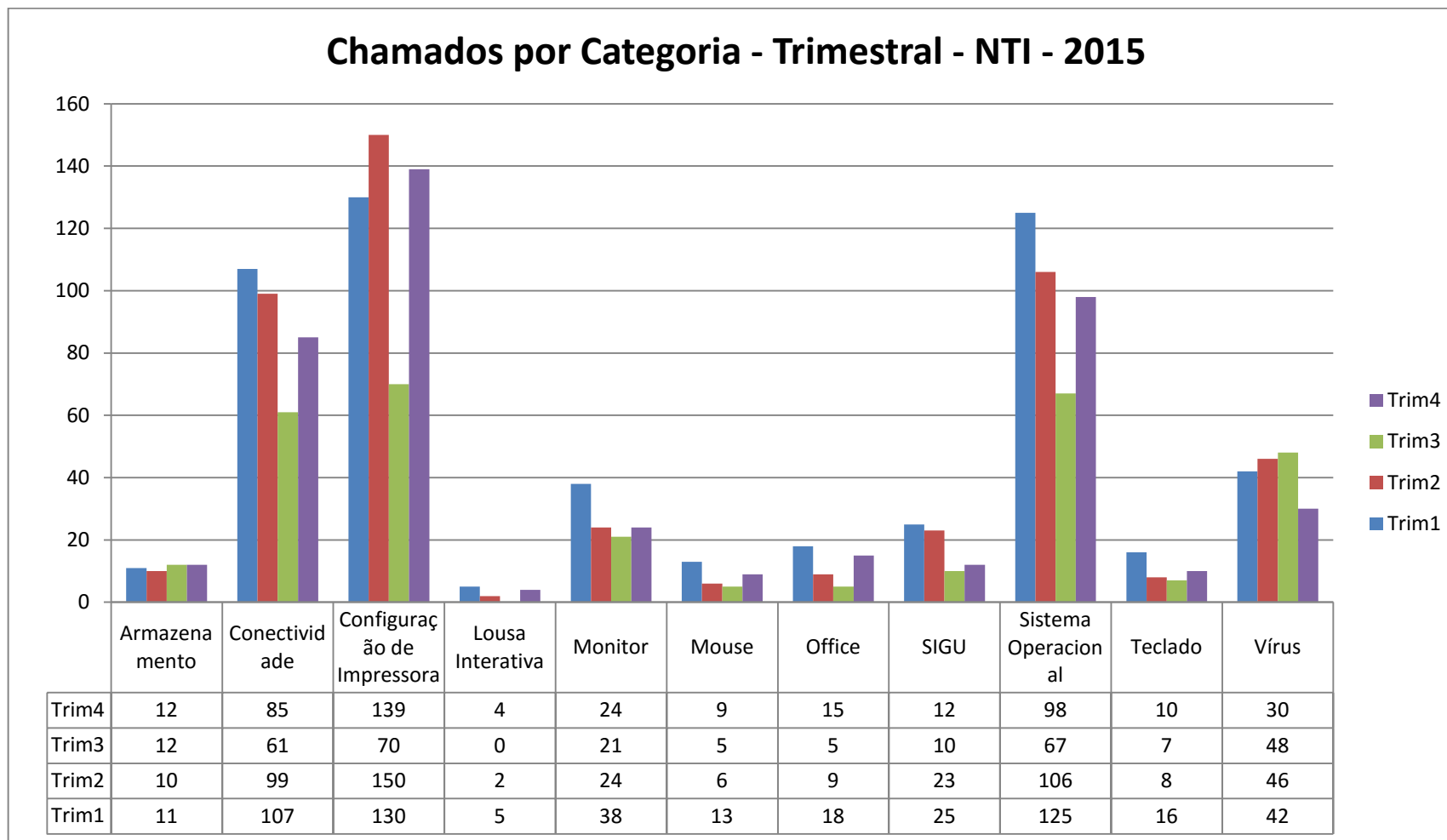


Gráfico 17 - Chamados por Categoria - Trimestral - NTI – 2015

4.8. Chamados por Categoria e Entre os 20 Maiores Solicitantes

4.8.1. Ano de 2014

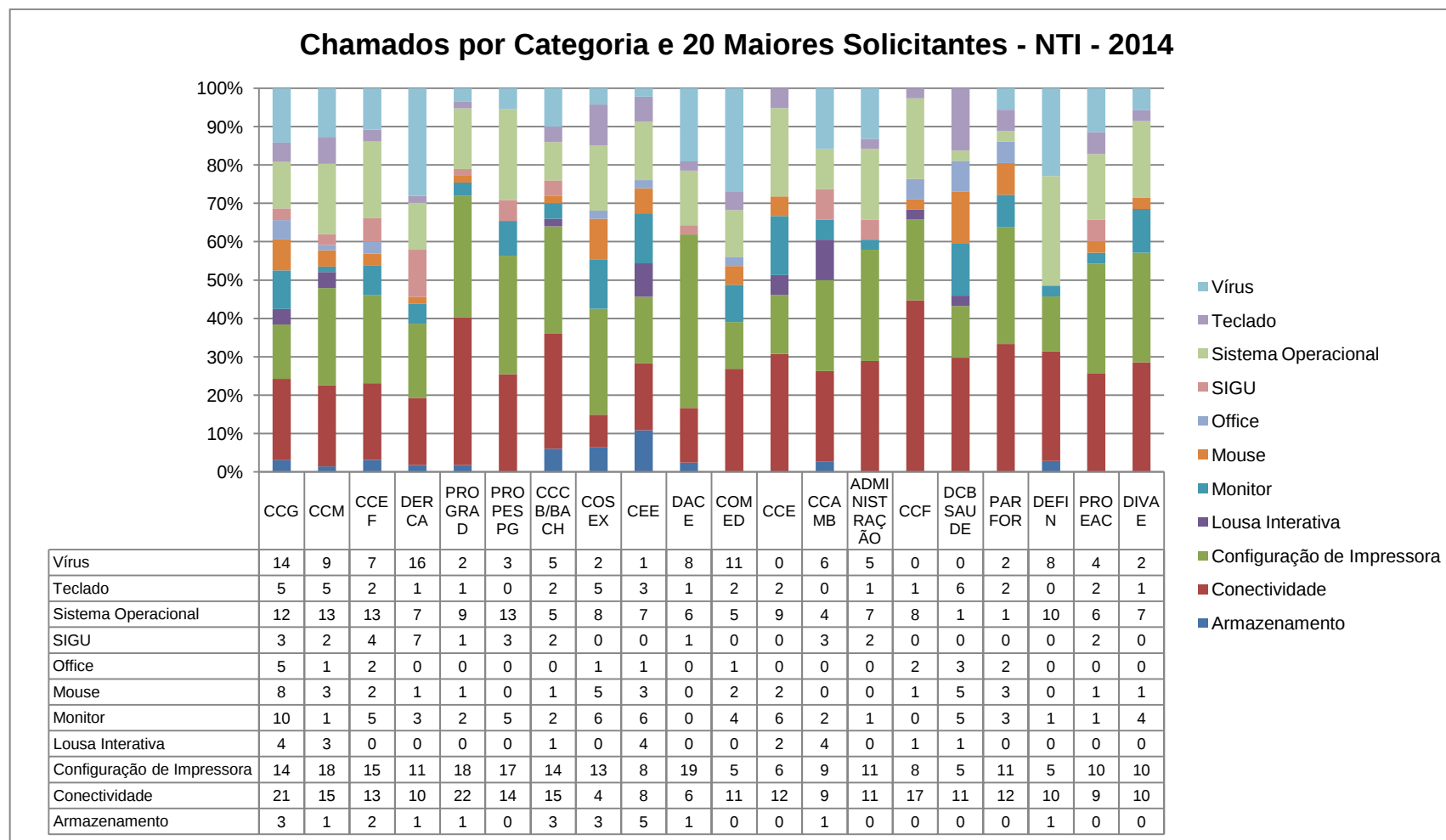
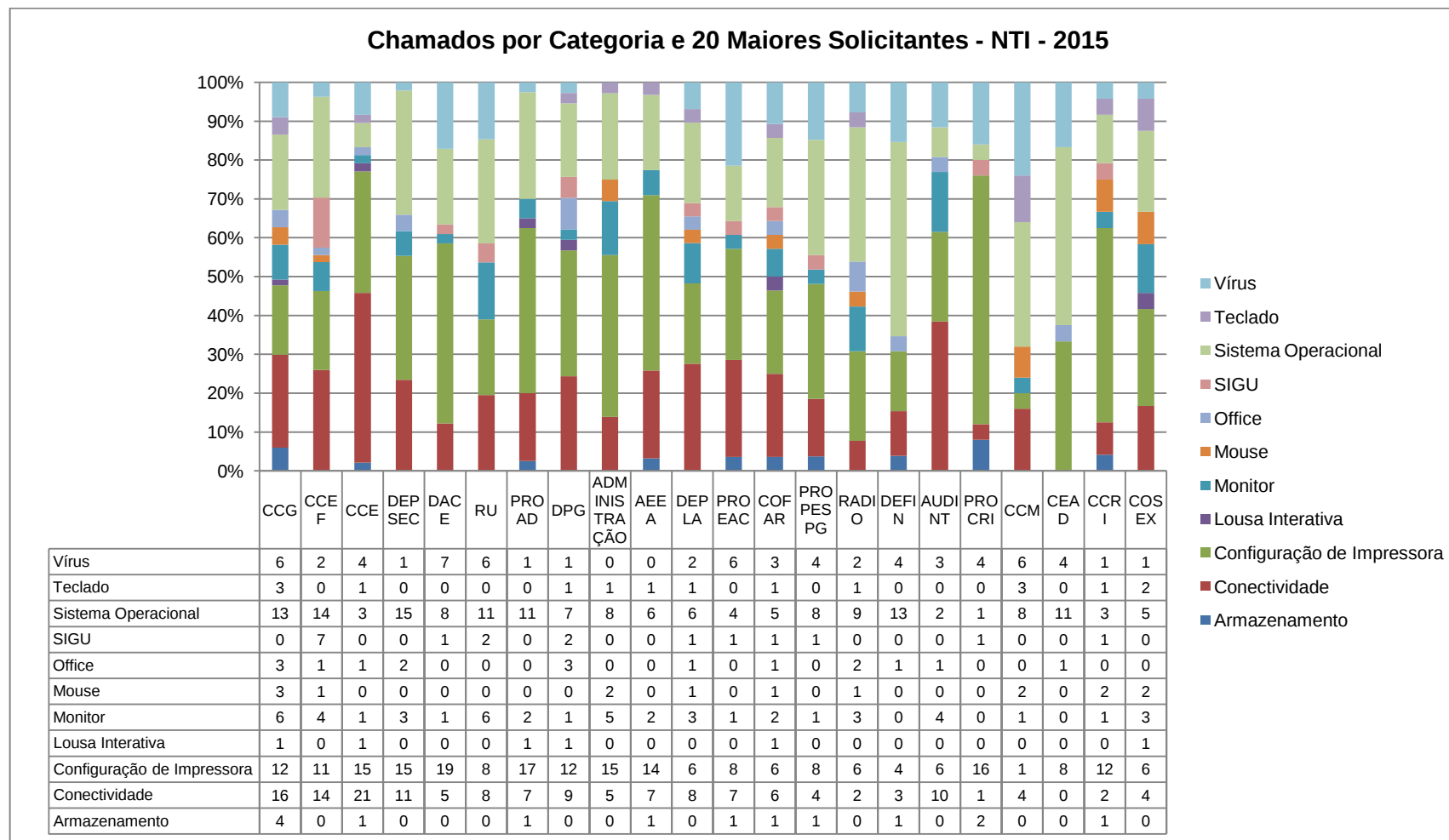


Gráfico 18 - Chamados por Categoria e 20 Maiores Solicitantes - NTI – 2014

4.8.2. Ano de 2015**Gráfico 19 - Chamados por Categoria e 20 Maiores Solicitantes - NTI - 2015**

4.9. Chamados por Categoria e Setor Atendente

4.9.1. Ano de 2014

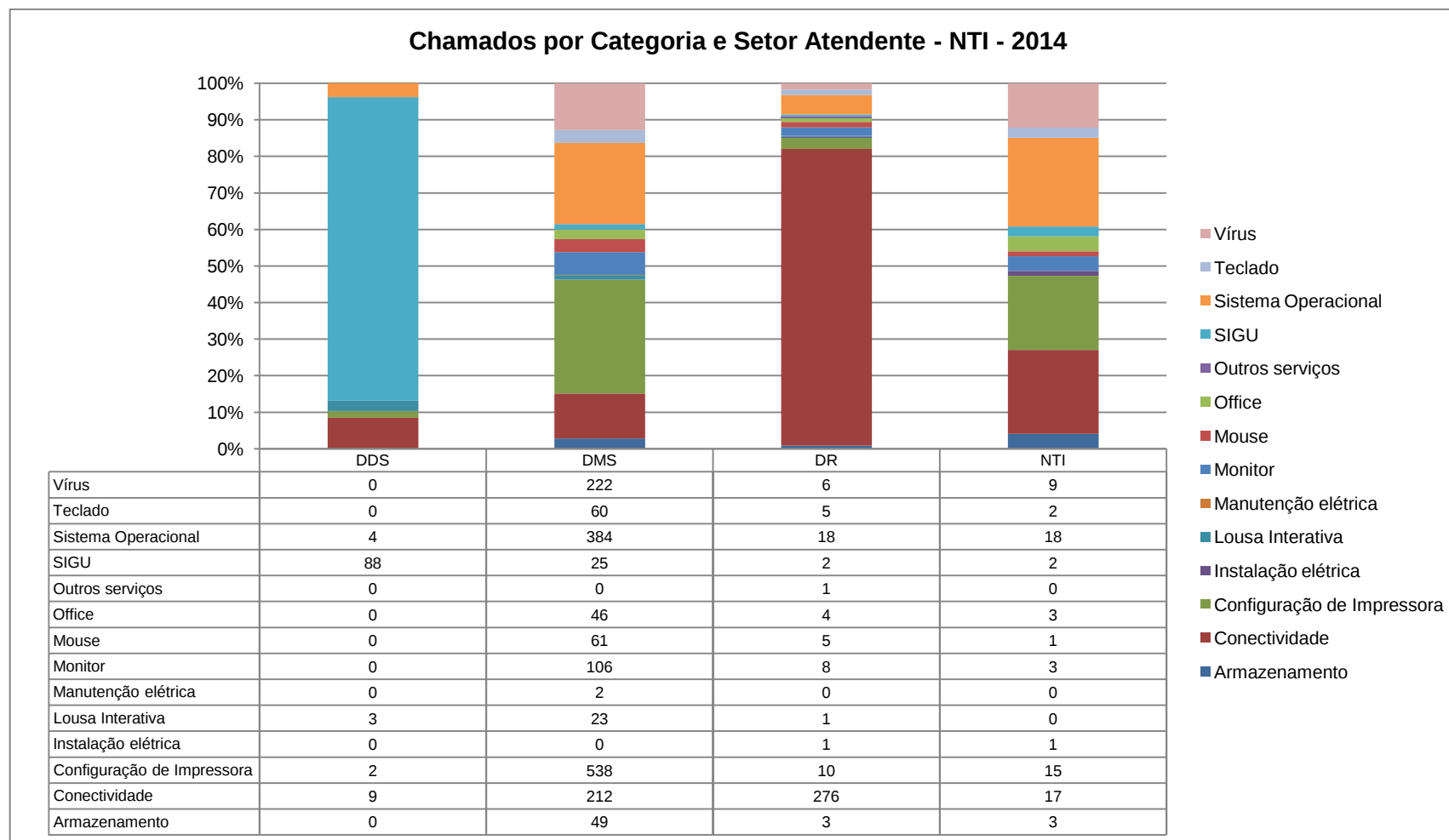
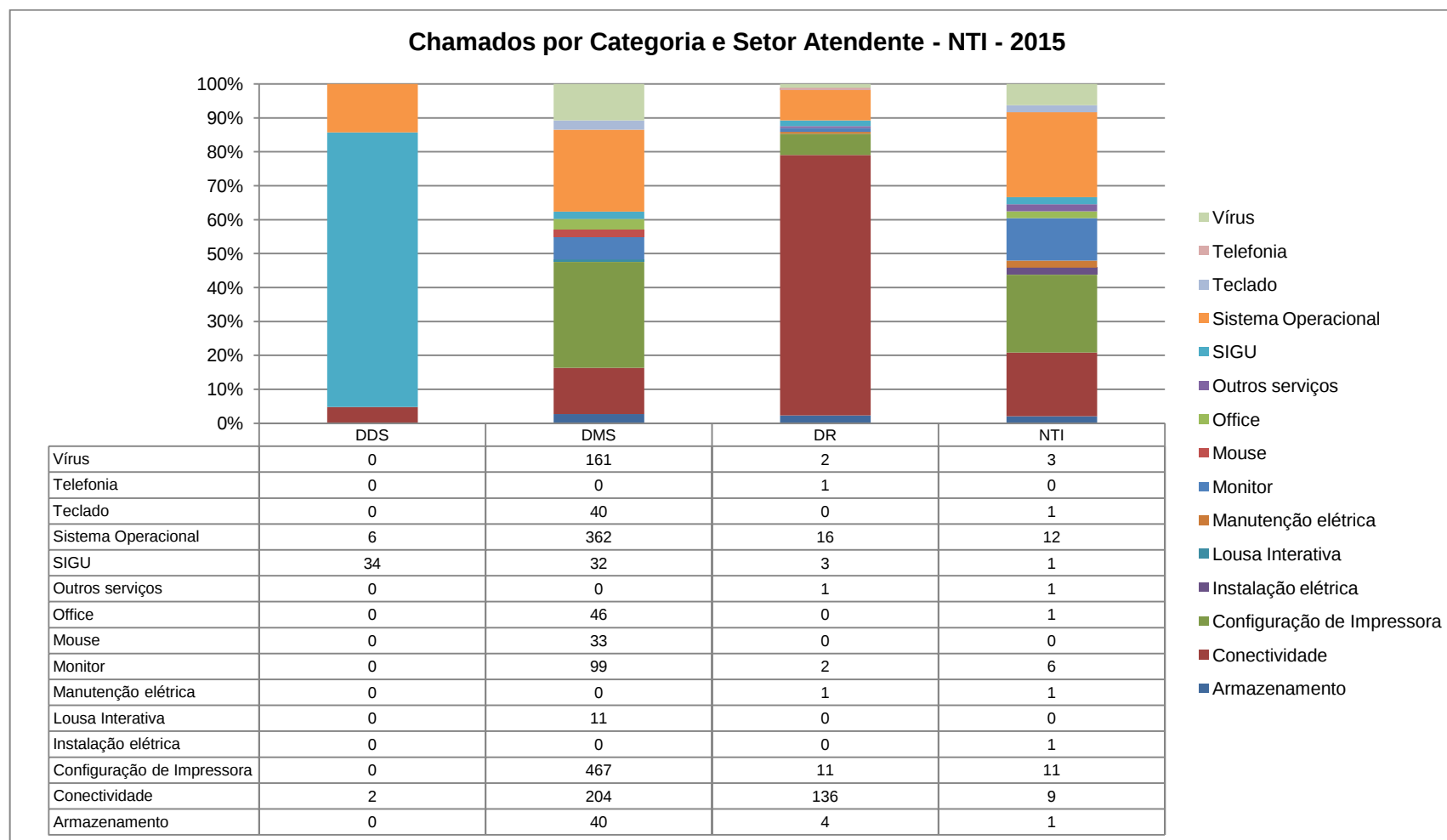


Gráfico 20 - Chamados por Categoria e Setor Atendente - NTI – 2014

4.9.2. Ano de 2015**Gráfico 21 - Chamados por Categoria e Setor Atendente - NTI – 2015**

4.10. Nuvem de Palavras – Relativa ao Campo Descrição do Problema

4.10.1. Ano de 2014



Figura 1 - Nuvem de palavras - Chamados - NTI – 2014

4.10.2. Ano de 2015



Figura 2 - Nuvem de palavras - Chamados - NTI – 2015