



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
ANO DE 2016**

MACAPÁ
2017

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS.....	5
LISTA DE FIGURAS	6
LISTA DE GRÁFICOS	6
1. INTRODUÇÃO.....	8
2. OBJETIVOS	9
2.1. Geral.....	9
2.2. Específicos	9
3. METODOLOGIA.....	10
4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS	11
4.1. Panorama Geral	11
4.2. Chamados Atendidos por Divisão	13
4.2.1. <i>Anual</i>	13
4.2.2. <i>Mensal</i>	14
4.2.3. <i>20 Maiores Requisitantes - Anual</i>	15
4.3. Média de Tempo entre Requisição e 1º Atendimento dos Chamados	16
4.3.1. <i>Geral - Anual</i>	16
4.3.2. <i>Geral - Mensal</i>	17
4.4. Média de Tempo entre Requisição e Encerramento dos Chamados	18
4.4.1. <i>Geral - Anual</i>	18

4.4.2.	<i>Geral - Mensal</i>	19
4.4.3.	<i>Por Divisões - Anual</i>	20
4.4.4.	<i>Por Divisões - Mensal</i>	21
4.5.	Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) dos Chamados	22
4.5.1.	<i>Geral - Anual</i>	22
4.5.2.	<i>Geral - Mensal</i>	23
4.5.3.	<i>Por Divisões - Anual</i>	24
4.5.4.	<i>Por Divisões - Mensal</i>	25
4.6.	Chamados por Categoria	26
4.6.1.	<i>Em Colunas - Anual</i>	26
4.6.2.	<i>Em Percentual - Anual</i>	27
4.6.3.	<i>Em Colunas - Trimestral</i>	28
4.6.4.	<i>Em Linhas - Trimestral</i>	29
4.6.5.	<i>Em Percentual - Trimestral</i>	30
4.6.6.	<i>Por Divisões - Em Colunas - Anual</i>	31
4.6.7.	<i>Por Divisões - Em Percentual - Anual</i>	32
4.6.8.	<i>20 Maiores Requisitantes - Em Percentual - Anual</i>	33
4.7.	Nuvem de Palavras – Campo Descrição do Problema - Anual	34

LISTA DE ABREVIATURAS

ADMINISTRAÇÃO - Coordenação do Curso de Administração

BIC - Biblioteca Central

CCAU - Coordenação do Curso de Arquitetura e Urbanismo

CCEF - Coordenação do Curso de Educação Física

CCF - Coordenação do Curso de Física

CCM - Coordenação do Curso de Matemática

CCP - Coordenação do Curso de Pedagogia

CEE - Coordenação do Curso de Engenharia Elétrica

CF - Coordenação de Fisioterapia

COFAR - Coordenação do Curso de Ciências Farmacêuticas

COSEX - Coordenação do Curso de Secretariado Executivo

DEFIN - Departamento de Finanças

DEPSEC - Departamento de Processo Seletivo

DESSPORT - Divisão de Esporte

DIAU - Divisão de Informação e Auxílio ao Usuário

DMSUPPORT - Divisão de Manutenção e Suporte

DRINF - Divisão de Redes e Infraestrutura

DSIST - Divisão de Desenvolvimento de Sistema

HELPDESK - 1º Atendimento

NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação

PARFOR - Plataforma Freire

PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional

PDTI - Plano de Diretor de Tecnologia da Informação

PPGBIO - Programa de Pós-Graduação em Biodiversidade
Tropical

PROGEP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGRAD - Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

RU - Restaurante Universitário

SERVPROT - Serviço de Protocolo

SIGU - Sistema Integrado de Gestão Universitária

SM - Seção de Manutenção

SuporteNTI - Sistema de Chamados do NTI

TI - Tecnologia da Informação

UNIFAP - Universidade Federal do Amapá

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Nuvem de Palavras - Campo Descrição do Problema - Anual.....	34
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Chamados Abertos em 2016 - Anual.....	11
Gráfico 2 - Chamados Abertos em 2016 - Mensal.....	12
Gráfico 3 - Chamados Atendidos por Divisão - NTI - 2016 - Anual	13
Gráfico 4 - Chamados Atendidos por Divisão - NTI - 2016 - Mensal	14
Gráfico 5 - Chamados dos 20 Maiores Requisitantes - Anual	15
Gráfico 6 - Média de Tempo entre Requisição e 1º Atendimento - NTI - Anual.....	16
Gráfico 7 - Média de Tempo entre Requisição e 1º Atendimento - NTI – Mensal	17
Gráfico 8 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Geral – Anual	18
Gráfico 9 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Geral – Mensal.....	19
Gráfico 10 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Por Divisões – Anual.....	20
Gráfico 11 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Por Divisões – Mensal	21
Gráfico 12 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Geral – Anual.....	22
Gráfico 13 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Geral – Mensal	23
Gráfico 14 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Por Divisões – Anual	24
Gráfico 15 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Por Divisões – Mensal	25

Gráfico 16 - Chamados por Categoria em Colunas - NTI – Anual.....	26
Gráfico 17 - Chamados por Categoria em Percentual - NTI – Anual.....	27
Gráfico 18 - Chamados por Categoria em Colunas - NTI – Trimestral.....	28
Gráfico 19 - Chamados por Categoria em Linhas - NTI – Trimestral.....	29
Gráfico 20 - Chamados por Categoria em Percentual - NTI – Trimestral.....	30
Gráfico 21 - Chamados por Categoria por Divisões - NTI – Em Colunas - Anual.....	31
Gráfico 22 - Chamados por Categoria por Divisões - NTI – Em Percentual - Anual.....	32
Gráfico 22 - Chamados por Categoria e 20 Maiores Requisitantes - NTI – Em Percentual - Anual.....	33

1. INTRODUÇÃO

O Módulo de Chamados do Sistema de Gestão Universitária (SIGU) foi a principal ferramenta até o ano de 2016 para a abertura e acompanhamento de pedidos de atendimentos de suporte e manutenção de equipamentos, softwares e sistemas do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI). A partir de 2017 foi iniciado o uso de uma nova plataforma, o SuporteNTI, baseado no software livre GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática).

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 ano de 2016, 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 TI da UNIFAP.

2.2. Específicos

- Mapear os indicadores de atendimento do NTI no ano de 2016;
- 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 2016 o Núcleo de Tecnologia da Informação realizou 2003 atendimentos. Observe os Gráficos 1 e 2.

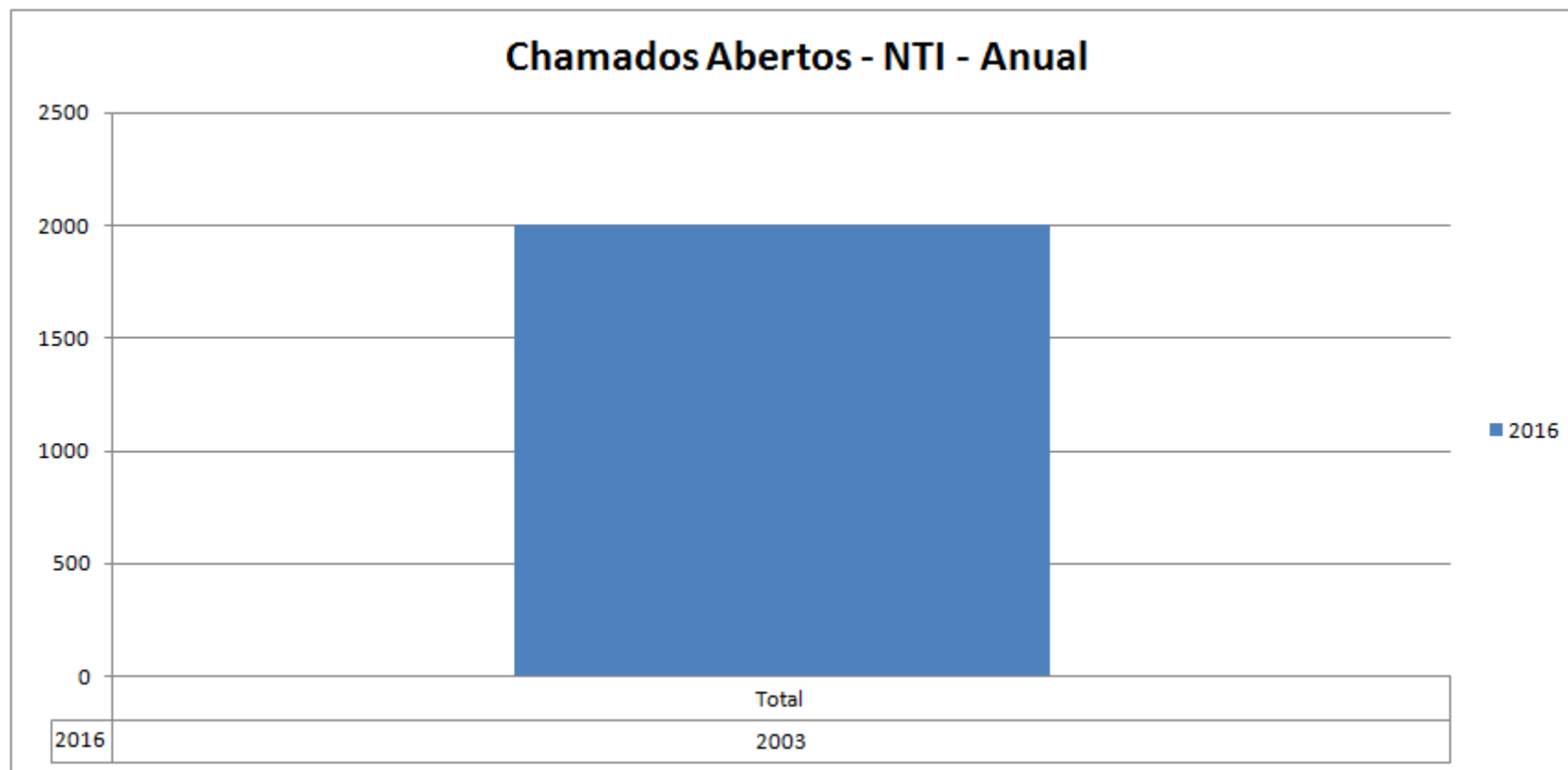


Gráfico 1 - Chamados Abertos em 2016 - Anual

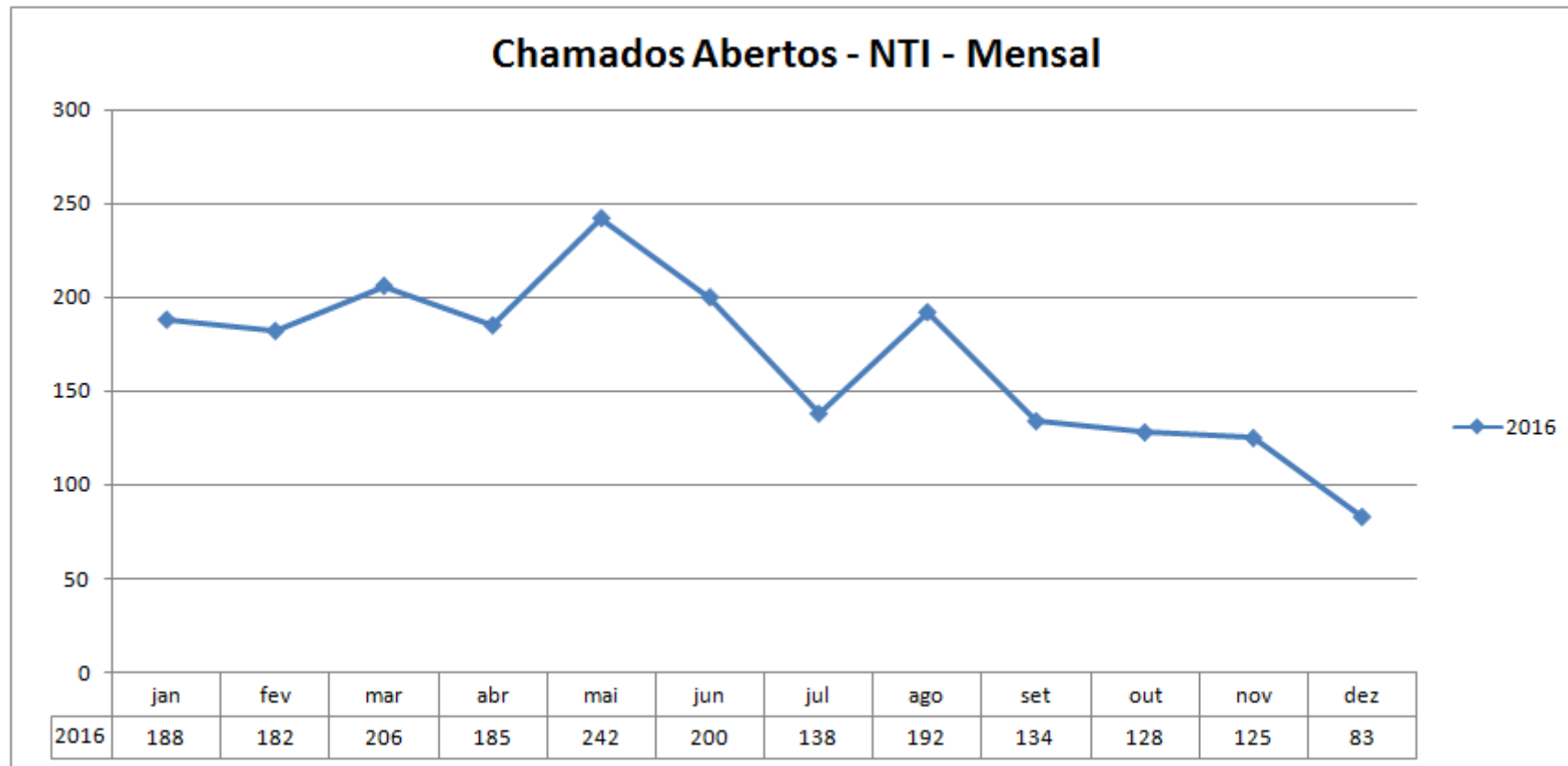


Gráfico 2 - Chamados Abertos em 2016 - Mensal

4.2. Chamados Atendidos por Divisão

4.2.1. Anual

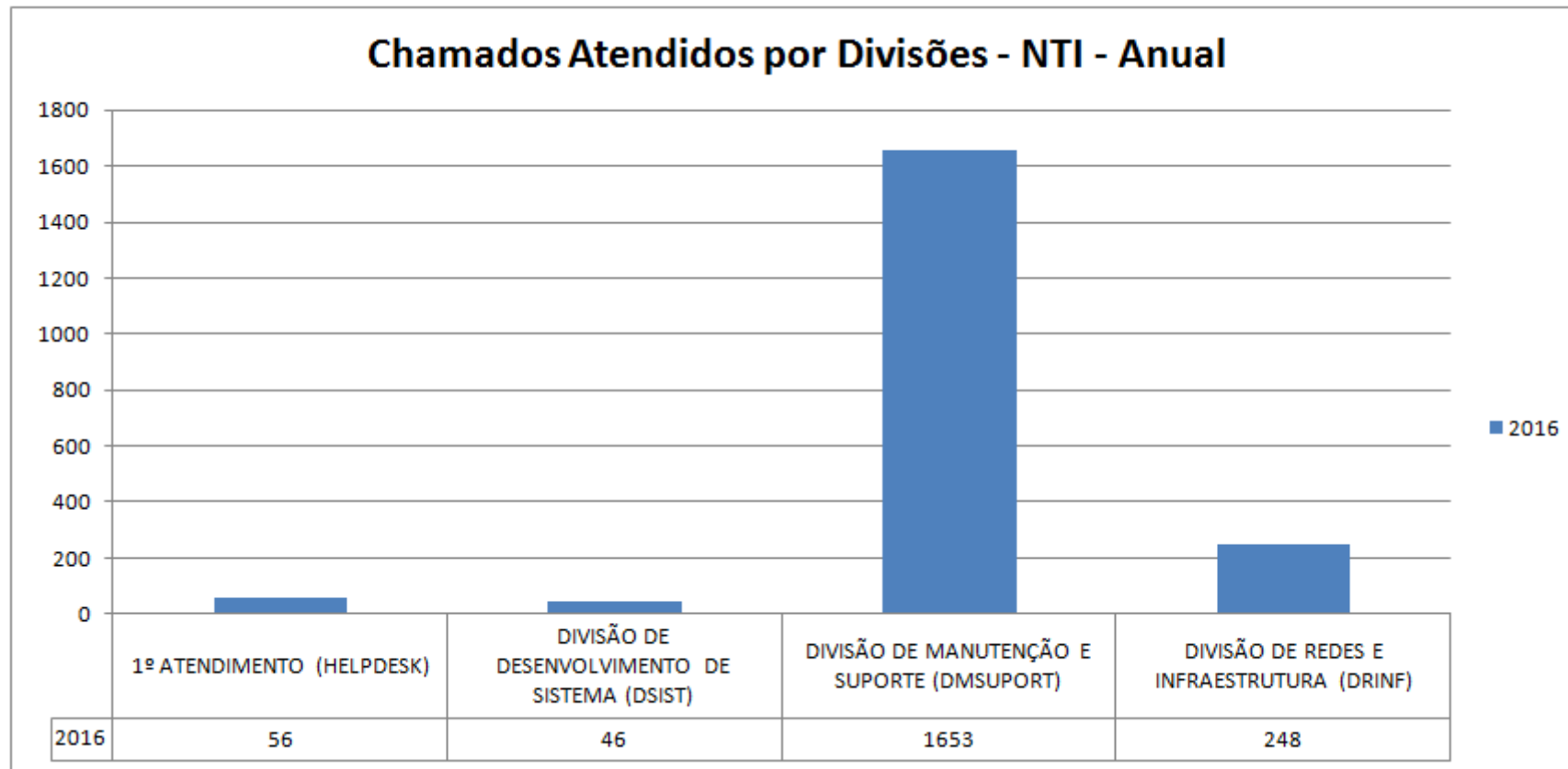


Gráfico 3 - Chamados Atendidos por Divisão - NTI - 2016 - Anual

4.2.2. Mensal

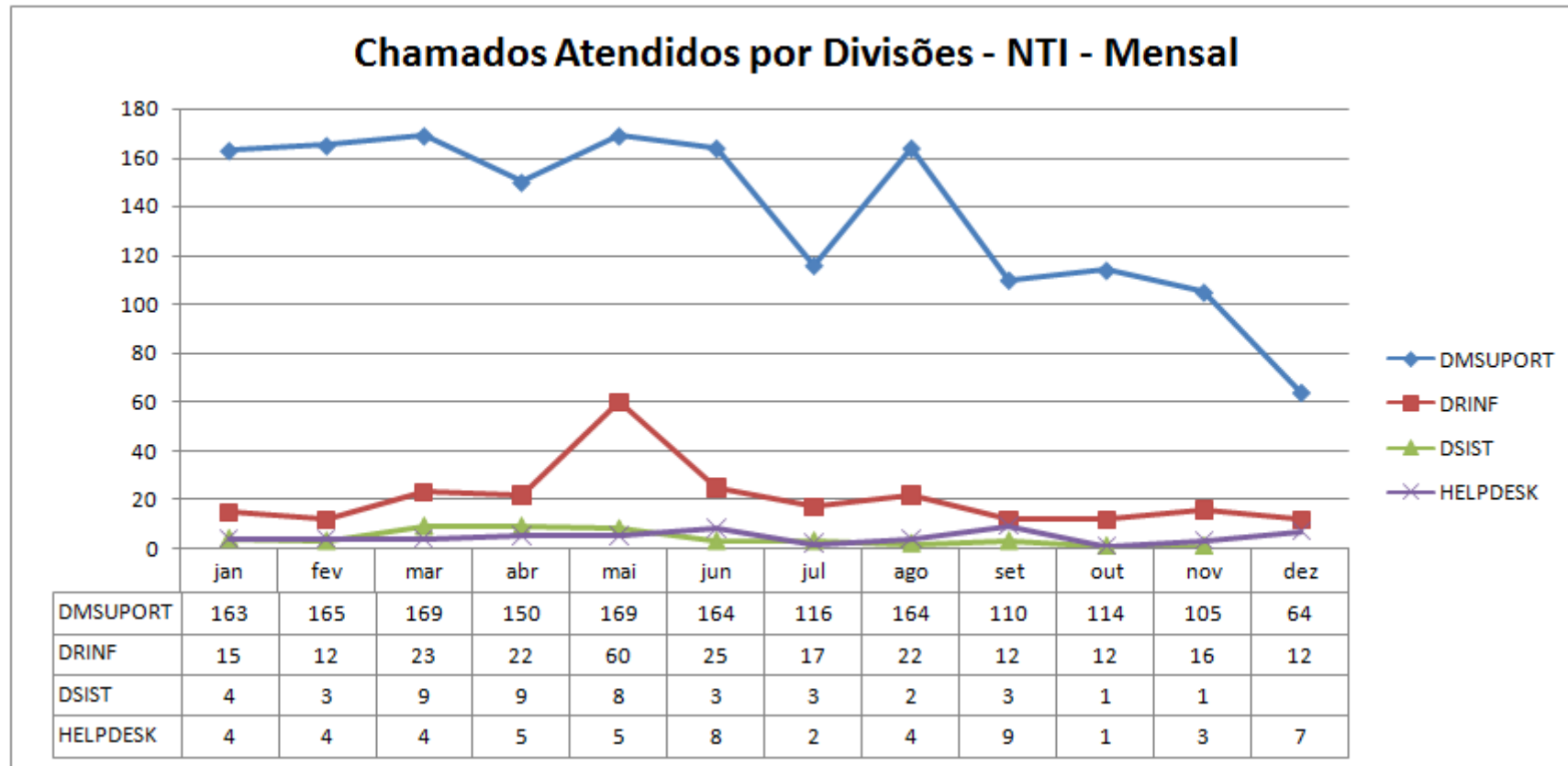


Gráfico 4 - Chamados Atendidos por Divisão - NTI - 2016 - Mensal

4.2.3. 20 Maiores Requisitantes - Anual

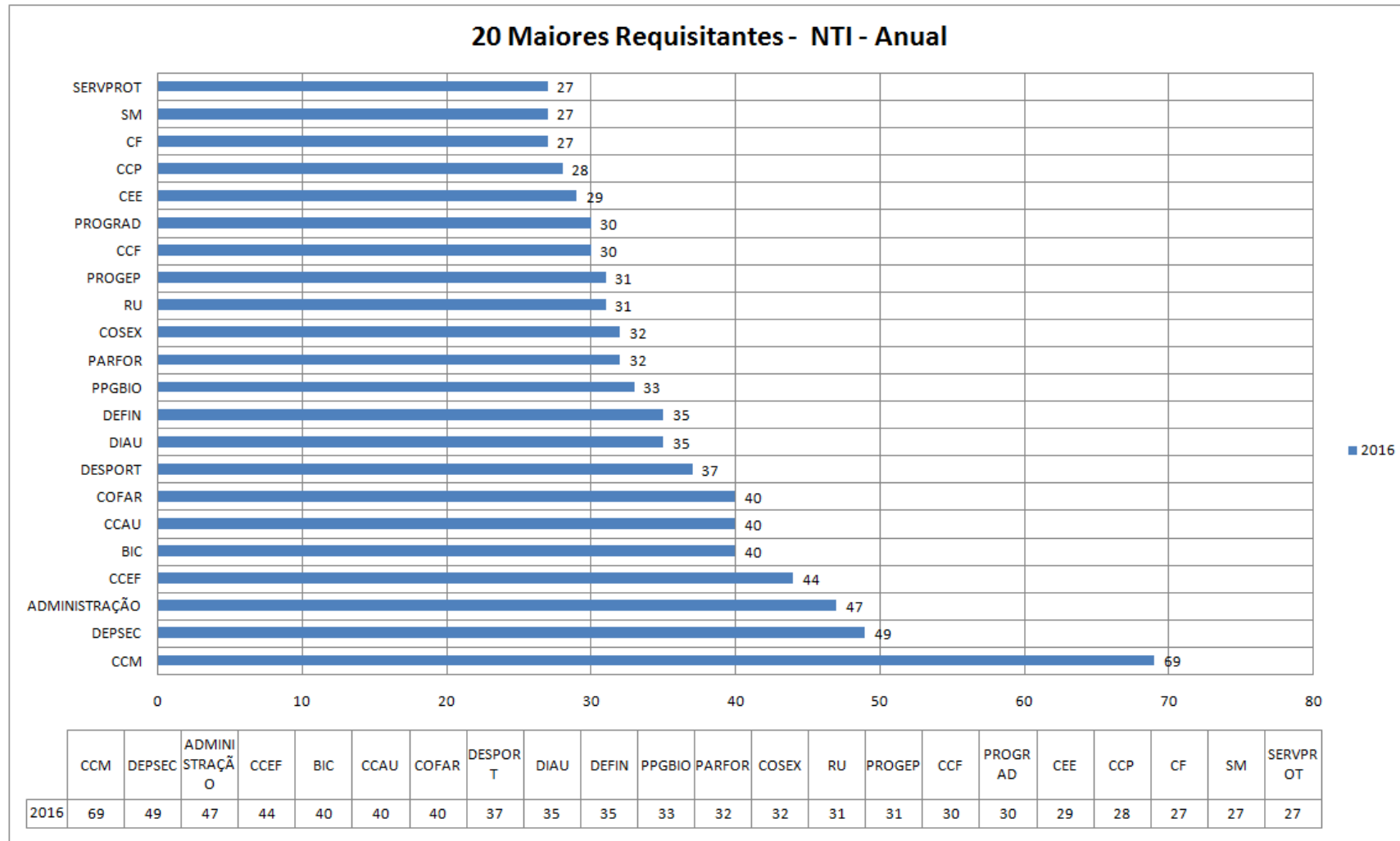


Gráfico 5 - Chamados dos 20 Maiores Requisitantes - Anual

4.3. Média de Tempo entre Requisição e 1º Atendimento dos Chamados

4.3.1. Geral - Anual

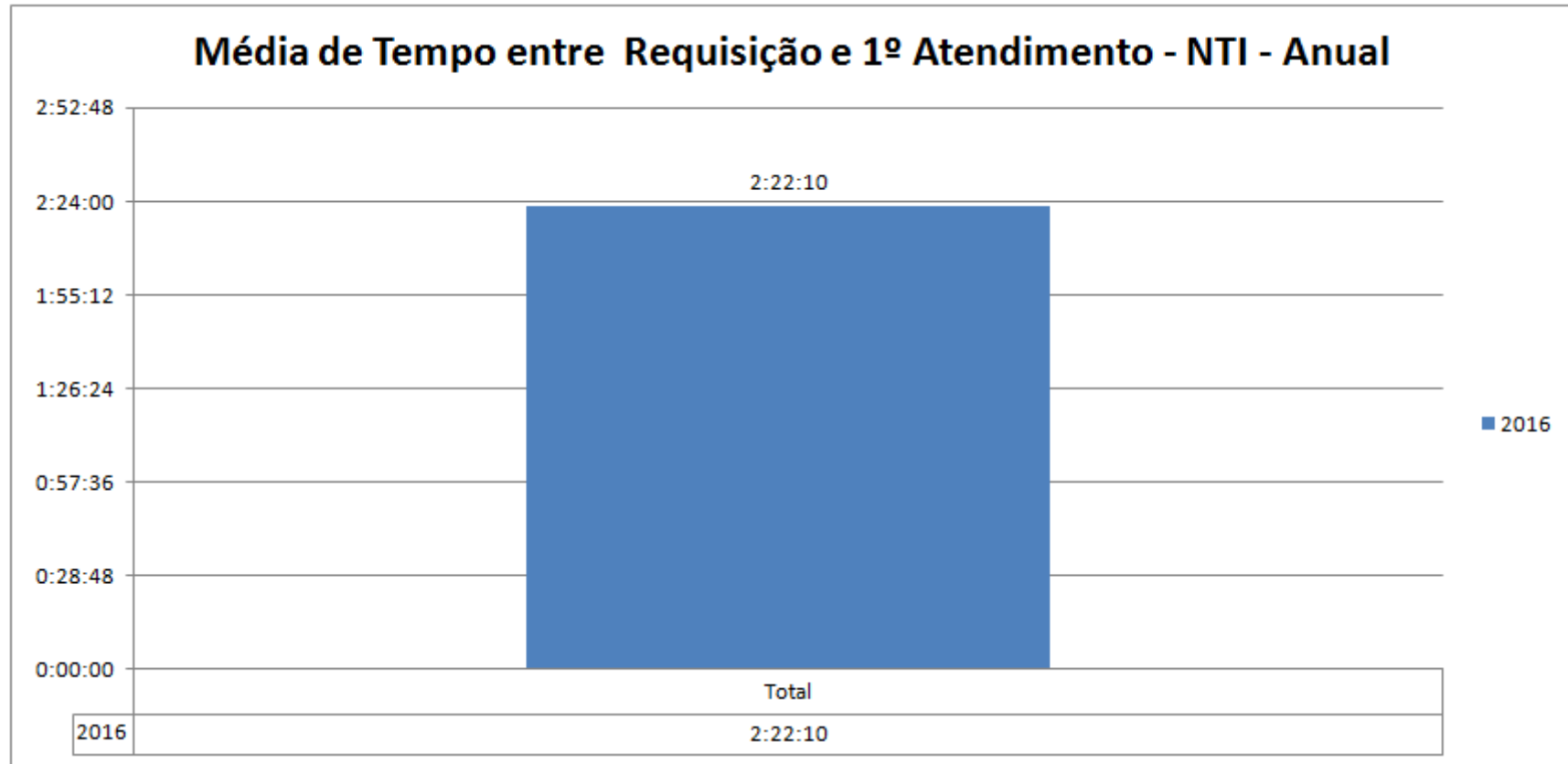


Gráfico 6 - Média de Tempo entre Requisição e 1º Atendimento - NTI - Anual

4.3.2. Geral - Mensal

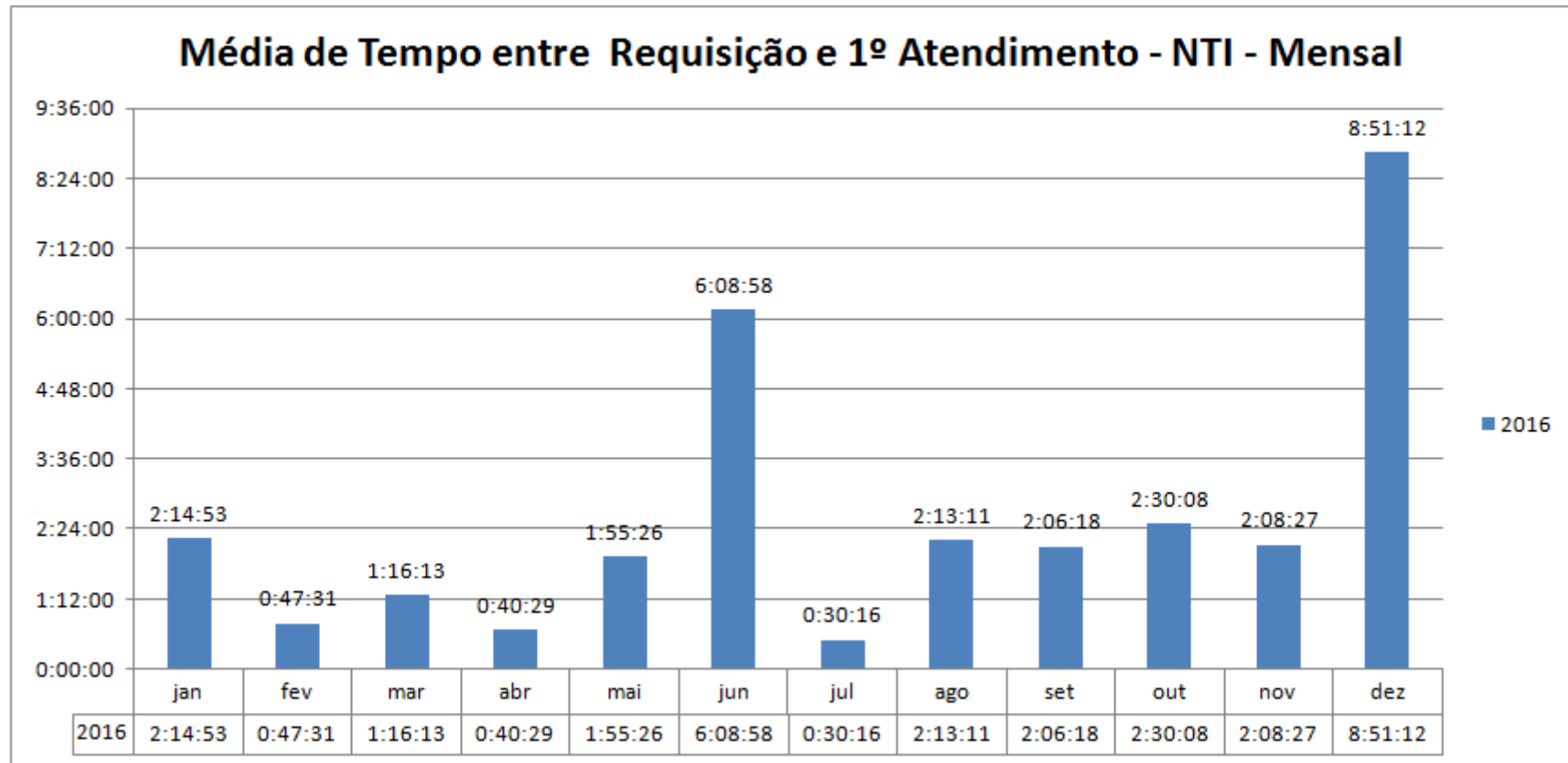


Gráfico 7 - Média de Tempo entre Requisição e 1º Atendimento - NTI – Mensal

4.4. Média de Tempo entre Requisição e Encerramento dos Chamados

4.4.1. Geral - Anual

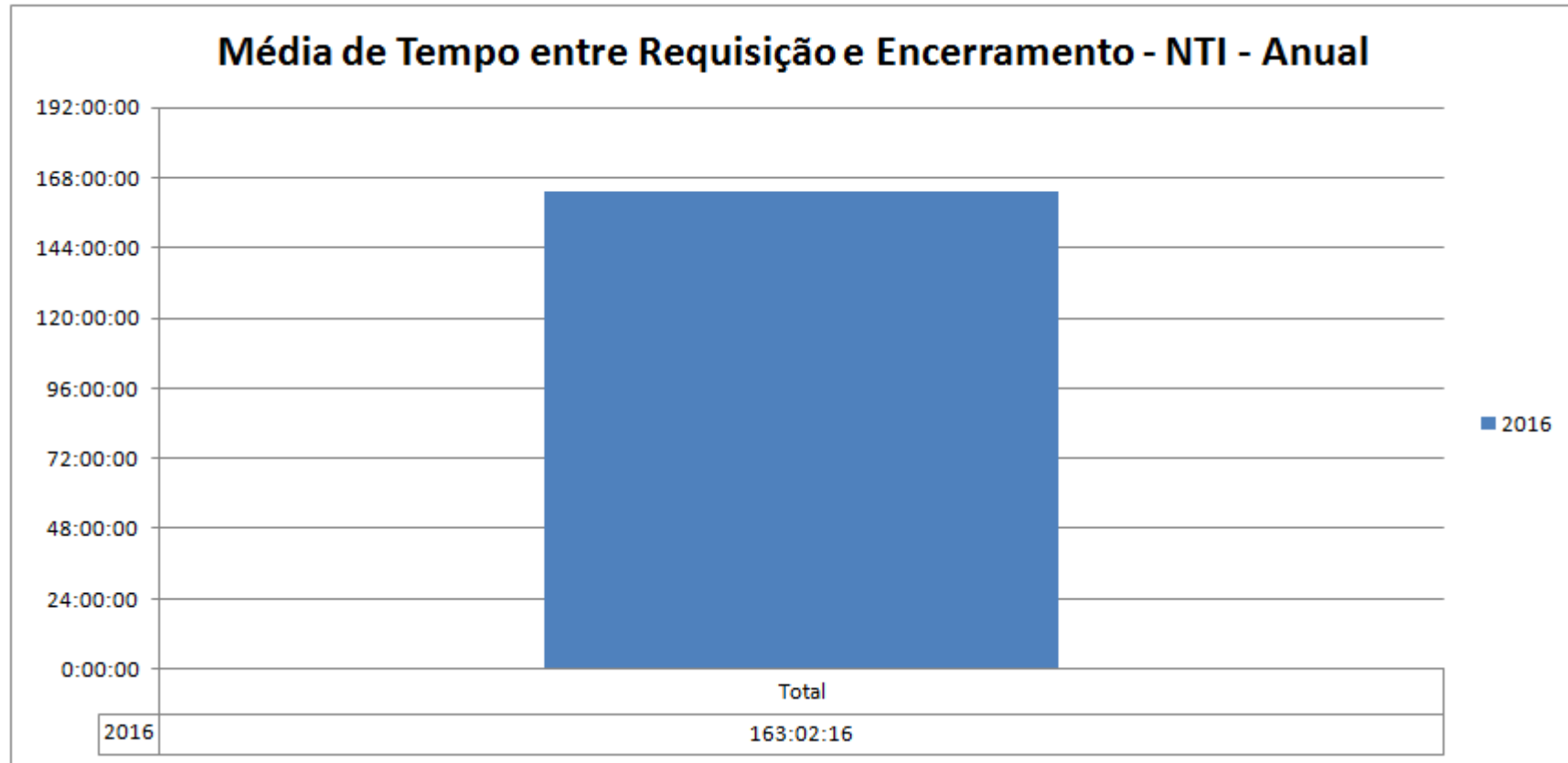


Gráfico 8 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Geral – Anual

4.4.2. Geral - Mensal

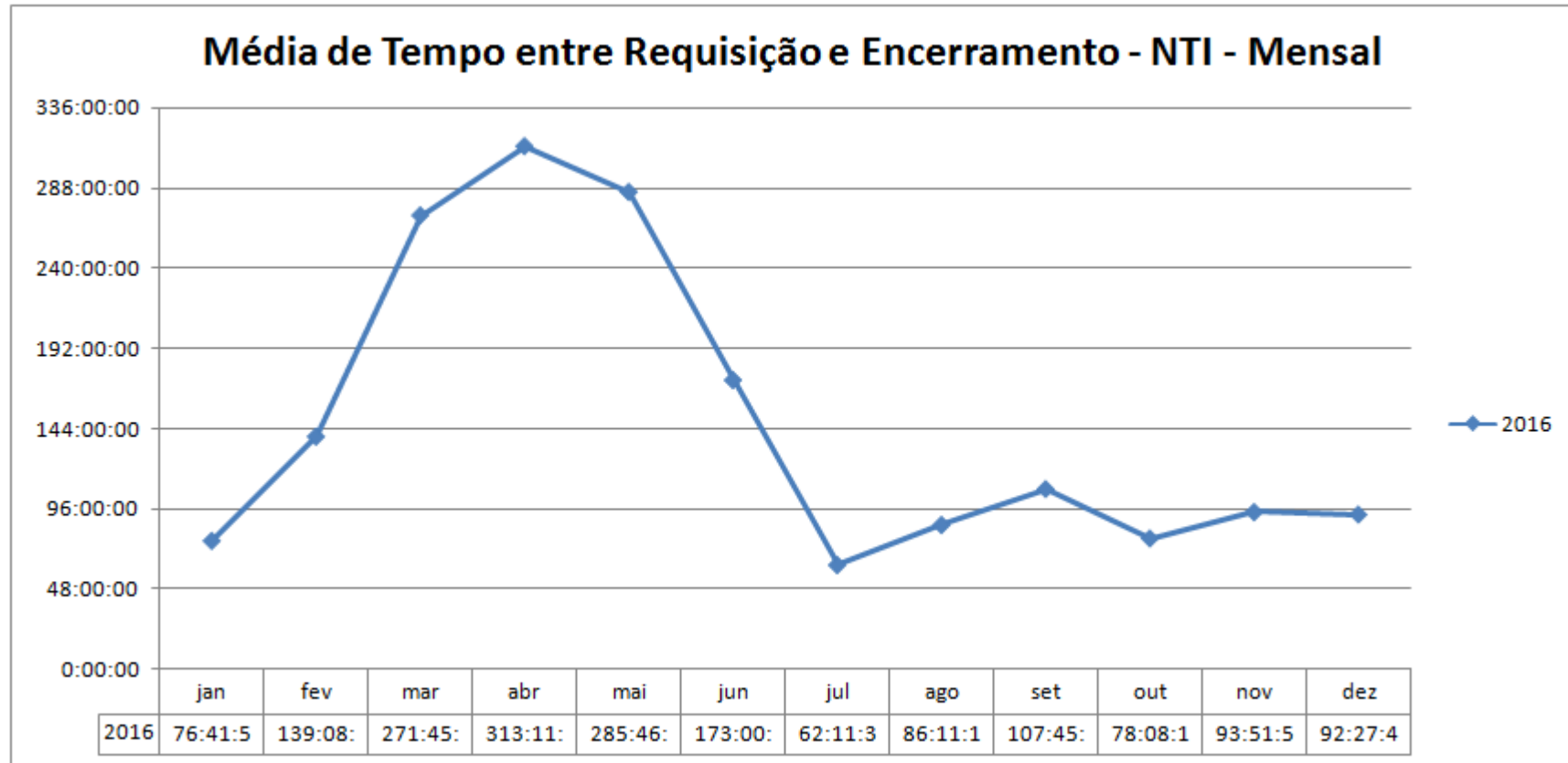


Gráfico 9 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Geral – Mensal

4.4.3. Por Divisões - Anual

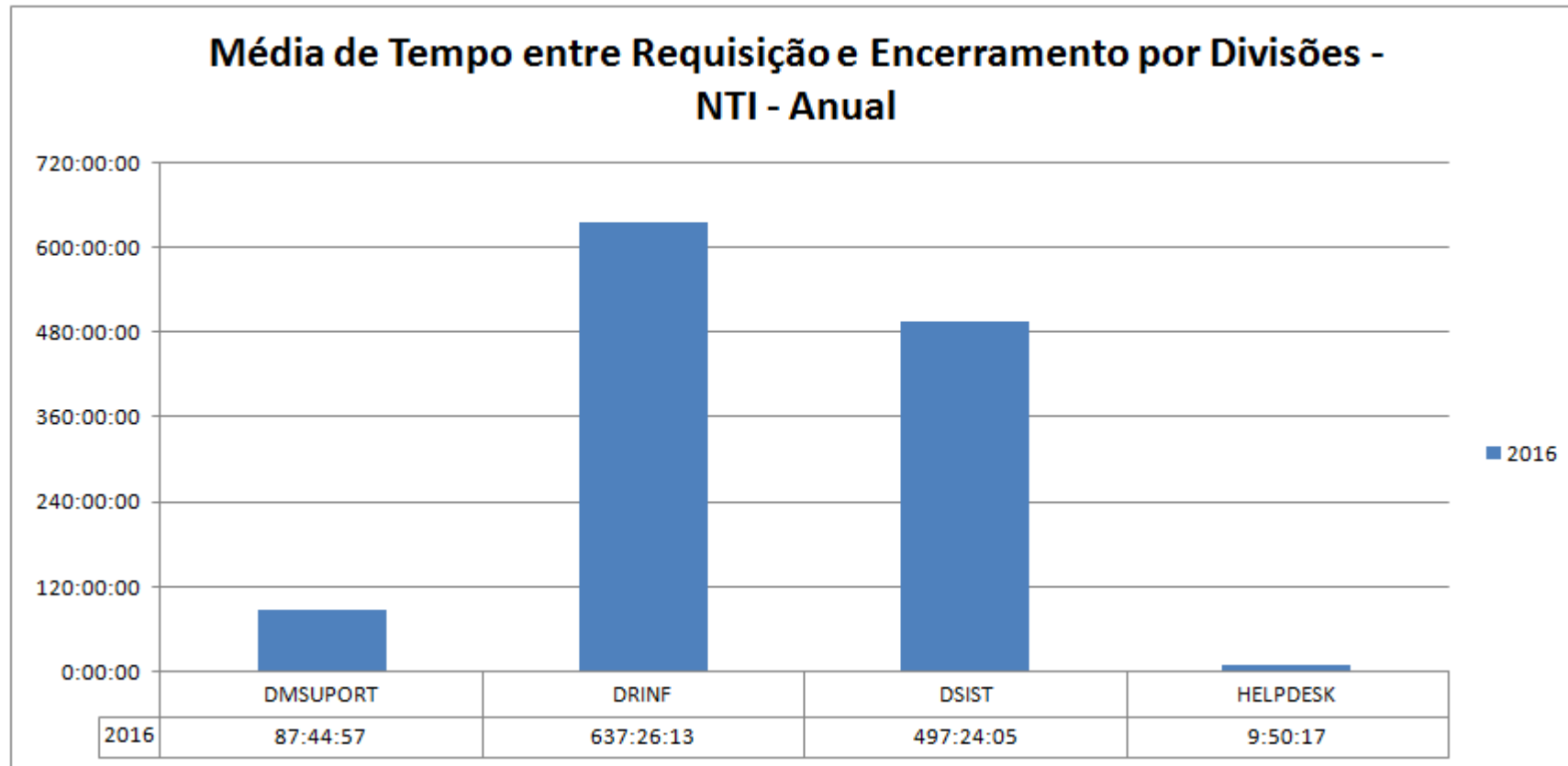


Gráfico 10 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Por Divisões – Anual

4.4.4. Por Divisões - Mensal

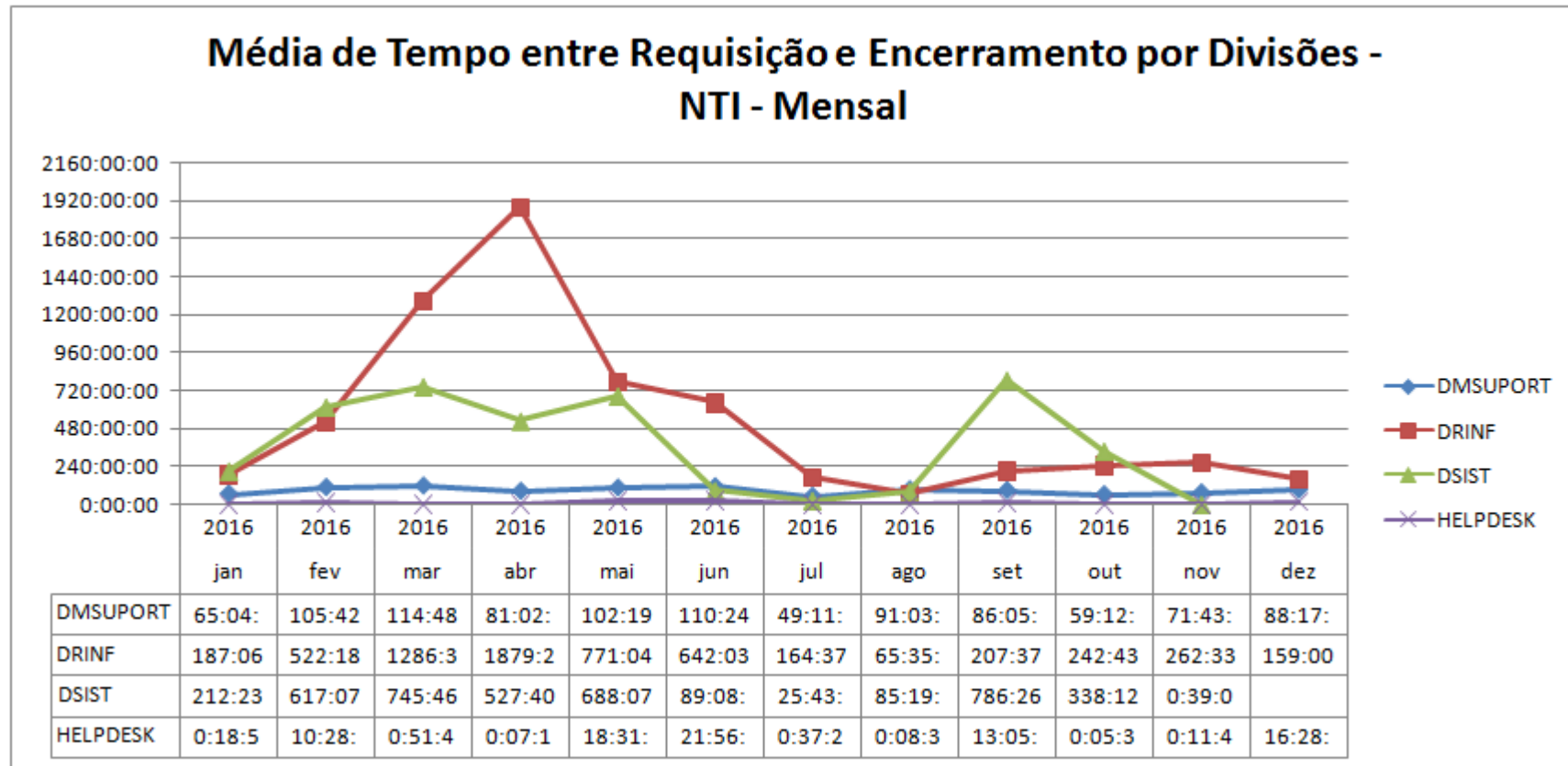


Gráfico 11 - Média de Tempo entre Requisição e Encerramento - NTI – Por Divisões – Mensal

4.5. Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) dos Chamados

4.5.1. Geral - Anual

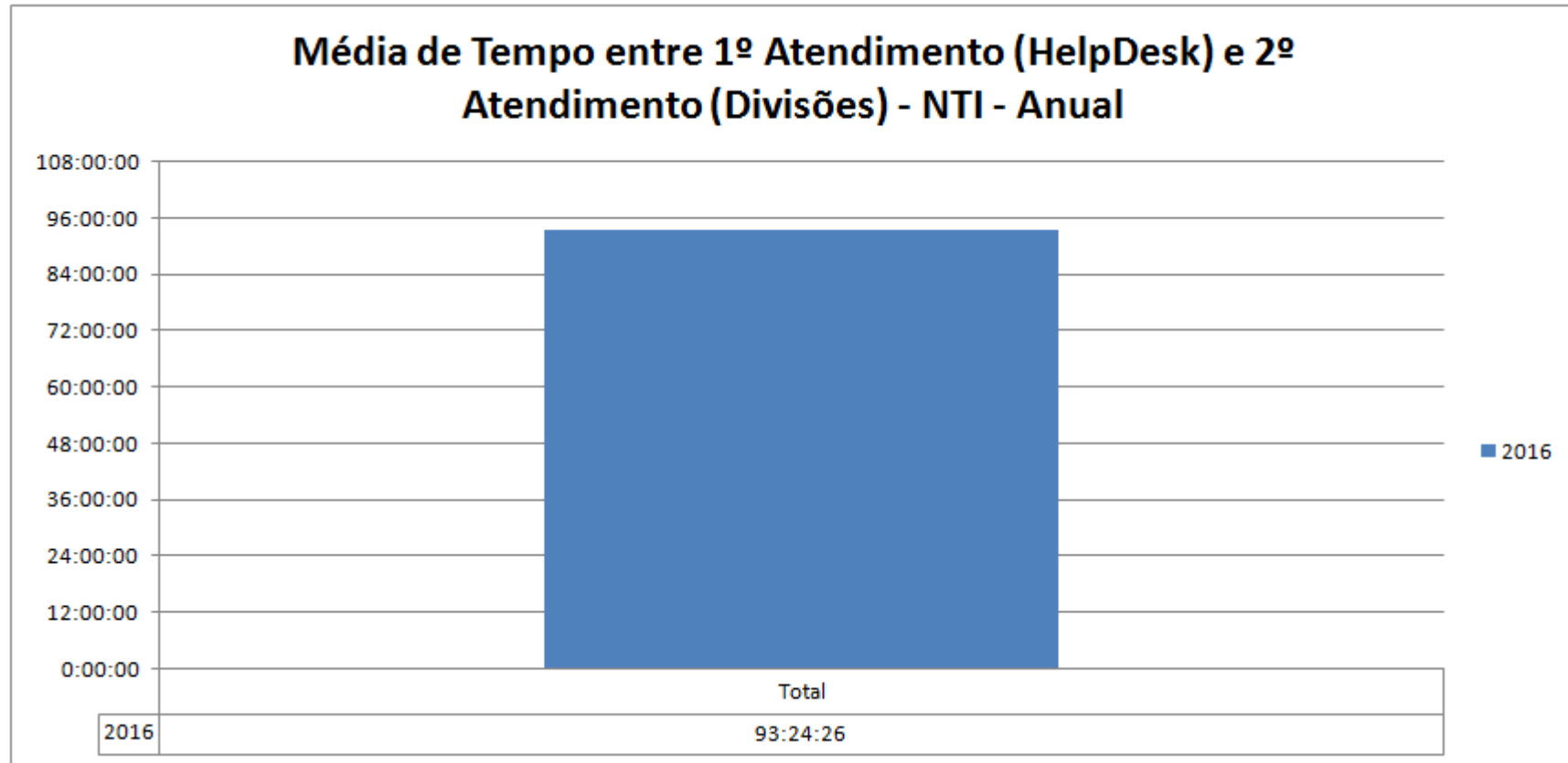


Gráfico 12 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Geral – Anual

4.5.2. Geral - Mensal

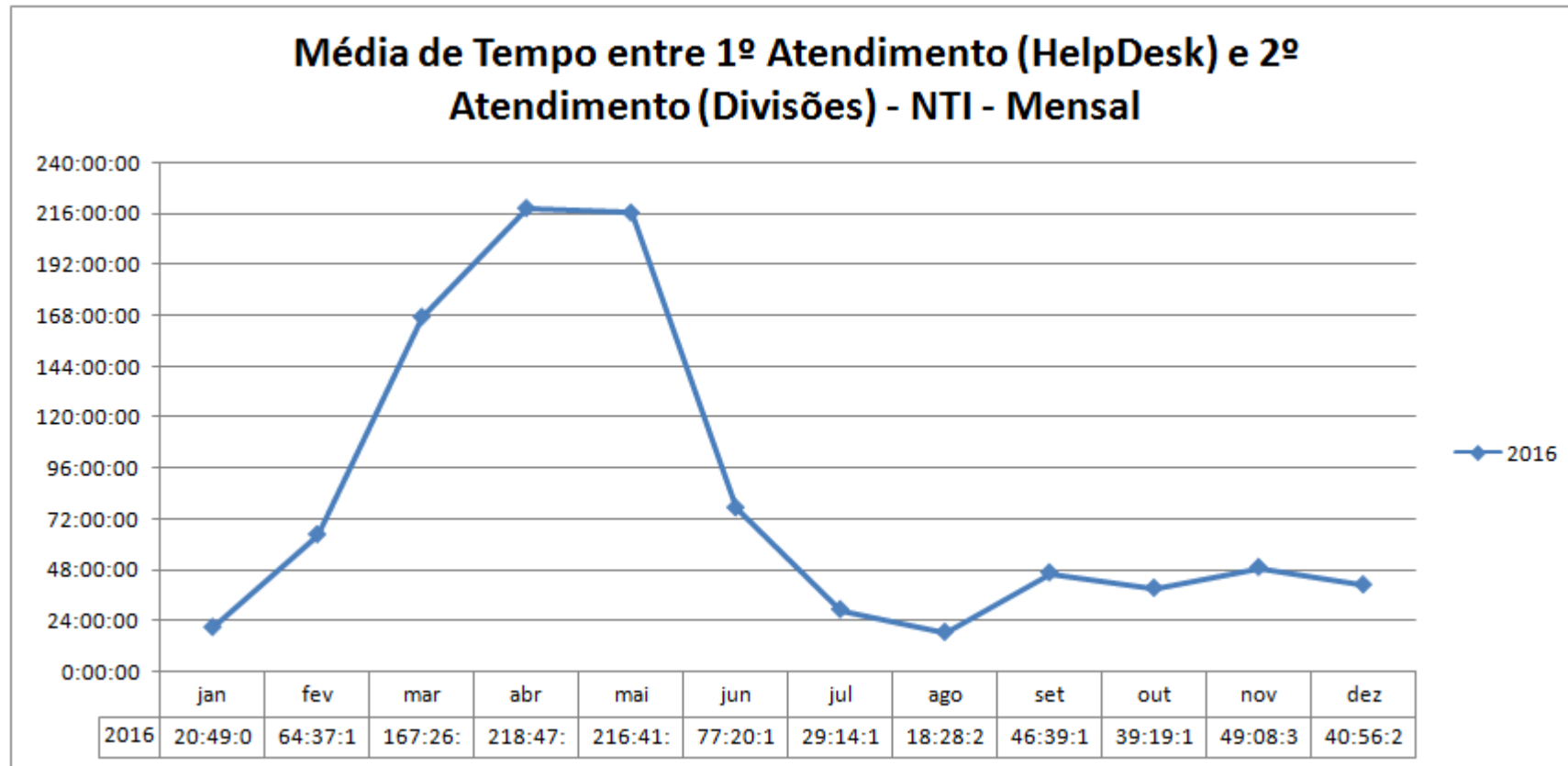


Gráfico 13 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Geral –Mensal

4.5.3. Por Divisões - Anual

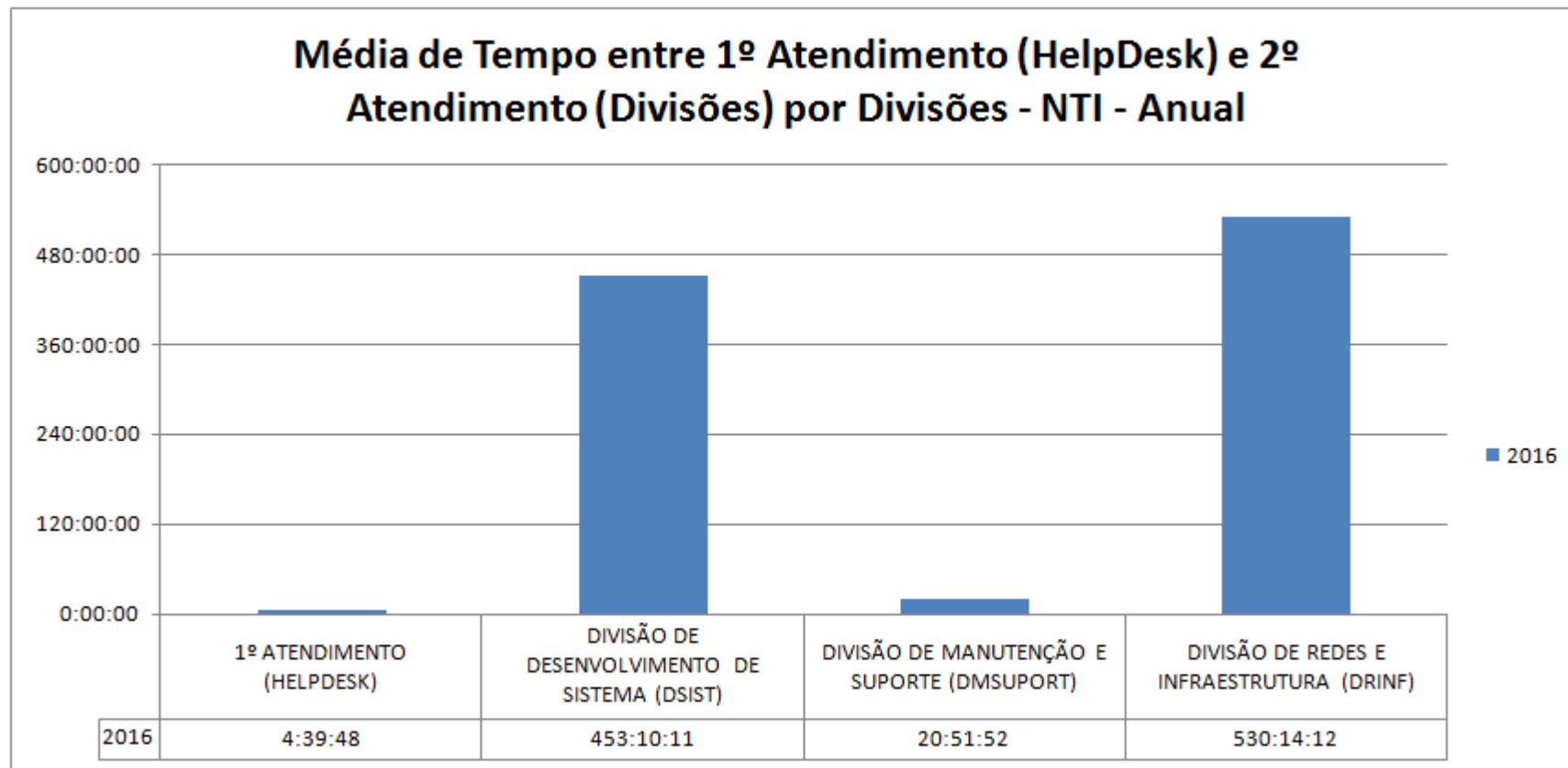


Gráfico 14 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Por Divisões – Anual

4.5.4. Por Divisões - Mensal

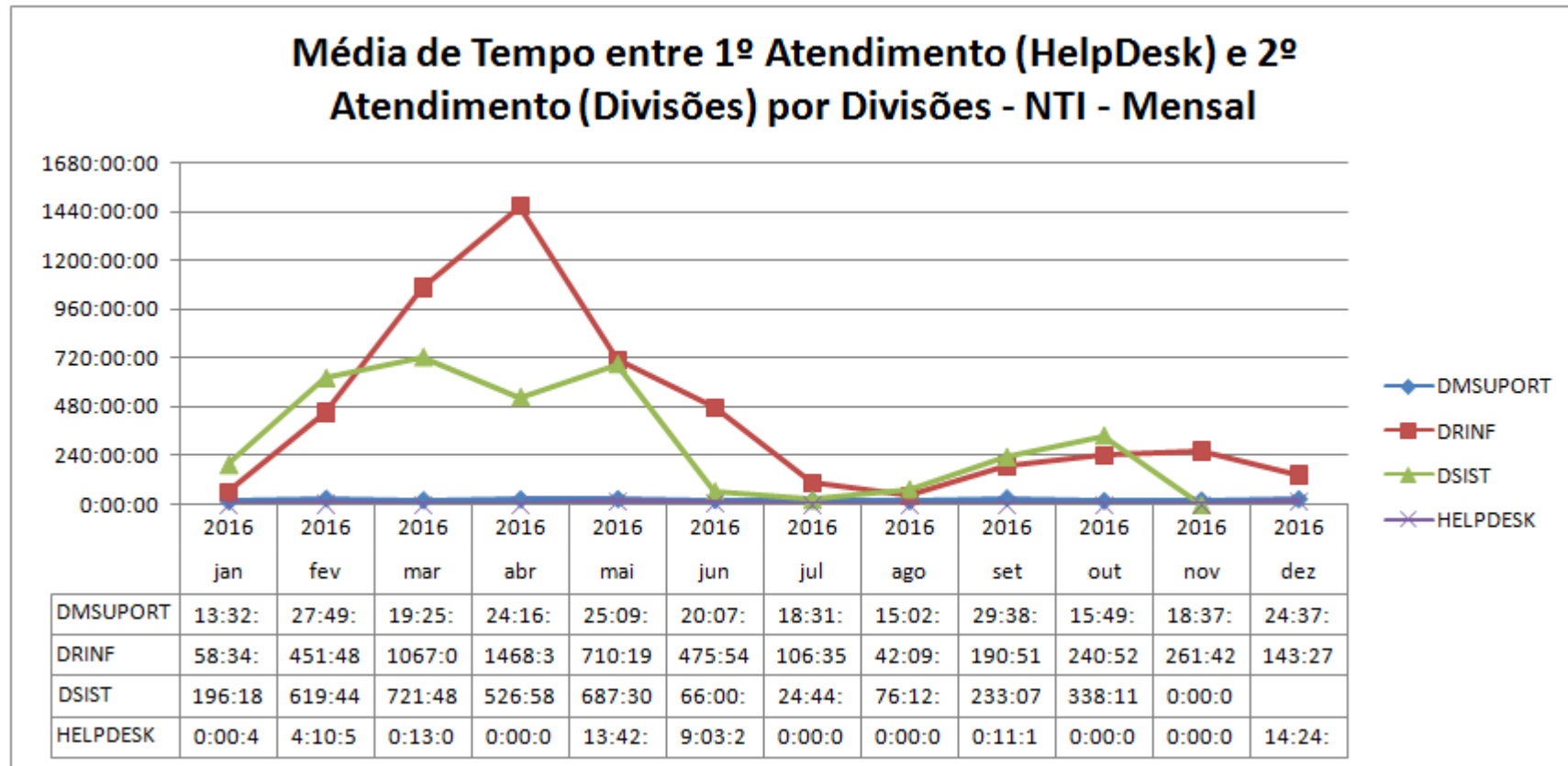


Gráfico 15 - Média de Tempo entre 1º Atendimento (HelpDesk) e 2º Atendimento (Divisões) - NTI – Por Divisões – Mensal

4.6. Chamados por Categoria

4.6.1. Em Colunas - Anual

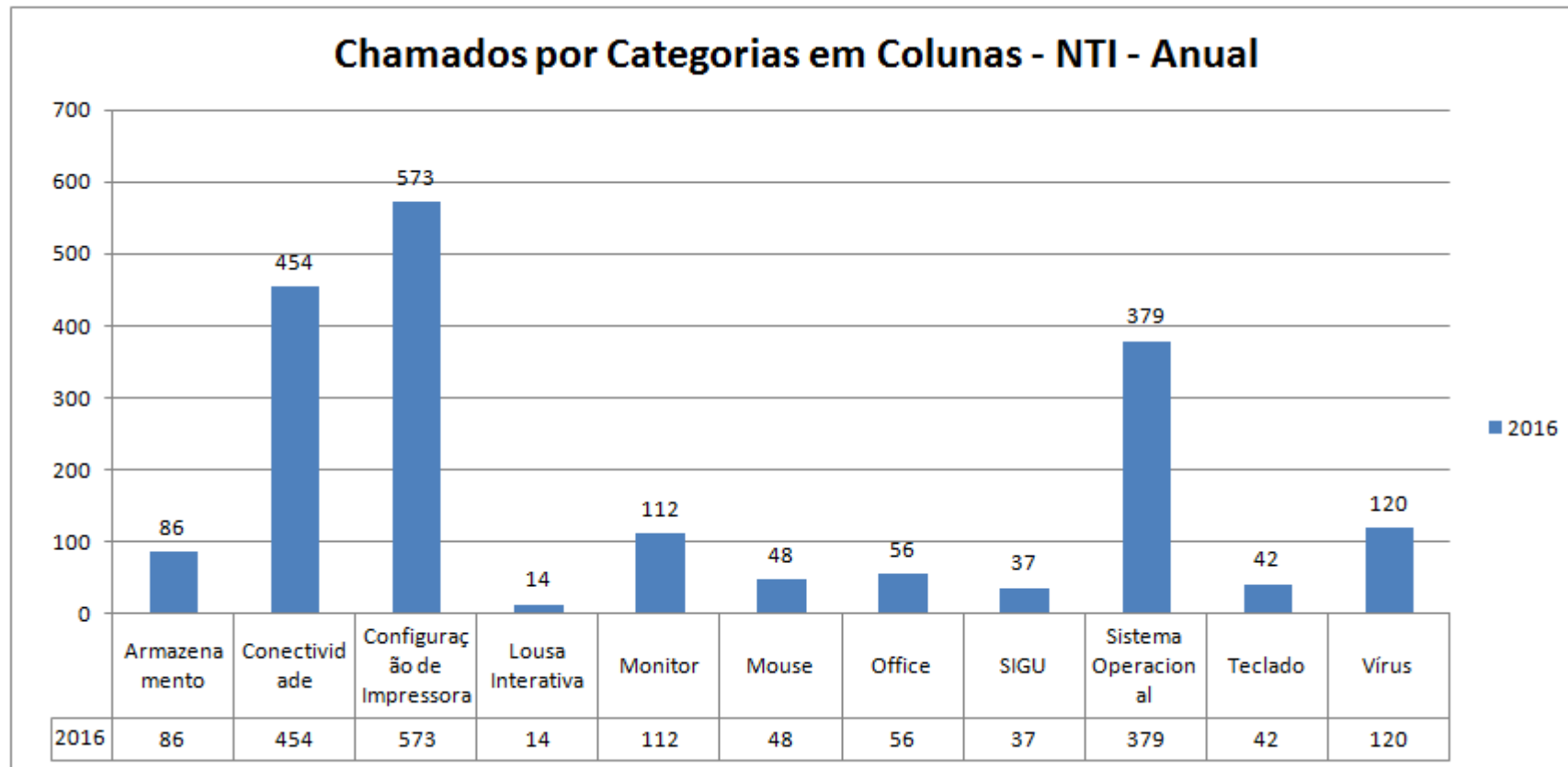


Gráfico 16 - Chamados por Categoria em Colunas - NTI – Anual

4.6.2. Em Percentual - Anual

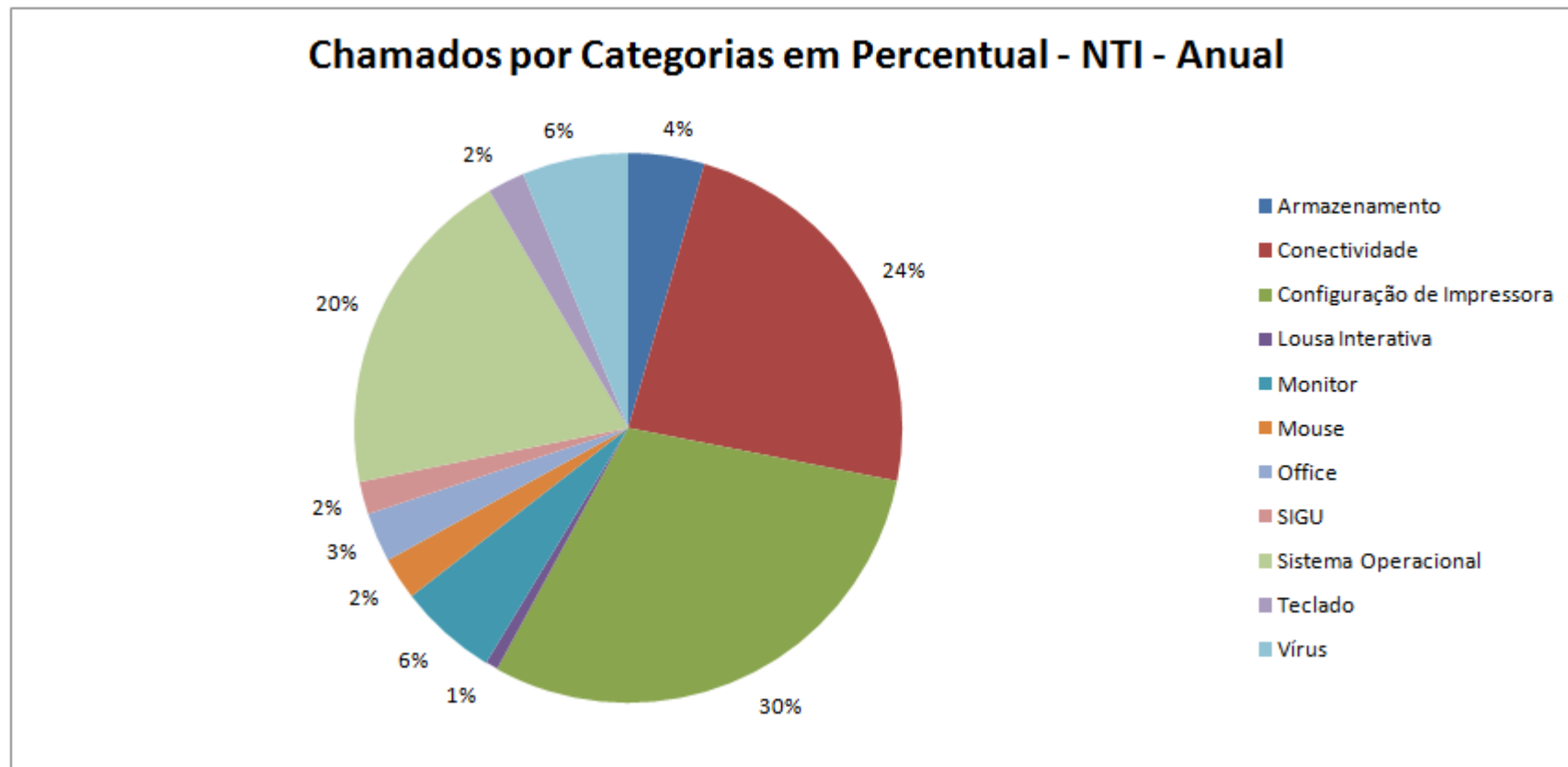


Gráfico 17 - Chamados por Categoria em Percentual - NTI – Anual

4.6.3. Em Colunas - Trimestral

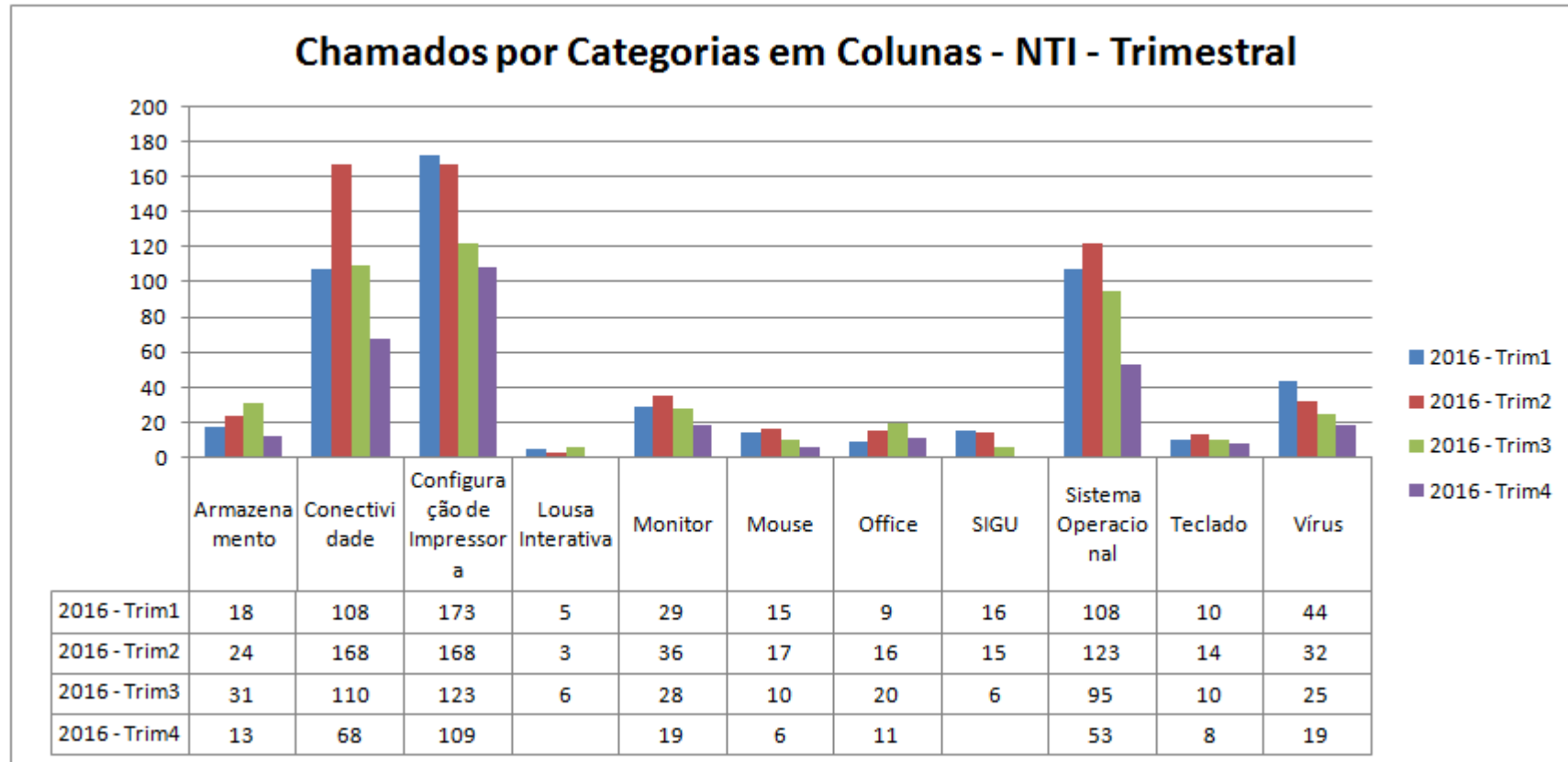


Gráfico 18 - Chamados por Categoria em Colunas - NTI – Trimestral

4.6.4. Em Linhas - Trimestral

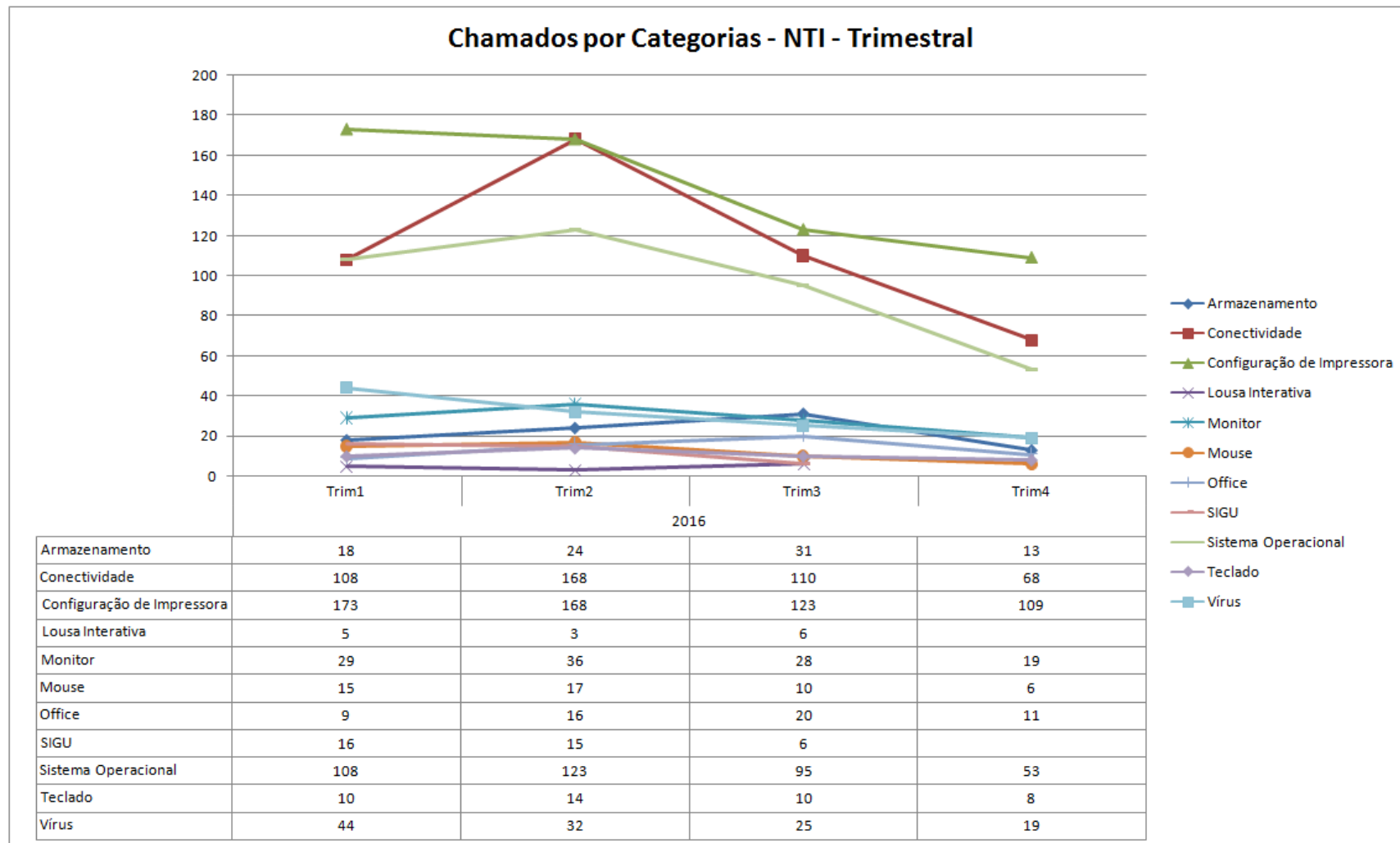


Gráfico 19 - Chamados por Categoria em Linhas - NTI – Trimestral

4.6.5. Em Percentual - Trimestral

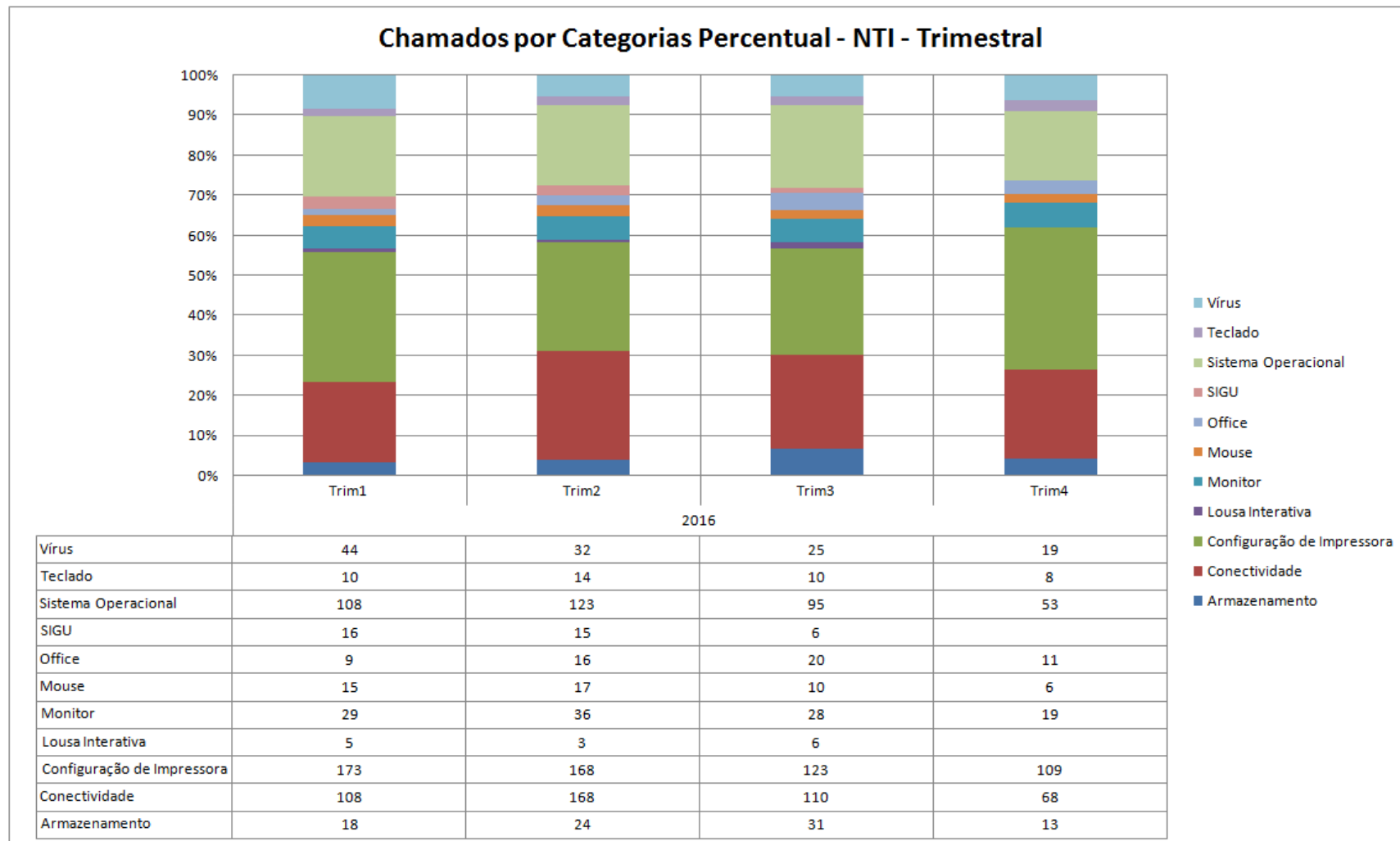


Gráfico 20 - Chamados por Categoria em Percentual - NTI – Trimestral

4.6.6. Por Divisões - Em Colunas - Anual

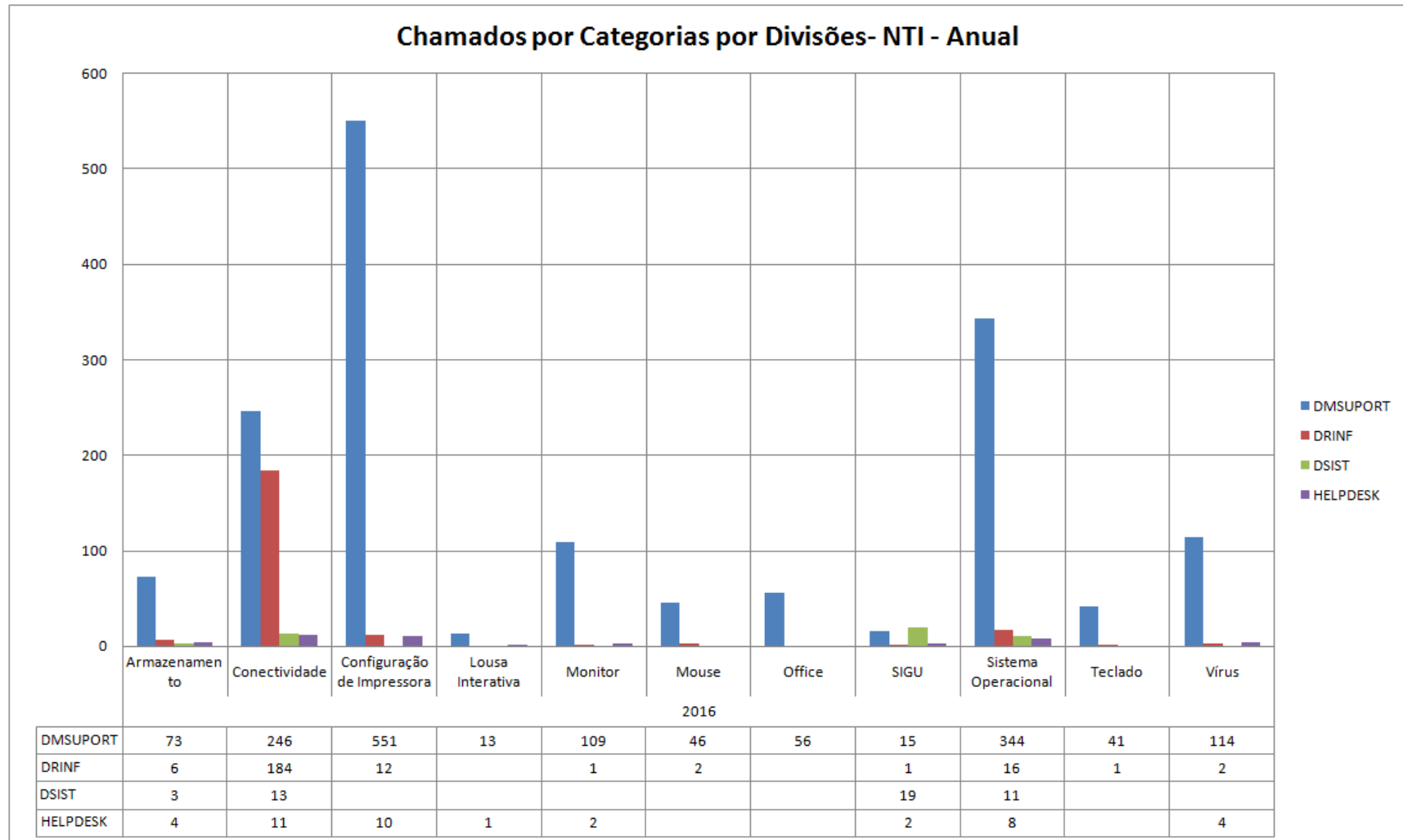


Gráfico 21 - Chamados por Categoria por Divisões - NTI – Em Colunas - Anual

4.6.7. Por Divisões - Em Percentual - Anual

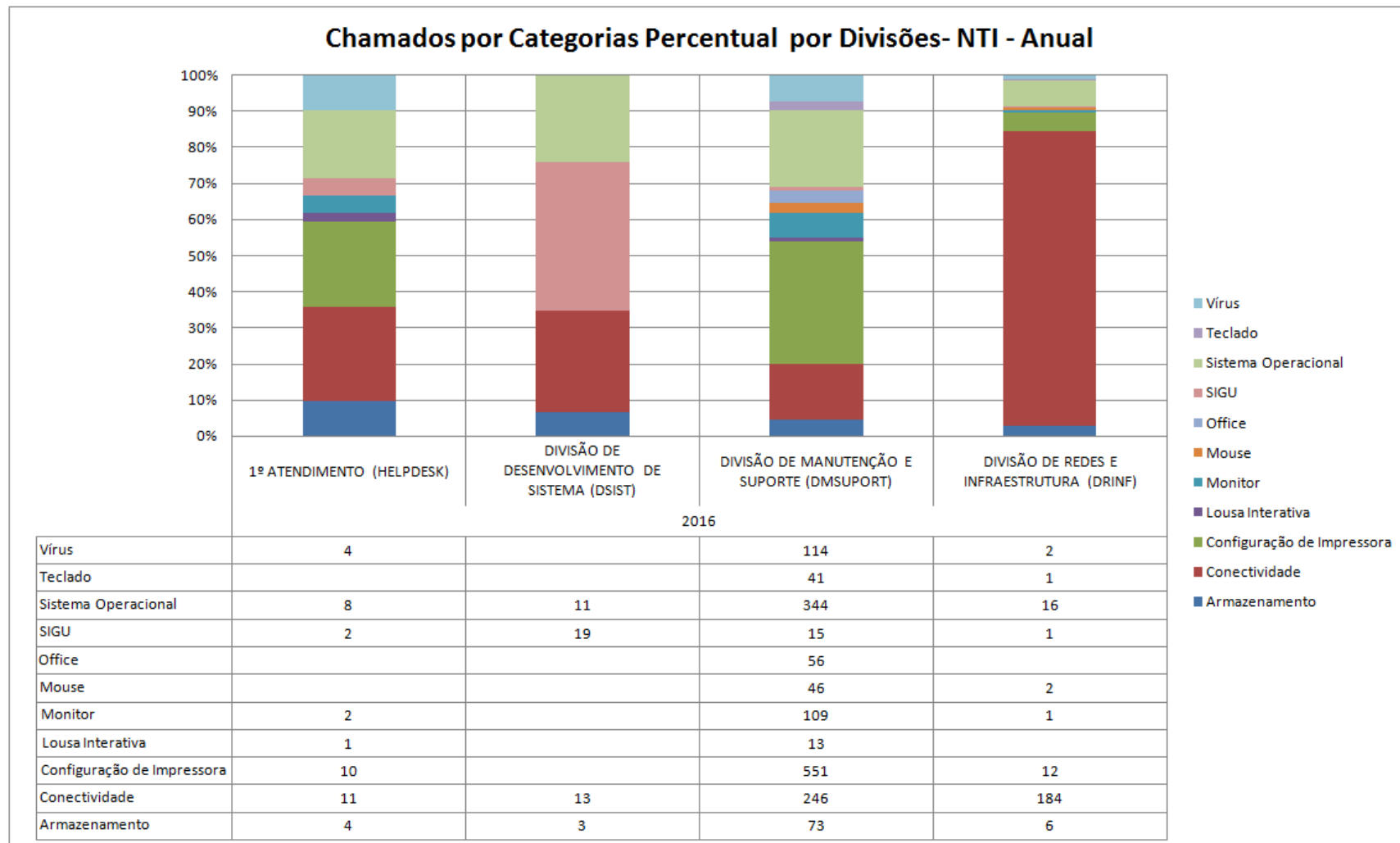


Gráfico 22 - Chamados por Categoria por Divisões - NTI – Em Percentual - Anual

4.6.8. 20 Maiores Requisitantes - Em Percentual - Anual

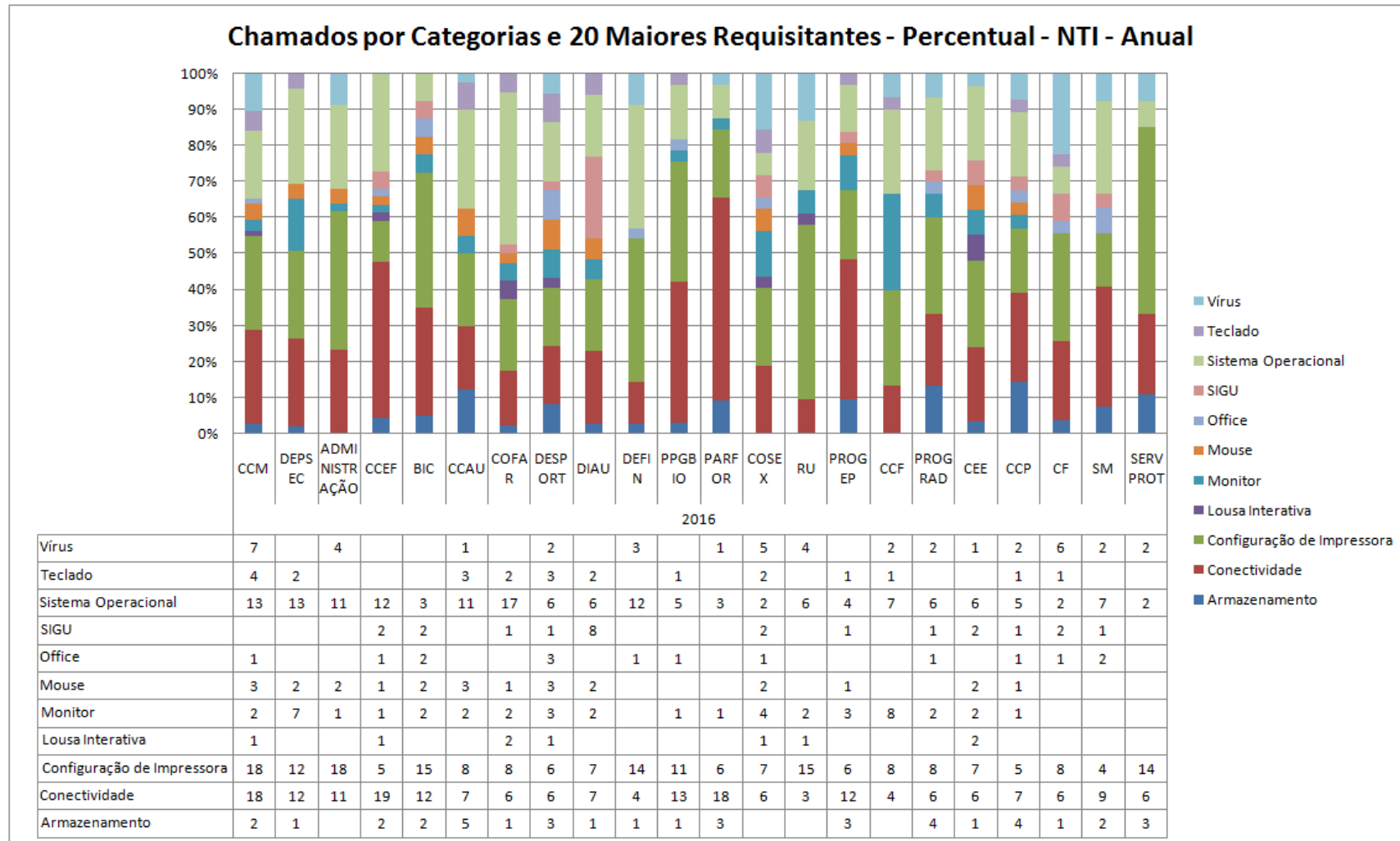


Gráfico 23 - Chamados por Categoria e 20 Maiores Requisitantes - NTI – Em Percentual - Anual

