

## Divisão de Atendimento ao Usuário da DTIC



## SUMÁRIO

<b>PARTE I – Mapeamento do processo.....</b>	<b>3</b>
1. Dados do processo .....	3
2. Legislação relacionada .....	5
3. Pessoas participantes/entrevistadas.....	6
4. Softwares utilizados .....	6
5. Indicadores utilizados.....	6
6. Diagrama do processo atual (modelo AS-IS) .....	7
7. Diagnóstico do processo .....	7
<b>PARTE II – Modelagem do Processo .....</b>	<b>10</b>
1. Parecer consultivo sobre o processo .....	
2. Árvore de soluções – Relação causa x efeito .....	
3. Soluções propostas e motivações .....	
4. Riscos na adoção das propostas apresentadas (probabilidade de incidência) .....	
5. Indicadores de desempenho .....	
6. Soluções de melhorias aprovadas .....	
7. Ações necessárias .....	
8. Diagrama do processo futuro (modelo TO-BE) .....	
<b>LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS .....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS</b>	

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### PARTE I – MAPEAMENTO DO PROCESSO

#### 1. Dados do Processo

<b>Processo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte</li> </ul>	<b>Macroprocesso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação da UNIRIO</li> </ul>
<b>Gestor do Processo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DTIC</li> </ul>	<b>Produto Produzido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solução para o usuário</li> </ul>

**Resumo:**  
 Atendimento prestado na Divisão de Atendimento ao Usuário presta serviços aos usuários que procuram a DTIC para solucionar determinada demanda de TI ou de telefonia.

#### Fronteiras do Processo (Diagrama de Contexto):

#### Atores Envolvidos:

- Diretoria de Tecnologia de Informação e Telecomunicação (DTIC)
  - Responsáveis pelo atendimento aos usuários da DTIC
- Usuários diversos

#### 2. Legislação relacionada

Norma / Ano	Esfera de Criação	Ementa	Grau de impacto no processo	Artigos importantes

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### 3. Pessoas Participantes / Entrevistadas

Nome	Setor	Cargo	Contato
Bárbara Faria	Secretaria	Técnico Administrativo	
Bruno Cesar Carvalhido	DAU	Técnico de TI	
Carina Santos	Secretaria	Auxiliar de Secretaria	
Davis Leandro de Souza Campos	DAU	Técnico de TI	(21) 2542-4708
Paulo Roberto Pereira dos Santos	Direção	Diretor	
Vinicius de França Ferreira Mariano	Secretaria	Auxiliar de Secretaria	
Vinicius Serva	Sistemas	Gerente de Sistemas	

### 4. Softwares utilizados

Nome	Esfera	Objetivo	Grau de Impacto no Processo
GLPI	Interna	Sistema para registrar a abertura e andamento dos chamados	Alto

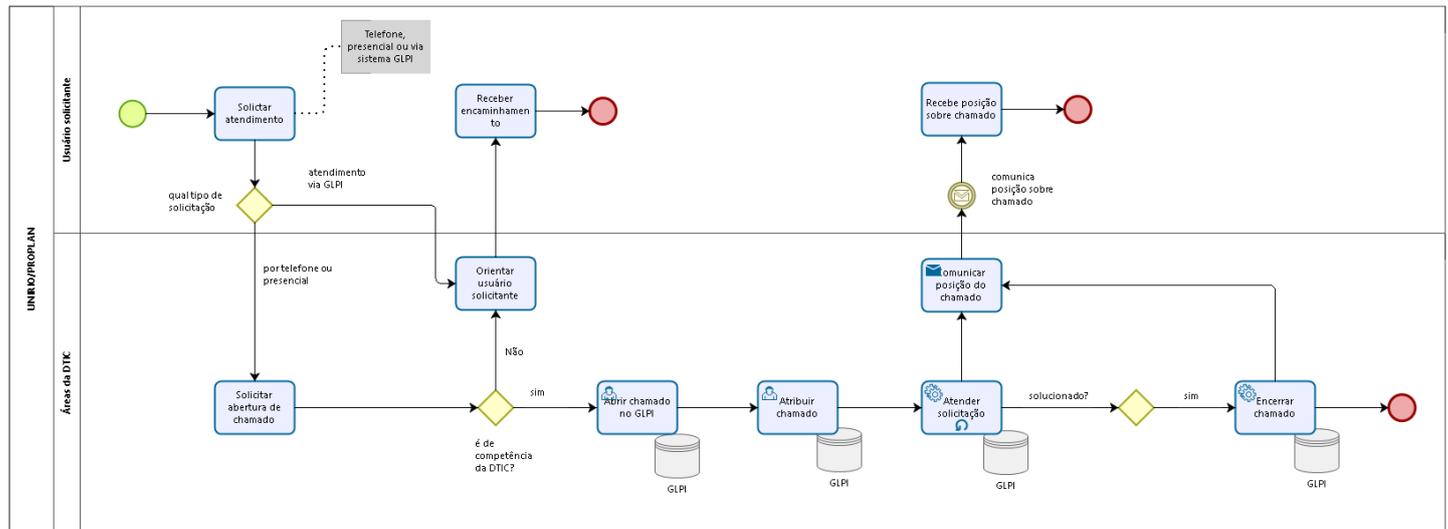
### 5. Indicadores utilizados

Nome	Meta	Periodicidade	Instrumento de Medição
Nenhum indicador é utilizado atualmente			

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### 6. Diagrama do processo atual (Modelo AS-IS)



Powered by  
bizagi  
Modeler

### 7. Diagnóstico do Processo

#### a) Processo atual:

De maneira geral, todas as áreas da DTIC atuam com a ferramenta GLPI (Ferramenta adotada pela DTIC para gestão de solicitações de usuários), via acesso Web. No atendimento de uma solicitação, aberta pelo GLPI, os atendimentos são acompanhados até que uma solução seja dada ao mesmo. Nesse ínterim, antes do encerramento da solicitação o usuário é constantemente informado das ações realizadas na ferramenta pelos técnicos da DTIC durante o processo de solução da demanda em aberto.

Em adição, existe o processo de atendimento que se inicia no momento que algum usuário (professor, servidor, etc.), sem a condição para abertura de uma solicitação via Web, entre em contato (pessoal, telefone, e-mail, documento) com a DTIC para solucionar algum problema com relação à TI ou à telefonia. As formas de contato podem ser feitas via e-mail, telefone, memorando ou mesmo pessoalmente.

Nesse caso, mesmo assim, os usuários são orientados pelos atendentes da Secretaria da DTIC sobre a forma adequada de se abrir uma solicitação e tenta-se oferecer uma opção para atender a essa necessidade, em algum local com os recursos apropriados.

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### b) Pontos Positivos

- Boa parte dos atendimentos de solicitações já são sistematizados, embora sem padronização.
- Há uma boa organização no processo de trabalho, mas com indefinições.
- Existe um bom conjunto de regras de negócios, porém o cumprimento requer revisão.
- Existe uma ferramenta que facilita o processo de trabalho, mas apresenta limitações (GLPI).
- Há um bom conjunto de informações sobre os serviços prestados pela DAU, contudo há pouca divulgação.
- As atividades são executadas com qualidade, mas com ação individualizada e fragmentada.
- Existem muitas informações no GLPI, porém há certa dificuldade para obtê-las/manuseá-las.
- Há um conjunto de controles de informações (equipamentos, forma de trabalho), apesar de serem tratadas de maneira fragmentada.

### c) Pontos Fracos e Oportunidades de Melhoria (OM)

- Dificuldade em extrair informações da ferramenta GLPI.
- Necessidade de sistematizar controles de gestão para tomada de decisão pelos gestores da DTIC, em relação à Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).
- Falta de informação, ao público requerente, sobre algumas formas e tipos de atendimentos disponíveis pela Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).
- Necessidade de um catálogo dos serviços para que a DAU disponibilize aos usuários.
- Não há um processo de delegação/atribuição e acompanhamento de tarefas.
- Inexistência de uma base de informação (repositório) com as informações unificadas e centralizadas disponíveis para as equipes da DTIC/DAU.
- Carência de tratamento das pendências que não são da DTIC (Serviços de terceiros – externos).
- Necessidade de um sistema de controle na entrega, recepção, da devolução e do transporte dos equipamentos de usuários da DTIC/DAU (Serviço Logística).
- Faz-se necessário um documento com regras de serviços bem definidas para a DTIC/DAU.

### Validação do Mapeamento do Processo

Os dados acima apresentados, referem-se as práticas de trabalho e legislações em vigor na 1ª quinzena de setembro/2014

\_\_\_\_\_  
José Lidonês A. Borges Analista Modelagem de Processos

\_\_\_\_\_  
Vinícius Serva – Gerente de Sistemas

\_\_\_\_\_  
Paulo Roberto Pereira dos Santos  
Diretor DTIC

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### PARTE II – MODELAGEM DO PROCESSO

#### 1. Parecer Consultivo sobre o processo

Atualmente o processo da Divisão de atendimento ao usuário (DAU) executa as suas atividades de serviços de suporte com o auxílio de um Sistema de Gerenciamento de Incidentes (GLPI). O GLPI é um aplicativo *Web-based*. Os atendimentos realizados pelos técnicos da DAU são feitos de forma presencial ou remotamente. De uma maneira geral, o cotidiano da DAU envolve o atendimento de requisições de serviços, incidentes, resolução de problemas.

Os serviços de suporte técnico devem estar alinhados aos processos e objetivos estratégicos da DTIC e da UNIRIO como um todo.

Por ser a porta de entrada das demandas técnicas na DTIC, a forma como os usuários de serviço de TIC são atendidos na DAU refletirá a imagem que a instituição (UNIRIO) possui dos serviços da DTIC.

Uma dúvida não esclarecida corretamente, a forma inadequada de se comunicar com o usuário de TI, um escalonamento de solicitação indevido, um catálogo de serviços de TI desatualizado ou uma gestão da DAU ineficiente podem refletir negativamente na forma como a área de TI é vista na organização.

Um fator de alta relevância que pode contribuir com a mudança da imagem da área de TI perante a instituição é que, para o corpo estratégico, a DTIC e sua área de entrada (DAU) passe a ser vista como uma aliada na execução da estratégia da UNIRIO. Por exemplo, a DTIC, por intermédio de sua DAU passe a fornecer indicadores de desempenho que poderão indicar aos gestores que determinados incidentes estão demandando muitos recursos e prejudicando as regras de negócios. Diante disso, cabe ao gestor da DTIC direcionar a Divisão de Atendimento ao Usuário a ter um olhar voltado à estratégia da UNIRIO e levar esta visão à sua equipe. Os processos da DAU devem estar alinhados à estratégia organizacional, a tecnologia deve ser utilizada para propiciar autonomia aos usuários de serviço de TI com ferramentas de autoajuda, procedimentos automatizados, catálogo de serviços de TI atualizado e, por fim, o mais importante é mostrar às pessoas que fazem parte da área de Suporte ao usuário o quanto elas são importantes a fim de que todo o processo funcione, pois elas fazem parte de uma área que atua como termômetro para a atividade da organização. A plena integração de processos, tecnologia e pessoas pode proporcionar a construção de uma área eficaz e a Divisão de Atendimento ao Usuário tem um papel importantíssimo sob o ponto de vista da estratégia organizacional conforme apresentado.

As melhorias propostas neste documento estão voltadas às necessidades do setor, em sua maioria, visam o estabelecimento de regras de negócios que padronizem as atividades executadas atualmente sem padronização. Algumas melhorias envolvem questões administrativas e operacionais que precisam ser regulamentadas em consonância com o planejamento estratégico institucional da UNIRIO.

Com as proposições de melhoria que passam a ser melhor descritas a seguir, busca-se melhorar a qualidade do atendimento aos beneficiários do processo, através da agilidade na requisição e no atendimento à mesma, além de visar a garantia de sempre buscar a melhoria contínua do processo para o atendimento de todos os usuários dos serviços da DTIC. O que de certa forma, está em consonância com o planejamento estratégico institucional.

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### 2. Árvore de Soluções – Relação Causa x Efeito

Oportunidades de Melhoria (efeito)	Causa	Solução proposta
OM1. Desconhecimento dos recursos disponíveis pela ferramenta GLPI (dificuldade em extrair informações).	Falta de conhecimentos ou treinamentos	Criar e disseminar Bases de Conhecimento para uso da ferramenta GLPI .
OM2. Falta de informação, ao público requerente, sobre algumas formas e tipos de atendimentos disponíveis pela Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU).	Não há divulgação dos produtos e serviços da DAU	Gerar e divulgar o catálogo de serviços da DTIC/DAU.
OM3. Não há um documento que estabeleça as políticas de serviço para a DAU.	Falta o estabelecimento de políticas de serviço	Compor um documento com as políticas de serviço à DAU.
OM4. Faz-se necessário um processo de delegação e acompanhamento de tarefas por um responsável pelos atendimentos	Não há um processo de delegação e acompanhamento de tarefas por um responsável pelos atendimentos	Designar um responsável que coordene e acompanhe as tarefas operacionais na DAU.
OM5. Pedidos de atendimentos aceitos sem um chamado aberto pela Central de Atendimento DTIC (GLPI).	Carência de políticas e critérios para abertura de chamados para DAU	Estabelecer um documento com as políticas de serviço à DAU.
OM6. Carência de Técnicos para atendimentos aos usuários e gestão pela ferramenta GLPI	Indisponibilidade de pessoal para DAU	Designar um responsável que coordene e acompanhe as tarefas operacionais na DAU.
OM7. Não há uma base de informação (repositório) com as informações unificadas e centralizadas disponíveis para as equipes DAU e DTIC.	Falta o estabelecimento de políticas de serviço	Tornar efetivamente o GLPI o software de gestão de serviços (atendimentos de incidentes, de solicitações, projetos e inventário).
OM8. Carência de tratamento das pendências que não são da DTIC.	Falta o estabelecimento de políticas de serviço	Estabelecer as políticas de serviço à DAU.
OM9. Necessidade de um sistema de controle da recepção, da devolução e do transporte dos equipamentos de usuários da DAU.	Falta o estabelecimento de políticas de serviço	Compor um documento com as políticas de serviço à DAU.

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

3. Soluções Propostas e motivações			
Proposta de Melhoria	Motivação	Complexidade	Riscos
<b>PM1.</b> Criar e disseminar Bases de Conhecimento para uso da ferramenta GLPI	Uma base de conhecimento permite armazenar resoluções, soluções e melhores práticas que ajudam a reduzir o fluxo de informações, melhorar os tempos de resolução de incidentes, aumentar as taxas de resolução na primeira chamada, reduzir o percentual de incidentes repetidos e aumentar o uso do portal de autoatendimento.	Alta	R1 R2 R3 R4 R5 R6
<b>PM2.</b> Gerar e divulgar o catálogo de serviços da DTIC/DAU	Reunir todas as informações em um só lugar é sempre uma boa prática, e os catálogos de serviços são uma ótima maneira de fazer isso. Ao ajudar o usuário final a ver o que a DTIC oferece, também diminui a quantidade de tempo que as equipes devem gastar em tarefas rotineiras. É uma prática cada vez mais comum e recomendada pelos frameworks ITIL e SDI (da indústria).	Média	R1 R5
<b>PM3.</b> Constituir um sistema de controle para a entrega, a recepção e a devolução de equipamentos aos usuários da DTIC.	Todas as funções logísticas contribuem para o nível de serviço que uma instituição presta aos seus clientes. O impacto do transporte no Serviço ao Cliente é um dos mais significativos e as principais exigências geralmente estão ligadas à pontualidade do serviço, à capacidade de prover um serviço porta-a-porta; à flexibilidade, no que diz respeito ao manuseio de uma grande variedade de produtos; ao gerenciamento dos riscos associados a roubos, danos e avarias.	Média	R1 R4 R5 R6
<b>PM4.</b> Designar um responsável que coordene e acompanhe as tarefas operacionais na DAU	Faz-se necessário uma liderança de suporte em TI, projetos e processos de TI, coordena a equipe técnica, definindo escala, prioridade, agenda de atendimentos dos técnicos, faz coordenação de Atendimento ao usuário.	Média	R1 R5 R6
<b>PM5.</b> Tratamento das pendências que não são da DTIC.	Agilizar o processo de demandas de serviços externos começa com <b>planejamento e previsão</b> . Gestores e técnicos sofrem diariamente com imprevistos que ameaçam a produtividade. E isso requer cronograma	Média	R1 R3 R5 R6

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

	flexível, gerenciamento em tempo real e decisões rápidas.		
<b>PM6.</b> Estabelecer as políticas de serviço à DAU	Diretrizes para determinar como as necessidades e problemas de tecnologia serão abordados, quem na organização é responsável pelo suporte técnico por tecnologia e necessidade, manutenção, instalação e planejamento de tecnologia de longo prazo.	Média	R1 R5 R6
<b>PM7.</b> Compor um documento com as políticas de serviço à DAU	Diretrizes para determinar como as necessidades e problemas de tecnologia serão abordados, quem na organização é responsável pelo suporte técnico por tecnologia e necessidade, manutenção, instalação e planejamento de tecnologia de longo prazo.	Média	R1 R4 R5 R6
<b>PM8.</b> Tornar efetivamente o GLPI o software de gestão de serviços (atendimentos de incidentes, de solicitações, projetos e inventário)	A ferramenta GLPI melhora a qualidade de atendimento, ajudando aos técnicos e especialistas que provêm suporte físico ou remoto. Muitos gestores desejam ter Bases de Conhecimento para a suas equipes, mas às vezes faltam processos e ferramentas que possibilitem a criação dessas bases. O GLPI é o software adequado para configurar bases desconhecimento públicas e privadas, possibilitando a gestão do conhecimento da instituição.	Alta	R1 R2 R3 R4 R5 R6
<b>4. Riscos na adoção das propostas apresentadas (probabilidade de incidência)</b>			
<p>R1. Resistência da área em aceitar as novas práticas estabelecidas.</p> <p>R2. A utilização do GLPI pode ser vista como uma medida impositiva, não aceita pelos usuários.</p> <p>R3. O sistema GLPI pode não atender de forma plena as necessidades de automação das áreas.</p> <p>R4. Falta de infraestrutura para automatização da área.</p> <p>R5. A área precisa ser conscientizada e motivada com o intuito de entender o grau de importância das atividades por ela realizadas e dos impactos negativos da não realização nos prazos acordados dos mesmos, além da responsabilização a que todos estão subordinados.</p> <p>R6. As instruções e procedimentos definidos em legislação interna podem não ser cumpridos efetivamente, aumentando assim a possibilidade de falhas no processo.</p>			

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### 5. Indicadores de Desempenho

Nome

Meta

Periodicidade

Instrumento de medição

Não definido para este processo

### 6. Soluções de melhorias aprovadas

#### a. Da reunião de aprovação:

### 7. Ações necessárias para implementação das melhorias

- **PM1.** Criar e disseminar Bases de Conhecimento para uso da ferramenta GLPI

- Estabelecer quais serão os leitores dos conteúdos.
- Determinar uma linha de pensamento (ordem de implantação par organizar conteúdos).
- Estabelecer uma hierarquia dos conteúdos (como as informações vão ser organizadas).
- Estabelecer um fluxo de trabalho (o que precisa ser criado e quando – talvez diferentes bases – *troubleshooting*, FAQ).
- Selecionar autor(es) e revisor(es).
- Determinar ordem de produção (identificar as demandas de conteúdo, quais são as mais urgentes: exemplo de prioridades: baixa, média, alta, altíssima/produção imediata).
- Estabelecer critérios de produção (configurações, acabamentos).
- Definir critérios para publicação dos conteúdos.
- Acompanhar *feedbacks*.

- **PM2.** Gerar e divulgar o catálogo de serviços da DTIC/DAU

- Classificar atividades e serviços.
- Elaborar um catálogo de serviços (ponto de partida).
- Divulgar o catálogo de serviços aos *stakeholders* (grupos que têm algum interesse no negócio)

- **PM3.** Constituir um sistema de controle na entrega, recepção e devolução de equipamentos aos usuários.

- Determinar critérios para entrega, recepção e devolução de equipamentos (logística).
- Indicar a responsabilidade pelo processo de logística de equipamentos.
- Compor um sistema de informação sobre a logística dos equipamentos .

- **PM4.** Designar um responsável que coordene e acompanhe as tarefas operacionais na DAU

- Determinar a responsabilidade pela gestão das solicitações.
- Qualificar (treinar) o responsável no processo de gestão de solicitação.

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

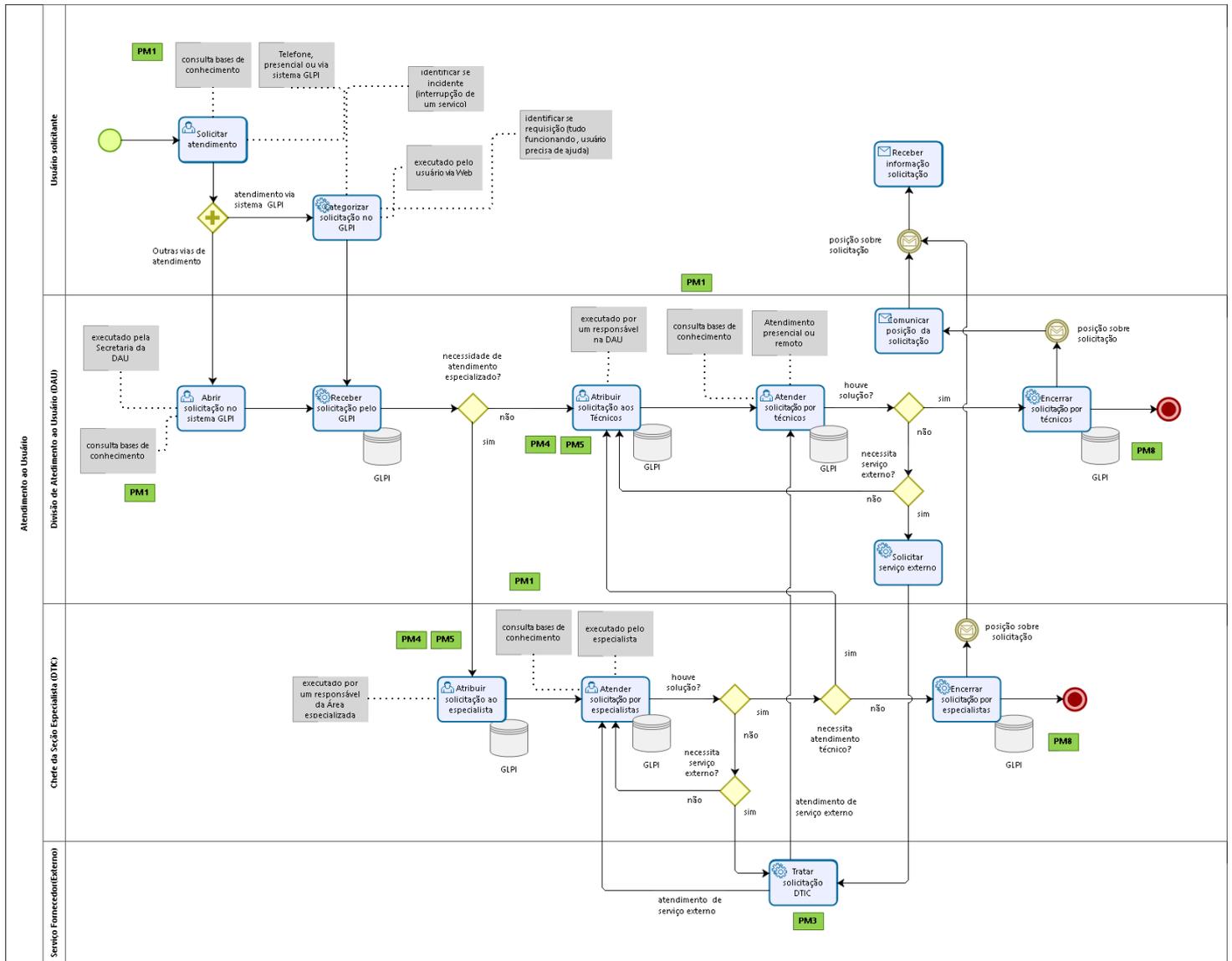
## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

- **PM5.** Determinar tratamento para as pendências que não são da DTIC.
  - a. Definir ferramenta para controle de serviços externos.
  - b. Criar políticas de agendamento externo.
  - c. Indicar responsável para gestão dos serviços externos.
  - d. Estabelecer cronogramas de serviços externos (e forma de atualização)
  - e. Constituir políticas para atendimento aos usuários da DTIC pelos fornecedores de serviços.
- **PM6.** Estabelecer as políticas de serviço à DAU
  - a. Estabelecer o tipo de documento a ser gerado.
  - b. Propor as regras que irão compor o documento de políticas de serviço.
  - c. Aprovar o documento de políticas de serviço junto aos órgãos institucionais.
  - d. Cadastrar as políticas de serviços nos Sistemas de Informação da DTIC.
  - e. Readequar os processos internos e externos a DTIC às novas políticas.
- **PM7.** Comporm um documento com as políticas de serviço à DAU
  - a. Estabelecer o tipo de documento a ser gerado.
  - b. Propor as regras que irão compor o documento de políticas de serviço.
  - c. Aprovar o documento de políticas de serviço junto aos órgãos institucionais.
  - d. Cadastrar as políticas de serviços nos Sistemas de Informação da DTIC.
  - e. Readequar os processos internos e externos a DTIC às novas políticas.
- **PM8.** Tornar efetivamente o GLPI o software de gestão de serviços (atendimentos de incidentes, de solicitações, projetos e inventário)
  - a. Criar um catálogo de serviços (base para a Gestão).
  - b. Estabelecer Bases de Conhecimento.
  - c. Divulgar a ferramenta GLPI com os seus recursos à comunidade.
  - d. Retroalimentar os conteúdos no GLPI.

# DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO

## Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC

### 8. Diagrama do processo (modelo TO BE) – diagrama considerando SOMENTE as propostas APROVADAS



Powered by  
bizagi  
Modeler

### Validação da Modelagem do Processo

Responsável  
Departamento

Responsável  
Departamento

Responsável  
Departamento

**DOCUMENTO DA SIMPLIFICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO**  
**Atendimento ao usuário na Secretaria da DTIC**

**LISTA DAS SIGLAS UTILIZADAS**

**DAU** – Divisão de Atendimento ao Usuário

**DSMP** – Documento da Simplificação e Modernização do Processo

**DTIC** – Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**GR** – Gabinete da Reitoria

**MS-Word** – Microsoft Word

**OM** – Oportunidade de Melhoria

**PM** – Proposição de Melhoria

**RTF** – Rich Text Format. Formato de texto específico trabalhado pela Microsoft Word

**SIE** – Sistema de Informações para o Ensino

**UNIRIO** – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

