

Processo de Atendimento ao Usuário do sistema SIPAC na UFBA

José Carlos N. Queiroz¹, Tassia Silva de Jesus¹, Ana Carina M. Almeida de Melo¹,
Patrícia Santiago da Silva¹

¹Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) – Universidade Federal da Bahia
(UFBA)

Av. Ademar de Barros, s/n, Ondina, 40170-110 – Salvador – BA – Brasil

{joseq, tassia.jesus, carina, patricia.santiago}@ufba.br

Abstract. *UFBA decided to acquire a system for the administrative area due to the increase demand of work, the lack of information systems for this area, and the STI difficulty to develop new technological solutions in a short period. The deployment of this system generated an exponential growth in the number of users and the need to support them. In this new scenario, it was highlighted the importance of structuring a user service area specializing in systems and implementing a service process to support the management of requests more efficiently. Thus, this article reports on the steps of the methodology used, the user service process, and the results obtained with the normalization of the flow of service, among them, the contribution to a better adaptation of the IT service strategy with the institutional business strategy.*

Resumo. *A UFBA motivada pelo o aumento da demanda de trabalho da área administrativa, pela carência de sistemas informatizados, e pela dificuldade da STI em desenvolver novas soluções tecnológicas em curto espaço de tempo, decidiu adquirir um sistema que atendesse toda a área administrativa. A implantação deste gerou um crescimento exponencial da quantidade de usuários e a necessidade de suporte aos mesmos. Neste novo cenário, ficou evidenciada a importância de estruturar uma área de atendimento ao usuário especializada em sistemas e de implantar um processo de atendimento para apoiar a gestão das solicitações de forma mais eficiente. Assim, este artigo relata as etapas da metodologia utilizada, o processo de atendimento ao usuário, e os resultados obtidos com a normatização do fluxo de atendimento, entre eles, a contribuição para maior adequação da estratégia de serviço de TI com a estratégia de negócio institucional.*

1. Introdução

O crescimento institucional da Universidade Federal da Bahia (UFBA) na última década em decorrência do REUNI, das mudanças na legislação e do aumento da quantidade de alunos e de cursos oferecidos exigiram novas ferramentas para permitir o acesso às informações administrativas de forma simples, integrada e confiável.

No intuito de suprir as demandas de informatização da área administrativa em pouco espaço de tempo, a UFBA adquiriu o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)¹ desenvolvido pela UFRN. Atualmente, a UFBA tem 11 (onze) módulos do SIPAC implantados, atendendo 45 unidades administrativas e acadêmicas com picos de 100 usuários logados simultaneamente.

Com a implantação do SIPAC, foi possível minimizar a carência de sistemas integrados e contribuir com o acesso às informações administrativas. Por outro lado, o número de usuários e suas solicitações (por exemplo, dúvidas quanto ao uso do sistema, permissões de acesso e criação de novos relatórios) aumentaram consideravelmente. Essas requisições chegavam de forma desorganizada, sem priorização e por diversos canais: telefone, email e/ou presencialmente.

Os analistas do sistema eram constantemente interrompidos das suas atividades para atender aos usuários. Esta forma de trabalho impactava na produtividade da equipe, além de dificultar o direcionamento da demanda de acordo com o perfil de conhecimento técnico de cada analista.

É importante relatar também que a priorização da demanda era feita de forma subjetiva pelo analista, pois não havia uma categorização e priorização das solicitações. Esta situação dificultava a canalização de esforços para a resolução do que era realmente crítico para a instituição. Em alguns casos, o tempo de resposta da TI ao usuário poderia ser demasiado e impactar o funcionamento de alguns serviços oferecidos pela UFBA.

Diante deste contexto, a equipe do SIPAC elaborou um plano de ação [Mulcahy 2015] para estruturação da equipe de atendimento ao usuário. Entre as ações estavam a implantação de um processo de atendimento baseado em *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) [Freitas 2013], a adoção de ferramentas, a ampliação do número de membros da equipe especializada em sistemas, disponibilização de *templates* e o estabelecimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

2. Métodos

As etapas da metodologia utilizada para definição do processo de atendimento ao usuário e implantação são descritas nas seções subsequentes.

2.1. Etapa I - Estudo de Campo

Esta etapa ocorreu no período de janeiro a março/2016. O estudo de campo utilizou a técnica de análise documental [Wazlawick 2008] referente as solicitações dos usuários, que estavam armazenadas na caixa do email institucional do sistema. O objetivo desta análise era identificação dos tipos de chamados. Outra técnica utilizada com este mesmo fim foi a entrevista [Wazlawick 2008] realizada *in loco* com os analistas do sistema. Esta última foi essencial para entendimento, levantamento de problemas, identificação de causa raiz e ações de melhoria.

Os dados levantados foram tipificados e quantificados com o objetivo de identificar os chamados mais recorrentes e priorizar as ações de melhoria. Por fim, foi

¹ <https://docs.info.ufrn.br/>

elaborado um plano de ação para definir o processo de atendimento ao usuário, criar os *templates* de trabalho, estruturar a equipe e implantar a nova metodologia de trabalho.

2.2. Etapa II – Construção do Processo

Foi modelado um processo de atendimento ao usuário composto por três subprocessos baseados em ITIL: Incidente, Solicitação Operacional e Requisição de Serviço. Os mesmos foram desenvolvidos utilizando a notação *Business Process Model and Notation* (BPMN) [Valle e Oliveira 2012].

Para validação e aprovação desses processos foi utilizada a técnica de inspeção formal. Após revisão e ajustes dos modelos, os mesmos foram submetidos para aprovação do coordenador da CSI (Coordenação de Sistemas de Informação).

Neste momento, foi optada pela utilização da mesma ferramenta de gestão de chamados de infraestrutura², em decorrência da *expertise* desenvolvida e baixo custo de manutenção.

2.3. Etapa III – Implantação

Esta fase foi dividida em duas etapas. A primeira etapa consistiu em:

- Treinar as equipes envolvidas no projeto quanto ao uso dos processos de atendimento ao usuário e a ferramenta adotada para gestão de chamados;
- Comunicar aos usuários e gestores dos módulos do sistema sobre a nova metodologia e os novos canais de atendimento;
- Divulgar materiais de apoio ao usuário, tais como vídeos sobre a utilização do sistema, FAQ (*Frequently Asked Questions*) e etc.

A próxima etapa, ainda a ser iniciada, tem como objetivo configurar a Unidade de Resposta Audível (URA) para sistemas e ampliar a equipe de Atendimento Especializada em Sistema.

3. Resultados

A definição do processo de atendimento auxiliou na estruturação das equipes, na delimitação de papéis e responsabilidades e na padronização do atendimento ao usuário.

Através da figura 1 é possível visualizar o diagrama macro do fluxo de atendimento ao usuário, que contém os canais de comunicação, ferramentas, equipes participantes. Atualmente, a STI possui 3 (três) canais principais de comunicação entre a Comunidade UFBA e a equipe de TI. São eles: a URA, o sistema de Webdesk e o email helpdesk@ufba.br, que abre automaticamente uma solicitação no sistema de chamados.

A Equipe de Atendimento ao Usuário (Nível 1) atua no suporte inicial para tentar localizar a causa e sanar o incidente em primeira instância. Caso este seja um incidente de erro (*bug*) no sistema, o Atendimento Especializado (Nível 4) realiza a investigação e o possível diagnóstico do incidente, encaminhando a demanda detalhada, classificada e priorizada para a Equipe de Manutenção.

² O sistema de webdesk da STI UFBA está disponível na URL webdesk.ufba.br.

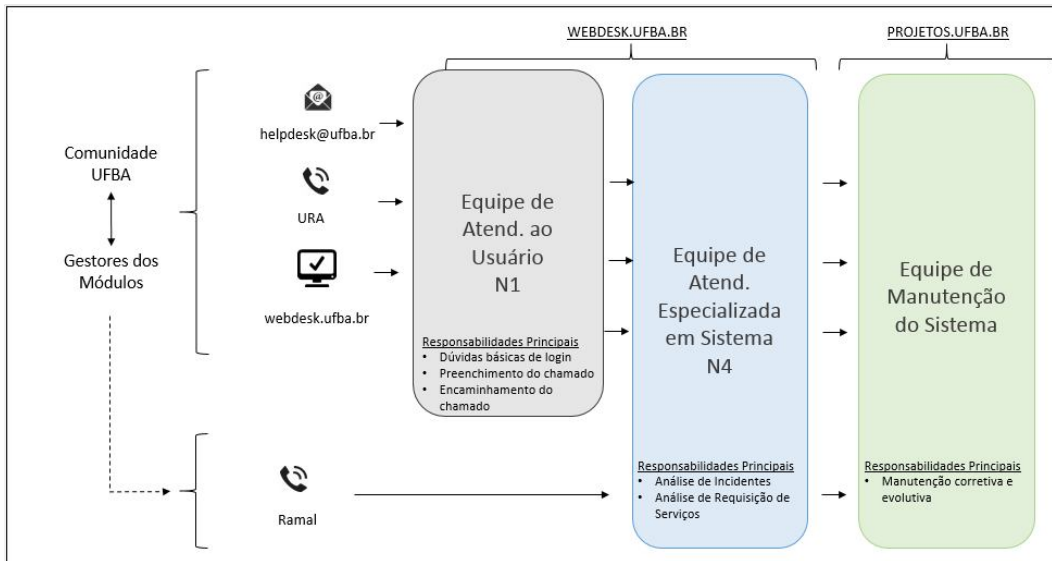


Figura 1. Diagrama Macro do Fluxo de Atendimento ao Usuário

Conforme ilustrado na figura 2, o processo de Atendimento ao Usuário é composto por três subprocessos: (1) Incidente; (2) Solicitação Operacional; e (3) Requisição de Serviço, seguindo os modelos de padronização e conceitos da ITIL envolvendo Operação de Serviços. A depender do tipo de solicitação, a equipe de Atendimento Especializado (N4) executará apenas um dos três subprocessos.

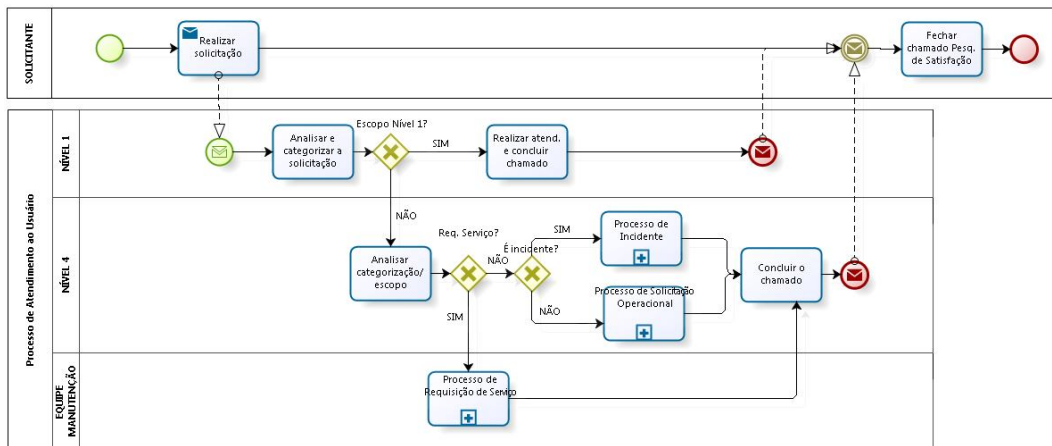


Figura 2. Mapa do Processo de Atendimento ao Usuário

O **Processo de Incidente** tem por objetivo registrar, categorizar, priorizar, diagnosticar e dar a devida tratativa ao incidente através de uma solução de contorno ou resolução definitiva do incidente.

O **Processo de Solicitação Operacional** padroniza o atendimento de requisições cotidianas, tais como: cadastramento de usuário, concessão de acesso ao usuário e atualização de dados cadastrais de unidades da UFBA.

Por fim, o **Processo de Requisição de Serviço** descreve de que forma o usuário ou gestores podem propor novas funcionalidades ao sistema, e como a Equipe de Manutenção analisa, planeja e incorpora as mudanças ao sistema.

Outro resultado relevante foi a definição do Acordo de Nível de Serviço (ANS), que apoia a priorização do atendimento aos chamados baseada na categorização, no impacto e na urgência, ao invés de priorizar de acordo com a análise subjetiva de cada analista.

A ferramenta de webdesk utilizada para registro e monitoramento dos chamados tem contribuído significativamente na gestão do Atendimento ao Usuário. Através dela é possível monitorar graficamente a quantidade e o status dos mesmos, acompanhar o tempo de resolução e a priorização conforme o impacto e a urgência, destacando na sua interface os chamados de prioridade alta.

4. Conclusões

Neste artigo foi relatada a metodologia, o processo e os resultados obtidos com a implantação do Processo de Atendimento ao Usuário, que contribuiu para aumentar a produtividade das equipes e alinhar a estratégia de serviço de TI com a estratégia do negócio da instituição.

Na sua grande maioria, as solicitações estão sendo atendidas nos prazos estabelecidos pelo ANS e a equipe de atendimento tem recebido feedbacks positivos dos usuários. Isto ajuda a evidenciar a importância da estruturação e também a vencer a resistência existente em toda mudança cultural.

Como trabalho futuro, será configurada a URA (Unidade de Resposta Audível) da STI para atendimento direcionado aos sistemas, que possibilitará a automatização de parte das solicitações operacionais, maior cobertura do horário de atendimento e quantificação automatizada do tempo médio de atendimento por telefone.

Referências

- Freitas, M. (2013) Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI - 2ª Edição.
- Valle, R. e Oliveira, S. (2012) Análise e Modelagem de Processos de Negócio: Foco na notação BPMN, 1ª Edição, São Paulo, Atlas.
- Wazlawick, R. (2008) Metodologia de pesquisa para a ciência da computação. Elsevier, Rio de Janeiro.
- Mulcahy, R. (2015) Preparatório para o Exame PMP 8ª edição.