

# MELHORIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA UFRGS

*Márcia Carlotto*

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS  
Centro de Processamento de Dados  
Central de Serviços de TI  
E-mail: marcia@cpd.ufrgs.br

**Resumo:** A demanda de serviços de TI na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) vem crescendo a cada dia e o Centro de Processamento de Dados (CPD), responsável por prover estes serviços, motivado pelo Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação 2011-2015 (PDTI), que redefine a política de atendimento ao usuário, implantou a Central de Serviços de TI (CSTI), transformando a Central de Atendimento do CPD em um *service desk*. Este trabalho relata o processo de implantação da CSTI, os problemas encontrados, as soluções de contorno e os resultados obtidos até o momento.

**Palavras-chave:** Atendimento ao Usuário, *Service Desk*, Serviços de TI.

## 1 INTRODUÇÃO

A redefinição da política de atendimento aos usuários na UFRGS, elencada como uma das principais ações no PDTI 2011-2015, consonante com o Plano de Desenvolvimento Institucional, sugere a criação de uma Central de Serviços para atender às demandas de Tecnologia da Informação (TI). Com base nesta proposição, o CPD criou sua nova Central de Serviços de TI (CSTI).

O processo de implantação da CSTI envolveu várias frentes, a saber: melhoria no Catálogo de Serviços de TI, mudança no organograma do CPD, aquisição de uma ferramenta de gerenciamento de *service desk*, criação do Portal do Atendente, ampliação de ramais para atendimento em todas as Centrais de atendimento e utilização de uma Unidade de Resposta Audível (URA).

## 2 HISTÓRICO

O novo Catálogo de Serviços de TI iniciou com a formação de grupos de trabalho constituídos por técnicos dos diversos departamentos do CPD e contou com a participação de professores, servidores e alunos na sua avaliação. Foi hospedado em um novo *site*, separado do *site* institucional do CPD, e os serviços foram triplicados, amplamente detalhados, relacionados entre si e autorizados conforme o tipo de vínculo do usuário com a Universidade. Seu conteúdo foi padronizado, com *links* diretos para a respectiva documentação, com botões de execução de procedimentos internos e acesso mediante identificação UFRGS. Disponibiliza espaços para consulta, acompanhamento e interação nos chamados gerados pelo usuário e opção busca por palavra-chave ou em ordem alfabética.

Em um primeiro momento, ocorreu a migração dos serviços atuais para o novo *layout*, conforme processo interno de inclusão/alteração do Catálogo de Serviços, onde foi feita uma avaliação inicial dos responsáveis pelos serviços, avaliação contextual e correção ortográfica realizada várias vezes, até a aprovação dos diretores, sob a coordenação do gerente do Catálogo. Em

etapa subsequente, foram incluídos os serviços novos e atualizados aqueles já existentes, de acordo com a demanda de análises posteriores e sugestões dos próprios usuários.

A reestruturação do CPD e a entrada de servidores concursados contribuíram para a migração para a nova Central de Serviços de TI. A antiga Central de Atendimento, como era denominada até então, foi replicada gerando as Centrais de Atendimento dos *campi* Centro, Vale, Saúde e Litoral Norte, que passaram a desempenhar as mesmas tarefas de atendimentos via telefone, sistema, *e-mail* e presencial. Foi criado um nível intermediário entre o atendente e o especialista, denominado Divisão de Produção e Suporte (DPS), composta por técnicos oriundos de diversas áreas do CPD. Ela recebe orientações mais detalhadas sobre os serviços, executa inclusões e atualizações na documentação do Catálogo de Serviços de TI, administra a ferramenta de gerenciamento de *service desk*, treina e orienta as equipes das Centrais de Atendimento, realiza testes e configura serviços para o usuário. Nesta reestruturação ocorreu a realocação dos espaços físicos, aquisição de servidores, técnicos e bolsistas, além de equipamentos mais adequados.

A ferramenta de gerenciamento de *service desk* compreende o registro de atendimentos integrado com o Catálogo de Serviços de TI, o gerenciamento de solicitações, de níveis de serviços, de problemas, de mudanças, de conhecimento e de índices, envolvendo os departamentos do CPD. Possui também uma base de conhecimento integrada a cada serviço, com a possibilidade de pesquisa rápida para os atendentes e os usuários.

Foi criado, também, o Portal do Atendente, um ambiente que hospeda *links* de execução de procedimentos e consultas realizadas durante o atendimento. Assim, o atendente possui, em um único lugar, toda a estrutura necessária para o atendimento, trabalhando com mais rapidez e eficiência.

Para agilizar o atendimento, foi proporcionado à equipe da CSTI um segundo monitor, a fim de que o atendente possa visualizar consultas e executar procedimentos, simultaneamente, durante o atendimento.

### **3 PROBLEMAS E SOLUÇÕES**

Ao longo da implementação da ferramenta de gerenciamento de *service desk* foi identificada a necessidade de adaptá-la à estrutura da Universidade. Assim sendo, as configurações foram revisadas, refeitas e customizadas conforme a demanda dos processos de serviços internos e retorno ao usuário, ocasionando a prorrogação do prazo de implantação.

Com a reorganização da estrutura e execução do processo de atendimento, ocorreu uma demanda excessiva de serviço para a DPS que, com um número reduzido de funcionários, não pôde receber os especialistas para a transferência de seus serviços. Para solucionar isto foi criado um processo de passagem de serviço para a DPS. Os responsáveis pelo serviço abrem um atendimento com conteúdo, documentação, ferramenta, autorizações e treinamento e em reuniões estratégicas o serviço é priorizado e transferido para a equipe da DPS.

Importante mencionar que houve certa resistência às mudanças, por parte de alguns integrantes das equipes do CPD, sobretudo por não se adaptarem aos novos processos, o que dificultou e atrasou os atendimentos. Para minimizar o impacto de tal resistência foram selecionados alguns serviços sob a responsabilidade destes e foi destacado um servidor da DPS para acompanhar a passagem de serviços para a equipe de produção e suporte.

Em decorrência do prazo estabelecido para a implantação do Catálogo e da quantidade de pessoas envolvidas na atividade, foi realizada a inclusão parcial dos serviços disponíveis na ferramenta de gerenciamento de *service desk*. Estão pendentes, ainda, a gestão de problemas e de

mudanças e a construção de inventários e índices. Para isto, foram criados grupos de estudo que se reúnem semanalmente para revisão das configurações iniciais, adequando-as às necessidades e recursos do CPD para dar continuidade à implementação.

A revisão de grande quantidade de informações produzidas no processo de inclusão e atualização do Catálogo de Serviços de TI, além de documentação interna, requer tempo para a realização do trabalho, extremamente criterioso, a fim de que seja mantido um padrão de redação e qualidade da informação. Está sendo planejada a formação de uma equipe integrada por alunos dos cursos de Letras e Comunicação Social para auxiliarem nesta tarefa, sob a coordenação de um servidor, a fim de que seja mantida a consistência das informações e do padrão adotado.

A utilização de um segundo monitor, como mencionado anteriormente, não foi aceita pela maioria dos atendentes, sob a alegação de falta de espaço nas mesas, dificuldade de realizar o atendimento ou por mera resistência a mudanças. Este recurso está, portanto, em uso somente pela equipe da DPS.

#### 4 RESULTADOS

A implantação da nova estrutura de atendimento, disponibilizada em outubro de 2015, vem tendo boa aceitação pelos usuários. Desde o início do processo houve a preocupação das equipes do CPD no sentido de promover a participação dos usuários, desde o planejamento até a avaliação dos atendimentos. Por outro lado, identificou-se o interesse do usuário em contribuir para a melhoria do processo de atendimento, em todas as suas etapas.

A adaptação do atendente foi gradativa. Os recursos e treinamentos fornecidos permitiram uma implantação satisfatória. O atendente vem aperfeiçoando seus conhecimentos, conforme a prática, e interagindo nas pesquisas e análises em prol da melhoria do processo de atendimento.

Em um curto período já é possível verificar a diminuição na demanda de atendimentos, pelo número de abertura de chamados, possivelmente devido à melhoria de informações e à maior integração do usuário com o Catálogo de Serviços de TI. O grau de satisfação dos usuários aumentou consideravelmente com relação ao período anterior, como demonstram os dados obtidos por meio das pesquisas de satisfação, e já se percebe uma melhor integração entre os departamentos do CPD na identificação e inclusão de outros serviços. As Figuras 1, 2 e 3 apresentam os resultados obtidos.

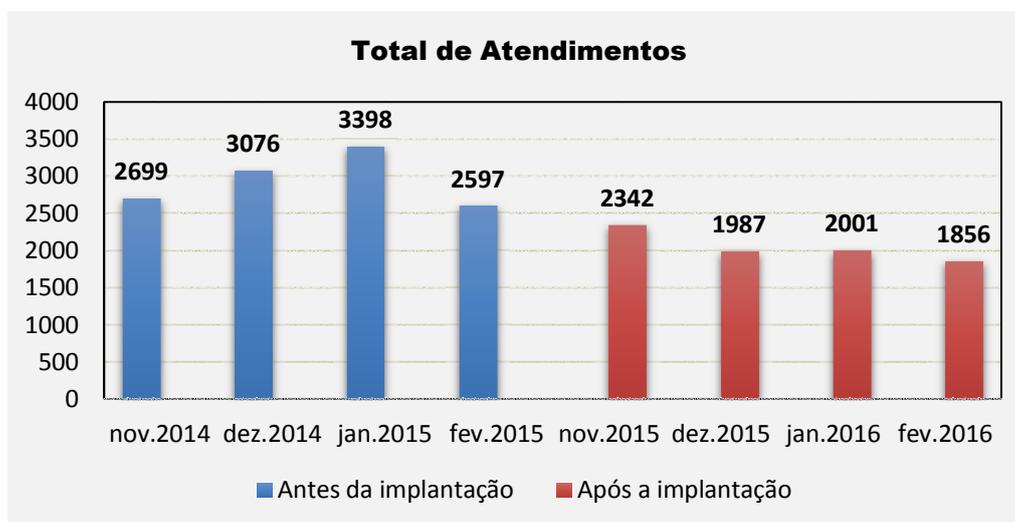


Figura 1 - Número de atendimentos realizados no período de nov. 2014-fev.2015 e nov. 2015-fev.2016.

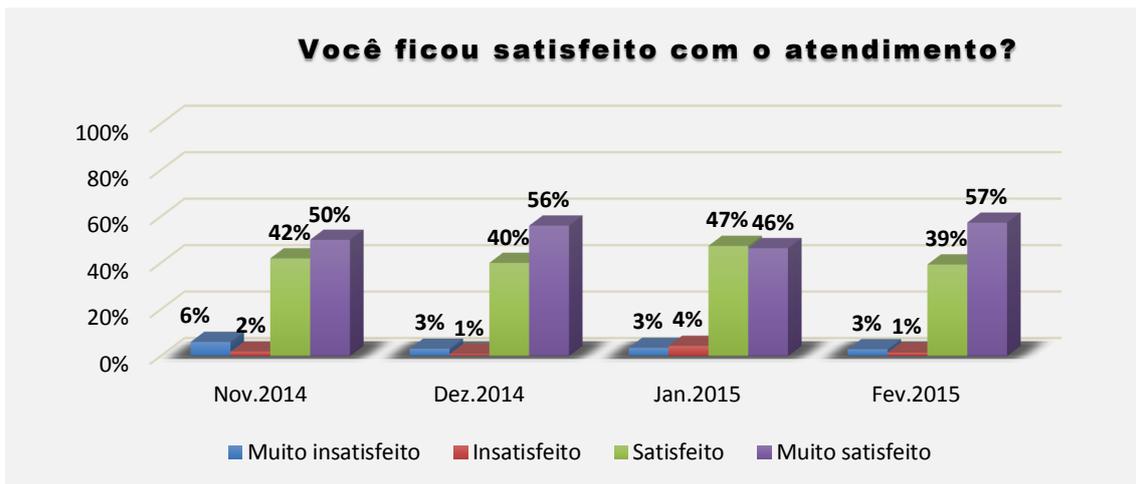


Figura 2 - Pesquisa de satisfação realizada no período de nov. 2014-fev.2015.

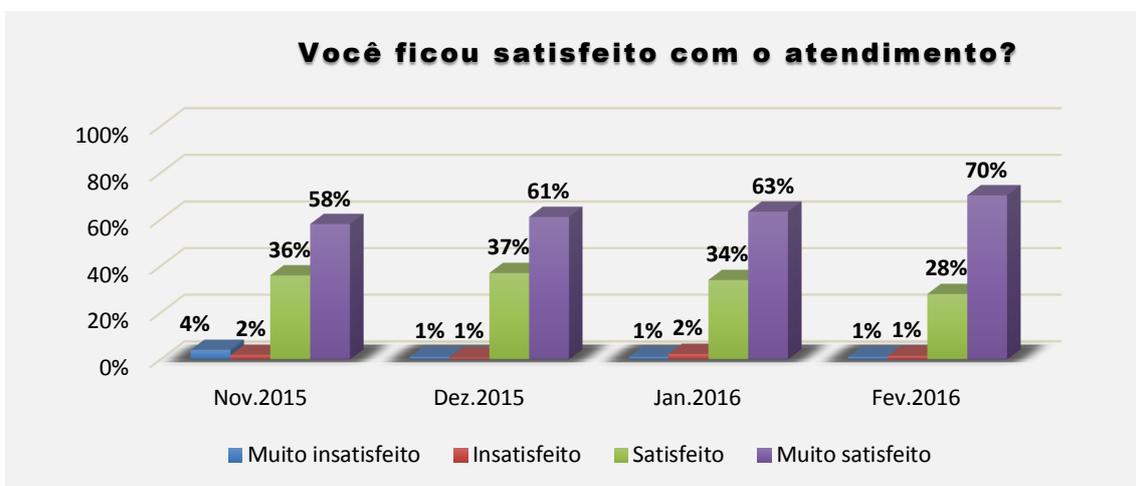


Figura 3 - Pesquisa de satisfação realizada no período de nov. 2015-fev.2016.

## 5 CONCLUSÃO

A nova estrutura de atendimento proporcionou a transferência de conhecimentos e de serviços à equipe da CSTI, ampliou os conhecimentos relacionados à prestação de serviços de TI e alterou o processo de atendimento no CPD, aprimorando os serviços e recursos de TI e garantindo a melhoria na disponibilização dos mesmos à comunidade universitária e ao público externo.

A divulgação no Catálogo de Serviços de TI e o uso da ferramenta de gerenciamento de *service desk* são recentes, no entanto, o aprendizado adquirido e os índices gerenciais demonstram que este é o caminho a ser trilhado e aperfeiçoado.

As próximas etapas incluem multiplicar este aprendizado e experiência aos demais órgãos da Universidade, a fim de que possam qualificar ainda mais seus atendimentos, integrando o conhecimento e contribuindo para a melhoria dos serviços de TI da UFRGS.

## REFERÊNCIA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Plano de Desenvolvimento de Tecnologia de Informação (PDTI): relatório final 2011-2015**. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/a-ufrgs/pdti-plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao>>. Acesso em: 15 mar. 2016.