



INTRODUÇÃO

Os processos dentro de todos os setores da Embrapa Meio-Norte iniciam-se quando algum solicitante formaliza essa solicitação para o setor competente, geralmente por algum formulário impresso e assinado. Ex.: Remarcação de Férias, Solicitação de Compras, Previsão de Viagem etc. Mas foi percebido que o principal processo do NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação, que é atendimento ao usuário, ainda era informal, na base do chamado telefônico e sem nenhum tipo de registro.

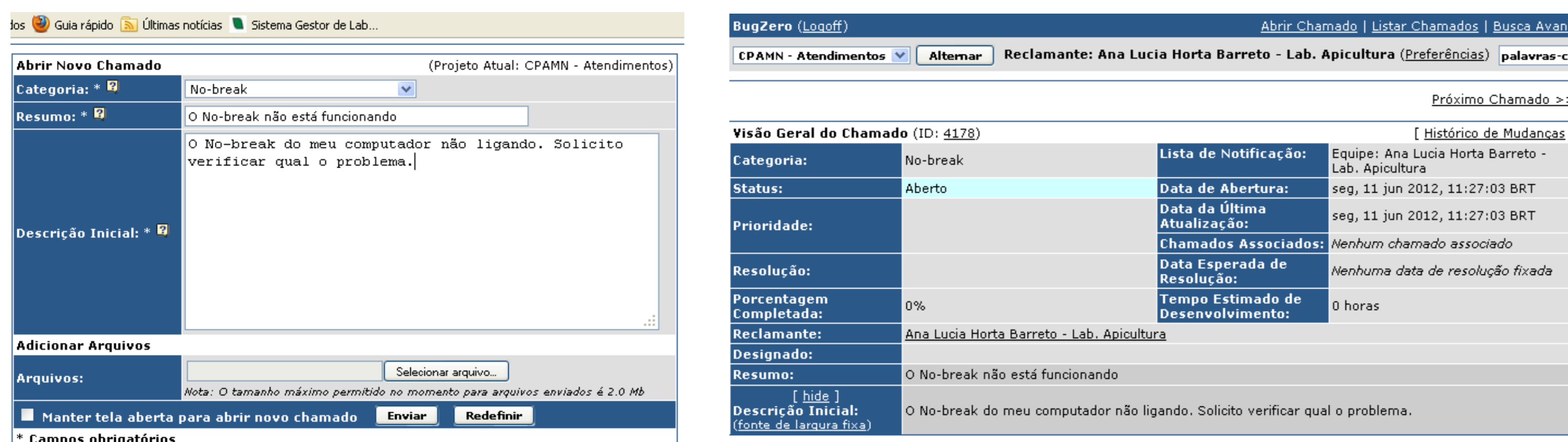
Quando não se tem registro das solicitações, torna-se inviável fazer alguma análise da situação atual, pois todas as conclusões são feitas com base no empirismo, além de dificultar a informação interna no setor sobre uma demanda quando a mesma envolve mais de um funcionário/colaborador.

Outros problemas incluem:

- informalidade no retorno da solução do problema, que se tiver alguma alteração no fluxo normal, implica em uma demora desnecessária;
- dificuldade em mensurar o serviço do NTI
- compartilhamento de soluções – com a rotatividade de estagiários e funcionários, as vezes a informação se perde ao longo do tempo.
- falta de um retorno por parte do cliente sobre o atendimento do NTI.

Então que nasceu a idéia de um sistema informatizado que atenderia inicialmente à essa demanda, de registrar as solicitações dos clientes internos (usuários) referentes ao NTI, formalizando as mesmas.

O sistema foi desenvolvido internamente pelo então Núcleo de Informática, tendo como responsável Luiz Felipe, com apoio da Chefia de Administração e da então Chefia de Comunicação e Negócios e foi apelidado de *BugZero*.



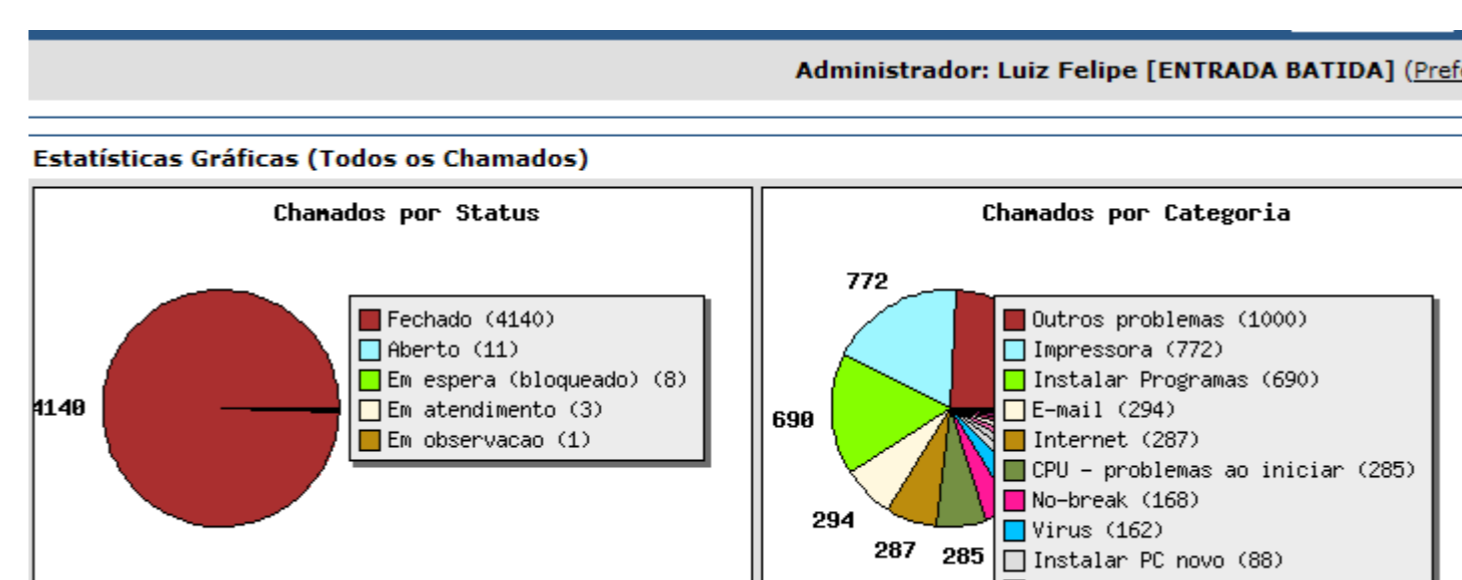
OBJETIVOS

- Formalizar a solicitação do atendimento e serviço do NTI – todo e qualquer atendimento deve ser registrado para constar em análises e ajudar em tomadas de decisões.
- Facilitar o acompanhamento da situação do atendimento – o cliente pode acompanhar o andamento do atendimento da solicitação sem precisar acionar o setor, bastando apenas entrar no sistema e fazer o rastreamento de suas solicitações.
- Mostrar para o cliente a situação da fila de atendimento, fazendo assim com que ele entenda quaisquer eventuais atrasos na solução do mesmo. Se o cliente ver que existe uma quantidade considerável de atendimentos na frente, ele já vai estar preparado para um tempo de resposta maior, evitando assim uma possível frustração com o processo.
- Permitir avaliação por parte do cliente em cada atendimento – ao fim de cada chamado, o cliente poderá avaliar o mesmo de forma rápida (ele recebe um email pedindo o preenchimento da avaliação) nos quesitos cortesia do atendente, tempo de resposta, capacidade técnica do atendente e facilidade de uso do sistema.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O processo de dá nos seguintes passos:

- 1 - Ao precisar de um serviço do NTI, o cliente/usuário entra na Intranet da Unidade, acessa o sistema e faz a solicitação, da forma que ele entende que seja o problema. Nesse ponto, o chamado está aberto.
- 2 - Em seguida, um funcionário do NTI faz o refinamento da descrição do chamado para corresponder mais ao problema e altera a prioridade, caso julgue necessário.
- 4 - Quando começa o atendimento, seja ele local ou remoto, o técnico informa que está fazendo o atendimento do mesmo, para que possa ser calculado o tempo de solução do mesmo e que ação está sendo tomada pelo mesmo.
- 5 - Ao final do atendimento, o técnico fecha o chamado com alguma informação para o cliente, que vai receber essa informação por email juntamente com o endereço (*link*) para a parte de avaliação do chamado.
- 6 – Opcionalmente, a avaliação pode ser feita ou não.



ID	Assunto	Reclamante	Designado	Categoria	Status	Atualizado	Descrição
4163	Antonio das Graça Lima	0h 0m	Instalar PC novo	Aberto	Created: 7d 14h ago	INSTALAÇÃO DE CPU + IMPRESSORA	
4156	Luiz Fernando Carvalho Leite - Pesquisador Sólis	0h 0m	Impressora	Em espera (bloqueado)	Updated: 7d 15h ago	sem funcionar	
4154	Dione Calvacante	0h 0m	Monitor	Em espera (bloqueado)	Updated: 6d 15h ago	monitor apurando, imagem manchada	
4138	Mariana Carvalhas	0h 0m	CPU - problemas ao iniciar	Em espera (bloqueado)	Updated: 7d 15h ago	notebook não liga	
4131	Edvaldo Saggio	0h 0m	Instalar Programas	Em atendimento	Updated: 14d 20h ago	instalação de SAS	
4126	Adao Cabral	0h 0m	Outros problemas	Aberto	Created: 17d 22h ago	Configuração Notebook	
4097	Patricia Martins Rocha	0h 0m	Impressora	Em atendimento	Updated: 25d 16h ago	impressora não funciona (não avisa o papel)	
4086	Igor Outeiral	0h 0m	Impressora	Aberto	Updated: 20d 22h ago	compartilhar impressora com meu computador	

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Alguns melhoramentos foram feitos desde que o processo começou, em Novembro de 2008. Inicialmente, qualquer técnico atendente, incluindo estagiários, eram aptos a fechar o chamado. Foi percebido que, pela limitação de experiência, os estagiários deveriam atuar apenas como técnico mas não como um ator que fecha os chamados, deixando essa atribuição à um funcionário do NTI.

Também foi incrementado no sistema uma lista com o material usado para a solução de um chamado. Essa visão é disponível apenas para os técnicos com perfis de fechamento de chamado. Com isso, pode-se ter uma noção do que foi gasto com materiais em um determinado tempo e estimar quanto será usado no futuro.

Por fim, um trabalho futuro que ainda será feito será o de atendimento automático por telefone. O problema a ser resolvido é que quando há um problema de hardware, o cliente não tem como abrir o chamado por questões óbvias, e nem sempre um segundo computador está de fácil acesso. Assim, um sistema que fosse integrado à linha telefônica e pudesse funcionar como uma central de atendimento para a abertura de chamado, iria resolver o problema das ligações telefônicas que acabam com todo o processo quando há um problema de hardware. Os equipamentos que permitem tal integração estão em fase de aquisição.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beginning PHP and MySQL: From Novice to Professional, Fourth Edition. GILMORE, W. Jason. Apress, September 30, 2010. ISBN: 978-1-4302-3114-1

1. Especialista em Sistemas de Informação, Assistente A, Embrapa Meio Norte, luiz@cpamn.embrapa.br