



Execução de Melhoria Contínua Baseado em BPMN e Indicadores na Gestão de Serviços de TIC

Estudo de caso na Diretoria de Sistemas do NTI/UFPE
Cuiabá(MT) 06 de junho de 2019

{Olá!

Eu sou Renato Mendes ...

Analista de TI - NTI/UFPE

Diretor de Sistemas de Informação

Vocês podem me encontrar em:

 renato.mendes@ufpe.br

 +55(81)2126.7390

 +55(81)9.9791.5156





{Suzanna Sandes

Analista de TI
Núcleo de Tecnologia da Informação
Universidade Federal de Pernambuco



suzanna.sandes@ufpe.br



- 4 Campi:
 - Campus Joaquim Amazonas (Recife)
 - Campus Centro (Recife)
 - Campus da Vitória de Santo Antão
 - Campus do Agreste (Caruaru)
- Aproximadamente 60 mil usuários
 - Docentes
 - Técnicos Administrativos
 - Alunos (Presenciais e EAD)

- Criado em 1967
 - Centro de Computação Eletrônica
 - Centro de Processamento de Dados
 - Núcleo de PProcessamento de Dados
 - Núcleo de Tecnologia da Informação
- Áreas de Serviços ofertados
 - Sistemas Corporativos
 - Redes (Cabeada e Wifi)
 - Equipamentos e Softwares
 - Telefonia
 - E-mail
 - Aquisições e Eventos (Apoio relativo a TIC)
 - Dados e Servidores
 - Sites e Portais

Cenário do NTI em 2013

- Diversos pontos de entrada para a solicitações
- Sem controle dos registros dos chamados unificado
- Dependência de profissionais especializados
- Desempenho inconsistente das equipes
- Ausência de um catálogo de serviços formalizado
- Ausência de acordos de nível de serviços
- Ausência de indicadores de qualidade e satisfação dos usuários

Projeto de Implantação da Central de Serviços de TIC (CSTIC)

- Iniciado em 2014
- Objetivo
 - Implantar uma CSTIC unificada
 - Melhorar qualidade dos serviços
 - Melhorar a satisfação dos usuários
- Escopo
 - Modelo de funcionamento
 - Coleta de *feedback* de usuários
 - Base de conhecimento
 - Adequação de infraestrutura e equipe
 - Estratégia de implantação

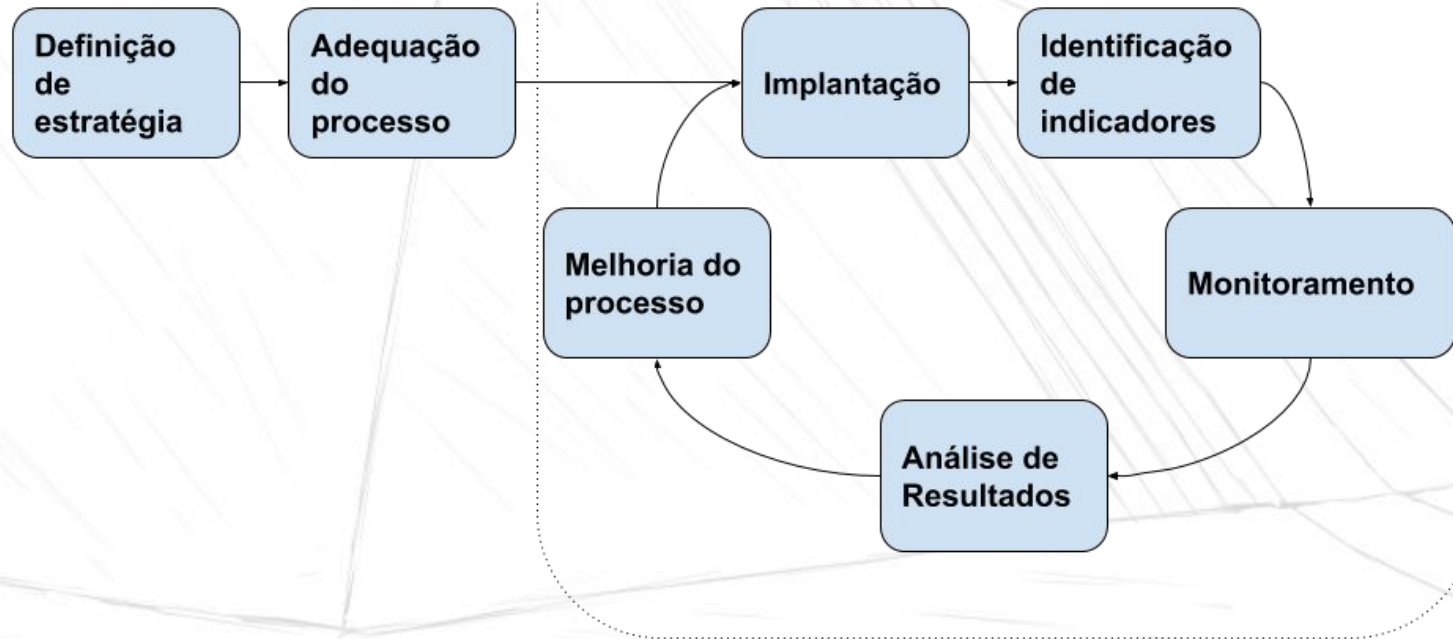
Projeto de Implantação da Central de Serviços de TIC (CSTIC)

- Projeto piloto na **Diretoria de Sistemas (DSIS)**
- Já possuía uma iniciativa focada no processo de atendimento de demandas
- Foco direcionado para adequação ao projeto piloto



A Metodologia

Como fizemos as coisas acontecerem...





Estratégia e Adequação do Processo

- Definida em conjunto com setores de sistemas, serviços à usuários e governança de TI
- Princípios
 - Notificação aos usuários
 - Registro de informações e categorização das demandas
 - Atualização de base de conhecimento
- Necessidade de criar um catálogo de serviços
- Migração de chamados
- Grupo de trabalho responsável pela adequação do processo

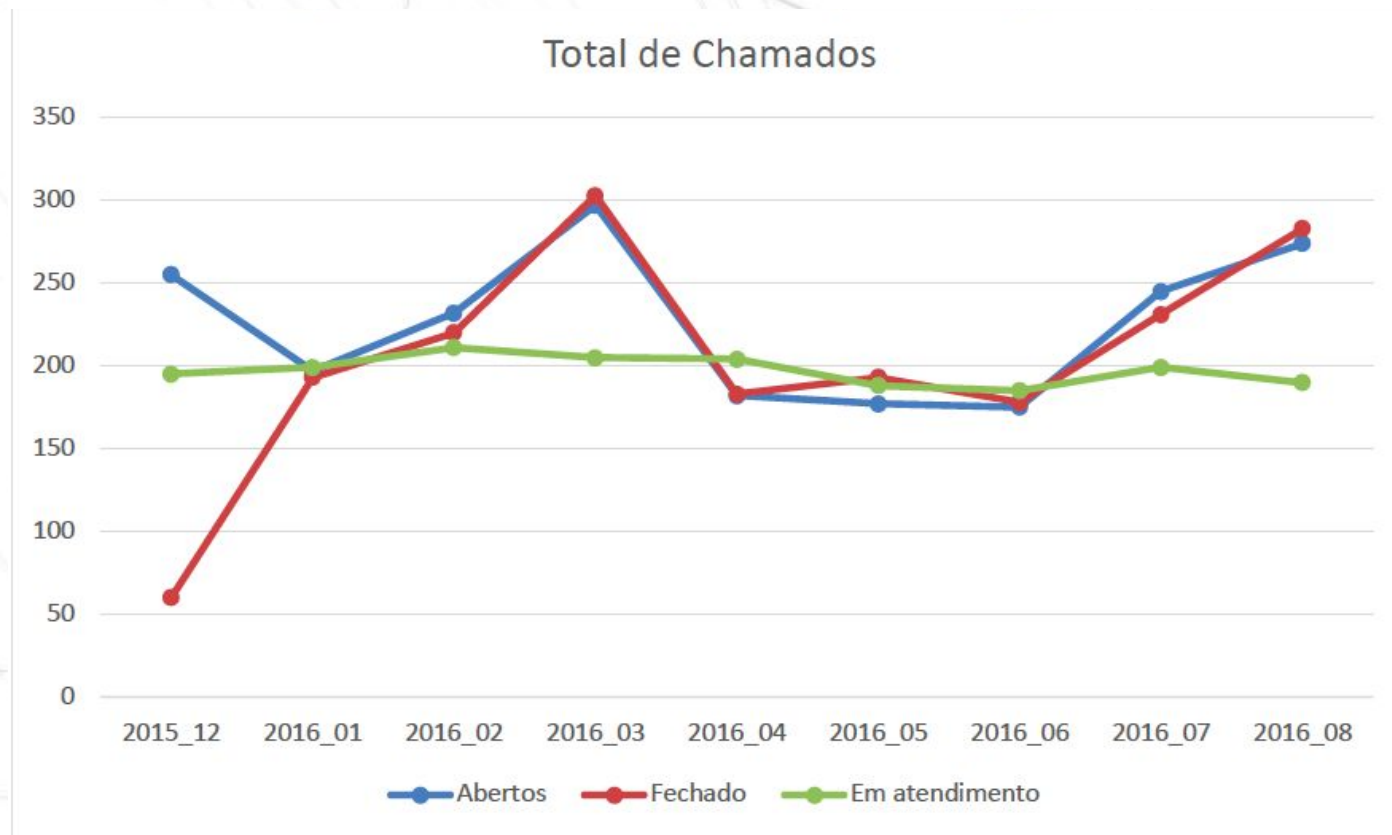


1º Ciclo

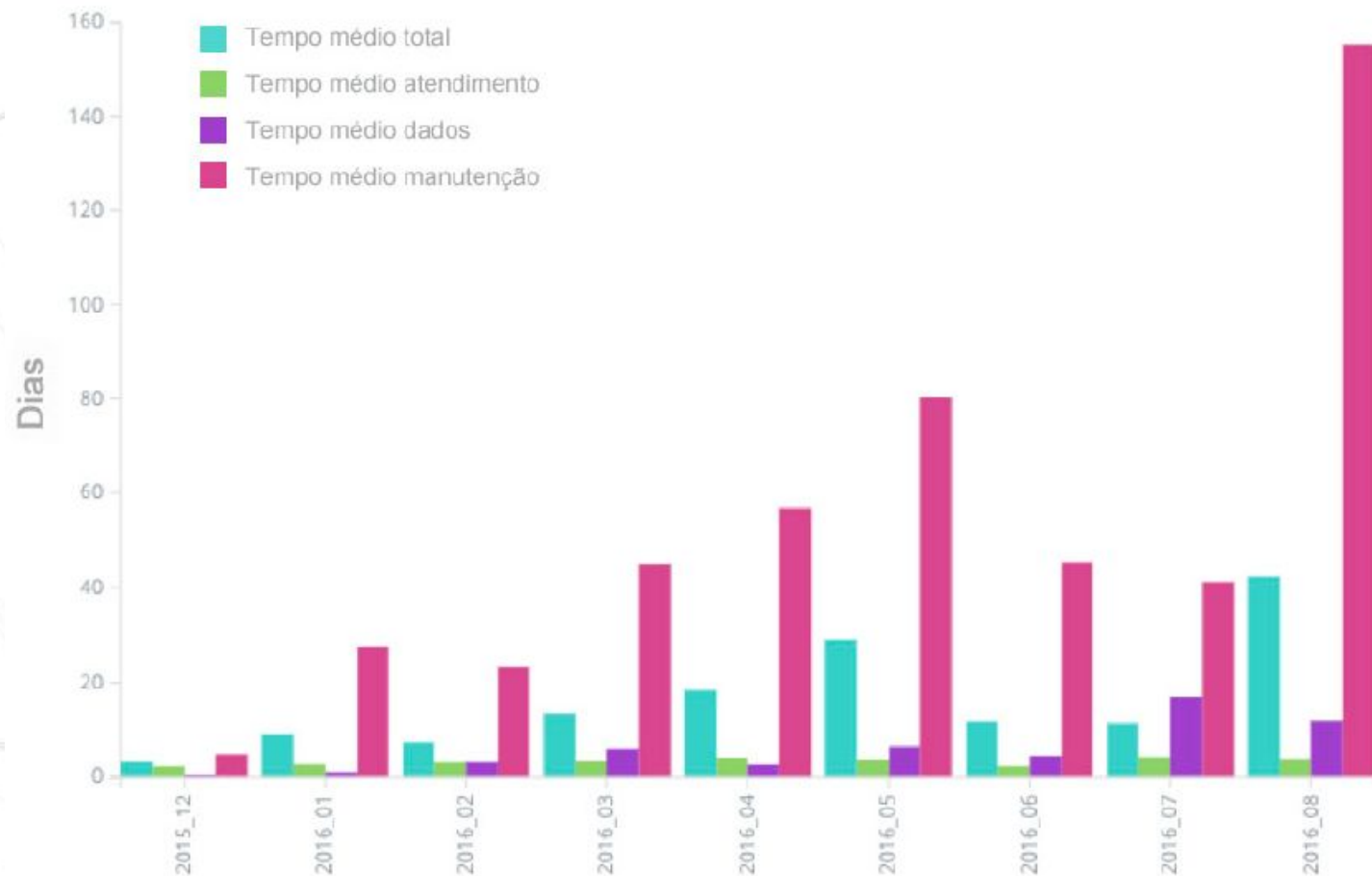


- Implantação
 - 14/dez/2015
 - 190 chamados migrados
- Indicadores
 - Quantitativo de chamados
 - Abertos
 - Fechados
 - Em atendimento

Monitoramento



- Análise do resultado
 - Equipe não seguia o processo
 - Chamados esquecidos
 - Tempo de resolução (*Lead time*) médio alto
 - Chamados sem retorno do demandante



Fonte: Painel de indicadores do NTI/UFPE

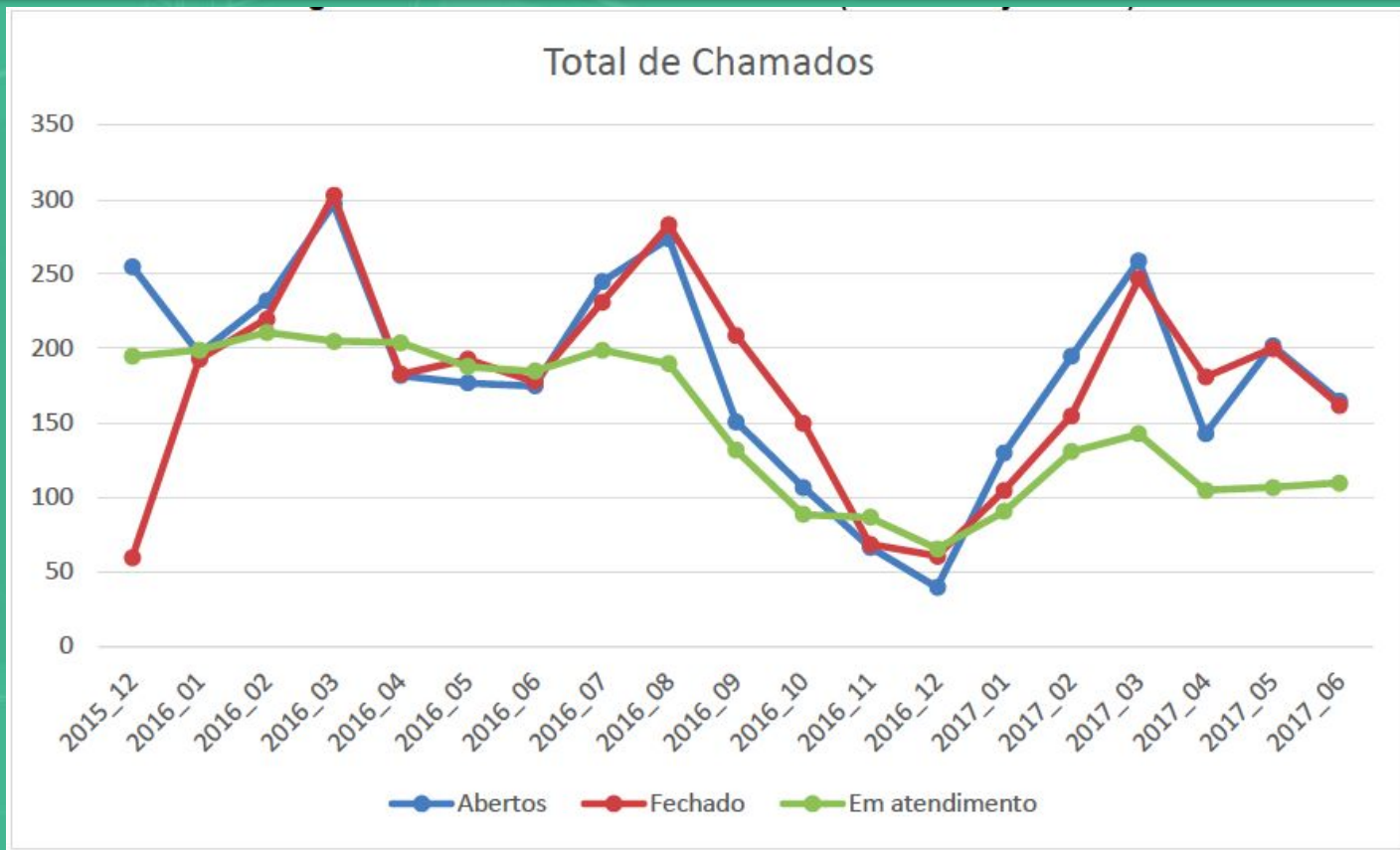
- Melhorias propostas
 - Fechamento de chamados sem respostas ou com demandante sem autorização
 - Reordenação de atividades
 - Considerar prestadores de serviços
 - Nova rodada de treinamentos



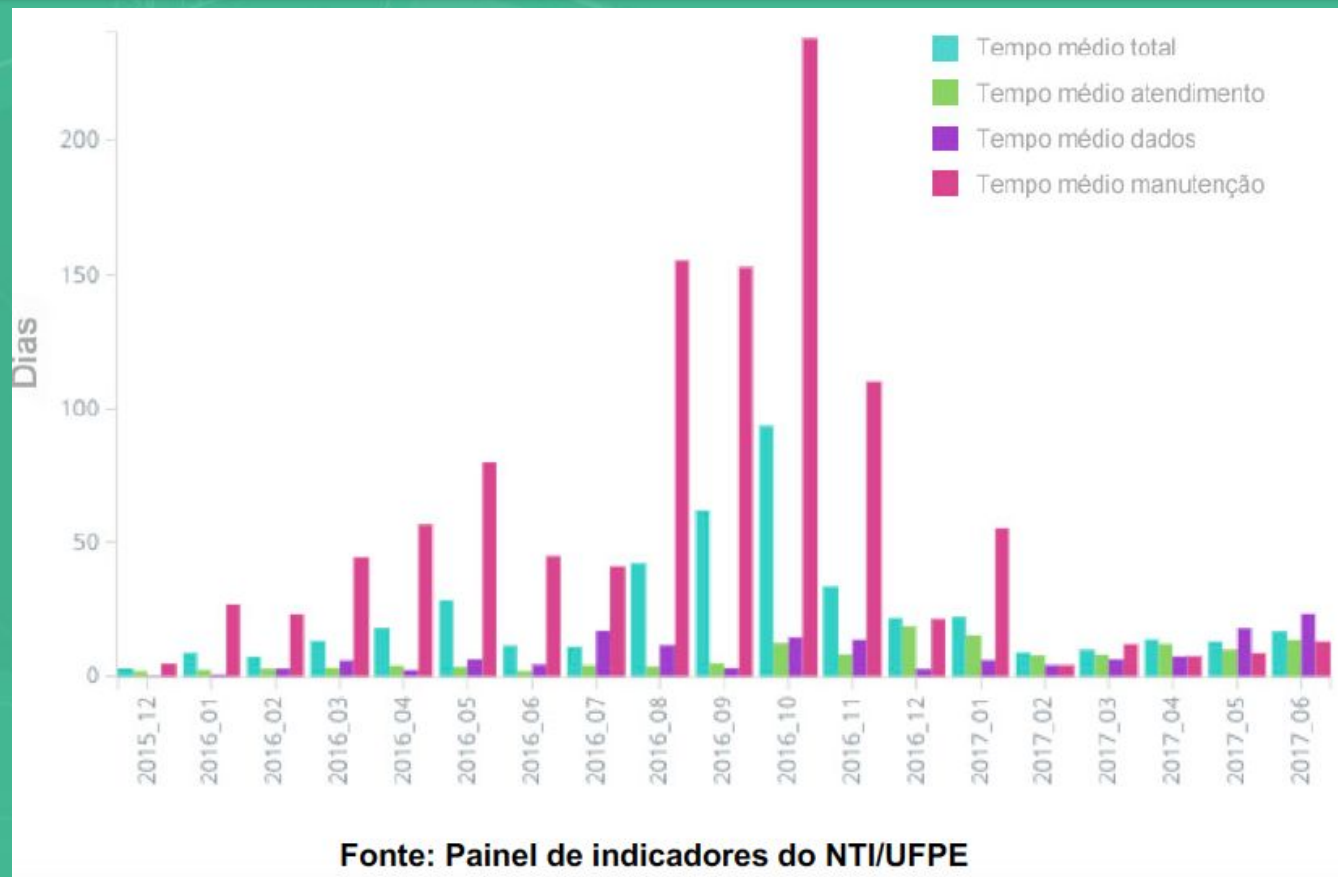
2º Ciclo

- Implantação
 - Outubro/2016
- Indicadores
 - Quantitativo de chamados
 - Abertos
 - Fechados
 - Em atendimento
 - tempo de resolução de chamados (leadtime) médio
 - tempo em cada time (cycletime).
 - Aderência ao processo

Monitoramento



Monitoramento



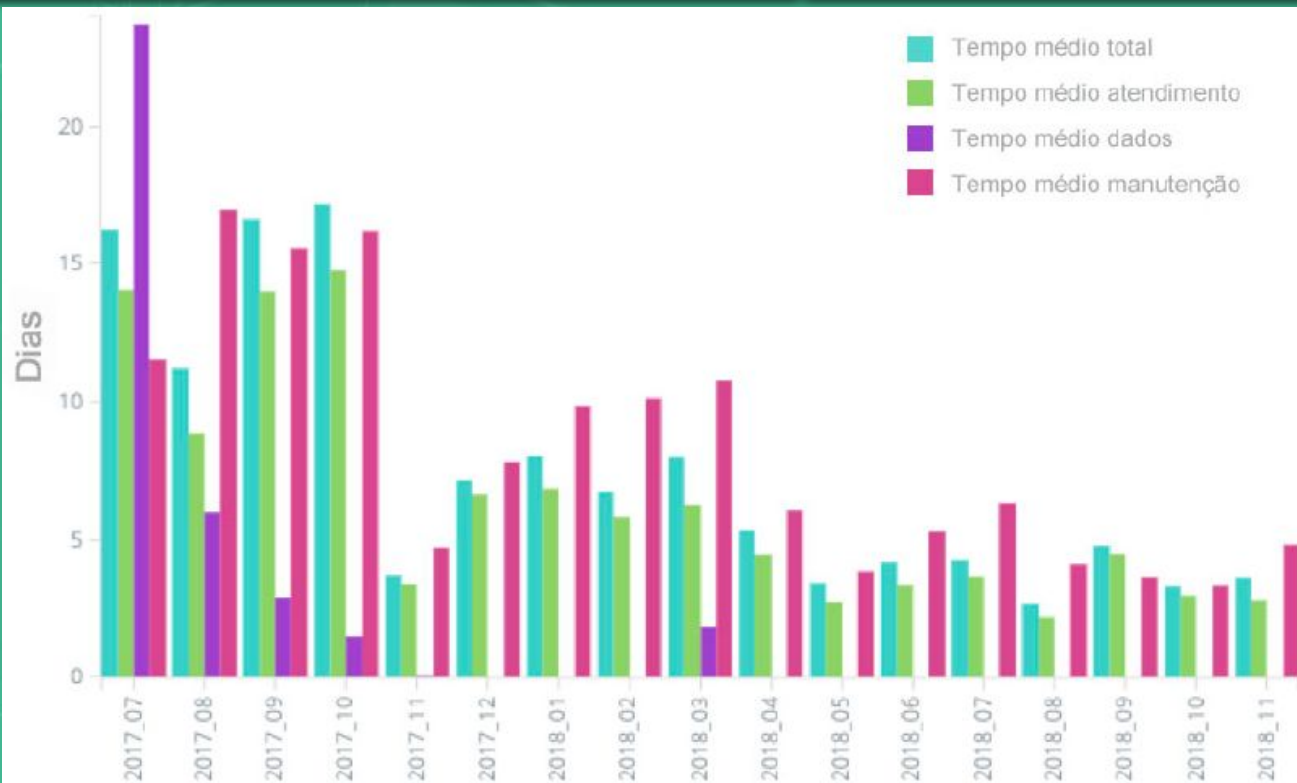
- Análise do resultado
 - 17 dias ainda era alto (alguns levavam 2 meses)
 - Times "ociosos"
- Melhorias propostas
 - Remover a subdivisão em times (Atendimento, manutenção e dados)
 - Pequenos ajustes



3º Ciclo

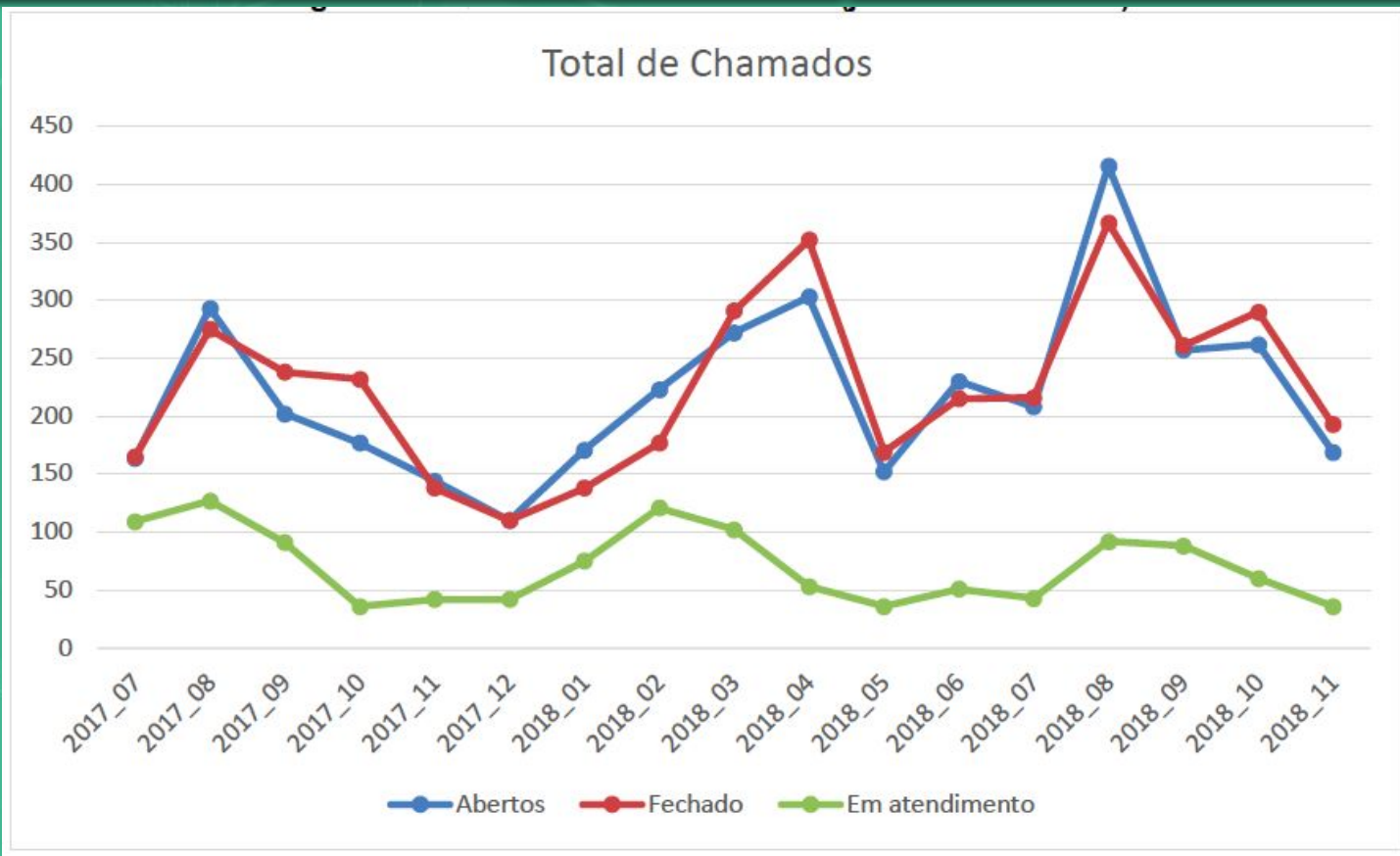
- Implantação
 - Outubro/2017
 - Objetivo:
 - Máximo de 30 chamados em atendimento
 - 4 dias úteis de *lead time*
- Indicadores
 - Quantitativo de chamados
 - Abertos
 - Fechados
 - Em atendimento
 - Tempo de resolução de chamados (*leadtime*) médio

Monitoramento



Fonte: Painel de indicadores do NTI/UFPE

Monitoramento

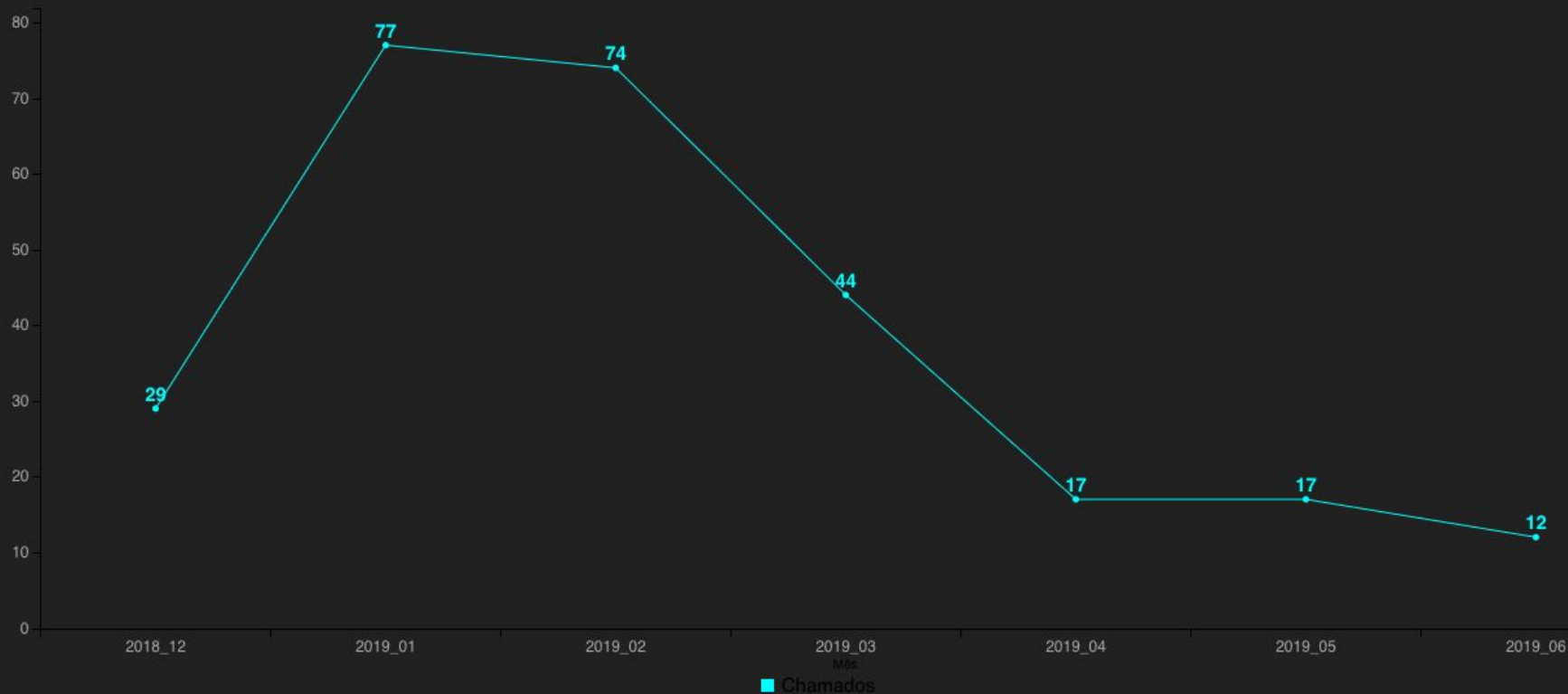


- Análise do resultado
 - Objetivo referente ao *lead time* atingido em maio/2018
 - Quantitativo de chamados varia devido a novas implantações, mas pode ser alcançado nos "intervalos"

Monitoramento

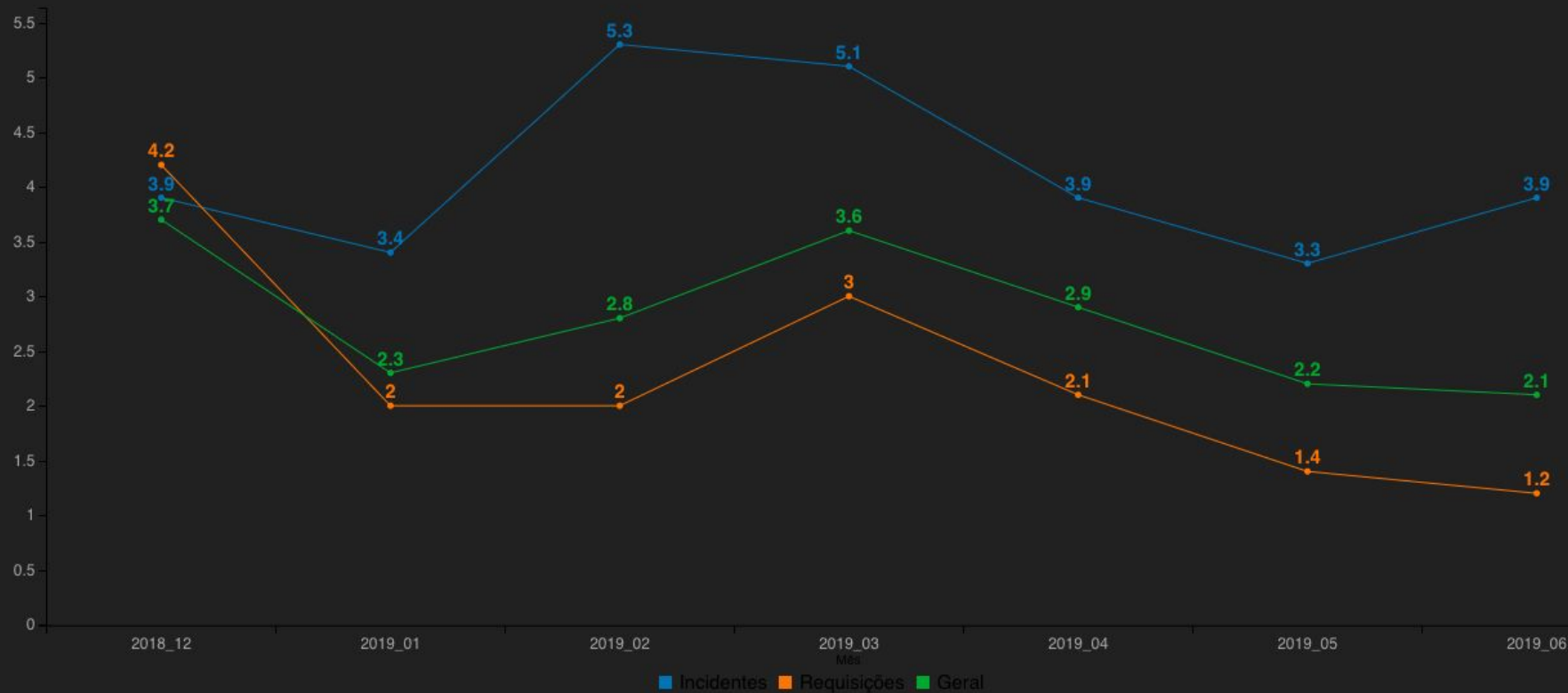
[COP] Acumulação de Chamados

Chamados na Fila



Monitoramento

[COP] Evolução mensal - Leadtime





OBRIGADO! =}



renato.mendes@ufpe.br



+55(81)9.9791.5156



+55(81)2126.7390