Universidade Federal do Piauí (UFPI)
Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)
Teresina - PI - Brasil

SINAPSE: Sistema Integrado de Acompanhamento de Projetos e Serviços

Danniel Rocha, Euclides Melo, Luiz Fernando, Marcos
Raniere, Matheus Souza, Taison Almeida

Agenda

Introdução (Problema)

Distância entre os 4 Campi fora de sede em relação a sede.

Introdução (Problema)

- ✗ **Divisão de Atendimento na sede;**
- ✗ **Atendimento Presencial;**
- ✗ **Presencial *versus* remoto;**
- ✗ **O que fazemos? Para quem?
Para que? Por que fazemos?**

Distância entre os 4 Campi fora de sede em relação a sede.

Introdução (Contextualização/Motivação)

Linha do tempo do atendimento

Solução: SINAPSE

Home do SINAPSE - Catálogo de Serviços de TIC

Solução: SINAPSE

Manuais

Treinamento de Turma Virtual

FAQ (Perguntas e Respostas Frequentes)

▶ Já fui discente e agora sou servidor. Como crio meu novo usuário?

▶ <p>Sou Coordenador de Curso de Graduação e ao solicitar oferta de uma turma não consigo inserir o docente. Como devo proceder?</p>

▶ <p>Errei o registro de nota (ou frequência) e consolidei a turma. Como retificar?</p>

Nosso material foi útil na resolução do seu problema?

Detalhamento do Serviço no SINAPSE

Solução: SINAPSE

Enviador	Enviado Em		
191979	16/03/2019	-	
na Rede			
191925	15/03/2019	-	
ir a PRPG, a fim de avaliar os equipamentos inservíveis			
191932	15/03/2019	-	

Encaminhar ao SINAPSE

Integração com Sistema de Protocolo (memorandos)

Resultados

Quantidade de solicitações no Redmine e no sistema de Chamados.

Resultados

- No Redmine, a média de *tickets* abertos por mês caiu de 251,2 para 201,6 após a adoção do SINAPSE;
- Acredita-se que esta queda ocorreu devido à possibilidade de interação entre solicitante e responsável técnico.

Conclusão

- ✓ **Estabelecimento do catálogo serviço;**
- ✓ **Melhoria na comunicação entre clientes e suporte;**
- ✓ **Aumento na percepção de valor da TI;**
- ✓ **Menos *overhead* de trabalho;**
- ✓ **Indicadores centralizados;**
- ✓ **Maior satisfação dos clientes.**

Contato

euclydesmelo.eti.edu.br

euclydesmelo@ufpi.edu.br

[euclydesmelo](https://twitter.com/euclydesmelo)