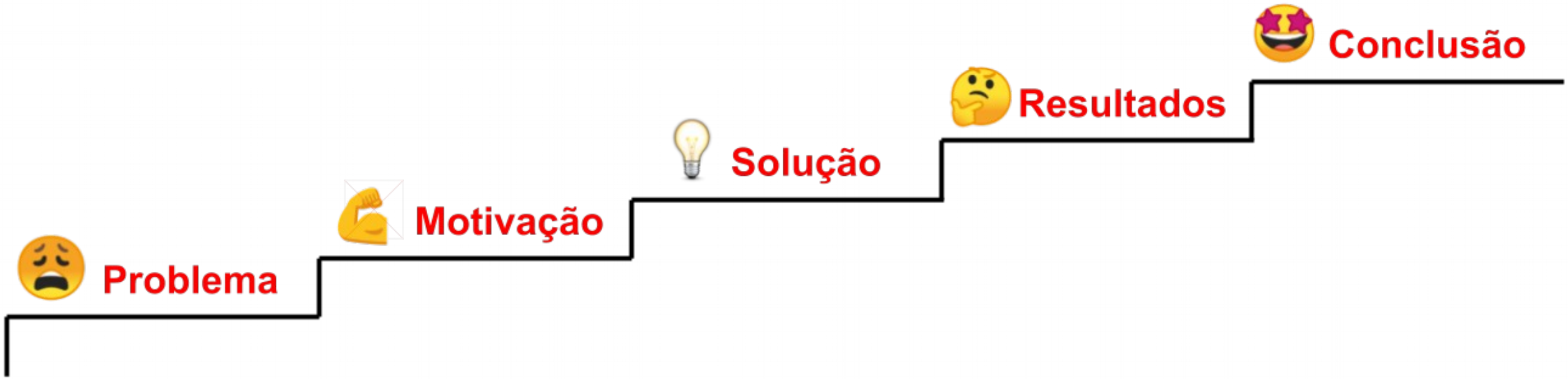
Universidade Federal do Piauí (UFPI)
Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)
Teresina – PI – Brasil

SINAPSE: Sistema Integrado de Acompanhamento de Projetos e Serviços

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

Agenda



Introdução(Problema)

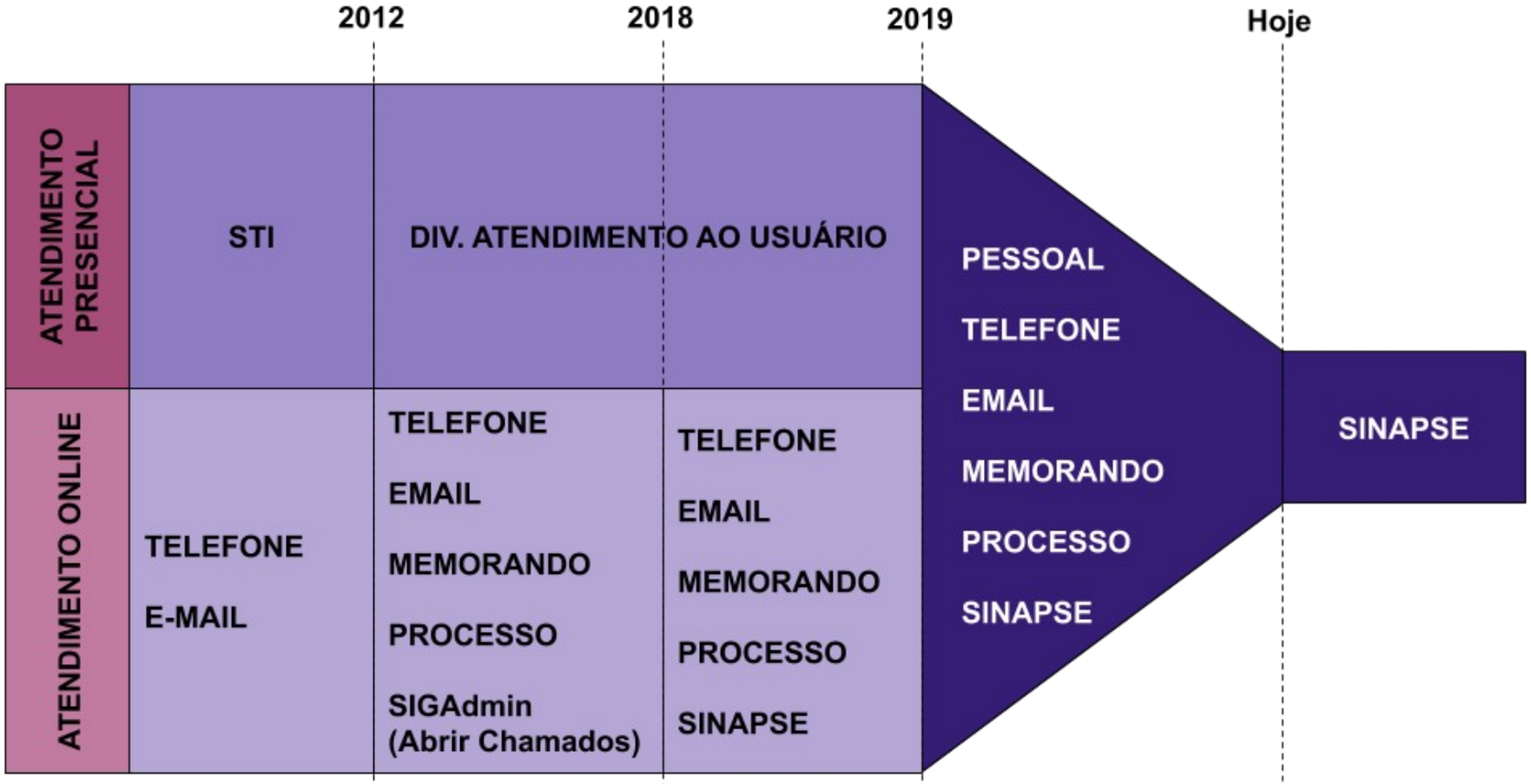
Distância entre os 4 Campi fora de sede em relação a sede.

Introdução(Problema)

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

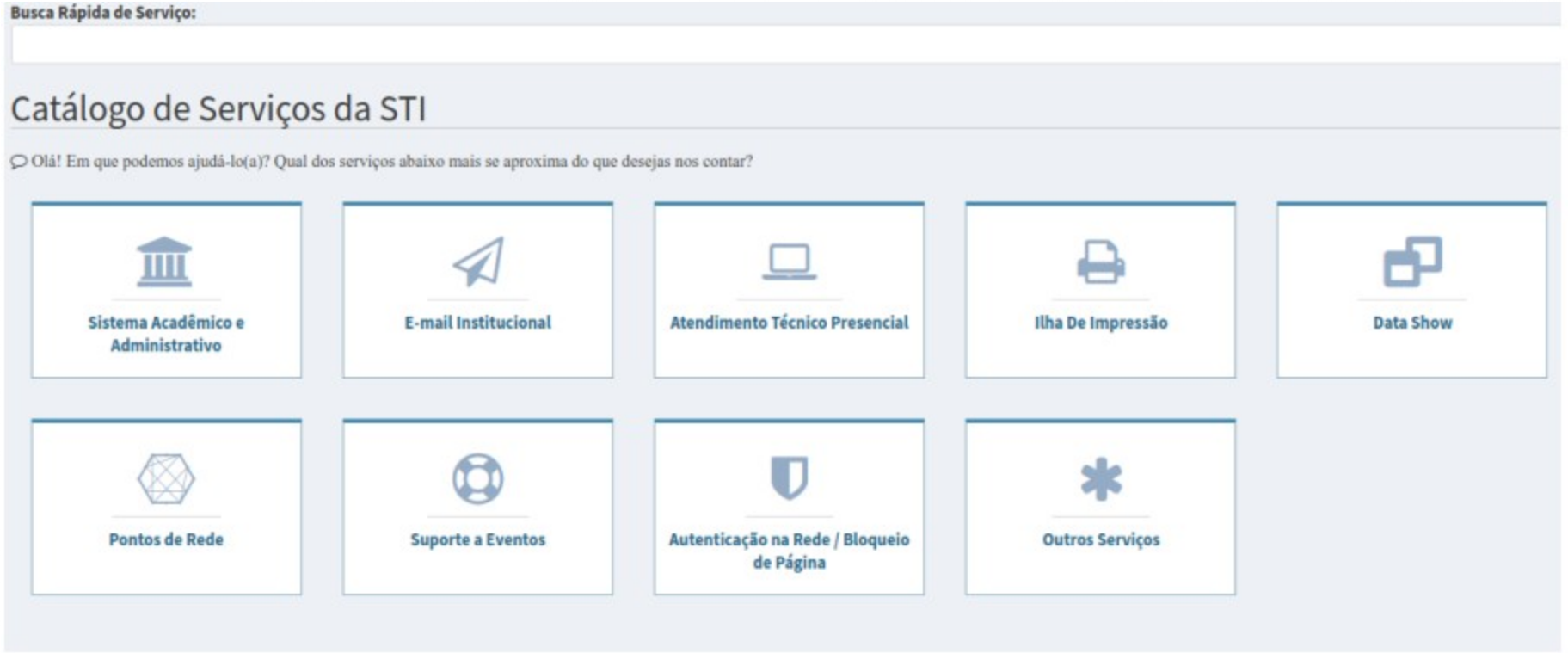
Distância entre os 4 Campi fora de sede em relação a sede.

Introdução (Contextualização/Motivação)



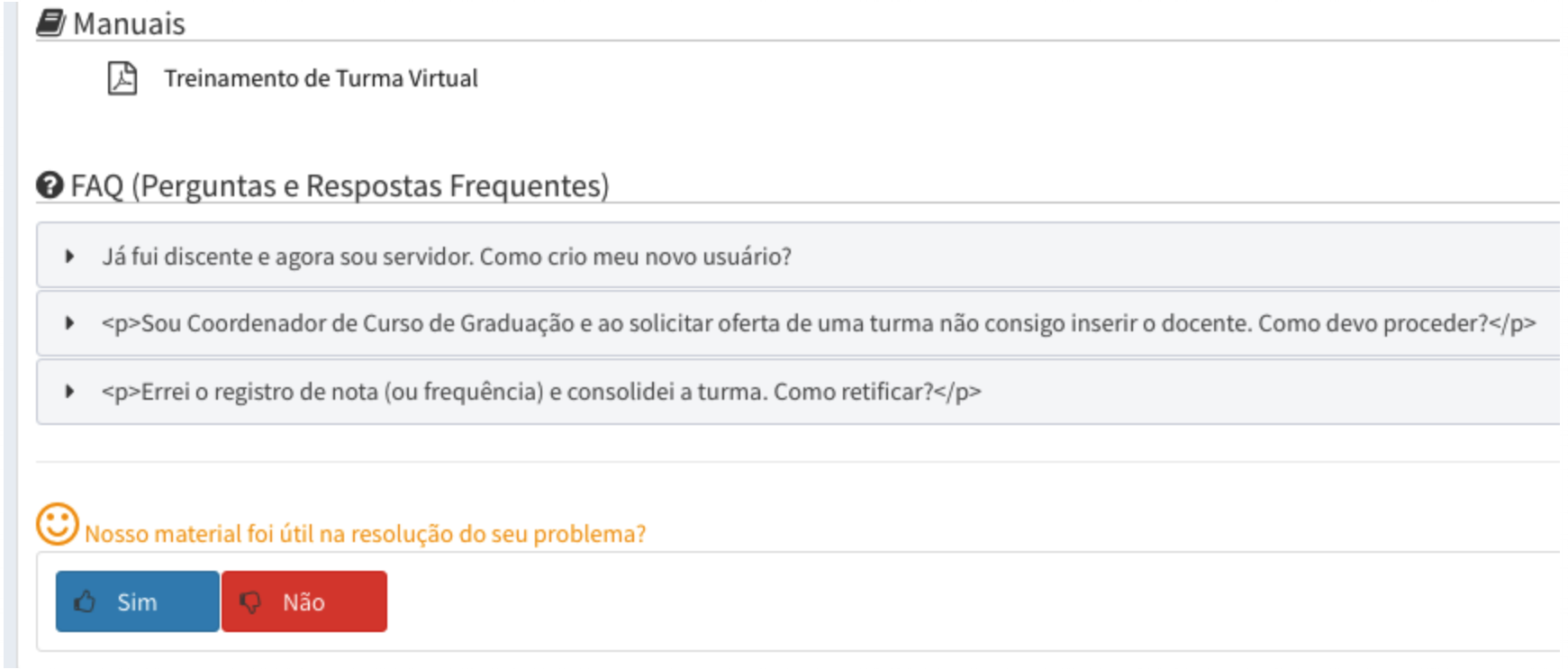
Linha do tempo do atendimento

Solução: SINAPSE



Home do SINAPSE – Catálogo de Serviços de TIC

Solução: SINAPSE

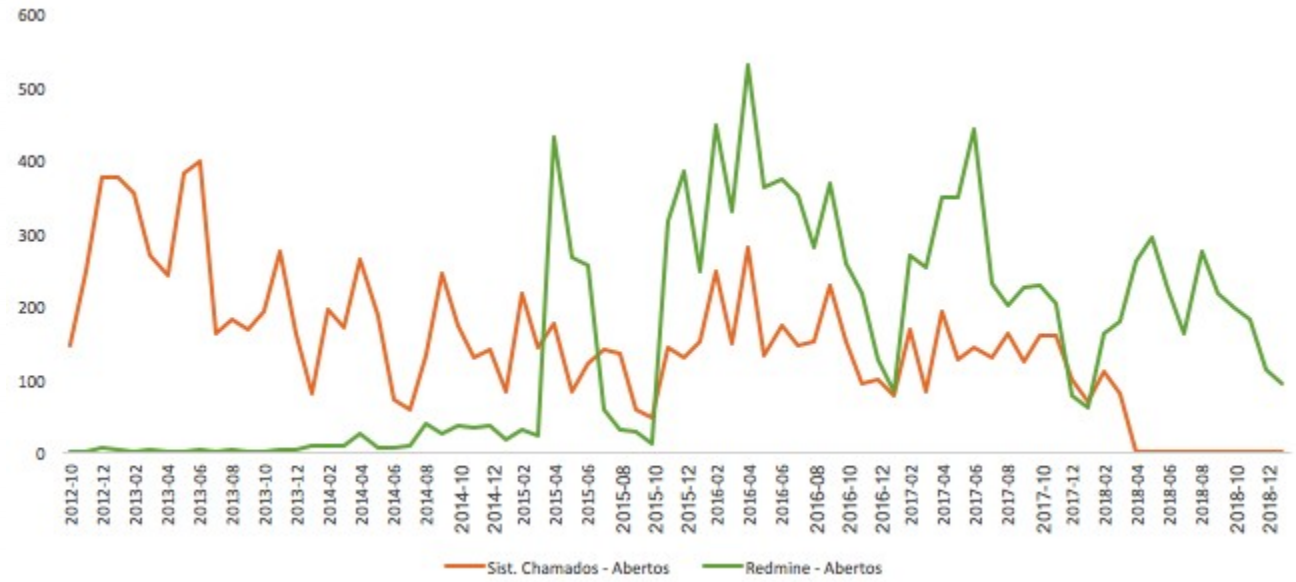


Detalhamento do Serviço no SINAPSE

Solução: 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