

Catálogo de Serviços: facilitando o acesso aos serviços de TI dentro das Instituições de Ensino Superior

Marcelo A. Santana¹, Italo C. L. Silva¹, Rômulo N. de Oliveira¹, Marcos J. F. Neto¹,
João B. G. Silva¹

¹Núcleo de Tecnologia da Informação – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)
Campus Arapiraca – Arapiraca – AL – Brasil
{marcelo.almeida, italocarlo, marcos.neto, romulo}@nti.ufal.br

Sumário

- Introdução
- Metodologia
- Teste
- Conscientização dos usuários
- Resultados
- Referências

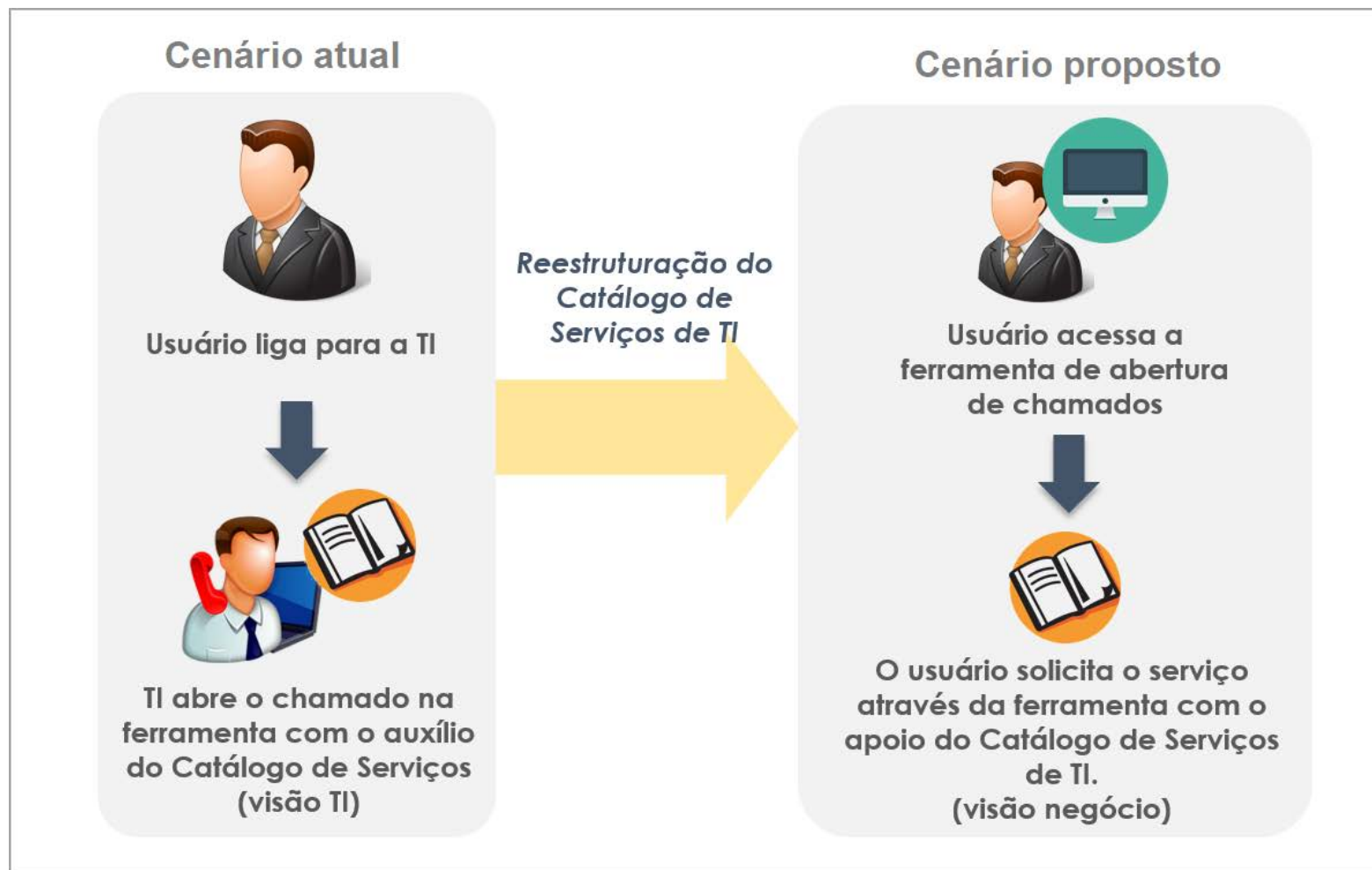
Introdução

- Governança de TI;
- Maior controle dos ativos de TI;
- Gerenciamento de serviços;
- GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*);

Problemática

- Usado internamente pela equipe de TI;
- Nem sempre ocorria o registro do chamado;
- Constantes interrupções nas atividades da equipe de TI;
- O que os usuários esperam dos serviços de TI e o que realmente o TI pode oferecer.

Metodologia



Metodologia

- Reestruturação do catálogo de serviços;
- Documentação, onde foi concebido o portfólio dos serviços oferecido pelo setor de TI.
 - Engajamento dos subsetores (manutenção, redes e desenvolvimento);
- Fazer com que a comunidade acadêmica saiba exatamente quais são os serviços oferecidos pela equipe de TI;

Metodologia

- Levantamento de requisitos;

Requisitos não-funcionais destacamos a portabilidade, disponibilidade e usabilidade.

- Desenvolvimento da interface;
- Integração entre os sistemas (LDAP, SLA).

Metodologia

The screenshot displays the Gipi system interface, specifically the 'Chamados' (Tickets) section. The main form is titled 'Verificar problema' (Verify problem) and is identified by 'Chamado - ID 1645'. The form is organized into several sections:

- Chamado (Left Sidebar):** A list of navigation options including 'Processando chama...', 'Estatísticas', 'Aprovações', 'Base de Conhecime...', 'Itens', 'Custos', 'Tarefas do projeto', 'Problemas', 'Mudanças', 'Histórico' (with a count of 5), and 'Todos'.
- Form Fields:**
 - Data de abertura:** 2019-02-19 09:45
 - Última atualização:** 2019-02-19 09:46 por Marcelo Almeida
 - Tempo para aceitar:** Input field with a calendar icon.
 - Tempo interno para possuir:** Input field with a calendar icon.
 - Tipo:** Incidente
 - Status:** Processando (atribuído)
 - Urgência:** Média
 - Por:** Marcelo Almeida
 - Tempo interno para solução:** Input field with a calendar icon.
 - Categoria:** MANUTENÇÃO
 - Origem da requisição:** Helpdesk
 - Aprovação:** Não está sujeita a aprovação
 - Localização:** ARAPIRACA
- Ator (Actor):** Requerente + Marcelo Almeida
- Atribuído para (Assigned to):** Marcelo Almeida, MANUTENÇÃO - i
- Título:** Verificar problema
- Descrição:** Diagnosticar problema do datashow.
- Chamados relacionados:** +
- Arquivo (64 MB máx):** Upload area with a 'Browse...' button and 'No files selected' message.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Salvar' (Save) and 'Colocar na lixeira' (Move to trash).

Metodologia

The screenshot displays a web application interface for a service catalog. At the top, a dark blue navigation bar contains a hamburger menu icon, a home icon, and links for 'INÍCIO', 'UTILITÁRIOS', 'SERVIÇOS', and 'EQUIPE'. Below this, the main heading 'Catálogo de Serviços' is visible. A blue search bar with the placeholder 'Pesquisar serviço ...' and a magnifying glass icon is positioned next to filter toggles for 'Manutenção', 'Redes', and 'Sistemas', all of which are currently active. The 'Redes' section is expanded, showing a list of services. The first service, 'ACESSO À INTERNET SEM FIO', is highlighted with a dark overlay. This overlay contains a 'Descrição' (Description) section stating that wireless internet access is provided in the Ufal campus building via the UfalMove! network, and an 'Ajuda Rápida' (Quick Help) section with the access password 'arasong'. To the right of the description, a 'Público Alvo' (Target Audience) section lists 'Comunidade Acadêmica e visitantes', and a 'Requisitos' (Requirements) section lists 'Dispositivo computacional que permita acesso a rede sem fio, Smartphone, tablet, notebook ou outro'. Below the highlighted service, a list of other services is shown with expandable arrows: 'RAMAL INSTITUCIONAL PELO CELULAR', 'ACESSO REMOTO A MÁQUINA INTERNA', 'EXPOSIÇÃO DE SERVIÇO WEB PARA FORA', 'PÁGINA DE WIKI', 'BIBLIOTECA DE DISTRIBUIÇÕES GNU/LINUX', 'AGENDA TELEFÔNICA', and 'MONITORAMENTO DE TRÁFEGO WEB'.

Catálogo de Serviços

Pesquisa

Pesquisar serviço ...

Filtros

Manutenção Redes Sistemas

Redes

ACESSO À INTERNET SEM FIO

Descrição

Dentro do espaço físico do Campus Arapiraca da Ufal, é fornecido acesso a Internet sem fio por meio da rede UfalMove!

Ajuda Rápida

Senha de acesso arasong

Público Alvo

Comunidade Acadêmica e visitantes

Requisitos

Dispositivo computacional que permita acesso a rede sem fio, Smartphone, tablet, notebook ou outro

RAMAL INSTITUCIONAL PELO CELULAR

ACESSO REMOTO A MÁQUINA INTERNA

EXPOSIÇÃO DE SERVIÇO WEB PARA FORA

PÁGINA DE WIKI

BIBLIOTECA DE DISTRIBUIÇÕES GNU/LINUX

AGENDA TELEFÔNICA

MONITORAMENTO DE TRÁFEGO WEB

Testes

- Além dos testes habituais focamos em realizar testes de usabilidade;
- Facilitar o acesso da comunidade acadêmica as serviços de TI;

Conscientização dos usuários

- Etapa que exige mais destreza;
- Mostrar aos usuários que não se trata de uma implantação de um novo sistema, mas de uma mudança cultural, representada pela forma com que o usuário se relaciona com a equipe de TI;

Resultado

- Abertura de chamado mais prática e eficiente realizado pelo usuário;
- Diminuição no número de ligações;
- Aumento da disponibilidade dos técnicos de TI.

Referências

Filho, F. C. (2012). ITIL v3. Escola Superior de Redes, 1th edition.

Gasetta, E. R. (2012). Fundamentos de Governança de TI. Escola Superior de Redes, 1th edition.

LARAVEL (2018). LARAVEL – The php framework for web artisans. [https:// laravel.com/](https://laravel.com/). Acesso em Março 2018.

LDAP, O. (2018). OPEN LDAP – Community developed ldap software. <http://www.openldap.org/>. Acesso em Março 2018.

Maxwell, L. (2017). Maxwell – implantação de governança de TI na UFAL campus Arapiraca com foco no gerenciamento de serviços do nti.

Opservices (2018). Opservices – catalogo de serviços de TI. <https://www.opservices.com.br/>. Acesso em Abril 2017. Abertura de chamado mais prática e eficiente realizada pelo usuário;

Obrigado!