

# SVMA – DAF4

---



# Unidades



Direção

Suporte

Servidor

Desenvolvimento

- Análise de requisitos
- File Share
- Helpdesk
- Construção de soluções
- Backup (desktop/web)
- Laboratório
- Hospedagem
- Análise de qualidade

# Boa práticas

---



## Sistema de HelpDesk

# Objetivo

---



- Histórico de atendimento
- Avaliar desempenho da equipe
- Transparência para o usuário
- Otimizar o tempo de atendimento

# Desafio

---



- Desenvolver um ferramenta sem custo
- Implantação (conscientização do usuário)

# Resultado

---



- Sistema de tickets (SAT): SIGTI
- Banco de dados de Equipamentos
- Ferramenta principal de solicitação

# Abertura de chamado



## SIGTI

Sistema Integrado de Gestão da Tecnologia da Informação

[Nova Solicitação](#)

[Acompanhar Solicitação](#)

### Atenção

- Todos os servidores estão funcionando corretamente.

### Solicitação de Atendimento Técnico

Solicitante:

RF:

Andar:

Departamento:

Divisão:

Unidade:

CPU:

AI Monitor:

AI Impressora:

Telefone contato:

Problema:

Descrição:

# Número do SAT



## SIGTI

Sistema Integrado de Gestão da Tecnologia da Informação

[Nova Solicitação](#)

[Acompanhar Solicitação](#)

Sua Solicitação foi aberta com sucesso.

**32006**

Este é o número de sua solicitação.

Guarde-o para que você possa acompanhar seu andamento.





# Acompanhamento

## SIGTI

Sistema Integrado de Gestão da Tecnologia da Informação

[Nova Solicitação](#)

[Acompanhar Solicitação](#)

### Acompanhamento de SAT

Número do SAT:

Data	Status	Técnico	Observação
07/07/2017 15:09:10	Atendimento	Laboratório	

[Nova Solicitação](#)

[Acompanhar Solicitação](#)

### Acompanhamento de SAT

Número do SAT:

Data	Status	Técnico	Observação
14/08/2017 09:41:11	Finalizado	Fernando Garrido	Os atalhos foram criados e o usuário orientado e enviar os e-mails de liberação de acesso. SAT finalizado.



# Painel de Atendimento

Atendimento Consultas ▶ SAT ▶ Lab. ▶ CPU Monitor Impressoras Almojarifado ▶ Informações ▶ Ativos Auxiliares ▶ Relatórios ▶ Alterar Senha Sair

Avisos (2)

Usuário: d755455 Logout

● Internos ● Externos ● Laboratório

● Abertos(5) ● Designados(0) ● Atendimento(2) ● Suspensos(1) ● Finalizados(11)

Número	Aberto Em	Solicitante	Divisão	Problema	Ocorrência	Prioridade	Técnico
<a href="#">31998</a>	14/08/2017 11:41:25	João Cordeiro da Silva	DEPAVE-5 / Gestão de Parques	Outros	Não consegue acessar a area do RH para imprimir 2ª via da folha de frequenciaa.		Nenhum ▼
<a href="#">31941</a>	09/08/2017 14:28:57	Roberto Martin	UMAPAZ-1 / Escola de Jardinagem	Rede	Sem conexão com internet. O problema é no cabo. Já foi testada a máquina e está ok.		Nenhum ▼
<a href="#">31997</a>	14/08/2017 11:39:21	João Cordeiro da Silva	DEPAVE-5 / Gestão de Parques	Outros	Acesso e processo para fiscalização em documentação de medição SEI- Medição Empresa Tonanni. Já atendido por telefone		Nenhum ▼
<a href="#">32001</a>	14/08/2017 13:45:12	Roseni Brasilino	DEPAVE-2 / Produção e Arborização	Outros	Não estou conseguindo salvar documento na pasta do servidor SVMAVIVES4, aparece uma mensagem: "A descoberta de rede e o compartilhamento estão desativados. Os computadores na rede não estão visíveis. Clique para alterar..." e eu cliquei e não deu certo.		Nenhum ▼
<a href="#">31940</a>	09/08/2017 14:23:07	GUSTAVO BEUTTENMULLER	UMAPAZ-1 / Escola de Jardinagem	Rede	Sem conexão com rede/internet. Já testamos a máquina e cabo estão ambos ok. O problema deve ser no ponto da internet.		Nenhum ▼

# Modulo laboratório



amento Consultas ▶ SAT ▶ Lab. ▶ CPU Monitor Impressoras Almojarifado ▶ Informações ▶ Ativos Auxiliares ▶ Relatórios ▶ Alterar Senha S

Em Fila

Em Avaliação

Backup

Formatação

Manutenção

Testes

Usuário: d755455

## Atendimento - Avaliação

Data de Entrada	Nº GBC	Nº AI - Impressora	Nº AI - Monitor	Solicitante	Divisão	Status	
09/11/2016 13:26:14	SVMAEXTC528	N/A	N/A	Luciano Basílio	DEPAVE-3 / Veterinária	Avaliação	<a href="#">Detalhes</a>
09/11/2016 15:24:27	SVMAEXTC531	N/A	N/A	Luciano Basílio	DEPAVE-3 / Veterinária	Avaliação	<a href="#">Detalhes</a>

# Histórico



## Histórico

Data	Status	Técnico	Atendimento	Observação
31/08/2016 11:53:14	Fechado	Fábio		
31/08/2016 09:55:58	Finalizado	Alison		SAT finalizado.
31/08/2016 09:55:53	Atendimento	Alison		Maquina devolvida à usuária. Configurado outlook, impressoras, e internet.
31/08/2016 09:54:33	Atendimento	Alison	Presencial	
30/08/2016 17:27:43	Redesignado	Alison		
30/08/2016 16:24:33	Finalizado	Edclei		estagiaria é do periodo da manha
30/08/2016 16:24:20	Atendimento	Edclei	Remoto	
30/08/2016 15:45:13	Redesignado	Edclei		Devolver
30/08/2016 15:07:04	Finalizado	Luciano		SAT atendido e finalizado por laboratório. N°. de atendimento: 5280
22/08/2016 10:22:17	Atendimento	Laboratório		
22/08/2016 10:22:04	Finalizado	Fernando Moura		[LAB] PC não passa energia.
22/08/2016 10:19:50	Atendimento	Fernando Moura	Presencial	
22/08/2016 09:18:31	Designado	Fernando Moura		
22/08/2016 09:09:59	Aberto			



# Relatórios



Selecionar Colunas: Nº SAT, Data, Coordenador, Técnico

View Report

1 of 1

Select a format

Export



## Sistema Integrado de Gestão de Tecnologia da Informação

### Relatório de SATs Pendentes

Relatório gerado automaticamente em: 8/14/2017 2:52:34 PM

#### [SATs Pendentes]

Nº SAT	Data	Coordenador	Técnico	Solicitante	Divisão	Andar	Tipo de Solicitação	Descrição da Solicitação	Observação
32002	8/14/2017 2:48:42 PM	Dione	Leonardo	Menandro Marques Guimarães	Assessoria - Comunicação	10º	Impressora	Primeiramente, deu tone amarelo baixo. Agora, a impressora travou. Ao ligar, fica fazendo barulho, mas não imprime nada.	
32004	8/14/2017 2:47:48 PM	Dione	Elton Lopes	Guilherme Iseri de Brito	DEPAVE-1 / Projetos e Obras	6º	Outros	Pedi acesso ao youtube na maquina para poder ver eventualmente tutoriais para nos ajudar. Consegui o acesso, porém os vídeos nao estão funcionando. Carregam mais não rodam.	configurar rede executiva
32005	8/14/2017 2:48:30 PM	Dione	Nicolas Ariel	ELZA MISSAKO TAKEYAMA	DAF-1 / Contabilidade e Finanças	9º	Internet	Favor verificar com a PRODAM o erro que está ocorrendo no link <a href="http://dea.prodam/precopublico/formPrecosPublicos/EF003_Consulta_Guias_por_Nro.aspx">http://dea.prodam/precopublico/formPrecosPublicos/EF003_Consulta_Guias_por_Nro.aspx</a>	verificar com a usuarua qual o erro

Total de SATs:3



# Obrigado

---

Contato:

[infosvma@prefeitura.sp.gov.br](mailto:infosvma@prefeitura.sp.gov.br)