

# 7º FÓRUM DE TECNOLOGIA

---

Troca de experiências e  
boas práticas na PMSP

# PRODAM

## Central de Serviços

Primeiro e Segundo Nível  
De Atendimento

Autoatendimento - Automação

**José Jacques F. de Oliveira**

# N1 e N2 (1º e 2º Nível de Atendimento)

## Atribuições:

Ser ponto único de contato de comunicação e informação para todas as solicitações, incidentes e eventos relativos a Infraestrutura através dos canais abaixo:

**0800-7227677 – [centraldeservicos@prodam.sp.gov.br](mailto:centraldeservicos@prodam.sp.gov.br)**

- Classificar e fornecer suporte inicial de primeiro nível e suporte técnico de segundo nível nas solicitações e nos incidentes de infraestrutura e sistemas internos;
- Gerenciar problemas com sistemas internos por meio da investigação e diagnóstico de incidentes recorrentes com o objetivo de identificar causa raiz;
- Classificar e fornecer informações sobre o andamento dos incidentes/ocorrências dos sistemas externos.

Equipes: (N1) - 11 profissionais (1 supervisor, 10 Analistas de Atendimento)  
(N2) - 13 profissionais (1 Coordenador, 4 Analistas, 6 Técnicos)

Ferramenta: CA Service Desk Manager: Gerenciamento de chamados (incidentes/solicitações) – Versão atualizada em Março/2018

# Indicadores – Central de Serviços

Ano Base: 2018 ( Jan à Julho)	Total	%
Média de Solicitações/ Incidentes mensais	15.000	-
Média de solicitações/Incidentes registradas pela Central de Serviços	9.000	60%
Média de resolução em Primeiro Nível	5.600	37%/ 62%
Média de resolução em Segundo Nível	4.900	33%/ 54%

# Autoatendimento

O Autoatendimento consiste na automação dos atendimentos às solicitações menos complexas, com essa automação, o usuário poderá solucionar várias demandas que eram executadas pela Central de Serviços, otimizando seu tempo com respostas mais rápidas, desta maneira, poderemos alcançar até 25% das solicitações sendo executadas sem a intervenção de nenhum analista.

Encaminhar e-mail para: [autoatendimento@prodam.sp.gov.br](mailto:autoatendimento@prodam.sp.gov.br)

As demandas que não forem resolvidas ou homologadas pelo autoatendimento serão escalonadas para a Central de Serviços.

## Prós e Contras:

**Prós:** Eficiência no atendimento / Tempo de resposta / Atendimento 24x7  
Atendimento sem intervenção humana.

**Contra:** Solicitantes necessitam de instrução / E-mails necessitam de uma formatação adequada.

# Demandas disponíveis no Autoatendimento

- Exclusão de máquina no domínio;
- Reset de Senha (domínio rede);
- Criar usuário sem caixa;
- Criar usuário com caixa;
- Excluir usuário;
- Desbloquear usuário;
- Desativar usuário (Temporariamente);
- Ativar usuário;
- Grupo de acesso (Facebook, Twitter, Youtube, RedesSociais e RedeExecutiva);
- Grupo Geral (Grupos pertencente a secretaria);
- Alterar Horário (acesso ao domínio)



# Autoatendimento – Metas 2018

## A EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS COM O AUTOATENDIMENTO



de 9.000 para 6.700

Solicitações Registradas  
pela Central de Serviços



de 8.000 para 6.000

Solicitações Resolvidas pela  
Central de Serviços/Segundo Nível/NOC



Tempo médio de resposta  
para um reset de senha

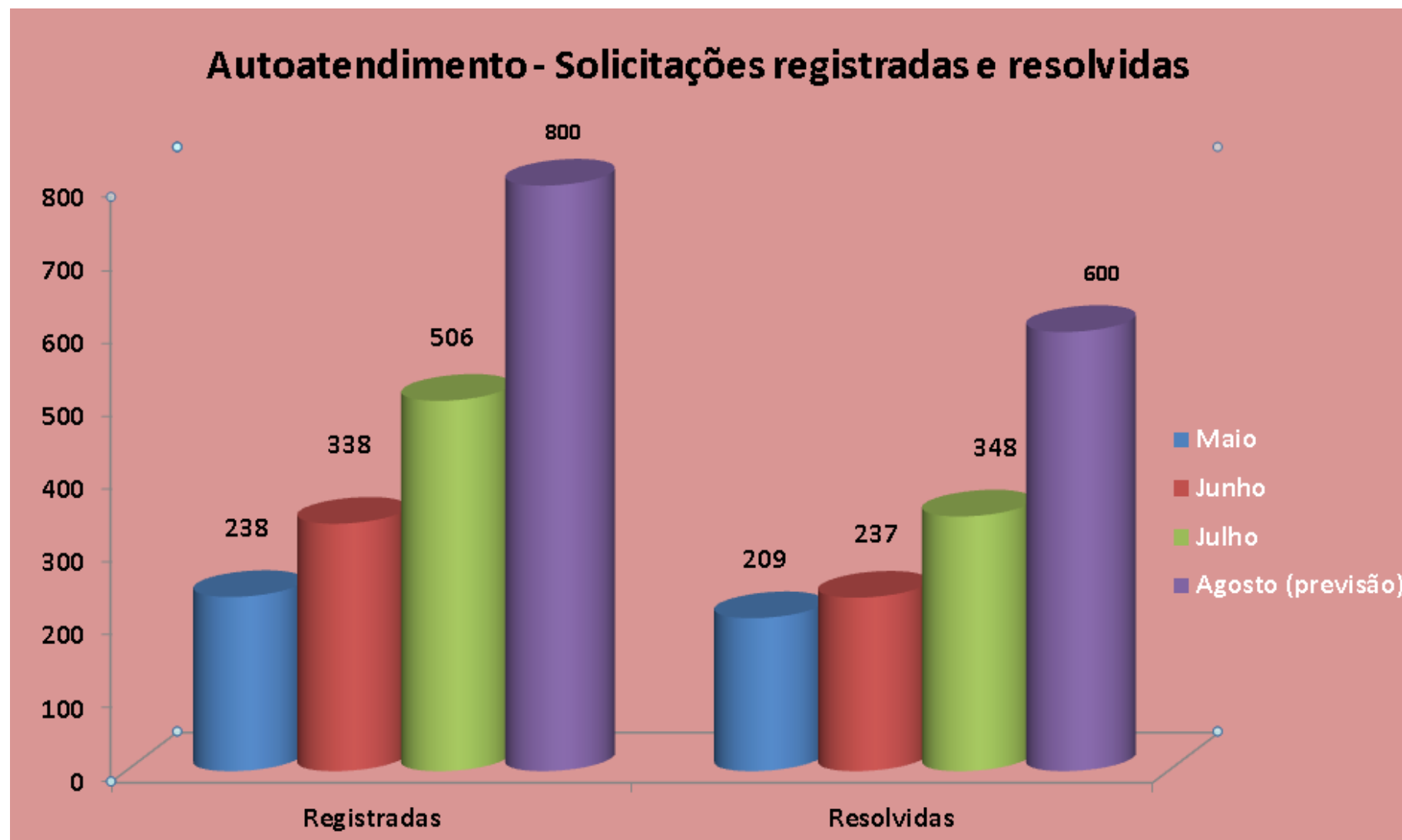


Tempo médio de resposta  
para criação de um usuário

Antes do autoatendimento

Depois do autoatendimento

# Registradas X Resolvidas





# Obrigado!

**José Jacques F. de Oliveira**

PRODAM

Autoatendimento – Automação

[jfoliveira@prodam.sp.gov.br](mailto:jfoliveira@prodam.sp.gov.br)