

Fórum Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação

Secretaria Municipal de Gestão

Sistema de Chamados e Revisão do contrato Prodam

PROBLEMAS ENFRENTADOS

- Sem controle das demandas;
- Sem controle da fila de atendimentos e priorização dela;
- Sem informações da qualidade dos atendimentos;
- Chamados realizados “no grito” literalmente;

Sistema Central de Demandas (GLPI)



Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

Descreva o incidente ou a requisição

(Root entity > PMSP > SMG)

Tipo:

Categoria*:

Urgência*:

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail

E-mail:

Tipo de hardware:

Localização*:

Observadores

Título*

Descrição*

Arquivo (2 MB máx.)

Acc:

E-n:

- Rafael Augusto de Castro
- Rafael Castro Torres
- Rafael João Dias
- Rafael Martins Fialho
- Rafael Matta**
- Rafael Ottaiano
- Rafael Ricardo Ramos da Costa
- Rafael Santos

Rafael Matta - d812108

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Enviar mensagem

SITUAÇÃO ATUAL

- Atendimentos somente após abertura de chamado – possibilidade de abertura do chamado via telefone, porém sempre prévio ao atendimento;
- Controle dos atendimentos realizados e da fila de chamados pendentes;
- Dashboard completo:



SITUAÇÃO ATUAL

- Revisão de todas as rubricas do contrato para identificação de serviços que poderiam ser ajustados ou revisados;
- Novas demandas e SLA: vamos evitar nos próximos contratos considerar horas de consultoria para melhorias / novos projetos, onde para cada caso vamos celebrar um contrato específico com SLA pensados para cada um deles;
- Hospedagem de aplicação: revisamos as máquinas alocadas para SMG e estimamos uma redução de quase 60% nesta rubrica do nosso contrato;
- Revisão de pastas NAS com proposta de redução do espaço alocado em aprox. 40% e iniciativas para evitar que o crescimento destas pastas ocorra sem controle;