

# 7º FÓRUM DE TECNOLOGIA

---

Troca de experiências e  
boas práticas na PMSP

**CITI**

Controle Integrado  
da Tecnologia da  
Informação

SMIT

**Brunno Cesar Molinaro**



# CONTROLE INTEGRADO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

# O que é?

- Gestão de demandas
- Inventário de ativos de microinformática
- Inventário de licenças de software
  
- Customização do GLPI
- Iniciativa transversal, a partir de experiências de **SMG** e **SMUL**

# Ganhos para o usuário:

- Transparência
- Histórico
- Fácil de usar

# Ganhos para o usuário:

Chamado - ID 216 (Root entity > SMIT)			
<b>Data de abertura</b>	30-07-2018 09:17	<b>Por</b>	Fernando Moreira de Lucca Barbosa
<b>Última atualização</b>	01-08-2018 10:10 por Bruno Molinaro		
<b>Tempo para aceitar</b>	30-07-2018 13:17  Tempo de aceitação default	<b>Tempo para solução</b>	30-07-2018 17:17  Tempo para solução default
<b>Tempo interno para possuir</b>		<b>Tempo interno para solução</b>	
<b>Data da solução</b>	<input type="text" value="30-07-2018 20:47"/>	<b>Data de fechamento</b>	<input type="text" value="01-08-2018 10:10"/>
<b>Tipo</b>	Incidente	<b>Categoria *</b>	Rede
<b>Status</b>	Fechado	<b>Origem da requisição</b>	Helpdesk
<b>Urgência</b>	Muito Alta	<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação
<b>Impacto</b>	Médio	<b>Localização *</b>	SMIT > CGTIC - Coordenação
<b>Prioridade</b>	Alta		
<b>Ator</b>	<b>Requerente</b>	<b>Observador</b>	<b>Atribuído para</b>
	Fernando Moreira de Lucca Barbosa 	Caroline Santos de Souza Bruno Martinelli Leticia Povala Li	Bruno Molinaro

# Ganhos para o usuário:


<< Computador = SMITGBC0107...

Chamado - Problema ao ligar a máquina (Root entity > SMIT)

>>

Adicionar :

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :      

20-06-2018 09:10



Solução aprovada

 Helpdesk

Juliana Cutolo i

Computador atualizado e iniciado normalmente.

20-06-2018 09:04



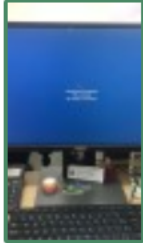
Bruno Molinaro i

20-06-2018 08:51



Juliana Cutolo i

2018-06-20 at 08.38.08.jpeg



(image/jpeg)

20-06-2018 08:51



Juliana Cutolo i

**Problema ao ligar a máquina**  
atualizando há mais de 20 minutos

Chamado# descrição 8

# Ganhos para a gestão da TI:

- Visão geral do órgão
- Gestão que vai até os detalhes
- Tomada de decisão baseada em informações



## Windows

A fatal exception 0E has occurred at 0028:C0011E36 in UXD UMM(01) + 00010E36. The current application will be terminated.

- \* Press any key to terminate the current application.
- \* Press CTRL+ALT+DEL again to restart your computer. You will lose any unsaved information in all applications.

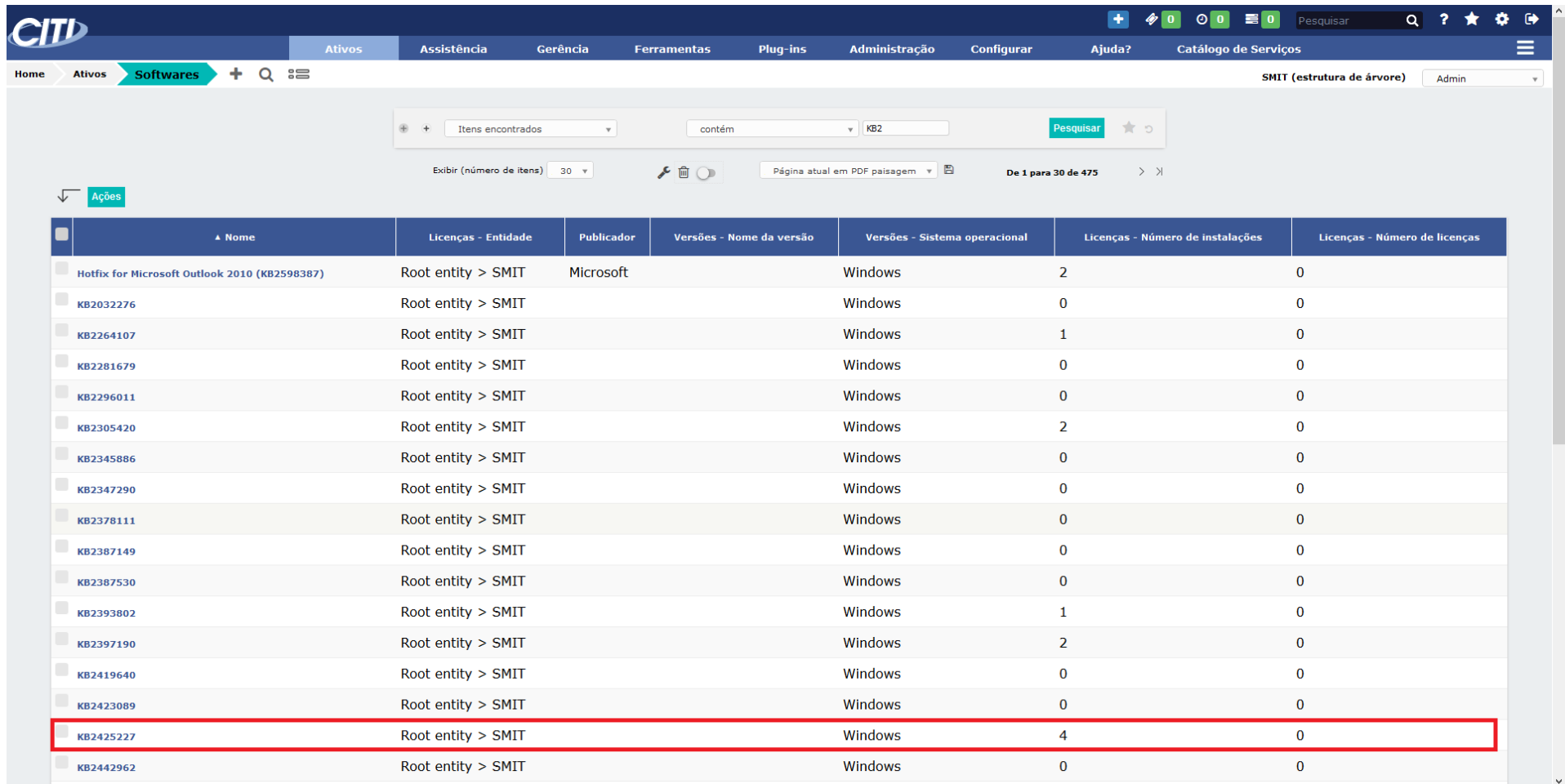
Press any key to continue \_

# Ganhos para a gestão da TI:

The screenshot displays the Citi IT Helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with the Citi logo and various menu items: Ativos, Assistência, Gerência, Ferramentas, Plug-ins, Administração, Configurar, Ajuda?, and Catálogo de Serviços. A search bar is located on the right side of the navigation bar. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Home > Assistência > Chamados. The main content area shows a list of tickets with the following columns: ID, Título, Status, Última atualização, Data de abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, Tempo para solução, and Data da solução. The table contains three rows of data. The first row has ID 314, Título 'Impressora sem funcionamento', Status 'Processando (atribuído)', Última atualização '17-08-2018 10:08', Data de abertura '17-08-2018 10:00', Prioridade 'Alta', Requerente 'Matheus de Oliveira Brito', Atribuído para 'Marcos Rondini Gussoni', Categoria 'Impressoras', Tempo para solução '20-08-2018 16:00', and Data da solução '20-08-2018 16:00'. The second row has ID 311, Título 'Liberação de Acesso a SITE', Status 'Processando (atribuído)', Última atualização '16-08-2018 17:20', Data de abertura '16-08-2018 16:50', Prioridade 'Alta', Requerente 'Irina Talbot', Atribuído para 'Brunno Molinaro, Nadia Regina Pecorino Vespa', Categoria 'Rede', Tempo para solução '17-08-2018 14:50', and Data da solução '17-08-2018 14:50'. The third row has ID 306, Título 'Transferência aparelho', Status 'Processando (atribuído)', Última atualização '16-08-2018 10:06', Data de abertura '15-08-2018 16:46', Prioridade 'Média', Requerente 'Eliane Bispo do Nascimento', Atribuído para 'Brunno Molinaro, Nadia Regina Pecorino Vespa', Categoria 'Telefonia', Tempo para solução '17-08-2018 12:46', and Data da solução '17-08-2018 12:46'. The interface also includes a search bar with filters for 'Características - Status' and 'Não solucionado', and a 'Pesquisar' button. There are also options to show the number of items (30) and a page indicator 'De 1 para 3 de 3'.

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução	Data da solução
314	Impressora sem funcionamento	Processando (atribuído)	17-08-2018 10:08	17-08-2018 10:00	Alta	Matheus de Oliveira Brito	Marcos Rondini Gussoni	Impressoras	20-08-2018 16:00	20-08-2018 16:00
311	Liberação de Acesso a SITE	Processando (atribuído)	16-08-2018 17:20	16-08-2018 16:50	Alta	Irina Talbot	Brunno Molinaro Nadia Regina Pecorino Vespa	Rede	17-08-2018 14:50	17-08-2018 14:50
306	Transferência aparelho	Processando (atribuído)	16-08-2018 10:06	15-08-2018 16:46	Média	Eliane Bispo do Nascimento	Brunno Molinaro Nadia Regina Pecorino Vespa	Telefonia	17-08-2018 12:46	17-08-2018 12:46

# Ganhos para a gestão da TI:



The screenshot shows a web application interface for software management. The top navigation bar includes the Citi logo and various menu items like 'Ativos', 'Assistência', 'Gerência', etc. Below the navigation, there's a search bar with the text 'contém KB2' and a 'Pesquisar' button. The main content area displays a table of software items. The table has columns for 'Nome', 'Licenças - Entidade', 'Publicador', 'Versões - Nome da versão', 'Versões - Sistema operacional', 'Licenças - Número de instalações', and 'Licenças - Número de licenças'. The row for 'KB2425227' is highlighted with a red border.

	Nome	Licenças - Entidade	Publicador	Versões - Nome da versão	Versões - Sistema operacional	Licenças - Número de instalações	Licenças - Número de licenças
	Hotfix for Microsoft Outlook 2010 (KB2598387)	Root entity > SMIT	Microsoft		Windows	2	0
	KB2032276	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2264107	Root entity > SMIT			Windows	1	0
	KB2281679	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2296011	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2305420	Root entity > SMIT			Windows	2	0
	KB2345886	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2347290	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2378111	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2387149	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2387530	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2393802	Root entity > SMIT			Windows	1	0
	KB2397190	Root entity > SMIT			Windows	2	0
	KB2419640	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2423089	Root entity > SMIT			Windows	0	0
	KB2425227	Root entity > SMIT			Windows	4	0
	KB2442962	Root entity > SMIT			Windows	0	0

# Ganhos para a gestão da TI:

K < Lista... **Software - KB2425227 (Root entity > SMIT)** 16/30 > >

Exibir (número de itens) 30 ▾ Instalado De 1 para 4 de 4

↓ Ações

Versões	Nome	Número de série	Número de inventário	Localização	Status	Grupo	Usuário	Licenças	Data da instalação
<input type="checkbox"/>	SESGBC017	1A9380P87					Tatiana Gomes Lopes		21-09-2013
<input type="checkbox"/>	SESGBC035	1A9380T69					Eduardo Pinto Barbosa		21-09-2013
<input type="checkbox"/>	SMITCCCD007	3108851	Asset-1234567890				Luiz Octavio Massato Kobayashi		15-01-2016
<input type="checkbox"/>	SMITGAB037	1A856Z82R		SMIT > SSTI			Nadia Regina Pecorino Vespa		21-09-2013

↑ Ações

Exibir (número de itens) 30 ▾ Instalado De 1 para 4 de 4

# Ganhos para a gestão da TI:

The screenshot displays the CITI software management interface. The top navigation bar includes the CITI logo and menu items: Ativos, Assistência, Gerência, Ferramentas, Plug-ins, Administração, Configurar, Ajuda?, and Catálogo de Serviços. A search bar is located in the top right corner. The main content area shows a search for 'Office Standard 2010' with the following results:

Nome	Licenças - Entidade	Publicador	Versões - Nome da versão	Versões - Sistema operacional	Licenças - Número de instalações	Licenças - Número de licenças
Microsoft Office Standard 2010	Root entity > SMIT	Microsoft Corporation	14.0.4763.1000 14.0.7015.1000 14.0.6029.1000	Windows	178	200

# Ganhos para a gestão da TI:

## VISÃO GERAL

De 25/6 a 25/7,  
foram abertos  
**175** chamados  
para a equipe de  
Suporte de  
Operação em TI.



**100%**  
chamados  
aceitos  
no prazo



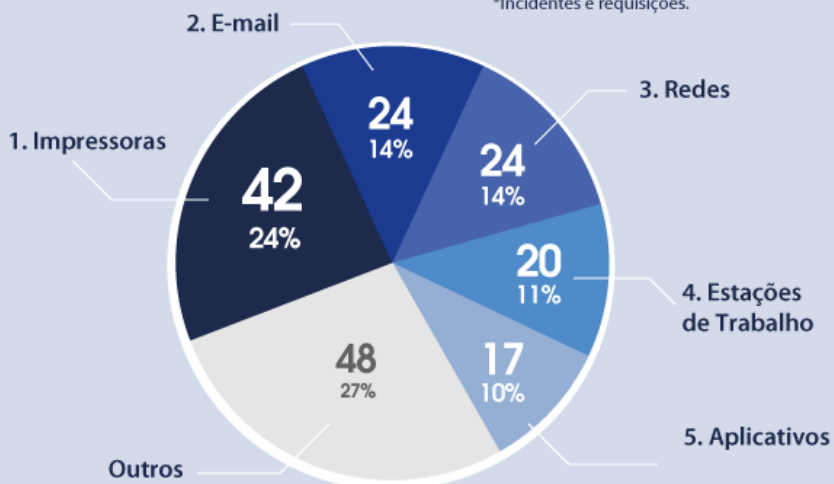
**100%**  
chamados de  
atendimento interno  
solucionados  
no prazo



**100%**  
chamados  
dependentes de  
terceirizados  
solucionados  
no prazo

## TOP 5 CATEGORIAS COM MAIS CHAMADOS\*

\*Incidentes e requisições.



# Implantação:

- Catálogo de serviços
- Piloto
  - Integração com AD
- Portaria
- Capacitação dos usuários

# Obrigado!

**SMIT/SSTI**

Brunno Molinaro

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

**SMIT/CGTIC**

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