

Referente : Ofício Circular – 002/2019 - SGJPI
Interessado : Subprocuradoria Geral de Justiça de Planejamento Institucional
Assunto : Relatório Anual de Atividades

Em referência ao solicitado, em cumprimento à Instrução nº 002/2008 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, segue relatório anual de atividades, com as principais realizações desta Diretoria de Suporte Técnico – CTIC.

Atividades da Diretoria de Suporte Técnico

Apoio ao Usuário

- Gerenciar, controlar, planejar e definir as atividades relativas ao atendimento ao usuário;
- Gerenciar a ocorrência de incidentes e problemas, endereçando-as às Diretorias do CTIC, responsáveis pela tomada de ações corretivas;
- Controlar a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências, através de sistema apropriado;
- Manter mecanismos e ferramentas de atendimento, visando o célere restabelecimento dos serviços de tecnologia da informação e comunicação aos usuários;
- Administrar e gerenciar as atividades dos responsáveis pelo atendimento, visando à prestação de serviços de forma padronizada e estabelecida dentro dos critérios de prazo de atendimento;
- Elaborar, manter atualizado e promover capacitação dos servidores da Diretoria de Suporte quanto aos procedimentos, scripts e outros materiais utilizados na área de atuação.

Suporte 2º Nível

- Promover a prestação de serviço de atendimento de suporte técnico aos usuários;
- Promover a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências;
- Promover o suporte aos usuários quanto à instalação, configuração e operação de computadores, periféricos, utilização de redes locais e de softwares e sistemas homologados pela Instituição, esclarecendo dúvidas e resolvendo problemas;
- Promover as atividades de manutenção de hardware e atualização tecnológica necessária à operacionalidade, disponibilidade e à conservação dos equipamentos e outros materiais utilizados na sua área de atuação.

Suporte 3º Nível e Suporte à Sistemas

- Promover a prestação de serviço de atendimento de suporte técnico aos usuários;
- Promover a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências;
- Promover o suporte aos usuários quanto à instalação, configuração e operação de computadores, periféricos, utilização de redes locais e de softwares e sistemas homologados pela Instituição, esclarecendo dúvidas e resolvendo problemas;
- Promover em conjunto com as demais Diretorias do CTIC, propostas de soluções para resolução de problemas complexos e incidentes que afetem o parque computacional da Instituição;
- Promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação;
- Promover o suporte aos Sistemas Institucionais, Conveniados e e-SAJ;
- Encaminhamento e apoio para resolução de problemas de acesso, lentidão e erros em Sistemas Institucionais, e-SAJ e Sistemas Conveniados.

Projetos

- Gerenciar, controlar, planejar e definir as atividades relativas aos projetos de tecnologia da informação e comunicação, no tocante ao fornecimento de soluções em atendimento de suporte técnico aos usuários;
- Promover a definição dos padrões de configurações dos microcomputadores em conjunto com as demais Diretorias do CTIC;
- Promover a atualização dos padrões de configurações utilizados, patches e atualizações de segurança, manutenção e desenvolvimento de novos instaladores e administração do System Center para gerenciamento e padronizações do parque computacional da Instituição;
- Promover em conjunto com as demais Diretorias do CTIC, propostas de soluções para resolução de problemas complexos e incidentes que afetem o parque computacional da Instituição;
- Promover e fornecer subsídios para a elaboração de especificações técnicas para capacitações e contratações de licenças de software, microcomputadores, impressoras e outros acessórios e periféricos para uso na Instituição;
- Promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação.

Laboratório

- Elaborar e manter biblioteca dos softwares homologados em uso na Instituição;
- Promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação;
- Controlar materiais e peças em seu poder para reposição em equipamentos, a título de manutenção;
- Realizar pequenos reparos.

Principais realizações

Apoio ao Usuário

Service Desk

- Gestão dos chamados de suporte, acompanhamento e aceite do contrato com a Prodesp;
- Elaboração de estatísticas, indicadores de atendimento e relatórios mediante dados do sistema ITSM;
- Atendimento em média de 3.685 ligações/mês totalizando mais de 43.400 chamados técnicos/ano registrados em sistema informatizado;
- Elaboração do novo contrato e Implantação do Service Desk na Instituição com atendimento telefônico e remoto na primeira ligação;
- Implantação do plantão de suporte durante os finais de semana e feriados;
- Encaminhamento da base de ativos para atualização do ITSM;
- Atualização da base de usuários para implantação da Pesquisa de Satisfação;
- Implantação da Pesquisa de Satisfação manual;
- Revisão de itens para elaboração do catálogo de serviços

Gestão dos chamados de assistência técnica com fornecedores

- Gestão dos chamados de assistência técnica dos equipamentos em garantia e contratos de manutenção com fornecedores, acompanhamento, cobrança e elaboração de estatísticas.

Atendimento de Suporte

Realização de suporte em 2º e 3º nível e atendimentos especiais e Suporte à Sistemas

- Configuração ou acompanhamento para instalação e remanejamento de equipamentos na Instituição, como desktops, notebooks, scanners, impressoras;
- Configuração, integração e migração de equipamentos na rede MP cabeados e wireless nas novas localidades e sedes das Promotorias de Justiça;
- Instalação de certificados digitais em equipamentos para acesso à rede wireless;
- Viagens e saídas para atendimentos técnicos de suporte nas Promotorias;
- Viagens para atualização do Windows 10 e apoio técnico para Centrais Facilitadoras para digitalização de inquéritos na Capital e Interior;
- Acompanhamento para apoio aos candidatos com deficiência em Concursos de Estagiários, Analistas e Promotores;
- Suporte para configuração de certificado digital e WebSigner para uso do e-SAJ;
- Suporte para uso dos Sistemas Institucionais, Conveniados, e-SAJ entre outros;
- Elaboração e documentação de procedimentos para atendimento de suporte;
- Elaboração e documentação de procedimentos para usuários;
- Acompanhamento de projetos e atendimentos especiais;
- Testes de softwares em ambiente MP solicitados por usuários autorizados pelo CTIC;
- Gestão da planilha de controle de softwares homologados e autorizados pelo CTIC;
- Atualização de procedimentos para otimização de desempenho de equipamentos;
- Auxílio sobre acesso e peticionamento eletrônico no STF, STJ, eSTJ, CNJ e PJE;
- Atendimento de solicitações de averiguações de log de equipamentos;
- Gerenciamento do System Center para atualização de patches de segurança e upgrade do Windows 10;

- Instalação e configuração de aplicativos através de distribuição via System Center em equipamentos da Instituição;
- Revisão de equipamentos de doação para configuração e acesso à Rede Institucional;
- Resolução de problemas de acesso, lentidão e erros nos Sistemas Institucionais, Conveniados e e-SAJ;
- Apoio para resolução de problemas de acesso da intranet da PM na rede do MP;
- Apoio para montagem de equipamentos e configuração de acesso ao Skype para reuniões e videoconferências;
- Configuração do software NVDA nos equipamentos de usuários com deficiência visual;
- Apoio para configuração de modem 4G.
- Apoio para atualização de Workstations do CAEX
- Padronização de equipamentos recebidos de doação para o Cyber GAECO
- Padronização de equipamentos iMAC recebidos de doação
- Upgrade de memória para equipamentos do Centro de Engenharia
- Apreensão de equipamentos da PJ de Fundações para realização de perícia
- Revisão de equipamentos utilizados com a finalidade de quiosque na Biblioteca
- Alteração do fundo de tela com a Marca do MP
- Apoio para avaliação de softwares para transcrição de áudio
- Participação de reunião com o Gartner
- Participação para elaboração do Plano Diretor

Projetos

Aceites e especificações de editais para aquisições de novos equipamentos

- Preparação e definição de especificações para editais de aquisição de novos equipamentos como micros, notebooks, impressoras e scanners;

- Avaliação de especificação técnica e resposta de questionamentos de fornecedores para editais de aquisição de novos equipamentos;
- Realização de aceites em novos equipamentos;

Realização de projetos de automatização do suporte técnico

- Atualização das imagens customizadas Windows 10 – 64 bits e Office 365;
- Atualização de scripts de instalação do JAVA para o Sistema Guardião, WebSigner para o e-SAJ;
- Atualização de scripts de instalação do FireFox, Chrome;
- Distribuição do módulo de segurança do Bradesco, IRPF 2019, PowerBI, entre outros;
- Acompanhamento com a Brasoftware para distribuição e atualização da instalação do Windows 10 nos micros da Instituição;
- Remoção dos Clients ISA e TMG dos equipamentos migrados para redes VRF;
- Distribuição de patches e atualizações de segurança em todo o parque via System Center.

Laboratório

Realização de atividades de Laboratório

- Avaliação técnica, revisão e retirada de equipamentos;
- Preparação, configuração e fornecimento de equipamentos backups;
- Padronização de imagens e upgrade de equipamentos de informática;
- Abertura de chamados técnicos e acompanhamento dos técnicos de hardware para equipamentos em laboratório;
- Orçamento e aquisição de peças através de verba para despesas miúdas emergenciais;
- Gestão dos arquivos de instalação e de uso da equipe;
- Realização do Inventário;
- Gravação de CDs;

- Tentativas de recuperação de dados em HDs danificados;
- Conversão de arquivos;
- Orientação e auxílio aos técnicos da Prodesp, Microlínea, Torino, Lorac, Positivo e Lenovo;
- Preparação de notebooks para eventos;
- Elaboração de memorando com indicação de equipamentos para realização de orçamentos;
- Avaliação técnica de equipamentos danificados;
- Teste de toners e cartuchos;
- Preparação de imagem para equipamentos Apple recebidos em doação.

ANEXOS

- **Relatório dos atendimentos remotos via Help Desk**
- **Relatório de atendimentos Global**
- **Resumos das Pesquisas de Satisfação**

Diretoria de Suporte Técnico, 07 de Janeiro de 2020.

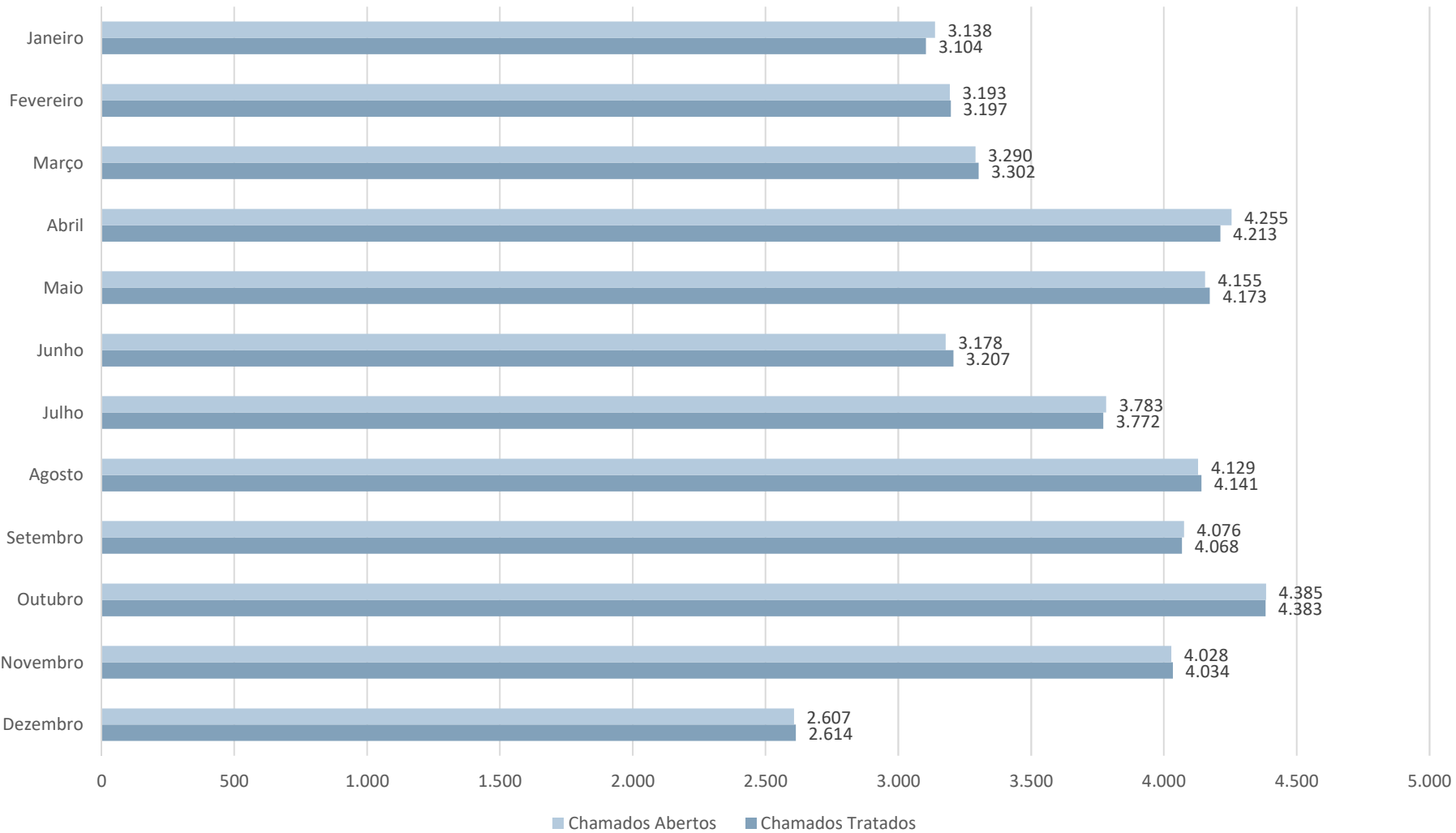
Fabio Fernando Ruiz Hajnal

Diretor de Subdivisão do MP

Diretoria de Suporte Técnico

Matrícula 6132

Relatório de atendimentos Help Desk - 2019



Total

Abertos

44.217

Tratados

44.208

Relatório de Atendimento Global - 2019

Regional	Abertos	Fechados	0800	Remoto	Residentes	On-Site	Diretorias	Software	Hardware
ARAÇATUBA	1.021	1.022	0	722	6	177	7	914	108
BAURU	2.211	2.216	3	1.496	9	399	24	1.942	274
CAMPINAS	2.589	2.584	7	1.733	45	495	8	2.278	306
CAPITAL	3.981	3.993	6	2.278	148	618	52	3.336	657
FRANCA	907	904	2	618	0	199	7	785	119
GRANDE SÃO PAULO	4.744	4.754	13	3.154	70	821	31	4.142	612
PIRACICABA	1.409	1.413	5	953	9	280	13	1.240	173
PRESIDENTE PRUDENTE	1.896	1.904	5	1.413	8	254	11	1.664	240
RIBEIRÃO PRETO	1.558	1.554	2	1.056	3	284	16	1.371	183
SANTOS	1.600	1.600	2	1.023	10	357	15	1.389	211
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	1.959	1.956	5	1.350	5	371	17	1.748	208
SOROCABA	1.558	1.570	5	1.021	9	330	12	1.368	202
TAUBATÉ	2.195	2.216	2	1.456	4	441	28	1.931	285
VALE DO RIBEIRA	430	431	1	269	4	111	2	359	72
Residentes									
MP RESIDENTE SUPORTE OUTSOURCING	9.260	9.251	13	2.400	5.192	8	94	7.696	1.555
MP BARRA FUNDA SUPORTE OUTSOURCING	3.740	3.744	0	132	3.460	8	8	3.102	642
MP CAMPINAS SUPORTE OUTSOURCING	721	718	1	69	592	29	0	509	209
PROCURADORIAS									
R. DR. RAFAEL DE BARROS, 232	411	412	0	89	80	5	1	367	45
R. MANOEL DA NOBREGA, 242	425	423	0	56	82	9	1	370	53
R. TREZE DE MAIO, 1259	855	846	0	138	176	11	11	687	159
Totais	43.470	43.511	72	21.426	9.912	5.207	358	37.198	6.313



Pesquisa de Satisfação - Help Desk

114

Respostas

02:55

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

1. Qual o número do chamado ou patrimônio do seu equipamento ?

114

Respostas

Respostas Mais Recentes

"209260"

"203594"

"224280"

2. Como avalia a cordialidade do técnico durante o atendimento ?

114

Respostas



Classificação Média 4.84

3. O seu problema foi resolvido ?

● Totalmente resolvido.	100
● Parcialmente resolvido.	9
● Não foi resolvido.	5



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

114

Respostas

4.78

Número Médio

5. Pensando no atendimento do Help Desk de forma geral, qual seu nível de satisfação com os serviços prestados ?

114

Respostas

4.7

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

40

Respostas

Respostas Mais Recentes



Pesquisa de Satisfação - Help Desk

153

Respostas

01:43

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

1. Qual o número do chamado ou patrimônio do seu equipamento ?

153

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Pat. 156463"

"208639"

"203667"

2. Como avalia a cordialidade do técnico durante o atendimento ?

153

Respostas



Classificação Média 4.91

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 141
- Parcialmente resolvido. 11
- Não foi resolvido. 1



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

153

Respostas

4.84

Número Médio

5. Pensando no atendimento do Help Desk de forma geral, qual seu nível de satisfação com os serviços prestados ?

153

Respostas

4.76

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

39

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Equipe técnica de primeira linha. Competência, presteza e profissiona..."



Pesquisa de Satisfação - Help Desk

183

Respostas

02:03

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

1. Qual o número do chamado ou patrimônio do seu equipamento ?

183

Respostas

Respostas Mais Recentes

"212867"

"224667"

"212820"

2. Como avalia a cordialidade do técnico durante o atendimento ?

183

Respostas



Classificação Média 4.90

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 164
- Parcialmente resolvido. 16
- Não foi resolvido. 3



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

183

Respostas

4.82

Número Médio

5. Pensando no atendimento do Help Desk de forma geral, qual seu nível de satisfação com os serviços prestados ?

183

Respostas

4.76

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

46

Respostas

Respostas Mais Recentes



Pesquisa de Satisfação - Help Desk

171

Respostas

14:14

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

1. Qual o número do chamado ou patrimônio do seu equipamento ?

171

Respostas

Respostas Mais Recentes

"149930"

"169901"

"151311"

2. Como avalia a cordialidade do técnico durante o atendimento ?

171

Respostas



Classificação Média 4.92

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 164
- Parcialmente resolvido. 6
- Não foi resolvido. 1



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

171

Respostas

4.87

Número Médio

5. Pensando no atendimento do Help Desk de forma geral, qual seu nível de satisfação com os serviços prestados ?

171

Respostas

4.77

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

37

Respostas

Respostas Mais Recentes



Pesquisa de Satisfação - Help Desk

153

Respostas

01:43

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

1. Qual o número do chamado ou patrimônio do seu equipamento ?

153

Respostas

Respostas Mais Recentes

"164732"

"192590"

"3297241"

2. Como avalia a cordialidade do técnico durante o atendimento ?

153

Respostas



Classificação Média 4.87

3. O seu problema foi resolvido ?

● Totalmente resolvido.	147
● Parcialmente resolvido.	6
● Não foi resolvido.	0



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

153

Respostas

4.82

Número Médio

5. Pensando no atendimento do Help Desk de forma geral, qual seu nível de satisfação com os serviços prestados ?

153

Respostas

4.76

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

34

Respostas

Respostas Mais Recentes



Pesquisa de Satisfação - Help Desk

89

Respostas

01:12

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

1. Qual o número do chamado ou patrimônio do seu equipamento ?

89

Respostas

Respostas Mais Recentes

"212440"

"150067"

"146217"

2. Como avalia a cordialidade do técnico durante o atendimento ?

89

Respostas



Classificação Média 4.83

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 79
- Parcialmente resolvido. 7
- Não foi resolvido. 3



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

89

Respostas

4.75

Número Médio

5. Pensando no atendimento do Help Desk de forma geral, qual seu nível de satisfação com os serviços prestados ?

89

Respostas

4.73

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

26

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Seria interessante tentar realizar as manutenções físicas nos computa...

"NIHIL"