

Referente : Ofício Circular – 001/2020 -CCIM/MPSPI  
Interessado : Centro de Controle Interno  
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 (período de Janeiro à Novembro 2020), 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, 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.
- Promover a avaliação de equipamentos, em geral, para providências de aceitação;

## Suporte à Sistemas

- Promover a prestação de serviço de atendimento de suporte à sistemas aos usuários;
- Promover a abertura de chamados técnicos dos usuários e o registro das ocorrências;
- Promover o suporte aos Sistemas Institucionais, Conveniados e e-SAJ;
- Promover o suporte aos usuários quanto à configuração e operação de aplicações, 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;
- 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 para BI e relatórios mediante dados do sistema ITSM;
- Atendimento em média de mais 2.300 ligações/mês totalizando mais de 43.500 chamados técnicos entre Janeiro à Novembro registrados em sistema informatizado;
- Atendimento de mais de 7.500 atendimentos do Processo Digital de Janeiro à Novembro;
- Recepção de mais de 5.300 e-mails/solicitações via Caixa Postal [helpdesk@mpsp.mp.br](mailto:helpdesk@mpsp.mp.br) entre Janeiro à Novembro;
- Cerca de 4.000 participações na pesquisa de satisfação entre Janeiro à Novembro;
- Encaminhamento da base de ativos para atualização do ITSM;
- Implantação da Pesquisa de Satisfação automatizada;
- Implantação do catálogo de serviços no ITSM.

#### 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 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;
- Elaboração, documentação de procedimentos e vídeo Passo a Passo Digitalização;
- 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 montagem de equipamentos e configuração de acesso ao TEAMS e eventos ao vivo no Youtube 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;
- Participação em reuniões e elaboração de indicadores sobre Governança.
- Preparação de notebooks para novos promotores;
- Apoio aos usuários no uso de Onedrive, Sharepoint e TEAMS durante a quarentena;
- Estudo do Whatsapp Business para possível implantação na Instituição;
- Orientação e apoio na configuração de acessos VPN para usuários em Teletrabalho;
- Testes da solução de videoconferência Logitech Rally na sala do PGJ;
- Encaminhamento dos erros Web PKI para a Imprensa Oficial;
- Acompanhamento das solicitações para criação de acesso ao Portal DIPOL;
- Acompanhamento e direcionamento das solicitações via Sistema DIGA;
- Atualização de indicadores do faturamento do contrato de Help Desk para o Sistema Visão 360;

- Acompanhamento e reconfigurações das mudanças dos setores para o Edifício Santa Lúcia.
- Testes e homologação da plataforma Zoom e Cisco Webex para uso dos promotores em reuniões externas;

## **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;
- Apoio na especificação do edital de contratação de equipamentos do CAEX.

### **Realização de projetos de automatização do suporte técnico**

- Atualização das imagens customizadas Windows 10 – 64 bits e Office 365;
- Atualização de scripts de instalação de softwares na Central de Software;
- Distribuição de patches e atualizações de segurança em todo o parque via System Center.
- Implantação do serviço da ferramenta Dameware, para permitir acesso remoto aos computadores institucionais que não estão na rede corporativa.

## 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;
- Realização do Inventário;
- Realização de recuperação de dados em HDs danificados;
- Conversão de arquivos;
- Orientação e auxílio aos técnicos da Prodesp, Createch, 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 e limpeza de coletores;



## ANEXOS

- Relatório dos atendimentos Help Desk
- Resumos das Pesquisas de Satisfação

Diretoria de Suporte Técnico, 04 de Dezembro de 2020.

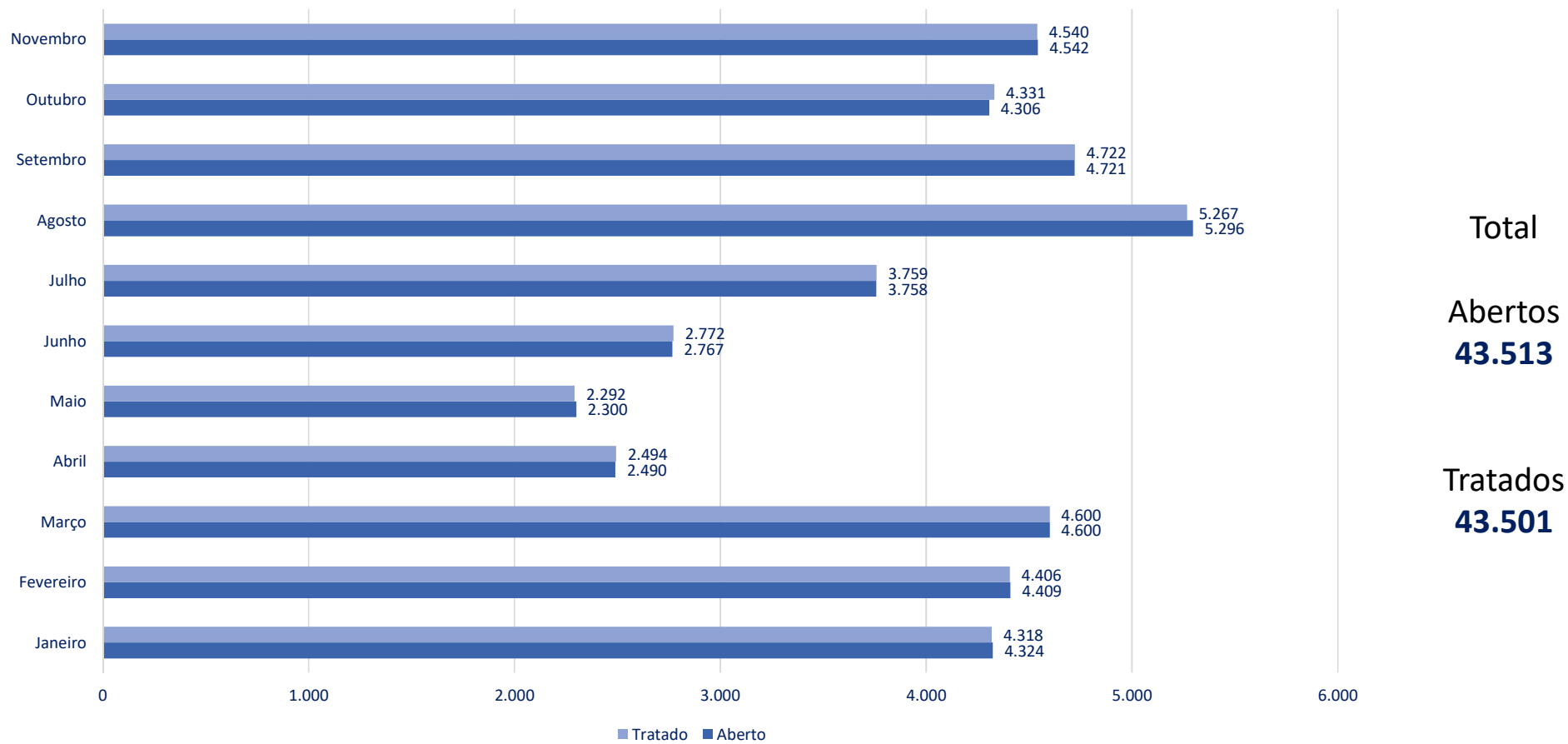


**Fabio Fernando Ruiz Hajnal**

Diretor de Subdivisão do MP

Matrícula 6132

## Acompanhamento de Chamados – 2020





# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

322

Respostas

02:55

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

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

322

Respostas

Respostas Mais Recentes

"170017"

"220440"

"164665"

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

322

Respostas



Classificação Média 4.88

3. O seu problema foi resolvido ?

<span style="color: blue;">●</span> Totalmente resolvido.	286
<span style="color: orange;">●</span> Parcialmente resolvido.	20
<span style="color: green;">●</span> Não foi resolvido.	16



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

322

Respostas

4.8

Número Médio

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

322

Respostas

4.66

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

78

Respostas

Respostas Mais Recentes

*"Os profissionais do Help Desk são excelentes! Só posso agradecer e el...*

# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

430

Respostas

01:26

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

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

430

Respostas

Respostas Mais Recentes

"175075"

"175177"

"192781"

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




430

Respostas



Classificação Média 4.93

3. O seu problema foi resolvido ?

	Totalmente resolvido.	392
	Parcialmente resolvido.	26
	Não foi resolvido.	12



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

430

Respostas

4.88

Número Médio

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

430

Respostas

4.74

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

88

Respostas

Respostas Mais Recentes



## Pesquisa de Satisfação - Help Desk

447

Respostas

02:03

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



[Ideias](#)

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

447

Respostas

Respostas Mais Recentes

"218479"

"226242"

"208831"

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

447

Respostas



Classificação Média 4.96

3. O seu problema foi resolvido ?

<span style="color: blue;">●</span> Totalmente resolvido.	401
<span style="color: orange;">●</span> Parcialmente resolvido.	22
<span style="color: green;">●</span> Não foi resolvido.	24



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

447

Respostas

4.9

Número Médio

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

**447**

Respostas

**4.81**

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

**122**

Respostas

Respostas Mais Recentes

""





# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

310

Respostas

02:30

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

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

310

Respostas

Respostas Mais Recentes

"INC000003626134"

"158140"

"INC000003627537"

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

310

Respostas



Classificação Média 4.94

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 285
- Parcialmente resolvido. 12
- Não foi resolvido. 13



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

**310**

Respostas

**4.91**

Número Médio

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

**310**

Respostas

**4.83**

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

**76**

Respostas

Respostas Mais Recentes



# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

266

Respostas

02:12

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

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

266

Respostas

Respostas Mais Recentes

"REQ000002432869"

"168161"

"3671903"

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

266

Respostas



Classificação Média 4.95

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 233
- Parcialmente resolvido. 21
- Não foi resolvido. 12



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

266

Respostas

4.9

Número Médio

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

266

Respostas

4.77

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

76

Respostas

Respostas Mais Recentes

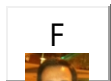
*"Lamentável, simplesmente lamentável. Solicitei instalação do PJe. Tec..."*



Forms

Diretoria de Suporte

Pesquisa de Satisfação - Help Desk Salvo



281

Respostas

01:44

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

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

281

Respostas

Respostas Mais Recentes

"2463844"

"P209114"

"203608"

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

281

Respostas



Classificação Média 4.95

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 251
- Parcialmente resolvido. 21
- Não foi resolvido. 9



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

**281**

Respostas

**4.91**

Número Médio

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

**281**

Respostas

**4.8**

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

**77**

Respostas

Respostas Mais Recentes

# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

375

Respostas

17:51

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



[Ideias](#)

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

375

Respostas

Respostas Mais Recentes

"208732"

"164704"

"194209"

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




375

Respostas



Classificação Média 4.94

3. O seu problema foi resolvido ?

	Totalmente resolvido.	338
	Parcialmente resolvido.	25
	Não foi resolvido.	12



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

375

Respostas

4.9

Número Médio

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

375

Respostas

4.86

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

81

Respostas

Respostas Mais Recentes

*"A experiência presente foi positiva. Os servidores mostraram-se dedic..."*





# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

417

Respostas

01:14

Tempo médio para concluir

Ativo

Status



Ideias

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

417

Respostas

Respostas Mais Recentes

"REQ000002533765"

"169942"

"149916"

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

417

Respostas



Classificação Média 4.95

3. O seu problema foi resolvido ?

- Totalmente resolvido. 389
- Parcialmente resolvido. 22
- Não foi resolvido. 6



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

417

Respostas

4.92

Número Médio

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

417

Respostas

4.83

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

96

Respostas

Respostas Mais Recentes

*"O atendimento foi perfeito com orientações."*



## Pesquisa de Satisfação - Help Desk

392

Respostas

01:21

Tempo médio para concluir

Ativo

Status

[Ideias](#)

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

392

Respostas

Respostas Mais Recentes

"150871"

" INC000003900890 "

"146117"

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




392

Respostas



Classificação Média 4.96

3. O seu problema foi resolvido ?

 Totalmente resolvido.	351
 Parcialmente resolvido.	27
 Não foi resolvido.	14



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

392

Respostas

4.92

Número Médio

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

392

Respostas

4.8

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

90

Respostas

Respostas Mais Recentes



## Pesquisa de Satisfação - Help Desk

366

Respostas

01:19

Tempo médio para concluir

Ativo

Status

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

366

Respostas

Respostas Mais Recentes

"226484"

"170502"

"170280"

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

Insights

366

Respostas



Classificação Média 4.95

3. O seu problema foi resolvido ?

Insights

<span style="color: blue;">●</span> Totalmente resolvido.	331
<span style="color: orange;">●</span> Parcialmente resolvido.	26
<span style="color: green;">●</span> Não foi resolvido.	9



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

Insights

366

Respostas

4.89

Número Médio

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

💡 Insights

**366**

Respostas

**4.77**

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

**90**

Respostas

Respostas Mais Recentes

# Pesquisa de Satisfação - Help Desk

**394**  
Respostas

**02:00**  
Tempo médio para concluir

**Ativo**  
Status

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

**394**  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"REQ000002656645"

"151501"

"INC000004010498"

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


 Insights




**394**  
Respostas



Classificação Média 4.92

3. O seu problema foi resolvido ?

 Insights

-  Totalmente resolvido. 355
-  Parcialmente resolvido. 25
-  Não foi resolvido. 14



4. Como avalia a qualidade desse atendimento ?

 Insights

**394**  
Respostas

**4.88**  
Número Médio

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

394 <sup>Insights</sup>

Respostas

4.84

Número Médio

6. Sugestões, críticas ou observações ?

77

Respostas

Respostas Mais Recentes

*"Obrigada pela paciência em solucionar o problema!"*