

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Este documento apresenta a tabulação dos resultados obtidos na por meio da pesquisa realizada com os gestores e profissionais de TI. Para ver as perguntas da pesquisa acesse o *link* abaixo:

<http://janioantunes.files.wordpress.com/2014/02/pesquisa-2013.pdf>

É apresentado um descritivo sobre as questões e seus resultados, juntamente com os resultados em formato de tabela e os comentários relacionados a cada questão, que foram realizados pelos participantes da pesquisa.

---

A questão 1, que trata sobre a integração da FGI com sistemas de diretórios, identificou que 82% dos entrevistados necessitam de integração com algum dos serviços apresentados na Tabela 1.

Tabela 1: Integração com sistemas de diretórios

Nº	Categoria Integração	Sim	Não
1	Integração	82% (14)	18% (3)
2	Active Directory	82% (14)	
3	OpenLDAP	12% (2)	

Comentários relacionados a questão 1:

- *“Além desse, deve ser previsto outras formas de autenticação dos usuários de sistemas uma vez que existem exceções como funcionários remotos e não online etc.”*
- 

A questão 2, que trata sobre o atendimento de mais de uma empresa pela central de suporte, identificou que 76% dos entrevistados possuem a necessidade de atender diferentes empresas com a mesma FGI, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2: Atendimento de mais de uma empresa

Nº	Categoria Ambiente	
4	Multiempresa	76% (13)
5	Monoempresa	24% (4)

Comentários relacionados a questão 2:

- *“Nosso Service desk atua como suporte ao usuário interno (níveis 1, 2, 3) e também disponibiliza serviço ao cliente externo (cidadão).”*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

- *“Suporte dedicado por cliente e também célula compartilhada entre vários clientes.”*
  - *“Sim deve estar preparada para tratar cada unidade ou estrutura como um cliente independente, possibilitando que os resultados sejam isolados e avaliados por grupo de interesse e isento de interferências.”*
- 

As questões 3, 4 e 5, que tratam sobre a limitação de cadastro de clientes, usuários e técnicos, respectivamente, identificaram que 8% dos entrevistados que atentem mais de uma empresa, podem possuir limitação de cadastros para as mesmas. Para o cadastro de usuários, 100% dos entrevistados consideram que não pode haver limitação. Já para o cadastro de técnicos, 12% dos entrevistados informaram que pode haver limitação de cadastro, conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3: Limitação de cadastro de clientes, usuários e técnicos

Nº	Categoria Cadastros	Sim	Não
6	Limitação de cadastros de clientes	6% (1)	71% (12)
7	Limitação de cadastros de usuários	0% (0)	100% (17)
8	Limitação de cadastros de técnicos	12% (2)	88% (15)

Comentários relacionados a questão 3:

- *“Não deve haver limite para inclusão de clientes. Isso vai depender das características do negocio.”*
- *“A empresa possui uma ferramenta de gestão de chamados que atua em todos os países de atuação da empresa. Interface via web.”*

Comentários relacionados a questão 4:

- *“Não deve haver limite para o cadastro de usuários. A quantidade dependerá das características do serviço e das empresas.”*

Comentários relacionados a questão 5:

- *“Não deve haver limite para cadastro técnico, entendido aqui como sendo os recursos de informática que podem ser controlados pelo sistema.”*
-

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

A questão 6, que trata sobre o idioma da FGI de incidentes, identificou que 88% dos entrevistados necessitam do idioma Português, 82% do idioma Inglês, 35% do idioma Espanhol e 12% necessitam de outros idiomas, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Idioma da FGI

Nº	Categoria Interface		
14	Idioma	Português	88% (15)
		Inglês	82% (14)
		Espanhol	35% (6)
		Outros	12% (2)

Comentários relacionados a questão 6:

- *“O sistema deve estar preparado para exibir as interfaces com os usuários no idioma dos mesmos a partir do seu cadastro.”*
- 

A questão 7, que trata da interface da FGI, identificou que 18% dos entrevistados necessitam da FGI para plataforma *Windows*, 12% para multiplataforma e 82% para plataforma *web*, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 51: Idioma da FGI

Nº	Categoria Interface	
9	Windows	18% (3)
10	Multiplataforma (JAVA)	12% (2)
11	Web	82% (14)

Comentários relacionados a questão 7:

- *“Deve na medida do possível automatizar as instalações para todos os ambientes existentes nas empresas. Isso trará produtividade.”*
  - *“Quanto mais abrangente for os recursos de instalação mais independente este trabalho será da equipe de suporte. Deve prever também possibilidade de instalações manuais.”*
- 

A questão 8, que trata da utilização de plataforma *web*, identificou que 29% utilizam o *browser Google Chrome*, 26% utilizam o *Mozilla Firefox*, 36%

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

utilizam o *MS Internet Explorer* e 10% utilizam outros *browsers*, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6: Compatibilidade com browsers

Nº	Categoria Interface	Browser	Quantidade
12	Compatibilidade com browsers	Google Chrome	71% (12)
		Mozilla Firefox	65% (11)
		MS Internet Explorer	88% (15)
		Outros	24% (4)

Comentários relacionados a questão 8:

- *“Qualquer browser.”*
  - *“Atenção especial para os browsers mobiles, pois a demanda está aumentando neste segmento.”*
  - *“Importante que o sistema tenha acesso via web e seja compatível com os principais navegadores de mercado considerando também a realidade mobile.”*
- 

A questão 9, que trata da compatibilidade da interface *web* da FGI com dispositivos móveis, identificou que 82% dos entrevistados necessita deste recurso, conforme apresentado na Tabela 7.

Tabela 7: Compatibilidade com dispositivos móveis

Nº	Categoria Interface	Sim	Não
13	Mobile	82% (14)	18% (3)

Comentários relacionados a questão 9:

- *“Sim com certeza. Hoje isso é uma realidade que veio pra ficar e seu uso deve ser ampliado com novos recursos.”*
  - *“Na minha realidade hoje não é necessário, mas futuramente, quem sabe seja um diferencial da ferramenta.”*
- 

A questão 10, que trata da personalização das FGI através de módulos, identificou que 88% dos entrevistados necessitam deste recurso, conforme apresentado na Tabela 8.

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Tabela 8: Personalização através de módulos

Nº	Categoria Interface	Sim	Não
15	Personalização, através de suporte a complementos	88% (15)	12% (2)

Comentários relacionados a questão 10:

- *“Acredito que os módulos devam estar presentes, independentes e integrados. Isso deve ajudar o processo de trabalho e as eventuais avaliações e análises dos resultados.”*
  - *“Isso deixa a aplicação mais customizável com a realidade da empresa e adaptável a qualquer ambiente e visão.”*
  - *“É interessante quando a ferramenta permite ao técnico a parametrização dos principais indicadores na tela.”*
- 

A questão 11, que trata sobre o gerenciamento de inventário, identificou que 95% dos entrevistados necessitam deste recurso, sendo que 94% deles necessitam, também, de algum tipo de alerta no gerenciamento do inventário, conforme apresentado na Tabela 9.

Tabela 9: Gerenciamento de inventário

Nº	Categoria Inventário	Sim	Não
16	Gerenciamento de inventário	94% (16)	6% (1)
17	Alerta mudanças súbitas	88% (15)	
18	Alertas sobre softwares proibidos instalados	76% (13)	
19	Alertas sobre softwares obrigatórios não instalados	76% (13)	

Comentários relacionados a questão 11:

- *“O Gerenciamento de incidentes deve ter acesso aos históricos do equipamento (inventario).”*
- *“Imagino que sistemas devem prevenir situações anômalas. Aviso depois que a situação não prevista aconteceu faz menos efeito e não permite muita margem de manobra.”*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

- *“Os alertas na medida do possível devem ser parametrizados para prevenir situações e serem disparados em tempo de reação. Isso além de outros alertas.”*

A questão 12, que trata da limitação de registros de chamados na FGI, identificou que para 100% dos entrevistados, não pode haver esta limitação, conforme apresentado na Tabela 10.

Tabela 2: Limitação de chamados

Nº	Categoria Incidentes	Sim	Não
20	Limitação de quantidade de incidentes	0% (0)	100% (17)

Comentários relacionados a questão 12:

- *“Deve-se ter um controle, mas não um limite.”*
- *“Nas empresas onde tive contato com esses sistemas, o volume de chamados variava de 500 a perto de 2000 chamados mensais. Esse número dependia do número e tipo de sistemas que o serviço abrangia. (client Server, ERP, etc).”*

A questão 13, que trata da limitação de acessos simultâneos a FGI, identificou que para 71% dos entrevistados não pode haver esta limitação, conforme apresentado na Tabela 11.

Tabela 11: Acessos simultâneos

Nº	Categoria Acessos simultâneos	Sim	Não
21	Limitação de acessos simultâneos no ambiente Windows	24% (4)	
22	Limitação de acessos simultâneos no ambiente Multiplataforma (JAVA)	18% (3)	71% (12)
23	Limitação de acessos simultâneos no ambiente Web	24% (4)	

Comentários relacionados a questão 13:

- *“Não há como estabelecer antecipadamente o limite de acessos que deve existir.”*
- *“Esse assunto está ligado a estratégia de atuação da central de atendimento e do serviço a ser realizado. O que se deve estabelecer*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

*é um balanceamento unindo o útil ao agradável na questão necessidade de acesso e custo envolvido. É fato que se deve evitar o artifício de logins genéricos para reduzir custo de licenças. Eles prejudicam e interferem diretamente na qualidade das informações registradas e na segurança de informação.”*

- *“Logins genéricos não permitem identificarmos claramente quem efetivamente foi o autor de algo não em conformidade. Portanto devem ser evitados.”*

A questão 14, que trata do suporte oferecido pelo desenvolvedor / fornecedor da FGI, identificou que 100% dos entrevistados necessitam de algum tipo de canal de suporte, sendo que 82% necessitam de suporte por telefone, conforme apresentado na Tabela 12.

Tabela 12: Tipos de suporte

Nº	Categoria Suporte	
24	Suporte via fóruns	53% (9)
25	Suporte via tutoriais em flash	47% (8)
26	Suporte via FAQ's	71% (12)
27	Suporte via Wiki (manuais)	65% (11)
28	Suporte por telefone	82% (14)
29	Suporte e-mail	71% (12)

Comentários relacionados a questão 14:

- *“Dependendo da complexidade dos processos oferecidos é fator crítico para o sucesso que a empresa desenvolvedora do SW coloque à disposição da utilizadora recursos de treinamento e suporte que possibilitem a ela o perfeito entendimento da ferramenta que terá em mãos. Tanto na questão funcional como na conceitual, pois o entendimento do conceito sob o qual a ferramenta foi construída é mais de 50% do sucesso do trabalho. A escolha do tipo de suporte a ser prestado deve ser um exercício em conjunto da empresa utilizadora e da experiência da empresa fornecedora do aplicativo.”*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

- *“Quanto maior o volume de canais a disposição do usuário melhor.”*
- 

A questão 15, que trata do recurso de geração de relatórios, identificou que 94% dos entrevistados necessitam deste recurso, conforme apresentado na Tabela 13.

Tabela 13: Relatórios

Nº	Categoria Relatórios	Sim	Não
30	Gerar relatórios	94% (16)	6% (1)

Comentários relacionados a questão 15:

- *“A ferramenta deve municiar de informações todos os níveis participantes do serviço. Tanto operacional como gerencial, respeitando a característica de cada um devem ter informações à sua disposição para tocar o negocio com confiabilidade.”*
- 

A questão 16, que trata do recurso de *dashboard*, identificou que 94% dos entrevistados necessitam deste recurso, conforme apresentado na Tabela 14.

Tabela 14: Dashboard

Nº	Categoria Dashboard	Sim	Não
31	Configurar dashboard	94% (16)	6% (1)

Comentários relacionados a questão 16:

- *“Informações gerenciais devem estar disponíveis constantemente para que os gestores acompanhem com facilidade e tranquilidade o andamento do serviço e tomem medidas corretivas ou adaptativas à medida em que algum indicador apresentar desvios.”*
- 

A questão 17, que trata sobre pesquisas de satisfação, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI possua este recurso, conforme apresentado na Tabela 15.



# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Tabela 15: Apêndice G – Pesquisas de satisfação

Nº	Pesquisa de Satisfação	Sim	Não
32	Pesquisa de satisfação	100% (17)	0% (0)
33	Por chamado encerrado	94% (16)	
34	Proativas	53% (9)	

Comentários relacionados a questão 17:

- *“Além de Pesquisa de satisfação seria bom que o usuário que foi atendido possa avaliar o atendimento e o atendente Pesquisa não é igual a Avaliação!”*
- *“Pesquisa de satisfação é uma coisa muito delicada. Pesquisas enviadas a cada chamado encerrado pode gerar insatisfação de quem responde, principalmente, se este abrir muitos chamados num curto espaço de tempo. Pesquisas enviadas sobre chamados encerrados não recentes pode forçar que o usuário não seja fiel na resposta em razão de não recordar-se do que ocorreu. O sistema deve possibilitar que pesquisas possam ser customizadas de acordo com a realidade do negocio e do serviço. Deve permitir que um gestor avalie qual será a maneira mais adequada na situação para coletar as pesquisas.”*

A questão 18, que trata do tipo de chamado, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI registre chamados do tipo incidentes e 94% dos entrevistados necessitam que a FGI registre chamados do tipo solicitação de serviço, conforme apresentado na Tabela 16.

Tabela 16: Tipo de chamado

Nº	Categoria Atendimento	
35	Incidentes	100% (17)
36	Solicitações de serviço	94% (16)

Comentários relacionados a questão 18:

- *“Os tipos de chamados devem espelhar a necessidade de controle do serviço. Entendo que uma divisão razoável seria: Incidentes,*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

*Problemas e Solicitações. Sou partidário também de que essa classificação não seja exigida na abertura do chamado. Esse é um conceito interno e mais ligado ao IT do que aos responsáveis de negocio. Deixar que isso seja classificado dentro de IT é dar mais confiabilidade ao trabalho e garantia de que os resultados terão menor interferência.”*

---

A questão 19, que trata do tipo de associações aos chamados, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI registre chamados por solicitante, 76% dos entrevistados necessitam que a FGI registre chamados por equipamento, 71% necessitam que a FGI registre chamados por produto e 12% necessitam de outro tipo de associação aos chamados, conforme apresentado na Tabela 17.

Tabela 17: Associações aos chamados

Nº	Categoria Atendimento	
46	Chamados por solicitante	100% (17)
47	Chamados por equipamento	76% (13)
48	Chamados por produto	71% (12)
--	Outros	12% (2)

Comentários relacionados a questão 19:

- *“Essa questão não ficou muito clara. Essa associação que você se refere seria com a finalidade de se criar um histórico e/ou um relatório ou uma pesquisa futura? Se sim, além das opções disponibilizadas, há outras inúmeras opções que podemos considerar.”*
- *“Na minha visão o foco principal do serviço são os recursos de informática. Os incidentes, problemas e solicitações são gerados pelos usuários no manuseio ou utilização dos referidos recursos. Portanto, um sistema que seja rico em informações que permitirão ao IT acompanhar sua performance, deve focar em primeiro plano ao RECURSO e depois (não menos importante) a quem o utiliza. É*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

*nesse cruzamento Recurso x Usuário é que devem se basear as análises no sentido de produtividade, eficiência, etc.”*

---

A questão 20, que trata do recurso autoatendimento, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI possua autosserviços para usuários finais, 71% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a abertura de chamados por *e-mail*, e 12% necessitam que a FGI possua outros tipos de recursos para a abertura de chamados, conforme apresentado na Tabela 18.

Tabela 18: Autoatendimento

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
38	Autosserviços para usuários finais	94% (16)	0% (0)
39	Abertura de chamados via email	71% (12)	
--	Outros	12% (2)	

Comentários relacionados a questão 20:

- *“Ideal seria que todos os usuários fossem capazes de abrir seus próprios chamados com qualidade suficiente para que a central de atendimento pudesse dar andamento. O sistema deve prever varias formas de captação de chamados. Os gestores devem escolha o que melhor se adequar ao perfil dos usuários dentro do ciclo de vida do suporte. O autoatendimento minimiza a primeira vista o volume de atendimento do primeiro nível. Mas, pode provocar um trabalho extra ao nível que fará o entendimento da situação para tomar as providencias necessárias.”*
  - *“Abertura de chamados via e-mail desde que seja predefinido as informações básicas necessárias ao atendimento do chamado.”*
- 

A questão 21, que trata dos registros de atendimentos, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI registre as atividade de atendimento e 88% dos entrevistados necessitam que a FGI registre as horas de atendimento, conforme apresentado na Tabela 19.

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Tabela 19: Registros de atendimento

Nº	Categoria Atendimento	
40	Registro de horas de atendimento	88% (15)
41	Registro de atividades de atendimento	100% (17)
--	Outros	0% (0)

Comentários relacionados a questão 21:

- *“O sistema deve permitir um log do atendimento realizado. Horário de início, identificação do técnico/atendente, descrição do que foi feito e outras informações são muito úteis para que se mantenha um acompanhamento histórico que serve para análises pontuais principalmente. Nesse aspecto uma grande falha dos sistemas no mercado é o de não tratar de uma forma mais conveniente o registro do início e final do atendimento.”*
- 

A questão 22, que trata do registro de históricos de atendimento, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI registre o histórico completo dos chamados atendidos, conforme apresentado na Tabela 20.

Tabela 20: Histórico completo

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
49	Histórico completo	100% (17)	0% (0)

Comentários relacionados a questão 22:

- *“Histórico do chamado possibilita uma visão clara do que ocorreu com cada um dos atendimentos. Isso é útil principalmente quando algo sai fora do esperado e há alguma reclamação de usuários.”*
- 

A questão 23, que trata do recurso de *feedback* da FGI, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI registre o histórico completo dos chamados atendidos, conforme apresentado na Tabela 21.

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Tabela 21: Feedback

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
43	Envio Programado	41% (7)	0% (0)
44	Envio Automático	76% (13)	
45	Envio Periódico	29% (5)	
--	Outros	6% (1)	

Comentários relacionados a questão 23:

- *“Passo importante do processo de atendimento é o retorno ao usuário. Muitas vezes ele fica "feliz" em receber um retorno mesmo que este seja um aviso de que o trabalho vai atrasar. Portanto, quanto mais automatizado forem os feedbacks, sem que com isso os avisos se tornem banais e sejam desconsiderados por quem os recebe, devem ser instalados em pontos estratégicos do fluxo de atendimento (abertura, início de atendimento, mudança de status, resolução e encerramento).”*
  - *“Devera ter um bom descritivo no chamado para que o usuário facilmente identifique qual o chamado ele está avaliando. Também importante criar uma regra que repita por um período determinado o envio da pesquisa até expirar o tempo ou ser aprovado pelo usuário.”*
- 

A questão 24, que trata do recurso de gerenciamento de SLA, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI possua algum tipo de gerenciamento de SLA, conforme apresentado na Tabela 22.

Tabela 22: Gerenciamento de SLA

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
51	SLA por categoria	94% (16)	6% (1)
52	SLA por departamento	53% (9)	
53	SLA por localidade	35% (6)	
--	Outros	12% (2)	

Comentários relacionados a questão 24:

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

- *“Todas as opções são importantes porque o SLA pode ser determinante conforme o perfil de atuação da empresa.”*
  - *“O nível de serviço deve ser combinado de acordo com a característica de cada serviço a ser realizado e também por tipo de chamado. Normalmente deve ser uma estrutura hierarquicamente definida a partir do grande grupo dos chamados (incidentes, problemas, solicitações, etc) Fato é que o nível de serviço está ligado à expectativa de realização do trabalho por parte de TI e o SLA é a combinação com o usuário, de quanto desses serviços devem estar dentro do que foi previsto.”*
- 

A questão 25, que trata dos fluxos de aprovação, identificou que 88% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a configuração de fluxos de aprovação, conforme apresentado na Tabela 23.

Tabela 23: Fluxos de aprovação configuráveis

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
54	Fluxos de aprovação configuráveis	88% (15)	12% (2)

Comentários relacionados a questão 25:

- *“Dependendo do chamado aberto, pode ser necessário planejamento de compra, e, por isso, o software deve prever esses fluxos (especialmente no serviço público, em que um processo de aquisição de insumos e/ou ativos é demorado e tramita por várias instancias).”*
  - *“Seria recomendável que uma ferramenta que se propõe a cuidar de incidentes, problemas e solicitações pudessem integrar um fluxo de aprovação para tornar o processo mais ágil, integrado e menos burocrático no sentido negativo da palavra.”*
  - *“É um facilitador nos processos de requisições onde dependem de aprovações de alçadas.”*
-

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

A questão 26, que trata do escalonamento de incidentes, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI permita o escalonamento de incidentes por classificação de chamados, 47% dos entrevistados necessita que a FGI permita o escalonamento de incidentes pela localidade de atendimento e 53% necessita que o escalonamento seja realizado ao expirar o prazo de atendimento, conforme apresentado na Tabela 24.

Tabela 24: Escalonamento de incidentes

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
56	Por classificação de chamados	94% (16)	6% (1)
57	Pela localidade de atendimento	47% (8)	
58	Ao expirar o prazo	53% (9)	
--	Outros	6% (1)	

Comentários relacionados a questão 26:

- *“O sistema deve prever de forma abrangente uma customização do escalonamento de acordo com as características do serviço. O estudo do que será o serviço de suporte é que dará o tom para a definição de cada escalonamento. Normalmente deve ser estruturado também de acordo com uma hierarquização a partir do topo da pirâmide de categorização do serviço.”*

A questão 27, que trata dos *scripts* de atendimento, identificou que 100% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a configuração de *scripts* de atendimento, conforme apresentado na Tabela 25.

Tabela 25: Scripts de atendimento

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
59	Scripts de atendimento	100% (17)	0%

Comentários relacionados a questão 27:

- *“Devem ter scripts de atendimento para permitir que determinados casos sejam resolvidos na linha de frente ou em grupos intermediários de atendentes. Isso evitará que níveis mais*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

*especializados sejam onerados com assuntos que poderiam ser resolvidos em níveis anteriores. O segredo é que a ferramenta tenha uma forma adequada e dinâmica para gerenciar esses scripts. Esse dinamismo deve estar presentes para facilitar a manutenção dos scripts inclusive passando pelos níveis técnicos que deverão completar as informações dos mesmos e finalmente uma aprovação do gestor imediato.”*

---

A questão 28, que trata do controle de prioridades de atendimento, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a configuração de controle de prioridade de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 26.

Tabela 26: Controle de prioridades de atendimento

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
60	Controle de prioridades de atendimento	100% (17)	0% (0)

Comentários relacionados a questão 28:

- *“Controle de prioridades é outro fator crítico do serviço. Cada usuário entende que o seu próprio trabalho é importante, vital e prioritário. Se não houver uma possibilidade de classificar e deixar muito claro qual será a regra de prioridade que os atendimentos usarão haverá insatisfação dos usuários. Uma boa ferramenta de priorização deve se basear na hierarquização do serviço e também de eventos que possam interferir no negocio no momento em que o atendimento for aberto (ex: Fechamento de mês, fechamento de folha, faturamento, etc).”*
- 

A questão 29, que trata do agendamento de abertura de chamados, identificou que 76% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a abertura de chamados em lote e 88% dos entrevistados necessitam que a FGI permita o agendamento para criação de chamados periódicos, conforme apresentado na Tabela 27.



# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Tabela 27: Agendamento de abertura de chamados

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
61	Abertura de chamados em lote	76% (13)	24% (4)
64	Chamados periódicos	88% (15)	12% (2)

Comentários relacionados a questão 29:

- *“Chamados periódicos: Apesar de não ser vitalmente necessário, é uma funcionalidade que pode facilitar.”*
- *“Criar alguma inteligência que avise o responsável pela área, que existe uma rotina a ser criada quando um chamado é aberto por um período determinado com o mesmo produto.”*
- *“Dependendo da característica do serviço de atendimento essas possibilidades são úteis. O sistema deve ter a capacidade de controlar as datas em que os casos serão agendados e disparar avisos tanto para que o trabalho comece como para não deixa-lo no cadastro eternamente.”*

A questão 30, que trata da contabilização de despesas de atendimento, identificou que 76% dos entrevistados necessitam que a FGI possua a funcionalidade de contabilização de despesas de atendimento, conforme apresentado na Tabela 28.

Tabela 28: Contabilização de despesas de atendimento

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
62	Despesas de atendimento	76% (13)	24% (4)

Comentários relacionados a questão 30:

- *“Esta opção de contabilização é útil para controle interno da empresa. Para efeito de contratação de serviços o valor é fechado no momento da contratação. Essa contabilização pode ser muito útil. Mas o assunto é muito mais complexo do que isso e deve ser tratado com cuidado. No que se refere à pergunta, esse recurso seria útil.”*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

A questão 31, que trata do recurso de campos adicionais, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a configuração de campos adicionais para chamados específicos, conforme apresentado na Tabela 29.

Tabela 29: Campos adicionais

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
69	Campos adicionais	94% (16)	6% (1)

Comentários relacionados a questão 31:

- *“Campos adicionais são um recurso usados por aplicativos generalistas, mas são úteis para determinadas ocorrências.”*
  - *“Campos adicionais podem ser importantes se tiverem regras de conteúdo para validá-los.”*
  - *“Isso é uma funcionalidade que faz muita falta em outros softwares de gerenciamento de chamados”*
- 

A questão 32, que trata do recurso de confirmação de encerramento de chamados, identificou que 88% dos entrevistados necessitam que a FGI possua a funcionalidade de confirmação de encerramento de chamados, conforme apresentado na Tabela 30.

Tabela 30: Confirmação de encerramento de chamados

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
63	Confirmação de encerramento	88% (15)	12% (2)

Comentários relacionados a questão 32:

- *“Apesar de não ser um requisito funcional, essa funcionalidade permite minimizar o risco de erros ou boicote ou ingerência.”*
- *“Os atendimentos devem ser encerrados em duas etapas. Ao concluir o trabalho solicitado o chamado deve permanecer como Resolvido e o usuário convidado a confirmar que tudo está em ordem. Uma vez confirmado ou depois de algum tempo em que o usuário foi convidado a responder e não o fez, o chamado deve ser*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

*considerado Encerrado sem a possibilidade de reabertura. Na situação resolvido o chamado pode voltar ao retrabalho caso as razões apresentadas pelo usuário tenham fundamento.”*

---

A questão 33, que trata do recurso de restrição de acesso aos chamados, identificou que 76% dos entrevistados necessitam que a FGI permita restringir o acesso aos chamados de determinadas categorias somente para a equipe responsável, conforme apresentado na Tabela 31.

Tabela 31: Restrição de acesso aos chamados

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
65	Restrição de acesso aos chamados	76% (13)	24% (4)

Comentários relacionados a questão 33:

- *“Importante que o sistema permita níveis de acesso diferenciados tanto para usuários como para equipe técnica.”*
  - *“Este processo dependerá do fluxo do atendimento.”*
- 

A questão 34, que trata do recurso de mensageria, identificou que 88% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a configuração de mensageria para o envio de mensagens e avisos por *e-mail*, conforme apresentado na Tabela 32.

Tabela 32: Mensageria

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
66	Mensageria	88% (15)	12% (2)

Comentários relacionados a questão 34:

- *“Nesta funcionalidade pode incluir a questão do chamado pai Gerenciamento de Problemas CMC.”*
- *“Não vejo necessidade de encaminhamento de e-mail. Apenas mensagem na tela inicial do sistema é o suficiente na minha opinião.”*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

- *“Parte do fluxo de trabalho de atendimento pode ser garantido, ajudado ou suportado pelo esquema de mensageria. A cobrança de uma determinada ação pendente por parte de alguém pode ser feita via e-mail padronizado e disparar varias outras ações de atendimento.”*
- 

A questão 35, que trata do recurso de abertura de chamados como parte de projetos, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI permita a abertura de chamados como parte de projetos, conforme apresentado na Tabela 33.

Tabela 33: Chamados como parte de projetos

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
67	Chamados como parte de projetos	94% (16)	6% (1)

Comentários relacionados a questão 35:

- *“É útil para o negocio que determinados chamados sejam associados a projetos. Isso pode facilitar, por exemplo, a atuação e a identificação dos problemas e tratamento deles na fase de garantia de implementação de sistemas onde a responsabilidade ainda está com a equipe de projeto e não deve onerar a equipe de suporte.”*
  - *“Essa funcionalidade é bacana, mas não se aplica em todas as organizações, porque seu uso dependerá do nível de maturidade da empresa. Minha sugestão é que seja um módulo a parte (opcional).”*
- 

A questão 36, que trata do recurso de atendimento *online* através de *chat*, identificou que 82% dos entrevistados necessitam que a FGI possua este recurso, conforme apresentado na Tabela 34.

Tabela 34: Atendimento online através de chat

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
68	Atendimento online	82% (14)	18% (3)

Comentários relacionados a questão 36:

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

- *“Essa seria uma outra modalidade de recepção e tratamento do chamado. Aliada ao acesso remoto ao usuário isso seria importante aliado para agilizar o atendimento.”*
- 

A questão 37, que trata do recurso de gestão do conhecimento, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI possua este recurso, conforme apresentado na Tabela 35.

Tabela 35: Gestão do conhecimento

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
71	Base de conhecimento	94% (16)	6% (1)
72	Base de documentos	94% (16)	
73	Anexos	88% (15)	
74	Busca textual	88% (15)	

Comentários relacionados a questão 37:

- *“Bases de conhecimento são importante aliadas ao processo de atendimento. Facilitam em grande parte o trabalho. Porém, devem ser pensadas e iniciadas desde que o trabalho de suporte se inicia. É comum bases de conhecimento não registrarem situações importante ou ficarem desatualizadas. Entendo que deve haver um gestor responsável pelo acompanhamento desse trabalho com autonomia para avaliar e gerenciar o que é publicado. Além disso o sistema deve pontuar os chamados cujos casos são passíveis de registro na base e gerar alertas de acompanhamento desse trabalho.”*
- 

A questão 38, que trata do recurso de gestão do conhecimento, identificou que 88% dos entrevistados necessitam que a FGI permita utilizar o histórico de atendimento de chamados para alimentar a base de conhecimento, conforme apresentado na Tabela 36.

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

Tabela 36: Alimentar a base de conhecimento (GC)

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
75	Alimentar a base de conhecimento (GC)	88% (15)	12% (2)

Comentários relacionados a questão 38:

- *“Deve desde que o processo não seja automático pois nem tudo o que é registrado no histórico é inteligível ou faz parte do processo de solução. A ideia aqui do gestor da base que libera o que entrará nela é importante.”*
  - *“A base de conhecimento deve contemplar documentos seguindo o template definido pela empresa.”*
- 

A questão 39, que trata da compatibilidade da FGI com a ITIL, identificou que 94% dos entrevistados necessitam que a FGI possua compatibilidade com o processo de gerenciamento de problemas, sendo que apenas 6% dos entrevistados não necessitam que a FGI possua compatibilidade com os processos ITIL, conforme apresentado na Tabela 37.

Tabela 37: Compatibilidade da FGI com a ITIL

Nº	Categoria Atendimento	Sim	Não
78	Gerenciamento de problemas	94% (16)	6% (1)
77	Gerenciamento de mudanças	82% (14)	
79	Catálogo de serviços	65% (11)	
76	Gerenciamento de configuração	59% (10)	
--	Outros	6% (1)	

Comentários relacionados a questão 39:

- *“Não consigo ver uma ferramenta que não seja integrada e compatível com as praticas ITIL.”*

Comentários relacionados a questão 39:

- *“Muito boa essa pesquisa, mostra muita coisa que podemos mudar em nossas ferramentas.”*
- *“Na minha opinião, mais relevante que o processo de trabalho suportado pela ferramenta é a qualidade dos dados que ela registra.”*

# 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes – 2013

*É importante que as categorizações, e os demais itens de parametrização sejam bem tratados e estudados para que se possa tirar proveito do que será registrado. De nada adianta um histórico de chamados que não tenha informações validas para ser analisado. Muitos sistemas de incidentes existentes no mercado somente cuidam da ponta do iceberg. Ou melhor, a equipe de implementação das ferramentas estão preocupadas com que ela seja adotada e deixam para um segundo plano o tratamento dos dados que serão armazenados. Já tive diante de situações em que ao realizar uma análise de qualidade no material gerado pelo sistema concluiu-se que um grande período de registro não poderia ser usado por falta de qualidade nas informações. Via de regra, os sistemas não permitem que essas anomalias sejam regularizadas. Por esse motivo, em paralelo à parametrização do sistema deve-se garantir a qualidade do que será armazenado pois será através essas informações que os indicadores serão apurados e que se tomará decisões que afetarão o negocio tanto de TI como das demais áreas usuárias.”*

- *“A Ferramenta deve prever também níveis de atendimento (nível 1, nível 2, nível 3, ...). Parabéns pela pesquisa e deixe-nos saber, quando oportuno, o resultado e as consequências dessa pesquisa. Além disso é importante sabermos a qual destino levaram os dados levantados aqui. Ou seja: dê-os feedback!!!! Abraço.”*
- *“Os gráficos gerados devem permitir drilldown, ou seja, ao clicar no gráfico abrir as informações até chegar à lista de chamados.”*

---

**Se você possuir qualquer dúvida, reclamação, sugestão ou interesse em participar da próxima pesquisa, pode enviar e-mail para [janioantunes@gmail.com](mailto:janioantunes@gmail.com)**

**Obrigado a todos que colaboraram nesta pesquisa!**