

Sistema de Informação Gerencial Baseados em dados do Ocomon

Willen B. Coelho¹, André Nunes Dezan¹, Everson S. Borges², Alcione Dias da Silva³, Bruno Missi Xavier³

¹Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) – Cachoeiro de Itapemirim, ES - Brasil

²Coordenadoria de Informática
Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) – Cachoeiro de Itapemirim, ES – Brasil

³Diretoria de Tecnologia da Informação
Empresa de Tecnologia da Informação de Cachoeiro de Itapemirim (DATA CI) –
Cachoeiro de Itapemirim, ES – Brasil

{willen, everson}@ifes.edu.br,
{andre.dezan, alcionedias, bmissix}@gmail.com

Resumo. Este trabalho tem como objetivo apresentar uma ferramenta que facilita a visualização dos incidentes no setor de TI, do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, Campus Cachoeiro de Itapemirim. Com essa ferramenta a coordenação de tecnologia da informação consegue trabalhar de forma ativa, conhecendo os problemas mais comuns e antecipando a compra de equipamentos para otimizar a solução dos principais problemas do campus, maximizando o atendimento no prazo adequado e minimizando problemas do setor de TI. A administração do campus utiliza as informações dessa página em tempo real, para identificar as principais demandas do setor de tecnologia e manutenção, facilitando atuar de forma preventiva e antecipando aos principais problemas. Com isso facilita a elaboração de planejamento e políticas para aperfeiçoamento dos atendimentos.

Abstract. This paper aims to present a tool that facilitates the visualization of the incidents in the IT sector, the Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, Campus Cachoeiro de Itapemirim. With this tool the coordination of information technology can work actively, knowing the most common issues and anticipating the purchase of equipment to optimize the solution of major problems in the campus, maximizing service in proper time and minimizing problems in the IT sector. The campus administration uses the real time information on this page to identify the main demands of the technology industry and maintenance, making it easier to act preventively and to anticipate major problems. This facilitates the planning and development policies for improvement of care.

1. Introdução

A maior dificuldade do setor de tecnologia da informação (TI) das instituições, sejam públicas ou privadas, é conseguir maximizar seus atendimentos, processos e serviços prestados de forma estruturada e organizada. Não mensurar a quantidade, os tipos e a qualidade do atendimento, dificulta a elaboração de planejamentos e políticas voltadas para o atendimento de chamados.

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) - Campus Cachoeiro de Itapemirim, até 2009 não possuía qualquer controle dos atendimentos de incidentes de tecnologia. Os chamados eram abertos informalmente, por telefone, e-mail ou, ainda pior, verbalmente. Isso ocasionava insatisfação dos usuários, haja vista que por vezes os responsáveis do setor de TI não se lembravam dos atendimentos por não haver qualquer registro da solicitação. Com isso os usuários reclamavam da morosidade do atendimento, porque não tinham certeza se o problema estava sendo solucionado, uma vez que nos períodos de alta demanda, chamados eram esquecidos ou deixados de lado por não existir um sistema que gerenciasse a ordem, a prioridade e o *status* das solicitações. Pensando nisso a CTI, em 2009, implantou o *software* livre *Ocomon*, como software de *Help Desk* e *Service Desk*, para atendimento de chamados para a área de TI e, posteriormente, para a Sub-Gerência de Administração. O software atende os requisitos necessários para uma gestão de incidentes conforme a biblioteca *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Para Sortica et al. (2004), a ITIL tem por finalidade fornecer serviços com qualidade e custos justificáveis, que atendam o modelo de negócios da empresa, sem prejuízos. Dentre os processos englobados pela ITIL, tem-se o de Gerenciamento de Serviços, que observa se os serviços prestados estão de acordo com o que a empresa realmente necessita. Este gerenciamento se ramifica em entrega de serviço e suporte de serviço. Entrega de serviços preocupa-se em entregar o serviço requisitado pelo usuário, enquanto suporte de serviço está relacionado com os serviços que mantém o negócio da empresa.

Segundo Ribeiro (2011), o *Ocomon* é um sistema para abertura e controle de chamados e gerenciamento de inventário, atendendo como suporte para *Service Desk* e *Help Desk*, publicado sob a licença GPL. No ano de 2002, o programador Franque Custódio iniciou o desenvolvimento de um sistema para acompanhamento de ocorrências de suporte para o Centro Universitário La Salle. Em seguida, o analista Flávio Ribeiro assumiu o projeto, contribuindo para seu desenvolvimento. Em 2003 foi acrescentada a funcionalidade de “Inventário”, com o intuito de se criar um histórico sobre os chamados atendidos, o que trouxe um grande diferencial para o *Ocomon*.

Atualmente, o sistema de *help desk* do Ifes possui mais de 1700 chamados. Diante disso, começou-se a realizar uma análise desses dados de sistema, a fim de descobrir alguns erros quanto ao cadastramento de chamados, escolha de tipo de problema e até

mesmo gerar alguns relatórios que permitisse auxiliar o setor de TI a visualizar de forma mais abrangente os dados desse sistema.

2. Metodologia

A partir dos dados dos mais de 1700 chamados do *Ocomon*, que estão armazenados numa base de dados *mysql*, foi desenvolvida uma página em *Hypertext Preprocessor* (PHP), com uso de tecnologia *Open Flash Chart* (OFC) para gerar gráficos dinâmicos em *Shockwave Flash* (SWF).

A Figura 1, apresenta a página inicial da ferramenta que encontra-se disponível através do endereço <http://sig.ci.ifes.edu.br>. Com esse sistema de informação gerencial, torna-se mais fácil a tomada de decisão por parte da equipe de TI, possibilitando antecipar as ações a serem desenvolvidas no *campus*. A principal característica oferecida por essa ferramenta é permitir a visualização em tempo real, ou seja, com qualquer nova inclusão, permite que os gráficos sejam atualizados dinamicamente. Atualmente esse recurso fica disponível no setor de TI em uma televisão de 32 polegadas, possibilitando a visualização a qualquer momento.



Figura 1. Página inicial da ferramenta.

O *Ocomon* foi adotado como *software* de *help desk* porque está padronizado de acordo com as principais normas de *service level agreement* (SLA) para serviços de TI do ITIL, além de se tratar de uma ferramenta de código aberto, o que permite personalizar o software de acordo com as necessidades da instituição. As principais customizações foram:

- Adequação da interface gráfica ao padrão da Instituição;
- Integração da ferramenta à base de usuários do *Active Directory*;
- Adaptação dos campos de abertura de chamado para as necessidades do setor de TI.

A linguagem PHP, foi escolhida por ser uma linguagem de fácil integração com banco de dados MYSQL e com a base de usuários da instituição presente no *Active Directory*. Como se trata de uma linguagem de desenvolvimento de páginas dinâmicas para web baseada em código aberto, sua codificação foi simples e eficaz atendendo aos requisitos e às necessidades da instituição.

O *Open Flash Charts*, é uma ferramenta robusta de criação de gráficos em *flash*, sua escolha foi devida a facilidade de visualização e alteração das informações gerenciais, porque gera gráficos dinâmicos de diferentes formatações. Outra vantagem dessa ferramenta em relação a outras disponíveis no mercado é sua possibilidade de estar disponível *off-line*.

3. Conclusão

É imprescindível que o setor de TI das organizações tenham um sistema de chamados de forma a organizar e gerir os atendimentos para facilitar as ações da equipe de tecnologia. A ferramenta Ocomon, atende aos requisitos necessários para uma gestão de incidentes de acordo com a biblioteca ITIL, permitindo priorizar os atendimentos mais importantes garantindo eficiência da equipe de tecnologia da informação.

A página integrada aos dados do *Ocomon* permitiu comparar os chamados relativos aos principais problemas ocorridos durante os três anos em que o aplicativo está sendo utilizado. Como exemplo, uma informação importante que pode ser visualizada relativa a problemas relacionados à impressoras, é que os períodos de provas são os momentos em que a manutenção desses equipamentos é mais solicitada.

Atualmente a administração do *campus* utiliza as informações dessa página em tempo real para identificar as principais demandas do setor de tecnologia e manutenção, facilitando atuar de forma preventiva e antecipando aos principais problemas. Assim facilitando a elaboração de planejamento e políticas para aperfeiçoamento dos atendimentos.

4. Referência

Sortica, E. A.; Clementi, S.; Carvalho, T. C. M. B. (2004). “Governança TI: Comparativo entre COBIT e ITIL”. Congresso Anual de Tecnologia da informação.

Ribeiro, F.(2011) "Wiki Oficial do Ocomon",
<http://sourceforge.net/apps/mediawiki/Ocomonphp/index.php>, Agosto.