

# Coordenação de Problemas

*(Suporte Computacional)*




# Coordenação de Problemas

## Motivação:

*A área de suporte computacional é uma das trilhas mais ricas para os auditores pesquisarem problemas no ambiente de Tecnologia da Informação.*

*Toda a indisponibilidade em T.I. possui um alto custo para os processos dos negócios, dada a dependência e importância da área nas empresas.*

A decorative graphic at the bottom of the slide consisting of overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of teal, light blue, and grey, creating a modern, abstract background.

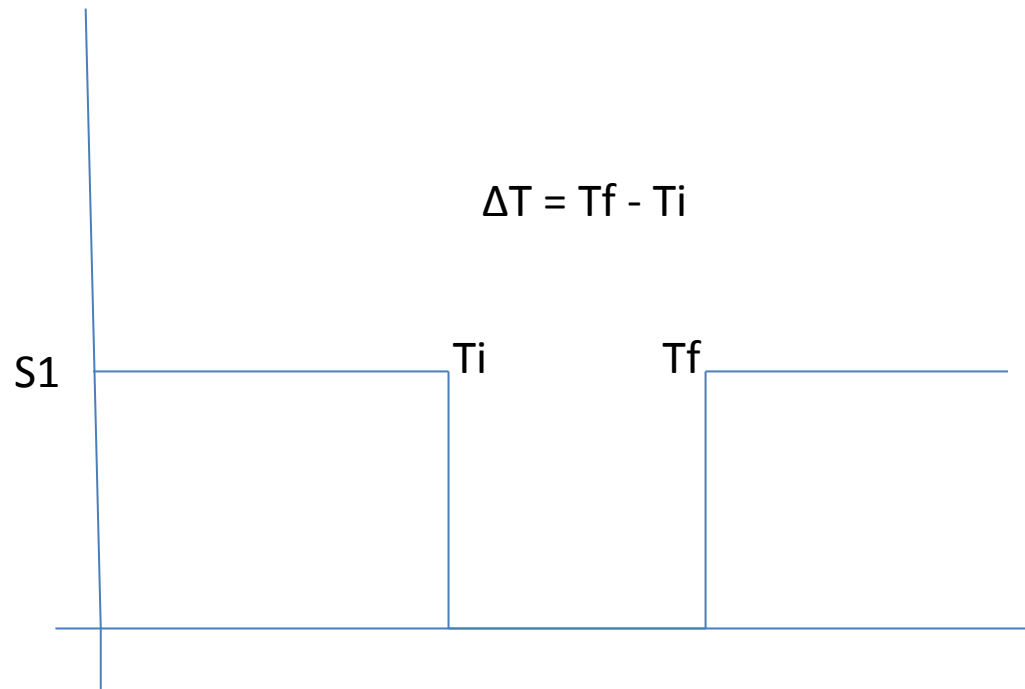
# Coordenação de Problemas

## Objetivos:

- *diminuir ao máximo o tempo de indisponibilidade dos serviços computacionais (hardware / software);*



# Coordenação de Problemas




# Coordenação de Problemas

*Como estruturar e gerenciar a área de  
suporte a sistemas ?*



# Estruturação

- 1. Criar canais formais de comunicação entre usuário e área de suporte;*
  - 2. Criar estrutura para receber e registrar chamados;*
  - 3. Analisar e classificar tipo de problema relatado e encaminhar para a solução;*
  - 4. Solucionar o problema e registrar ações de correção;*
- 
- A decorative graphic at the bottom of the slide consisting of overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of teal, light blue, and grey, creating a modern, abstract background.

# Estruturação

- 5. Gerar relatórios de análise dos problemas da área de suporte como um todo;*
- 6. Aplicar técnicas de (data mining) mineração de dados para descoberta de conhecimento.*



# Estruturação

## **1. Criar canais formais de comunicação entre usuário e área de suporte;**

*- utilizar de todas as possibilidades possíveis como linhas discadas (0300 / 0800 / outros), ramais exclusivos, e-mail, sites, mensagens instantâneas, rádio de comunicação, etc.*






# Estruturação

## 2. Criar estrutura para receber e registrar chamados;

*- dimensionar estrutura adequada para receber a quantidade de chamados da comunidade usuária e estruturar banco de dados para registrar todos os tipos de chamados classificando-os de acordo com os serviços oferecidos.*

A decorative geometric pattern at the bottom of the slide, consisting of overlapping triangles and polygons in shades of teal, grey, and white.

# Estruturação

## **3. Analisar e classificar tipo de problema relatado e encaminhar para a solução;**

*- com o problema registrado, faz-se a classificação e análise do mesmo e encaminha-o para o setor ou equipe responsável pela correção.*



# Estruturação

## 4. Solucionar o problema e registrar ações de correção;

*- uma vez recebido o problema na área responsável pela solução, a mesma deve proceder a correção e registrar em banco de dados, todas as ações realizadas para aquele problema relatado.*



# Estruturação

## 5. Gerar relatórios de análise dos problemas e da área de suporte como um todo;


*- a idéia é trabalhar com informações quantitativas e qualitativas para entender a eficiência e a eficácia da área de suporte.*



# Estruturação

## 6. Aplicar técnicas para descoberta de conhecimento.

*- com base em técnicas como mineração de dados (data mining), é possível descobrir conhecimento como forma de melhorar e otimizar os processos geradores dos problemas analisados.*

A decorative graphic at the bottom of the slide consisting of overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of teal, light blue, and grey, creating a layered, mountain-like effect.