

RELATO DE EXPERIÊNCIA NA IMPLANTAÇÃO DE UM GERENCIADOR DE CHAMADOS ACADÊMICOS

Recife/PE Maio/2016

Fabiano Pereira - UFPE - fabiano.pereira@ufpe.br

Filipe Cordeiro de Medeiros Azevêdo - UFPE - fcma@cin.ufpe.br

Josiane Lemos Machiavelli - UFPE - josiane.machiavelli@gmail.com

Cristine Martins Gomes de Gusmão - UFPE - cristine.gusmao@pq.cnpq.br

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: SUPORTE E SERVIÇOS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

Este trabalho apresenta a experiência do Grupo SABER Tecnologias Educacionais e Sociais da Universidade Federal de Pernambuco na implantação de um sistema de gerenciamento de chamados acadêmicos. O sistema foi implantado porque, em 2015, o Grupo contava com mais de 20.000 usuários (principalmente estudantes, tutores e professores), logo, o gerenciamento das demandas por e-mail, fóruns e atendimento telefônico estava se tornando difícil, principalmente no que diz respeito ao controle de demandas recebidas e respondidas, e ao tempo e padrão das respostas fornecidas pela equipe de assessoria acadêmica. A opção do Grupo foi pela customização do OsTicket, um sistema de código aberto, gratuito e simples de usar. Implantado em maio de 2015, atualmente o sistema registra mais 1600 ocorrências. A implantação da ferramenta apresentou vários pontos positivos para o Grupo, como: melhoria da produtividade; facilidade de recuperação das informações registradas no sistema; facilidade de identificar novas ocorrências, ocorrências respondidas e fechadas (finalizadas); possibilidade de a coordenação acompanhar os setores mais demandados, o tempo e a qualidade das respostas fornecidas aos demandantes; possibilidade de realização de estudos para mapear as principais ocorrências, gerando, assim, meios para mitigá-las. Como ponto de melhoria, a equipe relata a possibilidade de abrir chamados para usuários externos, como por exemplo, para cobrar documentação pendente ou dar avisos. Como trabalhos futuros, pretende-se fazer avaliação com os usuários externos sobre a satisfação com implantação do sistema, bem como fazer as melhorias identificadas nas pesquisas de satisfação para que a Central de Atendimento melhor se adeque às necessidades dos usuários internos e externos.

Palavras-chave: EAD. Atendimento Acadêmico. Gerenciamento demandas

1 Introdução

O desenvolvimento tecnológico vem proporcionando mudanças significativas nos sistemas de ensino. Tecnologias que antes eram pouco acessíveis, hoje permitem pessoas se conectarem ainda que distantes geograficamente. Nesse contexto, os cursos ofertados na modalidade de Ensino a Distância (EAD) ganham cada vez mais destaque entre as instituições públicas e privadas, aumentando a demanda na modalidade. É natural, portanto, que o aumento da demanda venha acompanhado de um maior investimento no desenvolvimento de diversos Ambientes Virtuais de Aprendizado (AVAs). Entretanto, é muito frequente a falta de preocupação com o desenvolvimento ou customização de ferramentas para suporte a tais plataformas, como atendimento de solicitações dos usuários (alunos, professores, tutores e equipe de apoio), impactando na qualidade dos serviços oferecidos. Na verdade, muitas instituições ainda utilizam o correio eletrônico como forma de comunicação oficial e registro de demandas acadêmicas. No entanto, esse tipo de sistema consegue atender com eficiência apenas um pequeno número de usuários, o que não costuma ser a realidade dos cursos ofertados na modalidade a distância, que têm inúmeros chamados que podem ser abertos por alunos, tutores ou professores, com os seguintes assuntos, por exemplo: Declaração de regularmente matriculado; Solicitação de informe de rendimentos; Informação sobre contratação. Dessa forma, esse artigo tem como objetivo o de relatar a experiência na implantação de um sistema de gerenciamento de chamados acadêmicos, apresentando os principais pontos positivos e de melhoria da ferramenta utilizada.

2 Fundamentação teórica

Nesta seção serão apresentados conceitos que não costumam ser familiares para leitores que não atuam no suporte acadêmico ou com serviços de atendimento ao usuário.

2.1 Conceituação de help desk

Help desk é um termo americano que tem como significado “balcão de ajuda”, podendo ser utilizado para sistemas em si ou para a ferramentas de software que prestam apoio aos usuários. O sistema é composto de três componentes básicos: a ferramenta, a equipe e uma metodologia de serviço. Tomando como base o que foi descrito por Cavalari e Costa (2016) e adaptando ao estudo de caso a ser apresentado, segue conceituação de alguns termos:

- Chamados/Ocorrência/Demanda: representam as solicitações dos usuários para os quais o help desk oferece atendimento, podendo ser problemas de acesso a um determinado sistema ou dificuldade de comunicação com o tutor ou professor, por exemplo;
- Aluno/Tutor/Professor/Outros interessados: são os usuários do sistema, que abrem chamados ou registram ocorrências;
- Assessoria acadêmica: é a equipe responsável pelo atendimento dos chamados;
- Tempo de resposta: é o intervalo de tempo decorrido entre a abertura do chamado e o primeiro contato do setor de help desk com o usuário;
- Tempo de resolução: é o tempo necessário para a execução dos serviços de atendimento;
- SLA (Service Level Agreement): SLAs representam classes de usuários, equipamentos e situações que devem ser considerados de uma maneira diferenciada.

2.2 SABER Tecnologia Educacionais e Sociais

O SABER é um grupo de pesquisa da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) que tem como principal objetivo apoiar a qualificação de estudantes e profissionais de diferentes campos de

atuação. É formado por uma equipe multidisciplinar, composta por alunos de iniciação científica, extensão e pós-graduação. Também conta com colaboradores das áreas de Administração, Ciência da Informação, Educação, Psicologia, Saúde, Tecnologia da Informação (TI), dentre outras (SABER, 2016).

O SABER desenvolve projetos de ensino, pesquisa e extensão. Suas linhas de pesquisa são: :

- Educação e inclusão digital: engloba o estudo das necessidades educacionais dos grupos populacionais em ambientes escolares e não escolares, o desenvolvimento de novas mídias para apoio ao ensino presencial e a distância, e a avaliação dos impactos do uso das tecnologias na educação e na saúde;
- Tecnologias sociais: envolve a pesquisa e o desenvolvimento de tecnologias para promover, de forma maciça, a educação e a saúde;
- Sistemas de informação para a educação e a saúde: inclui pesquisa e desenvolvimento de aplicativos, programas e sistemas de apoio para a educação e a saúde (SABER, 2016).

3 Estudo de caso

Este trabalho está inserido na linha de pesquisa do Grupo SABER que investiga e desenvolve aplicativos, programas e sistemas de apoio para a educação e a saúde. O sistema que será apresentado foi concebido para melhor gerir as demandas dos alunos, professores, tutores, entre outros participantes dos cursos de EAD ofertados pelo Grupo SABER. A demanda surgiu porque, em 2014, o SABER contava com 21.725 alunos, 213 tutores e 91 docentes vinculados aos cursos. Com esse quantitativo, a forma utilizada anteriormente para registros de demandas acadêmicas, o e-mail, era pouco eficiente. Entre os problemas percebidos, destacavam-se: i) dificuldade de controlar e acompanhar todas as demandas; ii) ausência de relatórios que pudessem mostrar a natureza das demandas recebidas, as pendências e o tempo médio de resposta; iii) impossibilidade de agregar parceiros externos ao mesmo sistema. Naquela época, o SABER contava com quatro pessoas para atender às demandas, que se dividiam entre o atendimento telefônico, por e-mail e pelos fóruns disponíveis nos AVAs.

Com esse quantitativo de pessoas a serem atendidas (mais de 20.000 usuários), o suporte acadêmico, na modalidade existente, estava se tornando inviável, podendo prejudicar, inclusive, a qualidade dos cursos ofertados. Essa problemática foi apresentada para a equipe de Tecnologia da Informação (TI), que começou a estudar possíveis ferramentas para utilizar como gerenciadoras de chamados. Após levantamento na literatura e visitas em outras instituições, foram identificadas duas ferramentas: o OcoMon e o OsTicket.

O OcoMon foi criado em 2002, sendo utilizado inicialmente no Centro Universitário La Salle (UNILASALLE), em Canoas - Rio Grande do Sul, com o objetivo principal de cadastrar, acompanhar e controlar ocorrências. Em seguida foi desenvolvido e incorporado o módulo de inventário (OCOMON, 2016). O OsTicket é uma ferramenta open source para atendimento ao usuário, gratuita, que possui uma interface web simples de utilizar (OSTICKET, 2016).

Em um primeiro momento, foi proposta a utilização da ferramenta OcoMon, tendo em vista que já era utilizada por diversos órgãos e instituições de ensino, e possuía serviços importantes, como abertura de chamados, busca rápida de informações, envio automático de e-mail de acordo com a área de competência, acompanhamento do andamento do processo, controle de horas válidas, gerenciamento de tempo de resposta e tempo de solução, além de poder prover consultas

personalizadas, relatórios gerenciais e controle de SLAs. Todas essas funções estão disponíveis no módulo de ocorrências. A ferramenta foi implantada no ambiente de testes do Grupo SABER, mas o uso foi descontinuado devido dificuldades em acrescentar outras funcionalidades e de adaptá-la para a realidade de EAD desenvolvido no Grupo SABER. Além disso, seu desenvolvimento foi suspenso, não tendo mais suporte.

Partimos então para a adequação da ferramenta OsTicket, que, conforme dito anteriormente, é uma ferramenta open source para atendimento ao cliente (OSTICKET, 2016). Possui uma interface web simples e que permite aos usuários da empresa ou serviço fazer solicitações de suporte (chamados) e acompanhar o seu andamento (COSTA, 2014). Com isso, os operadores podem gerenciar e prestar apoio aos usuários. Podemos destacar como pontos positivos da ferramenta: a possibilidade de gerar gráficos com a porcentagem de demandas por setor; o controle do tempo de resposta e atendimento, permitindo, assim, detectar e adequar setores com alto tempo de resposta, garantindo que os usuários sejam atendidos no menor tempo possível; a possibilidade de cadastro de respostas automáticas para cada chamado; inclusão de notas internas nos chamados para comunicação equipe-equipe; possibilidade de transferência de chamados entre setores; geração de número de protocolo para controle do atendimento pelos demandantes.

O OsTicket foi implantado no SABER de acordo com alguns pontos descritos por Costa (2014), sendo posteriormente customizada de acordo com as necessidades do Grupo SABER. Foram feitas modificações no sistema para atender às necessidades da equipe de assessoria acadêmica. O sistema foi lançado oficialmente no dia 18/05/2015, e é chamado de Central de Atendimento. A Figura 1 apresenta o layout do sistema, que é configurável.

Figura 1 - Sistema OsTicket customizado

Fonte: (Os autores, 2016).

O sistema foi modelado de acordo com os perfis dos usuários, para permitir que os assuntos sejam apresentados conforme tais perfis. Foram definidos os seguintes perfis: Professor, Estudante, Tutor e Outros (Figuras 2 e 3).

Figura 2 - Campo “Perfil Estudante” com os assuntos correlacionados

Perfil: *
Assunto: *
Curso: *

Suas informações
Nome completo:
CPF (apenas números):
Telefone:
Endereço de e-mail:

Abono de falta em atividade presencial

Atualização de dados pessoais

Declaração de defesa de trabalho de conclusão de curso

Declaração de previsão para conclusão do curso

Declaração de regularmente matriculado

Desligamento do curso

Dificuldade de acesso ao curso

Histórico escolar

Informações sobre certificado de conclusão do curso

Mudança de senha para acesso ao curso

Outro

Fonte: (Os autores, 2016).

Figura 3 - Campos “Perfil Professor” e “Perfil Tutor” com os assuntos correlacionados

Perfil: *
Assunto: *
Curso: *

Suas informações
Nome completo: *
CPF (apenas números): *
Telefone: *
Endereço de e-mail: *
Confirmação de e-mail: *

Perfil: *
Assunto: *
Curso: *

Suas informações
Nome completo: *
CPF (apenas números): *
Telefone: *
Endereço de e-mail: *
Confirmação de e-mail: *

Atualização de dados pessoais

Declaração comprovando participação no curso

Desligamento do curso

Dificuldade de acesso ao curso

Informações sobre contratação

Informações sobre pagamento

Mudança de senha para acesso ao curso

Solicitação de informe de rendimentos

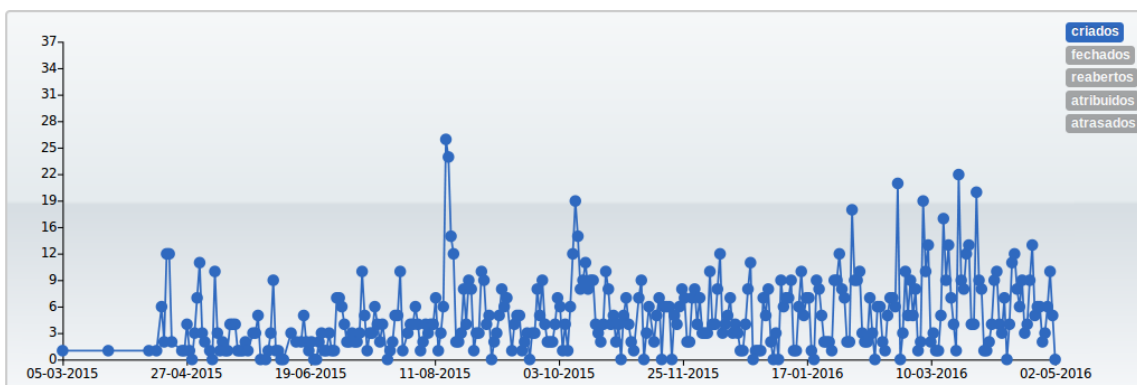
Outro

Fonte: (Os autores, 2016).

A partir dessa estruturação, hoje podemos identificar que o “Perfil Estudante”, correlacionado ao assunto “Informações sobre certificado de conclusão do curso”, é o que mais gerou chamados (363 ocorrências). Em seguida, aparece novamente o “Perfil Estudante” correlacionado ao assunto “Outro”, com um total de 334 ocorrência. A quantidade significativa de demandas no assunto “Outro” era prevista porque os tópicos de “Assunto” estão sendo estruturados a partir da análise das demandas mais recorrentes. Além disso, muitos usuários esquivam-se de fazer a leitura de todas as opções de assuntos, selecionando aquele que é mais genérico, ou seja, “Outros”.

Com essa estruturação, após um ano de implantação, o sistema registrava 1636 chamados, tendo uma média de 5 chamados por dia, e um pico de 26 chamados em apenas um dia, como pode ser visualizado na Figura 4.

Figura 4 - Análise das demandas recebidas, por dia



Fonte: (Os autores, 2016).

A seguir, apresentamos resultado de avaliação feita com a equipe de assessoria acadêmica sobre o impacto da ferramenta no dia a dia profissional.

4 - Avaliação da implantação da ferramenta

Esse tópico apresentará resultados da avaliação da implantação do sistema de controle de ocorrências sob a ótica da equipe de assessoria acadêmica, composta por quatro colaboradoras.

Foi elaborado um questionário subdividido em 3 seções: (i) com o objetivo de traçar um perfil da equipe; (ii) relacionada ao atendimento antes da implantação do sistema; (iii) um levantamento correlacionado ao atendimento posterior à implantação do OsTicket.

As quatro participantes da pesquisa integram a equipe de assessoria acadêmica, sendo que uma delas desempenha o papel de coordenadora da equipe. Todas são adultas, a maioria tendo idade compreendida entre 31 a 40 anos. O nível de escolaridade da equipe é de pós-graduadas. Todas

atuam no SABER há mais de um ano, sendo consideradas experientes.

Na segunda seção, foram realizadas perguntas relacionadas à fase de pré-implantação do sistema de gerenciamento de demandas. Quando questionadas sobre a facilidade (ou não) de gerir demandas oriundas de diversos canais de comunicação (e-mails, AVAs, etc.), a maioria das participantes relataram que tinham dificuldades. Outro aspecto investigado foi a dificuldade (ou não) para localizar o histórico de demandas dos usuários: nesse tema as participantes ficaram divididas quanto a dificuldade, metade disseram que sim, haja vista que os usuários poderiam acioná-las por diferentes canais de comunicação (contas de e-mails, fóruns nos AVAs e telefone). As perguntas seguintes tinham como alvo avaliar se as colaboradoras conseguiam atender para a quantidade ou média de chamados recebidos em um mês e o tempo de resposta dos chamados. Todas as colaboradoras disseram que tinham dificuldade para mensurar a quantidade de chamados em um mês, mesmo assim, duas informaram que atendiam mais do que 25 chamados. Para todas as colaboradoras, era muito difícil estimar o tempo de atendimento de uma ocorrência.

A última seção da avaliação procurou capturar as impressões da equipe pós implantação do sistema de gerenciamento de demandas. A primeira pergunta tinha como objetivo verificar a frequência do uso do sistema, que é diária (várias vezes ao dia). A pergunta seguinte questionou se houve dificuldade para as colaboradoras aprenderem a utilizar o sistema: todas as respondentes declararam que não. Isso se deve, provavelmente, ao fato de o sistema ser bastante intuitivo e porque foram disponibilizados tutoriais que orientavam a utilização. A maioria das colaboradoras responderam que a implantação do sistema foi bastante significativa e afirmaram que o sistema melhorou muito a produtividade.

As três perguntas seguintes estavam relacionadas ao controle das demandas. Para a maioria dos respondentes é muito fácil identificar quando uma demanda está resolvida, e afirmaram que a Central de Atendimento melhorou bastante a triagem das ocorrências recebidas e pendentes. Na sequência, as colaboradoras foram questionadas sobre a possibilidade de mensurar a quantidade de chamados destinadas a elas em um mês. A maioria respondeu que consegue mensurar facilmente. A colaboradora que respondeu que não provavelmente não atentou para a funcionalidade do sistema que apresenta este dado. Em relação ao questionamento sobre a média de atendimentos feitos em um mês, o dado variou entre cada colaboradora, mas todas conseguem ter esta noção. A variação é justificada porque alguns projetos têm número de usuários muito maior do que outros. Quando questionadas sobre o tempo gasto para responder às demandas, as participantes responderam que não conseguiam definir com facilidade. De fato, essa informação não é clara no sistema, sendo um ponto de melhoria a ser trabalhado. Quando questionadas sobre a satisfação com o sistema, todas as colaboradoras afirmaram estar muito satisfeita. Por fim, as colaboradoras foram indagadas sobre os aspectos positivos da Central de Atendimento e os pontos de melhorias. Dentre os pontos positivos, destacam-se: centralização de todas as demandas em um único sistema; possibilidade de filtrar as demandas respondidas por colaboradora; facilidade de identificar a situação de cada ocorrência (aberta, respondida ou fechada). Como ponto de melhoria, foi apresentada a possibilidade de a equipe de assessoria acadêmica poder abrir um chamado para usuários externos. Hoje, a assessoria acadêmica apenas responde aos chamados. No entanto, se a equipe precisar interagir com os usuários (para solicitar algum documento pendente ou dar algum aviso, por exemplo), precisa utilizar outros canais de comunicação.

5 Conclusão

A implantação da ferramenta apresentou vários pontos positivos, tanto para a equipe de assessoria acadêmica, que pode gerenciar melhor os chamados atribuídos a ela, quanto para a coordenação, que pode acompanhar com precisão o tempo de resposta, a quantidade de chamados atendidos pelas colaboradoras, bem como a qualidade das respostas. Também destaca-se a realização de estudos para mapear as principais ocorrências, gerando, assim, meios para mitigá-las. Do ponto de vista dos usuários, acredita-se que o sistema também trouxe benefícios, como canal único para atendimento, possibilidade de acompanhamento do andamento de cada chamado, bem como recuperação de chamados fechados.

Como trabalhos futuros, pretende-se fazer avaliação com os usuários externos sobre a satisfação com implantação do sistema, bem como fazer as melhorias identificadas nas pesquisas de satisfação para que a Central de Atendimento melhor se adeque às necessidades dos usuários internos e externos do Grupo SABER.

Referências

CAVALARI, G. O. T.; COSTA, H. A. X. **Modelagem e desenvolvimento de um Sistema Help-Desk para a Prefeitura Municipal de Larvas-MG**. Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, Lavras, MG, Dez. 2005. Disponível em: [. Acesso em: 05 abr. 2016.](#)

COSTA, K. V. T. **Implantação de um ambiente de TI gerenciável e integrado ao OsTicket no CCSH/UFSM**. 2014. 51f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação) - Curso de Ciência da Computação, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2014. Disponível em: [. Acesso em: 08 mai. 2016.](#)

OCOMON. **O OcoMon**. [20--?]. Disponível em: . Acesso em: 23 mar. 2016.

OSTICKET. **OsTicket Support Ticketing System**. c2015. Disponível em: . Acesso em: 23 abr. 2016.

SABER. **SABER Tecnologias Educacionais e Sociais**. [201-?]. Disponível em: [. Acesso em: 23 abr. 2016.](#)