



## Monitor de chamados

Um protótipo de uma extensão para o Google Chrome

**Rafaela Borges dos Santos**<sup>1</sup>

**João Padilha Moreira**<sup>2</sup>

### RESUMO

Ferramentas de gestão de chamado de Helpdesk são muito utilizadas em grandes empresas, este artigo tem como objetivo evidenciar o problema de um sistema existente e uma solução para o analista, onde o objetivo é melhorar a qualidade de atendimento do lado de quem opera o sistema. Sendo assim a proposta deste artigo é apresentar a ideia de desenvolvimento uma extensão de navegador do Google Chrome para que todas as informações sejam acessíveis ao analista que esta utilizando o sistema.

**Palavras-chave:** navegador, extensão, Google Chrome, Analista, Helpdesk.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso Superior em Tecnologia em Programação para Internet – Faculdade Alcides Maya. lucas.iankoski@alcidesmaya.edu.br  
<sup>2</sup> Professor do Curso Superior em Tecnologia em Programação para Internet – Faculdade Alcides Maya. joao\_moreira@alcidesmaya.edu.br



## INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo registrar e evidenciar o projeto de desenvolvimento de uma extensão para gerar notificações de chamados atribuídos ao analista de atendimento ao usuário em tempo real, desde sua funcionalidade até a linguagem pretendida para desenvolvimento.

Com essa ferramenta instalada no navegador é possível o analista identificar que existem chamados em sua fila, onde essas notificações vão gerar informações na tela, de: *chamados novos, violando e que mudaram de status*, assim diminuindo o tempo de atendimento e informando o analista sobre seus chamados sem que seja necessário atualizar manualmente o sistema, permitindo uma melhor auto gerência de seus chamados.

## OBJETIVO GERAL

SDM<sup>3</sup> é um sistema web, desenvolvido para abertura e tratativas de chamados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Com sua plataforma totalmente web é utilizado para abertura de chamados via intranet pelo usuário ou pelo analista de help desk, onde sua autenticação é realizada através de login e senha.

No sistema atual o analista não possui nenhum alerta informando sobre os chamados a ele atribuídos, onde os mesmos possuem alguns status, como: *Em execução, Aguardando usuário, Aguardando agendamento, Agendado e Reaberto*, e quando necessário verificar o tempo do SLA<sup>4</sup> do seu chamado ou atualização do status é necessário atualizar o sistema.

## OBJETIVO ESPECIFICO

A falta de um alerta em tempo real dos chamados atribuídos aos analistas, geram muitas vezes retrabalho e uma demora ao atendimento do usuário, onde pode estar enfrentando do mais simples problema ao mais complexo, dependendo de sua demanda, importância essa que o analista só terá ciência após o primeiro contato. Todo chamado

---

<sup>3</sup> CA Service Desk Manager

<sup>4</sup> Service Level Agreement – Documento contratual que especifica, em termos claros e objetivos, quais serão as tarefas e o suporte fornecido pela empresa de TI durante a prestação do serviço.



possui um tempo de violação, SLA, onde dependendo de sua categoria torna esse tempo maior ou menor, onde quando violado a empresa pode acabar pagando uma multa por chamado.

## **JUSTIFICATIVA**

A ideia é desenvolver uma extensão que vai ser instalada no navegador, ao instalar a mesma irá sincronizar com o sistema, puxando a informação do usuário que está logado. Com isto, serão gerados alertas ao analista informando sobre atualizações de seus chamados e de novos chamados que foram atribuídos.

Assim ajudando o analista e gerenciar melhor seus chamados, com atualização de status e novos chamados que a ele são atribuídos, incluindo ainda a sinalização de tempo de violação, visando um atendimento mais rápido, efetivo e sem violações de SLA.

## **PROBLEMA / NECESSIDADE**

Foi identificada a necessidade de se ter uma forma de avisar o analista quando um novo chamado é atribuído ou sofreu alguma alteração. Atualmente o analista não tem como saber o status de seu chamado sem atualizar o sistema. Com isto, uma ferramenta capaz de identificar e avisar o analista pode ser muito útil e eficaz para ambos (empresa e usuários). Devido ao fato de não existir uma ferramenta capaz de informar tais dados aos usuários, muitos chamados acabam violando em nível de atendimento N1<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Nível de atendimento primário.



Período Inicial	Período Final		
1 de março de 2019	27 de março de 2019		
Resolução em N1	Resolvidos em N1	% Resolução em N1	
4.292 Total Elegível	3.231 Resolvidos em N1	75,28% de Resolução em N1	
Total de Repasses a N3	Repasses Incorretos	% Repasses Incorretos	
3.768 Repasses a N3	74 Repasses Incorretos	1,96% de Violação	
Total de Incidentes Normais Fechados	OLA Violado	% OLA Violados	
1.733 Incidentes Normais	60 OLA Violado	3,46% de Violação	
Total de Incidentes Prioritários Fechados	OLA Violado	% OLA Violados	
1.649 Incidentes Prioritários	37 OLA Violado	2,24% de Violação	
Total de Solicitações Normais Fechadas	OLA Violado	% OLA Violados	
3.279 Solicitações Normais	8 OLA Violado	0,24% de Violação	
Total de Solicitações Prioritárias Fechadas	OLA Violado	% OLA Violados	
188 Solicitações Prioritárias	1 OLA Violado	0,53% de Violação	

Fonte: Imagem fornecida pela empresa Econocom SA

## SOLUÇÃO

Tendo em vista que a forma mais segura para integração com o CA Service Desk é via webservices, será desenvolvido uma extensão para o navegador que realizará uma consulta via Web Service na tabela do SDM. Essa comunicação será realizada através de um login via API<sup>6</sup>, sendo responsável por identificar quais são os analistas que estão logados no sistema emitindo assim somente os alertas referentes aos chamados a ele atribuído.

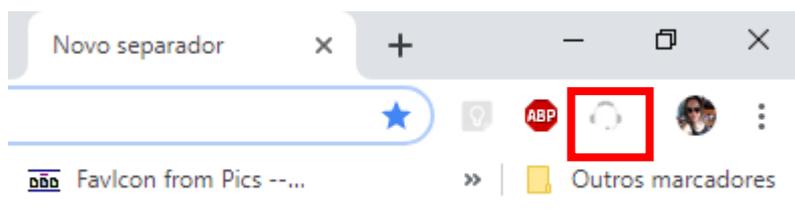
## TECNOLOGIA E FUNCIONAMENTO DA EXTENSÃO

A extensão para o navegador foi pensada para ser totalmente desenvolvida utilizando as linguagens JavaScript, HTML e CSS.

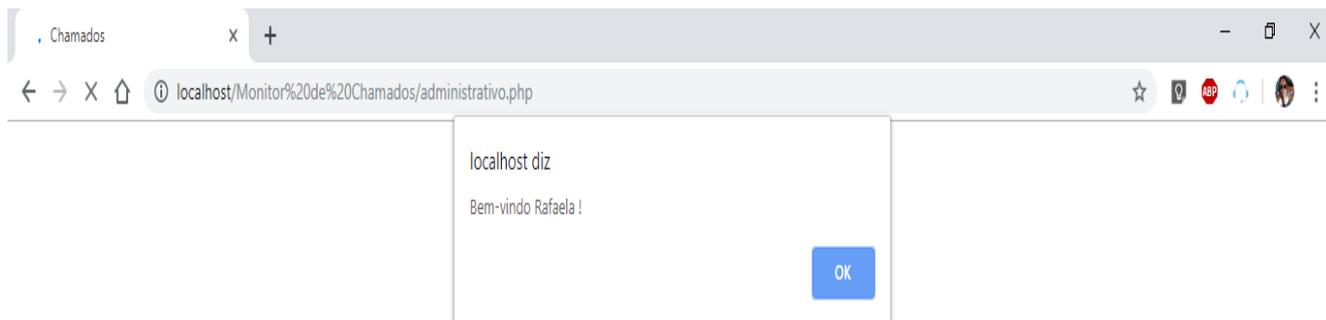
A aplicação vai instalada no navegador Google Chrome, onde vai ficar em execução enquanto o analista estiver conectado ao sistema e realizará consultas na fila de atendimento a cada 1 minuto.

Esses alertas serão exibidos junto ao navegador no ícone da extensão no canto superior direito da pagina, onde não afete nas atividades que o analista esta executando, conforme modelo abaixo:

<sup>6</sup>Application Programming Interface – é um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web.



Fonte: Criada pela autora



Fonte: Criada pela autora.

Neste alerta vai constar a informação do numero do chamado e a ação que o mesmo executou, onde por ser: mudança de um status, tempo de violação próximo ou um novo chamado atribuído.



## REFERÊNCIAS:

GONCALVES, Hortencia de Abreu. **Manual De Metodologia Da Pesquisa Cientifica. 2.** ed. São Paulo: Editora Avercamp, 2014. 144 p.

O'BRIEN, Duane. Criar Suas Próprias Extensões do Navegador, Parte 1: Estenda Seu Alcance no Chrome. Disponível em:

<<https://www.ibm.com/developerworks/br/library/os-extendchrome/index.html>>. Acesso em: 01 jul. 2019.

GERHARDT, Tatana Engel; SILVEIRA, Dense Tolfo. Métodos de Pesquisa. Rio Grande do Sul: Ufrgs, 2009. 120 p. (1). Disponível em:

<<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 01 jul. 2019.