

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte



## Contrato 274/2013

Relatório mensal referente ao período de 01 a 30 de novembro de 2015.

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. Introdução .....                                   | 3  |
| 2. Localização .....                                  | 3  |
| 3. Detalhamento dos Atendimentos - Reitoria .....     | 4  |
| 4. Detalhamento dos Atendimentos - Campus .....       | 6  |
| 5. Detalhamento dos Atendimentos - Laboratórios ..... | 9  |
| 6. Tempo Médio para Captura dos Chamados .....        | 11 |
| 7. Nível de Satisfação dos Usuários.....              | 12 |
| 8. Percentual de satisfação respondida .....          | 12 |

## 1. Introdução

Esse documento contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais. Esse relatório visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões. Essa prestação de serviço visa contribuir para a melhoria da governança de TI, bem como implementação de controles que deverão ser empreendidos para dotar o CPD-FUB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: **ITIL**, **PMBOK** e Normas **ISO**.

A Biblioteca *Information Technology Infrastructure Library* – **ITIL** é uma referência para processos de trabalho ligados a suporte de serviços, que compõem um dos quatro domínios do modelo COBIT e atualmente é bastante integrada com esse modelo.

O *Project Management Body of Knowledge* – **PMBOK** é um guia de melhores práticas orientado à gerência de projetos, compilado pelo *Project Management Institute* – **PMI**.

O conjunto de normas da *International Standard Organisation* – **ISO** voltada à segurança da informação, que é derivada da norma britânica BS7799 e foi substituída pela família de normas 27000.

## 2. Localização

Atualmente são executados serviços de *Help Desk* e *Service Desk*, das 08:00 horas às 18:00 horas sem intervalo, em dias úteis, no prédio da reitoria, ICC Sul e multiuso.

**Help Desk:** Pode ser operado por profissionais que tenha conhecimento em suporte de TI (Tecnologia da Informação), podendo ser executando dentro ou fora da empresa contratante em uma central de atendimento. O profissional do *help desk* recebe um chamado aberto por e-mail, telefone ou via *Web*.

**Service Desk:** É um serviço especializado em suporte de TI. Caso o *Help Desk* não consiga resolver o problema do usuário via central de atendimento, este deverá encaminhar o chamado para a equipe de *Service Desk* a nível de atuação presencial, pois essa será capaz de fazer diagnósticos bem mais complexos e precisos, a fim de resolver o problema.

| Detalhamento por departamento |   |
|-------------------------------|---|
| SITES                         | Localidade                                    |
| UnB - CPD                     | Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília. |
| UnB - Reitoria                | Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília. |
| UnB - Multiuso                | Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília. |
| UnB – ICC Sul                 | Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília. |
| UnB/FUP - Planaltina          | Campus Planaltina                             |

Tabela 01 – Localizações atendidas

### 3. Detalhamento dos Atendimentos - Reitoria

Os gráficos abaixo demonstram informações referentes aos chamados registrados nos sistemas de atendimento ao usuário, disposto no link: <https://atendimentocpd.unb.br>.

São apresentados dados de chamados resolvidos por tempo de espera, considerando intervalos de duas horas para resolução dos chamados. Quantitativo de chamados registrados por setor. Volume de chamados registrados contra o volume de chamados atendidos com prazos acima do acordo de nível de serviço – SLA acordado e média global de espera para resolução dos chamados.



Gráfico01 – Chamados resolvidos por tempo de espera- Reitoria



Gráfico02 – Chamados registrados por setor - Reitoria

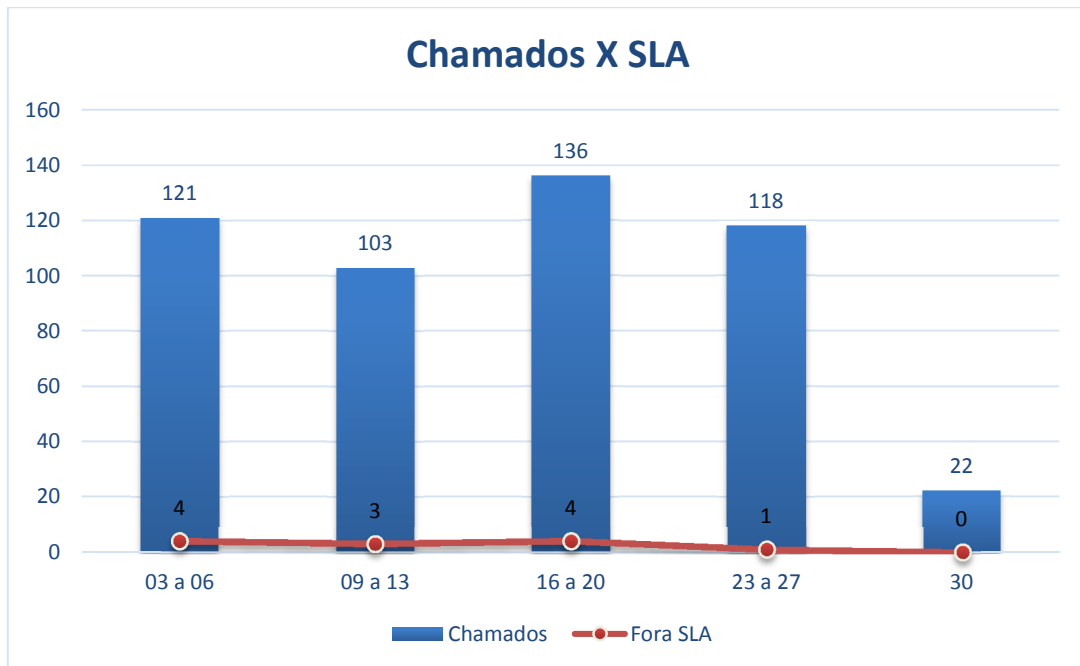


Gráfico03 – Chamados registrados contra chamados atendidos fora do SLA - Reitoria



Gráfico04 – Média de tempo global para resolução - Reitoria



Gráfico 05 – Percentual de chamados resolvidos - Reitoria

## 4. Detalhamento dos Atendimentos - Campus

Os gráficos abaixo demonstram informações referentes aos chamados registrados nos sistemas de atendimento ao usuário, disposto no link: <https://atendimentocpd.unb.br>.

São apresentados dados de chamados resolvidos por tempo de espera, considerando intervalos de duas horas para resolução dos chamados. Quantitativo de chamados registrados por setor. Volume de chamados registrados contra o volume de chamados atendidos com prazos acima do acordo de nível de serviço – SLA acordado e média global de espera para resolução dos chamados.

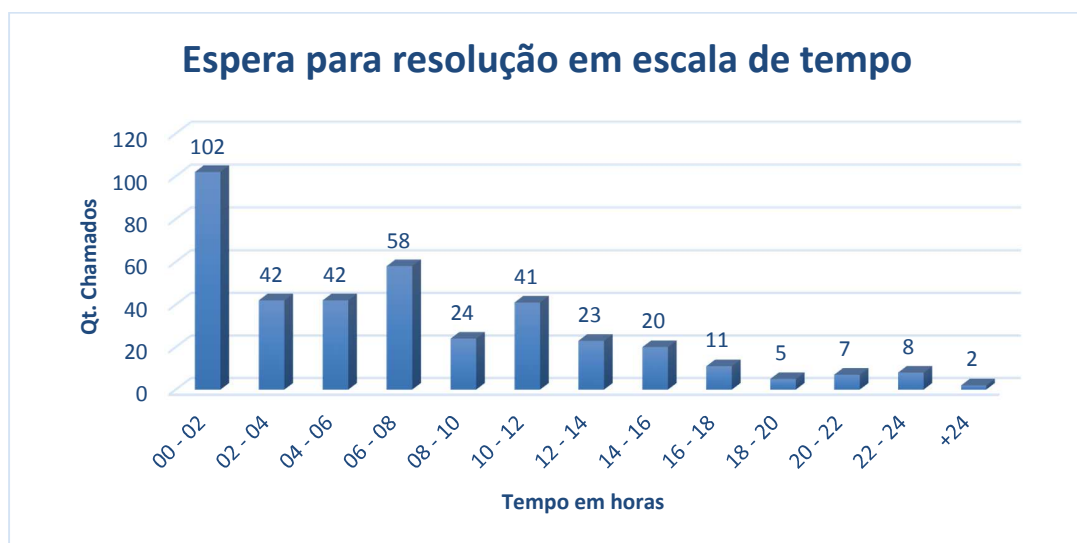


Gráfico 06 – Chamados resolvidos por tempo de espera – Campus

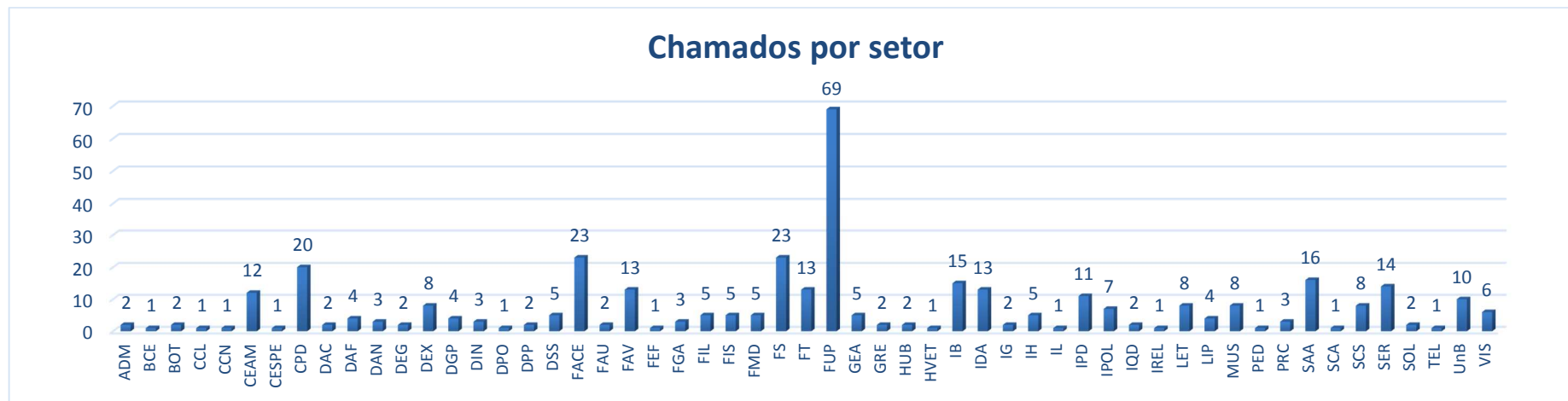


Gráfico 07 – Chamados registrados por setor – Campus

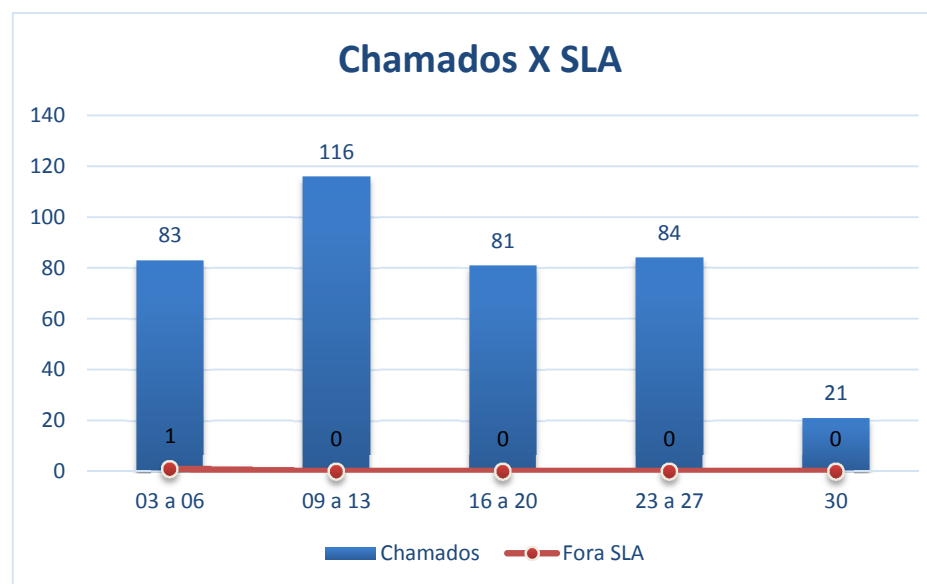


Gráfico 08 – Chamados registrados contra chamados atendidos fora do SLA - Campus



Gráfico 09 – Média de tempo global para resolução – Campus



Gráfico 10 – Percentual de chamados resolvidos - Campus



## 5. Detalhamento dos Atendimentos - Laboratórios

Os gráficos abaixo demonstram informações referentes aos chamados registrados nos sistemas de atendimento ao usuário, disposto no link: <https://atendimentocpd.unb.br>.

São apresentados dados de chamados resolvidos por tempo de espera, considerando intervalos de duas horas para resolução dos chamados. Quantitativo de chamados registrados por setor. Volume de chamados registrados contra o volume de chamados atendidos com prazos acima do acordo de nível de serviço – SLA acordado e média global de espera para resolução dos chamados.



Gráfico0 11 – Chamados resolvidos por tempo de espera

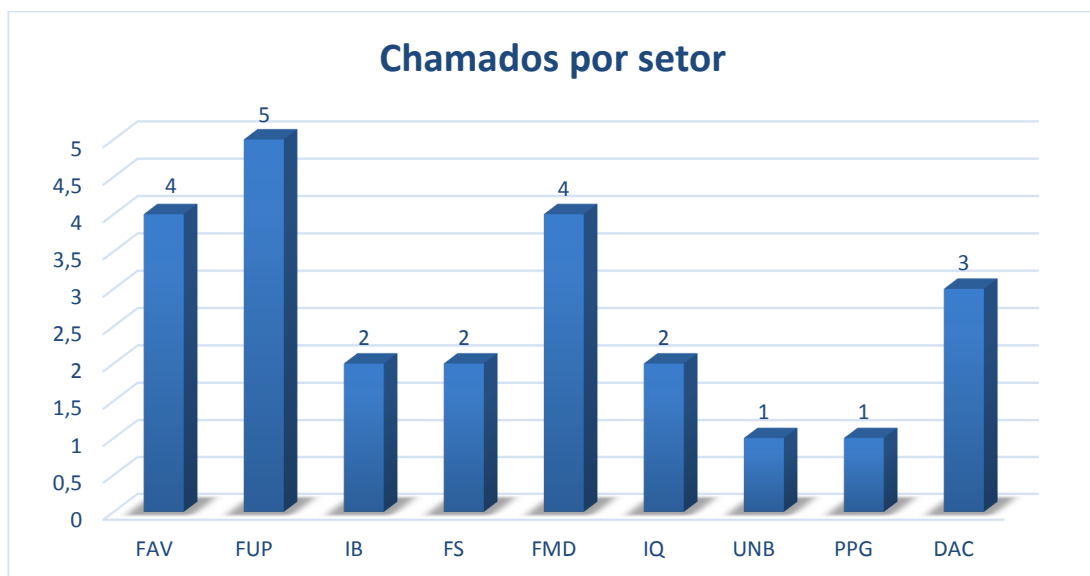


Gráfico 12 – Chamados registrados por setor

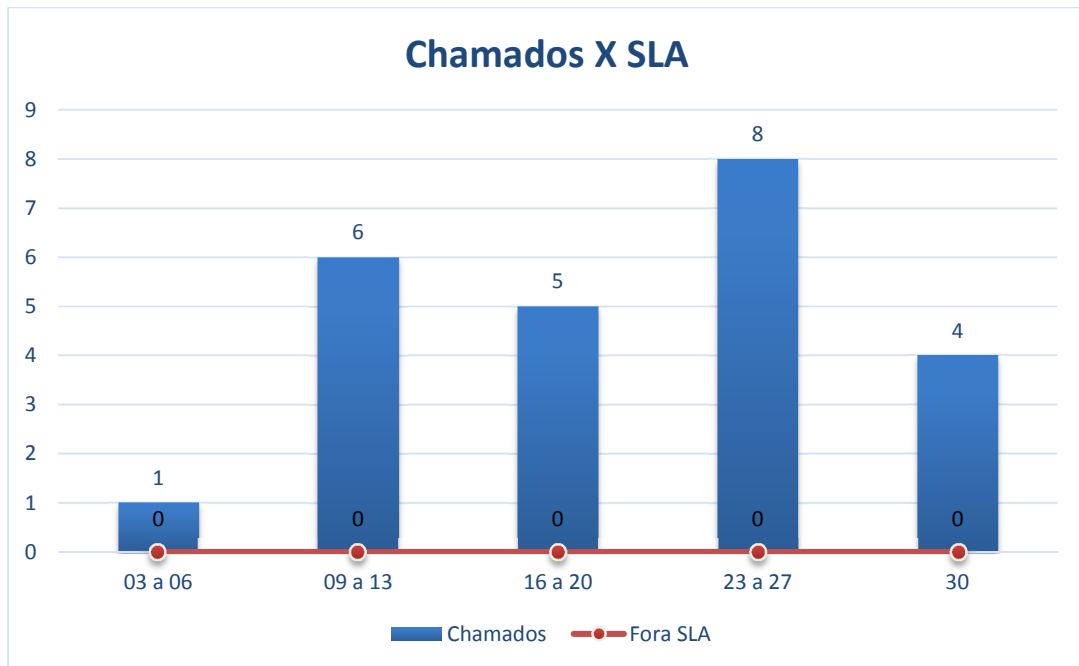


Gráfico 13 – Chamados registrados contra chamados atendidos fora do SLA



Gráfico 14 – Média de tempo global para resolução

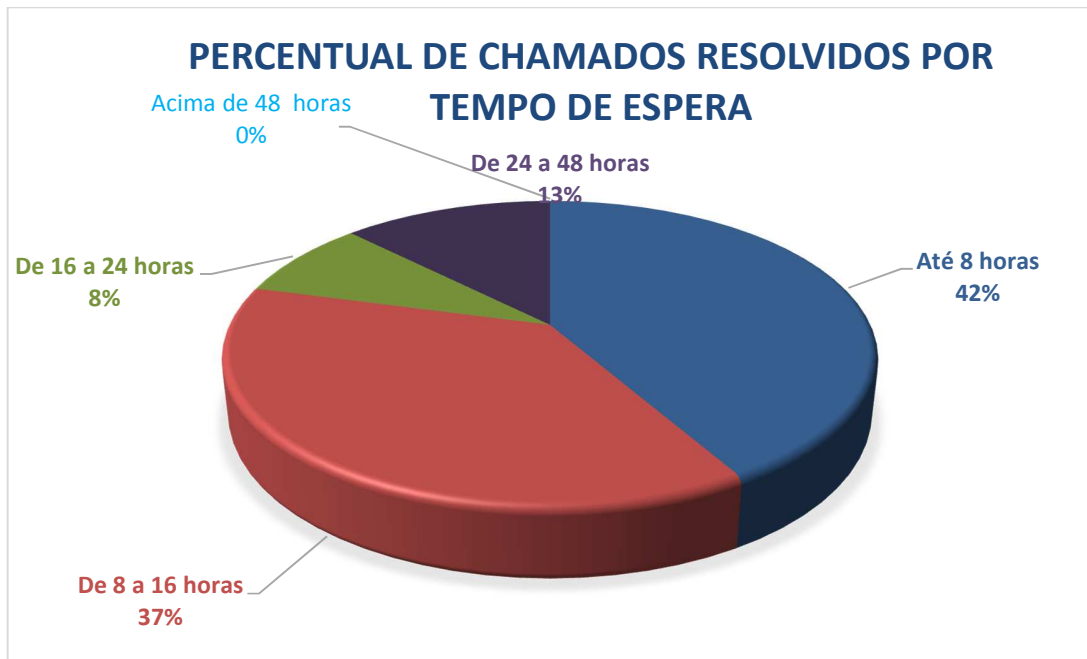


Gráfico 15 – Percentual de chamados resolvidos

## 6. Tempo Médio para Captura dos Chamados

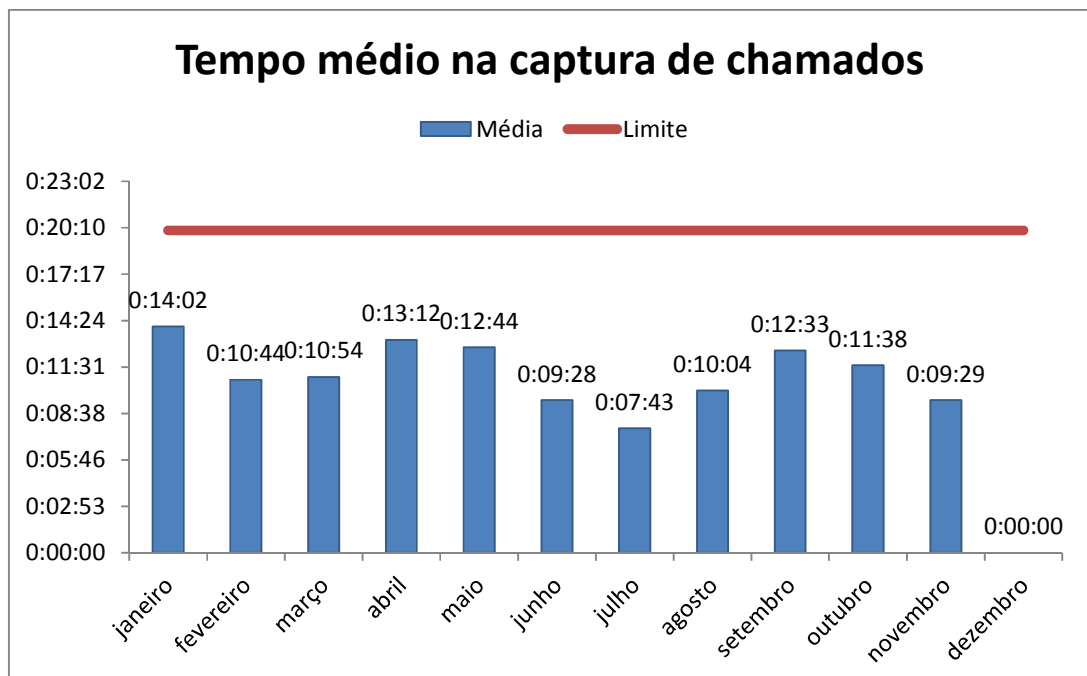


Gráfico 16 – Tempo médio para captura dos chamados

## 7. Nível de Satisfação dos Usuários

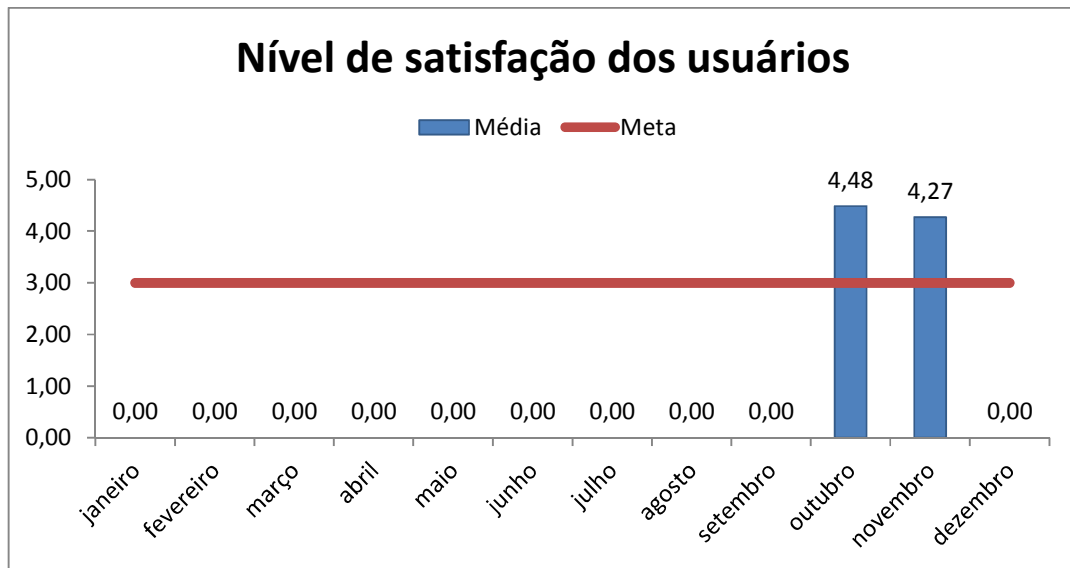


Gráfico 17 – Nível de satisfação dos usuários

## 8. Percentual de satisfação respondida

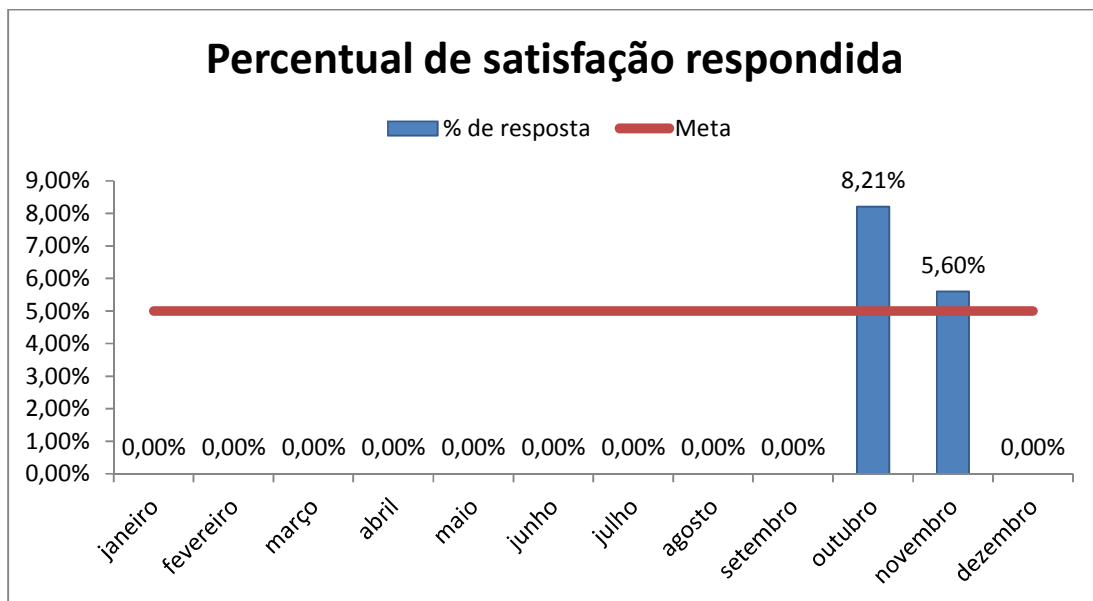


Gráfico 18 – Percentual de satisfação respondida

Elaborador por: Fábio Melo da Silva

Data: 10/12/2015

Local: Brasília-DF.