

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte



Contrato 274/2013

Relatório mensal referente ao período de 01 a 30 de abril de 2016.



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
9. Quantitativo Mensal de Chamados	13



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

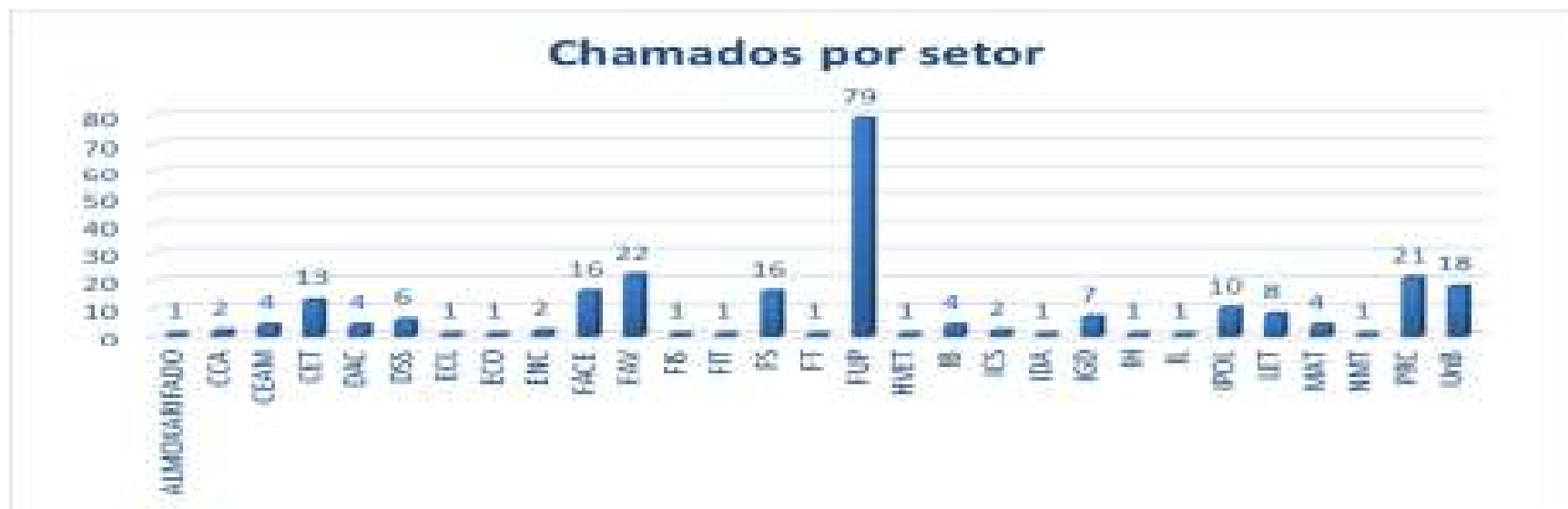


Gráfico 07 – Chamados registrados por setor – Campus



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 - Laboratórios



Gráfico 12 – Chamados registrados por setor - Laboratórios



Gráfico 13 – Chamados registrados contra chamados atendidos fora do SLA - Laboratórios



Gráfico 14 – Média de tempo global para resolução - Laboratórios



Gráfico 15 – Percentual de chamados resolvidos - Laboratórios

6. Tempo Médio para Captura dos Chamados

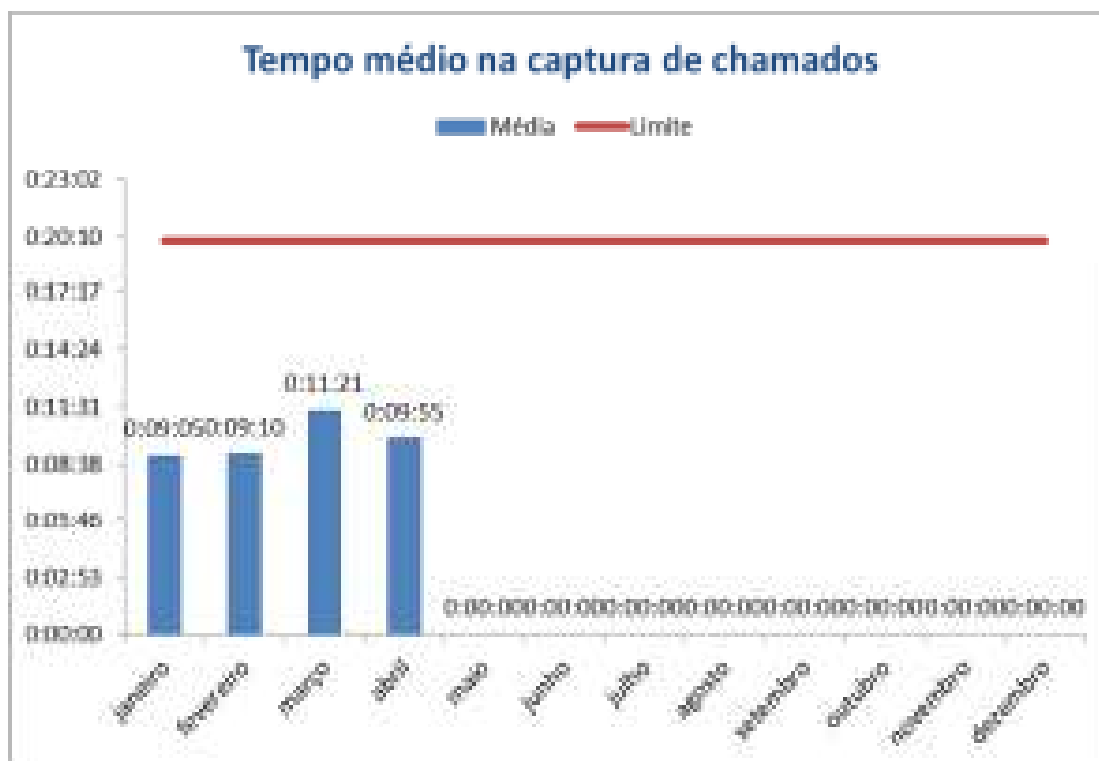


Gráfico 16 – Tempo médio para captura dos chamados



7. Nível de Satisfação dos Usuários



Gráfico 17 – Nível de satisfação dos usuários

8. Percentual de satisfação respondida

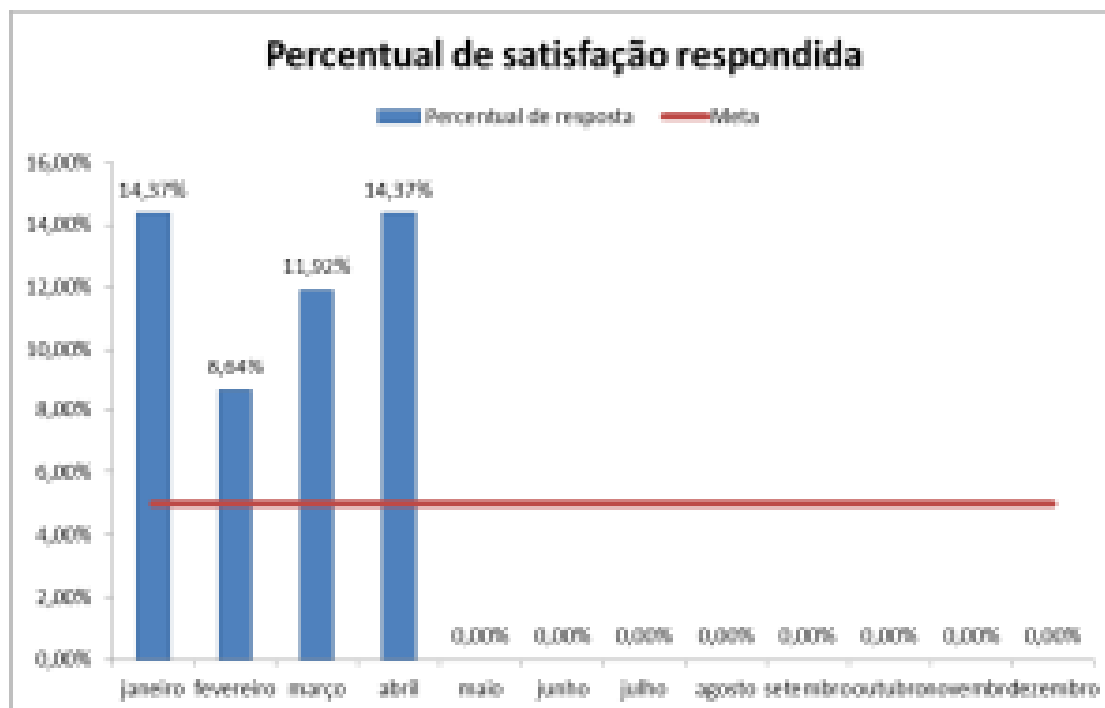


Gráfico 18 – Percentual de satisfação respondida



9. Quantitativo Mensal de Chamados



Elaborador por: Fábio Melo da Silva

Data: 18/05/2016

Local: Brasília-DF.