

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 30 de novembro de 2016.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	8
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	9
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK - 70038 – 70039 – 70040	10
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....	14
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO	15
9. AGENTE DE RELACIONAMENTO.....	15

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.

2. LOCAIS DE ATENDIMENTO

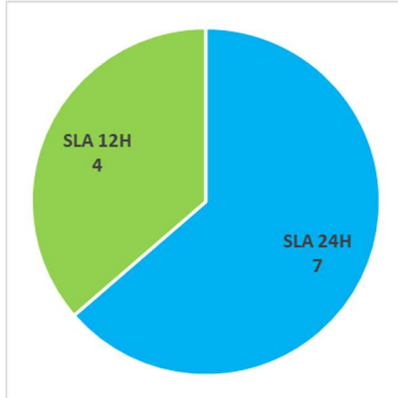
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
CPD - Centro de Informática	SG-10 - Ceplan	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Univeristário	ICS - Sociologia	HVET Granja
Dgi/Dob/InterFoco/ACE/DgpArquivo	IDA-VIS SG-1/Prédio de Vidro	IPOL/IREL - Política	406 - Norte
Ceam/Museu	SG-2 e SG-4 - Musica	Anísio Teixeira	CEU
Multiuso II	SG-9 - Engenharia Mecânica	João Calmon	Estação Experimental
FS - Faculdade de Saúde	SG-11 - Engenharia Elétrica	CIC/EST	305 - Norte
IQ - Química	SG-12 - Engenharia Civil	Centro Comunitário	Setor Comercial
IB - Biologia	SG-3 - Sismologia	Almoxarifado Central	Fazenda Água Limpa
BSA-Sul - Salas de aula	FT - Faculdade de Tecnologia	Garagem	Colina Bloco G
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura	FD - Direito	Centro Olimpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca		FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete		
CAEP - Estudos Psicológicos	Barracão		
FE - Faculdade de Educação			
CDT - Desenvolvimento Tecnológico			
GRUPO DE ATENDIMENTO 3			
ICC SUL	REITORIA / ICC CENTRO	ICC NORTE	
DSQVT	Gabinete do Reitor/VRT	IHD - Direção História	
TEL/LIP/IL/LET - Letras	Secom/Auditoria/DAF/DCF/PJU	GEA - Geografia	
FAV - Agronomia / VET	CCV/INT-CEPAD/PROCAP/DDS	FIL - Filosofia	
IP - Psicologia	DPO/DPA/DPP/DPR/DAC	IH - História	
DEA - Esporte/Arte	DGP/DAIA/PROTOCOLO	FAU - Arquitetura	
IF- Física	DOR/SOC/INT/DEG/SAA	FAC - Comunicação	
UnB Cerrado	SGP/DEX/Cerimonial/DCO	UnBTV	
INCTI	PJU - Aquário/DCAD/COGED	SER - Serviço Social	
SOU - DEG/DAIA	IG - Geociências		
SAA Noturno	MAT - Matemática		
	CPD - Escola de Informática		

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Contrato Central IT

Incidente – Por Prioridade



Requisição – Por Prioridade

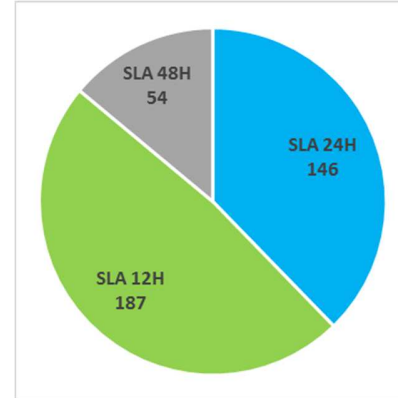


Imagem 01- Chamados registrados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>.

Incidente – Por Situação

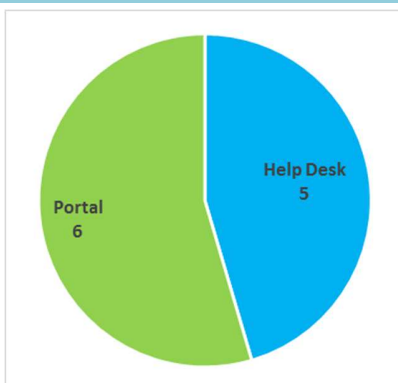


Requisição – Por Situação



Imagem 02- Acompanhamento dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>.

Incidente – Por Origem



Requisição – Por Origem

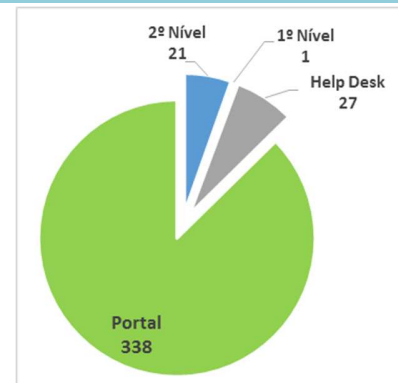


Imagem 03 – Origem dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>

Nos gráficos da Imagem 01, exibidos acima, é possível observar 398 chamados registrados no sistema de ITSM, desse total, 387 são requisições e 11 são incidentes, distribuídos nos SLA's 12 horas, 24 horas e 48 horas. A tabela 01 demonstra os totais de chamados registrados, distribuídos nos SLA's acordados entre a UnB e a contratada.

PRIORIDADE	SLA	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
2	12 horas	4	187
3	24 horas	7	146
5	48 horas	0	54

Tabela 01: Incidente/requisição/SLA - Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Do total de chamados que compõem a tabela 01 e, conforme exibição da Imagem 02, exibidos acima, foi possível observar quatro situações: Fechados, em andamento, suspensos e cancelados. O que pode ser verificado com mais detalhes na tabela 02.

SITUAÇÃO	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
Fechados	11	372
Em andamento	0	7
Suspensos	0	2
Cancelados	0	6

Tabela 02: Chamados por situação - Fonte: <http://servicostic.unb.br>

A tabela 03 demonstra o quantitativo de chamados por origem, ou seja, o canal utilizado por onde os chamados chegam à central de atendimento, nesse período, foi identificado que o portal foi o canal mais utilizado.

ORIGEM	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
Portal	6	338
Help Desk	5	27
1º Nível	0	1
2º Nível	0	21

Tabela 03: Chamados por origem - Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Chamados solicitados pelos próprios usuários são registrados via "Portal", no entanto, quando esses usuários não conseguem registrar seus chamados, por qualquer motivo, a central de atendimento utiliza o canal "Help Desk" para registrar essas demandas que são solicitadas por telefone. O canal "3º Nível" não foi utilizado nesse período.

Registros por Horário

No gráfico “Registro por Horário” exibido logo a seguir, é possível notar dois picos de registro de chamados, o primeiro pico inicia-se no período das 09h00min e termina às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 14h00min, terminado às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 74% dos chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo, durante o mês de novembro de 2016.

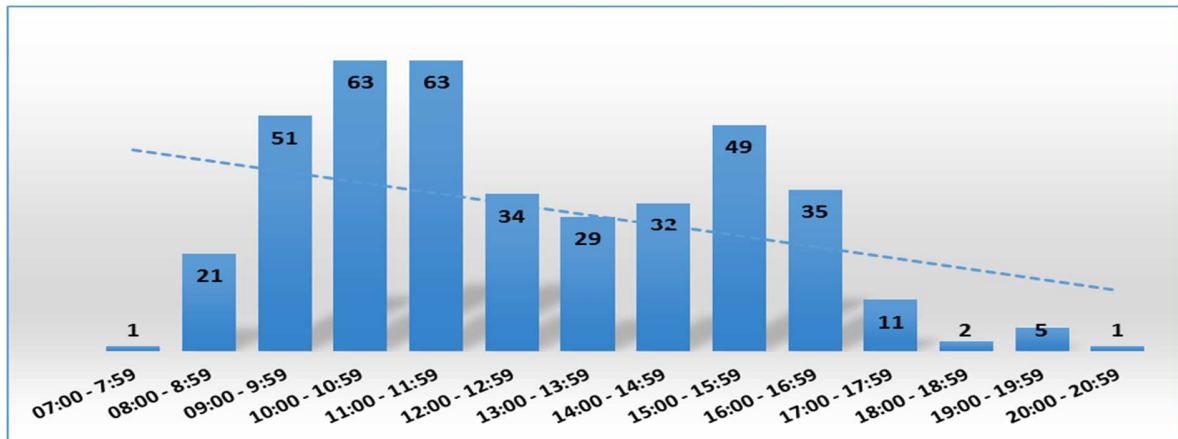


Imagem 04 Registro de chamados por período. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico a esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de novembro, as requisições de serviço representaram 97,23% dos chamados, contra 2,77% de incidentes, registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 10 chamados foram encerrados fora do prazo, esse montante retrata que 97,48% de todos os chamados registrados e atendidos no contrato Central IT foram encerrados dentro do prazo.

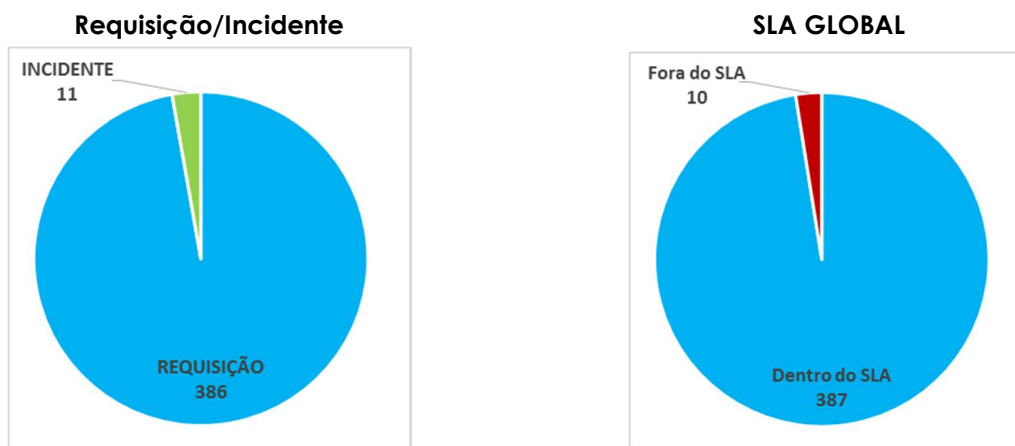


Imagem 05: SLA Global – Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

LISTAS TOP 10

As tabelas “Top 10” para “Serviço, Unidades e Solicitante” listadas abaixo foram extraídas da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/12/2016, disposta no link: www.servicostic.unb.br. Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de novembro de 2016.

Top 10 – Serviços

TOP List	Serviço	Quantidade
1	REDE.ACESSO.PONTO DE REDE.HABILITAR	46
2	REDE.ACESSO.PONTO DE REDE.SUORTE	38
3	HARDWARE.DESKTOP.OUTROS.VERIFICAR	33
4	HARDWARE.IMPRESSÃO.FILA TRAVADA.REPARAR	33
5	SOFTWARE.APLICATIVOS.OUTROS	26
6	SOFTWARE.APLICATIVOS .7ZIP	21
7	REDE.OUTROS	18
8	HARDWARE.DESKTOP.PERIFÉRICO .CONFIGURAR	17
9	SISTEMAS.ADMINISTRATIVOS.SCA.INSTALAR	17
10	SOFTWARE.SISTEMAS OPERACIONAIS.SISTEMA OPERACIONAL.FORMATAR	16
Total		265

Tabela 04: Top 10 de serviços mais solicitados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Top 10 - Unidades

TOP List	Unidade	Quantidade
1	CPD - Escola de Informatica	47
2	Prefeitura do Campus da UnB	40
3	Faculdade UnB Planaltina	24
4	Servico de Almoxarifado	18
5	Secretaria de Recursos Humanos	16
6	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinaria	13
7	Campus	12
8	Decanato de Administracao e Financas	12
9	Decanato de Extensao	11
10	Decanato de Gestão de Pessoas	9
Total		202

Tabela 05: Top 10 de solicitações por unidades. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Top 10 – Solicitantes

TOP List	Solicitante	Quantidade
1	Fabio Sousa do Vale	21
2	Ivonaldo Vieira Neres	19
3	Gilma Fernandes de	17
4	Alessandro Borges Ferreira	12
5	maruricio domingos galant	12
6	Ana Caroline Fernandes Domingues	11
7	wesley souza veras	10
8	departamento de administracao	8
9	milena lucardo	8
10	Andre Francisco Oliveira Fachin	7
Total		125

Tabela 06: Top 10 de usuários que mais abrem solicitação. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R035	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Recepção de chamados realizada via sistema CITSmart.
2	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Sempre que necessário, a base de conhecimento e documentação técnica de suporte de hardware e software é consultada.
3	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Todos os chamados são encerrados com dados inseridos pelo grupo de atendimento presencial via CITSmart.
4	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	Procedimento são postos em prática conforme orientações da contratante.
5	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Base de conhecimento disposta no link \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP (X:\Central IT\Base de conhecimento). Essa base é atualizada conforme ausência de procedimento ou necessidade de atualização de um procedimento existente.
6	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Atendimento proativo realizado sempre que um usuário aciona o técnico durante sua permanência no ambiente do solicitante.
7	Concluir e fechar os chamados.	Conclusão realizada conforme narração técnica, confirmação realizada no ato do atendimento.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Resolver chamados técnicos em até 12 horas úteis	>=90%	95,29%
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,35%
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

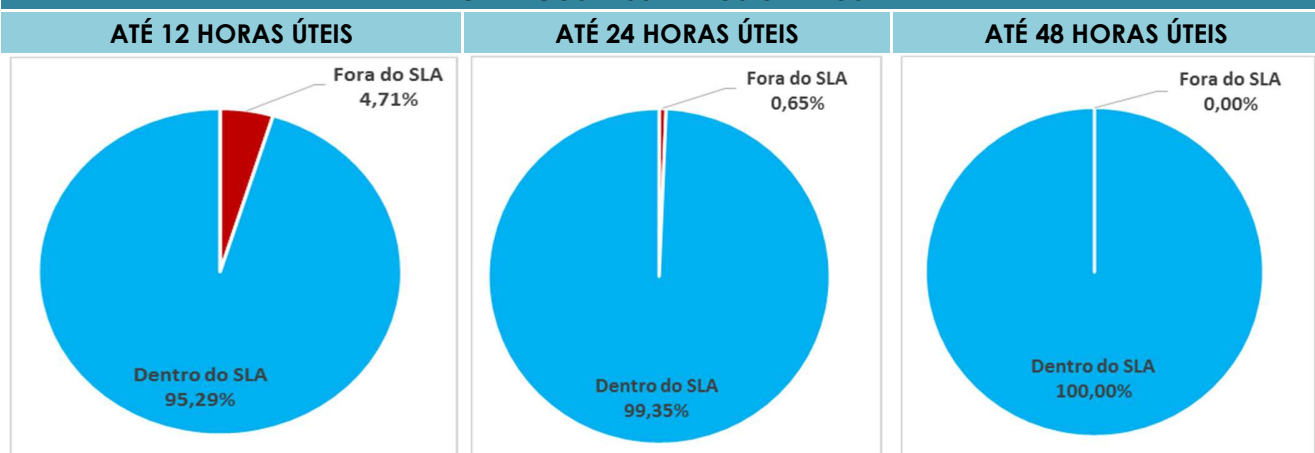


Imagem 06: Resultados esperados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Na Imagem 6, é possível observar que todos os níveis de qualidade e resultados esperados, definidos na ordem de serviço da tarefa R003, foram alcançados dentro das metas. A tabela 7 demonstra os quantitativos de chamados atendidos dentro e fora do prazo, para cada a SLA acordado que foi exibido na imagem 6.

Nesse período, todos os chamados com SLA de 48 horas foram atendidos dentro do prazo. No mês passado (outubro), vários chamados estavam sendo encaminhados diretamente para a equipe de 3º nível, devido a um erro de configuração no fluxo de atendimento do CITSmart, o que resultou em um maior índice de chamados atendidos com SLA fora do prazo.

SLA	NO PRAZO	FORA DO PRAZO
12 horas	182	9
24 horas	152	1
48 horas	54	0

Tabela 07: SLA – No prazo/Fora do prazo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Os índices mensurados pela ferramenta de ITSM CITSmart descrevem os resultados obtidos com as seguintes nomenclaturas: Prioridade 2, Prioridade 3 e Prioridade 5, respectivamente convertidas para as nomenclaturas definidas na ordem de serviço da tarefa R003 como 12 Horas, 24 Horas e 48 Horas, conforme tabela abaixo.

Prioridade	Tempo
Prioridade 2	12 Horas
Prioridade 3	24 Horas
Prioridade 5	48 Horas

Tabela 08: Relação prioridades/tempo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Expansão do "AD"	Atualmente o Active Directory está instalado nos computadores da reitoria e em algumas de suas extensões, ele permite uma fácil administração, mantendo informações centralizadas dos recursos hardwares e usuários da rede, viabilizando atribuição de políticas, instalação de programas de forma automatizada e aplicação de atualizações críticas ao parque computacional da UnB. O Active Directory eleva o nível de segurança de rede, uma vez que os usuários devem se autenticar com logon único, podendo esse usuário de rede autorizado acessar seus arquivos de qualquer lugar da rede.
2	Expansão do acesso remoto no parque computacional	Acesso remoto permite que um computador consiga acessar um outro computador na mesma rede, viabiliza o compartilhamento de telas com a equipe da central de atendimento. Com a expansão dessa ferramenta no parque computacional, será percebida uma grande redução de tempo de espera por atendimento, pois permitirá que seja prestado um pronto atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.

3	Automatizar procedimento para Alterar senha de usuário padrão "CPD"	O usuário padrão "CPD" é utilizado pela equipe de atendimento, é bastante utilizado quando um computador apresenta problemas de relação de confiança ou quando não está sob as políticas do Active Directory, viabilizado o acesso administrativo no sistema operacional da equipe de atendimento. Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento.
4	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio usa os serviços, confirmar o impacto e avaliar o custo real da alteração do serviço. Define expectativas das partes interessadas, avalia os efeitos esperados e não esperados conforme a capacidade, recurso e restrições organizacionais.
5	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho.

6. TAREFA R004 – SERVICE DESK - 70038 – 70039 – 70040

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-004	R035	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema CITSmart.
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias do CITSmart.
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar a existência do respectivo procedimento.
4	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Sempre que necessário, os chamados são encaminhados para seus respectivos grupos solucionadores.
5	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Chamados são reabertos quando detectada a necessidade de reabertura, seja por fechamento indevido ou recorrência do incidente

6	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Quando da inexistência de procedimento dos serviços realizados pela contratada, um novo procedimento é acrescentado na base disposta no link: \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP\X:\Central IT\Base de conhecimento .
7	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Conclusão e fechamento é realizada conforme relato de conclusão técnica, solução apresentada evidenciada com o usuário.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	Não mensurado
2	Resolver chamados técnicos na reitoria em até 12 horas úteis.	>=90%	95,29%
3	Tempo médio para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	<= 20 minutos	00:04:35
4	Nível de satisfação dos usuários.	>= 3 de 5	5,00
5	Pesquisa de satisfação dos usuários.	>= 5% do total dos chamados registrados	4,53%

RESULTADOS OBTIDOS

Link da Base de Conhecimento

Devido a implantação da nova ferramenta de ITSM – CITSmart (ocorrida em 03/10/2016) neste referido mês, o resultado esperado não pode ser medido, pois, as documentações e procedimentos técnicos que irão compor a Base de Conhecimento, ainda não foram inseridas em sua totalidade no banco de dados do CITSmart. Fluxos, responsabilidades e publicadores estão sendo definidos pelo cliente.

No mês de novembro, 10 procedimentos foram inseridos na base de conhecimento, pela equipe da CENTRAL IT, para que o cliente possa verificar os fluxos, bem como definir as responsabilidades e publicadores.

Resolver chamados técnicos na reitoria em até 12 horas úteis.

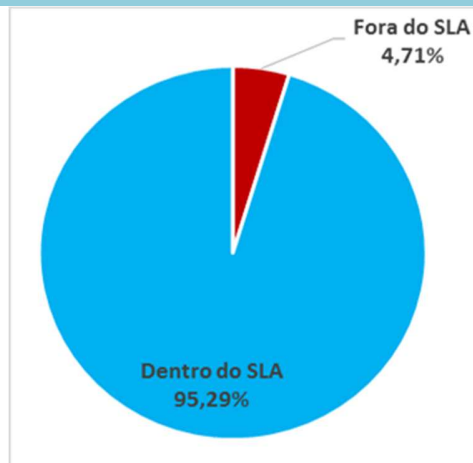


Imagem 07: Chamados atendidos em até 12 horas. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB

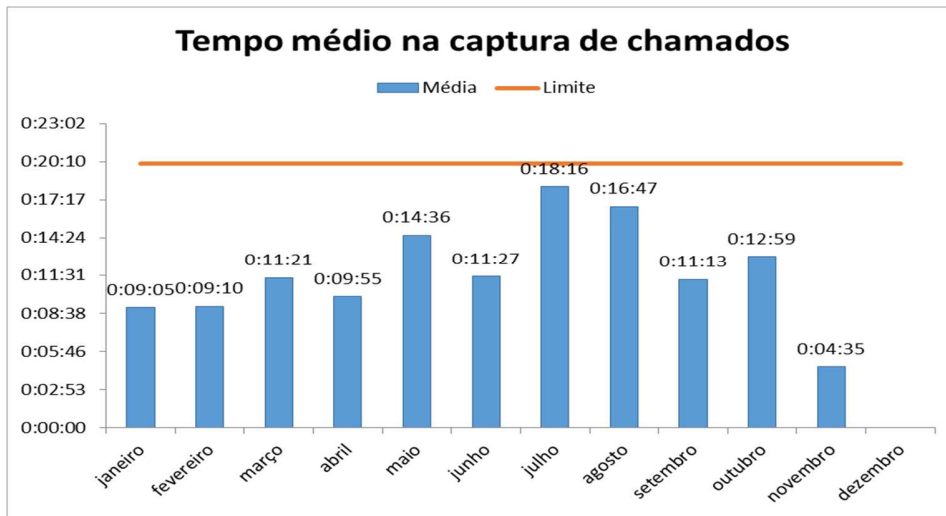


Imagem 08: Tempo médio para captura dos chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O gráfico abaixo demonstra o nível de satisfação exibido pela ferramenta de ITSM-CITSmart, essa ferramenta confere os resultados em percentual.

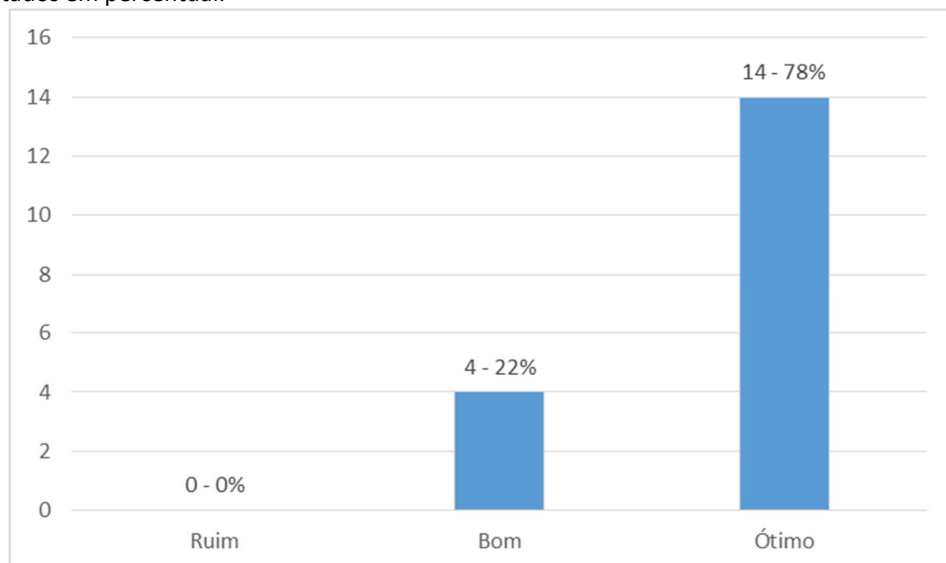


Imagem 09: Nível de satisfação dos usuários. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Considerando que um dos resultados esperados da tarefa R004 seja o “Nível de satisfação dos Usuários”, tendo como parâmetro o cálculo “>=3 de 5”, o percentual de 100% resultante do somatório das notas “Bom” e “Ótimo” (exibida no gráfico acima) foram convertidos conforme o parâmetro previsto na ordem de serviço. O resultado da conversão pode ser conferido no gráfico abaixo.

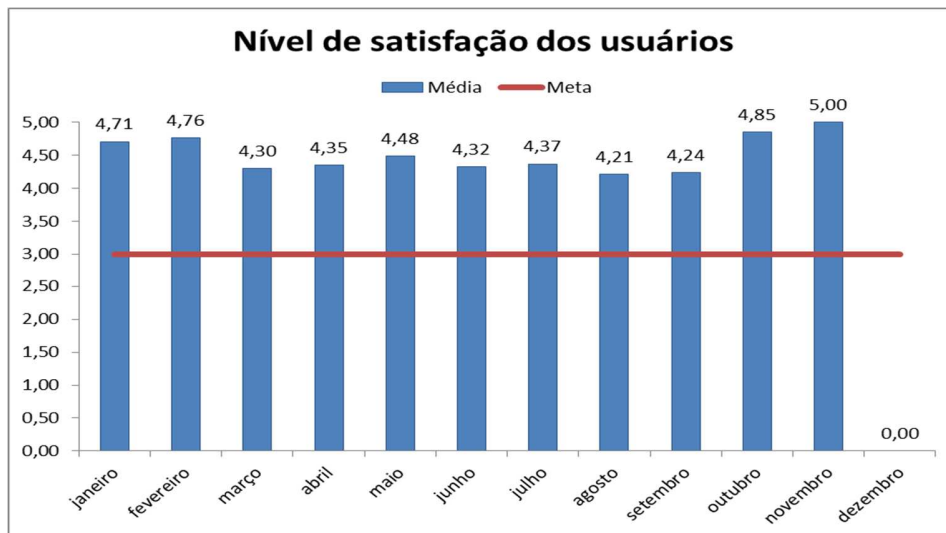


Imagem 10: Nível de satisfação dos usuários. Fonte: Planilha Excel.

A meta definida na ordem de serviço da tarefa R004 é alcançar a nota “3” do total de “5” e, podemos observar que no período foram aferidos 5,00 de 5,00. O valor medido no mês mostra que a qualidade na prestação dos serviços chegou a nível máximo.

PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA

No mês de outubro 4,53% da pesquisa de satisfação foi respondida, esse foi o segundo menor índice avaliado nos últimos 11 meses. Vale ressaltar que no mês de outubro, a ferramenta de ITSM-CITSmart foi posta em substituição ao GLPI, além disso, vários servidores da UnB deflagraram greve, e outro ponto a ser observado, é que alguns prédios da UnB estão sendo alvo de ocupação realizada por alunos, impedindo que os servidores desses prédios utilizem seus respectivos equipamentos. Esses fatores podem ter influenciado no baixo índice de respostas. De acordo com os resultados esperados e níveis de qualidade, o valor aferido no mês de novembro é passível de aplicação de glosa.

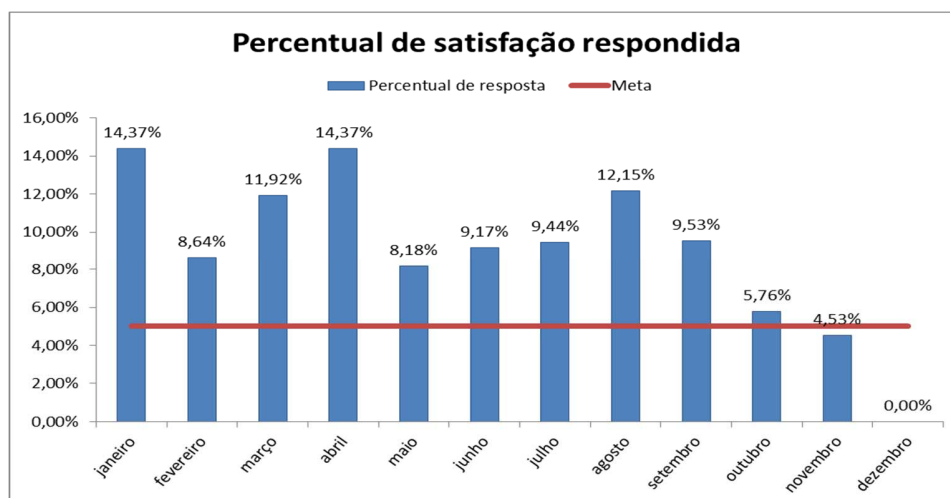


Imagem 11: Percentual de pesquisa de satisfação respondida. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Implementação de uma URA - (Unidade de Resposta Audível)	Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia, com a implementação de uma URA, será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções.
2	Dividir ambiente de serviço das equipes de 1º nível e 2º nível.	Atualmente os serviços de 1º e 2º níveis de atendimento são executados no mesmo ambiente, é recomendado que o serviço de 1º nível seja executado em local livre de ruído.
3	Pesquisa de satisfação	Conforme acordo firmado em reunião ocorrida no dia 03/02/2016, registrada em ata, ressaltamos a importância da realização da campanha de pesquisa de satisfação junto aos usuários de serviços de TI da UnB pelo CPD-FUB.
5	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio usar os serviços, confirmar o impacto e avalia o custo real da alteração do serviço. Define expectativas das partes interessadas, avalia os efeitos esperados e não esperados conforme a capacidade, recurso e restrições organizacionais.
6	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho.

8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

De acordo com Imagem 12, no mês de novembro, foram atendidos 397 chamados no contrato Central IT cadastrado no CITSmart, no entanto, quando comparado com registros dos meses anteriores, é possível observar o menor número de chamados registrados nos últimos 11 meses. Esse resultado pode ser reflexo da aproximação do fim do ano letivo, da invasão dos alunos em alguns prédios, bem como da greve dos servidores que atingiu vários setores.

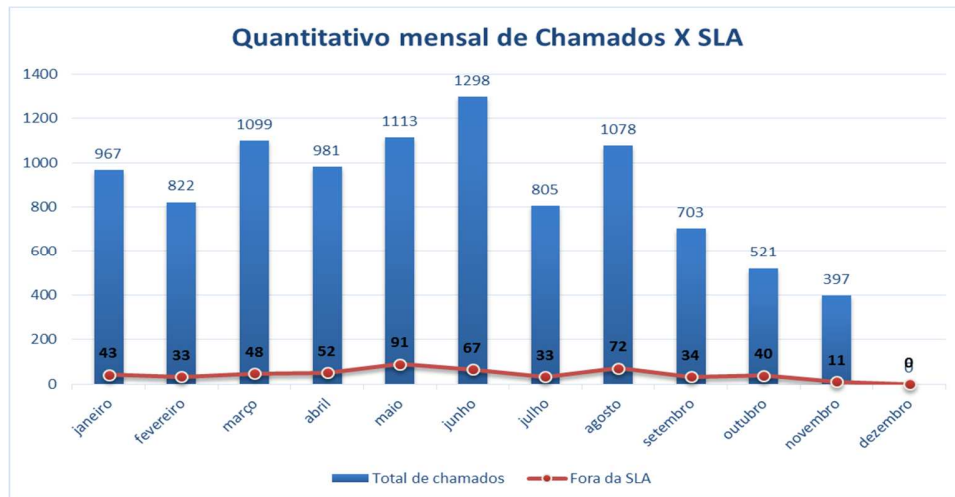


Imagem 12: Quantitativo de chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

9. AGENTE DE RELACIONAMENTO

No mês de novembro, foram registrados 51 chamados no contrato configurado nos parâmetros do CITSmart como “Agente de Relacionamento”. Todos os chamados desse contrato foram atendidos dentro dos prazos estabelecidos para a contratada.

Apesar de todas as métricas serem aferidas, melhorias estão sendo verificadas e aplicadas, para que os resultados mensurados sejam identificados e filtrados por grupo executor, já que atualmente, os resultados alcançados no contrato (Agente de Relacionamento), são extraídos do aglutinado de chamados, sejam os chamados atendidos pela contratada, sejam os chamados atendidos pela CPD.

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico à esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de novembro, as requisições de serviço representaram 100% dos chamados, contra 0% de incidentes registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 2% dos chamados foram encerrados fora do prazo, esse montante retrata que 98% dos chamados registrado e fechados no contrato agente de relacionamento foram encerrados dentro do prazo estabelecidos para os grupos de atendimento.

O atendimento do chamado Nº: 3598, encerrado com o SLA fora do prazo, foi realizado pela equipe de 3º

nível, assim sendo, conclui-se que todos os chamados atendidos pela equipe da CENTRAL IT foram atendidos dentro das metas definidas nos resultados e níveis de qualidade esperados.

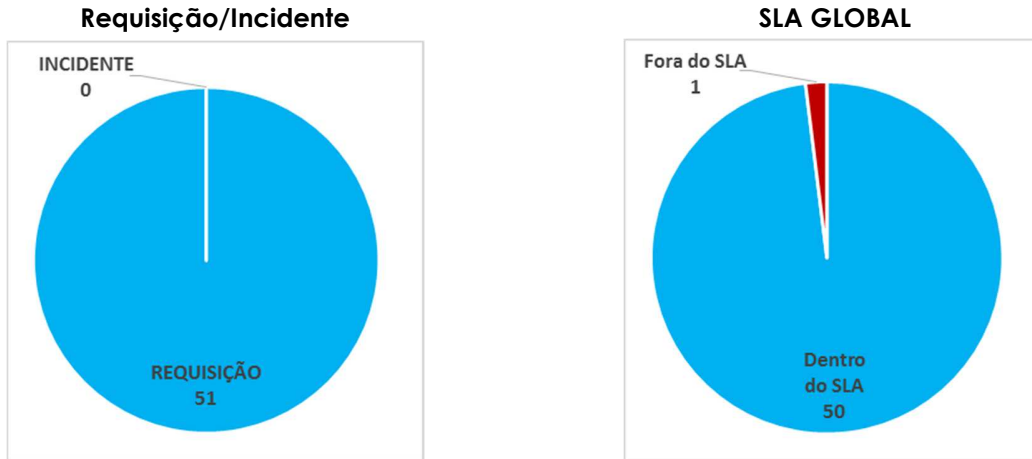


Imagem 13: SLA Global – Incidente / Requisição/Agente de Relacionamento. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Data: 06/12/2016

Local: Brasília-DF.