

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 31 de Outubro e 2017.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	9
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	11
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040	13
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....	18
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO	18
9. BASE DE CONHECIMENTO	18
10. EVIDÊNCIAS	18
11. GESTÃO FINANCEIRA.....	18
12. ASSINATURAS	18

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

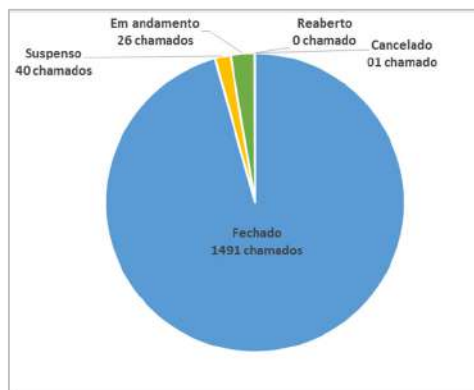
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

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

Requisição e Incidente – Por Situação - Abertura

No mês de outubro de 2017 foram registrados o total de 1558 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1491 chamados estavam fechados, 26 em andamento, 40 suspensos, 01 chamado cancelado e nenhum reaberto. Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7dias), tratamento dos chamados suspensos e em andamento, a situação atual demonstrada no **Gráfico 01** poderá ser apresentada de forma diferente, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de abertura.



Requisição e Incidente por Situação	
Fechado	1491
Em andamento	26
Suspensão	40
Cancelado	1
Reaberto	0
Total	1558

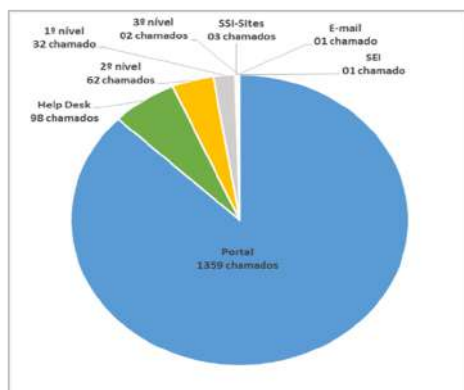
Tabela 01

Gráfico 01 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - ID179 - 08 - Quantidade de chamados por situação (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Requisição e Incidente – Por Origem - Abertura

Do total de chamados (1558) registrados em outubro de 2017, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados (1359) foi o “Portal”, este resultado se dar em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem seus próprios chamados via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

Chamados de origem “1º e 2º Nível”, são registrados de forma proativa quando a equipe, no ápice do atendimento presencial, identifica que o usuário irá precisar de outros serviços que, previamente, não haviam sido identificados pelo solicitante. No período, foram registrados o total de 94 chamados (6,03% do total), a maioria desses estão relacionados a instalação de *software* em novos computadores. O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.



por_origem	Quantidade
Portal	1359
Help Desk	98
2º Nível	62
1º Nível	32
SSI - Sites	3
3º Nível	2
E-mail	1
SEI	1
Total	1558

Tabela 02

Gráfico 02 – Relatórios /Gerência de Incidente/Requisição/Quantitativo(Abertura).
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Registro por Horário - Abertura

Foi possível notar dois picos de registro de chamados, o primeiro pico inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 13h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 82,41% (1.284) dos 1.558 chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo.

O registro crescente de chamado no primeiro pico, harmoniza com a iniciação das atividades do negócio, é nesse período que os usuários começam a identificar os incidentes e as necessidades de realizarem mudanças (requisições) no ambiente. No segundo pico, o volume de chamados registrados entre 13h e 14h, em sua grande maioria, são chamados registrados de forma proativa pela equipe de atendimento.

Observou-se que no mês de outubro, 97 chamados foram registrados afóra do horário de atendimento definido para a central de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que correspondente a 6,23% dos chamados. O quantitativo de chamados registrados (75) nos intervalos das 07h00 às 07h59 e das 18h00 às 18h59, o que corresponde a 4,81%, é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

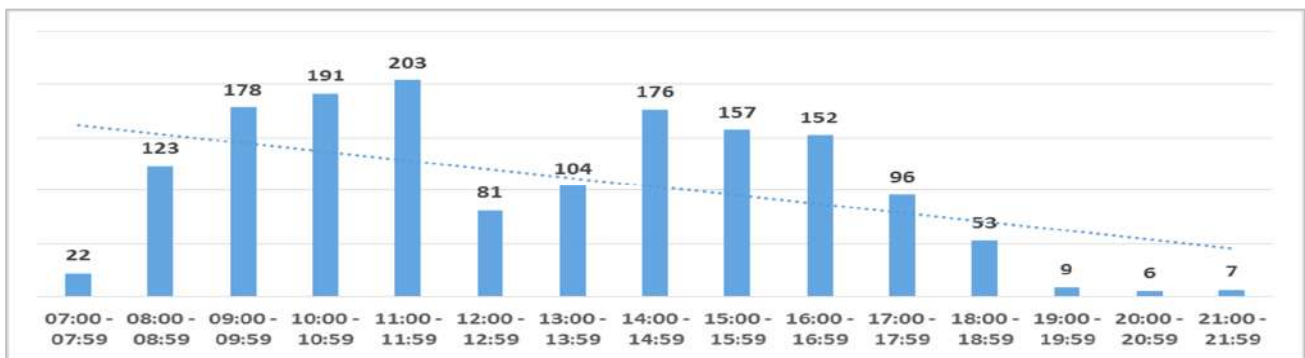
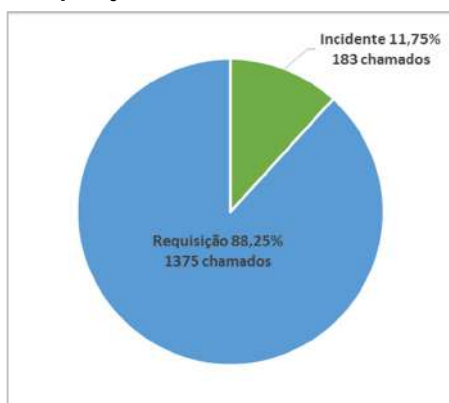


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora –(Abertura).
Fonte <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (1558) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 88,25%, (1375), contra 11,75% (183) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL”, demonstra que 1,06% (16) dos chamados foram encerrados fora do prazo, contra 98,94% (1490) dos chamados encerrados dentro do prazo.

Requisição/Incidente -Abertura



SLA Global - Encerramento



Gráfico 04 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – D170 - 03 - Chamados por tipo de solicitação (Abertura) e ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no gráfico 05 “Top 10 - Serviços” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/11/2017 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2017 considerando os chamados de entrada (Abertura).

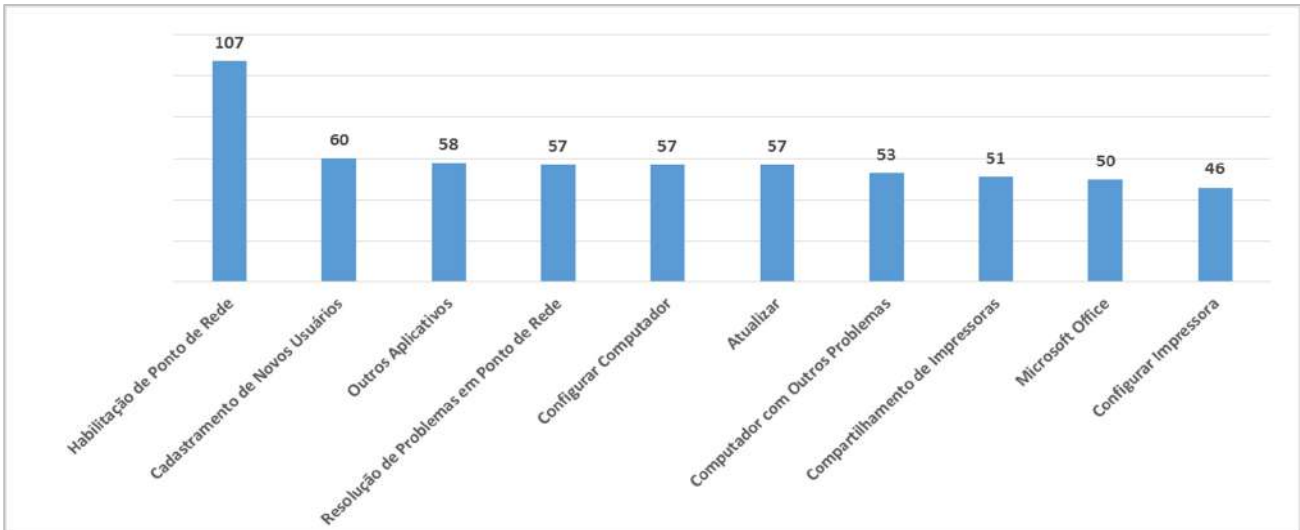


Gráfico 05 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura)

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

TOP List	Top 10 Serviços	Atividade	Quantidade
1	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	107
2	AD	Cadastro de Novos Usuários	60
3	Aplicativos de Suporte/Softwares/Softwares Complementares	Outros Aplicativos	58
4	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	57
5	Desktop	Configurar Computador	57
6	SIPES	Atualizar	57
7	Desktop	Computador com Outros Problemas	53
8	Impressão/Scanner	Compartilhamento de Impressoras	51
9	Aplicativos de Escritório	Microsoft Office	50
10	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	46
Total Geral:			596

Tabela 03: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Com base na **Tabela 03**, de 1558 chamados registrados no mês, 107 (6,87%) chamados foram registrados para habilitação de ponto de rede, esse quantitativo, dar-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio. O volume de Cadastro de Novos Usuários, 60 (3,85%), ocorreu em função do cadastramento de novos usuários (servidores e estagiários) no *Active Directory* sob administração do CPD.

LISTAS TOP 10 - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Incidentes e Top 10 Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/11/2017 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2017, considerando os chamados de entrada (Abertura).

TOP List	Top 10 Serviços Incidentes	Atividade	Quantidade
1	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	57
2	Desktop	Computador com Outros Problemas	53
3	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	22
4	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	21
5	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com Acesso ao SEI	10
6	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	5
7	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Sem Acesso a Internet. Reparar	4
8	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar	2
Total Geral:			174

Tabela 04: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (abertura).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Com base na **Tabela 04**, de 1558 chamados registrados no mês, 53 (3,40%) chamados foram registrados para verificação de problemas diversos, os quais os usuários não souberam identificar corretamente ao registrarem seu respectivos chamados. A diversidade, segue conforme lista abaixo:

1. Computador apresentando lentidão/travando;
2. Mapeamento/compartilhamento de arquivos de rede;
3. Desktop/Notebook/Monitor não liga/inicializa;
4. Ativação de ferramentas de escritório (Office);
5. Sistema operacional não inicializa/corrompido;
6. Acesso a rede Wireless;
7. Recuperação de arquivos;
8. Serviço de impressão – Outsource;
9. Senha de acesso – AD;
10. Configuração de Impressora;

TOP List	Top 10 Serviços Requisições	Atividade	Quantidade
1	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	107
2	AD	Cadastramento de Novos Usuários	60
3	Aplicativos de Suporte/Softwares Complementares	Outros Aplicativos	58
4	Desktop	Configurar Computador	57
5	SIPES	Atualizar	57
6	Impressão/Scanner	Compartilhamento de Impressoras	51
7	Aplicativos de Escritório	Microsoft Office	50
8	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	46
9	Desktop	Formatar Computador	36
10	SIGRA	Atualizar	36
Total Geral:			558

Tabela 05: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top10 – (Abertura).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Com base na **Tabela 05**, de 1558 chamados registrados no mês, 107 (6,87%) chamados foram registrados para habilitação de ponto de rede, esse quantitativo, dar-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio. O volume de Cadastramento de novos usuários, 60 (3,85%), ocorreu em função do ingresso de novos servidores/estagiários na instituição.

LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/11/2017 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2017, considerando os chamados de entrada (abertura).

O montante de chamados no “DGP”, ocorreu em sua grande maioria para atualização dos sistemas internos da contratante.

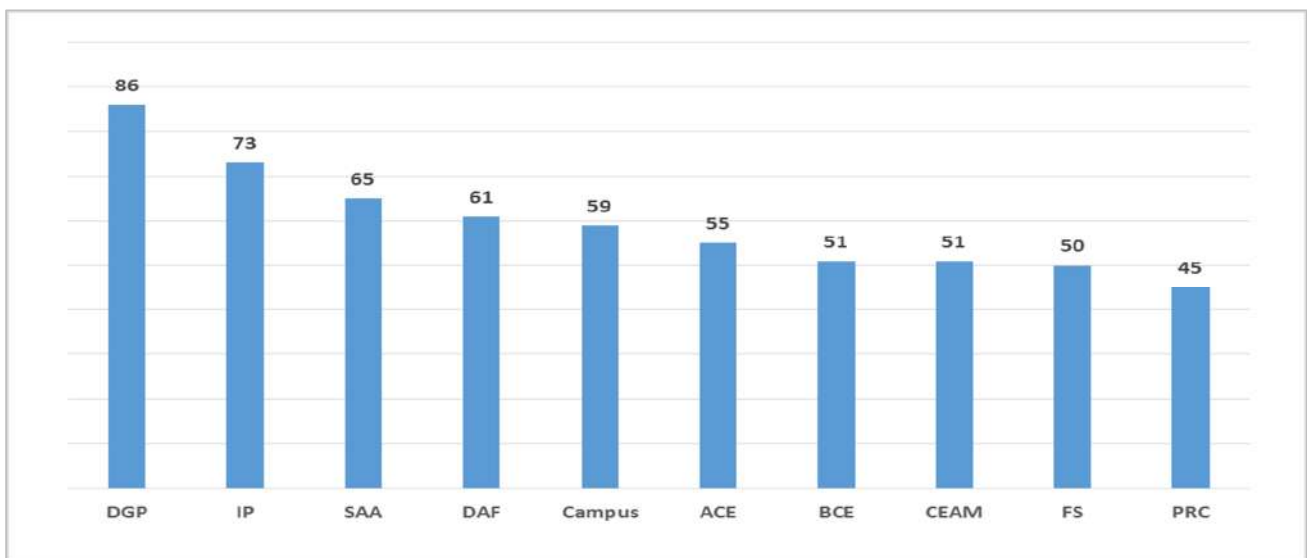


Tabela 06: Fonte: Relatórios – Gerência de Incidentes/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório Top 10 unidades que mais abrem requisições/incidentes – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade
1	Decanato de Gestão de Pessoas	86
2	Instituto de Psicologia	73
3	Secretaria de Administração Acadêmica	65
4	Decanato de Administração	61
5	Campus	59
6	Arquivo Central - ACE	55
7	Biblioteca Central	51
8	Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	51
9	Faculdade de Ciências da Saúde	50
10	Prefeitura do Campus da UnB	45
Total Geral:		596

Tabela 07: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

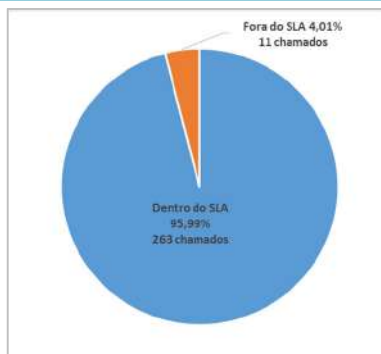
Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R046	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

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 www.servicostic.unb.br . 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	Atingido
1	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	95,99%	Sim
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,29%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
4	Chamados reabertos	<=5%	0,11%	Sim

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



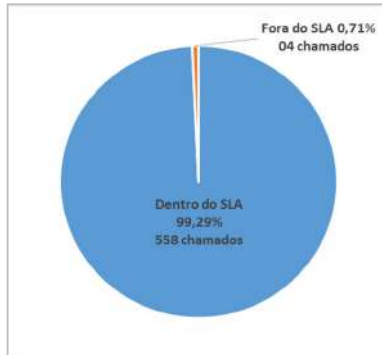
Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	274	263	11

Tabela 08

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R003, para o item, foi aferido dentro do percentual >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 06: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	562	558	4

Tabela 09

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R003, para o item, foi aferido dentro do percentual $\geq 90\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo

Gráfico 07: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	87	87	0

Tabela 10

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R003, para o item, foi aferido dentro do percentual $\geq 90\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 08: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	274	263	11	61,29%
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	562	558	4	
Centralit - 2º Nível	4	48 horas	1	1	0	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	86	86	0	
Total			923	908	15	

Tabela 11: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos 01 chamado com SLA de 48 horas (prioridade 4) foi atendido pela contratada dentro das regras estabelecidas para a “prioridade 5” conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2017](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2017)).

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 923 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), 01 chamado foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido ($\leq 5\%$).

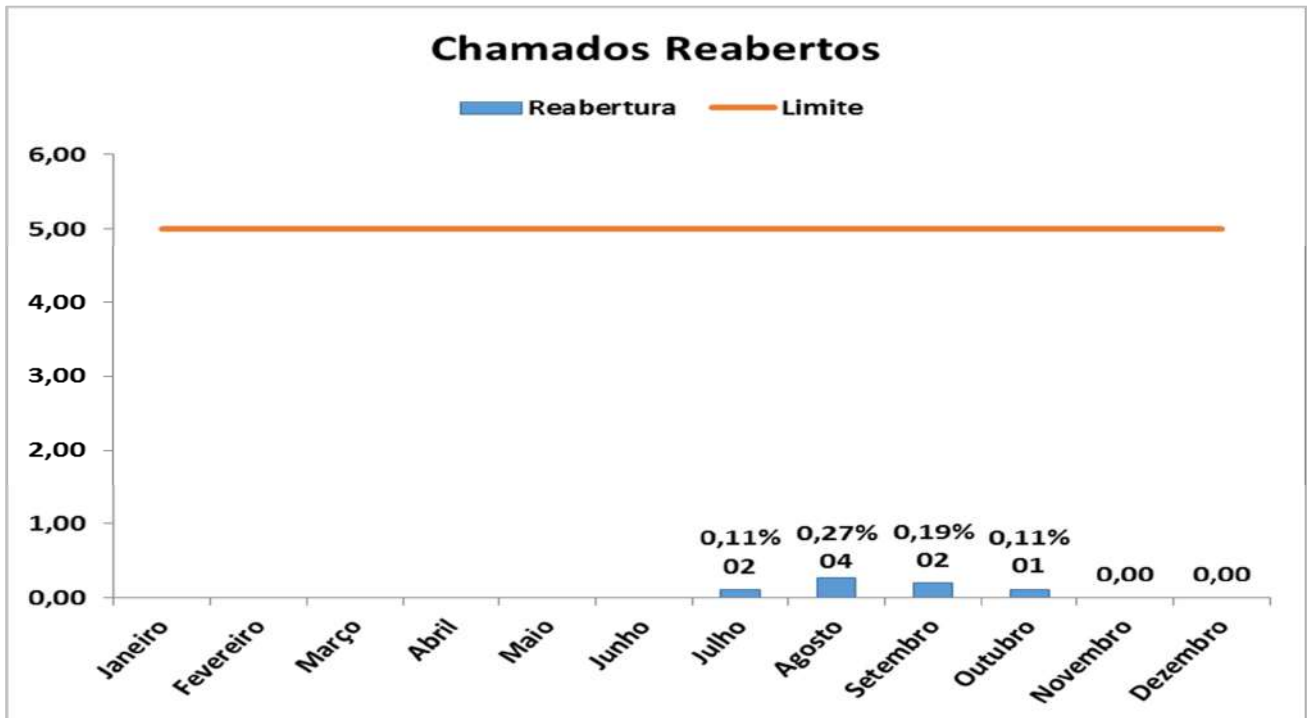


Gráfico 09: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Observação: O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>). Os dados do gráfico 09 considera apenas os chamados que foram encerrados no período.

5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Expansão do "AD"	Atualmente o Active Directory está em fase de instalação pelo CPD em todo o Campus da UNB, 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. A implantação do acesso remoto dar-se ao passo em que o AD é implementado, 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" 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 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.
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	Automatizar Instalação e Atualização de Sistemas e Aplicações por GPO	O serviço de instalação/atualização de sistemas e aplicações, é bastante solicitado pelos usuários UNB. Com a automatização do procedimento via GPO, será percebida a redução de solicitações via Citsmart e a redução do tempo de espera do atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.

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

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-004	R046	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 www.servicostic.unb.br . 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: www.servicostic.unb.br .
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.

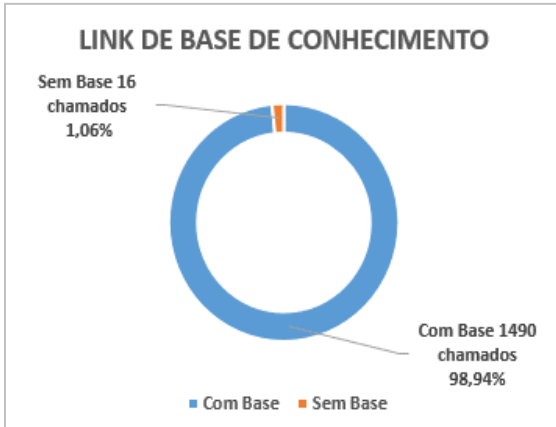
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	98,94%	SIM
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	98,65%	SIM
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	99,38%	SIM
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	10,62%	SIM
5	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	99,68%	Sim

6	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	100%	Sim
7	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
8	Chamados reabertos	<=5%	0,34%	Sim

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, 1490 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



No “gráfico 10” é possível observar que 1,06% dos chamados (16) não foram associados ao respectivo procedimento, esse resultado se deu pelo fato das equipes de atendimento terem deixado de vincular o procedimento existente na base. Além da possibilidade das equipes deixarem de vincular os procedimentos no momento do encerramento, também poderá ocorrer a inexistência de procedimentos criados, por estar aguardando aprovação e/ou publicação, por ser uma nova atividade recentemente aprovada, ou mesmo por determinada atividade ser executada uma única vez.

Gráfico 10: Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID178 - 06 - Vínculo de serviço com base de conhecimento – (Encerramento)

Fonte <http://servicostic.unb.br> – Dados extraídos em 01/11/2017

TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB - Abertura

No gráfico abaixo é possível observar que 98,65% (1537) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 1,35% (21) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. Dado que no período, o número de chamados capturado com mais 20 minutos diminuiu, podemos concluir que o desempenho da central de atendimento tem melhorado gradativamente, principalmente se considerarmos o número crescente de chamados registrados. O atingimento da métrica percentual, foi definido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2017](http://messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2017)).

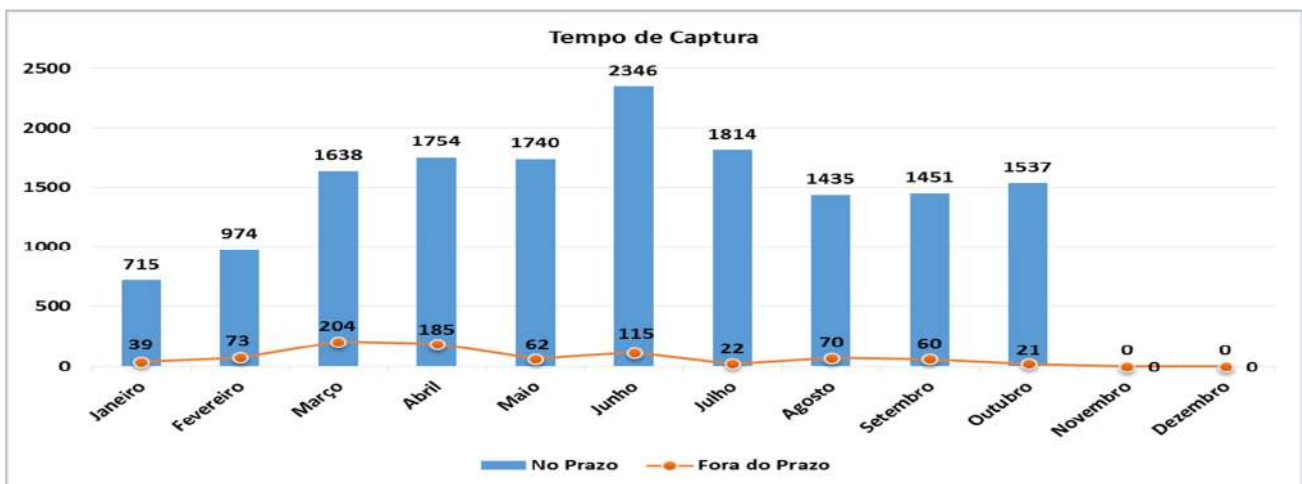


Gráfico 11: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID169 - 10 - Tempo de Captura (Abertura).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 160 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 155 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 04 pesquisas com status “bom”. De acordo com a porção de chamados com a condição “Ótimo” atribuída, podemos notar um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para comparação, com a meta ($\geq 85\%$), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 99,38% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>

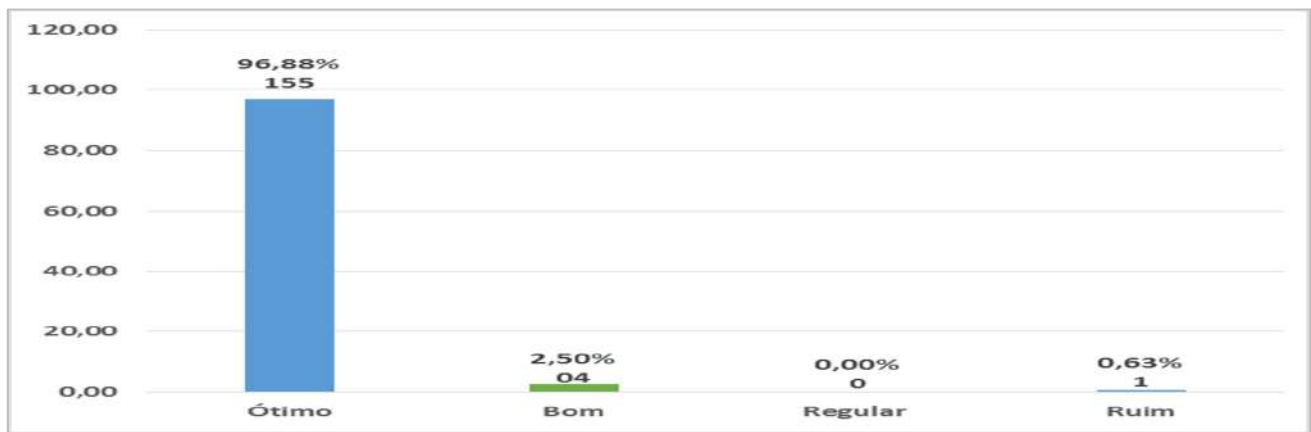


Gráfico 12: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br>
Dados extraídos em 01/11/2017

PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de outubro foi alcançado o percentual de 10,62% (160 pesquisas), o que pode ser observado no gráfico abaixo. O limite foi definido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

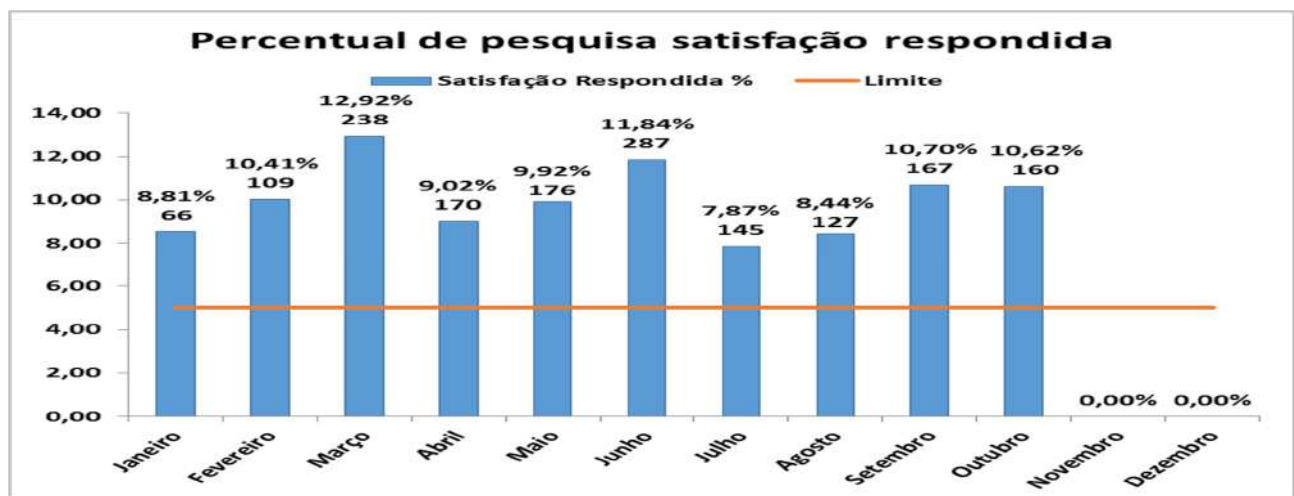


Gráfico 13: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 – Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS – Encerramento

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



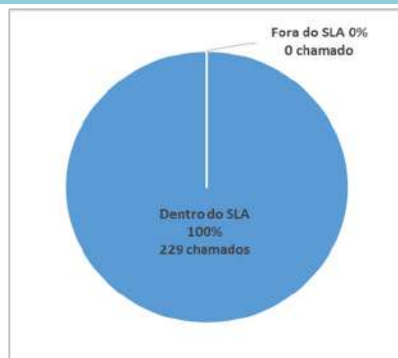
Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	313	312	1

Tabela: 12

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R004, para o item, foi aferido dentro do percentual $\geq 90\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 14: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	229	229	0

Tabela: 13

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R004, para o item, foi aferido dentro do percentual $\geq 90\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 15: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	41	41	0

Tabela: 14

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R004, para o item, foi aferido dentro do percentual $\geq 90\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 16: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	2	2	0	38,71%
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	311	310	1	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	229	229	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	41	41	0	
Total			583	582	1	

Tabela 15: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 02 chamados com SLA de 4 horas (prioridade 1) foram atendidos pela contratada, dentro das regras estabelecidas para a “prioridades 2”. SLA de 4 horas, não é um indicador de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos na tarefa R004, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

No período, foram encerrados 1506 chamados, no contrato Centralit, destes, 583 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 38,71% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção de chamados em primeiro contato, pode ser melhorado com a expansão do *Active Directory* e do acesso remoto. Se considerado os locais abarcados por acesso remoto e “AD” (geralmente chamados com SLA 12 horas - Prioridade 2) e compararmos com os resultados alcançados pelas duas equipes (N1 e N2) podemos concluir que o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 53%. Ainda se consideramos que 107 chamados que envolvem habilitação e verificação de ponto rede só a equipe de 2º Nível resolve, o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 65%.

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 583 chamados encerrados na tarefa R004, 02 chamados foram reabertos. A quantidade de chamado reaberto, representa 0,34% do total de chamados fechados pela equipe de atendimento remoto, ficando dentro do limite estabelecido ($\leq 5\%$).

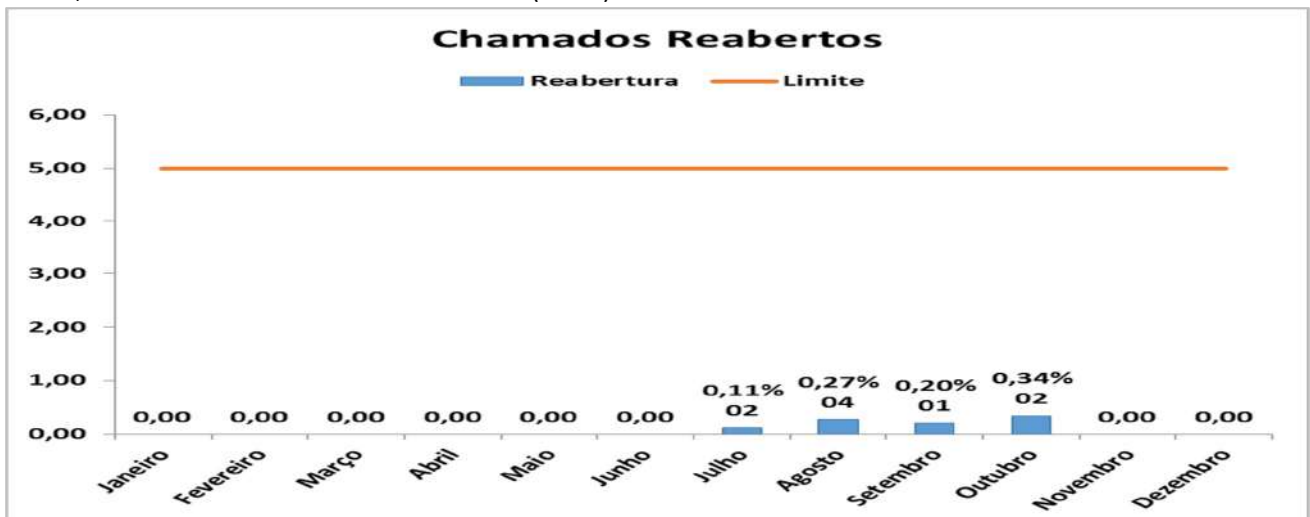


Gráfico 17: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2017

Observação: O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede

(\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017). Os dados do **Gráfico 17** considera apenas os chamados que foram encerrados no período.

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	Implantação do gerenciamento de mudança	A inexistência de gerenciamento de mudança no negócio, impacta diretamente na central de atendimento, já que é o ponto único de contato.
4	Implantação do gerenciamento de capacidade	A inexistência de gerenciamento de capacidade no negócio, impacta diretamente na central de atendimento, já que é o ponto único de contato.

8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de outubro, foram encerrados 1.509 chamados no contrato Central IT, destes 1.506 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada e 03 foram solucionados pelas equipes de 3º nível da contratante.

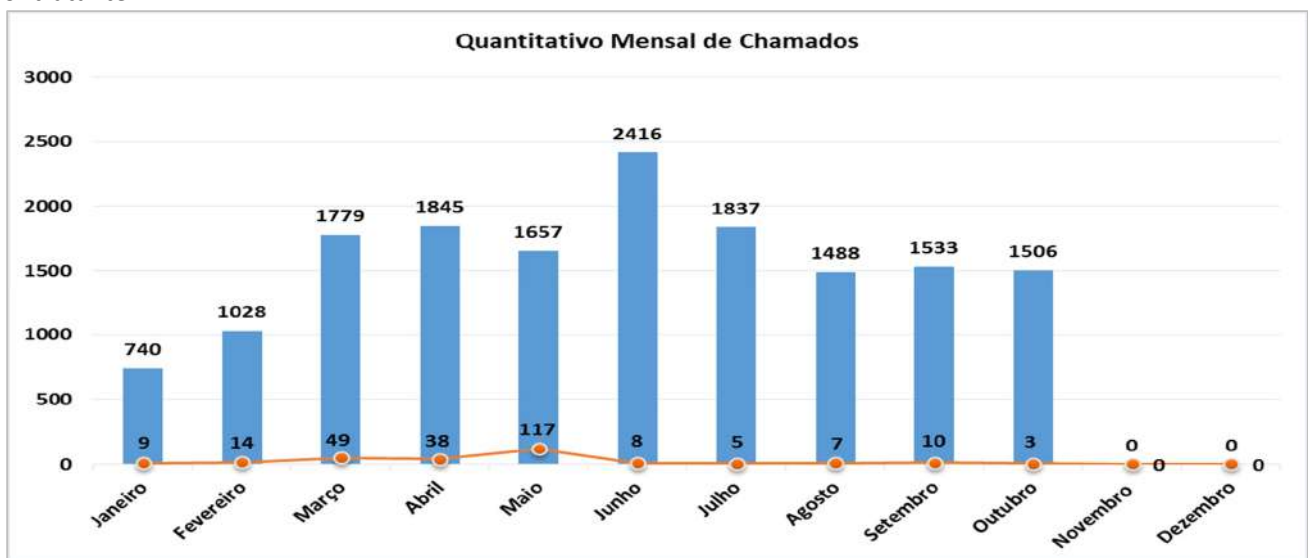


Gráfico 18: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento)
Fonte <http://servicostic.unb.br>
Dados extraídos em 01/11/2017