

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente
ao período de 01 a 29 de
Dezembro de 2017.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	10
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO	12
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040	14
6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK	19
7. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO	20

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

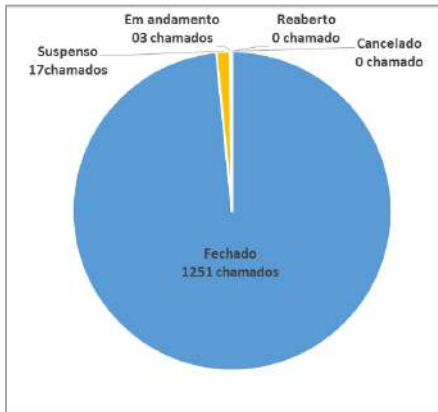
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

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 dezembro de 2017 foram registrados o total de 1271 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1251 chamados estavam fechados, 17 suspensos e 03 em andamento, nenhum chamado foi cancelado ou 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	1251
Suspenso	17
Em andamento	3
Cancelado	0
Reaberto	0
Total	1271

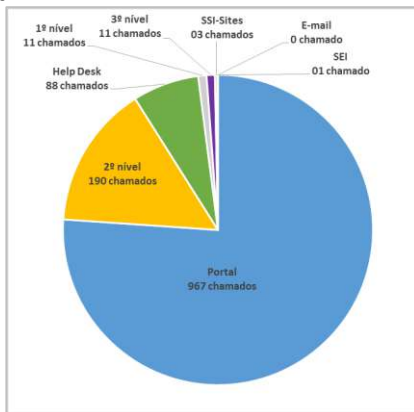
Tabela 01

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 02/01/2018

Requisição e Incidente – Por Origem - Abertura

Do total de chamados (1271) registrados em dezembro de 2017, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados (967) 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 identifica que o usuário irá precisar de outros serviços que, previamente, não haviam sido identificados pelo solicitante. No período, foram registrados o total de 201 chamados (15,81% do total). O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.



por_origem	Quantidade
Portal	967
2º Nível	190
Help Desk	88
1º Nível	11
3º Nível	11
SSI - Sites	3
SEI	1
E-mail	0
Total	1271

Tabela 02

Gráfico 02 – Relatórios /Gerência de Incidente/Requisição/Quantitativo (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

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 14h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 78,28% (995) dos 1271 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 são chamados registrados pelos usuários que estão iniciando seu turno de trabalho. Esse volume de chamados registrados nesse intervalo é resultado da alteração posta no turno de trabalho dos servidores da UnB.

Observou-se que no mês de dezembro, 56 chamados foram registrados fora do horário de atendimento contratual definido para a central de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que correspondente a 4,41% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

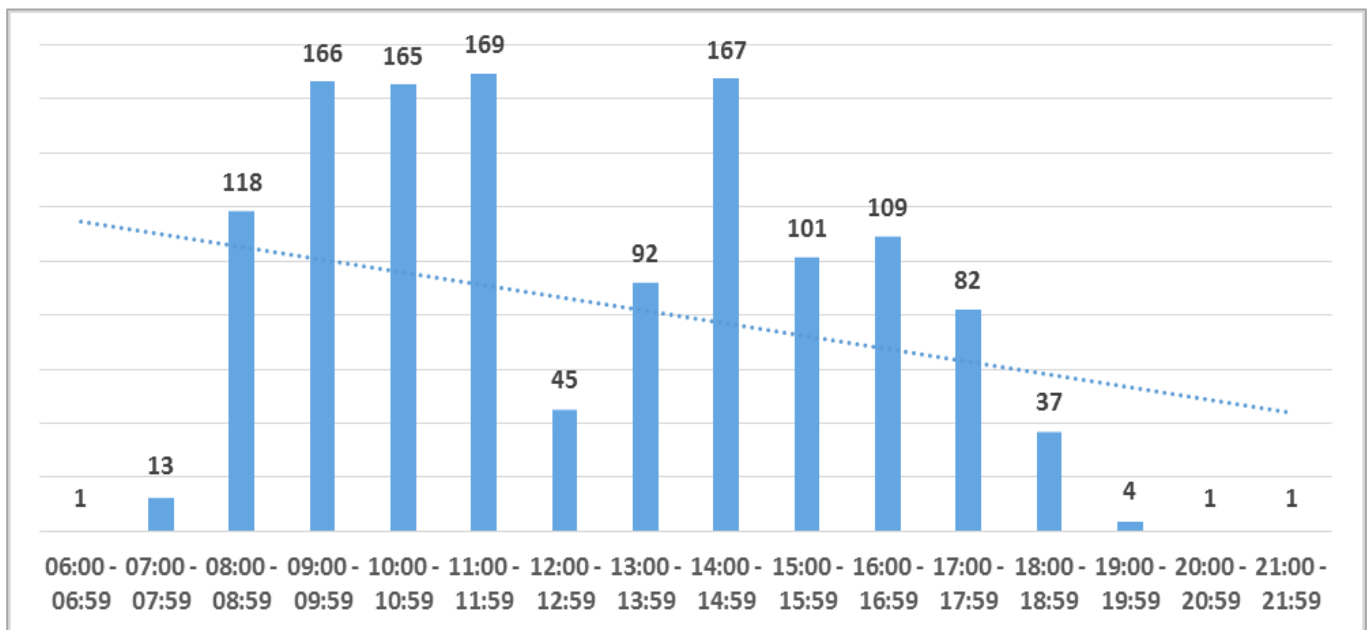
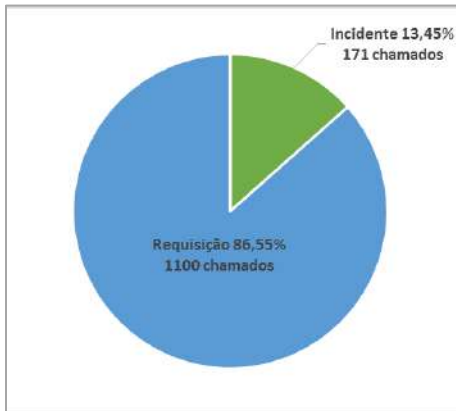


Gráfico 03– Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora –(Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (1271) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 86,55%, (1100), contra 13,45% (171) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL”, demonstra que 0,78% (10) dos chamados foram encerrados fora do prazo, contra 99,22% (1280) dos chamados encerrados dentro do prazo.

Requisição/Incidente - Abertura



SLA Global - Encerramento

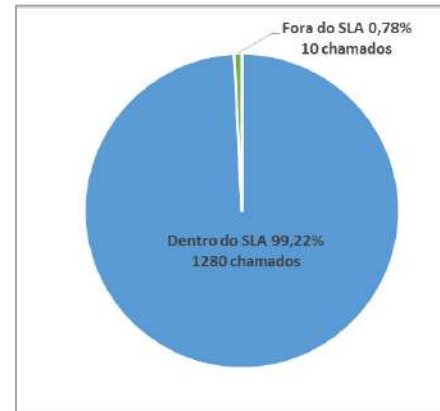


Gráfico 04 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – D170 - 03 - Chamados por tipo de solicitação (Abertura) e ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no gráfico 05 “Top 10 - Serviços” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/01/2018 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 29 de dezembro de 2017 considerando os chamados de entrada (Abertura).

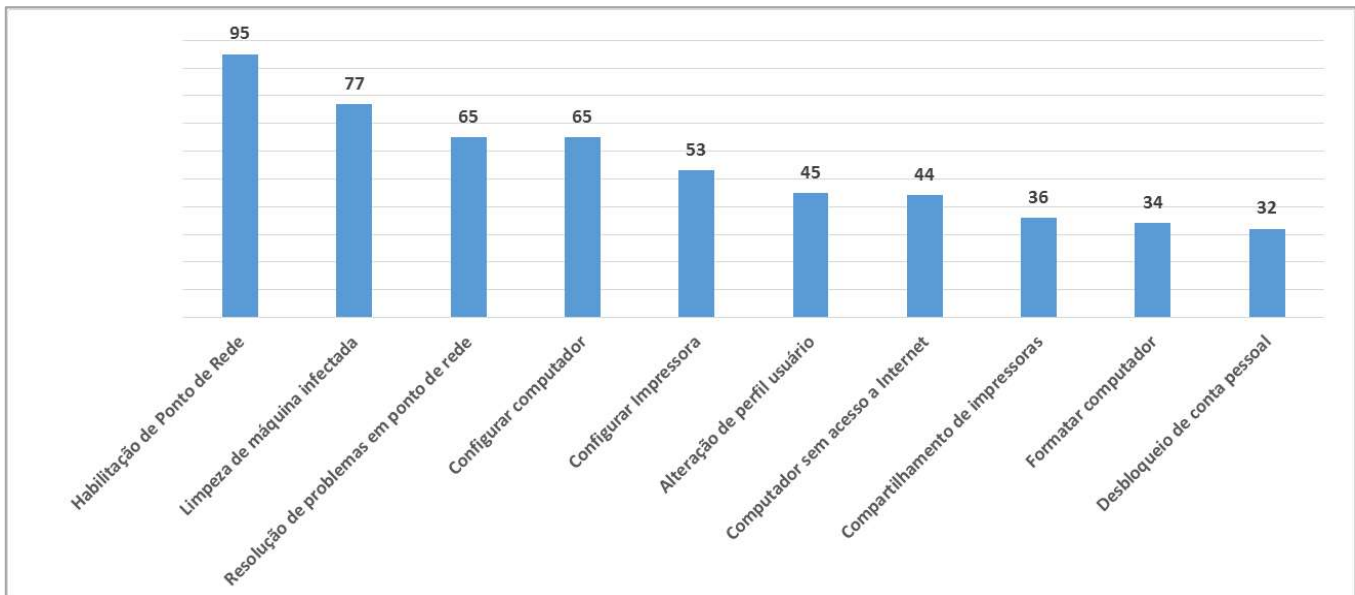


Gráfico 05 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura)

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2012

TOP List	Top 10 Serviços	Atividade	Quantidade
1	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	95
2	Antivírus	Limpeza de máquina infectada	77
3	Acesso a Rede	Resolução de problemas em ponto de rede	65
4	Desktop	Configurar computador	65
5	Impressão/Scanner	Configurar impressora	53
6	AD	Alteração de perfil usuário	45
7	Desktop	Computador sem acesso a Internet	44
8	Impressão/Scanner	Compartilhamento de impressoras	36
9	Desktop	Formatar computador	34
10	Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	32
Total Geral:			546

Tabela 03: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

Com base na **Tabela 03**, de 1271 chamados registrados no mês, 95 (7,47%) chamados foram registrados para habilitação de ponto de rede, esse quantitativo, dar-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio. O volume (77 – 6,06%) chamados para limpeza de máquina infectada. O atendimento deu-se em função da solicitação do cliente para correção manual do processo de instalação do antivírus Kaspersky em computadores com Windows 10 nas áreas de negócio.

LISTAS TOP 10 - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Incidentes e Top 10 Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/01/2018 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 29 de dezembro 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	65
2	Desktop	Computador sem acesso a Internet	44
3	Impressão/Scanner	Impressora não imprime	22
4	SEI	Problemas com acesso ao SEI	14
5	Desktop	Computador com outros problemas	8
6	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar	7
7	Impressão/Scanner	Impressora não liga	6
8	Serviços UNB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Repa	6
9	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Periférico não funciona.Reparar	3
10	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Monitor não liga.Reparar	2
Total Geral:			177

Tabela 04: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

Com base na **Tabela 04**, de 1271 chamados registrados no mês, 08 (0,63%) chamados foram registrados para verificação de problemas diversos, os quais os usuários não souberam identificar corretamente ao registrarem seu respectivos chamados. É importante ressaltar que esse quantitativo é bem maior do que o apresentado acima, mas, devido ao serviço de triagem de chamados realizado na central de atendimento, foi possível reduzir o quantitativo em apenas 08 chamados classificados como “outros”. O quantitativo é inferior ao apresentado em novembro 2017 no qual foram registrados 14 chamados para verificação de problemas diversos. A redução dar-se ao passo que a central de atendimento tem atuado na reclassificação correta dos chamados.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

- Falha de perfil temporário
- Sistema operacional não inicializa/corrompido;
- Configurar monitor auxiliar
- Problema com o leitor do CD/DVD

TOP List	Top 10 Serviços Requisições	Atividade	Quantidade
1	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	95
2	Antivírus	Limpeza de máquina infectada	77
3	Desktop	Configurar computador	65
4	Impressão/Scanner	Configurar impressora	53
5	AD	Alteração de perfil usuário	45
6	Impressão/Scanner	Compartilhamento de impressoras	36
7	Desktop	Formatar computador	34
8	Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	32
9	SIPES	Atualizar	31
10	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	30
Total Geral:			498

Tabela 05: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top10 – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

Com base na **Tabela 05**, de 1271 chamados registrados no mês, 95 (7,47%) chamados foram registrados para habilitação de ponto de rede, esse quantitativo, dar-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio. O volume (77 – 6,06%) chamados para limpeza de máquina infectada. O atendimento deu-se em função da solicitação do cliente para correção manual do processo de instalação do antivírus Kaspersky em computadores com Windows 10 nas áreas de negócio.

LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/01/2018 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de dezembro de 2017, considerando os chamados de entrada (abertura).

O montante de chamados no “FUP”, ocorreu em sua grande maioria (51) chamados para limpeza de máquina infectada. O atendimento deu-se em função da solicitação do cliente para correção manual do processo de instalação do antivírus Kaspersky em computadores com Windows 10.

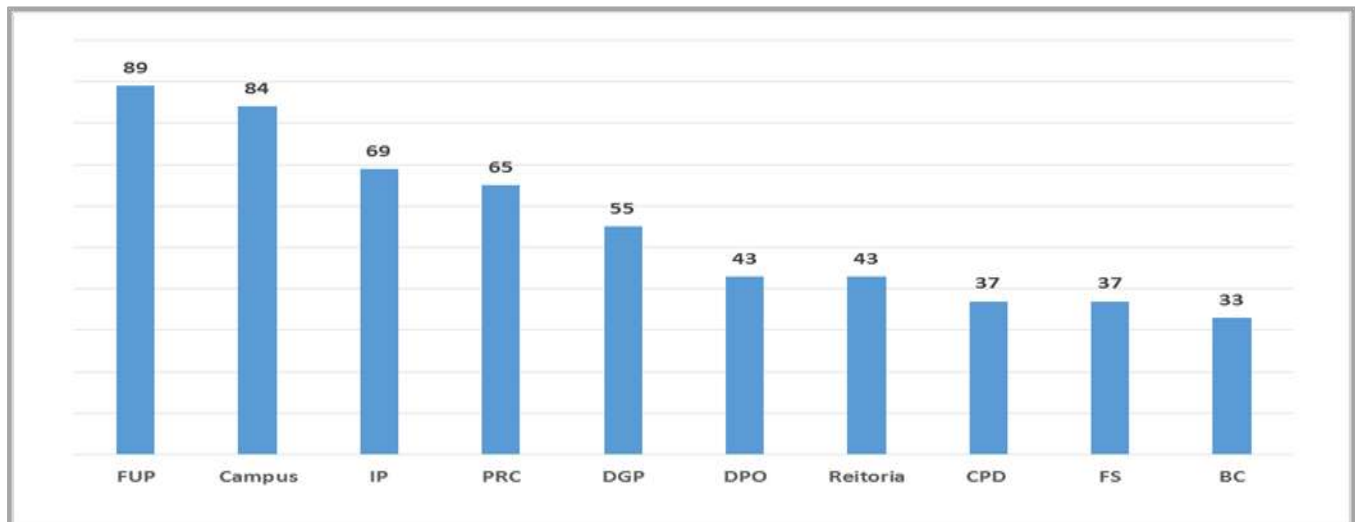


Tabela 06: Fonte: Relatórios – Gerência de Incidentes/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório Top 10 unidades que mais abriram requisições/incidentes – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade
1	Faculdade UnB Planaltina	89
2	Campus	84
3	Instituto de Psicologia	69
4	Prefeitura do Campus da UnB	65
5	Decanato de Gestão de Pessoas	55
6	Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	43
7	Gabinete do Reitor	43
8	CPD - Escola de Informática	37
9	Faculdade de Ciências da Saúde	37
10	Biblioteca Central	33
Total Geral:		555

Tabela 07: Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R048	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%	97,65%	Sim
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,41%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
4	Chamados reabertos	<=5%	0,12%	Sim

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



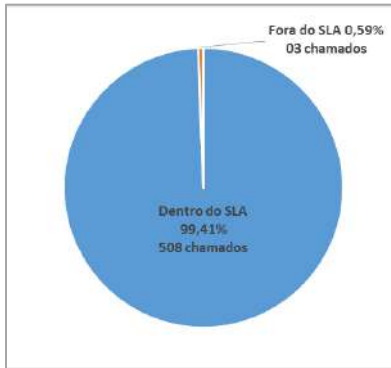
Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	298	291	7

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 01/12/2017

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	511	508	3

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 02/01/2018

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	15	15	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 02/01/2018

Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 2º Nível	1	04 horas	0	0	0	63,88
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	298	291	7	
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	511	508	3	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	15	15	0	
Total			824	814	10	

Tabela 11: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 824 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), 01 chamado foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido ($\leq 5\%$).

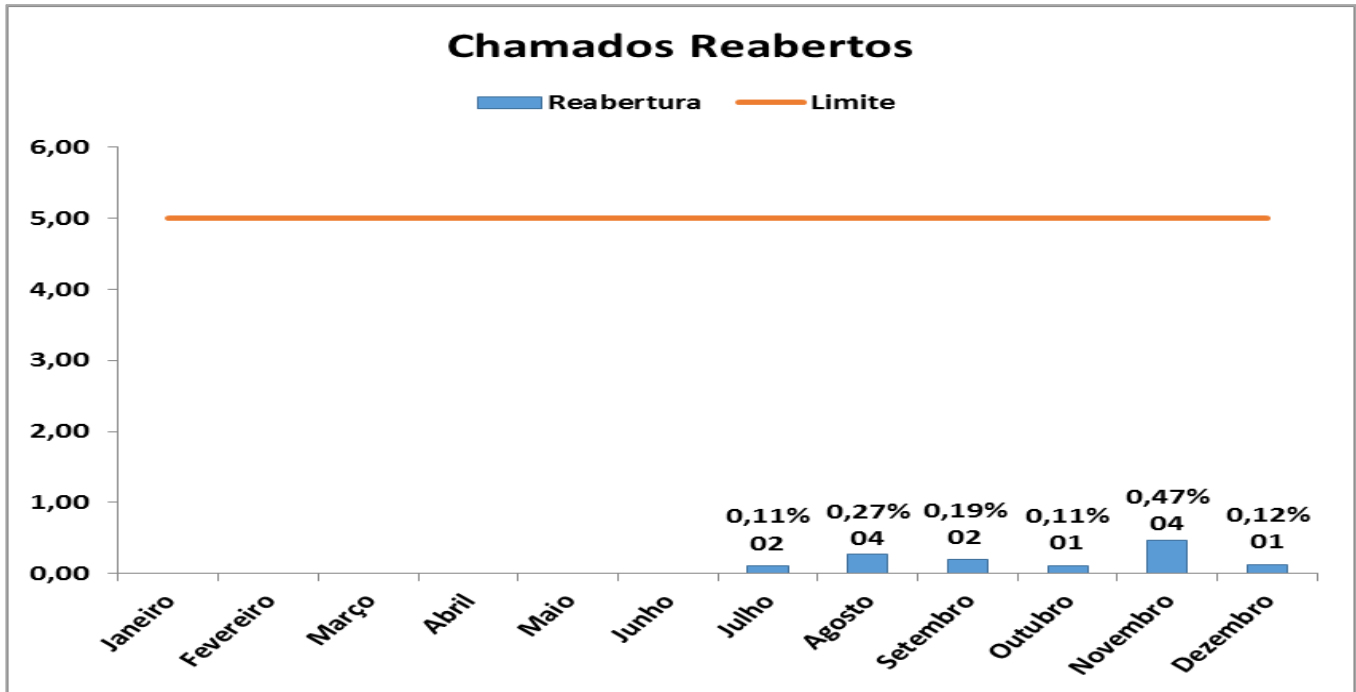


Gráfico 09: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).
Fonte <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

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](http://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	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. Com a implementação desse processo, será possível obter prévia formalidade nas alterações do ambiente de infraestrutura, onde caberá como melhor prática, a emissão de uma requisição de mudança (RDM). Como exemplo: o resultado desse processo poderia ser observado nas substituições dos novos computadores que foram adquiridos pela instituição, essa seria um tipo de mudança que alavanca a rotina e o rendimento das equipes que suportam o ambiente. Também seria possível obter como resultado a priorização das requisições, adequação da capacidade às necessidades do negócio, redução de falhas nas mudanças, garantia de retorno ao nível de serviço anterior no caso de falhas nas mudanças, otimização e diminuição de retrabalho, mapeamento dos riscos, bem como a rastreabilidade e acompanhamento das requisições em andamento.
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. Com a implementação do gerenciamento da capacidade, será possível produzir e manter um plano que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio. Considerando-se o exemplo citado para o gerenciamento de mudança, onde foi citado a aquisição de novos computadores, o plano de capacidade estará ponderando todos os recursos necessários para a entrega dos serviços como: a existência de tomadas elétricas; pontos de rede; cabeamento estruturado; pessoal de suporte para execução dos serviços; disponibilidade de Switches; carga energética; entre outros.
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	R048	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.

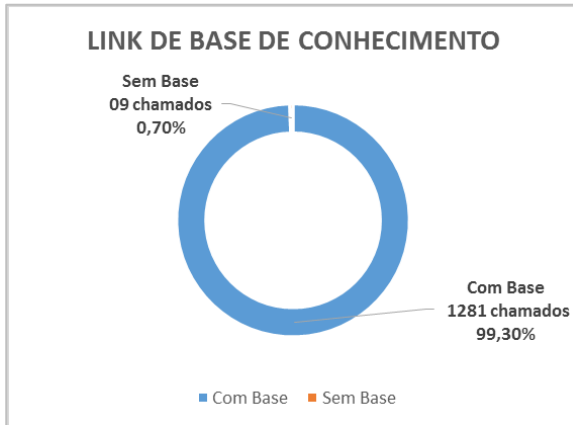
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	99,30%	SIM
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	97,40%	SIM
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	99,22%	SIM
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	9,92%	SIM

5	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	100%	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%	0,21%	Sim

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, 1281 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



No “Gráfico 10” é possível observar que 0,70% dos chamados (09) não foram associados ao respectivo procedimento, esse resultado é proveniente do 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 02/01/2018

TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB - Abertura

No gráfico abaixo é possível observar que 97,40% (1238) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 2,60% (33) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. Dado que no período o número de chamados capturado com mais 20 minutos sofreu um pequeno acréscimo, ainda é possível observar que o desempenho da central de atendimento tem melhorado gradativamente. 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>).

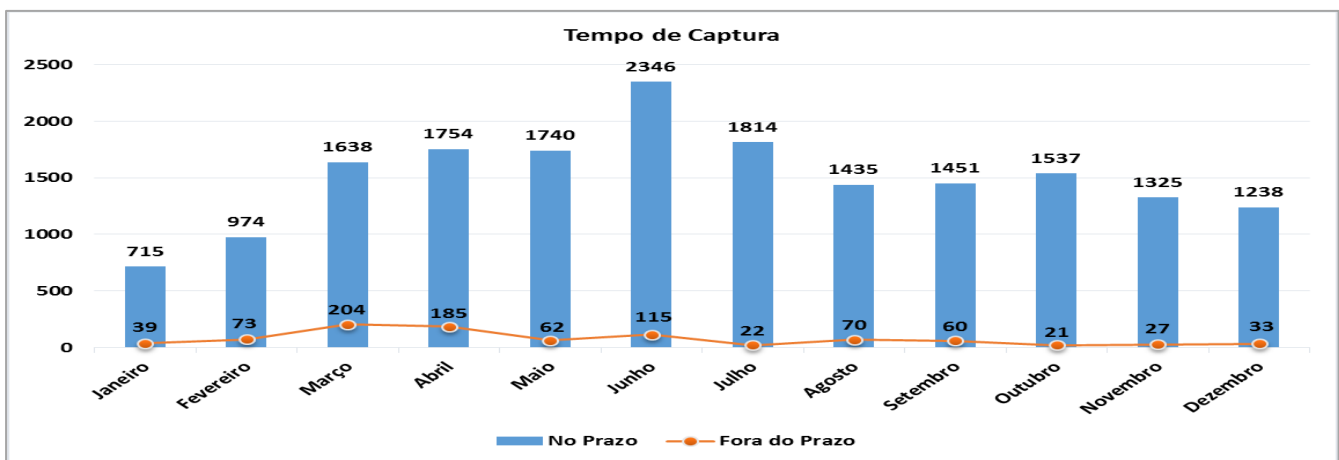


Gráfico 11: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID169 - 10 - Tempo de Captura (Abertura).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 128 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 125 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 02 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 99,22% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>

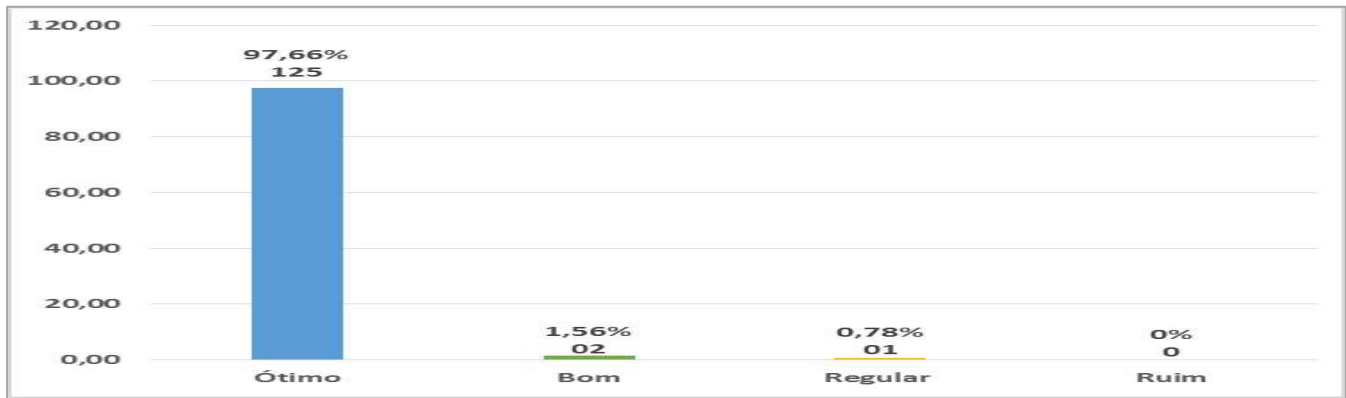


Gráfico 12: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br>
Dados extraídos em 02/01/2018

PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de dezembro foi alcançado o percentual de 9,92% (128 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>).

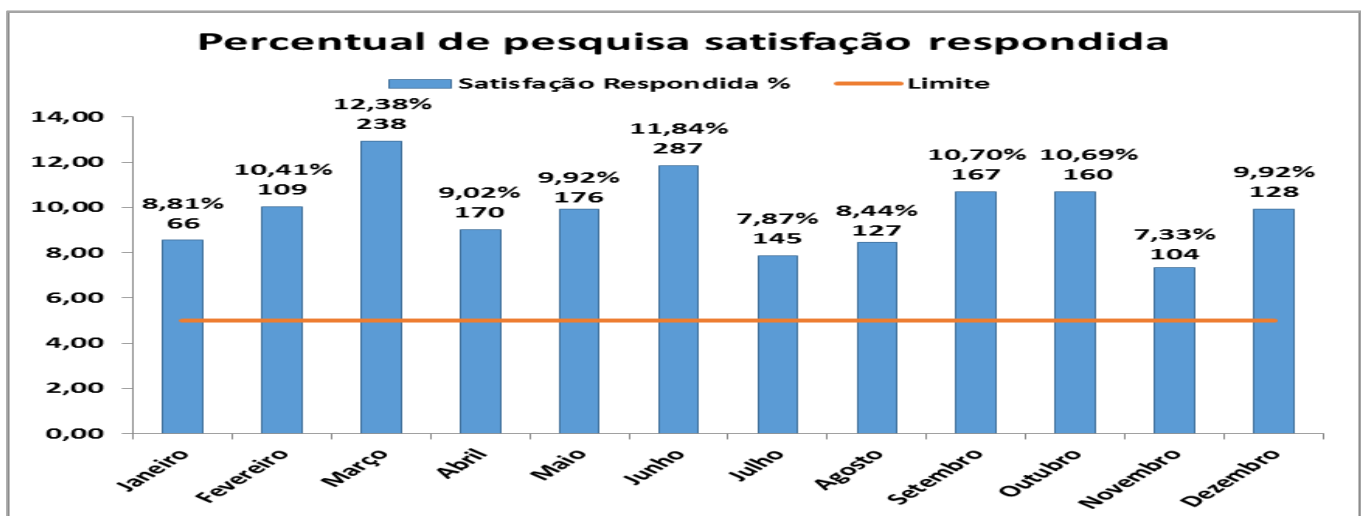


Gráfico 13: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

É importante salientar que, embora o quantitativo de chamados atendidos em dezembro tenha sido inferior ao mês de novembro 2017, o quantitativo de pesquisa respondida foi superior ao período, dado, o e-mail de divulgação encaminhado regularmente pelo cliente as áreas de negócio.

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS – Encerramento

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	260	260	0

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 02/01/2018

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	180	180	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 02/01/2018

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	26	26	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 02/01/2018

Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	4	4	0	36,12
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	256	256	0	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	180	180	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	26	26	0	
		Total	466	466	0	

Tabela 15: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 04 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](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2017)).

No período, foram encerrados 1290 chamados, no contrato Centralit, destes, 466 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 36,12% 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 considerados 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 46,6%. Ainda se consideramos que 95 chamados que envolvem habilitação e Resolução de problemas em ponto de rede só a equipe de 2º Nível resolve, o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 56,2%.

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 466 chamados encerrados na tarefa R004, 01 chamado foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido (<=5%).

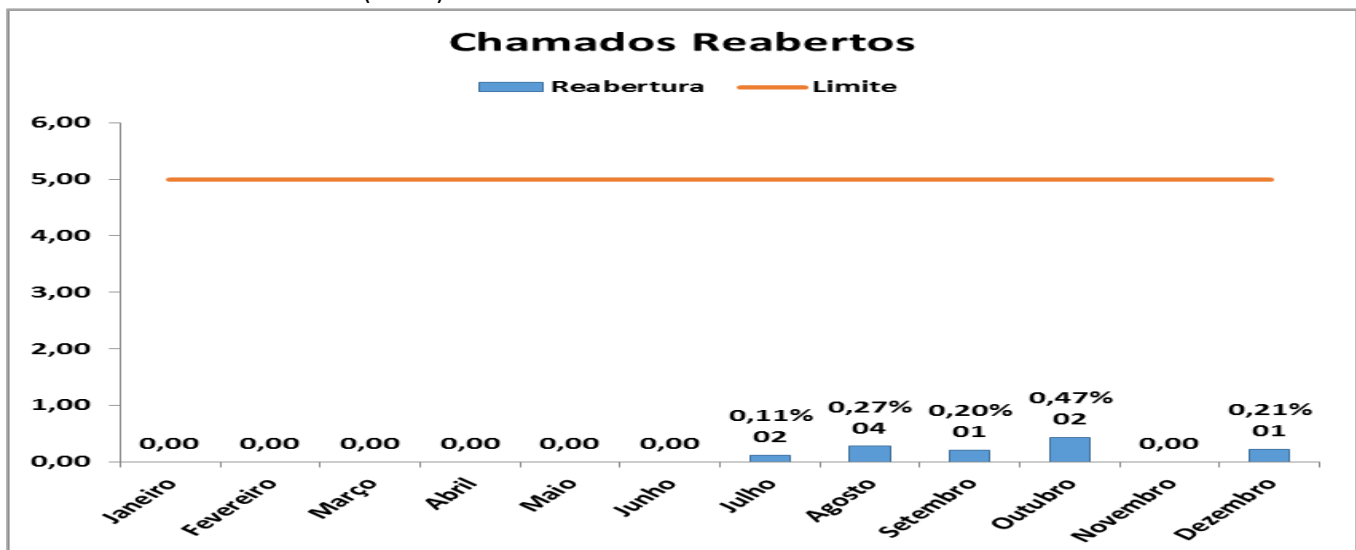


Gráfico 17: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2018

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.

6. 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	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. Com a implementação desse processo, será possível obter prévia formalidade nas alterações do ambiente de infraestrutura, onde caberá como melhor prática, a emissão de uma requisição de mudança (RDM). Como exemplo: o resultado desse processo poderia ser observado nas substituições dos novos computadores que foram adquiridos pela instituição, essa seria um tipo de mudança que alavanca a rotina e o rendimento das equipes que suportam o ambiente. Também seria possível obter como resultado a priorização das requisições, adequação da capacidade às necessidades do negócio, redução de falhas nas mudanças, garantia de retorno ao nível de serviço anterior no caso de falhas nas mudanças, otimização de diminuição de retrabalho, mapeamento dos riscos, bem como a rastreabilidade e acompanhamento das requisições em andamento.
4	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. Com a implementação do gerenciamento da capacidade, será possível produzir e manter um plano que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio. Considerando-se o exemplo citado para o gerenciamento de mudança, onde foi citado a aquisição de novos computadores, o plano de capacidade estará ponderando todos os recursos necessários para a entrega dos serviços como: a existência de tomadas elétricas; pontos de rede; cabeamento estruturado; pessoal de suporte para execução dos serviços; disponibilidade de Switchs; carga energética; entre outros.
5	Disponibilização Monitor Auxiliar	É sugerido a disponibilização do recurso, monitor auxiliar para a central de atendimento. O novo recurso irá auxiliar no acesso remoto permitindo de maneira simultâneo a consulta, captura e triagem dos chamados.

REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de dezembro, foram encerrados 1297 chamados no contrato Central IT, destes 1290 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada e 07 foram solucionados pelas equipes de 3º nível da contratante.

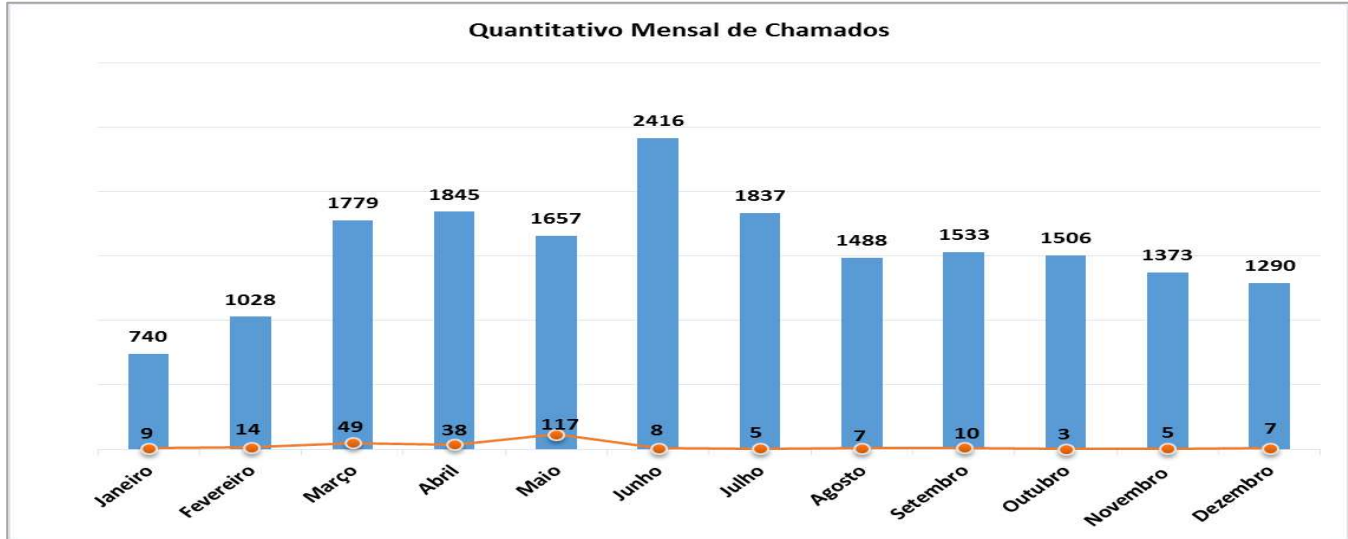


Gráfico 18: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento)
Fonte <http://servicositc.unb.br>
Dados extraídos em 02/01/2018