

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 30 de Junho de 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 .....	12
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK .....	17
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....	17
9. AGENTE DE RELACIONAMENTO .....	18
10. BASE DE CONHECIMENTO .....	19

## 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

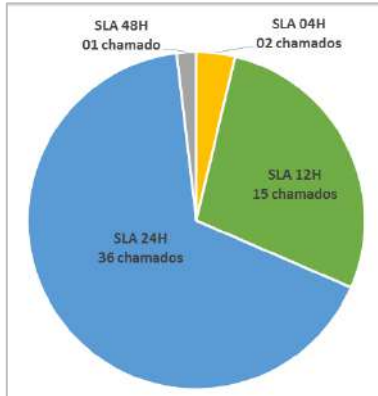
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

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		

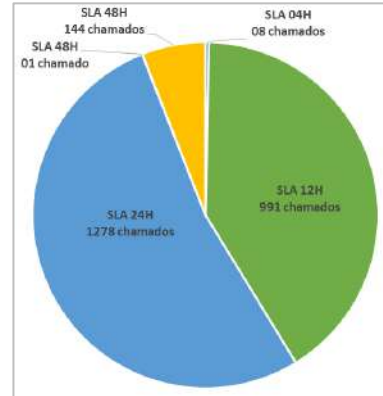
### 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

#### Contrato Central IT

##### Incidente – Por Prioridade

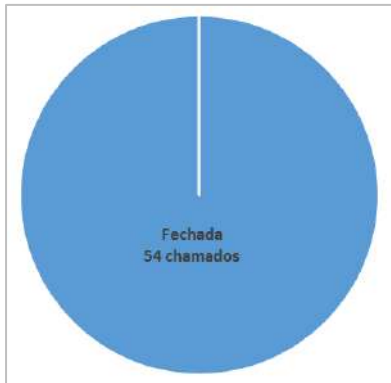


##### Requisição – Por Prioridade



**Gráfico 01** - Chamados registrados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>  
Dados extraídos em 04/07/2017

##### Incidente – Por Situação



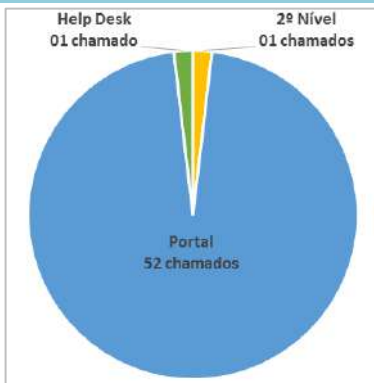
##### Requisição – Por Situação



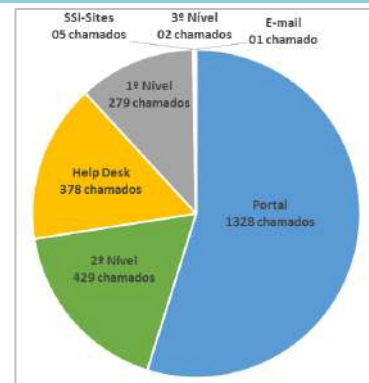
**Gráfico 02** - Acompanhamento dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>  
Dados extraídos em 04/07/2017

Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho

##### Incidente – Por Origem



##### Requisição – Por Origem



**Gráfico 03** – Origem dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>  
Dados extraídos em 04/07/2017

No **Gráfico 01**, exibido acima, é possível observar 2.476 chamados registrados no sistema de ITSM, desse total, 2.422 são requisições e 54 são incidentes, distribuídos nos SLA's 4 horas, 12 horas, 24 horas e 48 horas. Podemos observar que o sistema considerou 01 chamado 48Horas com prioridade 4. A tabela 01 demonstra os totais de chamados registrados, distribuídos nos SLA's acordados entre a UnB e a contratada.

PRIORIDADE	SLA	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
1	04 Horas	2	8
2	12 Horas	15	991
3	24 Horas	36	1278
4	48 Horas	0	1
5	48 Horas	1	144
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>2422</b>

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

Do total de chamados que compõem a tabela 01 e, conforme exibição da gráfico 02, exibidos acima, foi possível observar a situação: Fechada, Suspensa, Em andamento e Cancelada. O que pode ser verificado com mais detalhes na tabela 02.

SITUAÇÃO	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
Fechada	54	2396
Suspensa	0	10
Em Andamento	0	12
Cancelada	0	4
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>2422</b>

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

**Observação:** O quantitativo final de chamados registrados como Incidente / Requisição no mês de junho de acordo com a tabela 02 foram 2.476, atendidos e ou tratados entre Incidentes / Requisição.

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 55,74% dos chamados foram registrado pelo portal Citsmart.

ORIGEM	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
Portal	52	1328
2º Nível	1	429
Help Desk	1	378
1º Nível	0	279
SSI Sites	0	5
3º Nível	0	2
E-mail	0	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>2422</b>

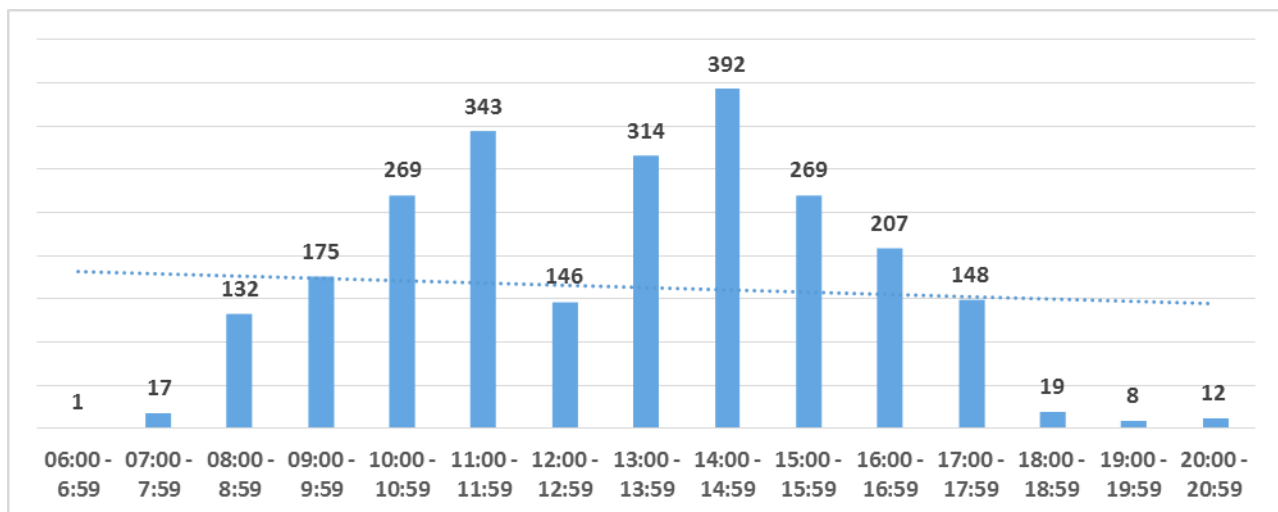
**Tabela 03:** Chamados por origem - Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho

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.

### Registros por Horário

No gráfico “Registros por Horário” exibido logo a seguir, é 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 85,69% dos chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo, durante o mês de junho de 2017.

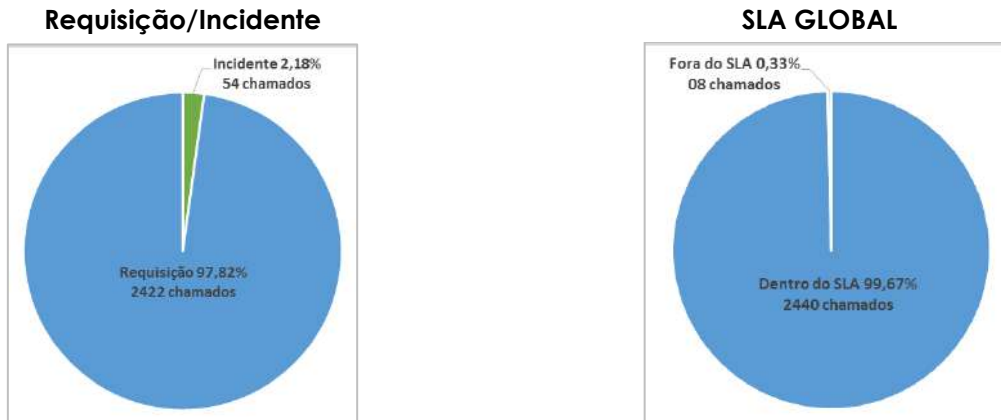
O horário de atendimento acordado é das 08:00hr às 18:00hr. É possível observar que, no mês de junho, 94 chamados foram registrados fora do horário de atendimento o que corresponde a 2,32% dos chamados registrados.



**Gráfico 04** Registro de chamados por período. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico a esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de junho, as requisições de serviço representaram 97,82% dos chamados, contra 2,18% de incidentes, registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 08 chamados foram encerrados fora do prazo, esse montante retrata que 99,67% de todos os chamados registrados e atendidos no contrato Central IT foram encerrados dentro do prazo.

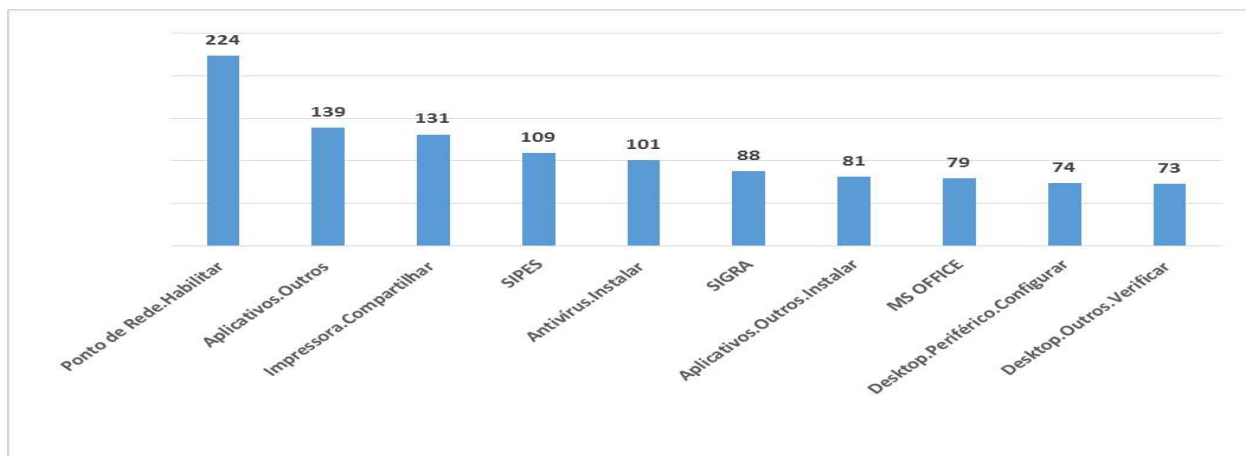


**Gráfico 05:** SLA Global – Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

### LISTAS TOP 10

As tabelas “Top 10” para “Serviços e Unidades” listadas abaixo foram extraídas da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/06/2017, disposta no link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de junho de 2017.

#### Top 10 – Serviços

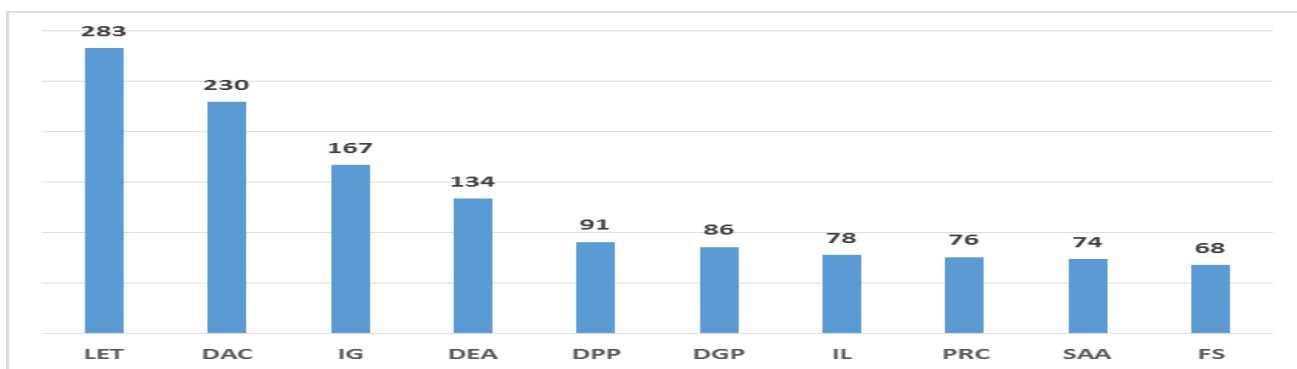


**Gráfico 06:** Top 10 incidentes/requisições mais solicitados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 06/07/2017

TOP List	Top 10 Serviços	Quantidade
1	Rede.Acesso.Ponto de Rede.Habilitar	224
2	Software.Aplicativos.Outros	139
3	Hardware.Impressão.Impressora.Compartilhar	131
4	Sistemas.Pessoal.SIPES	109
5	Software.Aplicativos.Antivírus.Instalar	101
6	Sistemas.Acadêmicos.SIGRA	88
7	Software.Aplicativos.Outros.Instalar	81
8	Software.Aplicativos.MS Office	79
9	Hardware.Desktop.Periférico.Configurar	74
10	Hardware.Desktop.Outros.Verificar	73
<b>Total Geral:</b>		<b>1099</b>

**Tabela 04:** Top 10 incidentes/requisições mais solicitados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 06/07/2017  
Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho

### Top 10 - Unidades



**Gráfico 07:** Top 10 unidades que mais abrem requisições/incidentes. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 06/07/2017

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade
1	Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução	283
2	Decanato de Assuntos Comunitários	230
3	Instituto de Geociências	167
4	Diretoria de Esporte, Arte e Cultura	134
5	Decanato de Pesquisa e Pós-Graduação	91
6	Decanato de Gestão de Pessoas	86
7	Instituto de Letras	78
8	Prefeitura do Campus da UnB	76
9	Secretaria de Administração Acadêmica	74
10	Faculdade de Ciências da Saúde	68
<b>Total Geral:</b>		<b>1287</b>

**Tabela 05:** Top 10 unidades que mais abrem requisições/incidentes. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 06/07/2017  
Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho



## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R042	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

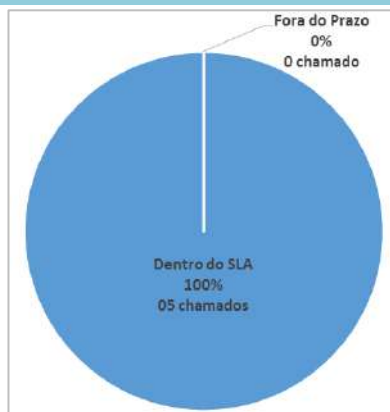
Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Recepção de chamados realizada via sistema CITSmart.
2	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Sempre que necessário, a base de conhecimento e documentação 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 <a href="#">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> (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.

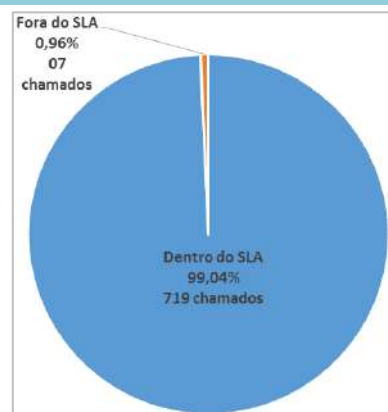
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Resolver chamados técnicos em até 04 horas úteis	>=90%	100%	Sim
2	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	99,04%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,91%	Sim
4	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
5	Chamados reabertos	<=5%	0,20%	Sim

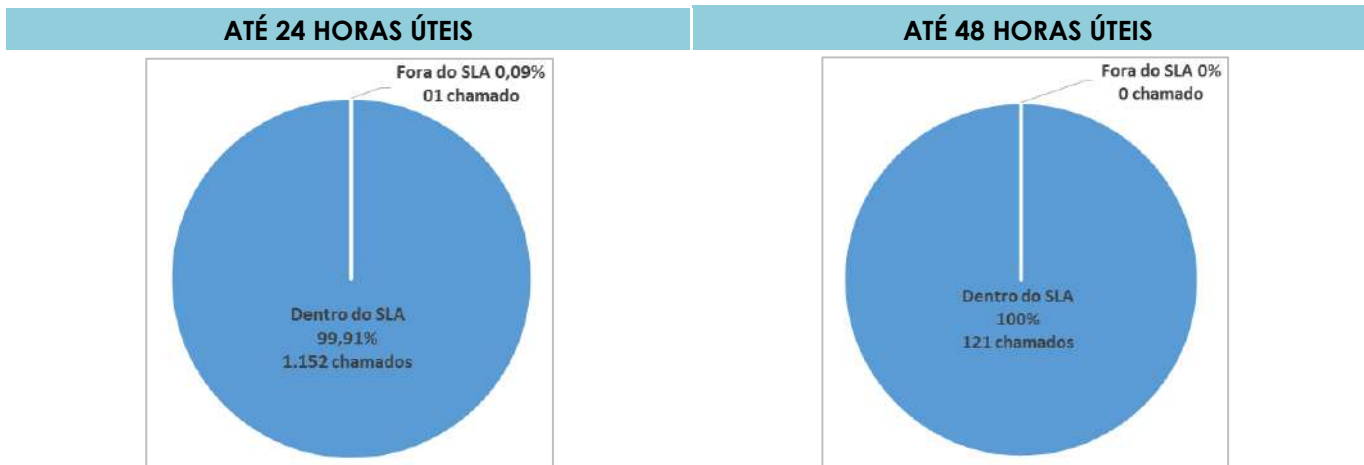
### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS



ATÉ 12 HORAS ÚTEIS





**Gráfico 08:** Resultados esperados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

No **Gráfico 08**, é possível observar que todos os níveis de qualidade e resultado esperados, definidos na ordem de serviço da tarefa R003, foram alcançados dentro das metas.

A **Tabela 06**, demonstra os quantitativos de chamados atendidos dentro e fora do prazo, do total de 2.005 chamados finalizados no mês, 08 chamados foram finalizados fora do prazo o que corresponde a 0,33% dos chamados atendidos. Nesse período, os chamados com SLA de 04horas e 48horas finalizados pelo 2º nível foram atendidos dentro do prazo.

Resultados Obtidos 2º Nível				
grupo_executor	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
Centralit - 2º Nível	04 horas	5	5	0
Centralit - 2º Nível	12 horas	726	719	7
Centralit - 2º Nível	24 horas	1153	1152	1
Centralit - 2º Nível	48 horas	121	121	0
	<b>Total</b>	<b>2005</b>	<b>1997</b>	<b>8</b>

**Tabela 06:** SLA – No prazo/Fora do prazo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

Os índices mensurados pela ferramenta de ITSM CITSmart descrevem os resultados obtidos com as seguintes nomenclaturas: Prioridade 1, Prioridade 2, Prioridade 3 e Prioridade 5, respectivamente convertidas para as nomenclaturas definidas na ordem de serviço da tarefa R003 como 04 Horas, 12 Horas, 24 Horas e 48 Horas, conforme tabela abaixo.

Prioridade	Tempo
Prioridade 1	04 Horas
Prioridade 2	12 Horas
Prioridade 3	24 Horas
Prioridade 5	48 Horas

**Tabela 07:** 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 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. 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	R042	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padronização, desempenho e controle;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol>

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 <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> . 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: <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> (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	Atingido
1	Resolver chamados técnicos em até 04 horas úteis	>=90%	100%	Sim
2	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	100%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	100%	Sim
4	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
5	Chamados reabertos	<=5%	0,24%	Sim

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS



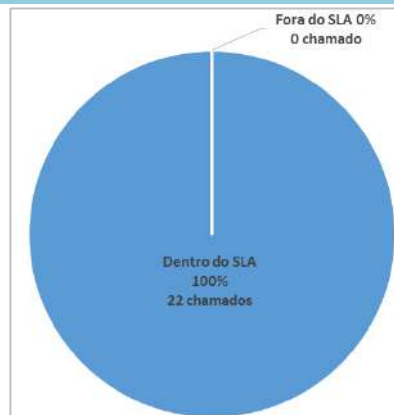
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



**Gráfico 09:** Resultados esperados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

No **Gráfico 09**, é possível observar que todos os níveis de qualidade e resultados esperados, definidos na ordem de serviço da tarefa R004, foram alcançados dentro das metas.

A **Tabela 08**, demonstra os quantitativos de chamados atendidos dentro e fora do prazo, do total de 419 chamados finalizados no mês. Nesse período, todos os chamados finalizados pelo 1º nível foram atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS ESPERADOS INCIDENTE/REQUISIÇÕES					
data_solicitacao	nome_grupo	acordonivelservico	chamados_abertos	no_prazo	fora_prazo
jun/17	1º e 2º Nível Centralit	04 horas	5	5	0
jun/17	1º e 2º Nível Centralit	12 horas	264	264	0
jun/17	1º e 2º Nível Centralit	24 horas	128	128	0
jun/17	1º e 2º Nível Centralit	48 horas	22	22	0
			419	419	0

**Tabela 08:** SLA – No prazo/Fora do prazo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

Os índices mensurados pela ferramenta de ITSM CITSmart descrevem os resultados obtidos com as seguintes nomenclaturas: Prioridade 1, Prioridade 2, Prioridade 3 e Prioridade 5, respectivamente convertidas para as nomenclaturas definidas na ordem de serviço da tarefa R003 como 04 Horas, 12 Horas, 24 Horas e 48 Horas, conforme tabela abaixo.

Prioridade	Tempo
Prioridade 1	04 Horas
Prioridade 2	12 Horas
Prioridade 3	24 Horas
Prioridade 5	48 Horas

**Tabela 09:** Relação prioridades/tempo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

#### Chamados Reabertos R-003

Para o índice de chamados reabertos, no mês de junho foi alcançado o percentual de 0,20% de chamados reabertos para a Tarefa R-003. No período foram reabertos 04 chamados do total de 2005 chamados atendidos no períodos.

As evidências estão disponível no caminho: Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho

#### Chamados Reabertos R-004

Para o índice de chamados reabertos, no mês de junho foi alcançado o percentual de 0,24% de chamados reabertos para a Tarefa R-004. No período foram reabertos 07 chamados sendo que, 06 chamados foram reabertos (para fins de teste). Dessa forma foi considerado 01 chamado reaberto do total de 419 chamados atendidos no períodos.

As evidências estão disponível no caminho: Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho

#### RESULTADOS OBTIDOS

##### Link da Base de Conhecimento

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%	Não mensurado	Não mensurado
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=80%	95,33%	Sim
3	Nível de satisfação dos usuários.	>= 85%	98,61%	Sim
4	Pesquisa de satisfação dos usuários.	>= 5% do total dos chamados registrados	11,84%	Sim

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 não estão inseridas em sua totalidade.

No mês de junho não houve a inclusão de procedimentos da lista TOP 10 serviços referente ao mês de maio 2017;

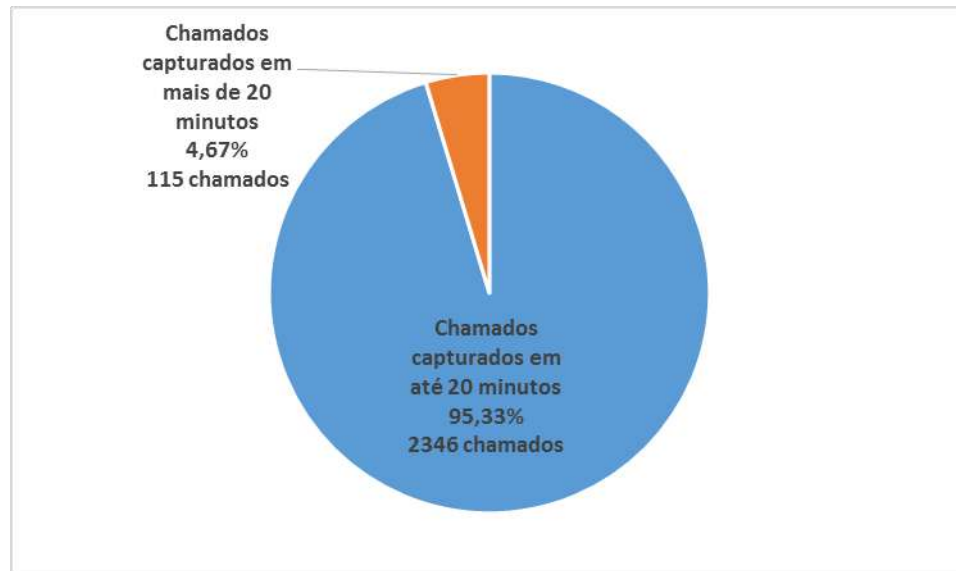
Foram incluídos durante o mês de junho 282 procedimentos na base de conhecimento do Citsmart. Os procedimentos estão em fase de publicação pela contratante.

O processo de publicação deverá aumentar no decorrer dos próximos meses, para que assim, seja possível realizar a mensuração da métrica.

### TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB

No gráfico abaixo é possível observar que 95,33% dos chamados foram capturados em até 20 minutos. O atingimento da métrica percentual foi definido no Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016.

O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2016](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2016)



**Gráfico 10:** Tempo médio para captura dos chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 05/07/2017  
Caminho de rede: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho)

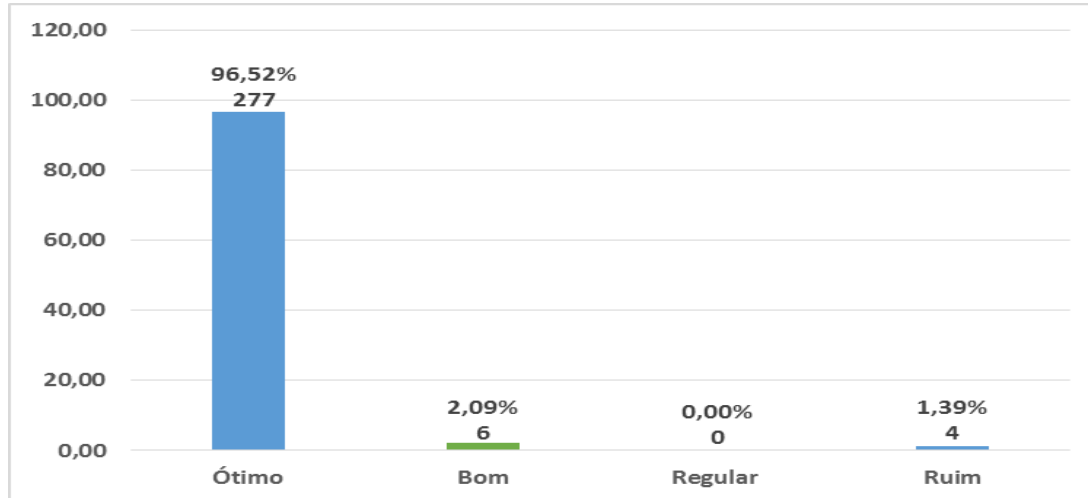
### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O gráfico abaixo demonstra que 287 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 277 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 6 pesquisas com status “bom”.

Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para mensuração da meta atingida é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 98,61% de satisfação atingida no período de junho.

O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2016](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2016)



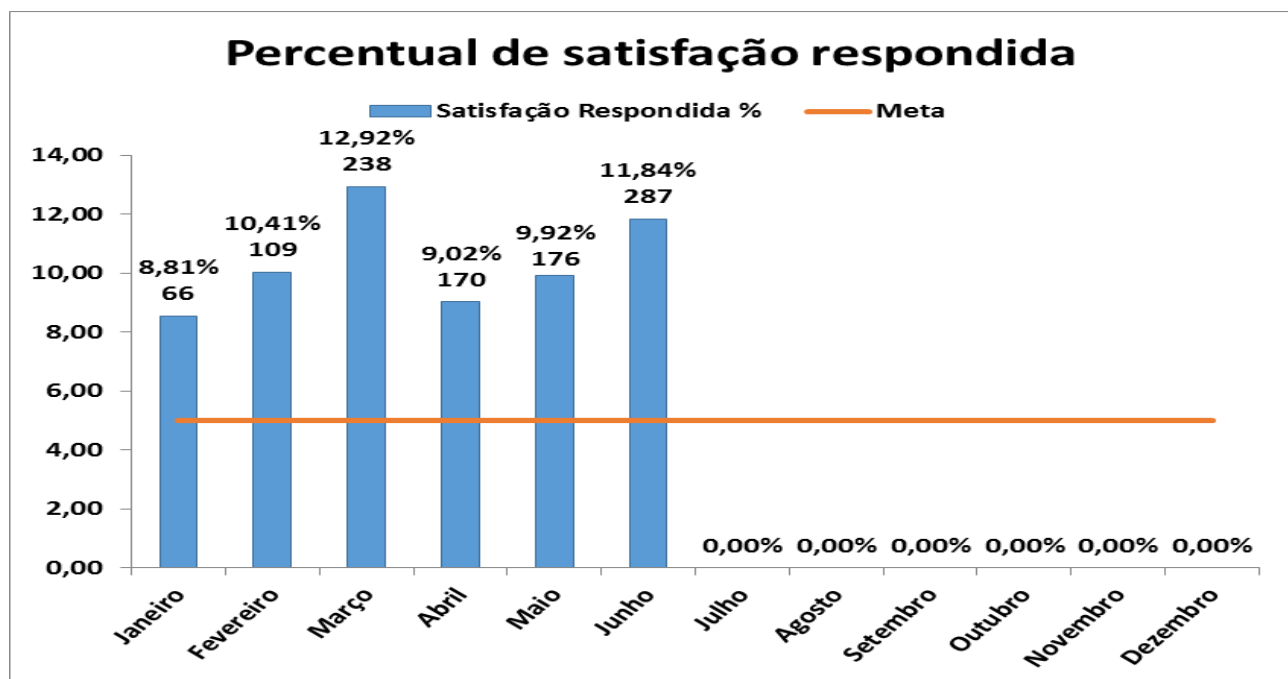


**Gráfico 11:** Nível de satisfação dos usuários. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 05/07/2017

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de junho foi alcançado o percentual de 11,84%, o que pode ser observado no gráfico abaixo. De acordo com a ata de reunião realizada no dia 05/11/2015 foi definido como meta alcançar 5% de satisfação respondida do total de 2.424 chamados fechados no período pelas equipes de 1º e 2º nível.

O documento FO-089 - 05-11-2015 - Revisão Tarefa R004 está disponível no link: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\ATAS\2015\Diversas](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\ATAS\2015\Diversas)



**Gráfico 12:** Percentual de pesquisa de satisfação respondida. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

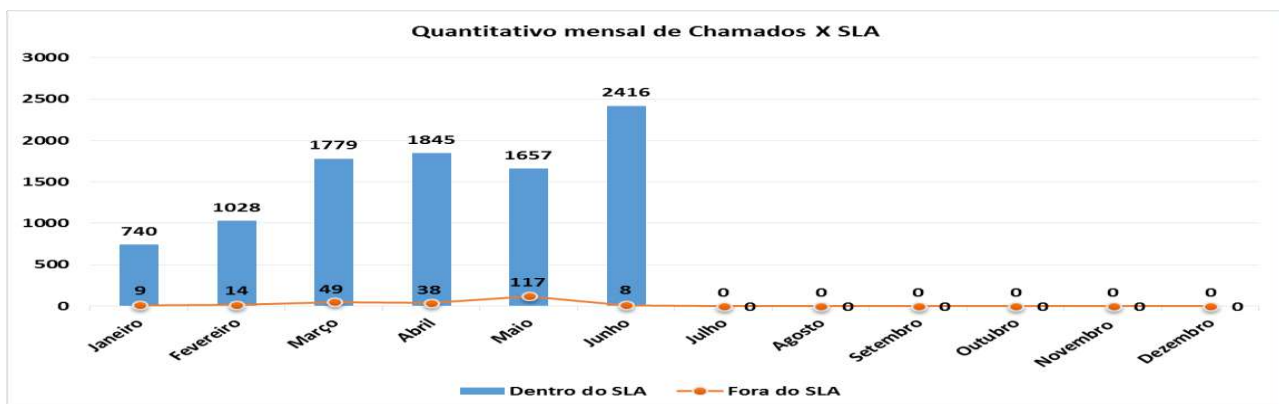


## 7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK

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. À partir de 26/06/2017 o CPD-FUB está encaminhando o informe de divulgação da pesquisa de satisfação aos usuários de serviços de TI da UnB. A proposta do CPD é encaminhar o informe a cada 20 dias à comunidade UnB.
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 usa 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 o **Gráfico 13**, no mês de junho, foram registrados 2.448 chamados no contrato Central IT, destes 2.424 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível. Para o **Gráfico 13** foram considerados os chamados que estão com a **situação fechado**.



**Gráfico 13:** Quantitativo de chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

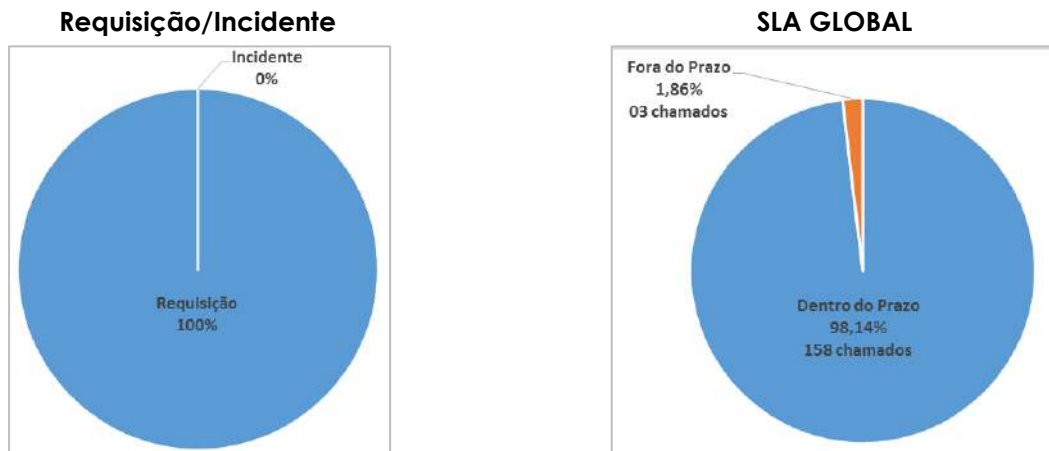
## 9. AGENTE DE RELACIONAMENTO

No mês de junho, foram registrados 161 chamados no contrato configurado nos parâmetros do CITSmart como “Agente de Relacionamento”. Do quantitativo foram atendidos 158 chamados nos grupos de execução 1º e 2º nível, tendo todos os chamados fechados dentro do prazo estabelecido para a contratada.

Apesar de todas as métricas a 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 pelo CPD.

### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico à esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de junho, as requisições de serviço representaram 100% dos chamados, contra 0% de incidentes registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 03 chamados foram encerrados fora do prazo, esse montante retrata que 98,14% dos chamados registrados e fechados no contrato agente de relacionamento foram encerrados dentro do prazo estabelecidos para os grupos de atendimento.



**Gráfico 14:** SLA Global – Incidente / Requisição/Agente de Relacionamento. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 04/07/2017

Os dados extraídos da ferramenta Citsmart estão disponível no caminho de rede:

\\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\06 - Junho

## 10. BASE DE CONHECIMENTO

Segue logo abaixo, lista dos procedimentos homologados no caminho: [\\Messier\fubx\\$\UnB\CPD\SRS\SOP](\\Messier\fubx$\UnB\CPD\SRS\SOP)

Procedimentos	Status
1. Desinstalação Autodesk Desingn Review	Homologado
2. Desinstalação Autodesk DWG TrueView 2016	Homologado
3. Instalação do SICALC	Homologado
4. Configurar Lista Negra no Webmail – UnB	Homologado
5. Desinstalação do Mendeley	Homologado
6. Instalação do Mendeley	Homologado
7. Redirecionar E-mail a Partir do Webmail UnB para E-mail Particular	Homologado
8. Instalação do Windows 8.1 Pro	Homologado
9. Configurar Atalhos de Programas para Todos os Usuários	Homologado
10. Instalação Adaptador USB Wireless 150 NDWA-125	Homologado
11. Instalação DriverMax	Homologado
12. Instalação do Software Pencil-2.0.5	Homologado
1. Criar Lista de Contatos no Webmail-UnB	Homologado
2. Desinstalação do OpenProject	Homologado
3. Desinstalação do Sicalc	Homologado
4. Desinstalação do Sistema Acadêmico SIDIP	Homologado
5. Desinstalar Pencil-2.0.5	Homologado
6. Desinstalação do PrimoPDF	Homologado
7. Instalação de softwares com o Programa Ninite	Homologado
8. Instalação do Anki	Homologado
9. Instalação OpenProj	Homologado
10. Instalação Primo PDF	Homologado
11. Restauração de Sistema Windows 8 Professional	Homologado
12. Desinstalar DriverMax	Homologado

**Tabela 10:** Procedimentos para homologar. Fonte: Controle de homologação

Data: 11/07/2017

Local: Brasília-DF.