

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 31 de Julho de 2017.

## Sumário

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1. INTRODUÇÃO.....  | 3                             |
| 2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....                              | 3                             |
| 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....                 | 4                             |
| 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL .....               | 6                             |
| 5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....            | 9                             |
| 6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040 ..... | 10                            |
| 7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....           | 13                            |
| 8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....                     | 14                            |
| 9. AGENTE DE RELACIONAMENTO.....                            | 15                            |
| 10. BASE DE CONHECIMENTO .....                              | 16                            |
| 11. GESTÃO FINANCEIRA.....                                  | Erro! Indicador não definido. |
| 12. ASSINATURAS .....                                       | Erro! Indicador não definido. |

## 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

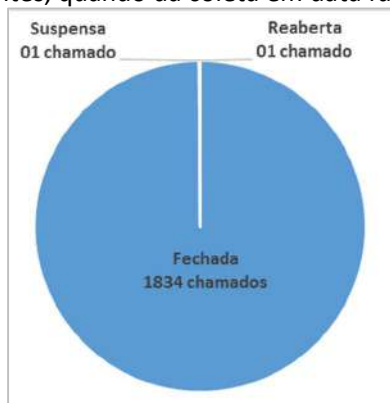
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

| 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

No mês de julho de 2017 foram registrados o total de 1836 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1834 chamados estavam fechados, 1 suspenso e 1 reaberto. Chamados classificados como “Reaberto”, neste gráfico, indicam que estão aguardando uma nova conclusão do atendimento. Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias) e da conclusão dos chamados suspensos, a situação atual demonstrada no gráfico 01 poderá apresentar os mesmos dados em situações diferentes, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de abertura.



| Requisição e Incidente por Situação |             |
|-------------------------------------|-------------|
| Fechada                             | 1834        |
| Suspensa                            | 1           |
| Reaberta                            | 1           |
| <b>Total</b>                        | <b>1836</b> |

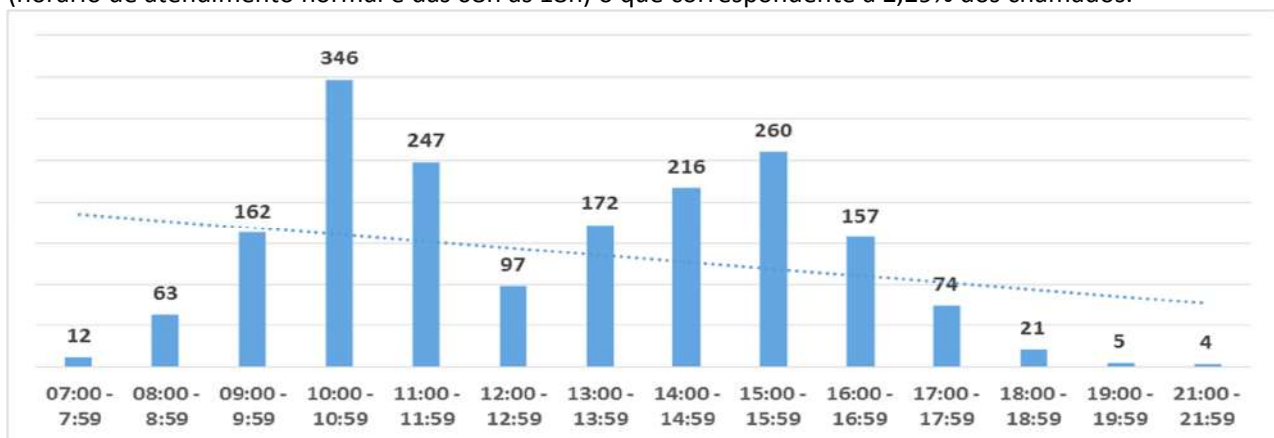
Tabela 1

**Gráfico 01** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - 08 Quantidade de chamados por Situação – (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

#### Registros por Horário

Foi possível notar dois picos de registro de chamados, o primeiro pico inicia-se no período das 09h00min e termina às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 13h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 84,97% (1560) dos 1836 chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo.

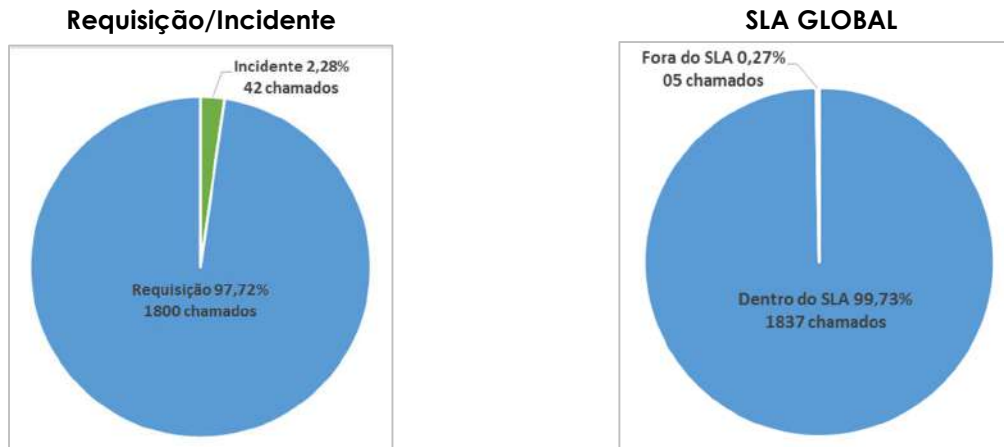
Observou-se que no mês de julho, 42 chamados foram registrados fora do horário de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que correspondente a 2,29% dos chamados.



**Gráfico 02**– Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 02 Chamados Abertos por Hora – (Abertura). Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que durante o mês de julho, as requisições de serviço representaram 97,72% (1800) dos chamados, contra 2,28% (42) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL”, demonstra que 0,27% (05) dos chamados foram encerrados fora do prazo, e 99,73% (1837) dos chamados foram encerrados dentro do prazo.

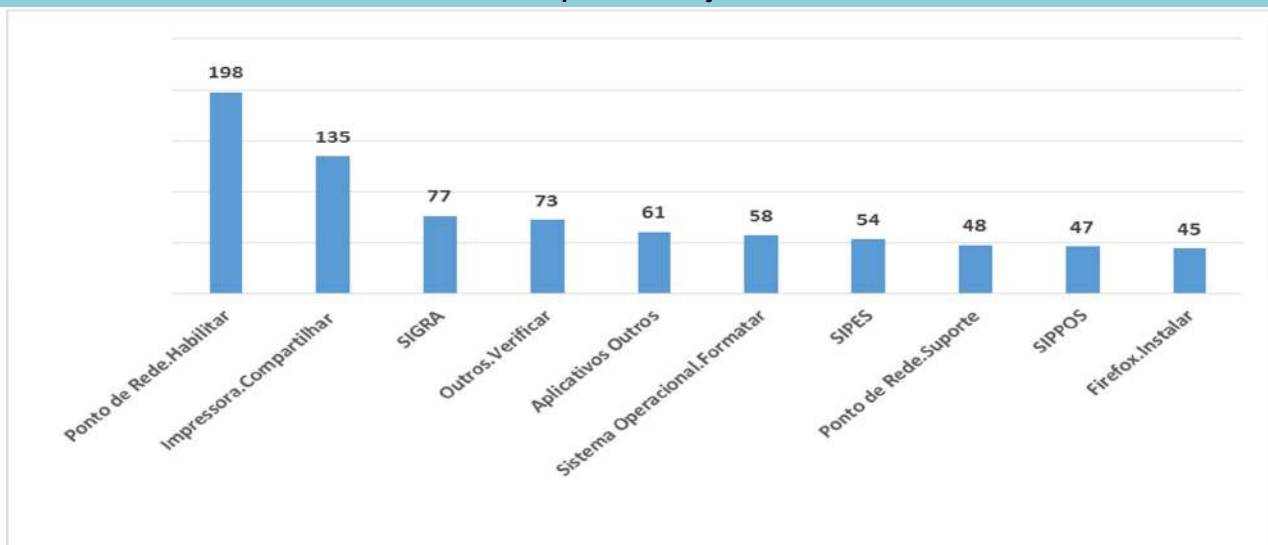


**Gráfico 03** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 12 Por tipo de Solicitação e 01 Controle de SLA – (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### LISTAS TOP 10

As tabelas “Top 10” para “Serviços” listada abaixo foi extraída da ferramenta de ITSM-CITSmart em 16/08/2017 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de julho de 2017.

### Top 10 – Serviços



**Gráfico 04** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 05 TOP 10 Serviços – (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

| TOP List            | Top 10 Serviços  | Quantidade |
|---------------------|--|------------|
| 1                   | Rede.Acesso.Ponto de Rede.Habilitar                        | 198        |
| 2                   | Hardware.Impressão.Impressora.Compartilhar                 | 135        |
| 3                   | Sistemas.Acadêmicos.SIGRA                                  | 77         |
| 4                   | Hardware.Desktop.Outros.Verificar                          | 73         |
| 5                   | Software.Aplicativos.Outros                                | 61         |
| 6                   | Sotware.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Formatar | 58         |
| 7                   | Sistemas.Pessoal.SIPES                                     | 54         |
| 8                   | Rede.Acesso.Ponto de Rede.Suporte                          | 48         |
| 9                   | Sistemas.Acadêmicos.SIPPOS                                 | 47         |
| 10                  | Softwar.Navegadores.Firefox.Instalar                       | 45         |
| <b>Total Geral:</b> |  | <b>796</b> |

**Tabela 02:** Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart - 05 - Top 10- (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

| Tarefa | Nº da O.S. | Objetivo da Tarefa   |
|--------|------------|--|
| R-003  | R043       | Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE. |

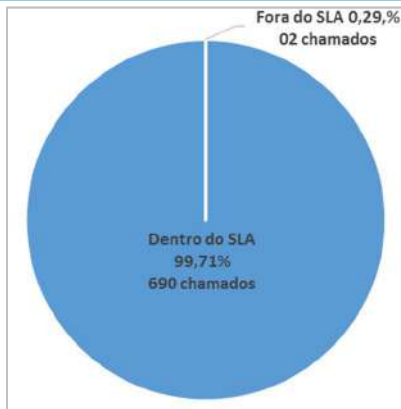
| Item | Atividade  | Modo de Realização   |
|------|--|--|
| 1    | Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.  | Recepção de chamados realizada via sistema CITSmart.   |
| 2    | Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.   | 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">\\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 na Reitoria em até 12 horas úteis      | >=90%   | 99,71%             | Sim      |
| 2    | Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis       | >=90%   | 99,56%             | 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

### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



| Resultados Obtidos 2º Nível |          |                   |          |            |
|-----------------------------|----------|-------------------|----------|------------|
| prioridade                  | SLA      | Chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 2                           | 12 horas | 692               | 690      | 2          |

**Tabela 03**

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 05:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



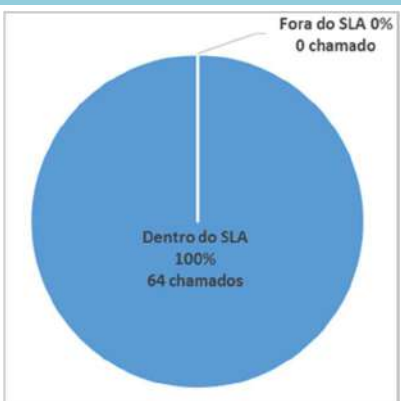
| RESULTADOS ESPERADOS INCIDENTES/REQUISIÇÕES |                    |                   |          |            |
|---|--------------------|-------------------|----------|------------|
| prioridade                                  | acordonivelservico | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 3   | 24 horas           | 677               | 674      | 3          |

**Tabela 04**

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 06:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



| RESULTADOS ESPERADOS INCIDENTES/REQUISIÇÕES |                    |                   |          |            |
|---|--------------------|-------------------|----------|------------|
| prioridade                                  | acordonivelservico | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 5   | 48 horas           | 64                | 64       | 0          |

**Tabela 05**

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 – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

**Observação:** Para fins de demonstração e esclarecimentos, no mês de julho foram registrados 2 chamados sob a “Prioridade 1”, sendo um deles encerrados na tarefa R003 e o outro na tarefa R004. Na aplicação de ITSM (CITSmart), chamados com essa prioridade estão parametrizados com o acordo de nível de serviço de “4 horas”, no entanto, a contratada, realiza o atendimento desses chamados sob a regra estabelecidas para a “Prioridade 2” (ANS 12horas). Vale ressaltar que a “Prioridade 1” atualmente parametrizada no CITSmart, não é um indicador de resultados esperados das tarefas (R003 e R004), por esse motivo, o quantitativo de chamados foram distribuídos, respectivamente, nos gráficos 05 e 09 desse documento.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 1842 chamados, apenas 02 foram reabertos. A quantidade de chamados reabertos representa 0,11% do total de chamados fechados, ficando dentro da meta estabelecida ( $\leq 5\%$ ).

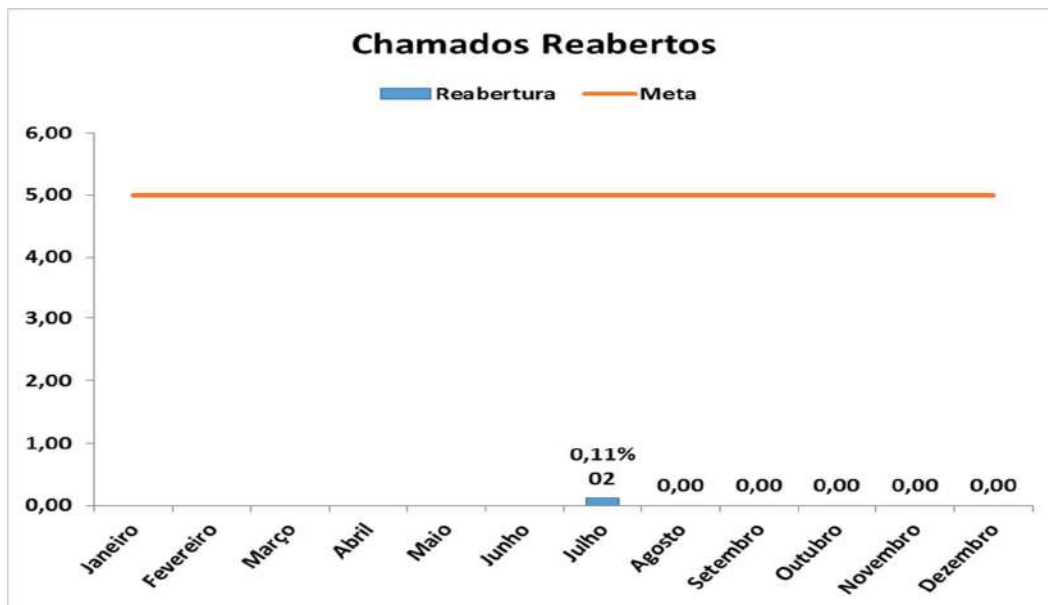


Gráfico 08: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

**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.

Fonte APO: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2017](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2017)



## 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.   |
| 7    | Execução de chamados de 3º nível no contrato Centralit                | Equivocadamente a equipe de terceiro nível de atendimento tem registrado chamado no contrato "CENTRALIT". A equipe deve registrar os chamados no contrato CPD.  |

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

| Tarefa | N° da O.S. | Objetivo da Tarefa   |
|--------|------------|--|
| R-004  | R043       | 1. Padronização, desempenho e controle;<br>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;<br>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 <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    | 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.              | >=85%                       | 99,95%             | SIM           |
| 3    | Nível de satisfação dos usuários  | >= 85%                      | 97,24%             | SIM           |
| 4    | Pesquisa de satisfação respondida   | >= 5% do total dos chamados | 7,87%              | SIM           |

|   |   | registrados |      |     |
|---|---|-------------|------|-----|
| 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%   | Sim |

## GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



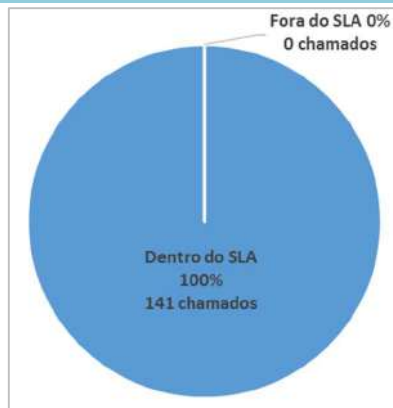
| prioridade | SLA      | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
|------------|----------|-------------------|----------|------------|
| 2          | 12 horas | 226               | 226      | 0          |

**Tabela 06**

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 09:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



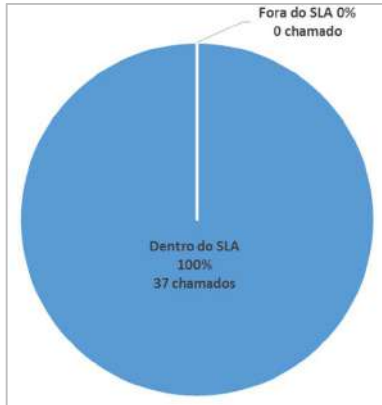
| RESULTADOS ESPERADOS INCIDENTES/REQUISIÇÕES |          |                   |          |            |
|---|----------|-------------------|----------|------------|
| prioridade                                  | SLA      | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 3   | 24 horas | 141               | 141      | 0          |

**Tabela 07**

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 10:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



| RESULTADOS ESPERADOS INCIDENTES/REQUISIÇÕES |          |                   |          |            |
|---|----------|-------------------|----------|------------|
| prioridade                                  | SLA      | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 5   | 48 horas | 37                | 37       | 0          |

**Tabela 08**

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.

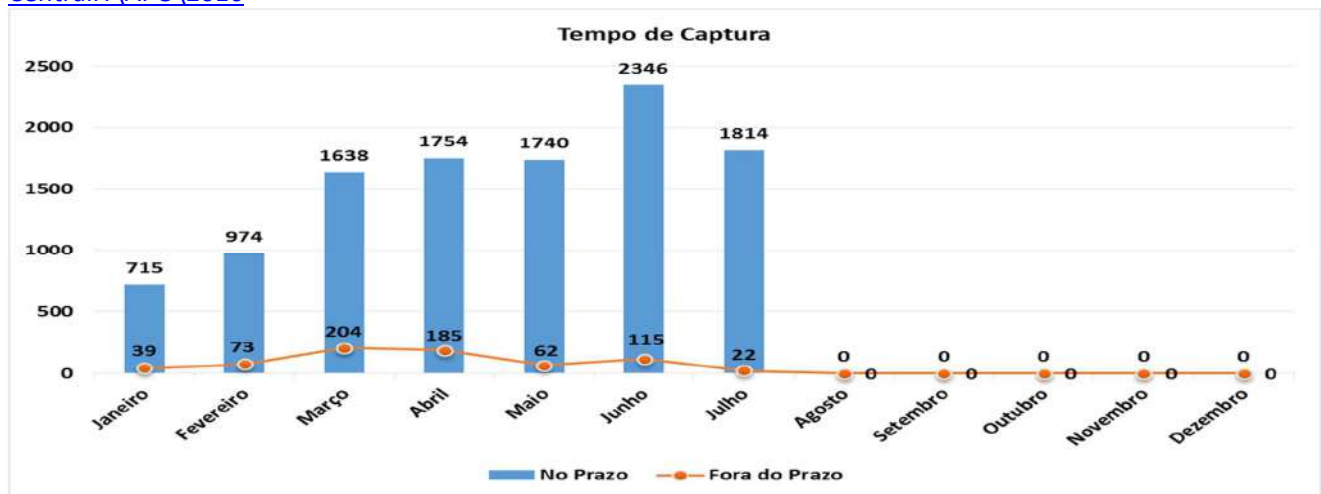
**Gráfico 11:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

**Observação:** Para fins de demonstração e esclarecimentos, no mês de julho foram registrados 2 chamados sob a “Prioridade 1”, sendo um deles encerrados na tarefa R003 e o outro na tarefa R004. Na aplicação de ITSM (CITSmart), chamados com essa prioridade estão parametrizados com o acordo de nível de serviço de “4 horas”, no entanto, a contratada, realiza o atendimento desses chamados sob a regra estabelecidas para a “Prioridade 2” (ANS 12horas). Vale ressaltar que a “Prioridade 1” atualmente parametrizada no CITSmart, não é um indicador de resultados esperados das tarefas (R003 e R004), por esse motivo, o quantitativo de chamados foram distribuídos, respectivamente, nos gráficos 05 e 09 desse documento.

### TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB

No gráfico abaixo é possível observar que 98,80% (1814) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 1,20% (22) chamados foram capturados com mais de 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>



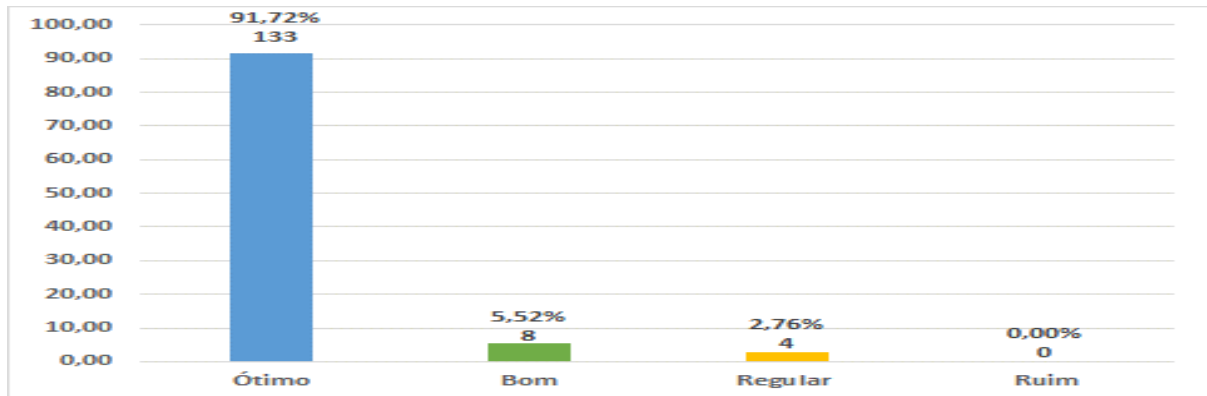
**Gráfico 12:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 10 Tempo de Captura (Abertura).  
Fonte <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O gráfico abaixo demonstra que 145 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 133 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 8 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 97,24% de satisfação atingida no período de julho.

O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>

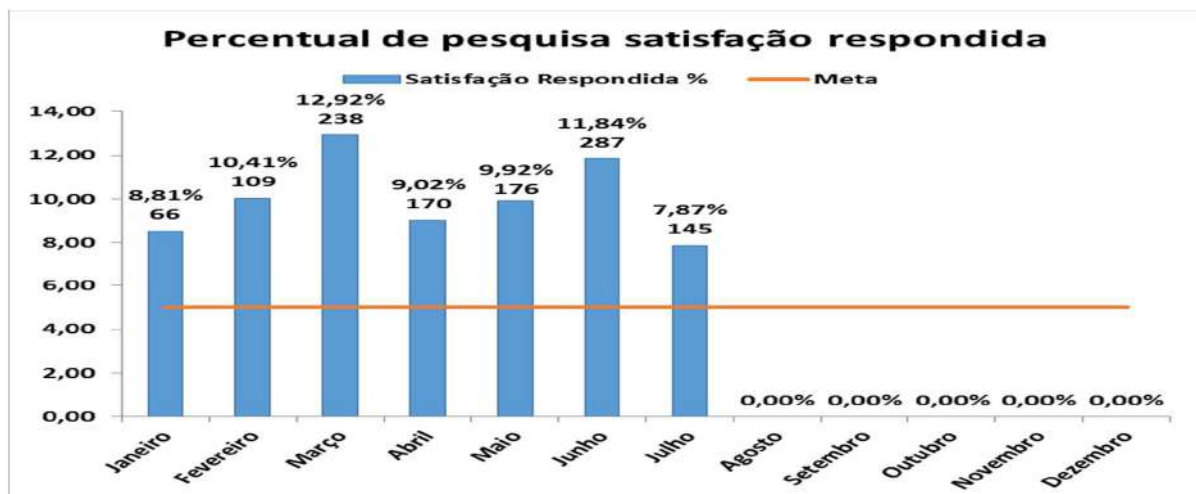


**Gráfico 13:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 16/08/2017

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de julho foi alcançado o percentual de 7,87% (145 pesquisas), 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, no mínimo 5% de satisfação respondida do total de chamados encerrados (1842) no período.

O documento FO-089 - 05-11-2015 - Revisão Tarefa R004 está disponível no link: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\ATAS\2015\Diversas>



**Gráfico 14:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 11 Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

## 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                         | 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. |
| 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.   |
| 5    | Execução de chamados de 3º nível no contrato Centralit          | Padronizar o registro de chamados para execução 3º nível no contrato CPD. Dessa forma, será mensurado no contrato Centralit apenas os atendimentos executados pela contratada.   |

## 7. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de julho, foram encerrados 1.842 chamados no contrato Central IT, destes 1.837 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada e 5 foram solucionados pelas equipes de terceiro da contratante.

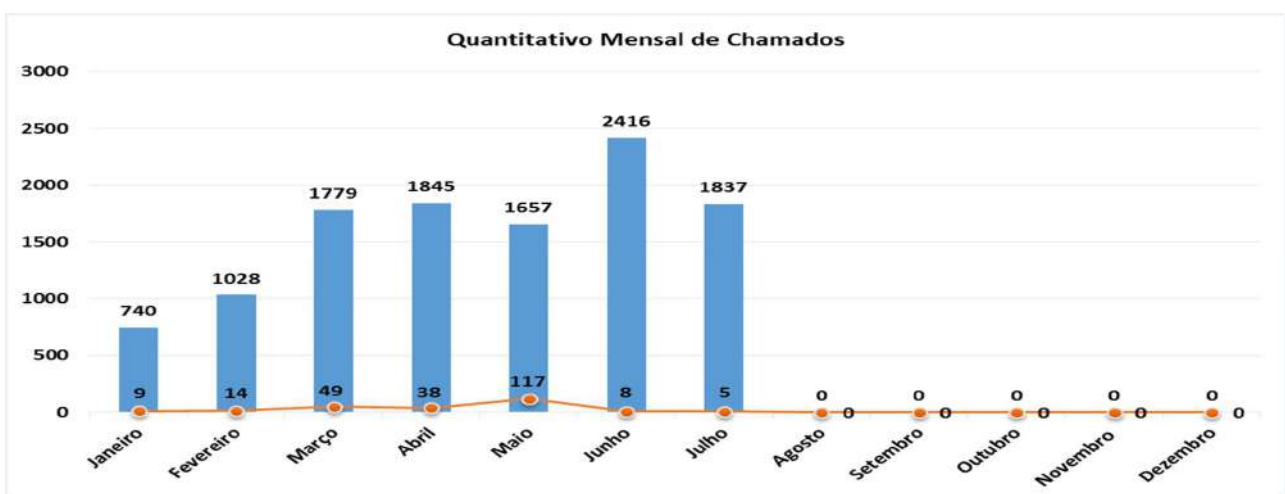


Gráfico 15: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 16/08/2017

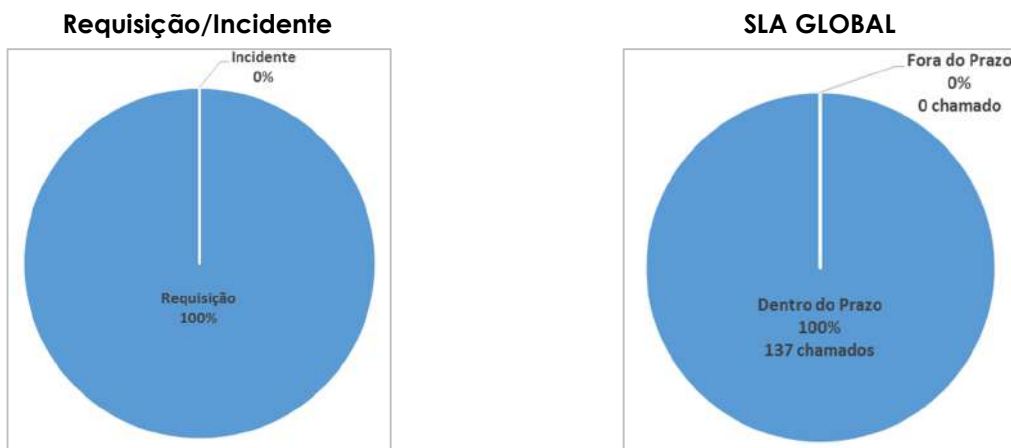
## 8. AGENTE DE RELACIONAMENTO

No mês de julho, foram registrados 137 chamados no contrato configurado nos parâmetros do CITSmart como “Agente de Relacionamento”. Do total, 137 chamados foram atendidos pela contratada, sendo 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 “Requisição/Incidente”, demonstra que durante o mês de julho, as requisições de serviço representaram 100% dos chamados, contra 0% de incidentes. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que nenhum chamado foi encerrado fora do prazo, esse montante retrata que 100% dos chamados registrados e fechados no contrato agente de relacionamento foram encerrados dentro dos prazos estabelecidos para os grupos de atendimento.



**Gráfico 16:** SLA Global – Incidente / Requisição/Agente de Relacionamento. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 01/08/2017

| Resultados Obtidos 1º Nível |            |              |                   |            |            |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|------------|------------|
| grupo_executor              | prioridade | SLA          | chamados_fechados | no_prazo   | fora_prazo |
| Centralit - 1º Nível        | 1          | 04 horas     | 1                 | 1          | 0          |
| Centralit - 1º Nível        | 2          | 12 horas     | 90                | 90         | 0          |
| Centralit - 1º Nível        | 3          | 24 horas     | 20                | 20         | 0          |
| Centralit - 1º Nível        | 5          | 48 horas     | 20                | 20         | 0          |
|                             |            | <b>Total</b> | <b>131</b>        | <b>131</b> | <b>0</b>   |

| Resultados Obtidos 2º Nível |            |              |                   |          |            |
|-----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------|------------|
| grupo_executor              | prioridade | SLA          | Chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| Centralit - 2º Nível        | 1          | 04 horas     | 0                 | 0        | 0          |
| Centralit - 2º Nível        | 2          | 12 horas     | 1                 | 1        | 0          |
| Centralit - 2º Nível        | 3          | 24 horas     | 4                 | 4        | 0          |
| Centralit - 2º Nível        | 5          | 48 horas     | 1                 | 1        | 0          |
|                             |            | <b>Total</b> | <b>6</b>          | <b>6</b> | <b>0</b>   |

|              |            |
|--------------|------------|
| <b>Total</b> | <b>137</b> |
|--------------|------------|

**Tabela 09:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 16/08/2017

## 9. BASE DE CONHECIMENTO

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

| Item | Procedimentos Publicados                                 | Status    |
|------|--|-----------|
| 1    | Acesso_Remoto  | Publicado |
| 2    | Alteração de perfil de usuário AD                        | Publicado |
| 3    | Alterar_Senha_Webmail_UnB_Aluno                          | Publicado |
| 4    | Ativar Permissões de Usuários para Impressora            | Publicado |
| 5    | Cadastro de Usuário AD                                   | Publicado |
| 6    | Como configurar página nas impressoras Xerox Workcentre  | Publicado |
| 7    | Compartilhamento de Pasta                                | Publicado |
| 8    | Compartilhar Impressora Local                            | Publicado |
| 9    | Configuração do Outlook 2007                             | Publicado |
| 10   | Configuração da Sequência de Boot                        | Publicado |
| 11   | Configuração de Senha para a BIOS                        | Publicado |
| 12   | Configuração do Estilo ABNT                              | Publicado |
| 13   | Configuração do spooler de impressão                     | Publicado |
| 14   | Configuração Roteador Wireless D-LINK 905L               | Publicado |
| 15   | Configuração Roteador Wireless Greatek WR-2500HP         | Publicado |
| 16   | Configuração Roteador Wireless Multilaser                | Publicado |
| 17   | Configurar E-mail da UnB no Outlook 2013                 | Publicado |
| 18   | Configurar firewall                                      | Publicado |
| 19   | Configurar Impressora Simpress para Imprimir Colorido    | Publicado |
| 20   | Configurar_Lista_Negra_Webmail_UnB                       | Publicado |
| 21   | Correção do Update do Windows                            | Publicado |
| 22   | Criação de Conta Local                                   | Publicado |
| 23   | Criar Conta Administrativa Local com Hiren's BootCD 15.2 | Publicado |



|    |   |           |
|----|---|-----------|
| 24 | Criar Mídia Bootável pelo YUMI Multiboot USB Creator                        | Publicado |
| 25 | Criar Usuário Administrativo Local  | Publicado |
| 26 | Criar_Apelido_Webmail_Aluno   | Publicado |
| 27 | Criar_Lista_Contatos_Webmail_UnB  | Publicado |
| 28 | Definir Impressora Como Padrão  | Publicado |
| 29 | Desabilitar o Modo Protegido das Ferramentas do Pacote Office 2013          | Publicado |
| 30 | Desabilitar Programas na Inicialização do Windows com o Msconfig            | Publicado |
| 31 | Desativar Contabilização no nddPrint  | Publicado |
| 32 | Desbloquear Arquivos  | Publicado |
| 33 | Desbloqueio do Usuário AD   | Publicado |
| 34 | Desinstalação do Sistema Administrativo SCECME                              | Publicado |
| 35 | Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2013                       | Publicado |
| 36 | Desinstalação Adobe Shockwave Player  | Publicado |
| 37 | Desinstalação Assistente Pimaco   | Publicado |
| 38 | Desinstalação do Desing Builder   | Publicado |
| 39 | Desinstalação do McAfee VirusScan Enterprise                                | Publicado |
| 40 | Desinstalação do Power2Go 10  | Publicado |
| 41 | Desinstalação do Spybot   | Publicado |
| 42 | Desinstalação do 7-Zip  | Publicado |
| 43 | Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC                                    | Publicado |
| 44 | Desinstalação do Adobe Flash Player   | Publicado |
| 45 | Desinstalação do Adobe Reader DC 11   | Publicado |
| 46 | Desinstalação do Avast  | Publicado |
| 47 | Desinstalação do Baidu Browser  | Publicado |
| 48 | Desinstalação do Ccleaner   | Publicado |
| 49 | Desinstalação do CDBurnerXP   | Publicado |
| 50 | Desinstalação do Chromium   | Publicado |
| 51 | Desinstalação do Dirf 2016  | Publicado |
| 52 | Desinstalação do Fix Print Polifix para Impressão de Etiquetas              | Publicado |
| 53 | Desinstalação do Freemind   | Publicado |
| 54 | Desinstalação do Gerador de Declaração RAIS 2015 – Versão 1.10              | Publicado |
| 55 | Desinstalação do Gerador de Declaração RAIS Genérico 1976-2014 – Versão 1.6 | Publicado |
| 56 | Desinstalação do GIMP   | Publicado |
| 57 | Desinstalação do Google Chrome  | Publicado |
| 58 | Desinstalação do Google Earth   | Publicado |
| 59 | Desinstalação do Itunes   | Publicado |
| 60 | Desinstalação do LibreOffice  | Publicado |
| 61 | Desinstalação do Microsoft Office Professional Plus 2007                    | Publicado |
| 62 | Desinstalação do Microsoft Office Visio Professional 2007                   | Publicado |
| 63 | Desinstalação do Microsoft Silverlight                                      | Publicado |
| 64 | Desinstalação do Microsoft SQL Server 2005 Express Edition                  | Publicado |
| 65 | Desinstalação do Microsoft Visual SourceSafe 6.0                            | Publicado |
| 66 | Desinstalação do módulo de segurança Banco do Brasil                        | Publicado |

|     |  |           |
|-----|--|-----------|
| 67  | Desinstalação do Módulo de Segurança Banco Itaú              | Publicado |
| 68  | Desinstalação do Módulo de Segurança Caixa Econômica         | Publicado |
| 69  | Desinstalação do OCS Inventory                               | Publicado |
| 70  | Desinstalação do OpenOffice                                  | Publicado |
| 71  | Desinstalação do PDF Architect 4 FREE                        | Publicado |
| 72  | Desinstalação do PGS   | Publicado |
| 73  | Desinstalação Do Programa CutePDF Writer FREE 3.1            | Publicado |
| 74  | Desinstalação do Quick Time                                  | Publicado |
| 75  | Desinstalação do R-Project                                   | Publicado |
| 76  | Desinstalação do R-Studio                                    | Publicado |
| 77  | Desinstalação do Scanner G 4050                              | Publicado |
| 78  | Desinstalação do Servidor IIS                                | Publicado |
| 79  | Desinstalação do Sistema Acadêmico SIBOL                     | Publicado |
| 80  | Desinstalação do Sistema Acadêmico SIED                      | Publicado |
| 81  | Desinstalação do Sistema Acadêmico Sigrá                     | Publicado |
| 82  | Desinstalação do Sistema Administrativo SICAU                | Publicado |
| 83  | Desinstalação do Sistema Administrativo SIEIX                | Publicado |
| 84  | Desinstalação do Sistema Administrativo SIMCON               | Publicado |
| 85  | Desinstalação do Sistema Administrativo SMI                  | Publicado |
| 86  | Desinstalação do Software Iramuteq                           | Publicado |
| 87  | Desinstalação do Software Malwarebytes Versão 2.2.1.1043     | Publicado |
| 88  | Desinstalação do Software VLC Media Player                   | Publicado |
| 89  | Desinstalação do Sublime Text                                | Publicado |
| 90  | Desinstalação do TerraView                                   | Publicado |
| 91  | Desinstalação do TexMaker                                    | Publicado |
| 92  | Desinstalação do TextPad 8                                   | Publicado |
| 93  | Desinstalação do Visual Studio Enterprise 2015               | Publicado |
| 94  | Desinstalação do XAMPP                                       | Publicado |
| 95  | Desinstalação Foxit Reader                                   | Publicado |
| 96  | Desinstalação KeePass  | Publicado |
| 97  | Desinstalação K-lite Codec Pack 12.6.0 Basic                 | Publicado |
| 98  | Desinstalação McAfee Scan Plus                               | Publicado |
| 99  | Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010        | Publicado |
| 100 | Desinstalação Microsoft SQL Server Management Studio Express | Publicado |
| 101 | Desinstalação Mozilla Firefox                                | Publicado |
| 102 | Desinstalação Opera  | Publicado |
| 103 | Desinstalação PDFill PDF Tools                               | Publicado |
| 104 | Desinstalação SEFIP  | Publicado |
| 105 | Desinstalação SIPES  | Publicado |
| 106 | Desinstalação SITAB  | Publicado |
| 107 | Desinstalação Sitran   | Publicado |
| 108 | Desinstalação Skype  | Publicado |
| 109 | Desinstalação SQL Server 2008 R2                             | Publicado |

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 110 | Desinstalação Texmaker  | Publicado |
| 111 | Desinstalação Unitypdf  | Publicado |
| 112 | Desinstalar Microsoft Security Essentials                               | Publicado |
| 113 | Desinstalar Adobe Shockwave Player 12.2                                 | Publicado |
| 114 | Desinstalar Bizagi Modeler  | Publicado |
| 115 | Desinstalar driver de impressora printui                                | Publicado |
| 116 | Desinstalar Foxit Reader  | Publicado |
| 117 | Desinstalar Impressora Samsung SCX 5835                                 | Publicado |
| 118 | Desinstalar Movie Maker   | Publicado |
| 119 | Desinstalar Samsung Multixpress C 8640ND                                | Publicado |
| 120 | Erro 5 do Sistema Administrativo e Acadêmicos                           | Publicado |
| 121 | Erro 9  | Publicado |
| 122 | Erro Abrir Documentos Microsoft Office 2007 Somente Leitura             | Publicado |
| 123 | Erro ao Salvar Documentos Office 2013                                   | Publicado |
| 124 | Executando o Farbar Recovery Scan Tool                                  | Publicado |
| 125 | Executando o JRT  | Publicado |
| 126 | Executar o LNK Killer   | Publicado |
| 127 | Executar TDSSKiller   | Publicado |
| 128 | Falha de Autenticação na Conta do Webmail UnB                           | Publicado |
| 129 | Falha na Relação de Confiança   | Publicado |
| 130 | Falha no Logon do Serviço de Perfil de Usuário                          | Publicado |
| 131 | Formatar e Instalar o Sistema Operacional - Windows 7                   | Publicado |
| 132 | Formatar e Instalar o Sistema Operacional Windows Vista Business        | Publicado |
| 133 | Google Chrome – Erro Cannot Read and Write to its Data Directory        | Publicado |
| 134 | Inclusão de Computador no AD (Active Directory - domínio AD-fub.unb.br) | Publicado |
| 135 | Inicializar Computador em Modo de Segurança                             | Publicado |
| 136 | Inserir computador na árvore do departamento pelo AD                    | Publicado |
| 137 | Inst_Pacote_Office_2007   | Publicado |
| 138 | Instalação do R-Project   | Publicado |
| 139 | Instalação do Rstudio   | Publicado |
| 140 | Instalação - DWG TrueView   | Publicado |
| 141 | Instalação - Format Factory 3.6   | Publicado |
| 142 | Instalação - Google Earth   | Publicado |
| 143 | Instalação - Keepass  | Publicado |
| 144 | Instalação 7-Zip  | Publicado |
| 145 | Instalação AutoCAD 2010   | Publicado |
| 146 | Instalação Bizagi Modeler Free  | Publicado |
| 147 | Instalação Ccleaner   | Publicado |
| 148 | Instalação Certificado Digital TOKEN SAFESIGN SIAPENET                  | Publicado |
| 149 | Instalação ComboFix   | Publicado |
| 150 | Instalação da Impressora HP LaserJet 2055DN Printer                     | Publicado |
| 151 | Instalação da Impressora Samsung Multixpress C 8640ND                   | Publicado |
| 152 | Instalação da Plotter HP T790   | Publicado |

|     |  |           |
|-----|--|-----------|
| 153 | Instalação Daemon Tools Lite 10  | Publicado |
| 154 | Instalação das Atualizações do Windows                                   | Publicado |
| 155 | Instalação Direct X  | Publicado |
| 156 | Instalação do CUTE PDF Writer  | Publicado |
| 157 | Instalação do Adobe Acrobat Reader DC                                    | Publicado |
| 158 | Instalação do Adobe Reader 11-DC   | Publicado |
| 159 | Instalação do Adwcleaner   | Publicado |
| 160 | Instalação do Antivírus McAfee   | Publicado |
| 161 | Instalação do Atualizador AtzVersão                                      | Publicado |
| 162 | Instalação do Atualizador AtzVersão                                      | Publicado |
| 163 | Instalação do CDBurnerXP   | Publicado |
| 164 | Instalação do Design Review  | Publicado |
| 165 | Instalação do Dirf 2016  | Publicado |
| 166 | Instalação do Foxit PhantomPDF   | Publicado |
| 167 | Instalação do Gerador de Declaração RAIS 2015 – Versão 1.10              | Publicado |
| 168 | Instalação do Gerador de Declaração RAIS Genérico 1976-2014 – Versão 1.6 | Publicado |
| 169 | Instalação do Google Chrome  | Publicado |
| 170 | Instalação do IBM SPSS   | Publicado |
| 171 | Instalação do Itunes   | Publicado |
| 172 | Instalação do Java 8 Update 111  | Publicado |
| 173 | Instalação do JetClean   | Publicado |
| 174 | Instalação do Macrium Reflect  | Publicado |
| 175 | Instalação do Malwarebytes   | Publicado |
| 176 | Instalação do Microsoft Internet Explorer 11                             | Publicado |
| 177 | Instalação do Microsoft Office Project Professional 2007                 | Publicado |
| 178 | Instalação do Microsoft Visual SourceSafe 6.0                            | Publicado |
| 179 | Instalação do Módulo de Segurança Banco do Brasil                        | Publicado |
| 180 | Instalação do módulo de segurança Itau                                   | Publicado |
| 181 | Instalação do Movie Maker  | Publicado |
| 182 | Instalação do Office Professional 2013                                   | Publicado |
| 183 | Instalação do Opera  | Publicado |
| 184 | Instalação do PDF Architect 4  | Publicado |
| 185 | Instalação do PDF24  | Publicado |
| 186 | Instalação do PGS  | Publicado |
| 187 | Instalação do Power2Go 10 Essential Free                                 | Publicado |
| 188 | Instalação do SAE (Sistema de Assistência ao Estudante)                  | Publicado |
| 189 | Instalação do Scanner HP 5590  | Publicado |
| 190 | Instalação do Scanner HP 5590  | Publicado |
| 191 | Instalação do Scanner HP 7500  | Publicado |
| 192 | Instalação do Scanner HP G 4050  | Publicado |
| 193 | Instalação do SCECESPE   | Publicado |
| 194 | Instalação do Servidor IIS   | Publicado |
| 195 | Instalação do Siex   | Publicado |

|     |  |           |
|-----|--|-----------|
| 196 | Instalação do Sistema Acadêmico SIBOL                          | Publicado |
| 197 | Instalação do Sistema Acadêmico SIED                           | Publicado |
| 198 | Instalação do Sistema Acadêmico SIGRA                          | Publicado |
| 199 | Instalação do Sistema Acadêmico Sippos                         | Publicado |
| 200 | Instalação do Sistema Administrativo SIMCON                    | Publicado |
| 201 | Instalação do Sistema Administrativo SIPAT                     | Publicado |
| 202 | Instalação do Sistema Administrativo SIPES                     | Publicado |
| 203 | Instalação do Sistema Administrativo SITAB                     | Publicado |
| 204 | Instalação do Sistema Administrativo SITRAN                    | Publicado |
| 205 | Instalação do Sistema Administrativo SMI                       | Publicado |
| 206 | Instalação do Sistema de Gerenciamento de Imóveis - SGI        | Publicado |
| 207 | Instalação do Sistema SIDIP                                    | Publicado |
| 208 | Instalação do Sistema SIEFI                                    | Publicado |
| 209 | Instalação do Skype  | Publicado |
| 210 | Instalação do Software Adobe Flash Player                      | Publicado |
| 211 | Instalação do Software Aspen Plus                              | Publicado |
| 212 | Instalação do Software Atz_Versão                              | Publicado |
| 213 | Instalação do Software IPSCAN                                  | Publicado |
| 214 | Instalação do Software Iramuteq                                | Publicado |
| 215 | Instalação do Software REVO Portable                           | Publicado |
| 216 | Instalação do Software VLC Media Player                        | Publicado |
| 217 | Instalação do TerraView 4.2.2                                  | Publicado |
| 218 | Instalação do TextPad 8  | Publicado |
| 219 | Instalação do Thunderbird                                      | Publicado |
| 220 | Instalação do UnityPDF   | Publicado |
| 221 | Instalação do Validador  | Publicado |
| 222 | Instalação do Visual C++ 2010 sp1                              | Publicado |
| 223 | Instalação do Visual Studio 2015                               | Publicado |
| 224 | Instalação e Atualização do Spybot - S&D                       | Publicado |
| 225 | Instalação e Customização do LibreOffice                       | Publicado |
| 226 | Instalação e Customização do OpenOffice                        | Publicado |
| 227 | Instalação Filezilla   | Publicado |
| 228 | Instalação Fix Print Polifix para Impressão de Etiquetas       | Publicado |
| 229 | Instalação Foxit Reader  | Publicado |
| 230 | Instalação Freemind  | Publicado |
| 231 | Instalação GIMP 2.8.16   | Publicado |
| 232 | Instalação Impressora SIMPRESS                                 | Publicado |
| 233 | Instalação Java 8 Update 73                                    | Publicado |
| 234 | Instalação K-lite Codec  | Publicado |
| 235 | Instalação Microsoft .NET Framework 4.6.1                      | Publicado |
| 236 | Instalação Microsoft Office Professional Plus 2010             | Publicado |
| 237 | Instalação Microsoft Silverligh                                | Publicado |
| 238 | Instalação Microsoft SQL Server Management Studio Express SP 3 | Publicado |

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 239 | Instalação Módulo de Segurança Caixa Economica          | Publicado |
| 240 | Instalação Mozilla Firefox                              | Publicado |
| 241 | Instalação OCS Inventory 2.1                            | Publicado |
| 242 | Instalação PDF Creator                                  | Publicado |
| 243 | Instalação PDFill PDF Tools                             | Publicado |
| 244 | Instalação PhotoScape                                   | Publicado |
| 245 | Instalação QuickTime 7                                  | Publicado |
| 246 | Instalação SCA (Sistema de Controle de Acesso)          | Publicado |
| 247 | Instalação SEFIP  | Publicado |
| 248 | Instalação Simcon                                       | Publicado |
| 249 | Instalação Sistema Administrativo SCECME                | Publicado |
| 250 | Instalação Sistema Administrativo SIMAR                 | Publicado |
| 251 | Instalação Sistema Administrativo SRHPS                 | Publicado |
| 252 | Instalação Sistema Administrativo SIOF                  | Publicado |
| 253 | Instalação Sistema Progrid                              | Publicado |
| 254 | Instalação Texmaker                                     | Publicado |
| 255 | Instalação ULTRA VNC SERVER – Acesso remoto             | Publicado |
| 256 | Instalação Xmind  | Publicado |
| 257 | Instalação_Console_HD                                   | Publicado |
| 258 | Instalação_Impressora_Xerox_Phaser_5550_Rede            | Publicado |
| 259 | Instalação_Sist_Acad                                    | Publicado |
| 260 | Instalar fonte Great Vibes                              | Publicado |
| 261 | Instalar Primo PDF                                      | Publicado |
| 262 | Limpeza de Cache Firefox                                | Publicado |
| 263 | Limpeza de Cache Google Chrome                          | Publicado |
| 264 | Limpeza de Cache no Internet Explorer 11                | Publicado |
| 265 | Listar e Imprimir Ordem de Serviço - CITSMART           | Publicado |
| 266 | Ocultar Conta de Usuário na Tela de Log-on              | Publicado |
| 267 | Padrão_Fonte_UnB  | Publicado |
| 268 | Perfil Temporário                                       | Publicado |
| 269 | Pimaco_ Impressão_de_Etiquetas                          | Publicado |
| 270 | Recuperação de Senhas com o Trinity Rescue Kit          | Publicado |
| 271 | Recuperar Senha do Webmail do Aluno                     | Publicado |
| 272 | Redefinir as Configurações Padrão do Google Chrome      | Publicado |
| 273 | Redirecionar_E-mail_Partir_Wemail_UnB_E-mail_Particular | Publicado |
| 274 | Reinstalação do Antivírus Mcafee                        | Publicado |
| 275 | Remover Versões do Java                                 | Publicado |
| 276 | Reparo de Disco com CHKDSK                              | Publicado |
| 277 | Restauração do Sistema Windows 7                        | Publicado |
| 278 | Restaurar o S.O Windows 7 em Micros HP                  | Publicado |
| 279 | Retirar Máquina do Domínio                              | Publicado |
| 280 | Utilizar o Chrome Cleanup Tool                          | Publicado |
| 281 | Verificar IP'S com o OCS                                | Publicado |

|     |  |           |
|-----|--|-----------|
| 282 | Verificar IP'S com o Advanced IP Scanner | Publicado |
| 283 | Habilitar Ponto de Rede                  | Publicado |
| 284 | Configuração do Protocolo TCP-IP         | Publicado |

**284 Procedimentos Publicados**

**Tabela 11:** Procedimentos para homologar. Fonte: Controle de homologação

Data: 25/08/2017

Local: Brasília-DF.