

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

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

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	7
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	9
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040	11
6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....	16
7. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO	16
8. AGENTE DE RELACIONAMENTO.....	17
9. BASE DE CONHECIMENTO	18
10. GESTÃO FINANCEIRA.....	Erro! Indicador não definido.
11. 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

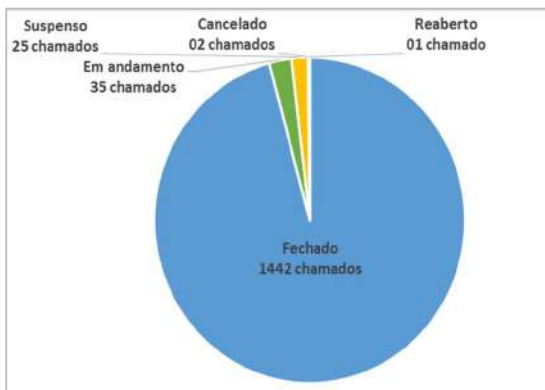
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

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 agosto de 2017 foram registrados o total de 1505 chamados. De acordo com o Gráfico 01, na data de coleta dos dados, 1442 chamados estavam fechados, 35 em andamento, 25 suspensos, 02 cancelados e 01 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	
Fechado	1442
Em andamento	35
Suspenso	25
Cancelado	2
Reaberto	1
Total	1505

Tabela 01

Gráfico 01 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - 08 Quantidade de chamados por Situação – (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

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 14h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 73,82% (1111) dos 1505 chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo.

Observou-se que no mês de agosto, 69 chamados foram registrados fora do horário de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que corresponde a 4,58% dos chamados.

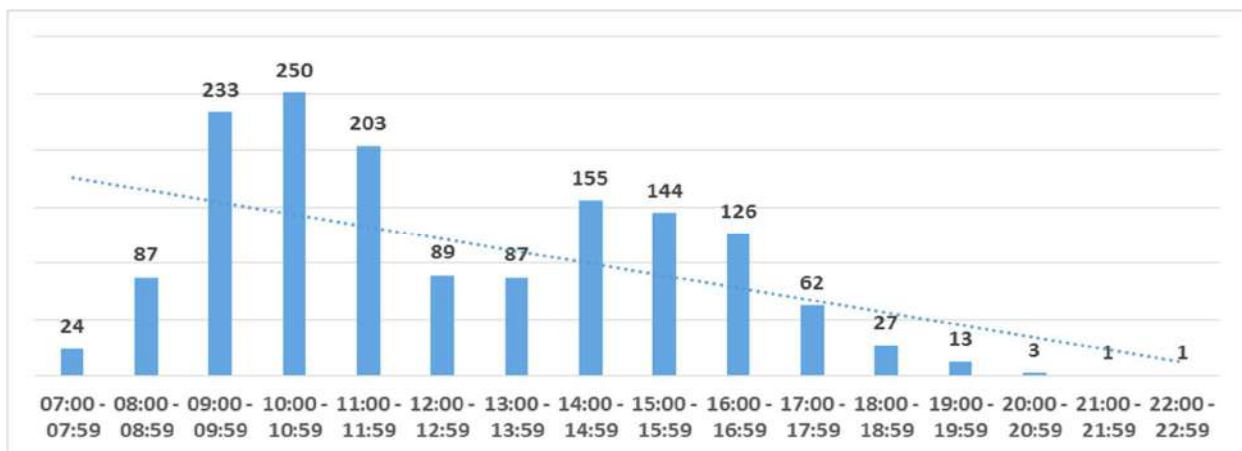


Gráfico 02 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 02 Chamados Abertos por Hora – (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (1488) encerrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 96,77% (1440), contra 3,23% (48) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL”, demonstra que 0,34% (05) dos chamados foram encerrados fora do prazo.

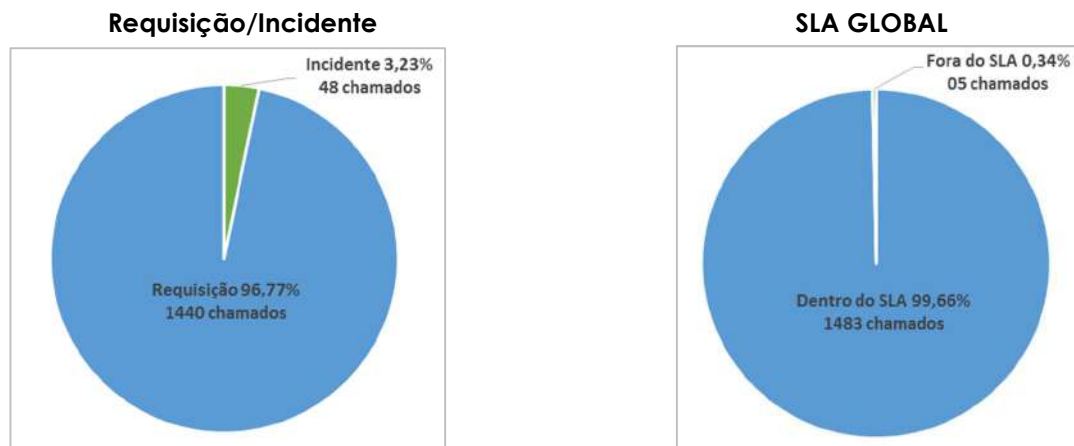


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 12 Por tipo de Solicitação e 01 Controle de SLA – (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

LISTAS TOP 10

Os dados apresentados no gráfico 04 “Top 10 - Serviços” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 16/08/2017 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de agosto de 2017 por fechamento dos chamados.

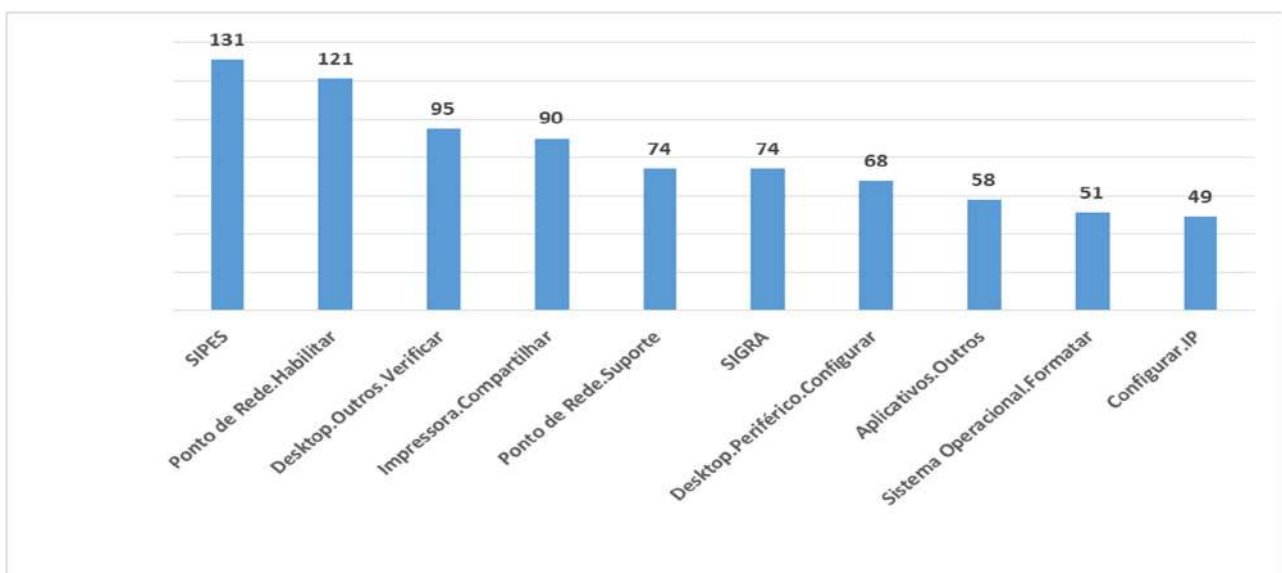


Gráfico 04 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 05 TOP 10 Serviços – (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

TOP List	Top 10 Serviços	Quantidade
1	Sistemas.Pessoal.SIPES	131
2	Rede.Acesso.Ponto de Rede.Habilitar	121
3	Hardware.Desktop.Outros.Verificar	95
4	Hardware.Impressão.Impressora.Compartilhar	90
5	Rede.Acesso.Ponto de Rede.Suporte	74
6	Sistemas.Acadêmicos.SIGRA	74
7	Hardware.Desktop.Periférico.Configurar	68
8	Software.Aplicativos.Outros	58
9	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Formatar	51
10	Rede.Acesso.Configurar.IP	49
Total Geral:		811

Tabela 02: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart - 05 - Top 10- (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

LISTAS TOP 10

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Incidentes e Top 10 Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 12/09/2017 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de agosto de 2017, considerando os chamados de entrada (abertura).

TOP List	Top 10 Incidentes	Quantidade
1	HARDWARE.DESKTOP.SEM ACESSO A INTERNET.REPARAR	25
2	SISTEMAS.ADMINISTRATIVOS.SEI.SUORTE.PROBLEMAS DE ACESSO	14
3	Computador sem acesso a Internet	2
4	HARDWARE.DESKTOP.MONITOR NÃO LIGA.REPARAR	2
5	HARDWARE.DESKTOP.NÃO LIGA.REPARAR	2
6	SISTEMAS.ADMINISTRATIVOS.SIPAT.REPARAR	1
7		
8		
9		
10		
Total Geral:		46

TOP List	Top 10 Requisições	Quantidade
1	SISTEMAS .PESSOAL.SIPES	133
2	REDE.ACESSO.PONTO DE REDE.HABILITAR	129
3	HARDWARE.IMPRESSÃO.IMPRESSORA.COMPARTILHAR	98
4	HARDWARE.DESKTOP.OUTROS.VERIFICAR	96
5	REDE.ACESSO.PONTO DE REDE.SUORTE	73
6	SISTEMAS.ACADÊMICOS.SIGRA	71
7	HARDWARE.DESKTOP.PERIFÉRICO .CONFIGURAR	67
8	SOFTWARE.APLICATIVOS.OUTROS	63
9	REDE.ACESSO.CONFIGURAR.IP	50
10	SOFTWARE.SISTEMAS OPERACIONAIS.SISTEMA OPERACIONAL.FORMATAR	48
Total Geral:		828

Tabela 03: Relatórios – Relatório/Gerencia de incidentes\requisições/relatório TOP10 – (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 12/09/2017

4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R044	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

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

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	98,78%	Sim
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	100%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
4	Chamados reabertos	<=5%	0,27%	Sim

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 05: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	411	406	5

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 >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Gráfico 06: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Resultados Obtidos 2º Nível				
prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
3	24 horas	619	619	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.

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Gráfico 07: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Resultados Obtidos 2º Nível				
prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
5	48 horas	40	40	0

Tabela 06

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.

Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 2º Nível	1	04 horas	4	4	0	71,91%
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	407	402	5	
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	619	619	0	
Centralit - 2º Nível	4	48 horas	1	1	0	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	39	39	0	
		Total	1070	1065	5	

Tabela 07: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 04 chamados com SLA de 4 horas (prioridade 1) e 01 chamado com SLA de 48 horas (prioridade 4) foram atendidos pela contratada, respectivamente, chamados com “prioridade 1 e 4”, foram atendidos dentro das regras estabelecidas para as “prioridades 2 e 5”. SLA de 4 horas, não é um indicador de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos na tarefa R003, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017).

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 1488 chamados, apenas 04 foram reabertos. A quantidade de chamados reabertos, representa 0,27% do total de chamados fechados, ficando dentro do limite estabelecido (<=5%).

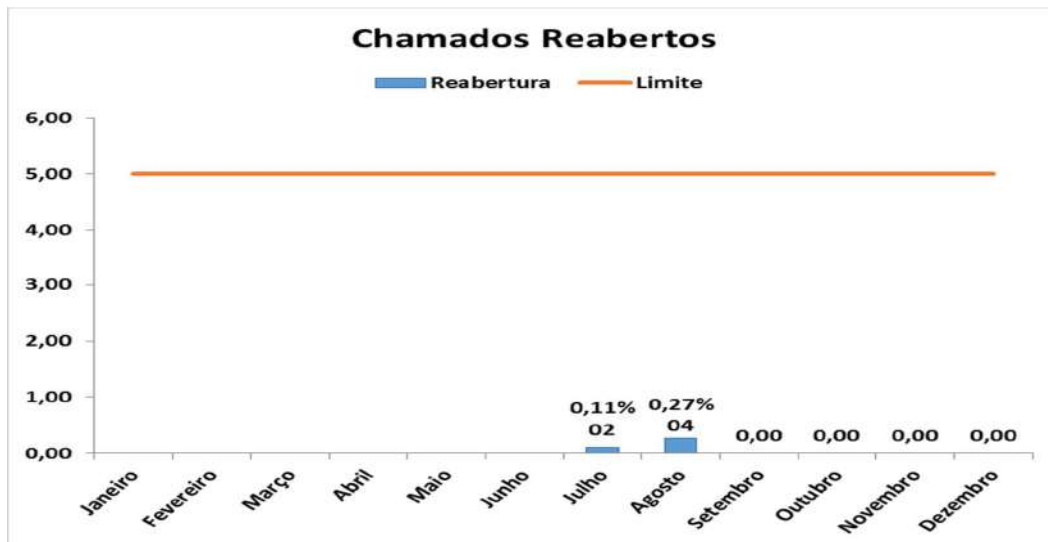


Gráfico 08: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Observação: O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2017](\\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	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-004	R044	1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema CITSmart.
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias do CITSmart.
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP\ . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar a existência do respectivo procedimento.
4	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Sempre que necessário, os chamados são encaminhados para seus respectivos grupos solucionadores.
5	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Chamados são reabertos quando detectada a necessidade de reabertura, seja por fechamento indevido ou recorrência do incidente
6	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na base de conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Quando da inexistência de procedimento dos serviços realizados pela contratada, um novo procedimento é acrescentado na base disposta no link: \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP\ (X:\Central IT\Base de conhecimento).
7	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Conclusão e fechamento é realizada conforme relato de conclusão técnica, solução apresentada evidenciada com o usuário.

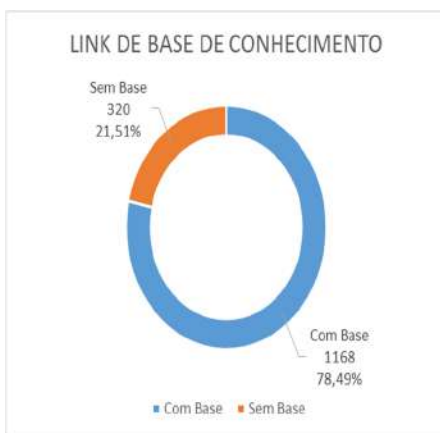
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	78,49%	Não
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	95,35%	SIM
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	99,21%	SIM
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados	8,44%	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

BASE DE CONHECIMENTO

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, foi possível mensurar o quantitativo de procedimentos da base de conhecimento que foram associados ao volume de chamados atendidos (1488) pela contratada.



No “gráfico 9” é possível observar que 21,51% dos chamados (320) não foram associados ao respectivo procedimento, essa situação ocorre em função de algumas atividades do catálogo de serviço ainda não terem um procedimento publicado na base de conhecimento. A ausência de procedimentos cadastrados, pode ocorrer em função da inexistência de procedimentos, por estar aguardando aprovação e/ou publicação, por ser uma nova atividade, recentemente aprovada, ou mesmo por determinada atividade ser executada uma única vez.

Levando em consideração os apontamentos supracitados, a contratada não será glosada pelo resultado esperado estar abaixo do limite estabelecido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

Gráfico 09: Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 60 Vínculo de serviço com base de conhecimento – (Encerramento) – Fonte <http://servicosfic.unb.br> – Dados extraídos em 01/09/2017

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível				
prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
2	12 horas	235	235	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 >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 10: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



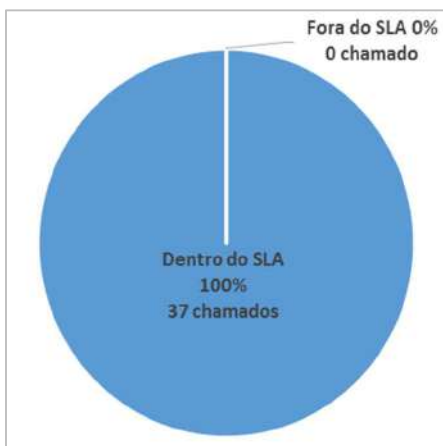
Resultados Obtidos 1º Nível				
prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
3	24 horas	146	146	0

Tabela 09

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://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível				
prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
5	48 horas	37	37	0

Tabela 10

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

Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	0	0	0	28,09%
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	235	235	0	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	146	146	0	
Centralit - 1º Nível	4	48 horas	1	1	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	36	36	0	
		Total	418	418	0	

Tabela 11: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado com SLA de 48 horas (prioridade 4) foi atendido pela contratada, chamado com “prioridade 4”, foi atendido dentro da regra estabelecida para a “prioridade 5”.

TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB

No gráfico abaixo é possível observar que 95,35% (1435) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 4,65% (70) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. 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>).

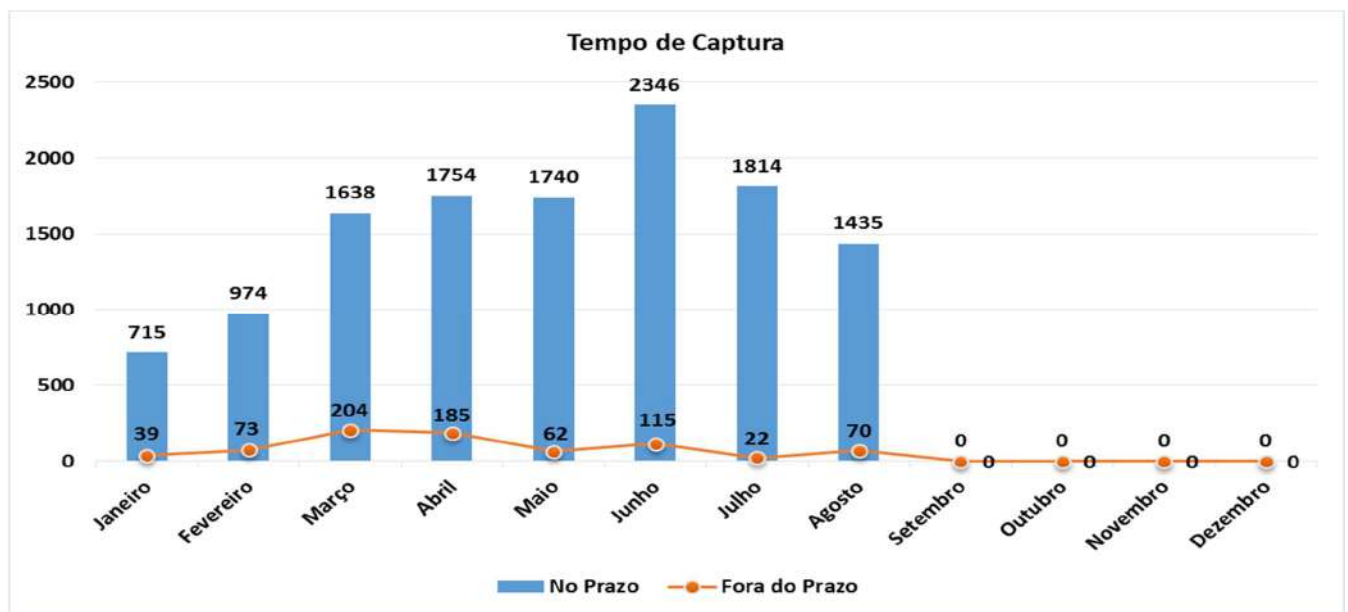


Gráfico 13: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 10 Tempo de Captura (Abertura).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O gráfico abaixo demonstra que 127 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 121 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 5 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 97,21% de satisfação atingida no período de agosto.

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

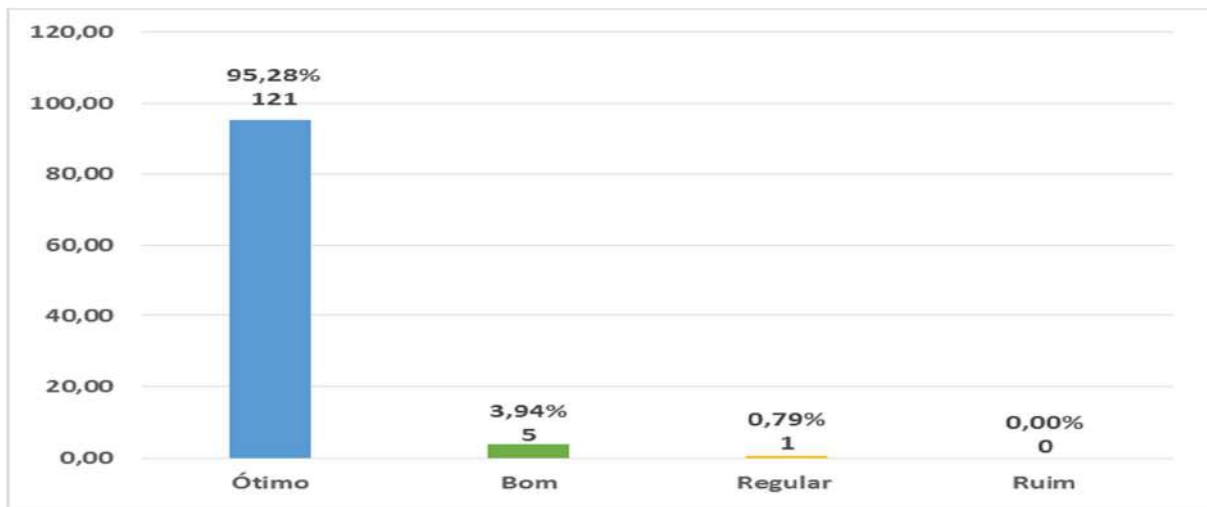


Gráfico 14: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br>
Dados extraídos em 01/09/2017

PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de agosto foi alcançado o percentual de 8,44% (127 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>).

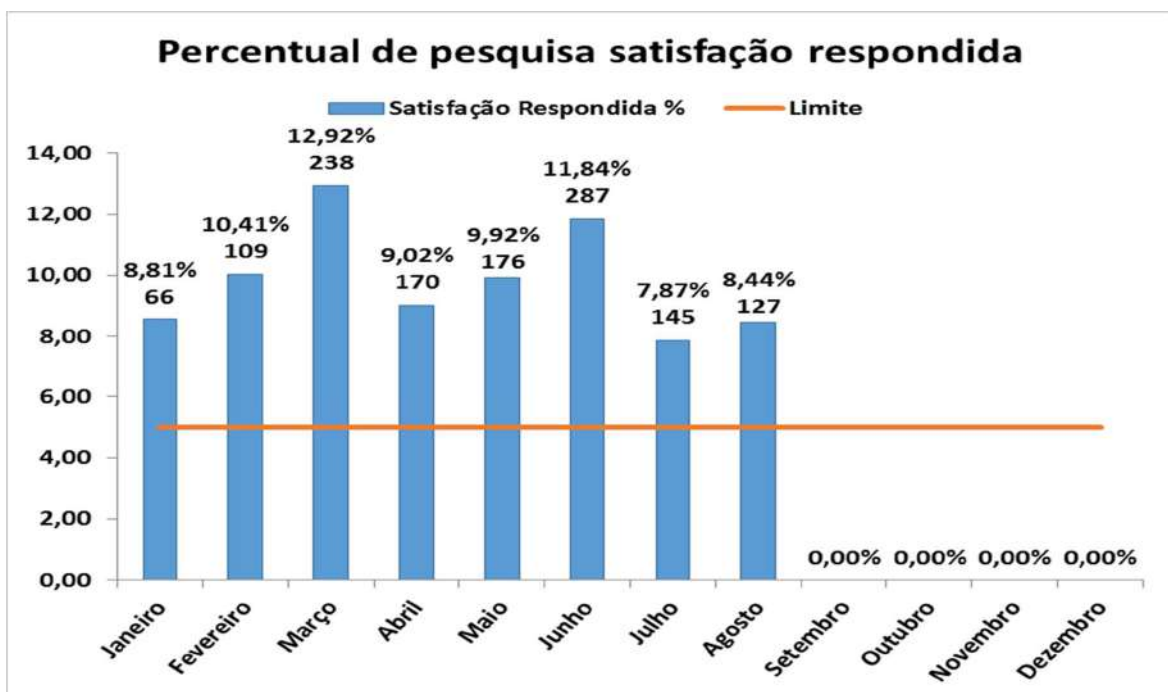


Gráfico 15: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 11 Pesquisa de Satisfação (Encerramento).
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

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 Central IT apenas os atendimentos executados pela contratada.

7. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de agosto, foram encerrados 1.495 chamados no contrato Central IT, destes 1.488 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada e 7 foram solucionados pelas equipes de terceiro da contratante.

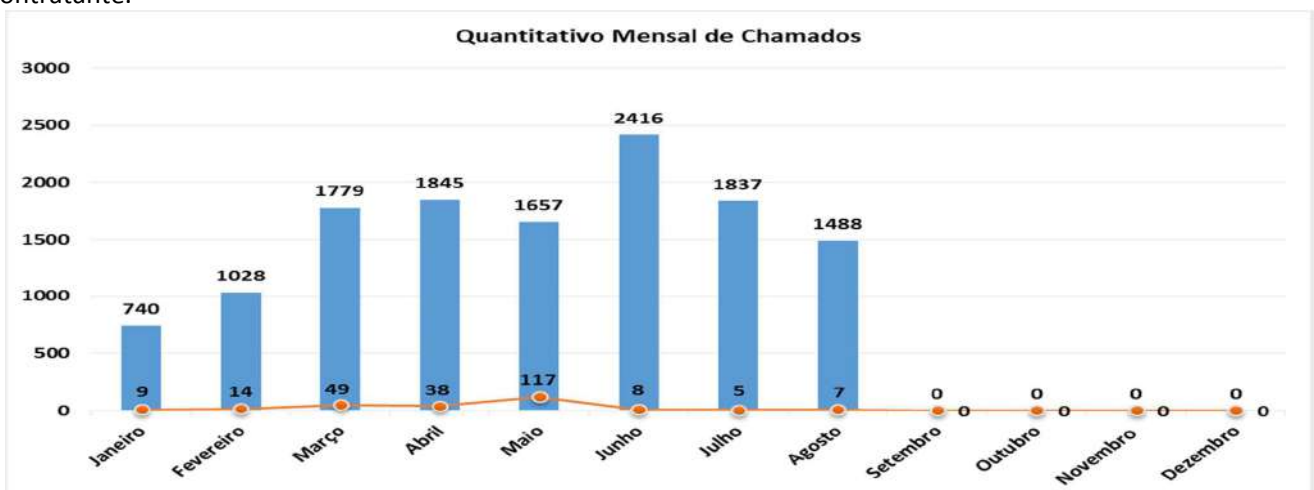


Gráfico 16: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).

Fonte <http://servicosfic.unb.br>

Dados extraídos em 01/09/2017

8. AGENTE DE RELACIONAMENTO

No período, foram registrados 175 chamados no contrato configurado nos parâmetros do CITSmart como “Agente de Relacionamento”. Do total, 175 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 agosto, 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.

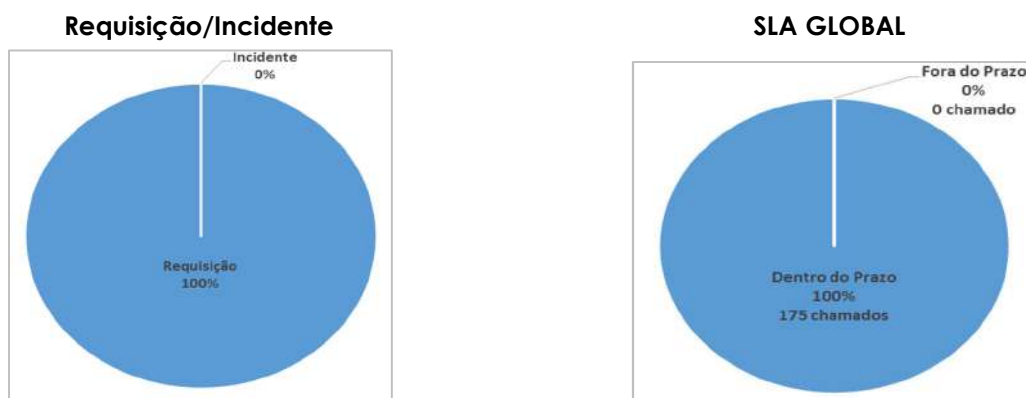


Gráfico 17: SLA Global – Incidente / Requisição/Agente de Relacionamento. Fonte: <http://servicostic.unb.br>
Dados extraídos em 01/09/2017

Resultados Obtidos 1º Nível					
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	0	0	0
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	99	99	0
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	39	39	0
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	12	12	0
Total			150	150	0

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	11	11	0
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	13	13	0
Total			25	25	0

Total	175
-------	-----

Tabela 12: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – 01 Controle de SLA – (Encerramento).
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2017

9. BASE DE CONHECIMENTO

Segue logo abaixo, lista dos procedimentos homologados e disponibilizados no caminho de rede:
\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP\

Item	Procedimentos Publicados	Status
1	Compartilhar Impressora Local	Publicado
2	Configuração do Outlook 2007	Publicado
3	Criar Usuário Administrativo Local	Publicado
4	Definir Impressora Como Padrão	Publicado
5	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2013	Publicado
6	Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC	Publicado
7	Desinstalação do Avast	Publicado
8	Desinstalação do Microsoft Office Professional Plus 2007	Publicado
9	Desinstalação do R-Project	Publicado
10	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010	Publicado
11	Desinstalação Mozilla Firefox	Publicado
12	Desinstalação Opera	Publicado
13	Desinstalar Bizagi Modeler	Publicado
14	Erro 9	Publicado
15	Instalação AutoCAD 2010	Publicado
16	Instalação da Plotter HP T790	Publicado
17	Instalação do Atualizador AtzVersão	Publicado
18	Instalação do Scanner HP 5590	Publicado
19	Instalação do Servidor IIS	Publicado
20	Instalação do Sistema Acadêmico SIGRA	Publicado
21	Instalação do Sistema Acadêmico Sippos	Publicado
22	Instalação do Sistema Administrativo SIPAT	Publicado
23	Instalação do Sistema Administrativo SIPES	Publicado
24	Instalação do Sistema Administrativo SMI	Publicado
25	Instalação do Sistema de Gerenciamento de Imóveis - SGI	Publicado
26	Instalação do Sistema SIEFI	Publicado
27	Instalação do Skype	Publicado
28	Instalação do Software Atz_Versão	Publicado
29	Instalação do UnityPDF	Publicado
30	Instalação e Atualização do Spybot - S&D	Publicado
31	Instalação Impressora SIMPRESS	Publicado
32	Instalação Java 8 Update 73	Publicado
33	Instalação Microsoft SQL Server Management Studio Express SP 3	Publicado
34	Instalação Mozilla Firefox	Publicado
35	Instalação SCA (Sistema de Controle de Acesso)	Publicado
36	Instalação Sistema Administrativo SCECME	Publicado
37	Instalação Sistema Administrativo SIMAR	Publicado

38	Instalação Sistema Administrativo SRHPS	Publicado
39	Retirar Máquina do Domínio	Publicado
40	Habilitar Ponto de Rede	Publicado
41	Configuração do Protocolo TCP-IP	Publicado
42	Sistema Administrativo SMI	Publicado
43	Outros	Publicado

43 Procedimentos Publicados

Tabela 13: Procedimentos para homologar. Fonte: Controle de homologação

Data: 11/09/2017

Local: Brasília-DF.