

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 30 de Setembro 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.....	12
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040 .....	13
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....	18
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....	18
9. BASE DE CONHECIMENTO .....	19
10. EVIDÊNCIAS .....	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

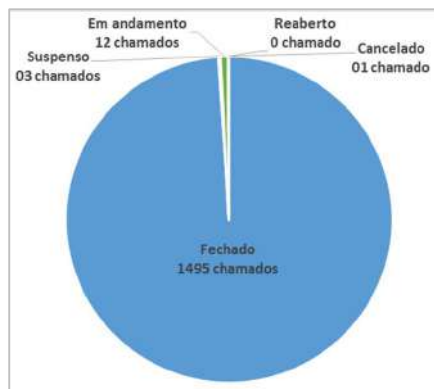
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

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

#### Requisição e Incidente – Por Situação - Abertura

No mês de setembro de 2017 foram registrados o total de 1511 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1495 chamados estavam fechados, 03 suspenso, 12 em andamento, 01 cancelado e nenhum chamado reaberto. Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7dias), tratamento dos chamados suspensos e em andamento, a situação atual demonstrada no **Gráfico 01** poderá ser apresentada de forma diferente, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de abertura.



Requisição e Incidente por Situação	
Fechado	1495
Suspenso	3
Em andamento	12
Cancelado	1
Reaberto	0
<b>Total</b>	<b>1511</b>

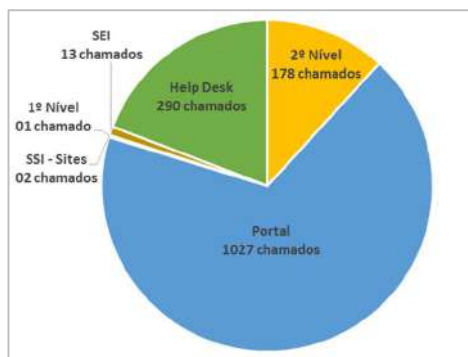
Tabela 01

**Gráfico 01** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - ID179 - 08 - Quantidade de chamados por situação (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

#### Requisição e Incidente – Por Origem - Abertura

Do total de chamados (1511) registrados em setembro de 2017, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados (1027) foi o “Portal”, este resultado se dar em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem seus próprios chamados via sistema de ITSM ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)).

Chamados de origem “2º Nível”, são registrados de forma proativa quando a equipe, no ápice do atendimento presencial, identifica que o usuário irá precisar de outros serviços que, previamente, não haviam sido identificados pelo solicitante. No período, foram registrados o total de 178 chamados (11,78% do total), a maioria desses estão relacionados a instalação de *software* em novos computadores. O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.



por_origem	Quantidade
Portal	1027
Help Desk	290
2º Nível	178
SEI	13
SSI - Sites	2
1º Nível	1
<b>Total</b>	<b>1511</b>

Tabela 02

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

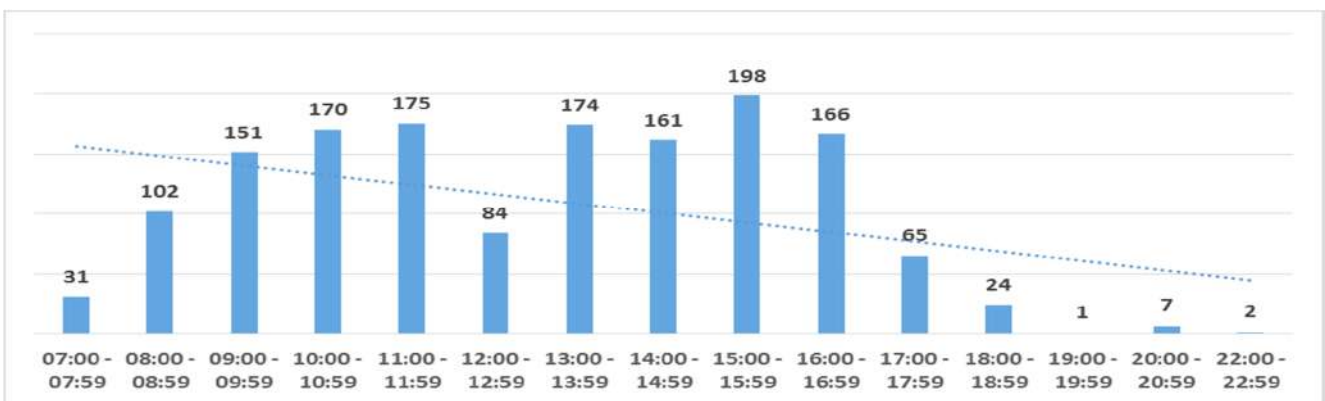
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

### Registro por Horário - Abertura

Foi possível notar dois picos de registro de chamados, o primeiro pico inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 13h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 85,84% (1.297) dos 1.511 chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo.

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

Observou-se que no mês de setembro, 41 chamados foram registrados fora do horário de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que correspondente a 2,71% dos chamados.

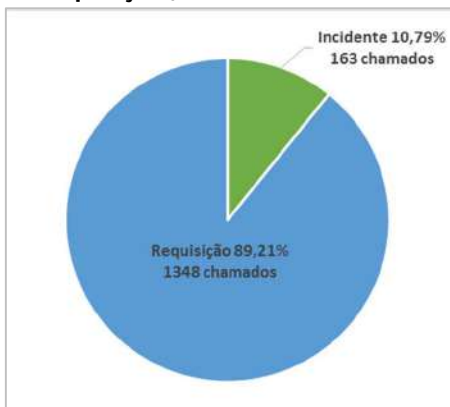


**Gráfico 03**– Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora –(Abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (1511) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 89,21% (1348), contra 10,79% (163) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL”, demonstra que 0,46% (07) dos chamados foram encerrados fora do prazo e contra 99,54% (1526) dos chamados foram encerrados dentro do prazo.

#### Requisição/Incidente - Abertura



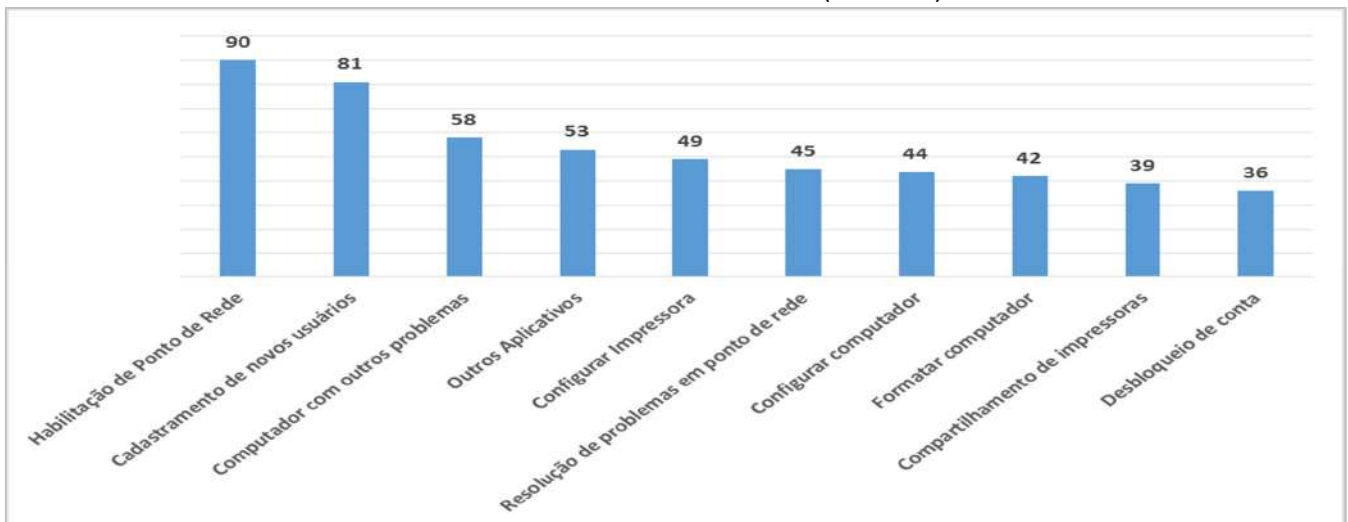
#### SLA Global - Encerramento



**Gráfico 04** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – D170 - 03 - Chamados por tipo de solicitação (Abertura) e ID175 - 01 - Controle SLA (Síntico) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

### LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no gráfico 05 “Top 10 - Serviços” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/10/2017 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de setembro de 2017 considerando os chamados de entrada (Abertura).



**Gráfico 05** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura)  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

TOP List	Top 10 Serviços	Quantidade
1	Habilitação de Ponto de Rede	90
2	Cadastramento de novos usuários	81
3	Computador com outros problemas	58
4	Outros Aplicativos	53
5	Configurar Impressora	49
6	Resolução de problemas em ponto de rede	45
7	Configurar computador	44
8	Formatar computador	42
9	Compartilhamento de impressoras	39
10	Desbloqueio de conta	36
<b>Total Geral:</b>		<b>537</b>

**Tabela 03:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

Com base na **Tabela 03**, de 1511 chamados registrados no mês, 90 (5,96%) chamados foram registrados para habilitação de ponto de rede, esse quantitativo, dar-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio. O volume de novos usuários cadastrados, ocorreu e função de novas áreas de negócio ingressarem no

Active Directory – AD. São áreas que ingressaram: HVET - Grande Animais. Atualmente, ocorre dois processos em andamento: Instituto de Psicologia e SAA – Noturno.

#### LISTAS TOP 10 - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Incidentes e Top 10 Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/10/2017 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de setembro de 2017, considerando os chamados de entrada (Abertura).

TOP List	Top 10 Serviços Incidentes	Quantidade
1	Computador com outros problemas	58
2	Resolução de problemas em ponto de rede	45
3	Impressora não imprime	32
4	Computador sem acesso a Internet	21
5	Hardware.Desktop.Sem Acesso a Internet.Reparar	4
6	Impressora não liga	1
7	Hardware.Desktop.Monitor Não Liga.Reparar	1
8	Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar	1
9	Sistemas.Acadêmicos.SIPPOS.Reparar	1
10	Problemas com acesso ao SEI	1
<b>Total Geral:</b>		<b>165</b>

**Tabela 04:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

Com base na **Tabela 04**, de 1511 chamados registrado no mês, 58 (3,83%) chamados foram registrado para verificação de problemas diversos, os quais os usuário não souberam identificar corretamente ao registrarem seu respectivos chamados. A Diversidade, segue conforme lista abaixo:

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

TOP List	Top 10 Serviços Requições	Quantidade
1	Habilitação de Ponto de Rede	90
2	Cadastramento de novos usuários	81
3	Outros Aplicativos	53
4	Configurar Impressora	49
5	Configurar computador	44
6	Formatar computador	42
7	Compartilhamento de impressoras	39
8	Desbloqueio de conta	36
9	REDE.ACESSO.CONFIGURAR.IP	29
10	Atualizar	29
<b>Total Geral:</b>		<b>492</b>

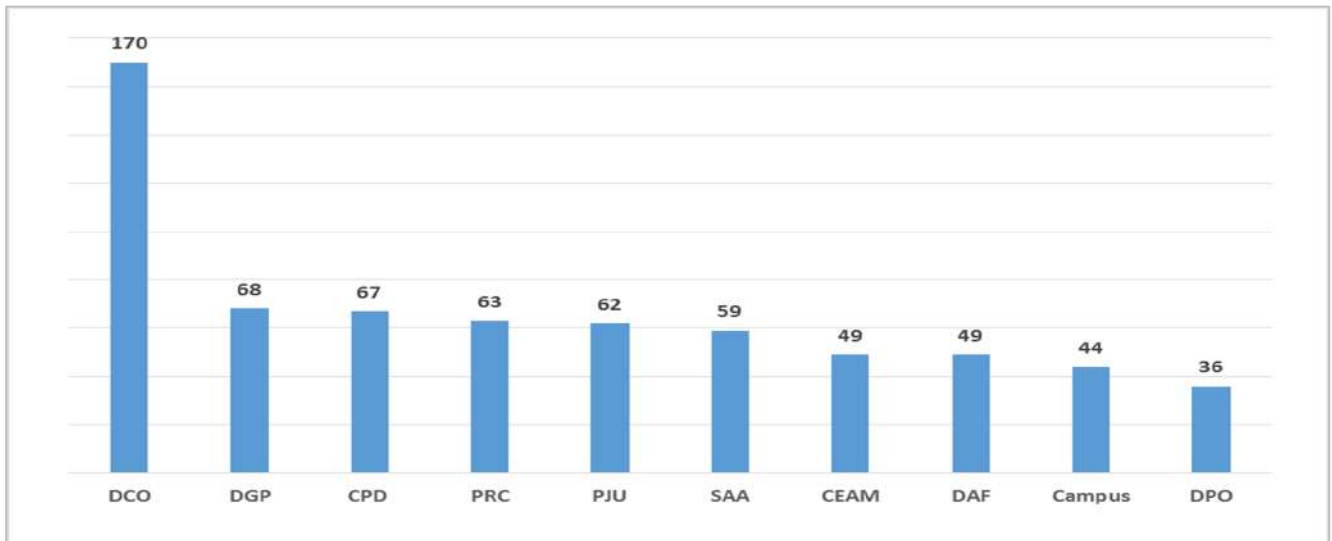
**Tabela 05:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top10 – (Abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

Com base na **Tabela 05**, de 1511 chamados registrados no mês, 90 (5,96%) chamados foram registrados para habilitação de ponto de rede, esse quantitativo, dar-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio. O volume de novos usuários cadastrados, ocorreu e função de novas áreas de negócio ingressarem no *Active Directory – AD*. São áreas que ingressaram: HVET - Grande Animais. Atualmente, ocorre dois processos em andamento: Instituto de Psicologia e SAA – Noturno.

#### LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 05/10/2017 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de setembro de 2017, considerando os chamados de entrada (abertura).

O montante de chamados na “DCO”, ocorreu por conta de novos computadores e repasse interno de antigos computadores.



**Tabela 06:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/10/2017

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade
1	Diretoria de Compras	170
2	Decanato de Gestão de Pessoas	68
3	CPD - Serviço de Atendimento ao Usuário	67
4	Prefeitura do Campus da UnB	63
5	Procuradoria Jurídica da UnB	62
6	Secretaria de Administração Acadêmica	59
7	Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares	49
8	Decanato de Administração	49
9	Campus	44
10	Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	36
<b>Total Geral:</b>		<b>667</b>



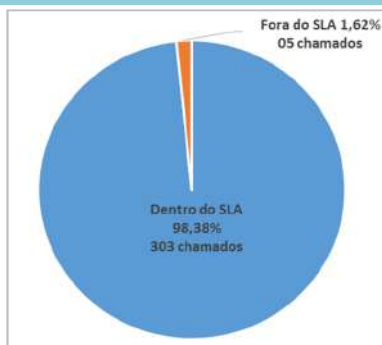
**Tabela 07:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/10/2017

## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa		
R-003	R045	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="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</a> . 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%	98,38%	Sim
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,81%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
4	Chamados reabertos	<=5%	0,19%	Sim

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	308	303	5

**Tabela 08**

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

**Gráfico 06:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

#### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	532	531	1

**Tabela 09**

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

**Gráfico 07:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

#### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	198	198	0

**Tabela 10**

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

**Gráfico 08:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

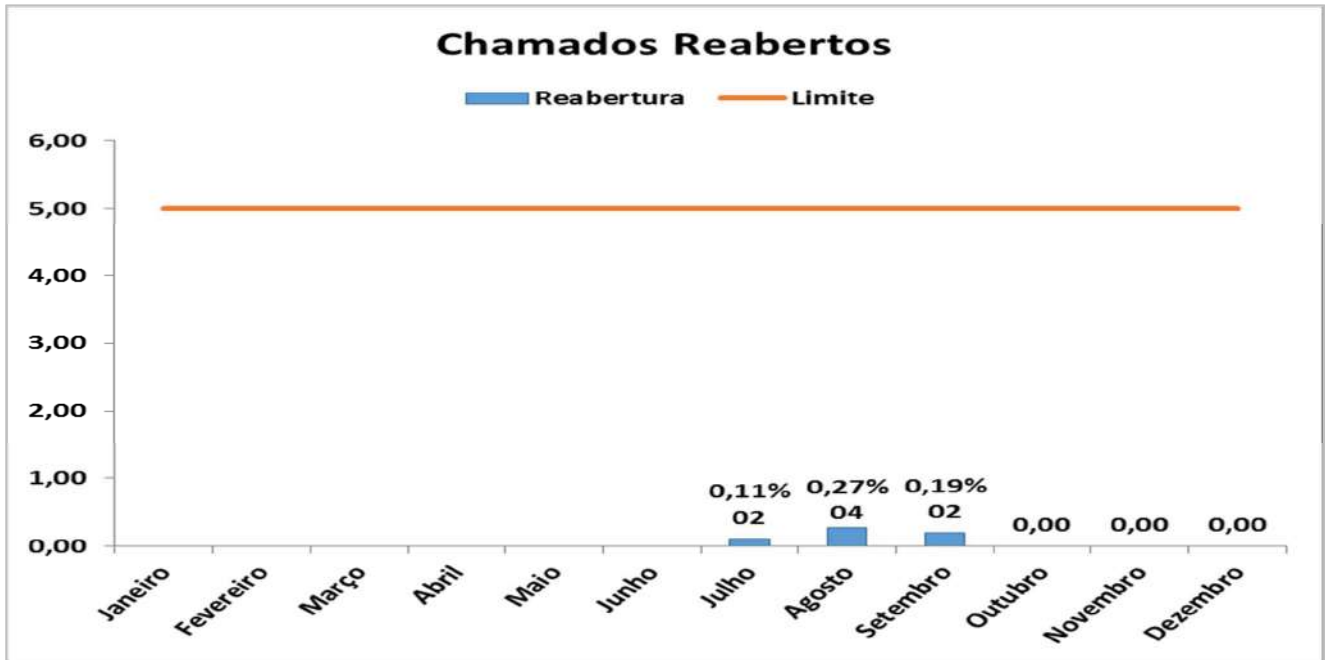
Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 2º Nível	1	04 horas	0	0	0	67,71%
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	308	303	5	
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	532	531	1	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	198	198	0	
<b>Total</b>			<b>1038</b>	<b>1032</b>	<b>6</b>	

**Tabela 11:** Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, foram encerrados 1533 chamados no contrato Centralit, destes, 1038 chamados foram encerrados pela equipe de 2º nível o que representa 67,71% dos chamados atendidos no período.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 1038 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), apenas 02 chamados foram reabertos. A quantidade de chamados reabertos, representa 0,19% do total de chamados fechados, ficando dentro do limite estabelecido ( $\leq 5\%$ ).



**Gráfico 09:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

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

## 5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Expansão do "AD"	Atualmente o Active Directory está em fase de instalação pelo CPD em todo o Campus da UNB, ele permite uma fácil administração, mantendo informações centralizadas dos recursos hardwares e usuários da rede, viabilizando atribuição de políticas, instalação de programas de forma automatizada e aplicação de atualizações críticas ao parque computacional da UnB. O Active Directory eleva o nível de segurança de rede, uma vez que os usuários devem se autenticar com logon único, podendo esse usuário de rede autorizado acessar seus arquivos de qualquer lugar da rede.
2	Expansão do acesso remoto no parque computacional	Acesso remoto permite que um computador consiga acessar um outro computador na mesma rede, viabiliza o compartilhamento de telas com a equipe da central de atendimento. A implantação do acesso remoto dar-se ao passo em que o AD é implementado, com a expansão dessa ferramenta no parque computacional, será percebida uma grande redução de tempo de espera por atendimento, pois permitirá que seja prestado um pronto atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.
3	Automatizar procedimento para Alterar senha de usuário padrão "CPD"	O usuário padrão "CPD" utilizado pela equipe de atendimento, é bastante utilizado quando um computador apresenta problemas de relação de confiança ou quando não está sob as políticas do Active Directory, viabilizado o acesso administrativo no sistema operacional da equipe de atendimento. Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento.
4	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio 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.
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	R045	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 <a href="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</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="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</a> .
7	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Conclusão e fechamento é realizada conforme relato de conclusão técnica, solução apresentada evidenciada com o usuário.

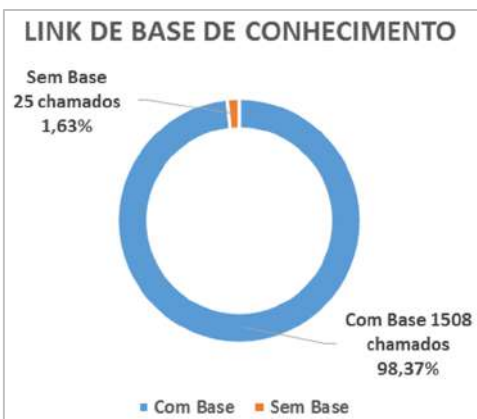
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	98,37%	<b>SIM</b>
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	96,03%	<b>SIM</b>
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	97,01%	<b>SIM</b>
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	10,70%	<b>SIM</b>

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%	99,29%	Sim
7	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%	Sim
8	Chamados reabertos	<=5%	0,20%	Sim

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

#### BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, foi possível mensurar o volume de procedimentos da base de conhecimento que foram associados aos chamados encerrados (1533) pela contratada.



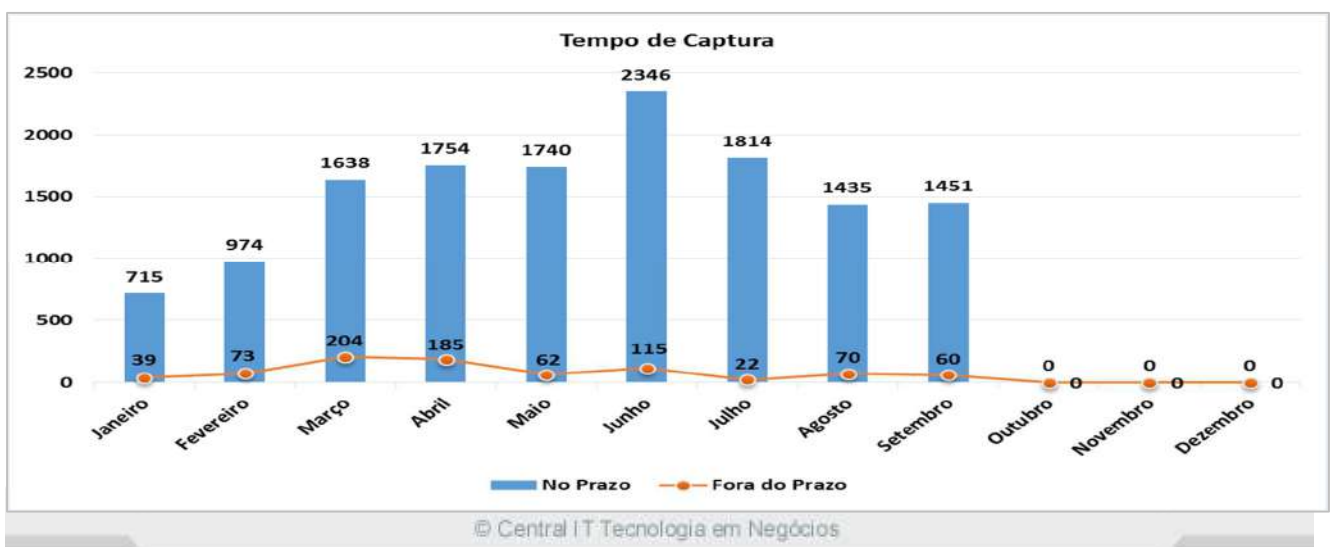
No “gráfico 10” é possível observar que 1,63% dos chamados (25) não foram associados ao respectivo procedimento, esse resultado se deu pelo fato das equipes de atendimento terem deixado de vincular o procedimento existente na base. Além da possibilidade das equipes deixarem de vincular os procedimentos no momento do encerramento, também poderá ocorrer a inexistência de procedimentos criados, por estar aguardando aprovação e/ou publicação, por ser uma nova atividade recentemente aprovada, ou mesmo por determinada atividade ser executada uma única vez.

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

Fonte <http://servicositic.unb.br> – Dados extraídos em 02/10/2017

#### TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB - Abertura

No gráfico abaixo é possível observar que 96,03% (1451) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 3,97% (60) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. Dado que no período o número de chamados capturado com mais 20 minutos diminuiu, enquanto o número de chamados registrados aumentou, podemos concluir que o desempenho da central de atendimento melhorou. 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](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2017)).

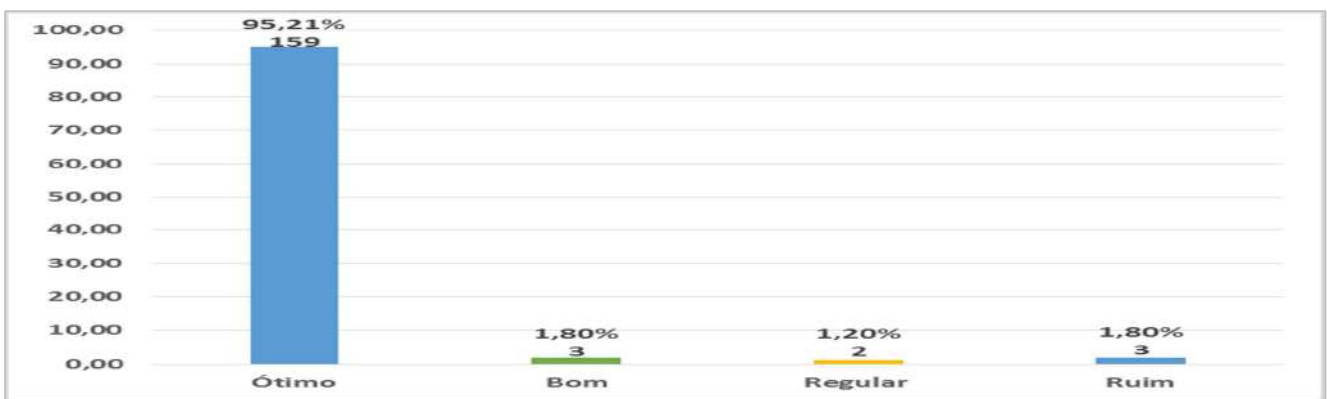


**Gráfico 11:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID169 - 10 - Tempo de Captura (Abertura).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 167 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 159 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 3 pesquisas com status “bom”. De acordo com a porção de chamados com a condição “Ótimo” atribuída, podemos notar um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

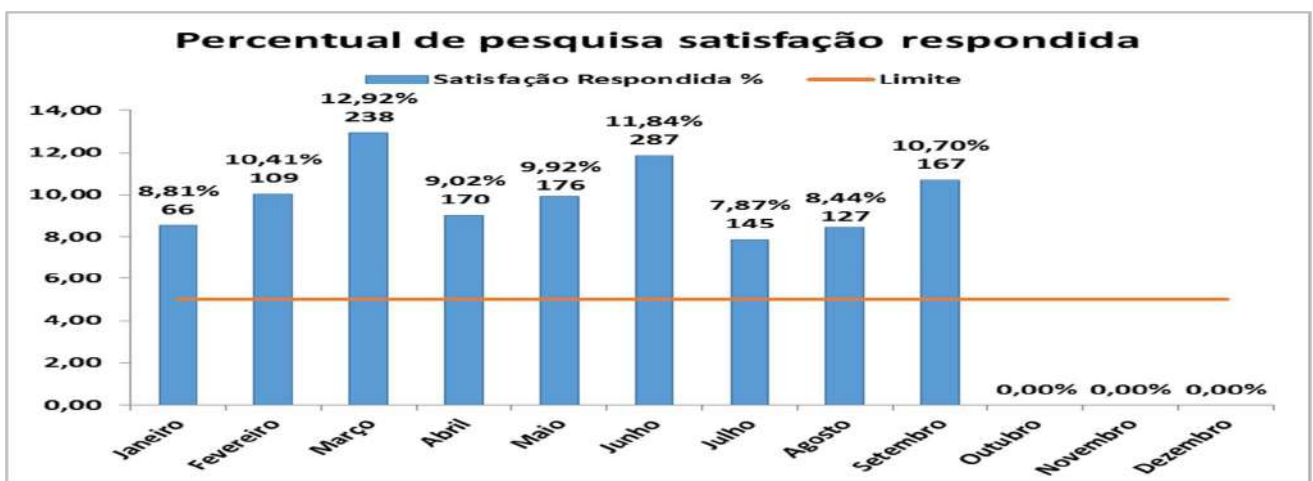
Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para comparação, com a meta (85%), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 97,01% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>



**Gráfico 12:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/10/2017

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de setembro foi alcançado o percentual de 10,70% (167 pesquisas), o que pode ser observado no gráfico abaixo. O limite foi definido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).



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

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS – Encerramento

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	326	326	0

**Tabela: 12**

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

**Gráfico 14:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

#### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	140	139	1

**Tabela: 13**

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

**Gráfico 15:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

#### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	29	29	0

**Tabela: 14**

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



**Gráfico 16:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

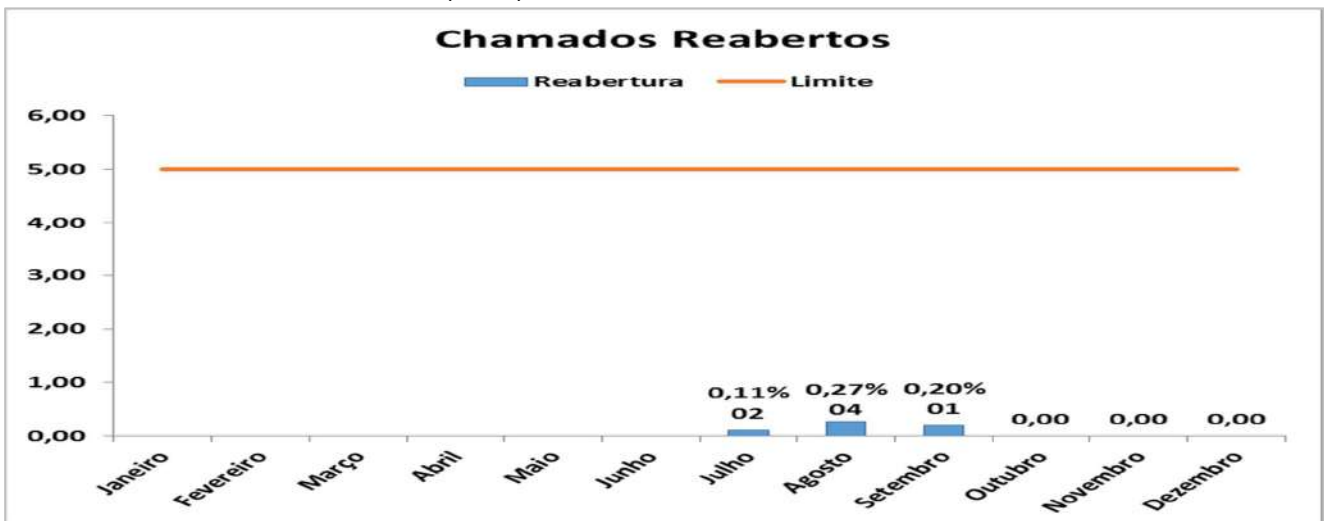
Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	0	0	0	32,29%
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	326	326	0	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	140	139	1	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	29	29	0	
Total			495	494	1	

**Tabela 15:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

Para fins de registro e esclarecimentos, no período, foram encerrados 1533 chamados, no contrato Centralit, destes, 495 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 32,29% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção de chamados em primeiro contato, pode ser melhorado com a expansão do *Active Directory* e do acesso remoto. Se considerado os locais abarcados por acesso remoto e “AD” (geralmente chamados com SLA 12 horas - Prioridade 2) e compararmos com os resultados alcançados pelas duas equipes (N1 e N2) podemos concluir que o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 50%. Ainda se consideramos que 62 chamados que envolvem habilitação e verificação de ponto rede só a equipe de 2º Nível resolve, o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 60%.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 495 chamados da tarefa R004, apenas 01 chamado foi reaberto. A quantidade de chamado reaberto, representa 0,20% do total de chamados fechados pela equipe de atendimento remoto, ficando dentro do limite estabelecido ( $\leq 5\%$ ).



**Gráfico 17:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).  
Fonte <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/10/2017

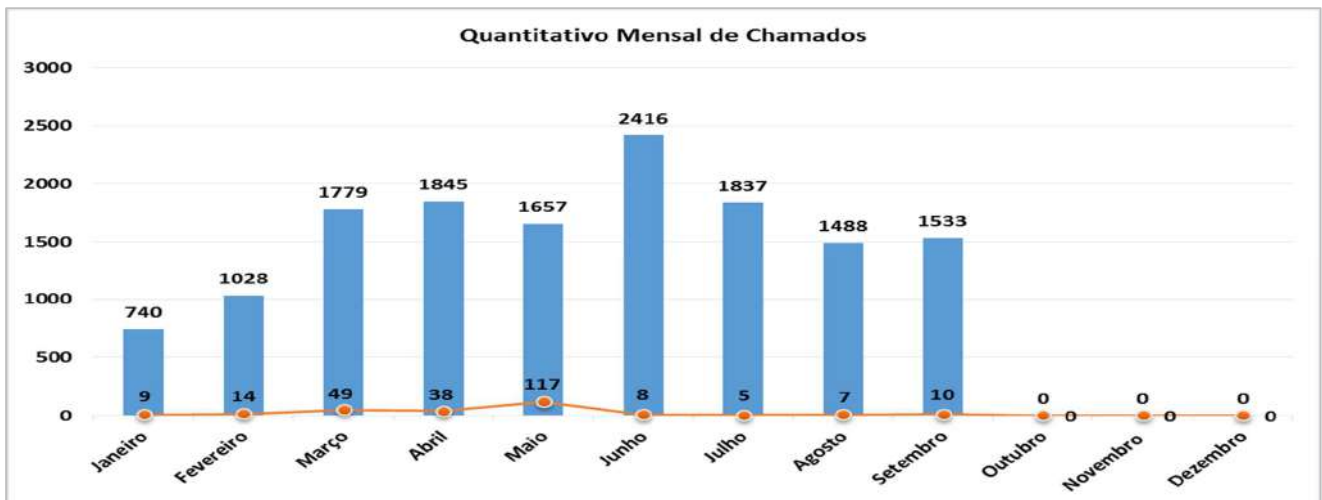
**Observação:** O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>). Os dados do gráfico 09 considera apenas os chamados que foram encerrados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

## 7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Implementação de uma URA - (Unidade de Resposta Audível)	Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia, com a implementação de uma URA, será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções.
2	Dividir ambiente de serviço das equipes de 1º nível e 2º nível.	Atualmente os serviços de 1º e 2º níveis de atendimento são executados no mesmo ambiente, é recomendado que o serviço de 1º nível seja executado em local livre de ruído.
3	Implantação do gerenciamento de mudança	A inexistência de gerenciamento de mudança no negócio, impacta diretamente na central de atendimento, já que é o ponto único de contato.
4	Implantação do gerenciamento de capacidade	A inexistência de gerenciamento de capacidade no negócio, impacta diretamente na central de atendimento, já que é o ponto único de contato.

## 8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de setembro, foram encerrados 1.543 chamados no contrato Central IT, destes 1.533 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada e 10 foram solucionados pelas equipes de terceiro da contratante.



**Gráfico 18:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento)  
Fonte <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/10/2017

## 9. BASE DE CONHECIMENTO

Segue logo abaixo, lista dos procedimentos publicados no mês de setembro 2017 e disponibilizados em: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)

Item	Procedimentos Publicados em Setembro 2017	Status
1	Script Redirecionamento de Setores	Publicado
2	Manual Usuário Webmail UnB	Publicado
3	Termo de Uso e Política de Privacidade do Email UNB	Publicado
4	Acesso UnB Wireless Android 7	Publicado
5	Acesso UnB Wireless MAC	Publicado
6	Acesso UnB Wireless UBUNTU	Publicado
7	Acesso UnB Wireless Windows 7	Publicado
8	Acesso UnB Wireless Windows XP	Publicado
9	Problema Acesso UnB Wireless Windows 7	Publicado
10	Manual do Eduroam para Android 7	Publicado
11	Manual do Eduroam para Android	Publicado
12	Manual do Eduroam para IOS	Publicado
13	Manual do Eduroam para Ubuntu	Publicado
14	Manual do Eduroam para Windows 7	Publicado
15	Manual do Eduroam para Windows 8	Publicado

**15 Procedimentos Publicados**

**Tabela 16:** Procedimentos para homologar. Fonte: Controle de homologação

## 10. EVIDÊNCIAS

As evidências que compõem os gráficos e tabelas desse relatório, foram extraídos da ferramenta CITSmart [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br) e estão disponíveis no caminho de rede: \\messier\gts\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\09 – Setembro\CPD.

Data: 06/10/2017

Local: Brasília-DF.