

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 03 a 31 de Dezembro 2018.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	9
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO	11
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040 - 70131	12
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK	18
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO	18

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	IPO/LIREL - Política	406 - Norte
Ceam/Museu	SG-2 e SG-4 - Música	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 Olímpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca		FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete		FUP - Faculdade de Planaltina
CAEP - Estudos Psicológicos	Barração		
FE - Faculdade de Educação			
CDT - Desenvolvimento Tecnológico			
GRUPO DE ATENDIMENTO 3			
ICC SUL	REITORIA / ICC CENTRO	ICC NORTE	
DSQVT	Gabinete do Reitor/VRT	IHD - Direção História	
TEL/LIP/IL/LET - Letras	Secom/Auditoria/DAF/DCF/PJU	GEA - Geografia	
FAV - Agronomia / VET	CCV/INT-CEPAD/PROCAP/DDS	FIL - Filosofia	
IP - Psicologia	DPO/DPA/DPP/DPR/DAC	IH - História	
DEA - Esporte/Arte	DGP/DAIA/PROTOCOLO	FAU - Arquitetura	
IF- Física	DOR/SOC/INT/DEG/SAA	FAC - Comunicação	
UnB Cerrado	SGP/DEX/Cerimonial/DCO	UnBTV	
INCTI	PJU - Aquário/DCAD/COGED	SER - Serviço Social	
SOU - DEG/DAIA	IG - Geociências		
SAA Noturno	MAT - Matemática		
	CPD - Escola de Informática		

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Requisição e Incidente – Por Situação – Abertura

No mês de dezembro de 2018 foram registrados o total de 675 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 647 (95,85%) chamados estavam fechados, 22 (3,26%) suspenso, 05 (0,74%) em andamento, no período 01 (0,15%) foi cancelado.

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias), tratamento dos chamados suspensos, reaberto 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.

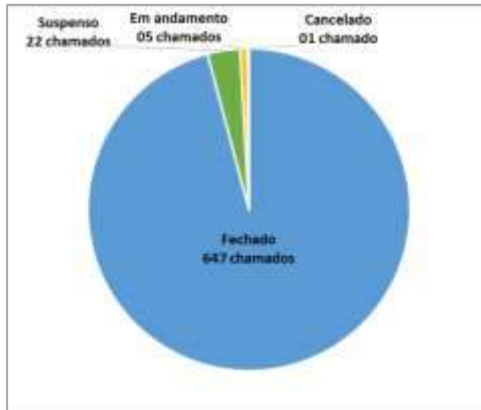


Gráfico 01

Gráfico 01 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID179 - 08 - Quantidade de chamados por situação (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Requisição e Incidente por Situação	Quantidade	Percentual (%)
Fechado	647	95,85%
Suspenso	22	3,26%
Em andamento	5	0,74%
Cancelado	1	0,15%
Total de chamados registrados	675	100,00%

Tabela 01

Requisição e Incidente – Por Origem - Abertura

Do total de chamados (675) registrados em dezembro de 2018, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 600 (88,89%) foi o “Portal”, este resultado deu-se em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem seus próprios chamados via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

Chamados de origem “1º e 2º Nível - Proativo”, são registrados de forma proativa quando a equipe, no ápice do atendimento identifica que o usuário irá precisar de outros serviços que, previamente, não haviam sido identificados pelo solicitante. No período, foram registrados o total de 41 chamados (6,07% do total). O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

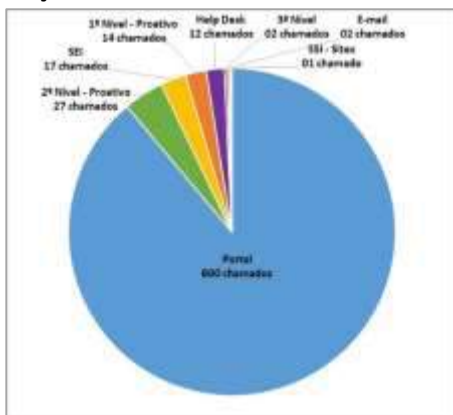


Gráfico 02

Gráfico 02 – Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID215 - Quantitativo de Chamados por Canal de Origem (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

por_origem	Quantidade	Percentual (%)
Portal	600	88,89%
2º Nível - Proativo	27	4,00%
SEI	17	2,52%
1º Nível - Proativo	14	2,07%
Help Desk	12	1,78%
3º Nível	2	0,30%
E-mail	2	0,30%
SSI - Sites	1	0,15%
Total de chamados registrados	675	100,00%

Tabela 02

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 09h59min, e o segundo inicia-se no período das 14h00min, terminando às 15h59min, assim sendo, podemos concluir que 46,96% (317) dos 675 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. O volume de chamados registrados entre 12h e 14h são chamados registrados pelos usuários que estão iniciando no período vespertino o seu turno de trabalho. Esse volume de chamados registrados nesse intervalo é resultado da alteração posta no turno de trabalho dos servidores da UnB.

Observou-se que no mês de dezembro, 25 chamados foram registrados fora do horário de atendimento contratual definido para a central de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que correspondente a 3,70% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

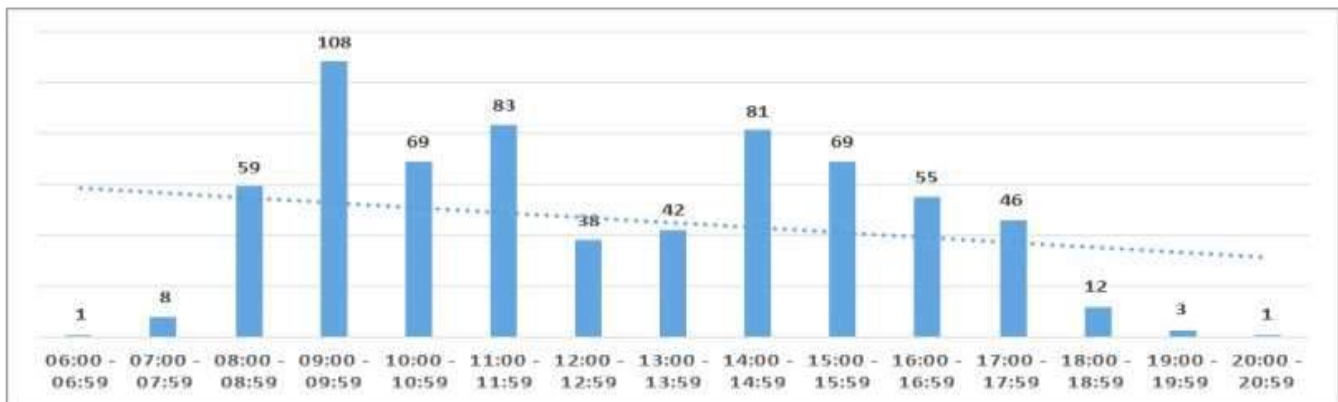
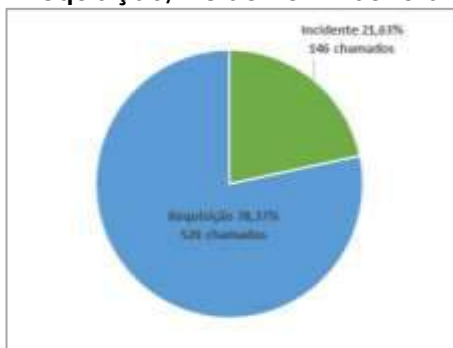


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora (Abertura) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (675) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 78,37% (529), contra 21,63% (146) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL - Encerramento”, demonstra que nenhum chamado foi encerrado fora do prazo, no período 100,00% (663) dos chamados foram encerrados dentro do prazo pela contratada. A diferença dos totais apresentados nos gráficos abaixo deu-se em razão dos chamados remanescentes do mês novembro que foram encerrados no mês de dezembro.

Requisição/Incidente – Abertura



SLA Global – Encerramento

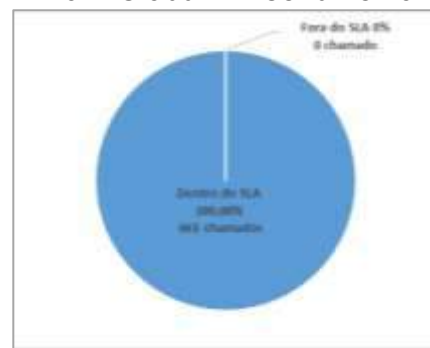


Gráfico 04 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID170 - 03 - Chamados por tipo de solicitação – (Abertura) e ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no **Gráfico 05** “Top 10 – Serviços Incidentes/Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/01/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 03 a 31 de dezembro de 2018 considerando os chamados por (Abertura).

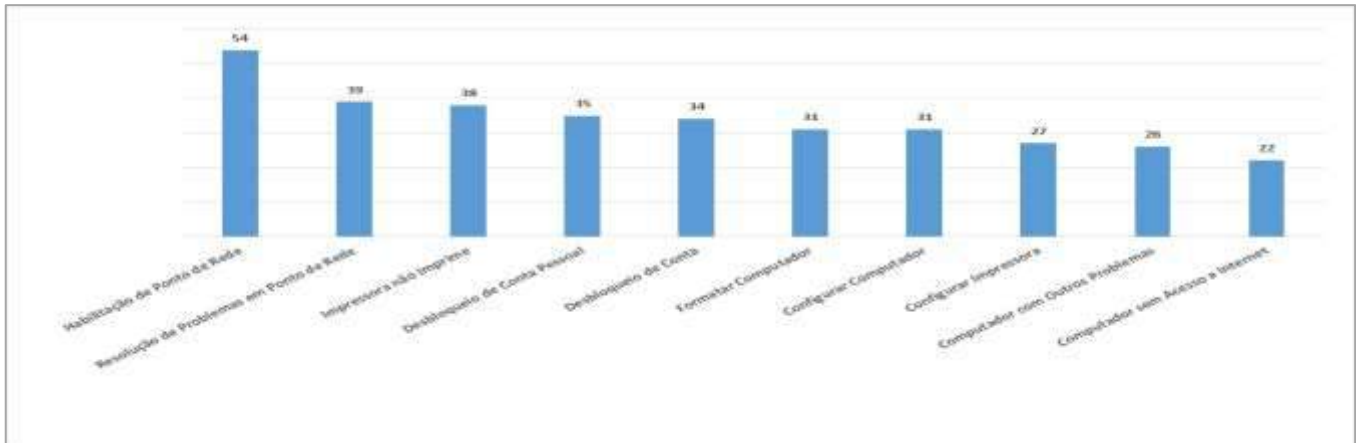


Gráfico 05 – Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

TOP 10 SERVIÇOS REQUISIÇÕES/INCIDENTES				
TOP List	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	54	8,00%
2	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	39	5,78%
3	Impressão/Scanner	Impressora não imprime	38	5,63%
4	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	35	5,19%
5	AD	Desbloqueio de Conta	34	5,04%
6	Desktop	Formatar Computador	31	4,59%
7	Desktop	Configurar Computador	31	4,59%
8	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	27	4,00%
9	Desktop	Computador com Outros Problemas	26	3,85%
10	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	22	3,26%

Tabela 03: Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Considerando o quantitativo de 675 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 54 (8,00%) chamados foram registrados para “Habilitação de Ponto de Rede”. Do total (54), 13 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Gabinete da Reitoria, 07 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas na Coordenadoria de Arquivo Funcional, 07 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Laboratório de Geografia, 27 chamados estão destruídos nas demais áreas de negócio da contratante.

O volume 39 (5,78%) chamados foram registrados para “Resolução de Problemas em Ponto de Rede”, para a atividade os chamados estão destruídos nas áreas de negócio da contratante.

LISTAS TOP 10 - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Serviços Incidentes e Top 10 Serviços Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/01/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 03 a 31 de dezembro de 2018, considerando os chamados de entrada (Abertura).

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES				
TOP List	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	39	5,78%
2	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	38	5,63%
3	Desktop	Computador com Outros Problemas	26	3,85%
4	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	22	3,26%
5	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com Acesso ao SEI	7	1,04%
6	Serviços UNB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	4	0,59%
7	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	2	0,30%

Tabela 04: Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Considerando o quantitativo (675) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 26 (3,85%) chamados foram registrados para “Computador com Outros Problemas”, os quais os usuários não souberam identificar corretamente ao registrarem seu respectivos chamados. É importante ressaltar que esse quantitativo é bem maior do que o apresentado acima, mas, devido ao serviço de triagem de chamados realizado na central de atendimento, foi possível reduzir o quantitativo em 26 chamados classificados como “outros”.

O quantitativo é inferior ao apresentado em novembro 2018 (56 chamados) no qual foram registrados para verificação de problemas diversos.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

- Desktop travando;
- Manutenção de Hardware – Desktop;
- Sistema Operacional travando;
- Sistema Operacional Corrompido;
- Registro de chamado teste.

TOP 10 SERVIÇOS REQUISIÇÕES				
TOP List	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	54	8,00%
2	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	35	5,19%
3	AD	Desbloqueio de Conta	34	5,04%
4	Desktop	Configurar Computador	31	4,59%
5	Desktop	Formatar Computador	31	4,59%
6	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	27	4,00%
7	Serviço de Dados	Extrair Dados não Contemplados em Relatório	17	2,52%
8	SIEX	Atualizar	16	2,37%
9	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Java (jre)	15	2,22%
10	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	15	2,22%

Tabela 05: Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Considerando o quantitativo de 675 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 05** que, 54 (8,00%) chamados foram registrados para “Habilitação de Ponto de Rede”. Do total (54), 13 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Gabinete da Reitoria, 07 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas na Coordenadoria de Arquivo Funcional, 07 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Laboratório de Geografia, 27 chamados estão destruídos nas demais áreas de negócio da contratante.

O volume 35 (5,19%) chamados foram registrados para “Desbloqueio de Conta Pessoal”, para a atividade os chamados estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados na **Gráfico 06** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/01/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 03 a 31 de dezembro de 2018, considerando os chamados de entrada (abertura).

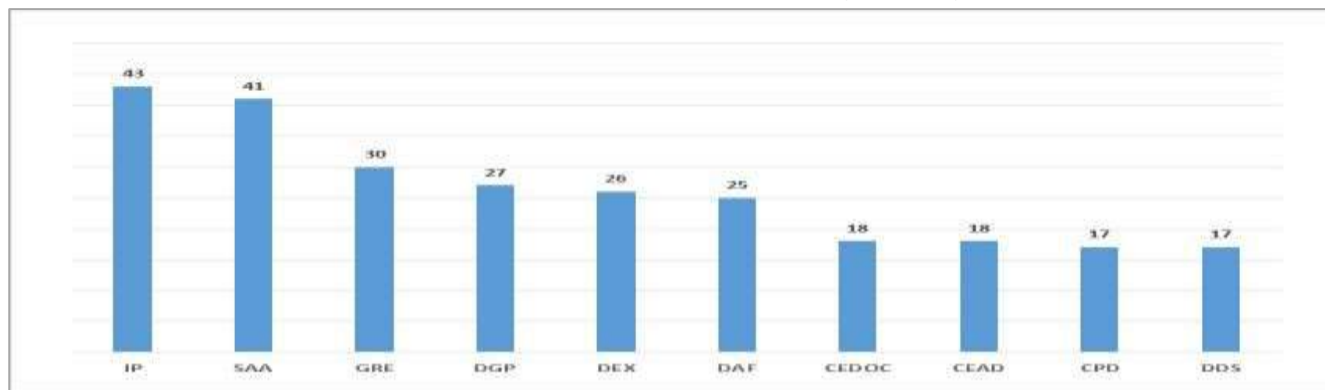


Gráfico 06: Relatórios – Gerência de Incidentes/Requisição/Relatório TOP Incidentes/Requisições/Relatório Top 10 unidades que mais abrem requisições/incidentes – (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade	(%) TOP 10
1	Instituto de Psicologia	43	6,37%
2	Secretaria de Administração Acadêmica	41	6,07%
3	Gabinete do Reitor	30	4,44%
4	Decanato de Gestão de Pessoas	27	4,00%
5	Decanato de Extensão	26	3,85%
6	Decanato de Administração	25	3,70%
7	Centro de Documentação	18	2,67%
8	Centro de Educação Aberta, Continuada e a Distância	18	2,67%
9	CPD - Escola de Informática	17	2,52%
10	Diretoria de Desenvolvimento Social	17	2,52%

Tabela 06: Relatórios – Gerência de Incidentes/Requisição/Relatório TOP Incidentes/Requisições/Relatório Top 10 unidades que mais abrem requisições/incidentes – (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Considerando o quantitativo (675) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 06** que, 43 (6,37%) chamados foram registrados para a unidade “Instituto de Psicologia” esse quantitativo dar-se em sua maioria, 21 chamados foram resultantes das atividades de “Formatar Computador” e “Computador sem Acesso à Internet”, 22 chamados estão destruídos nas demais áreas de negócio da contratante.

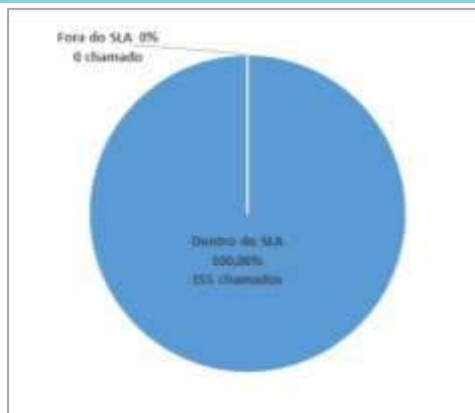
Do volume (41 – 6,07%), chamados registrados para a unidade “Secretaria de Administração Acadêmica”, 15 chamados foram resultantes da atividade “Extrair Dados não Contemplados em Relatório” – Sistemas UNB. 26 chamados estão destruídos nas demais áreas de negócio da contratante.

4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa		
R-003	R060	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.		
Item	Atividade	Modo de Realização		
1	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Recepção de chamados realizada via sistema CITSmart.		
2	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Sempre que necessário, a base de conhecimento e documentação técnica de suporte de hardware e software é consultada.		
3	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Todos os chamados são encerrados com dados inseridos pelo grupo de atendimento presencial via CITSmart.		
4	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	Procedimento são postos em prática conforme orientações da contratante.		
5	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Base de conhecimento disposta no link www.servicostic.unb.br . Essa base é atualizada conforme ausência de procedimento ou necessidade de atualização de um procedimento existente.		
6	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Atendimento proativo realizado sempre que um usuário aciona o técnico durante sua permanência no ambiente do solicitante.		
7	Concluir e fechar os chamados.	Conclusão realizada conforme narração técnica, confirmação realizada no ato do atendimento.		
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim✓
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim✓
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim✓
4	Chamados reabertos	<=5%	0,94%	Sim✓

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	155	155	0

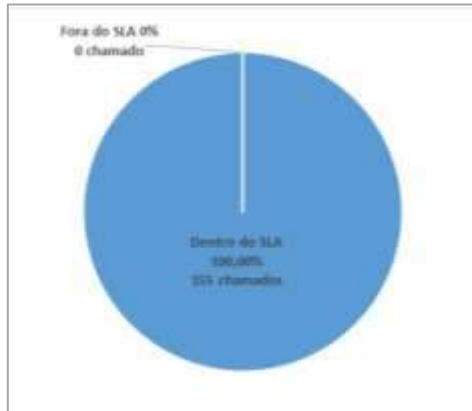
Tabela 07

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 07 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	155	155	0

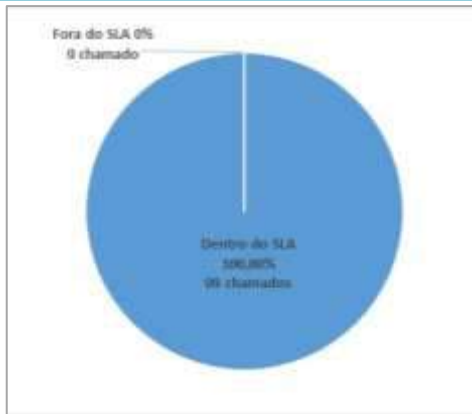
Tabela 08

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 $\geq 90\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo

Gráfico 08 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	9	9	0

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 09 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	% Resolvido 2º Nível
Centralit - 2º Nível	1	04 horas	1	1	0	48,11%
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	154	154	0	
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	155	155	0	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	9	9	0	
Total			319	319	0	

Tabela 10: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado (78200) com SLA de 4 horas (prioridade 1) foi atendido pela contratada, dentro das regras estabelecidas para a “prioridades 2”. SLA de 4 horas, não é um indicador de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos na tarefa R003, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

Podemos observar na **Tabela 10**, o percentual de 48,11% de percentual resolvidos 2º nível pela contratada. O percentual é decorrente da impossibilidade de execução do atendimento por acesso remoto, podemos elencar os serviços, no qual se fez necessário a intervenção do atendimento presencial:

- Configurar Computador;
- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;
- Formatar Computador;
- Habilitação de Ponto de Rede;
- Resolução de Problemas em Ponto de Rede.

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 319 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), 03 chamados (77670, 78204 e 78205) foram reabertos, ficando dentro do limite estabelecido ($\leq 5\%$).

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias), o tratamento dos chamados poderá ser apresentado de forma diferente, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

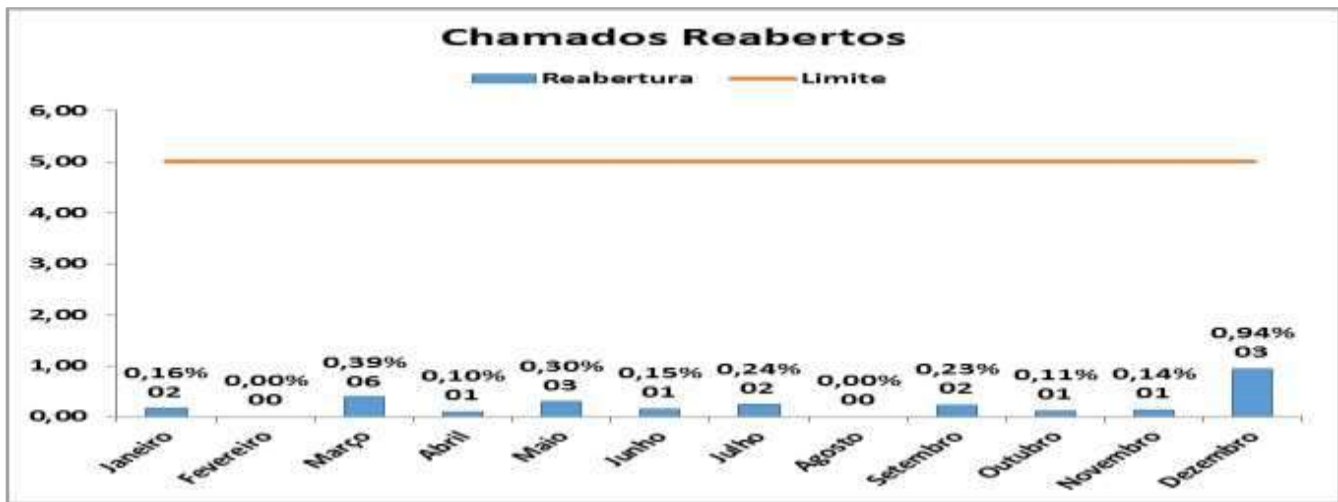


Gráfico 10 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reaberto (Encerramento).
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

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 10** 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 capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho. Com a implementação do gerenciamento da capacidade, será possível produzir e manter um plano que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio. Considerando-se o exemplo citado para o gerenciamento de mudança, onde foi citado a aquisição de novos computadores, o plano de capacidade estará ponderando todos os recursos necessários para a entrega dos serviços como: a existência de tomadas elétricas; pontos de rede; cabeamento estruturado; pessoal de suporte para execução dos serviços; disponibilidade de Switchs; carga energética; entre outros.
5	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 - 70131

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-004	R060	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.
Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema CITSmart.
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias do CITSmart.

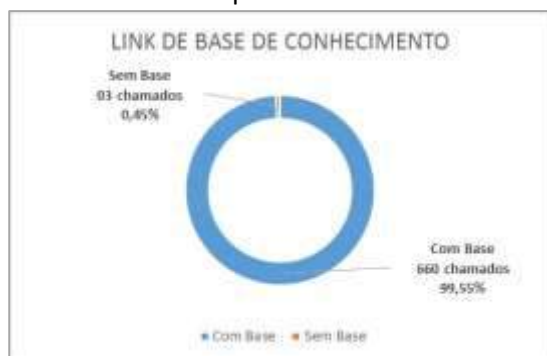
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link www.servicostic.unb.br . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar a existência do respectivo procedimento.
4	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Sempre que necessário, os chamados são encaminhados para seus respectivos grupos solucionadores.
5	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Chamados são reabertos quando detectada a necessidade de reabertura, seja por fechamento indevido ou recorrência do incidente
6	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na base de conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Quando da inexistência de procedimento dos serviços realizados pela contratada, um novo procedimento é acrescentado na base disposta no link: www.servicostic.unb.br .
7	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Conclusão e fechamento é realizada conforme relato de conclusão técnica, solução apresentada evidenciada com o usuário.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	99,55%	Sim ✓
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	99,11%	Sim ✓
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	98,95%	Sim ✓
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	14,33%	Sim ✓
5	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim ✓
6	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim ✓
7	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim ✓
8	Chamados reabertos	<=5%	0,00%	Sim ✓

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, 660 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



No “Gráfico 11” é possível observar que 0,45% dos chamados (03) não foram associados ao respectivo procedimento, esse resultado é proveniente do fato das equipes de atendimento terem deixado de vincular o procedimento existente na base. Além da possibilidade das equipes deixarem de vincular os procedimentos no momento do encerramento, também poderá ocorrer a inexistência de procedimentos criados, por estar aguardando aprovação e/ou publicação, por ser uma nova atividade recentemente aprovada, ou mesmo por determinada atividade ser executada uma única vez.

Gráfico 11 - Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID178 - 06 - Vínculo de serviço com base de conhecimento – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB - Abertura

No gráfico abaixo é possível observar que do total (675) de chamados registrados, 99,11% (669) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,89% (06) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. O quantitativo é inferior ao apresentado em novembro 2018 no qual foram capturados 07 chamados fora do prazo de captura. 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 12 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID169 - 10 - Tempo de Captura (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 95 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 90 das respostas foram classificadas com status de “Ótimo”, 04 pesquisas com status “Bom” e 01 pesquisas com status “Ruim”. De acordo com a porção de chamados com a condição “Ótimo” atribuída, podemos notar um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para comparação, com a meta ($\geq 85\%$), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 98,95% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>

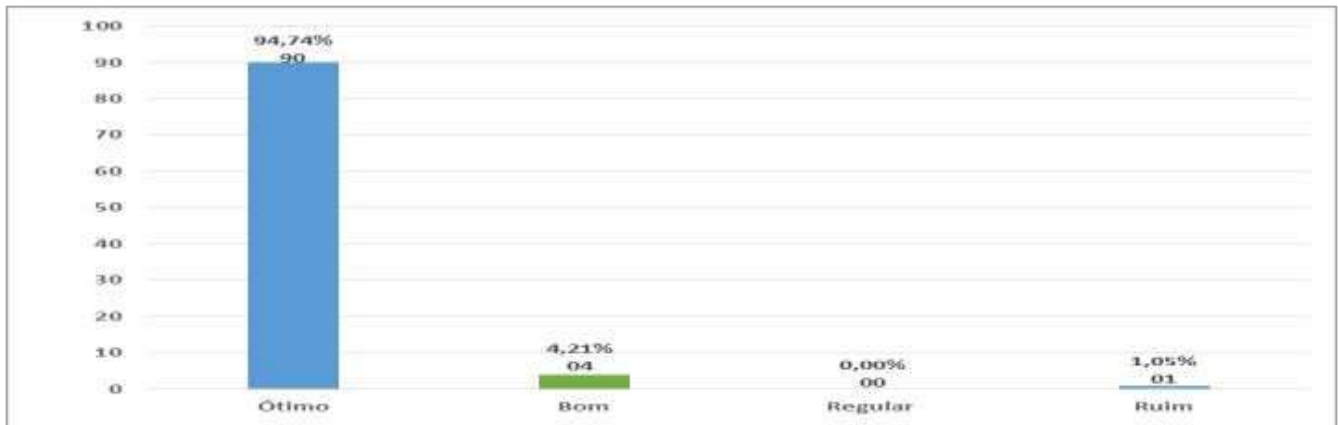


Gráfico 13 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação

(Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado (78056) obteve pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no respectivo chamado (78082).

PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de dezembro do total de chamados encerrados (663) foi alcançado o percentual de 14,33% (95 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](#)).



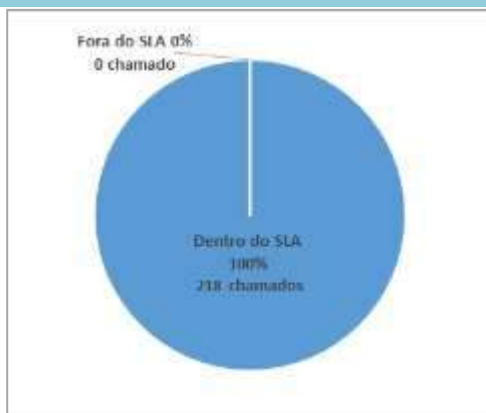
Gráfico 14 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 – Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Observação: O percentual de pesquisa de satisfação respondida no período é inferior ao resultado alcançado no mês de novembro. Podemos observar no **Gráfico 14** que o histórico mensal reflete o engajamento e participação dos usuários na pesquisa de satisfação. O resultado alcançado se deve ao trabalho de divulgação por meio do Informe UnB encaminhado periodicamente pelo CPD e o trabalho presencial das equipes de atendimento da contratada no qual fomenta aos usuários a importância de resposta da pesquisa de satisfação.

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS – Encerramento

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	218	218	0

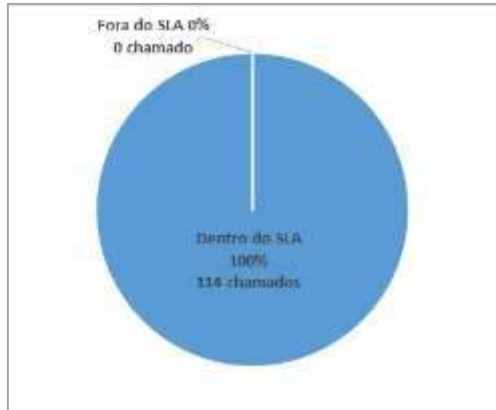
Tabela: 11

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 – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	114	114	0

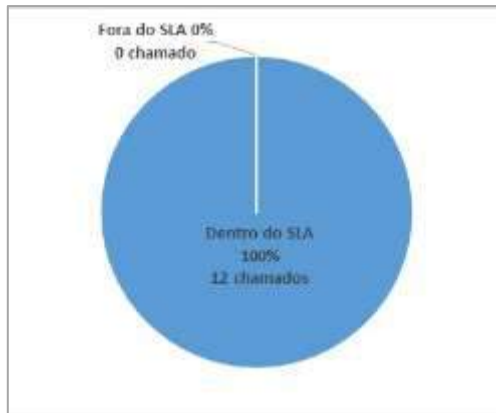
Tabela: 12

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 16 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



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

Tabela: 13

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

Gráfico 17 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	% Retenção 1º Nível
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	2	2	0	51,89%
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	216	216	0	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	114	114	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	12	12	0	
Total			344	344	0	

Tabela 14: Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 02 chamados (78124 e 78134) com SLA de 4 horas (prioridade 1) foi atendido pela contratada, dentro das regras estabelecidas para a “prioridades 2”. SLA de 4 horas, não é um indicador de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos na tarefa R004, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

No período, foram encerrados 663 chamados, pela Centralit, destes, 344 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 51,89% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção de chamados em primeiro contato, pode ser melhorado com a expansão do *Active Directory* e do acesso remoto. Se considerados os locais abarcados por acesso remoto e “AD” (geralmente chamados com SLA 12 horas - Prioridade 2) e compararmos com os resultados alcançados pelas duas equipes (N1 e N2) podemos concluir que o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 58,45%. Ainda se consideramos que 93 chamados que envolvem habilitação e Resolução de problemas em ponto de rede só a equipe de 2º Nível resolve, o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 77,86%.

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 344 chamados encerrados na tarefa R004, nenhum chamado foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido ($\leq 5\%$).

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7dias), o tratamento dos chamados poderá ser apresentado de forma diferente, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

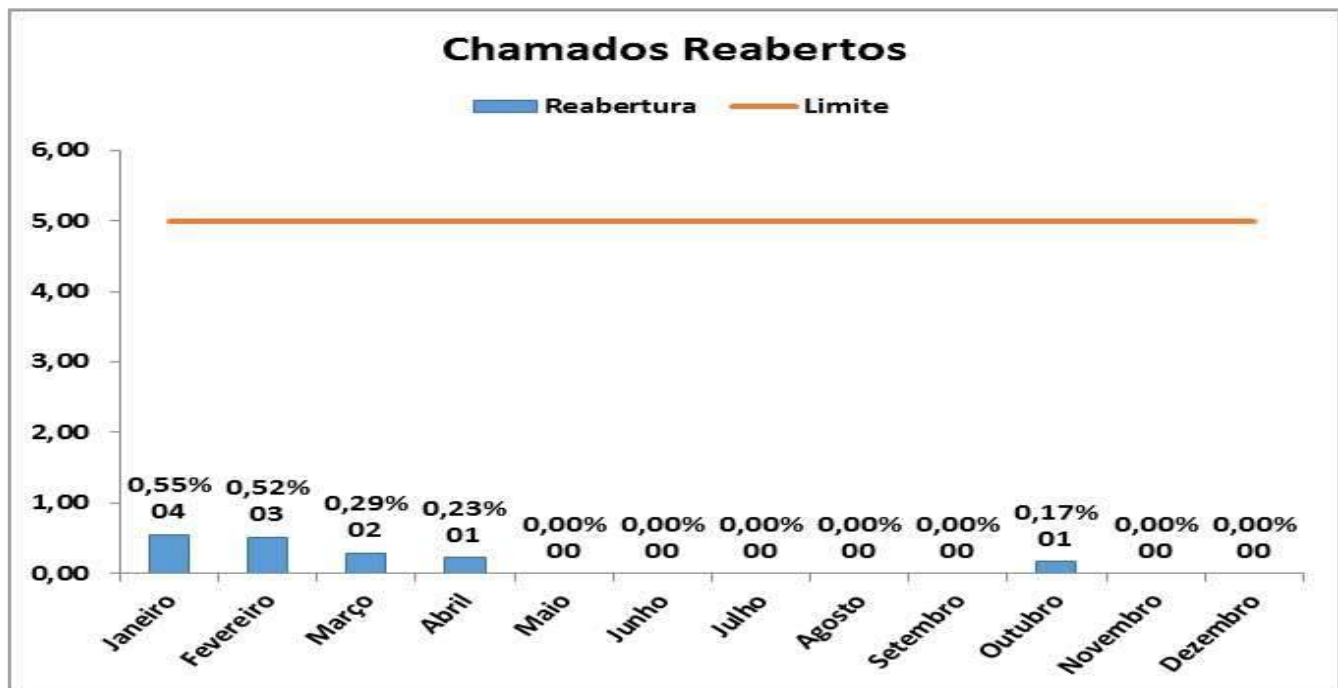


Gráfico 18 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Observação: O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017](http://messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017)). Os dados do **Gráfico 18** considera apenas os chamados que foram encerrados no período. A baixa incidência na reabertura de chamados demonstra a eficácia no atendimento aos usuários pelo Service Desk.

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.

8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de dezembro, foram encerrados 673 chamados no contrato Central IT, destes 663 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada, 04 chamados (75136, 75164, 77555 e 77697) foram solucionados pela equipe “Coordenação CIT”, 06 chamados (75688, 77131, 77196, 77282, 78082 e 78441) foram solucionados pelas equipes de 3º nível da contratante no contrato Centralit.

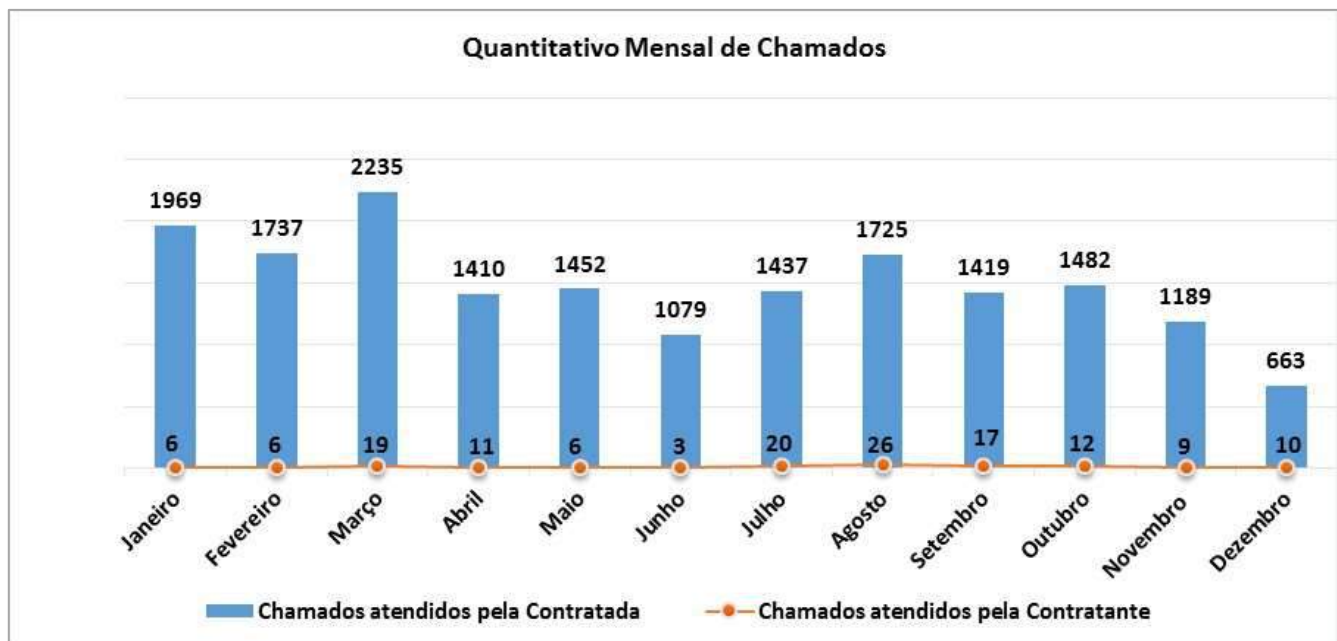


Gráfico 19 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento) Fonte: <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 02/01/2019.

Observação: O quantitativo total de chamados encerrados no período (673) é inferior ao apresentado em novembro 2018 no qual foram encerrados (1198) chamados. Podemos observar no **Gráfico 19** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante.