

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 02 a 31 de Julho de 2018.

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS .....	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL .....	8
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.

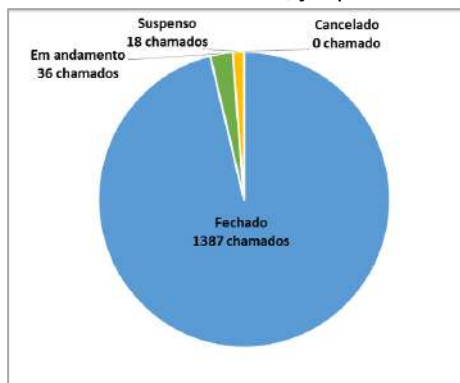
GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
CPD - Centro de Informática	SG-10 - Ceplan	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Univeristário	ICS - Sociologia	HVET Granja
Dgi/Dob/InterFoco/ACE/DgpArquivo	IDA-VIS SG-1/Prédio de Vidro	IPOL/IREL - 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 julho de 2018 foram registrados o total de 1441 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1387 (96,25%) chamados estavam fechados, 36 (2,50%) em andamento, 18 (1,25%) suspensos, nenhum chamado 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 01/08/2018

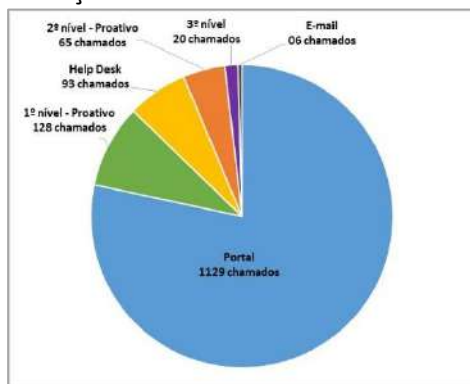
Requisição e Incidente por Situação	Quantidade	Percentual (%)
Fechado	1387	96,25%
Em andamento	36	2,50%
Suspenso	18	1,25%
Cancelado	0	0,00%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>1441</b>	<b>100,00%</b>

**Tabela 01**

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

Do total de chamados (1441) registrados em julho de 2018, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados (1129) 78,35% 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](http://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 193 chamados (13,39% 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 /Gerência de Incidente/Requisição/Quantitativo (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

por_origem	Quantidade	Percentual (%)
Portal	1129	78,35%
1º Nível - Proativo	128	8,88%
Help Desk	93	6,45%
2º Nível - Proativo	65	4,51%
3º Nível	20	1,39%
E-mail	6	0,42%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>1441</b>	<b>100,00%</b>

**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 10h59min, e o segundo inicia-se no período das 12h00min, terminando às 14h59min, assim sendo, podemos concluir que 66,34% (956) dos 1441 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 julho, 77 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 5,34% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

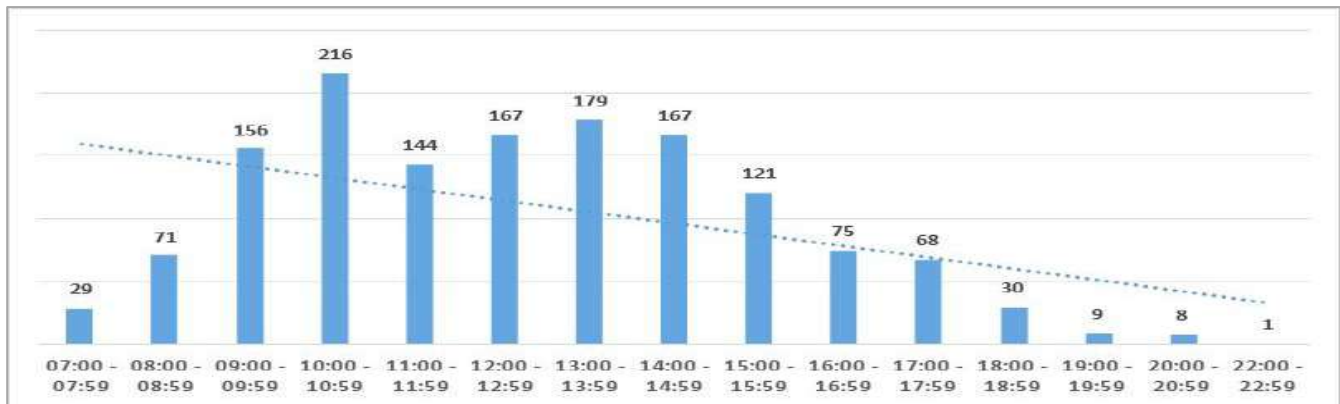
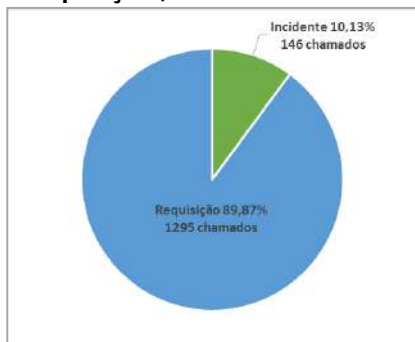


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora (Abertura).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

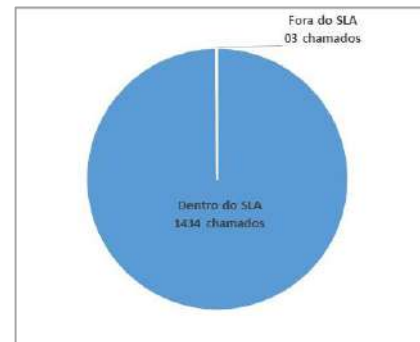
### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente - Abertura”, demonstra que, do total de chamados (1441) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 89,87% (1295), contra 10,13% (146) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL - Encerramento”, demonstra que 0,21% (03) dos chamados foram encerrados fora do prazo, contra 99,79% (1434) dos chamados encerrados dentro do prazo pela contratada. A diferença dos totais apresentados nos gráficos abaixo deu-se em razão dos chamados remanescentes do mês junho que foram encerrados no mês de julho.

Requisição/Incidente - Abertura



SLA Global - Encerramento

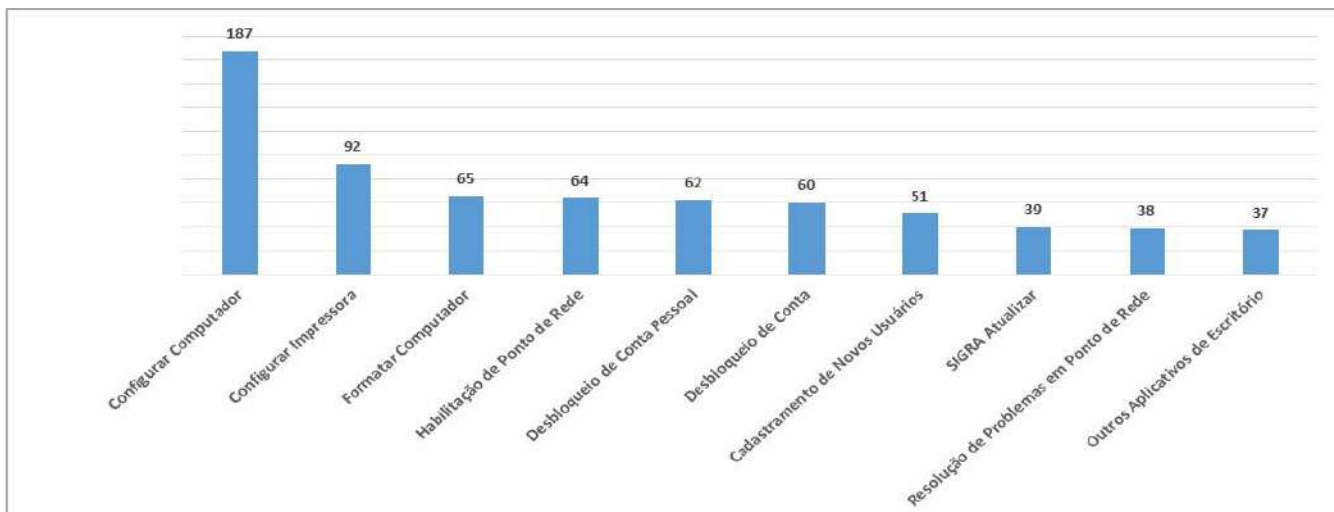


**Gráfico 04** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – D170 - 03 - Chamados por tipo de solicitação (Abertura) e ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

### LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no **Gráfico 05** “Top 10 – Serviços Incidentes/Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/08/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 02 a 31 de julho de 2018 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 01/08/2018

TOP List	Top 10 Serviços Incidentes/Requisições	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Desktop	Configurar Computador	187	12,98%
2	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	92	6,38%
3	Desktop	Formatar Computador	65	4,51%
4	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	64	4,44%
5	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	62	4,30%
6	AD	Desbloqueio de Conta	60	4,16%
7	AD	Cadastramento de Novos Usuários	51	3,54%
8	SIGRA	SIGRA Atualizar	39	2,71%
9	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	38	2,64%
10	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	37	2,57%

**Tabela 03:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

Considerando o quantitativo de 1441 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 187 (12,98%) chamados foram registrados para Configurar Computador, esse quantitativo deu-se em sua maioria (121 chamados) em função das mudanças ocorridas na Biblioteca Central. O volume (92 – 6,38%) chamados foram registrados para “Configurar Impressora”, para a atividade 21 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Posto Avançado do SAA.

### 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 01/08/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 02 a 31 de julho de 2018, considerando os chamados de entrada (Abertura).

TOP List	Top 10 Serviços Incidentes	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	38	2,64%
2	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	32	2,22%
3	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	31	2,15%
4	Desktop	Computador com Outros Problemas	18	1,11%
5	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com Acesso ao SEI	16	1,11%
6	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar	4	0,28%
7	Serviços UNB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	3	0,21%
8	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Monitor não Liga.Reparar	1	0,07%
9	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Periférico não Funciona.Reparar	1	0,07%
10	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	1	0,07%

**Tabela 04:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

Considerando o quantitativo (1441) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 18 (1,25%) 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 apenas 18 chamados classificados como “outros”. O quantitativo é equivalente ao apresentado em junho 2018 no qual foram registrados para verificação de problemas diversos.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

- Manutenção de Hardware – Desktop;
- Desktop desligando sozinho;
- Dispositivo de áudio;
- Dispositivo de vídeo.

TOP List	Top 10 Serviços Requisições	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Desktop	Configurar Computador	187	12,98%
2	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	92	6,38%
3	Desktop	Formatar Computador	65	4,51%
4	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	64	4,44%
5	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	62	4,30%
6	AD	Desbloqueio de Conta	60	4,16%
7	AD	Cadastramento de Novos Usuários	51	3,54%
8	SIGRA	SIGRA - Atualizar	39	2,71%
9	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	37	2,57%
10	AD	Alteração de Perfil Usuário	33	2,29%

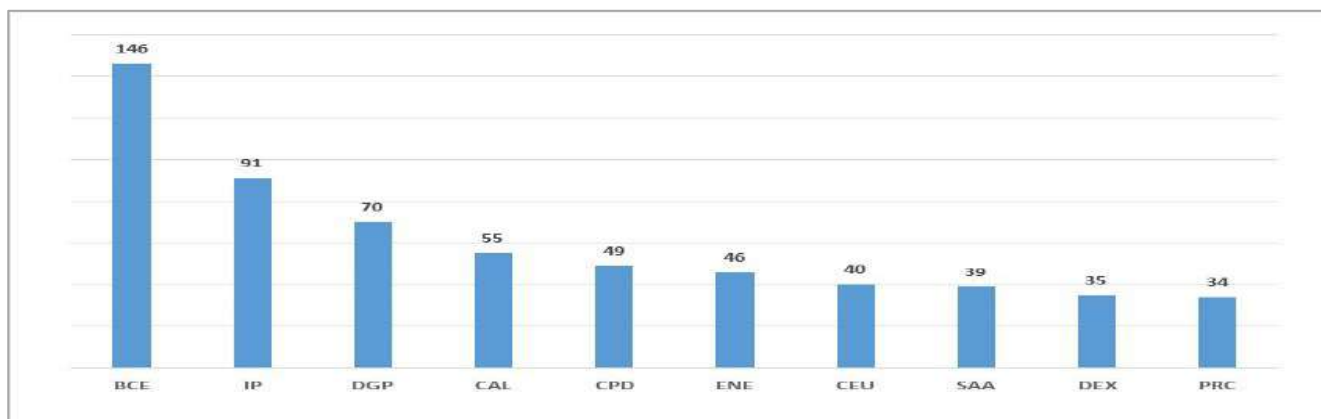
**Tabela 05:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top10 – (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

Considerando o quantitativo (1441) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 05**, que, 187 (12,98%) chamados foram registrado para Configurar Computador, esse quantitativo deu-se em sua maioria (121 chamados) em função das mudanças ocorridas na Biblioteca Central. O volume (92 – 6,38%) chamados foram registrados para “Configurar Impressora”, para a atividade 21 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Posto Avançado do SAA.

#### LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados na **Tabela 06** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/08/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 02 a 31 de julho de 2018, considerando os chamados de entrada (abertura).



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade	(%) TOP 10
1	Biblioteca Central	146	10,13%
2	Instituto de Psicologia	91	6,32%
3	Decanato de Gestão de Pessoas	70	4,86%
4	Casa da Cultura da América Latina - (Ed. Anápolis)	55	3,82%
5	CPD - Serviço de Atendimento ao Usuário	49	3,40%
6	Departamento de Engenharia Elétrica	46	3,19%
7	Casa do Estudante - CGCEU	40	2,78%
8	Secretaria de Administração Acadêmica	39	2,71%
9	Decanato de Extensão	35	2,43%
10	Prefeitura do Campus da UnB	34	2,36%
<b>Total Geral:</b>		<b>605</b>	

**Tabela 06:** Fonte: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID177 - 05 - Top 10 – (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

Considerando o quantitativo (1441) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 06** que, (146 – 10,13%) chamados foram registrados para a unidade “Biblioteca Central” esse quantitativo deu-se em sua maioria, 121 (82,88%) chamados para configuração de novos equipamentos (notebook) na localidade. Do volume (91 – 6,32%) chamados registrados para a unidade “Instituto de Psicologia” esse quantitativo deu-se em sua maioria, 62 (68,13%) para configuração de ambiente do novo laboratório LET – Laboratório de Informática.



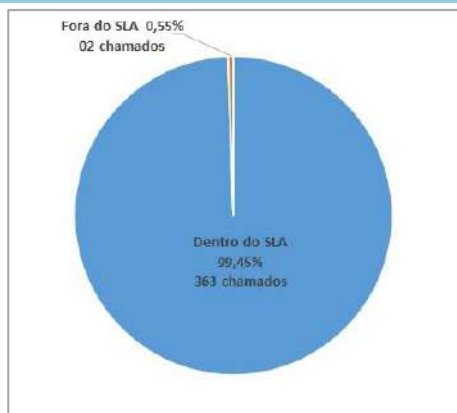
## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R055	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%	99,45%	Sim
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,75%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim
4	Chamados reabertos	<=5%	0,24%	Sim

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	365	363	2

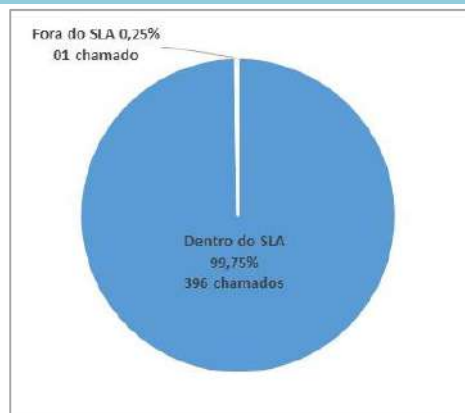
**Tabela 07**

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 – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



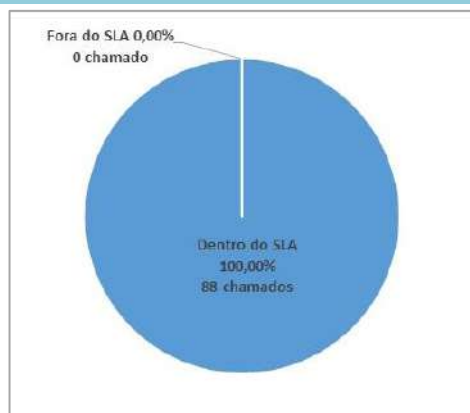
Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	397	396	1

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 – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	88	88	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 – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 2º Nível	1	04 horas	4	4	0	59,15%
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	361	359	2	
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	397	396	1	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	88	88	0	
Total			850	847	3	

Tabela 10: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 04 chamados com SLA de 4 horas (prioridade 1) foram atendidos 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 59,15% de retenção de chamados atendidos 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 850 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), (0,24%) 02 chamados 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 apresentada de forma diferente, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

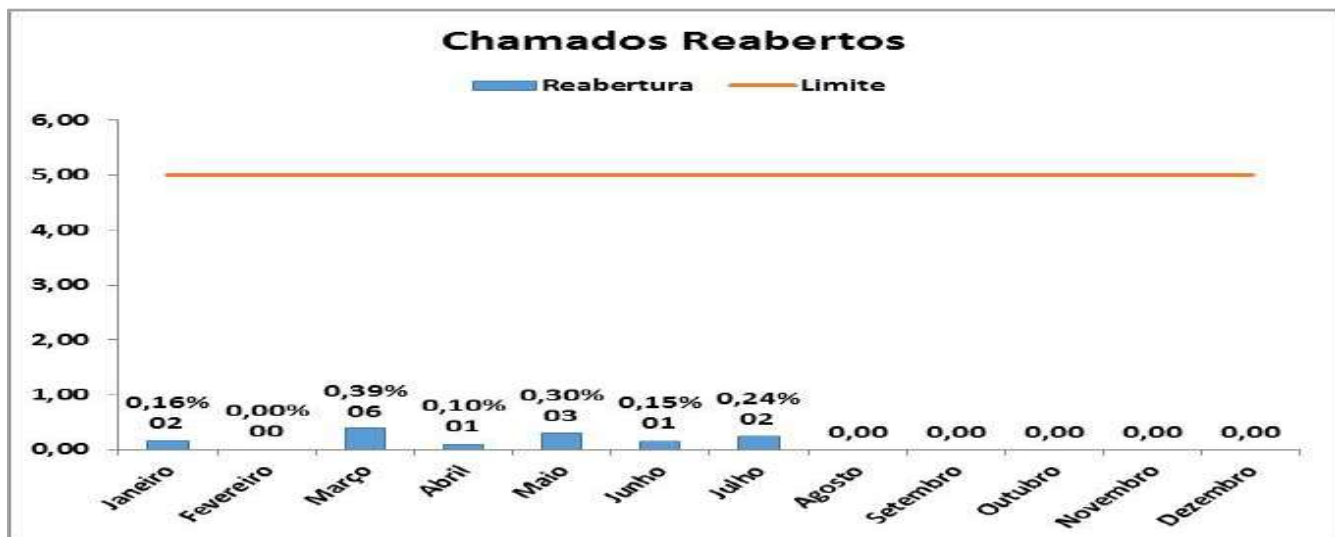


Gráfico 10 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reaberto (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

**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	R055	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padronização, desempenho e controle;</li> <li>2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários;</li> <li>3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.</li> </ol>
Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema CITSmart.
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias do CITSmart.

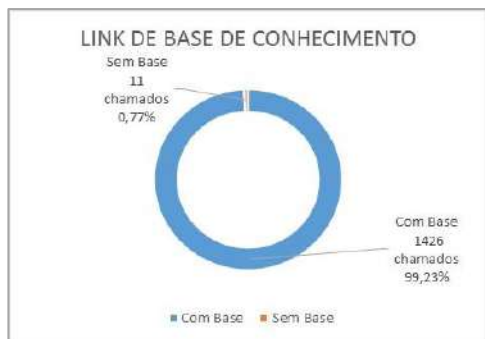
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link <a href="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</a> . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar a existência do respectivo procedimento.
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%	99,30%	SIM
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	98,33%	SIM
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	100,00%	SIM
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	15,24%	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, 1426 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



No “Gráfico 11” é possível observar que 0,77% dos chamados (11) 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.

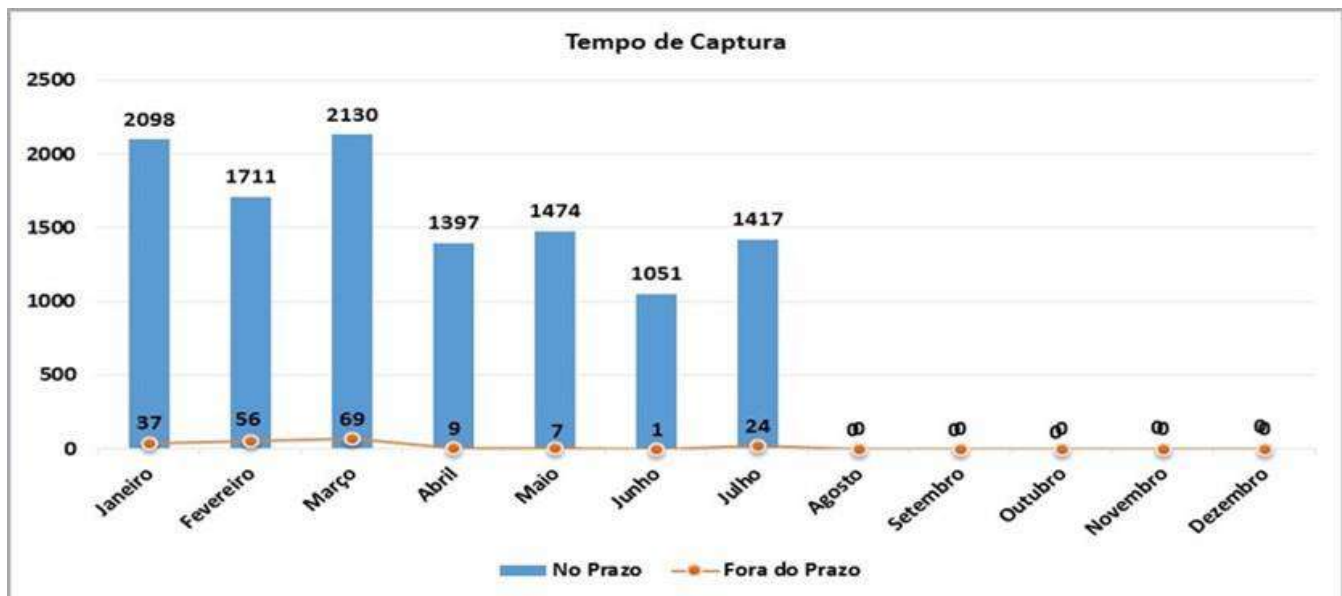
**Gráfico 11** - Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID178 - 06 - Vínculo de serviço com base de conhecimento – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> – Dados extraídos em 01/08/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, do total, (11) os chamados 64862, 64865, 64870, 64871, 64872, 64874, 64877 e 64879 foram encerrados sem a respectivo procedimento. O quantitativo é decorrente do registro de chamado para fins de configuração da pesquisa de satisfação.

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

No gráfico abaixo é possível observar que 98,33% (1417) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 1,67% (24) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. O quantitativo é superior ao apresentado em junho 2018 no qual foi capturado 01 chamado 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).

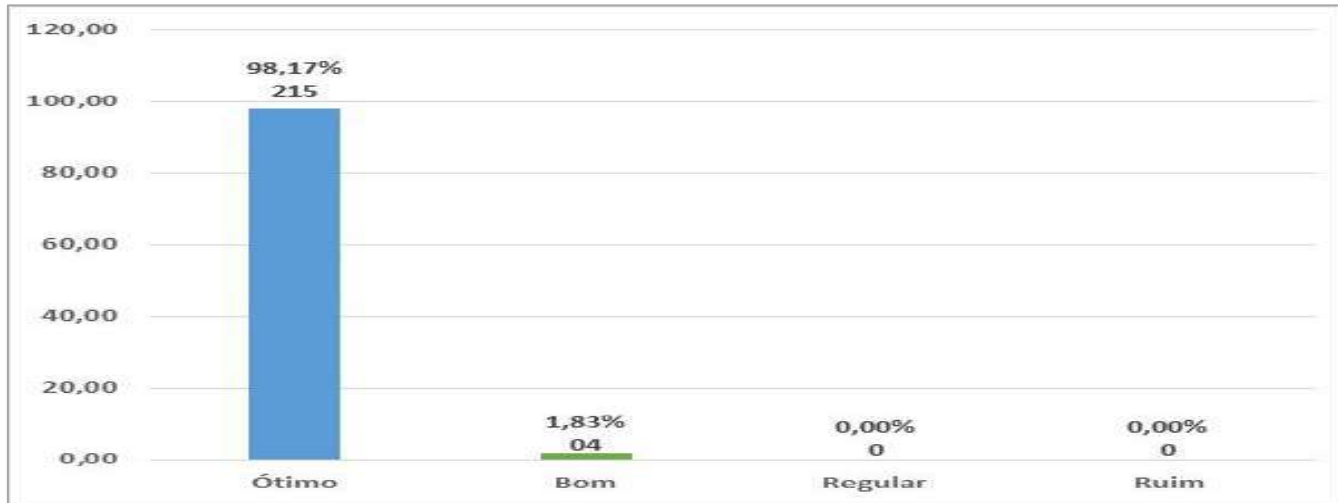
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, do total (24) de chamados fora do prazo de captura, 11 chamados (64389, 64390, 64391, 64393, 64394, 64499, 64500, 64732, 64846, 64852 e 63797) foram registrados pelas equipes de 3º nível da contratante no contrato Centralit e excederam o prazo de 20 minutos de captura.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 219 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 215 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 04 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.

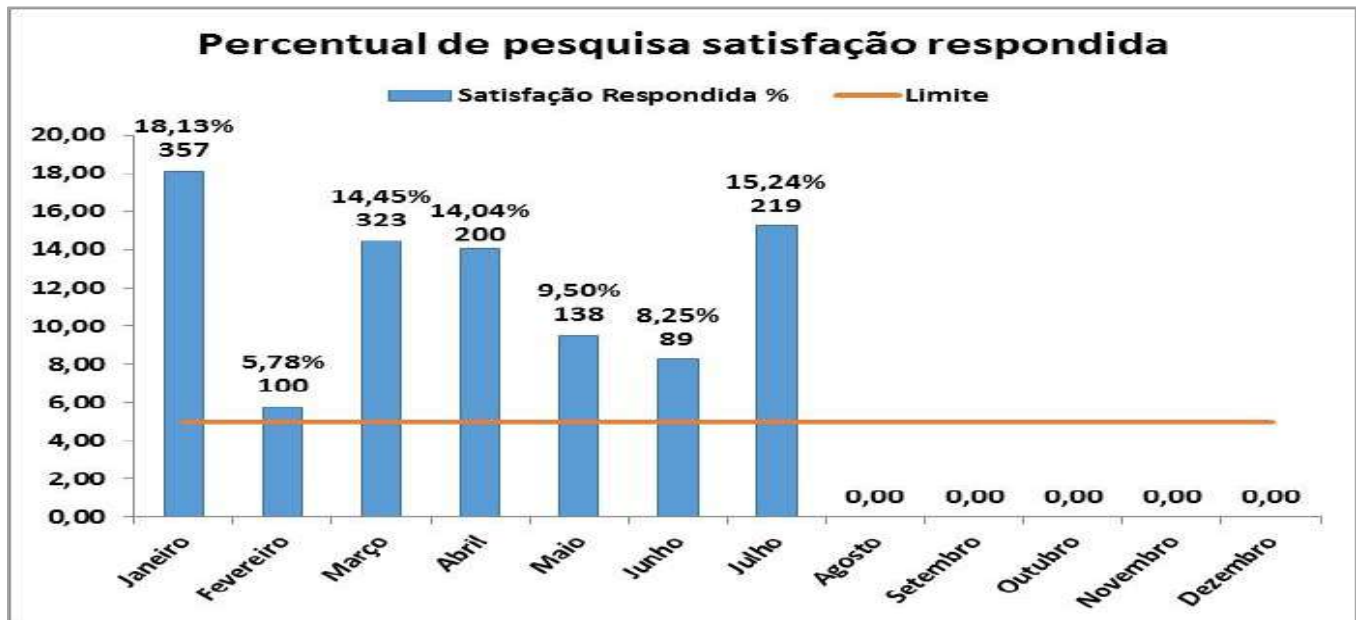
Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para comparação, com a meta (>=85%), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 100% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no 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 01/08/2018

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de julho foi alcançado o percentual de 15,24% (219 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>).



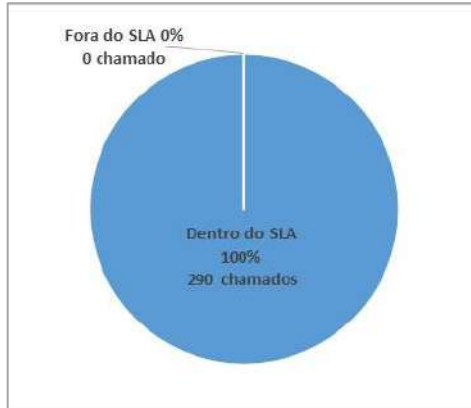
**Gráfico 14** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

**Observação:** O percentual de pesquisa de satisfação respondida no período 219 (15,24%) deu-se em decorrência ao término da greve dos servidores FUB, 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	290	290	0

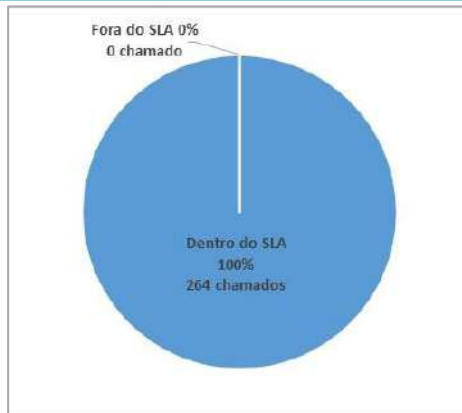
Tabela: 11

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 – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	264	264	0

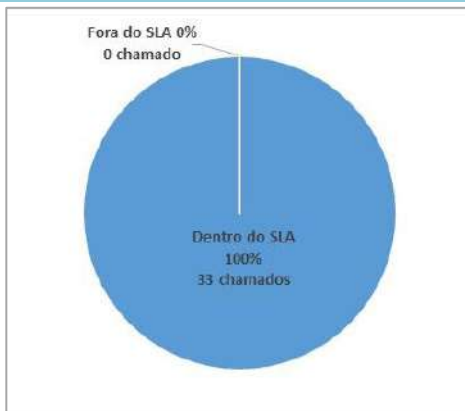
Tabela: 12

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 – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	33	33	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 – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018



Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Retenção %
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	2	2	0	40,85%
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	288	288	0	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	264	264	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	33	33	0	
Total			587	587	0	

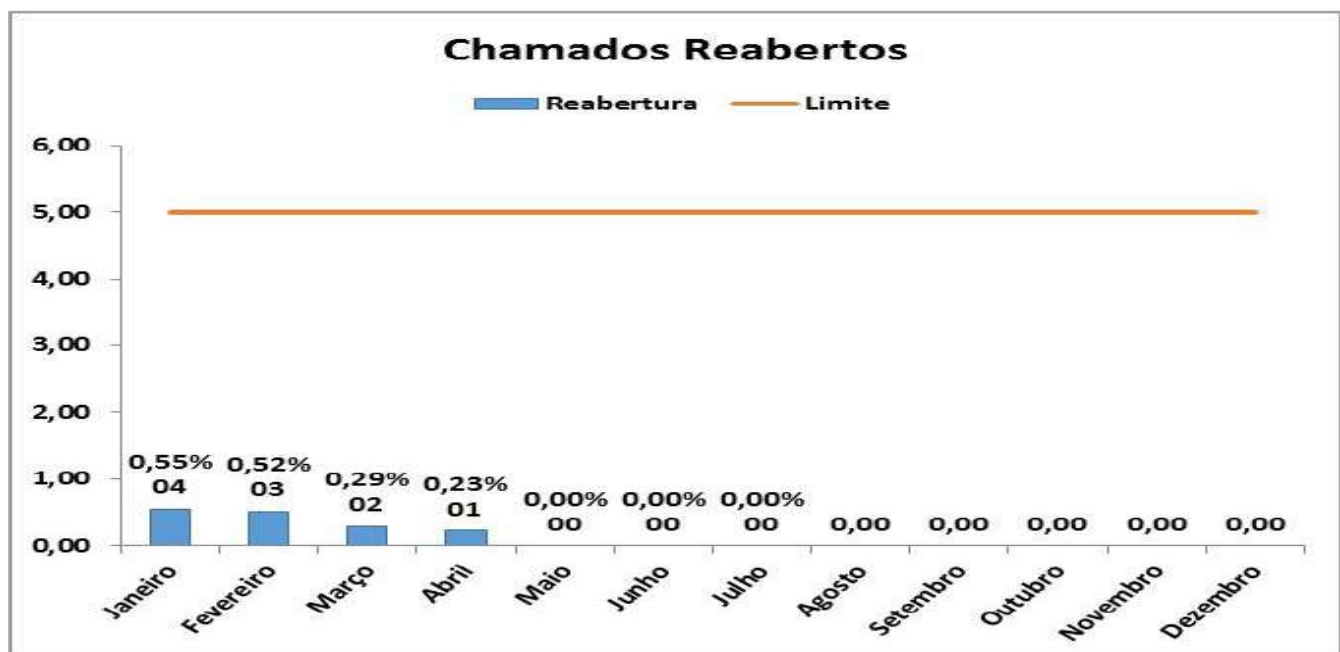
**Tabela 14:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018

No período, foram encerrados 1437 chamados, pela Centralit, destes, 587 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 40,85% 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 44,10%. Ainda se consideramos que 102 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 52,27%.

#### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 587 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 apresentada 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 01/08/2018

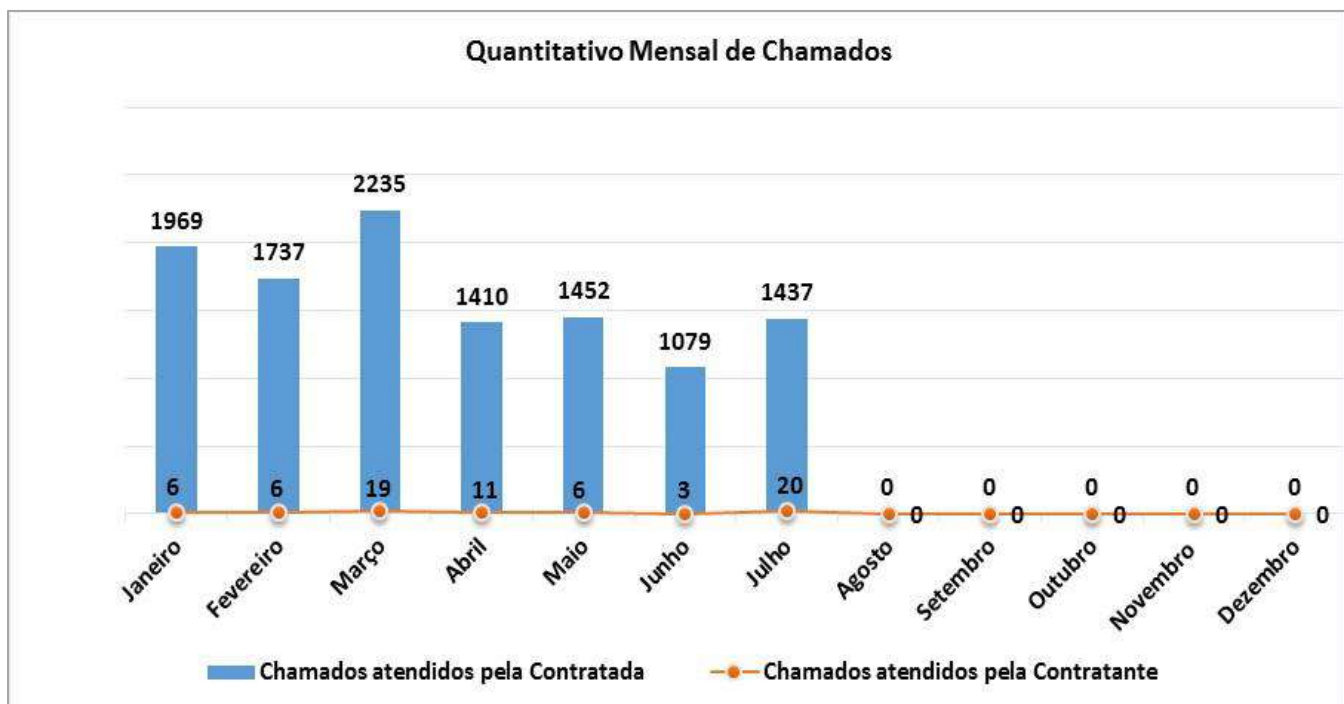
**Observação:** O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017](http://messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017)). Os dados do **Gráfico 17** 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 julho, foram encerrados 1457 chamados no contrato Central IT, destes 1437 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada, 20 chamados 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://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/08/2018