

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 31 de Agosto 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.

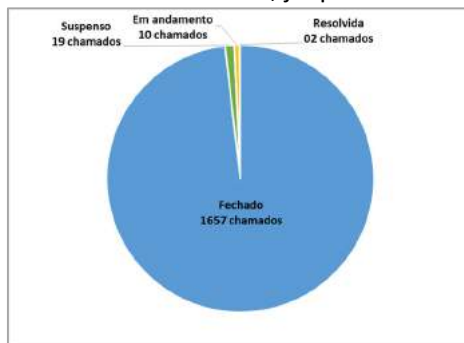
| GRUPO DE ATENDIMENTO 1            | GRUPO DE ATENDIMENTO 2         | GRUPO DE ATENDIMENTO 4 | GRUPO DE ATENDIMENTO 5        |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| CPD - Centro de Informática       | SG-10 - 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   | IPOU/IREL - 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 agosto de 2018 foram registrados o total de 1688 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1677(98,16%) chamados estavam fechados, 19 (1,13%) suspenso, 10 (0,59%) em andamento, 02 (0,12%) resolvida, 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 03/09/2018

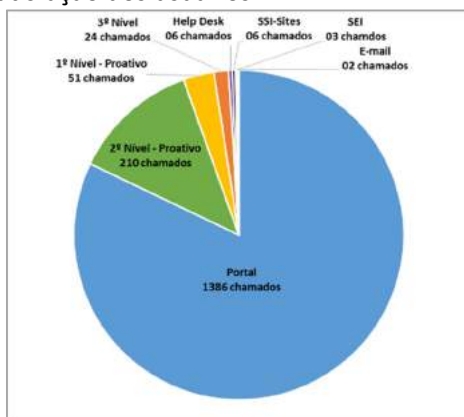
| Requisição e Incidente por Situação  | Quantidade  | Percentual (%) |
|--------------------------------------|-------------|----------------|
| Fechado                              | 1657        | 98,16%         |
| Suspenso                             | 19          | 1,13%          |
| Em andamento                         | 10          | 0,59%          |
| Resolvida                            | 2           | 0,12%          |
| <b>Total de chamados registrados</b> | <b>1688</b> | <b>100,00%</b> |

**Tabela 01**

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

Do total de chamados (1688) registrados em agosto de 2018, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 1386 (82,11%) 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 261 chamados (15,46% 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 03/09/2018

| por_origem                           | Quantidade  | Percentual (%) |
|--------------------------------------|-------------|----------------|
| Portal                               | 1386        | 82,11%         |
| 2º Nível - Proativo                  | 210         | 12,44%         |
| 1º Nível - Proativo                  | 51          | 3,02%          |
| 3º Nível                             | 24          | 1,42%          |
| Help Desk                            | 6           | 0,36%          |
| SSI - Sites                          | 6           | 0,36%          |
| SEI                                  | 3           | 0,18%          |
| E-mail                               | 2           | 0,12%          |
| <b>Total de chamados registrados</b> | <b>1688</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 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 13h00min, terminando às 15h59min, assim sendo, podemos concluir que 73,16% (1235) dos 1688 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 agosto, 72 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 4,27% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

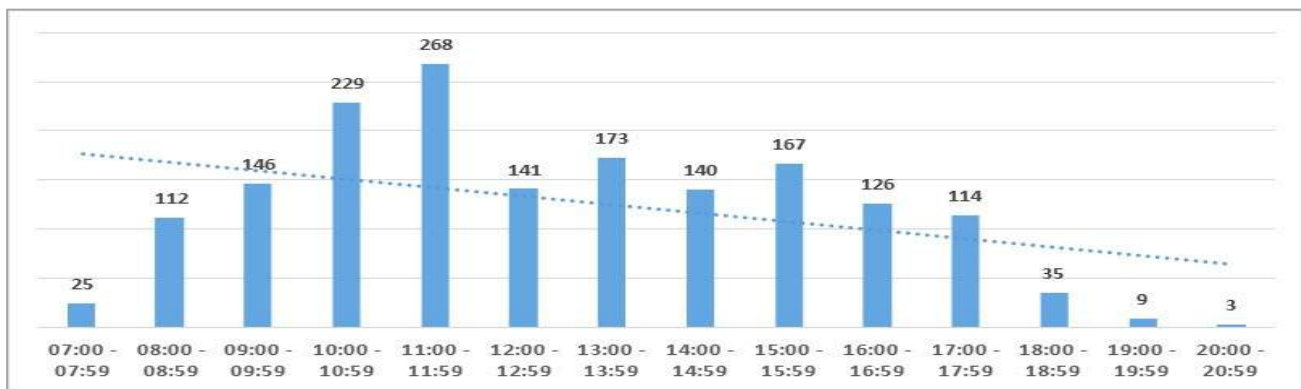
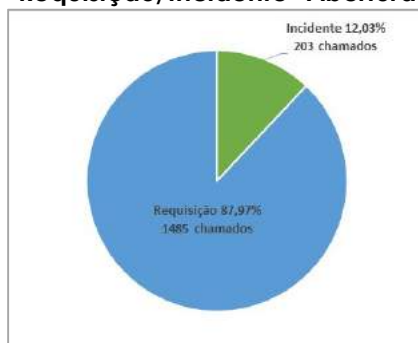


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora (Abertura).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/09/2018

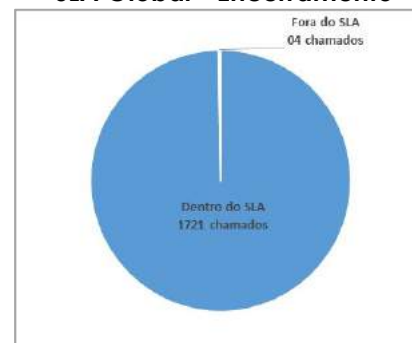
### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente - Abertura”, demonstra que, do total de chamados (1688) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 87,97% (1485), contra 12,03% (203) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL - Encerramento”, demonstra que 0,23% (04) dos chamados foram encerrados fora do prazo, contra 99,77% (1721) 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 julho que foram encerrados no mês de agosto.

Requisição/Incidente - Abertura



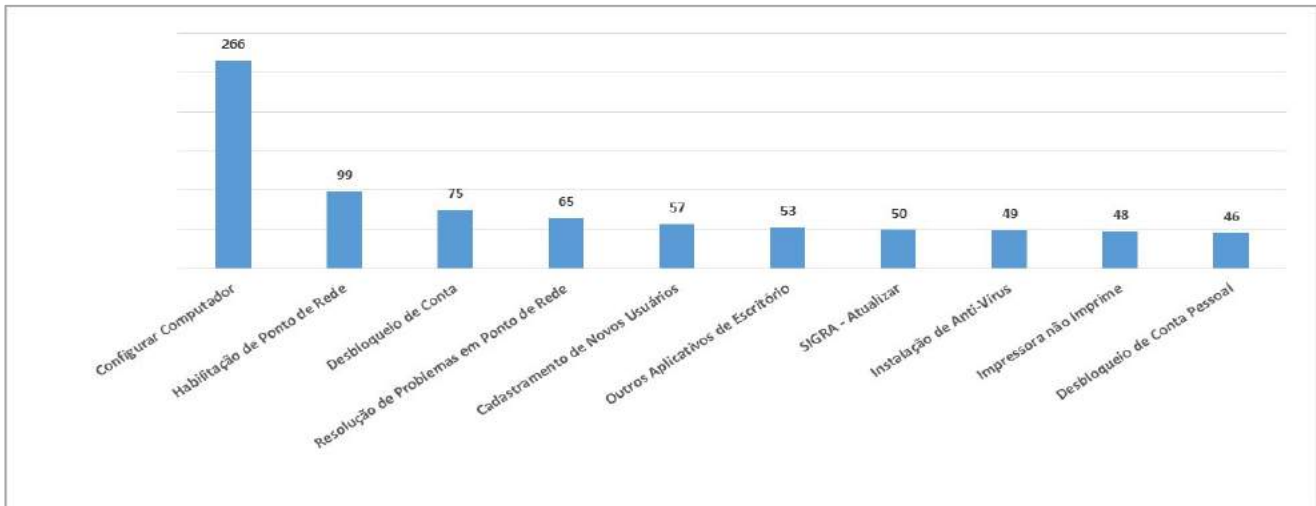
SLA Global - Encerramento



**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 03/09/2018

### LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no **Gráfico 05** “Top 10 – Serviços Incidentes/Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 03/09/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de agosto de 2018 considerando os chamados de entrada (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 03/09/2018

| TOP List | Top 10 Serviços Incidentes/Requisições | Atividade                               | Quantidade | (%) TOP 10 |
|----------|--|---|------------|------------|
| 1        | Desktop                                | Configurar Computador                   | 266        | 15,76%     |
| 2        | Acesso a Rede                          | Habilitação de Ponto de Rede            | 99         | 5,86%      |
| 3        | AD                                     | Desbloqueio de Conta                    | 75         | 4,44%      |
| 4        | Acesso a Rede                          | Resolução de Problemas em Ponto de Rede | 65         | 3,85%      |
| 5        | AD                                     | Cadastro de Novos Usuários              | 57         | 3,38%      |
| 6        | Aplicativos de Escritório              | Outros Aplicativos de Escritório        | 53         | 3,14%      |
| 7        | SIGRA                                  | SIGRA - Atualizar                       | 50         | 2,96%      |
| 8        | Antivírus                              | Instalação de Anti-Vírus                | 49         | 2,90%      |
| 9        | Impressão/Scanner                      | Impressora não Imprime                  | 48         | 2,84%      |
| 10       | Desktop                                | Desbloqueio de Conta Pessoal            | 46         | 2,73%      |

**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 03/09/2018

Considerando o quantitativo de 1688 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 266 (15,76%) chamados foram registrados para Configurar Computador, esse quantitativo deu-se em sua maioria (143 chamados) em função das mudanças ocorridas na Biblioteca Central. O volume (99 – 5,86%) chamados foram registrados para “Habilitação de Ponto de Rede”, para a atividade 13 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas na Secretaria de Gestão Patrimonial - SGP.

### 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 03/09/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de agosto 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                    | 65         | 3,85%      |
| 2        | Impressão/Scanner                      | Impressora não Imprime                                     | 48         | 2,84%      |
| 3        | Desktop                                | Computador sem Acesso a Internet                           | 33         | 1,95%      |
| 4        | Desktop                                | Computador com Outros Problemas                            | 24         | 1,42%      |
| 5        | Sistema Eletrônico de Informação - SEI | Problemas com Acesso ao SEI                                | 16         | 0,95%      |
| 6        | Serviços UNB                           | Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar | 6          | 0,36%      |
| 7        | Serviços UNB                           | Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar                          | 2          | 0,12%      |
| 8        | Serviços UNB                           | Hardware.Desktop.Periférico não Funciona. Reparar          | 2          | 0,12%      |
| 9        | Impressão/Scanner                      | Impressora não Liga  | 2          | 0,12%      |
| 10       | Serviços UNB                           | Sistemas Administrativos.SCA.Reparar                       | 2          | 0,12%      |

**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 03/09/2018

Considerando o quantitativo (1688) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 24 (1,42%) 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 24 chamados classificados como “outros”.

O quantitativo é superior ao apresentado em julho 2018 no qual foram registrados para verificação de problemas diversos.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

- Manutenção de Hardware – Desktop;
- Desktop desligando sozinho;
- Acesso a pasta compartilhada;
- Sistema Operacional travando;
- Sistema Operacional Corrompido.

| TOP List | Top 10 Serviços Requisições | Atividade                        | Quantidade | (%) TOP 10 |
|----------|-----------------------------|----------------------------------|------------|------------|
| 1        | Desktop                     | Configurar Computador            | 266        | 15,76%     |
| 2        | Acesso a Rede               | Habilitação de Ponto de Rede     | 99         | 5,86%      |
| 3        | AD                          | Desbloqueio de Conta             | 75         | 4,44%      |
| 4        | AD                          | Cadastramento de Novos Usuários  | 57         | 3,38%      |
| 5        | Aplicativos de Escritório   | Outros Aplicativos de Escritório | 53         | 3,14%      |
| 6        | SIGRA                       | SIGRA - Atualizar                | 50         | 2,96%      |
| 7        | Antivírus                   | Instalação de Anti-Vírus         | 49         | 2,90%      |
| 8        | Desktop                     | Desbloqueio de Conta Pessoal     | 46         | 2,73%      |
| 9        | Impressão/Scanner           | Compartilhamento de Impressoras  | 40         | 2,37%      |
| 10       | Impressão/Scanner           | Configurar Impressora            | 38         | 2,25%      |

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

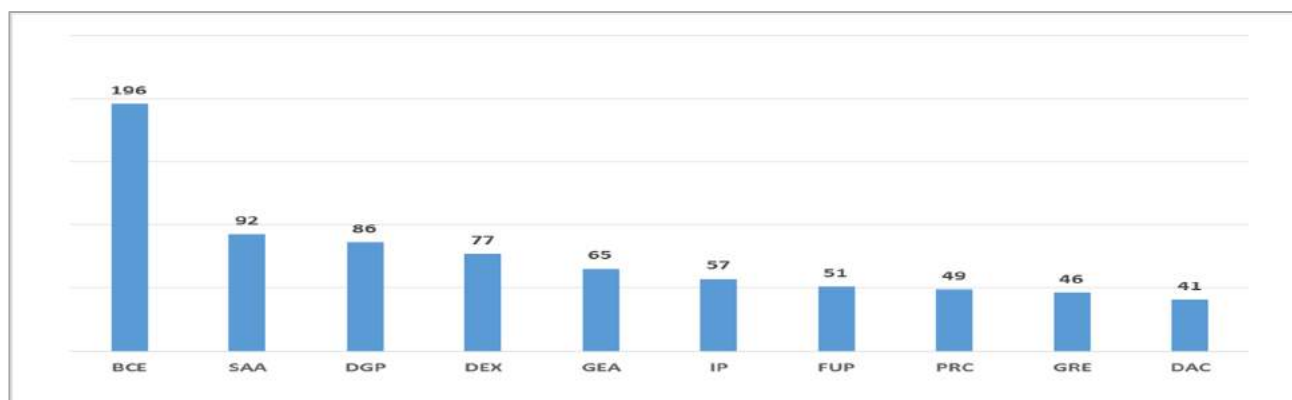
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/09/2018



Considerando o quantitativo de 1688 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 266 (15,76%) chamados foram registrados para Configurar Computador, esse quantitativo deu-se em sua maioria (143 chamados) em função das mudanças ocorridas na Biblioteca Central. O volume (99 – 5,86%) chamados foram registrados para “Habilitação de Ponto de Rede”, para a atividade 13 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas na Secretaria de Gestão Patrimonial - SGP.

#### LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados na **Tabela 06** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 03/09/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de agosto 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 abriram requisições/incidentes – (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/09/2018

| TOP List | Top 10 Unidades                       | Quantidade | (%) TOP 10 |
|----------|---------------------------------------|------------|------------|
| 1        | Biblioteca Central                    | 196        | 11,61%     |
| 2        | Secretaria de Administração Acadêmica | 92         | 5,45%      |
| 3        | Decanato de Gestão de Pessoas         | 86         | 5,09%      |
| 4        | Decanato de Extensão                  | 77         | 4,56%      |
| 5        | Departamento de Geografia             | 65         | 3,85%      |
| 6        | Instituto de Psicologia               | 57         | 3,38%      |
| 7        | Faculdade UnB Planaltina              | 51         | 3,02%      |
| 8        | Prefeitura do Campus da UnB           | 49         | 2,90%      |
| 9        | Gabinete do Reitor                    | 46         | 2,73%      |
| 10       | Decanato de Assuntos Comunitários     | 41         | 2,43%      |

**Tabela 06:** 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 03/09/2018

Considerando o quantitativo (1688) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 06** que, (196 – 11,61%) chamados foram registrados para a unidade “Biblioteca Central” esse quantitativo deu-se em sua maioria, 142 (72,45%) chamados para definição da senha padrão do usuário CPD e da BIOS e configuração por script do papel de parede para o padrão Windows nos equipamentos da localidade. Do volume (92 – 5,45%) chamados registrados para a unidade “Secretaria de Administração Acadêmica” esse quantitativo deu-se em função das mudanças ocorridas nas áreas de negócio.



## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

| Tarefa | N° da O.S. | Objetivo da Tarefa   |
|--------|------------|--|
| R-003  | R056       | Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE. |

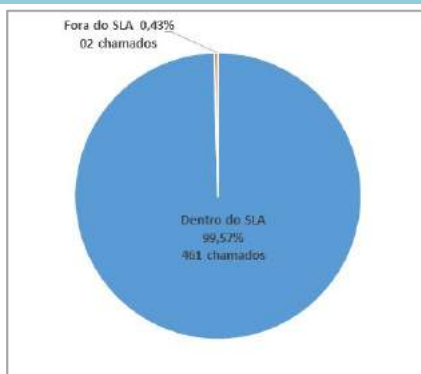
| Item | Atividade  | Modo de Realização  |
|------|--|---|
| 1    | Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.  | Recepção de chamados realizada via sistema CITSmart.  |
| 2    | Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.   | Sempre 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%   | 99,57%             | Sim      |
| 2    | Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis       | >=90%   | 99,82%             | Sim      |
| 3    | Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis | >=90%   | 100,00%            | Sim      |
| 4    | Chamados reabertos  | <=5%    | 00,00%             | Sim      |

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



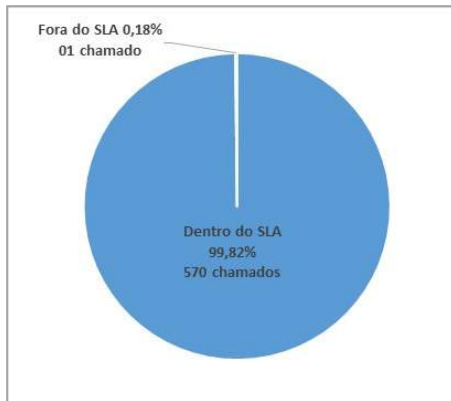
| Resultados Obtidos 2º Nível |                   |          |            |
|-----------------------------|-------------------|----------|------------|
| SLA                         | Chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 12 horas                    | 463               | 461      | 2          |

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 03/09/2018

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



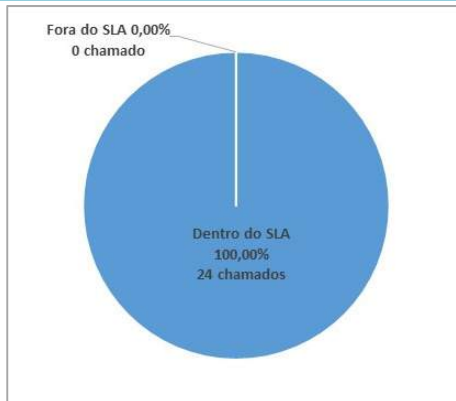
| Resultados Obtidos 2º Nível |                   |          |            |
|-----------------------------|-------------------|----------|------------|
| SLA                         | Chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 24 horas                    | 571               | 570      | 1          |

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 03/09/2018

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



| Resultados Obtidos 2º Nível |                   |          |            |
|-----------------------------|-------------------|----------|------------|
| SLA                         | Chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 48 horas                    | 24                | 24       | 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 03/09/2018

| Resultados Obtidos 2º Nível |            |          |                   |             |            |            |
|-----------------------------|------------|----------|-------------------|-------------|------------|------------|
| grupo_executor              | prioridade | SLA      | Chamados_fechados | no_prazo    | fora_prazo | Retenção % |
| Centralit - 2º Nível        | 1          | 04 horas | 0                 | 0           | 0          | 61,33%     |
| Centralit - 2º Nível        | 2          | 12 horas | 463               | 461         | 2          |            |
| Centralit - 2º Nível        | 3          | 24 horas | 571               | 570         | 1          |            |
| Centralit - 2º Nível        | 5          | 48 horas | 24                | 24          | 0          |            |
| <b>Total</b>                |            |          | <b>1058</b>       | <b>1055</b> | <b>3</b>   |            |

Tabela 10: Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/09/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, nenhum chamado 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 61,33% 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 1058 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), nenhum chamado foi reaberto, 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.

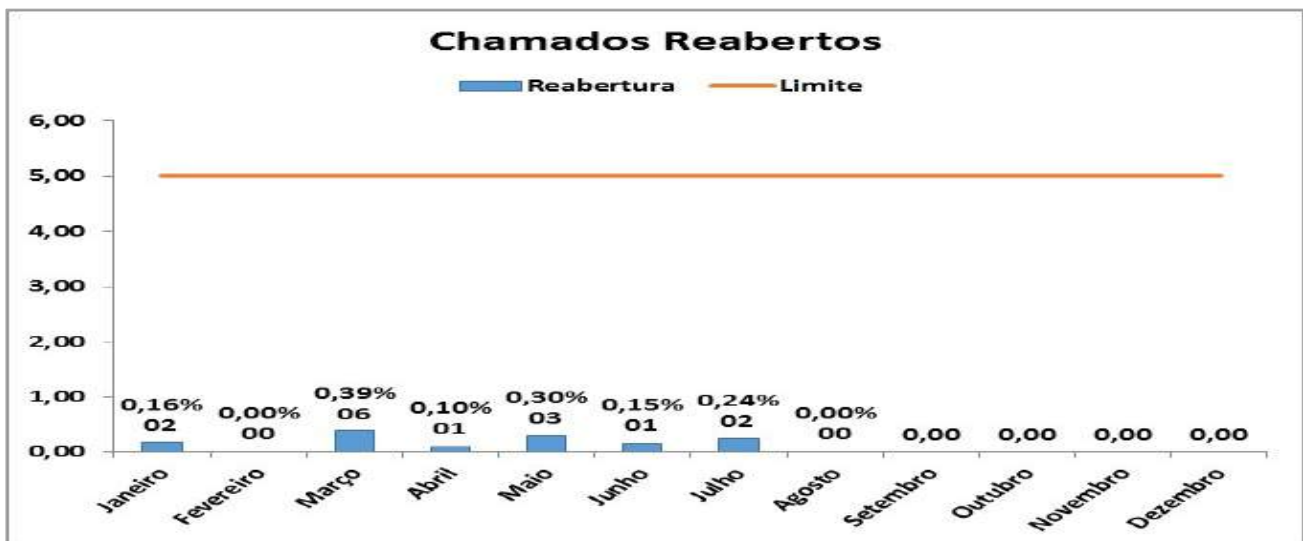


Gráfico 10 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reaberto (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/09/2018

**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.<br>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 Switches; 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  | R056  | <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.   |

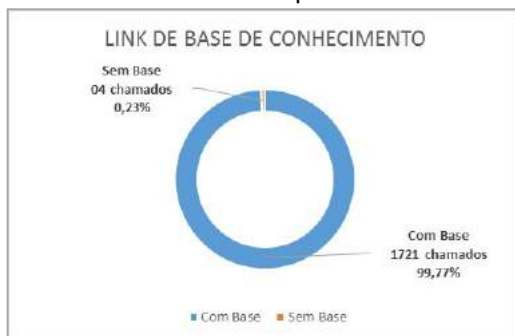
|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;  | Base de conhecimento condicionada no link <a href="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</a> . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar 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%                                   | 99,77%             | <b>SIM</b> |
| 2    | 20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.              | >=85%                                   | 98,99%             | <b>SIM</b> |
| 3    | Nível de satisfação dos usuários  | >= 85%                                  | 97,58%             | <b>SIM</b> |
| 4    | Pesquisa de satisfação respondida   | >= 5% do total dos chamados registrados | 9,57%              | <b>SIM</b> |
| 5    | Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis                                    | >=90%                                   | 99,71%             | <b>Sim</b> |
| 6    | Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis                                     | >=90%                                   | 100,00%            | <b>Sim</b> |
| 7    | Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis                               | >=90%                                   | 100,00%            | <b>Sim</b> |
| 8    | Chamados reabertos  | <=5%                                    | 00,00%             | <b>Sim</b> |

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

#### BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, 1725 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



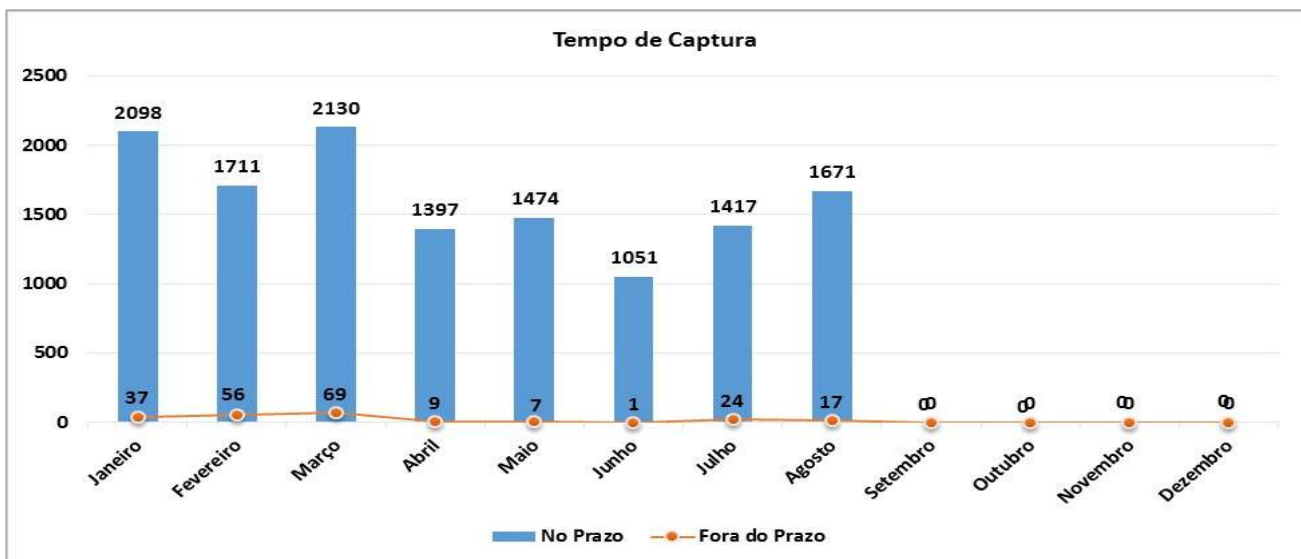
No “Gráfico 11” é possível observar que 0,23% dos chamados (04) não foram associados ao respectivo procedimento, esse resultado é proveniente do fato das equipes de atendimento terem deixado de vincular o procedimento existente na base. Além da possibilidade das equipes deixarem de vincular os procedimentos 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 03/09/2018

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

No gráfico abaixo é possível observar que do total (1668) de chamados registrados, 98,99% (1671) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 1,01% (17) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. O quantitativo é inferior ao apresentado em julho 2018 no qual foi capturado 24 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 03/09/2018

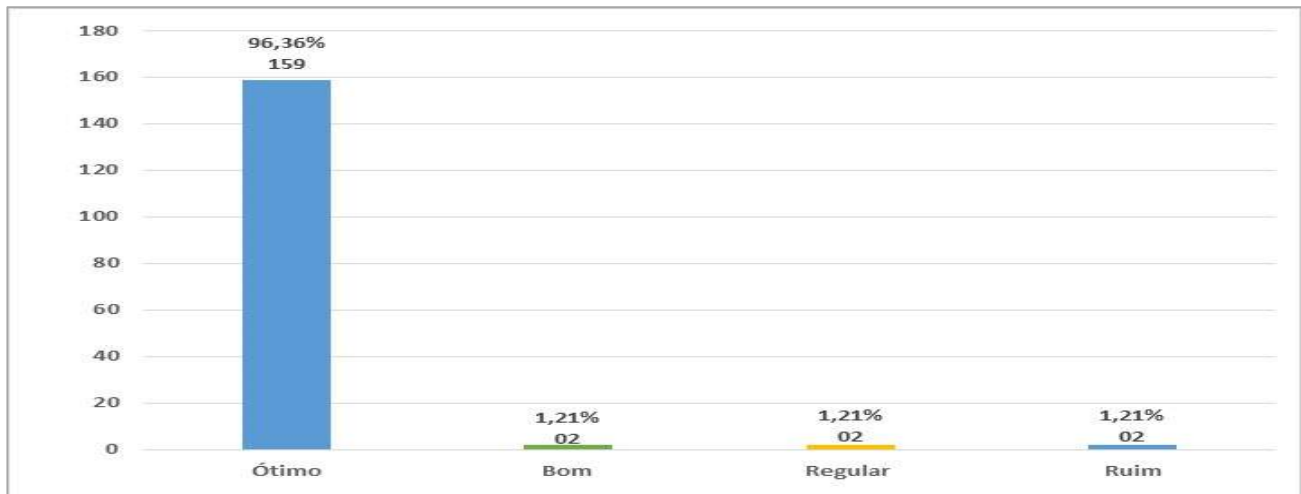
**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, do total (17) de chamados fora do prazo de captura, 15 chamados (65117, 65119, 65121, 65124, 65592, 65864, 65879, 66017, 67009, 67011, 67013, 67015, 67384, 67721 e 67723) foram registrados pelas equipes de 3º nível da contratante no contrato Centralit e excederam o prazo de 20 minutos de captura.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 165 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 159 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 02 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 ( $\geq 85\%$ ), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 97,58% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>

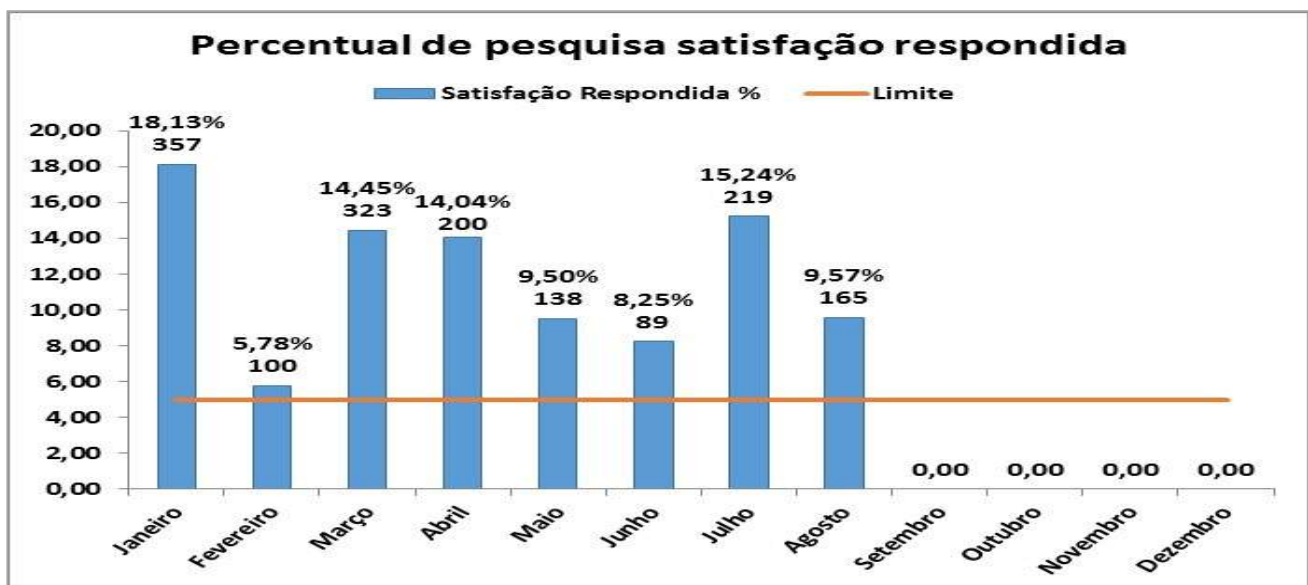




**Gráfico 13** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento). Fonte: <http://servicostic.unb.br> Dados extraídos em 03/09/2018

#### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de agosto do total de chamados encerrados (1725) foi alcançado o percentual de 9,57% (165 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](\\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 03/09/2018

**Observação:** O percentual de pesquisa de satisfação respondida no período 165 (9,57%) é inferior ao resultado alcançado no mês de julho. O resultado alcançado poderá ser melhorado com o 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                    | 349               | 348      | 1          |

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 03/09/2018

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



| Resultados Obtidos 1º Nível |                   |          |            |
|-----------------------------|-------------------|----------|------------|
| SLA                         | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 24 horas                    | 298               | 298      | 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 03/09/2018

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



| Resultados Obtidos 1º Nível |                   |          |            |
|-----------------------------|-------------------|----------|------------|
| SLA                         | chamados_fechados | no_prazo | fora_prazo |
| 48 horas                    | 20                | 20       | 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 03/09/2018

| grupo_executor       | prioridade | SLA      | Resultados Obtidos 1º Nível |          |            | Retenção % |
|----------------------|------------|----------|-----------------------------|----------|------------|------------|
|                      |            |          | chamados_fechados           | no_prazo | fora_prazo |            |
| Centralit - 1º Nível | 1          | 04 horas | 2                           | 2        | 0          | 38,67%     |
| Centralit - 1º Nível | 2          | 12 horas | 347                         | 346      | 1          |            |
| Centralit - 1º Nível | 3          | 24 horas | 298                         | 298      | 0          |            |
| Centralit - 1º Nível | 5          | 48 horas | 20                          | 20       | 0          |            |
| Total                |            |          | 667                         | 666      | 1          |            |

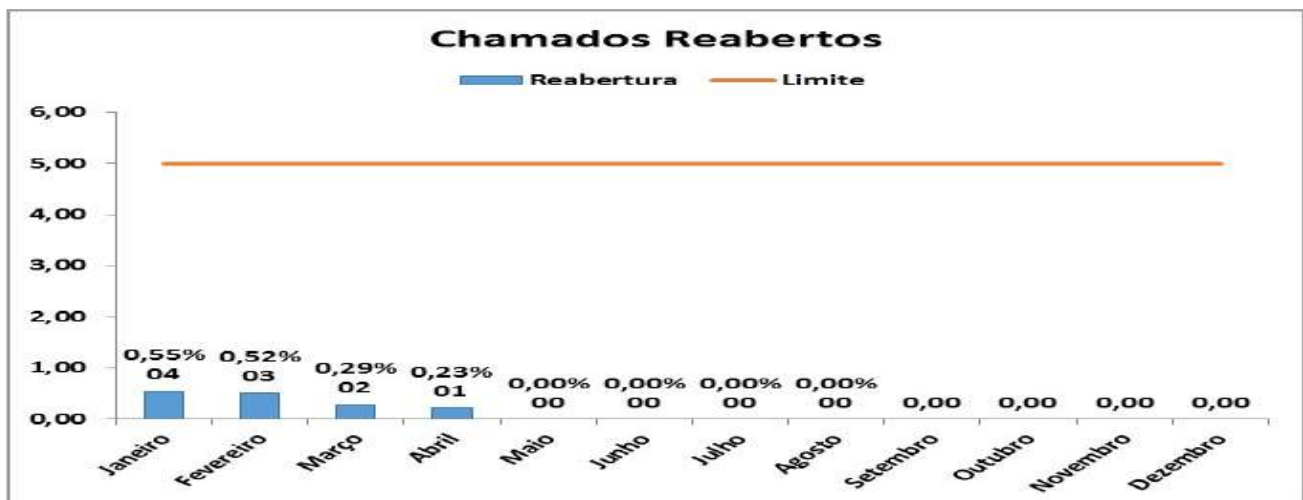
**Tabela 14:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/09/2018

No período, foram encerrados 1725 chamados, pela Centralit, destes, 667 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 38,67% 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 42,98%. Ainda se consideramos que 164 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 53,86%.

#### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 667 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 (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 18 -** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).

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

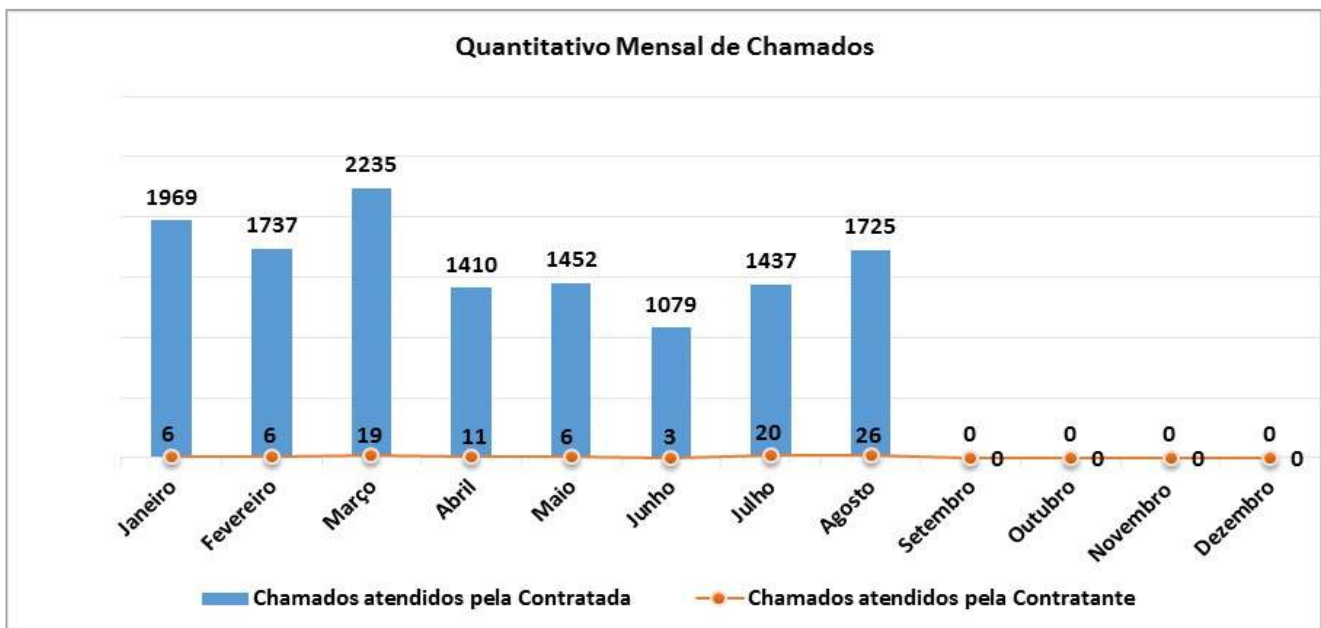
**Observação:** O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>). Os dados do **Gráfico 18** considera apenas os chamados que foram 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 agosto, foram encerrados 1751 chamados no contrato Central IT, destes 1725 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada, 26 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 03/09/2018)

**Observação:** O quantitativo de chamados encerrados no período (1751) é superior ao apresentado em julho 2018 no qual foram encerrados 1457 chamados. O quantitativo crescente é resultante em sua maioria devido a mudanças ocorridas nas áreas de negócio e o início do 2º semestre acadêmico da FUB.