

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 29 de Março 2019.

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL .....	9
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	12
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040 - 70131 .....	13
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....	18
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....	18
9. BASE DE CONHECIMENTO .....	Erro! Indicador não definido.
10. EVIDÊNCIAS .....	Erro! Indicador não definido.
11. GESTÃO FINANCEIRA.....	Erro! Indicador não definido.
12. ASSINATURAS .....	Erro! Indicador não definido.

## 1. INTRODUÇÃO

Esse documento contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais. Esse relatório visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões. Essa prestação de serviço visa contribuir para a melhoria da governança de TI, bem como implementação de controles que deverão ser empreendidos para dotar o CPD-FUB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO.

## 2. LOCAIS DE ATENDIMENTO

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

GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
CPD - Centro de Informática	SG-10 - Ceplan	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Univeristário	ICS - Sociologia	HVET Granja
Dgi/Dob/InterFoco/ACE/DgpArquivo	IDA-VIS SG-1/Prédio de Vidro	IPO/LI/REL - 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 – Encerramento

No mês de março de 2019 foram encerrados o total de 1137 chamados.

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7dias), 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 encerramento.

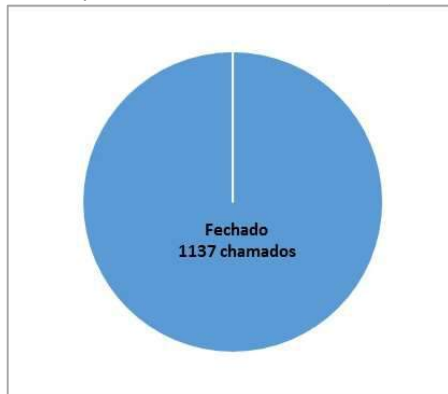


Gráfico 01

**Gráfico 01** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID669 - 08 - Quantitativo de Chamados por Situação - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

Requisição e Incidente por Situação	Quantidade	Percentual (%)
Fechado	1137	100,00%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>1137</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 01

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

Do total de chamados (1137) encerrados em março de 2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 965 (84,87%) 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 encerrados o total de 148 chamados (13,01% do total). O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

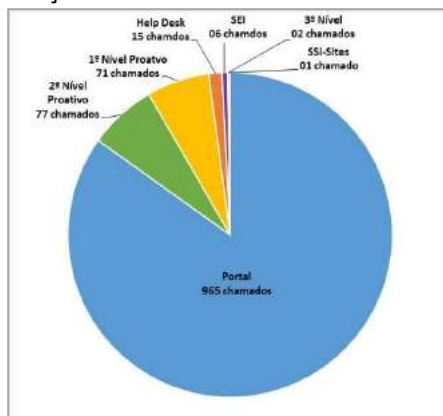


Gráfico 02

**Gráfico 02** – Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID668 - Chamados Abertos por Canal de Origem – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

por_origem	Quantidade	Percentual (%)
Portal	965	84,87%
2º Nível - Proativo	77	6,77%
1º Nível - Proativo	71	6,24%
Help Desk	15	1,32%
SEI	6	0,53%
3º Nível	2	0,18%
SSI - Sites	1	0,09%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>1137</b>	<b>100,00%</b>

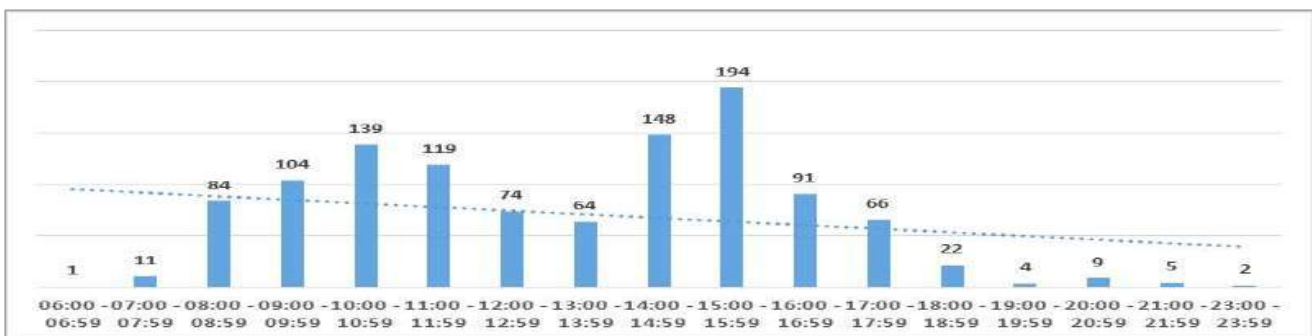
Tabela 02

### Registro por Horário - Encerramento

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 14h00min, terminando às 15h59min, assim sendo, podemos concluir que 69,31% (788) dos 1137 chamados encerrados 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 março, 54 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 corresponde a 4,75% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

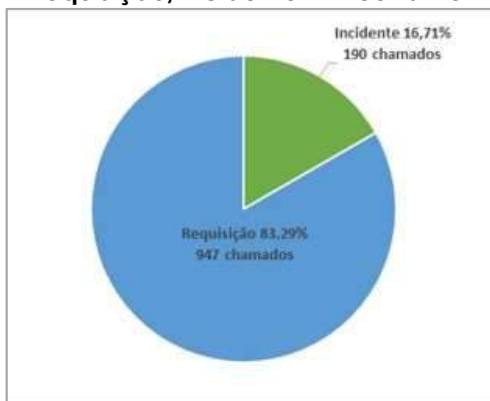


**Gráfico 03** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID667 - Chamados por Hora de Abertura – (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

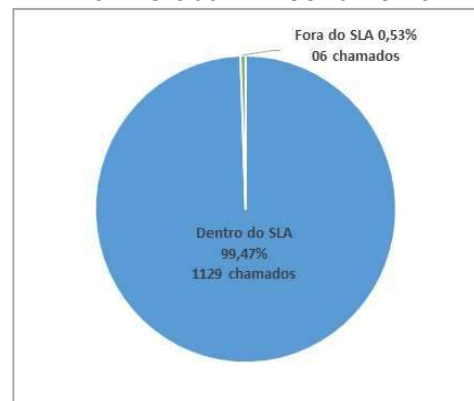
### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (1137) encerrados no contrato Centralit, no período, as requisições de serviço representaram 83,29% (947), contra 16,71% (190) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL - Encerramento”, demonstra que 0,53% (06) chamados foram encerrados fora do prazo, no período 99,47% (1129) dos chamados foram encerrados dentro do prazo pela contratada.

#### Requisição/Incidente – Encerramento



#### SLA Global – Encerramento



**Gráfico 04** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID666 - 03 - Chamados por tipo de solicitação (Encerramento) e ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

### LISTAS TOP 10 - Encerramento

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Serviços Incidentes e Top 10 Serviços Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/04/2019 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 29 de março de 2019, considerando os chamados por encerramento.

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOP List	Tipo de Serviço	Serviço	Atividade	Março		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				Quantidade	(%) TOP 10	Fevereiro	Janeiro
1	Incidente	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	75	6,60%	59	60
2	Incidente	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	44	3,87%	23	23
3	Incidente	Desktop	Computador com Outros Problemas	30	2,64%	30	19
4	Incidente	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	24	2,11%	17	22
5	Incidente	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com Acesso ao SEI	12	1,06%	9	10
6	Incidente	Serviços UNB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	4	0,35%	20	4
7	Incidente	Serviços UNB	Software.Aplicativos.UltraVNC.Reparar	1	0,09%	0	0

**Tabela 03** - Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019..



**Gráfico 05** - Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

Considerando o quantitativo (1137) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 30 (2,64%) 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 30 chamados classificados como “outros”.

O quantitativo é equivalente ao apresentado em fevereiro 2019 (30 chamados) no qual foram registrados para verificação de problemas diversos.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

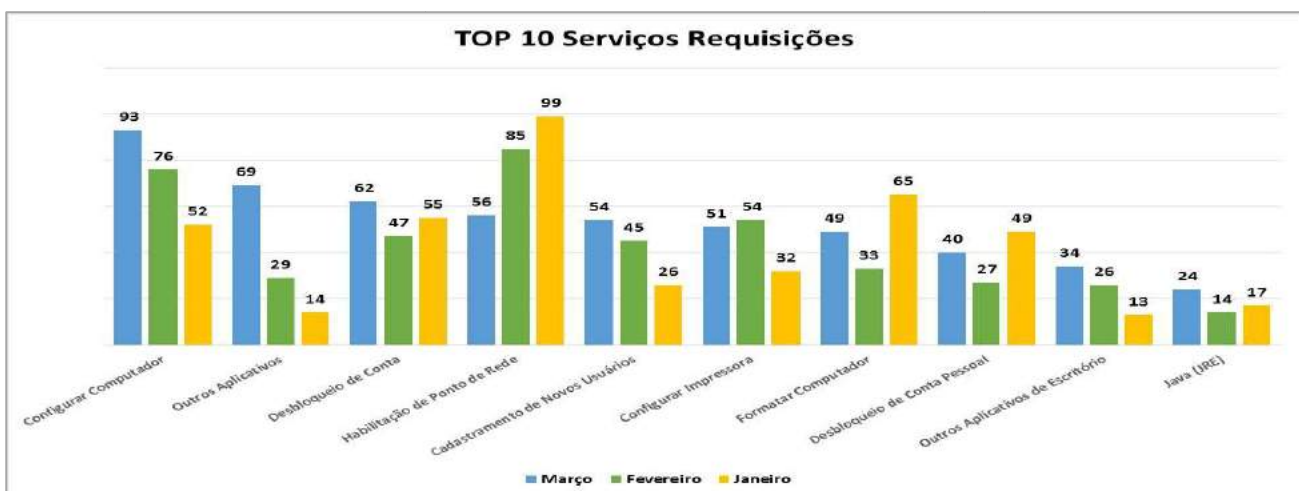
- Desktop travando;
- Manutenção de Hardware – Desktop;
- Sistema Operacional corrompido;
- Orientação - Compartilhamento de pasta local;
- Desktop travando/lento

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 03 e Gráfico 05** apresentam o quantitativo de chamados encerrados no período e o comparativo entre os meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
TOP List	Tipo de Serviço	Serviço	Atividade	Março		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				Quantidade	(%) TOP 10	Fevereiro	Janeiro
1	Requisição	Desktop	Configurar Computador	93	8,18%	76	52
2	Requisição	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Outros Aplicativos	69	6,07%	29	14
3	Requisição	AD	Desbloqueio de Conta	62	5,45%	47	55
4	Requisição	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	56	4,93%	85	99
5	Requisição	AD	Cadastramento de Novos Usuários	54	4,75%	45	26
6	Requisição	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	51	4,49%	54	32
7	Requisição	Desktop	Formatar Computador	49	4,31%	33	65
8	Requisição	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	40	3,52%	27	49
9	Requisição	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	34	2,99%	26	13
10	Requisição	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Java (JRE)	24	2,11%	14	17

**Tabela 04:** Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.



**Gráfico 06** - Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

Considerando o quantitativo de 1137 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 93 (8,18%) chamados foram registrados para “Configurar Computador”.

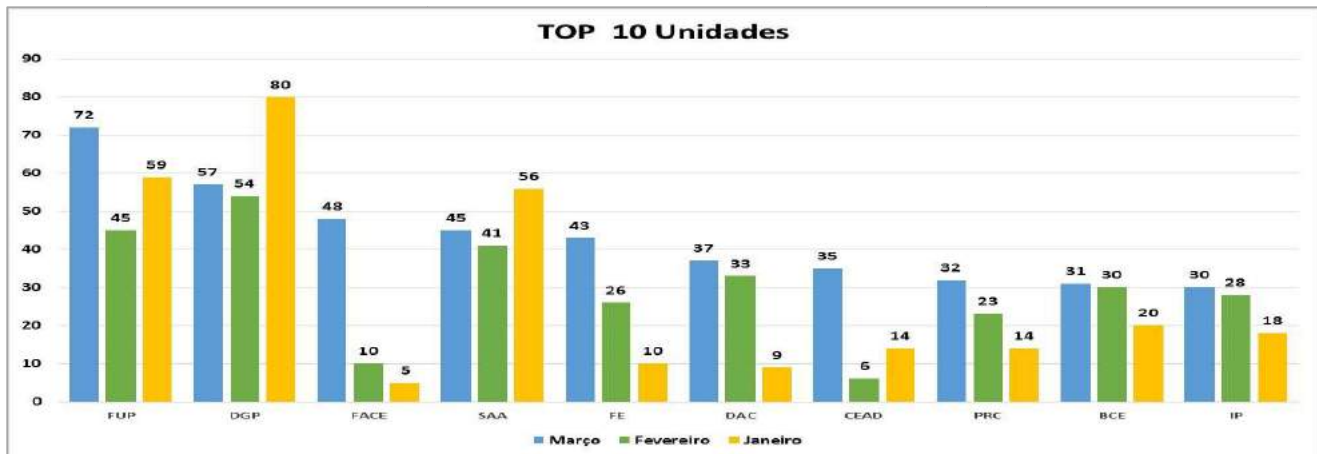
Do total, 54 chamados foram resultantes de manutenção preventiva ocorrida no laboratório de TI da Faculdade de Planaltina, 39 chamados estão destruídos nas demais áreas de negócio da contratante.

O volume 69 (6,07%) chamados foram registrados para “Outros Aplicativos”. Do total, 31 chamados foram resultantes na instalação do software free “Gantt” e “Libre Project” ocorridas na Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas/FACE, 38 chamados estão destruídos nas áreas de negócio da contratante.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 04** e **Gráfico 06** apresentam o quantitativo de chamados encerrados no período e o comparativo entre os meses anteriores para as atividades executadas.

### LISTAS TOP 10 UNIDADES - Encerramento

Os dados apresentados na **Gráfico 07** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/04/2019 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 29 de março de 2019, considerando os chamados por encerramento.



**Gráfico 07** - Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) - (Encerramento)  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

TOP 10 UNIDADES					
TOP List	Unidades	Março		Comparativo entre os Meses Anteriores	
		Quantidade	(%) TOP 10	Fevereiro	Janeiro
1	Faculdade UnB Planaltina	72	6,33%	45	59
2	Decanato de Gestão de Pessoas	57	5,01%	54	80
3	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas/FACE	48	4,22%	10	5
4	Secretaria de Administração Acadêmica	45	3,96%	41	56
5	Faculdade de Educação	43	3,78%	26	10
6	Decanato de Assuntos Comunitários	37	3,25%	33	9
7	Centro de Educação Aberta, Continuada e a Distância	35	3,08%	6	14
8	Prefeitura do Campus da UnB	32	2,81%	23	14
9	Biblioteca Central	31	2,73%	30	20
10	Instituto de Psicologia	30	2,64%	28	18

**Tabela 05:** Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) - (Encerramento)  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.



Considerando o quantitativo (1137) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 05** que, 72 (6,33%) chamados foram registrados para a unidade “Faculdade UNB Planaltina”.

Do total, 54 chamados foram resultantes de manutenção preventiva ocorrida no laboratório de TI da Faculdade de Planaltina, 18 chamados estão destruídos para as demais atividades nas áreas de negócio da contratante.

Do volume (57 – 5,01%), chamados registrados para a unidade “Decanato de Gestão de Pessoas”, 08 chamados foram resultantes de desbloqueio de conta “AD” de usuário, 49 chamados estão distribuídos para as demais atividades nas áreas de negócio da contratante.

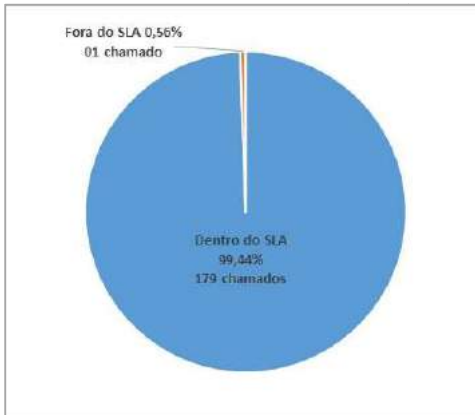
**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 05 e Gráfico 07** apresenta o quantitativo de chamados encerrados no período e o comparativo entre os meses anteriores para a atividade executada.

#### 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa		
R-003	R063	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%	99,44%	Sim✓
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	98,63%	Sim✓
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim✓
4	Chamados reabertos	<=5%	0,52%	Sim✓

## GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	180	179	1

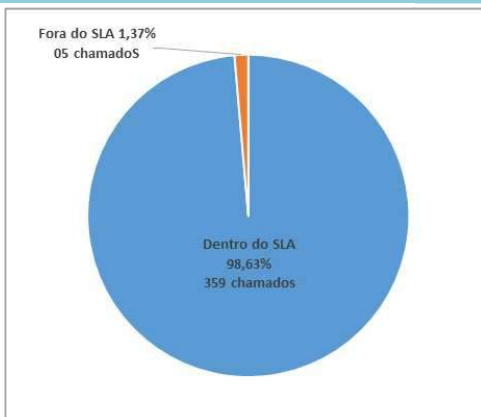
**Tabela 06**

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

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	364	359	5

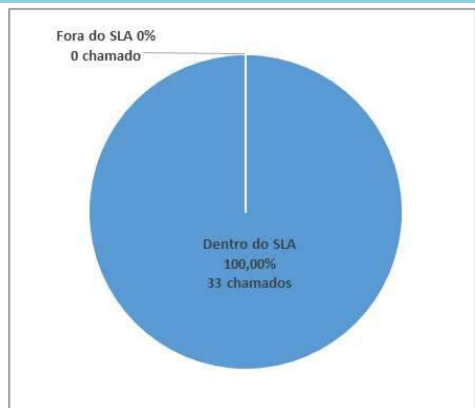
**Tabela 07**

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  $\geq 90\%$  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 01/04/2019.

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	33	33	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 10** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

Resultados Obtidos 2º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Resolvido 2º Nível
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	180	179	1	50,84%
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	364	359	5	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	33	33	0	
Total			577	571	6	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

Podemos observar na **Tabela 09**, o percentual de 50,84% 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:

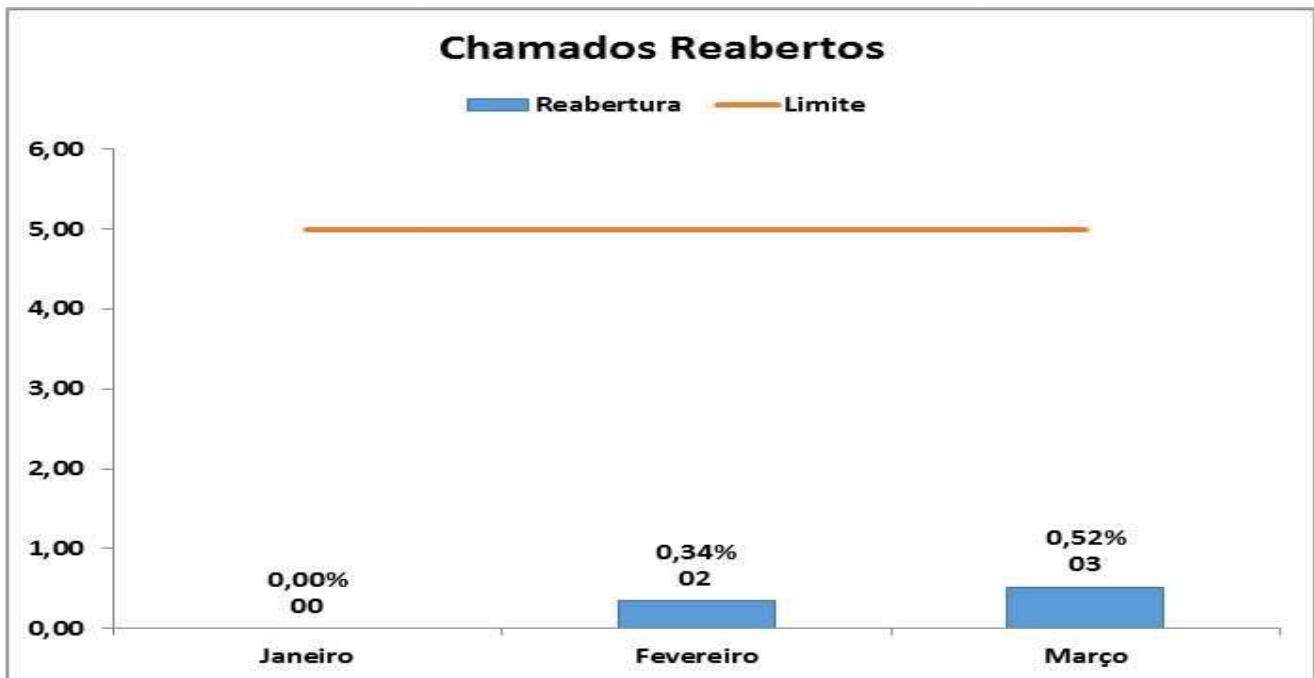
- Configurar Computador;
- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;
- Formatar Computador;
- Habilitação de Ponto de Rede;

Resolução de Problemas em Ponto de Rede.

#### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 577 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), 03 chamados (83632, 84054 e 84273) foram reabertos, ficando dentro do limite estabelecido (<=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 11 -** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reaberto (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

**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 11** 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 Aplicações por GPO	O serviço de instalação/atualização de 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	R063	1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

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

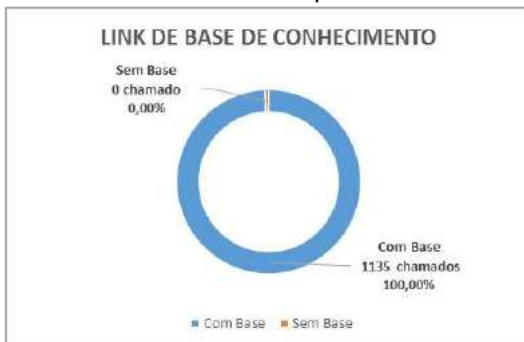
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	100,00%	Sim ✓
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	99,65%	Sim ✓
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	98,73%	Sim ✓
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	6,96%	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%	0,18%	Sim ✓

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

#### BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, 1135 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



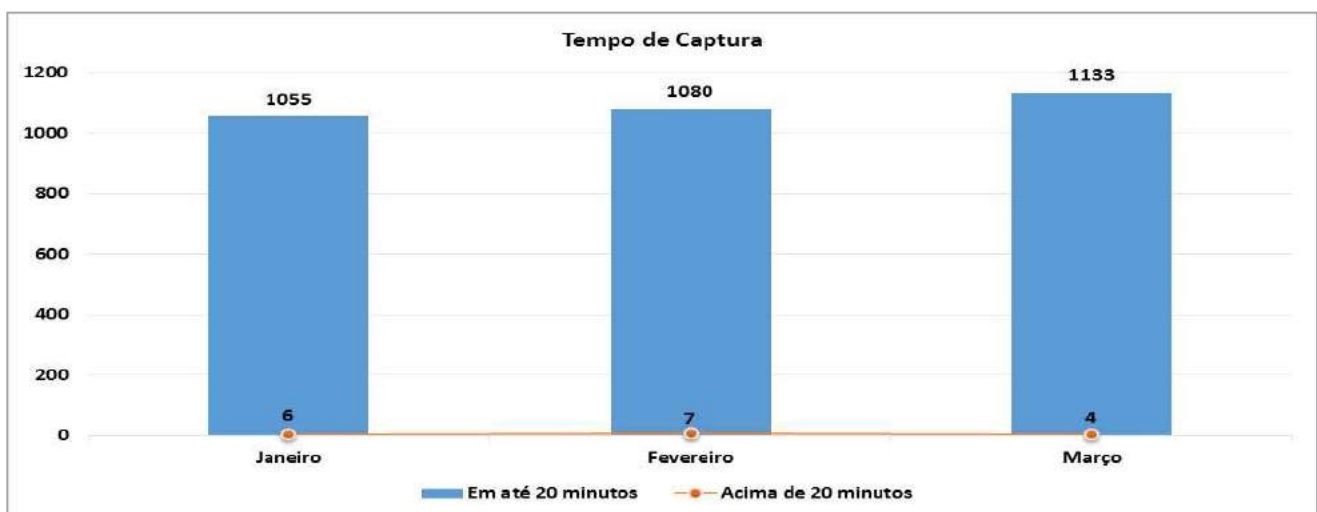
No “Gráfico 12” é possível observar que 100% dos chamados foram associados ao respectivo procedimento.

**Gráfico 12** - Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID178 - 06 - Vínculo de serviço com base de conhecimento – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

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

No gráfico abaixo é possível observar que do total (1137) de chamados encerrados, 99,65% (1133) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,35% (04) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. O quantitativo é inferior ao apresentado em fevereiro 2019 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>).



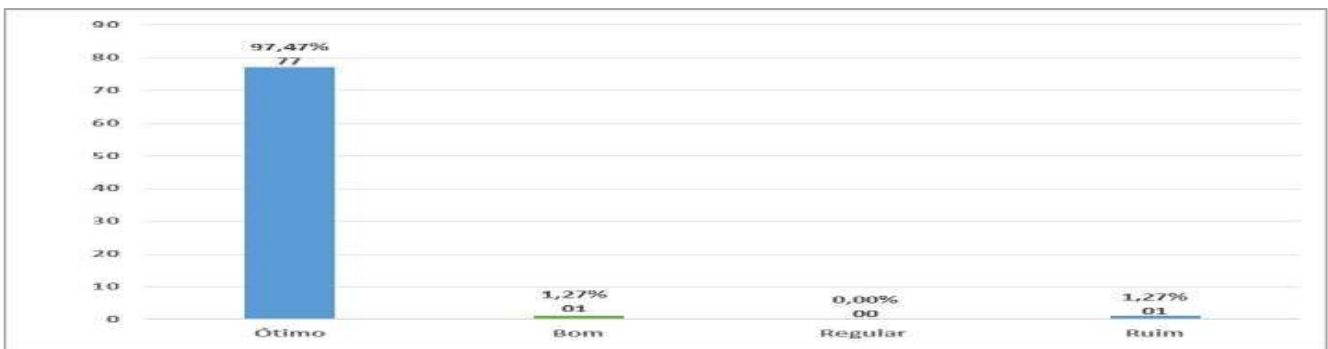
**Gráfico 13** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID670 10-Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 79 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 77 das respostas foram classificadas com status de “Ótimo”, 01 pesquisa (83005) com status “Bom e 01 pesquisa (83290) foi classificada 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 98,73% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>



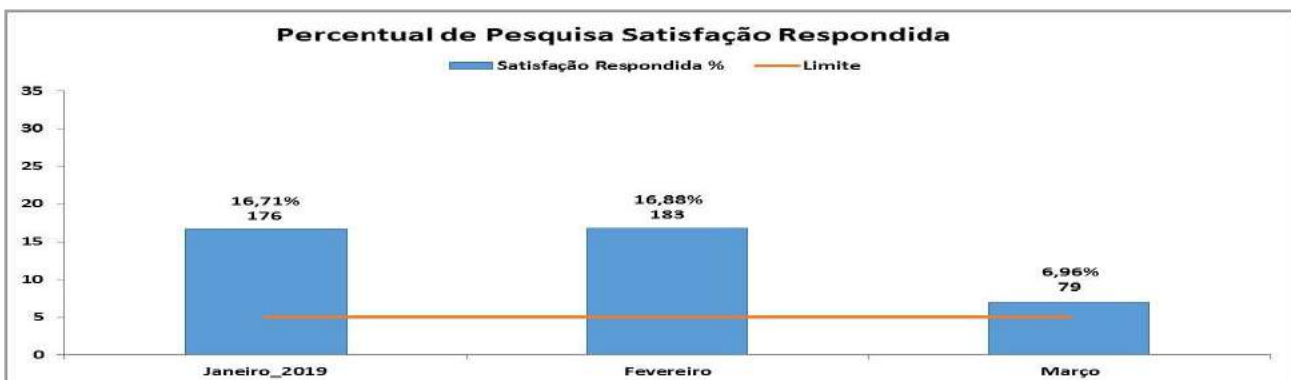
**Gráfico 14** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado obteve pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no chamado (83479).

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de março do total de chamados encerrados (1135) foi alcançado o percentual de 6,96% (79 pesquisas), o que pode ser observado no gráfico abaixo. O limite foi definido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).



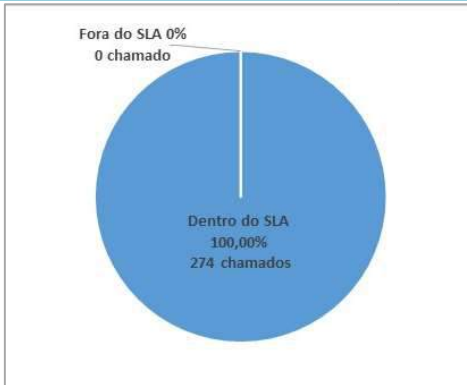
**Gráfico 15** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 – Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

**Observação:** O percentual de pesquisa de satisfação respondida no período é inferior ao resultado alcançado no mês de fevereiro. Podemos observar no **Gráfico 15** 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	274	274	0

**Tabela: 10**

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

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

Fonte: <http://servicositic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

#### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



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

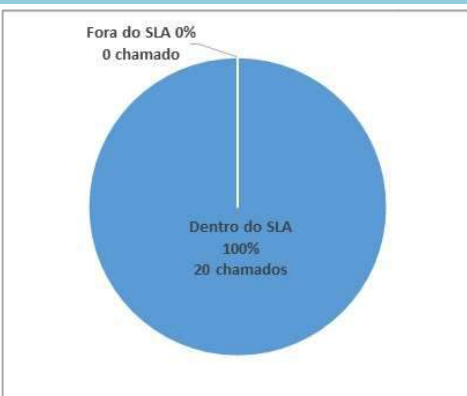
**Tabela: 11**

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

Fonte: <http://servicositic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

#### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	20	20	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 18** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

Resultados Obtidos 1º Nível						
grupo_executor	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Retenção 1º Nível
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	274	274	0	49,16%
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	264	264	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	20	20	0	
Total			558	558	0	

**Tabela 13:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

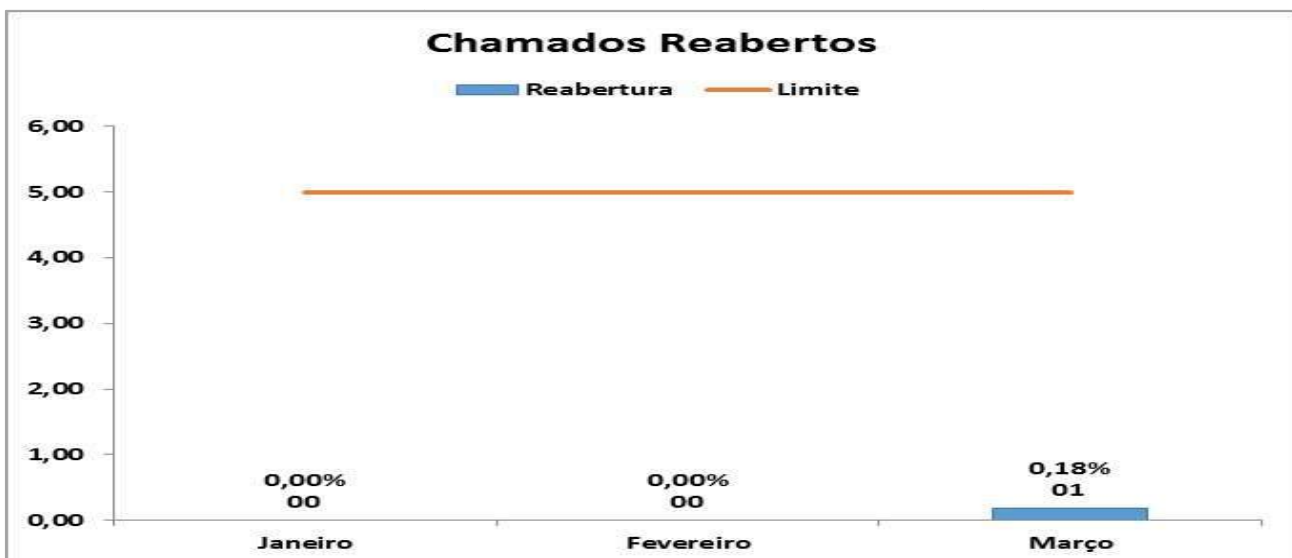
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

No período, foram encerrados 1135 chamados, pela Centralit, destes, 558 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 49,16% 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 60,35%. Ainda se consideramos que 131 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 84,83%.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 558 chamados encerrados na tarefa R004, 01 chamado (83411) 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 19** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

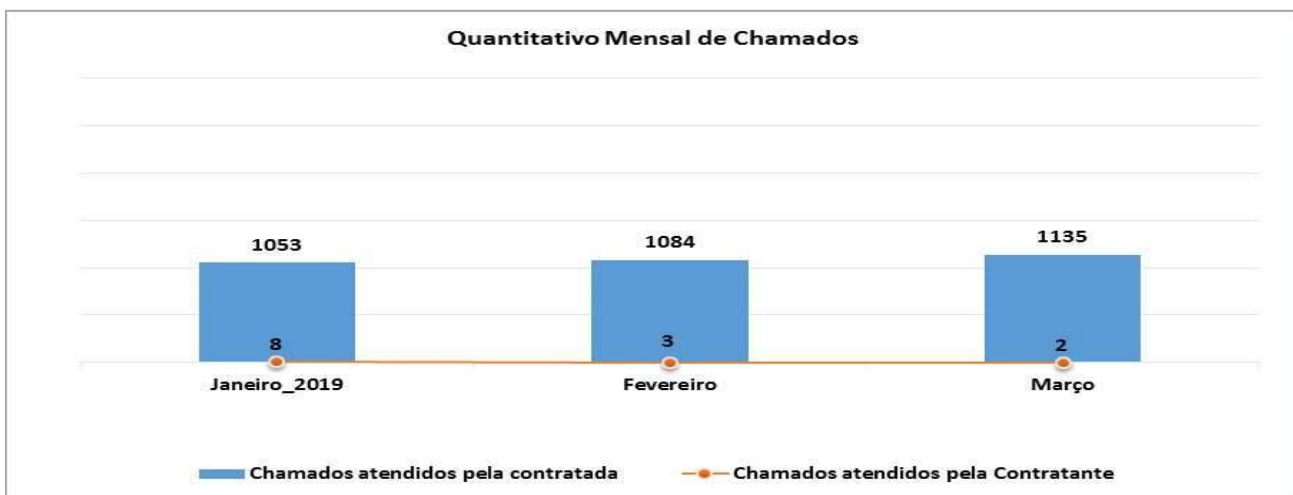
**Observação:** O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2017](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2017)). Os dados do **Gráfico 19** 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 março, foram encerrados 1137 chamados no contrato Central IT, destes 1135 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada, 02 chamados (83259 e 83479) foram solucionados pelas equipes de 3º nível da contratante no contrato Centralit.



**Gráfico 20** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2019.

**Observação:** O quantitativo total de chamados encerrados no período (1137) é superior ao apresentado em fevereiro 2019 no qual foram encerrados (1087) chamados. Podemos observar no **Gráfico 20** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante.