

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 507/2019

Relatório gerencial referente  
ao período de 08 a 31 de  
julho 2019.

## Sumário

### Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS .....	4
4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL .....	10
5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....	15
6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO .....	15
7. BASE DE CONHECIMENTO .....	16
8. EVIDÊNCIAS .....	21
9. ASSINATURAS .....	21

## 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 Universitário	ICS - Sociologia	HVET Granja
DGI / DOB / InterFoco / ACE / DGP-Arquivo	IDA-VIS SG-1 / Prédio de Vidro	IPOL - 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 Tecnologia	Garagem	Colina Bloco G
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura	FD - Direto	Centro Olímpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca	***	FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete	***	FUP - Faculdade de Planaltina
CAEP - Estudos Psicológicos	Barracão	***	***
FE - Faculdade de Educação	***	***	***
CDT - Desenvolvimento Tecnológico	***	***	***
HuB	***	***	***
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 julho de 2019 foram encerrados o total de 980 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.



Requisição e Incidente por Situação	Quantidade	Percentual (%)
Fechado	980	100,00%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 01

Gráfico 01

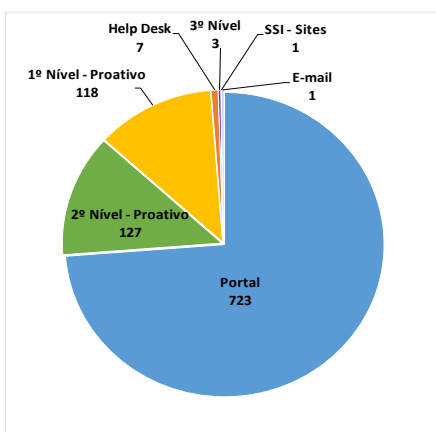
**Gráfico 01** – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID669 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

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

Do total de chamados (980) encerrados em julho de 2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 723 (73,78%) 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 245 chamados (25,00% do total). O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.



por_origem	Quantidade	Percentual (%)
Portal	723	73,78%
2º Nível - Proativo	127	12,96%
1º Nível - Proativo	118	12,04%
Help Desk	7	0,71%
3º Nível	3	0,31%
SSI - Sites	1	0,10%
E-mail	1	0,10%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>980</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 02

Gráfico 02

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

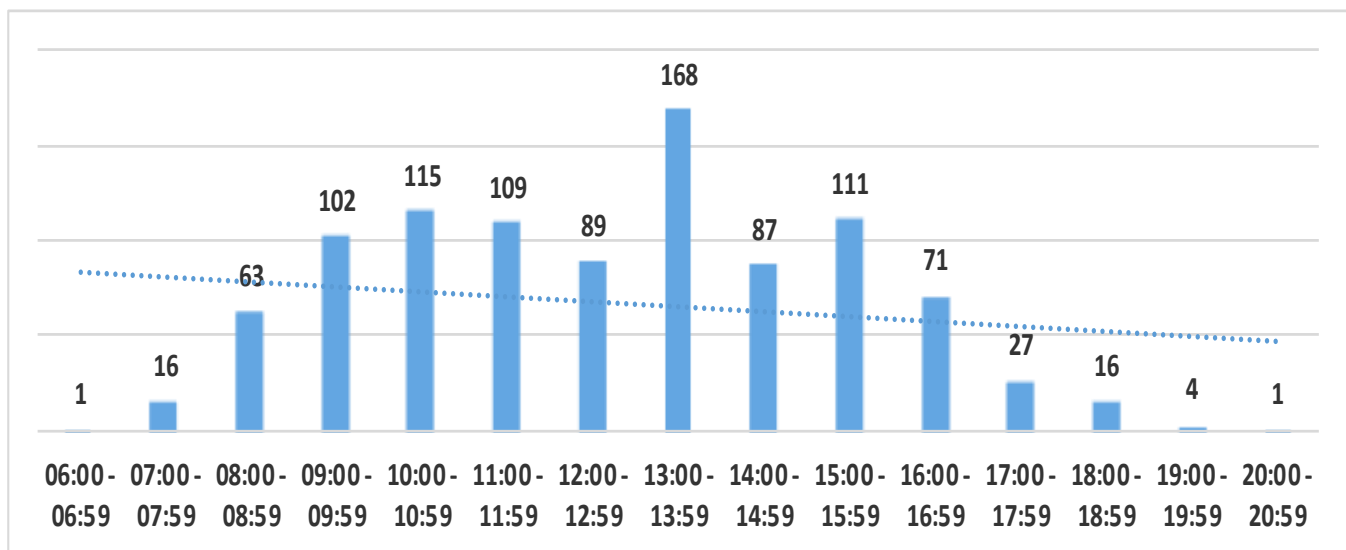
**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, chamados classificados como grupo executor 1º e 2º Nível terá a nomenclatura atualizada no contrato 507/2019 para respectivamente “Serviço de Atendimento Remoto” e “Serviço de Atendimento Presencial”, a observação é aplicável ao relatório gerencial em sua totalidade.

### 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 13h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 84,29% (826) dos 980 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. No período o volume de (168) chamados registrados entre 13:00h e 13:59h deu-se em sua maioria (123) chamados em decorrência do registro de chamados proativos pelas equipes de atendimento. 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.

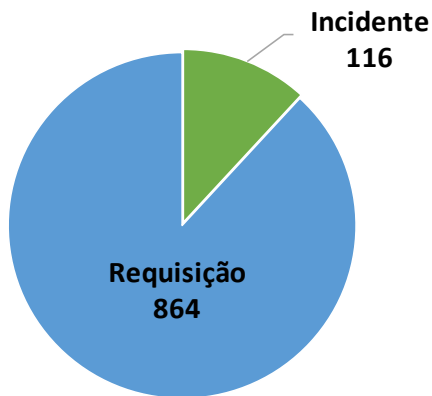
Observou-se que no mês de julho, 38 chamados foram registrados fora do horário de atendimento contratual definido para a central de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que corresponde a 3,88% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.



**Gráfico 03** – Relatórios – Relatório Smart –Relatório Smart – ID667 - Chamados por Hora de Abertura – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

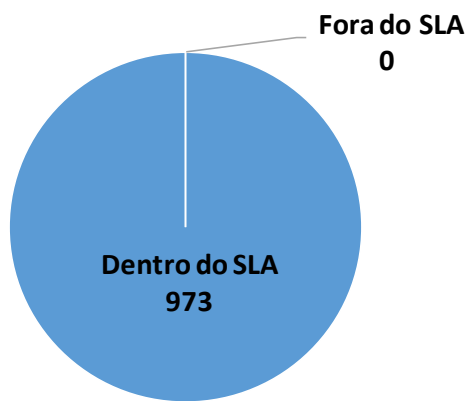
### Incidente/Requisição



O **Gráfico 04** “Requisição/Incidente”, demonstra que 980 chamados forma encerrados no contrato 507/2019, desse total 88,16% são requisições de serviço e 11,84% são incidentes.

**Gráfico 04** – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID666 – Chamados por tipo de solicitação – Encerramento  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

### SLA GLOBAL



O **Gráfico 05** SLA GLOBAL demonstra que a contratada encerrou o volume de 973 chamados, sendo que 100% (973) dentro do prazo, no período, nenhum chamado foi encerrado fora do prazo.

Observação: No período, foram encerrados 980 chamados no contrato 507/2019, destes, 973 chamados foram encerrados pela contratada, 07 chamados foram encerrados no contrato pelas equipes de 3º nível da contratante.

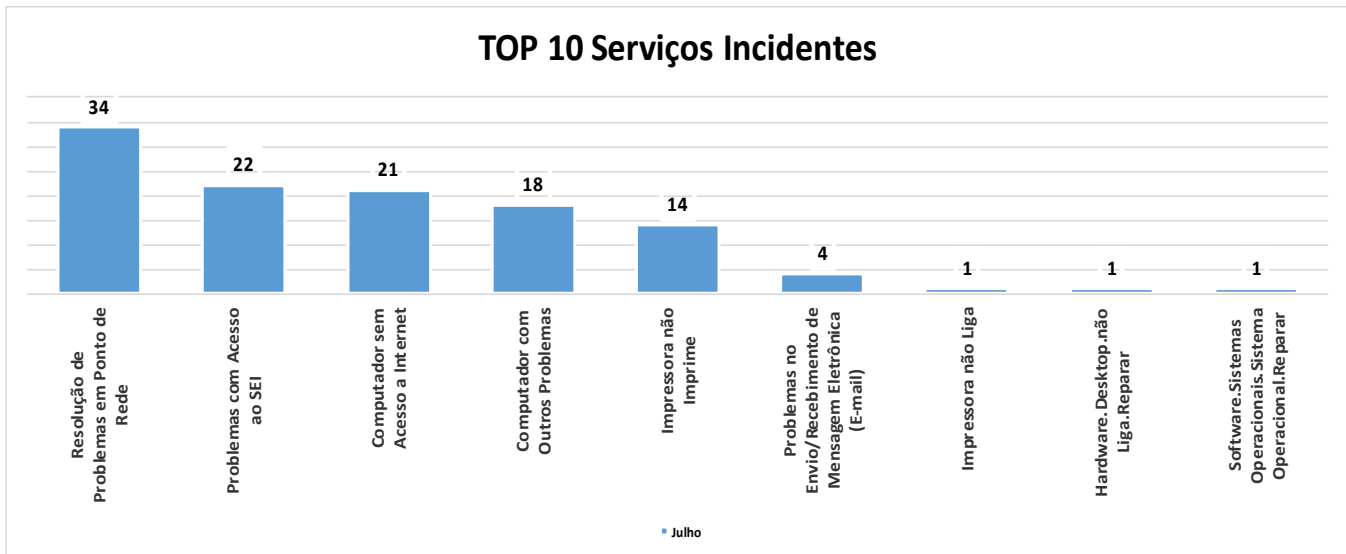
**Gráfico 05** – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID174 – Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

### 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 05/08/2019 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 08 a 31 de julho de 2019, considerando os chamados por encerramento.

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
						Julho	
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Tipo de Serviço	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10	
980	1	Incidente	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	34	3,47%	
	2	Incidente	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com Acesso ao SEI	22	2,24%	
	3	Incidente	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	21	2,14%	
	4	Incidente	Desktop	Computador com Outros Problemas	18	1,84%	
	5	Incidente	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	14	1,43%	
	6	Incidente	Webmail	Problemas no Envio/Recebimento de Mensagem Eletrônica (E-mail)	4	0,41%	
	7	Incidente	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	1	0,10%	
	8	Incidente	Serviços UnB	Hardware.Desktop.não Liga.Reparar	1	0,10%	
	9	Incidente	Serviços UnB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	1	0,10%	

**Tabela 03** - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.



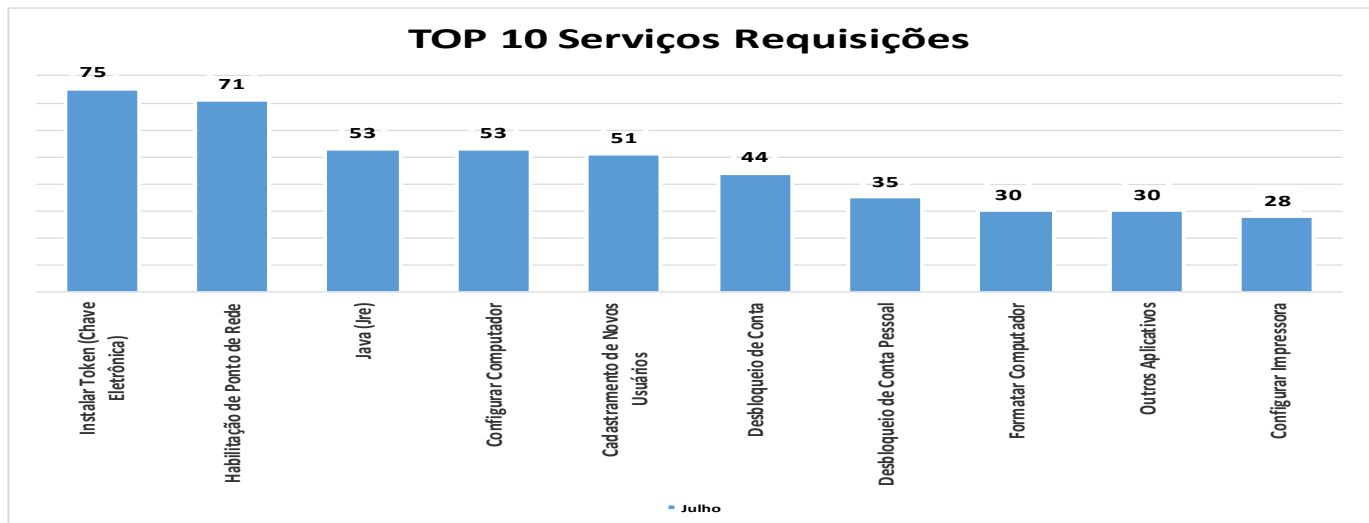
**Gráfico 06** - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

Considerando o quantitativo (980) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 18 (1,84%) 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 18 chamados classificados como “outros”.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 03** e **Gráfico 06** apresentam o quantitativo de chamados encerrados no período.

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
						Julho	
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Tipo de Serviço	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10	
980	1	Requisição	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Instalar Token (Chave Eletrônica)	75	7,65%	
	2	Requisição	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	71	7,24%	
	3	Requisição	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Java (Jre)	53	5,41%	
	4	Requisição	Desktop	Configurar Computador	53	5,41%	
	5	Requisição	AD	Cadastramento de Novos Usuários	51	5,20%	
	6	Requisição	AD	Desbloqueio de Conta	44	4,49%	
	7	Requisição	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	35	3,57%	
	8	Requisição	Desktop	Formatar Computador	30	3,06%	
	9	Requisição	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Outros Aplicativos	30	3,06%	
	10	Requisição	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	28	2,86%	

**Tabela 04:** Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.



**Gráfico 07 -** Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

Considerando o quantitativo de 980 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 75 (7,65%) chamados foram resultantes da atividade “Instalar Token (Chave Eletrônica)”. Do total, 65 chamados foram resultantes da configuração dos equipamentos localizados nos laboratórios 02 e 03 da Escola de Informática para utilização do sistemas legados, 10 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

O volume 71 (7,24%) chamados foram resultantes da atividade “Habilitação de Ponto de Rede”, do total, 13 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas na Faculdade de Ciências da Saúde, 12 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Decanto de Administração, 46 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 04** e **Gráfico 07** apresentam o quantitativo de chamados encerrados no período.

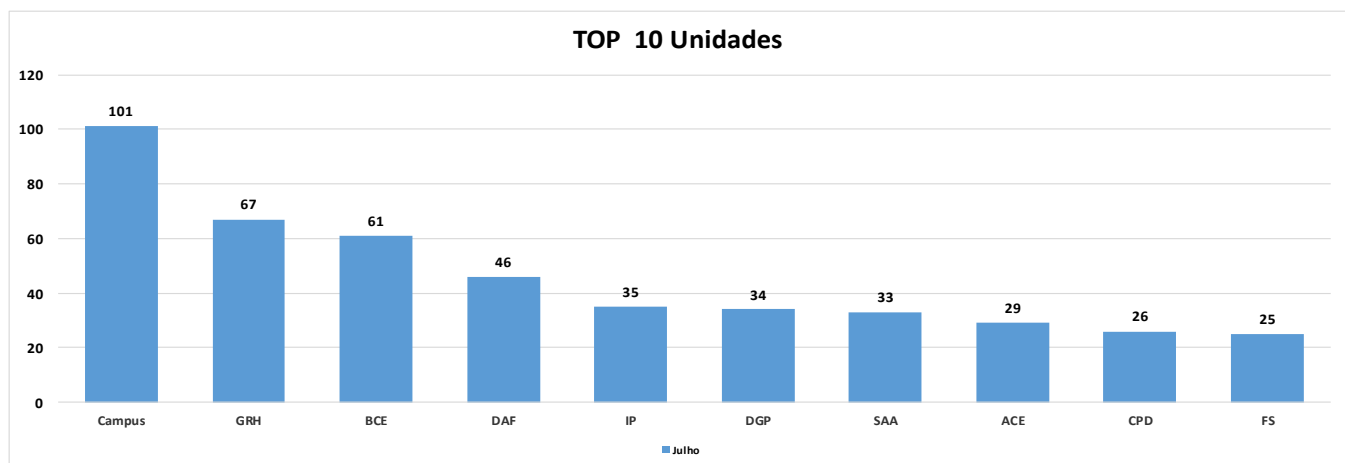


### LISTAS TOP 10 UNIDADES - Encerramento

Os dados apresentados na **Gráfico 07** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 06/08/2019 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 08 a 31 de julho de 2019, considerando os chamados por encerramento.

TOP 10 UNIDADES				
			Julho	
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Unidades	Quantidade	(%) TOP 10
980	1	Campus	101	10,31%
	2	Secretaria de Recursos Humanos	67	6,84%
	3	Biblioteca Central	61	6,22%
	4	Decanato de Administração	46	4,69%
	5	Instituto de Psicologia	35	3,57%
	6	Decanato de Gestão de Pessoas	34	3,47%
	7	Secretaria de Administração Acadêmica	33	3,37%
	8	Arquivo Central - ACE	29	2,96%
	9	CPD - Escola de Informática	26	2,65%
	10	Faculdade de Ciências da Saúde	25	2,55%

**Tabela 05** - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) – Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 06/08/2019.



**Gráfico 08:** Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) – Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 06/08/2019.

Considerando o quantitativo (980) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 05** que, 101 (10,31%) chamados foram registrados para a unidade “Campus”, **desse total**, 87 chamados foram registrados para configuração dos equipamentos localizados no laboratório 03 da Escola de Informática para utilização dos sistemas legados, 14 chamados estão distribuídos para as demais atividades da área de negócio da contratante.

Do volume 67 (6,84%), chamados registrados para a unidade “Secretaria de Recursos Humanos”, 63 chamados foram para configuração dos equipamentos localizados no laboratório 02 da Escola de Informática para utilização dos sistemas legados, 04 chamados estão distribuídos para as demais atividades da área de negócio da contratante.

## 4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-001	R001	Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados.
Item	Atividades	
1	Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender Chamados e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis e aqueles que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida; Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento e proceder com a resolução; Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento; Registrar, atualizar, encerrar os Chamados originados por telefone, e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação; Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia; Disponibilizar aos usuários e outras partes interessadas informações sobre a situação dos Chamados.	
2	Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Efetuar o atendimento receptivo por telefone; Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos obedecendo aos procedimentos em consulta à base de conhecimento e as equipes técnicas de 3º nível.	
3	Realizar de forma remota ou presencial atendimento ao usuário; Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição; Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no Active Directory institucional; Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais.	
4	Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes, efetuar laudos técnicos de inspeção e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada.	
5	Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE.	
6	Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia.	
7	Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE.	
8	Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.	
9	Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção do ambiente de TI em matéria de hardware, software, serviços e sistemas institucionais; Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários sobre serviços e sistemas institucionais; Realizar pesquisa de satisfação.	
10	Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados o(s) ambiente(s) de videoconferência; Apoiar a solução de videoconferência com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência.	
11	Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.	

<b>12</b>	Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz: a climatização, funcionamento de condicionadores de ar, estado de higiene dos filtros de ar, mau funcionamento/defeito de equipamentos/aparelhos, iluminação insuficiente, segurança/acesso insuficiente e necessidade de reparos técnicos e estruturais, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis; Manter os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sempre limpos; Recolher equipamento que esteja em desuso nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz; Manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz.
<b>13</b>	Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE.

### INDICADORES DE DESEMPENHO

Item	Indicadores de Desempenho	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
<b>1</b>	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	100,00%	Sim✓
<b>2</b>	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
<b>3</b>	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
<b>4</b>	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
<b>5</b>	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	100,00%	Sim✓
<b>6</b>	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,10%	Sim✓
<b>7</b>	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,49%	Sim✓

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

#### ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

Resultados Obtidos 1º e 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
04 horas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

No período do dia 08 até o dia 31 do mês de julho de 2019 não houve registro de nenhum incidente/requisição para SLA 04 horas.

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
04 horas	100,00%	100,00%

**Tabela 06**

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

**Gráfico 09** - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º e 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	470	470	0
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>470</b>	<b>0</b>

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
12 horas	100,00%	0,00%

**Tabela 07**

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual >=95% dos chamados atendidos dentro do prazo.

**Gráfico 10** - Relatórios – Relatório Smart –Relatório Smart – ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

**ATÉ 24 HORAS ÚTEIS**



Resultados Obtidos 1º e 2º Nível			
SLA	Chamados fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	425	425	0
Total	425	425	0

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
24 horas	100,00%	0,00%

**Tabela 08**

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual  $\geq 95\%$  dos chamados atendidos dentro do prazo.

**Gráfico 11** - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

**ATÉ 48 HORAS ÚTEIS**



Resultados Obtidos 1º e 2º Nível			
SLA	Chamados fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	78	78	0
Total	78	78	0

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
48 horas	100,00%	0,00%

**Tabela 09**

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual  $\geq 95\%$  dos chamados atendidos dentro do prazo.

**Gráfico 12** - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

Resultados Obtidos 1º Nível						
contrato	prioridade	SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Retenção 1º Nível
507/2019	1	04 horas	0	0	0	40,90%
	2	12 horas	226	226	0	
	3	24 horas	137	137	0	
	4	48 horas	35	35	0	
		<b>Total</b>	<b>398</b>	<b>398</b>	<b>0</b>	

Resultados Obtidos 2º Nível						
contrato	prioridade	SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Resolvido 2º Nível
507/2019	1	04 horas	0	0	0	59,10%
	2	12 horas	244	244	0	
	3	24 horas	288	288	0	
	4	48 horas	43	43	0	
		<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>575</b>	<b>0</b>	

<b>Total</b>	<b>973</b>
--------------	------------

**Tabela 10:** Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

No período, foram encerrados 980 chamados, no contrato 507/2019, destes, 398 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 40,90% 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.

Podemos observar na **Tabela 10**, o percentual de 59,10% 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:

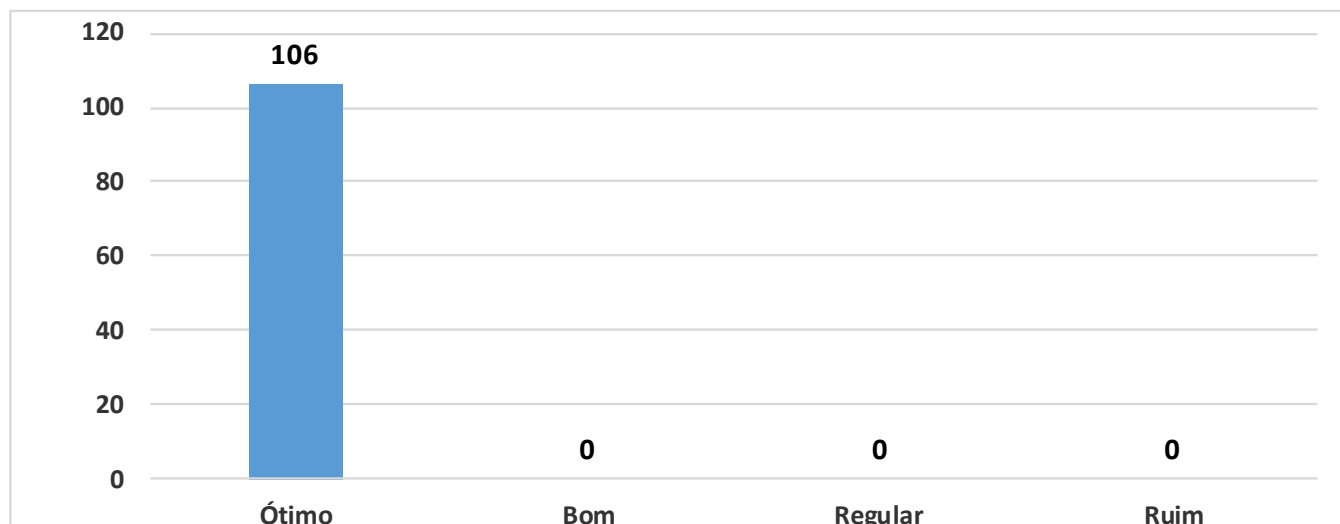
- Configurar Computador;
- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;
- Formatar Computador;
- Habilitação de Ponto de Rede;
- Resolução de Problemas em Ponto de Rede.

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 48,09%. Ainda se consideramos que 105 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 61,92%.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 106 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 100,00% (106) das respostas foram classificadas com status de “Ótimo”, nenhuma pesquisa foi classificada com status “Bom”, “Regular” ou “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 disposto no item pressupostos e restrições da ordem de serviço foi definido que o valor para comparação, com a meta ( $\geq 95\%$ ), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 100,00% de satisfação atingida no mês.



**Gráfico 13** - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart ID165 –Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 973 chamados fechados pela equipe de atendimento (tarefa R-001), 01 chamado (94564) foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido ( $\leq 2\%$ ).

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.

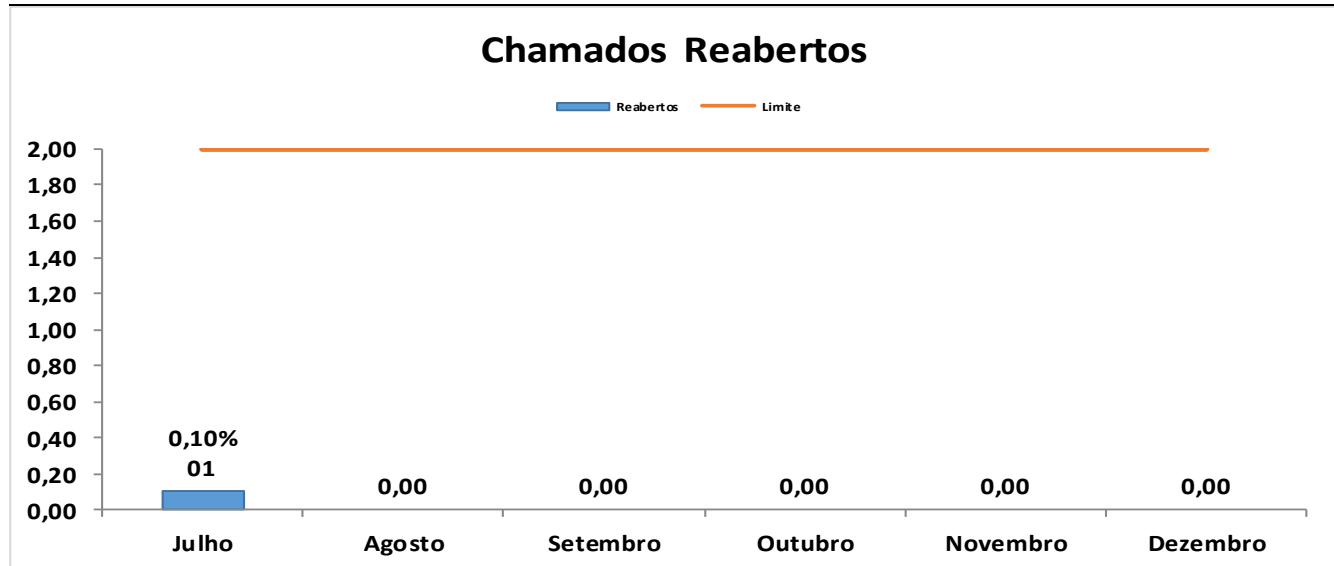


Gráfico 15 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID172 - Chamados Reaberto - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

### CAPTURAR CHAMADO EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS ABERTURA

No gráfico abaixo é possível observar que do total (980) de chamados encerrados, 99,49% (975) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,51% (05) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos.

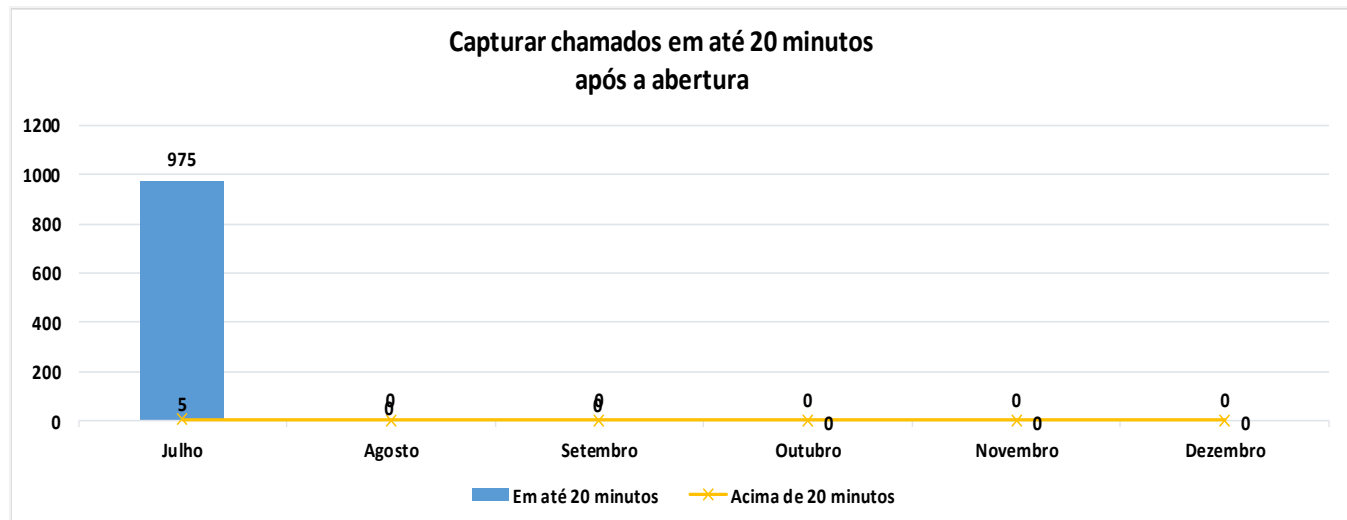
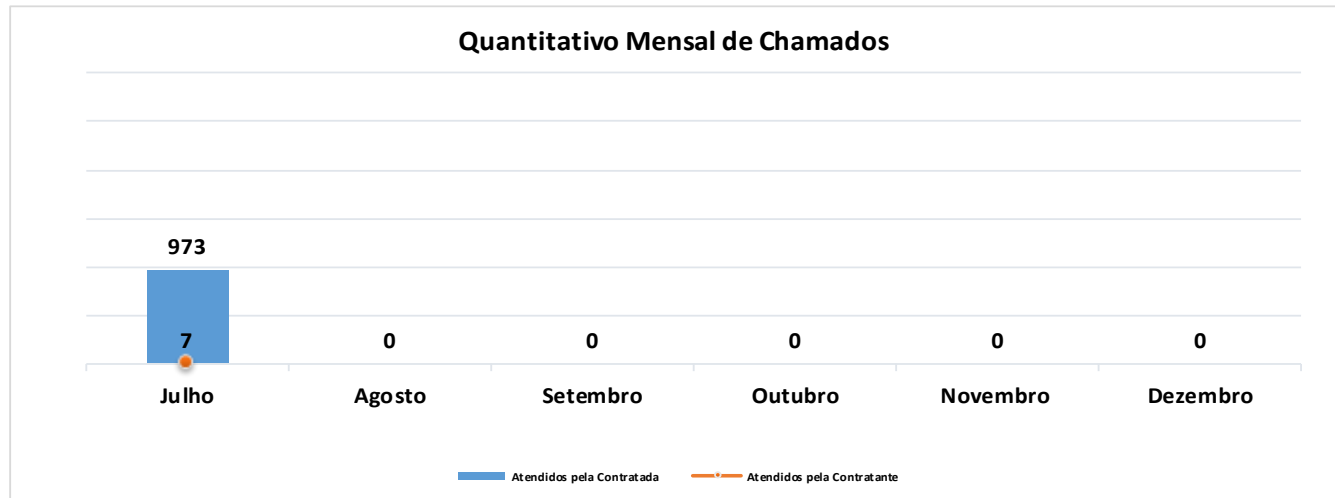


Gráfico 16 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart ID670 - Chamados Capturados em até 20 Minutos por Origem – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

## 5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de julho, foram encerrados 980 chamados no contrato 507/2019, destes 973 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada, 07 chamados (88075, 93183, 93220, 93384, 93530, 93677 e 94640) foram solucionados pelas equipes de 3º nível da contratante no contrato Centralit.



**Gráfico 17** - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/08/2019.

**Observação:** Podemos observar no **Gráfico 17** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante.

## 6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Implementação de uma URA - (Unidade de Resposta Audível)	Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia, com a implementação de uma URA, será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções.
2	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.

3	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.
4	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.
5	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho. 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.
6	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.

## 7. BASE DE CONHECIMENTO

Segue logo abaixo, lista dos Procedimentos Publicados pela contratada, julho 2019:

Item	Procedimento Publicado - Julho 2019
1	Adobe Creative Cloud
2	Adobe Digital Editions
3	Ardour
4	Aspen Plus
5	Audacity
6	AutoCAD 2010
7	Autodesk AutoCAD
8	Autodesk Maya
9	Autodesk Revit



10	Bizagi Modeler
11	Blackmagic DaVinci Resolve
12	Blackmagic Fusion
13	CDBurnerXP
14	CMAPTools
15	Code Blocks
16	Comando Printui
17	ComboFix
18	Configurar Atalhos de Programas para Todos Usuários
19	CyberLink Power2Go
20	Desbloquear Arquivos
21	Design Review
22	DevC++
23	Direct X
24	DIRF
25	Domus
26	DriverMax
27	DWG TrueView
28	Filezilla
29	Fix Print Polifix
30	Format Factory
31	FreeMind
32	Gephi
33	Gerador de Declaração RAIS
34	GIMP
35	GNU Octave
36	Google Earth Pro
37	Hiren's BootCD
38	IBM SPSS -
39	Inkscape
40	Iramuteq
41	IRPF 2019
42	Itunes
43	Java
44	Keepass
45	K-Lite Codec Pack
46	Leitor de Tela Dolphin
47	Limpeza de Arquivos Temporários
48	Macrium Reflect
49	Mendeley

**49 Procedimentos Publicados**

Segue logo abaixo, lista dos **Procedimentos Arquivados** pela contratada, julho 2019:

Item	Procedimentos Arquivados - Julho 2019
1	Adobe Creative Cloud
2	Adobe Digital Editions
3	Ardour
4	Aspen Plus
5	Audacity
6	AutoCAD 2010
7	Autodesk AutoCAD
8	Autodesk Maya
9	Autodesk Revit
10	Bizagi Modeler
11	Blackmagic DaVinci Resolve
12	Blackmagic Fusion
13	CDBurnerXP
14	CMAPTools
15	Code Blocks
16	Comando Printui
17	ComboFix
18	Configurar Atalhos de Programas para Todos Usuários
19	CyberLink Power2Go
20	Desbloquear Arquivos
21	Design Review
22	DevC++
23	Direct X
24	DIRF
25	Domus
26	DriverMax
27	DWG TrueView
28	Filezilla
29	Fix Print Polifix
30	Format Factory
31	FreeMind
32	Gephi
33	Gerador de Declaração RAIS
34	GIMP

35	GNU Octave
36	Google Earth Pro
37	Hiren's BootCD
38	IBM SPSS -
39	Inkscape
40	Iramuteq
41	IRPF 2018
42	Itunes
43	Java
44	Keepass
45	K-Lite Codec Pack
46	Leitor de Tela Dolphin
47	Limpeza de Arquivos Temporários
48	Macrium Reflect
49	Mendeley
<b>49 Procedimentos Arquivados</b>	

Segue logo abaixo, lista dos **Procedimentos em Fase de Publicação** pela contratada, julho 2019:

Item	Procedimentos em Fase de Publicação - Julho 2019
1	Microsoft .NET Framework
2	Microsoft Office Project Professional 2007
3	Microsoft Silverlight
4	Microsoft SQL Server Management Studio Express SP 3
5	MiKTeX
6	Mozilla Thunderbird
7	Msconfig
8	MuseScore
9	Navegador Google Chrome
10	Navegador Microsoft Internet Explorer 11
11	Navegador Mozilla Firefox
12	Ninite
13	Novo FAP
14	NVDA
15	OCS Inventory
16	PDF Architect
17	Pencil
18	PER DCOMP
19	PhotoScape
20	Pimaco
21	Plugin Módulo de Segurança Banco do Brasil

22	Plugin Módulo de Segurança Caixa Econômica
23	Plugin Módulo de Segurança Itaú
24	Power BI
25	Praat
26	PRO-ArCondicionado
27	Progrid
28	Putty
29	Python
30	QGIS Stand Alone
31	QuickTime
32	Reaper
33	Redmine
34	Revizto
35	Revo Uninstaller Portable
36	R-Project
37	RStudio
38	Rufus
39	Sci2
40	Scribus
41	SEFIP
42	SeisImager 2D
43	Servidor IIS
44	Sicalc
45	Sketchup Viewer
46	Skype
47	Spring
48	SpyBot - S&D
49	Spyder
50	TDSSKiller
51	TerraView
52	Trinity Rescue Kit
53	Validador SEFDF - Livro Fiscal Eletrônico
54	VOSviewer
55	Xmind
56	XML Copy Editor
57	YUMI Multiboot USB Creator

57 Procedimentos em Fase de Publicação

## 8. EVIDÊNCIAS

As evidências que compõem os gráficos e tabelas desse relatório, foram extraídos da ferramenta CITSmart [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br) e estão disponíveis no caminho de rede: [\\MESSIER\GTs\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2019\CPD\07 - Julho](\\MESSIER\GTs$\CPD-CentralIT\Evidências\2019\CPD\07 - Julho)

## 9. ASSINATURAS

Aprovação	Aprovação
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Gestor Operacional do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	Aprovação
Gestor do Contrato Carimbo/Assinatura	Preposto da Contratada Carimbo/Data

Tabela 11: Assinaturas

Data: 27/08/2019

Local: Brasília-DF.