

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 507/2019

Relatório gerencial referente
ao período de 01 a 30 de
agosto 2019.

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	16
7. BASE DE CONHECIMENTO	17
8. EVIDÊNCIAS	18
9. ASSINATURAS	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 do Serviço de Atendimento Remoto e Serviço de Atendimento Presencial 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 agosto de 2019 foram encerrados no contrato 507/2019 o total de 1329 chamados. No período, 03 chamados (93567, 95132 e 96983) foram cancelados.

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.

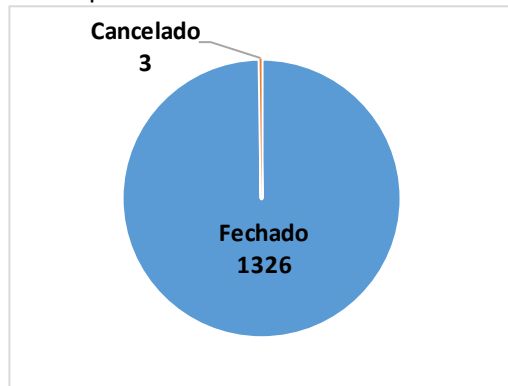


Gráfico 01

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

Requisição e Incidente por Situação	Quantidade	Percentual (%)
Fechado	1326	99,77%
Cancelado	3	0,23%
Total de chamados registrados	1329	99,77%

Tabela 01

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de chamados (1326) encerrados em agosto de 2019 no contrato 507/2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 1035 (78,05%) foi o “Portal”, este resultado deu-se em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem seus próprios chamados via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

Chamados de origem “Remoto – Proativo” e “Presencial - Proativo”, são registrados 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 244 chamados (18,40% do total). O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

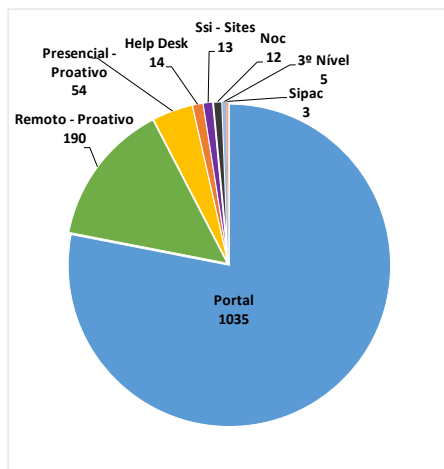


Gráfico 02

por_origem	Quantidade	Percentual (%)
Portal	1035	78,05%
Remoto - Proativo	190	14,33%
Presencial - Proativo	54	4,07%
Help Desk	14	1,06%
Ssi - Sites	13	0,98%
Noc	12	0,90%
3º Nível	5	0,38%
Sipac	3	0,23%
Total de chamados registrados	1326	100,00%

Tabela 02

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

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 15h59min, assim sendo, podemos concluir que 72,61% (936) dos 1289 chamados encerrados pela contratante 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, 62 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 4,81% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

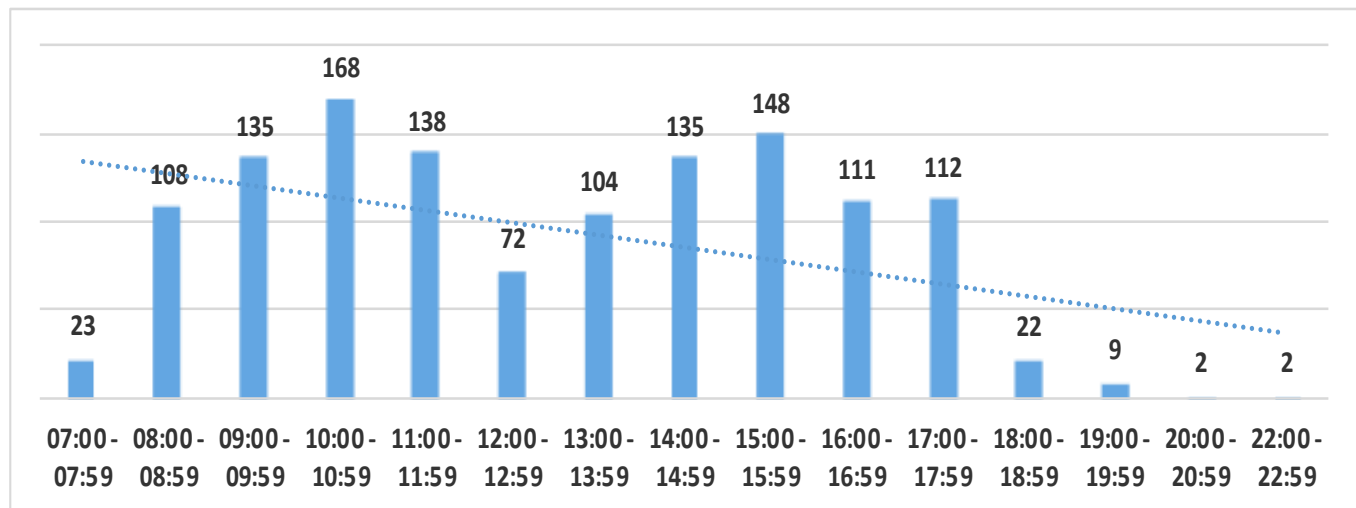
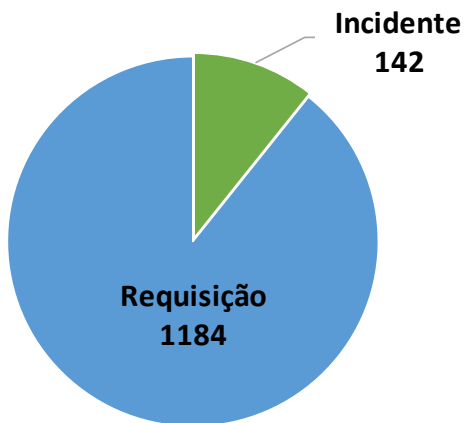


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart –Relatório Smart – ID667 - Chamados por Hora de Abertura – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 09/09/2019.

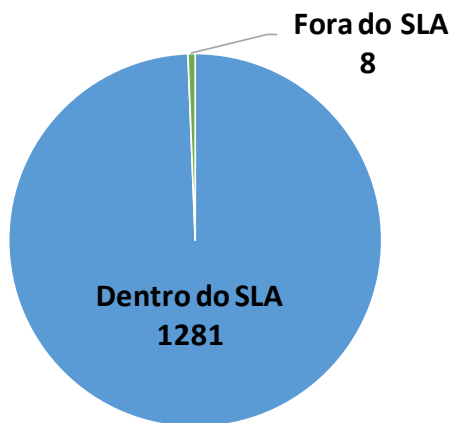
Incidente/Requisição



O **Gráfico 04** “Requisição/Incidente”, demonstra que 1326 chamados foram encerrados no contrato 507/2019, desse total 89,29% são requisições de serviço e 10,71% são incidentes.

Gráfico 04 – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID666 – Chamados por tipo de solicitação – Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

SLA GLOBAL



O **Gráfico 05** SLA GLOBAL demonstra que a contratada encerrou o volume de 1289 chamados, sendo que 99,38% (1281) dentro do prazo, no período, 0,62% (08) chamados foram encerrados fora do prazo.

Observação: No período, foram encerrados 1326 chamados no contrato 507/2019, destes, 1289 chamados foram encerrados pela contratada, 37 chamados foram encerrados no contrato pelos demais grupos executores.

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

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 05/09/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de agosto de 2019, considerando os chamados por encerramento pela contratada.

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Serviço	Atividade	Agosto		Comparativo entre os Meses Anteriores
				Quantidade	(%) TOP 10	Julho
1289	1	Acesso A Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	34	2,64%	44
	2	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	28	2,17%	22
	3	Desktop	Computador com Outros Problemas	23	1,78%	30
	4	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	16	1,24%	22
	5	Webmail	Problemas no Envio/Recebimento de Mensagem Eletrônica (e-mail)	8	0,62%	5
	6	Serviços UnB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	5	0,39%	1
	7	Serviços UnB	Rede.Conexão.Sem Internet	4	0,31%	0
	8	Serviços UnB	Hardware.Desktop.Monitor Não Liga.Reparar	2	0,16%	0
	9	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com acesso ao SEI	2	0,16%	22
	10	Serviços UnB	Sistemas.Administrativos.SIMAR.Reparar	1	0,08%	0

Tabela 03 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

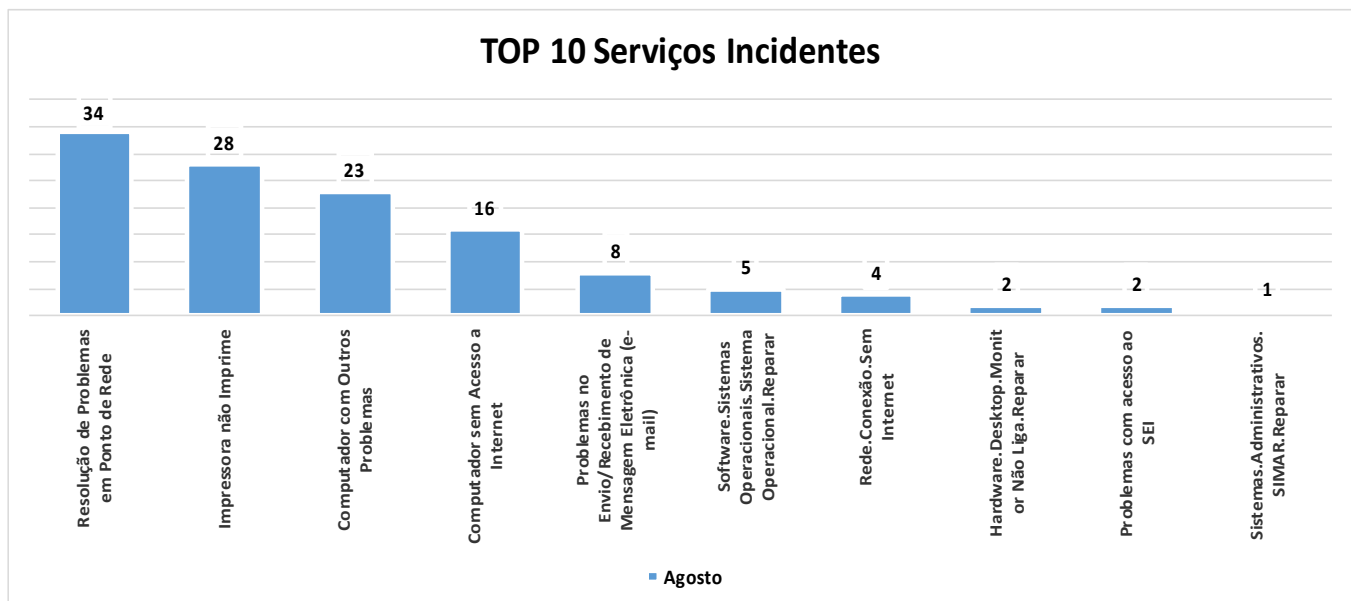


Gráfico 06 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

Considerando o quantitativo (1289) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 23 (1,78%) 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 23 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 pela contratada.

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Serviço	Atividade	Agosto		Comparativo entre os Meses Anteriores
				Quantidade	(%) TOP 10	Julho
1289	1	AD	Cadastramento de Novos Usuários	120	9,31%	84
	2	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	106	8,22%	135
	3	Desktop	Configurar Computador	102	7,91%	67
	4	Impressão/Scaaner	Configurar Impressora	69	5,35%	42
	5	AD	Desbloqueio de Conta	62	4,81%	50
	6	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	54	4,19%	46
	7	SIGRA	SIGRA - Instalar	48	3,72%	21
	8	Desktop	Formatar Computador	41	3,18%	34
	9	SIPPOS	SIPPOS - Instalar	34	2,64%	9
	10	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Outros Aplicativos	33	2,56%	43

Tabela 04: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

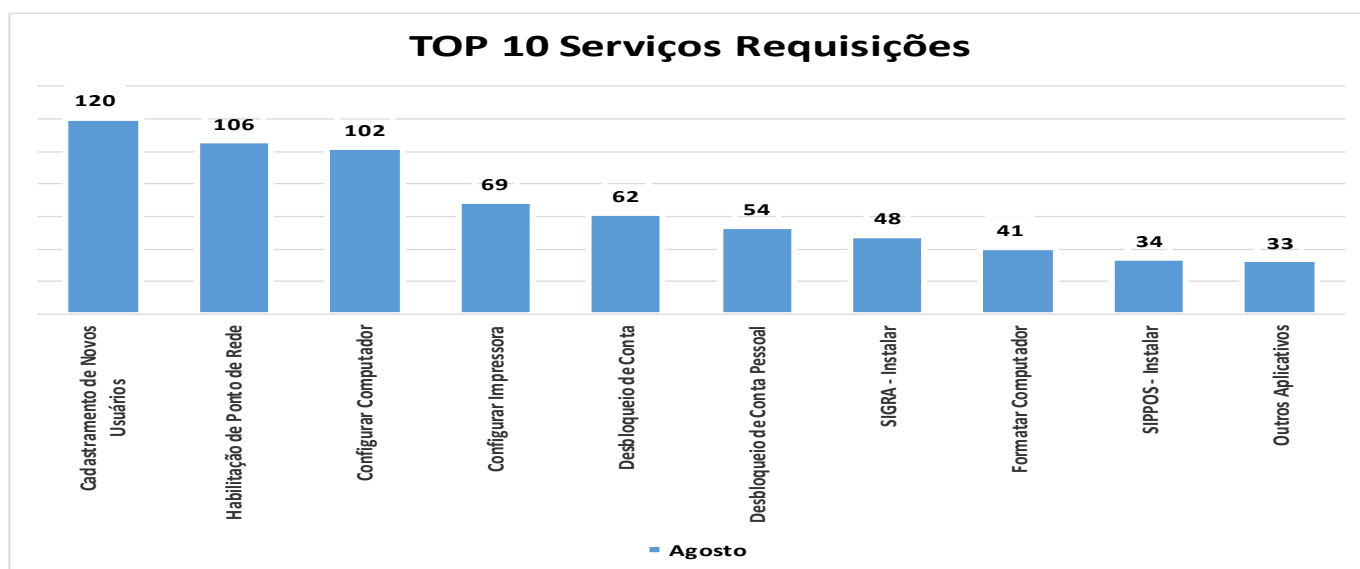


Gráfico 07 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 09/09/2019.

Considerando o quantitativo de 1289 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 120 (9,31%) chamados foram resultantes da atividade “Cadastramento de Novos Usuários no Active Directory - AD”. Do total, 43 chamados foram resultantes do cadastramento de novos usuários da Secretária de Comunicação, 17 chamados foram encerrados para a unidade CPD – Escola de Informática, 60 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

O volume 106 (8,22%) chamados foram resultantes da atividade “Habilitação de Ponto de Rede”, do total, 27 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Decanato de Gestão de Pessoas, 11 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas na Secretaria de Recursos Humanos, 09 chamados foram resultantes das mudanças ocorridas no Instituto de Letras, 59 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 pela contratada.

LISTAS TOP 10 UNIDADES - Encerramento

Os dados apresentados na **Gráfico 07** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 05/09/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de agosto de 2019, considerando os chamados por encerramento pela contratada.

TOP 10 UNIDADES					
			Agosto		Comparativo entre os Meses Anteriores
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Unidades	Quantidade	(%) TOP 10	Julho
1289	1	Decanato de Gestão de Pessoas	80	6,21%	52
	2	Biblioteca Central	63	4,89%	61
	3	Decanato de Ensino de Graduação	57	4,42%	16
	4	Faculdade de Educação	52	4,03%	19
	5	Secretaria de Comunicação	51	3,96%	4
	6	Instituto de Psicologia	51	3,96%	38
	7	Arquivo Central - ACE	42	3,26%	59
	8	CPD - Escola de Informática	38	2,95%	29
	9	Diretoria de Contabilidade e Finanças	37	2,87%	21
	10	Secretaria de Administração Acadêmica	32	2,48%	39

Tabela 05 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

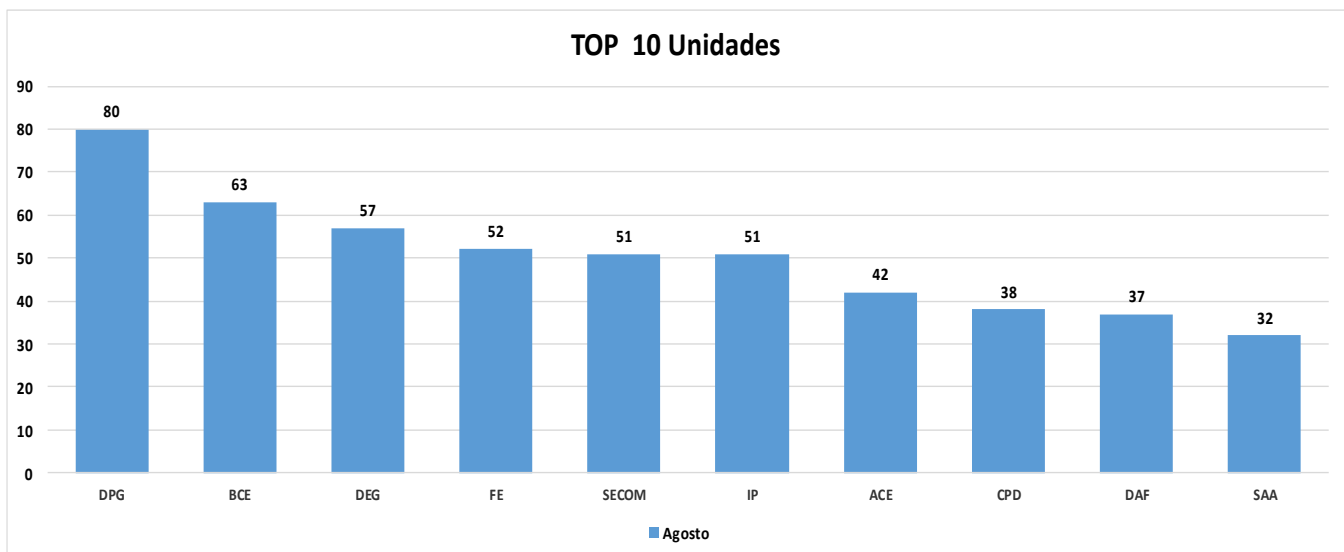


Gráfico 08: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

Considerando o quantitativo (1289) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 05** que, 80 (6,21%) chamados foram registrados para a unidade “Decanato de Gestão de Pessoas”, **desse total**, 27 chamados foram registrados para “Habilitação de Ponto de Rede”, 53 chamados estão distribuídos para as demais atividades da área de negócio da contratante.

Do volume 63 (4,89%), chamados registrados para a unidade “Biblioteca Central”, 16 chamados foram para “Cadastro de Novos Usuários no Active Directory - AD”, 05 chamados foram registrados para “Implantar Active Directory – AD, 42 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	R002	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.	

12	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.
13	Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE.

INDICADORES DE DESEMPENHO

Item	Indicadores de Desempenho	Limites	Resultados Obtidos	Atingido
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	100,00%	Sim✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	99,50%	Sim✓
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	99,06%	Sim✓
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	99,41%	Sim✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,08%	Sim✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,92%	Sim✓

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos			
Serviço de Atendimento Remoto e Serviço de Atendimento Presencial			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
04 horas	76	76	0
Total	76	76	0

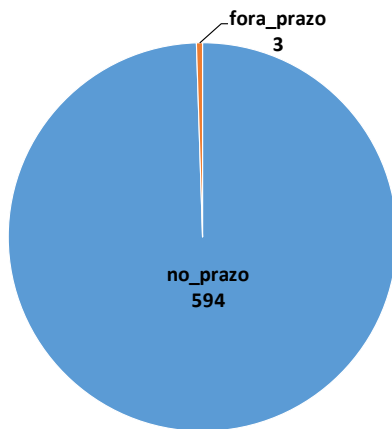
Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
condonivelserviç	% no_prazo	% fora_prazo
04 horas	100,00%	100,00%

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 05/09/2019.

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos				
Serviço de Atendimento Remoto e Serviço de Atendimento Presencial				
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Atingido
12 horas	597	594	3	Sim✓
Total	597	594	3	

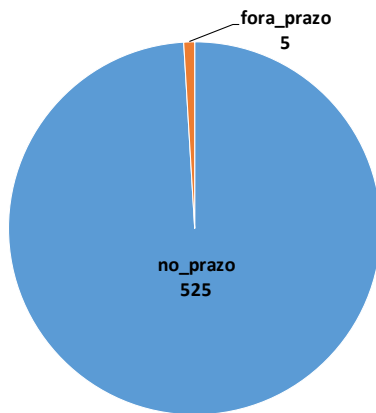
Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
condonivelservic	% no_prazo	% fora_prazo
12 horas	99,50%	0,50%

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 $\geq 95\%$ 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 05/09/2019.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos				
Serviço de Atendimento Remoto e Serviço de Atendimento Presencial				
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Atingido
24 horas	530	525	5	Sim✓
Total	530	525	5	

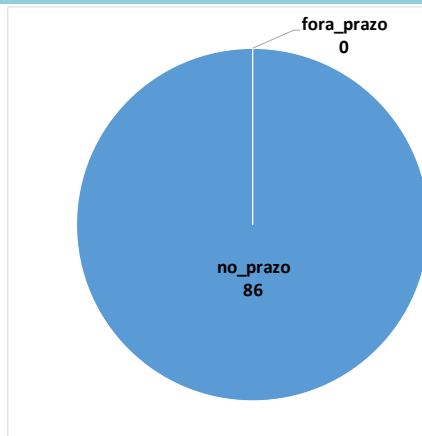
Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
condonivelservic	% no_prazo	% fora_prazo
24 horas	99,06%	0,94%

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 05/09/2019.

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos				
Serviço de Atendimento Remoto e Serviço de Atendimento Presencial				
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	Atingido
48 horas	86	86	0	Sim✓
Total	86	86	0	

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
condonivelservic	% 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 05/09/2019.

Resultados Obtidos Serviço de Atendimento Remoto				
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Retenção Atendimento Remoto
04 horas	43	43	0	46,08%
12 horas	299	299	0	
24 horas	214	214	0	
48 horas	38	38	0	
Total	594	594	0	

Resultados Obtidos Serviço de Atendimento Presencial				
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Resolvido Atendimento Presencial
04 horas	33	33	0	53,92%
12 horas	298	295	3	
24 horas	316	311	5	
48 horas	48	48	0	
Total	695	687	8	

Total	1289
--------------	-------------

Tabela 10: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

No período, foram encerrados 1326 chamados, no contrato 507/2019, destes, 594 chamados foram encerrados pelo Serviço de Atendimento Remoto, representando 46,08% 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 53,92% de percentual resolvidos pelo Serviço de Atendimento Presencial 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 (Remoto e Presencial) podemos concluir que o percentual de retenção de atendimento remoto sobe para aproximadamente 50,08%. Ainda se consideramos que 140 chamados que envolvem habilitação e Resolução de problemas em ponto de rede só a equipe de atendimento presencial resolve, o percentual de retenção da equipe de atendimento remoto sobe para aproximadamente 65,43%.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 169 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 94,08% (159) das respostas foram classificadas com status de “Ótimo”, 09 pesquisas classificadas com status “Bom”, 01 pesquisa classificada com status “Ruim”, nenhuma pesquisa foi classificada com status “Regular”. 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 99,41% de satisfação atingida no mês.

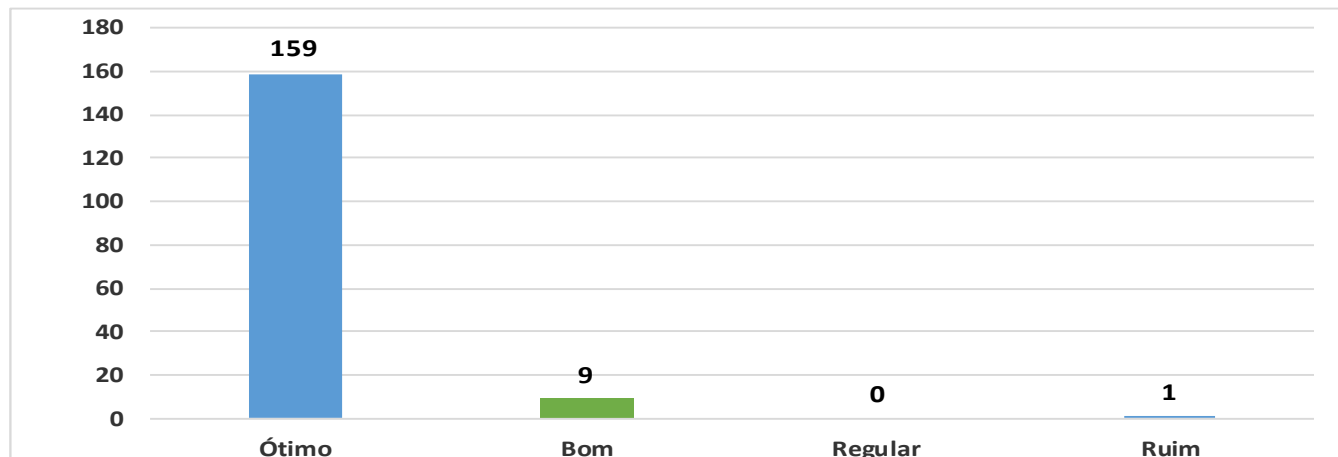


Gráfico 13 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart ID165 –Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado (96445) obteve pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no chamado (97634).

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 1289 chamados fechados pelas equipes de atendimento (tarefa R-001), 01 chamado (96600) foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido ($\leq 2\%$).

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.

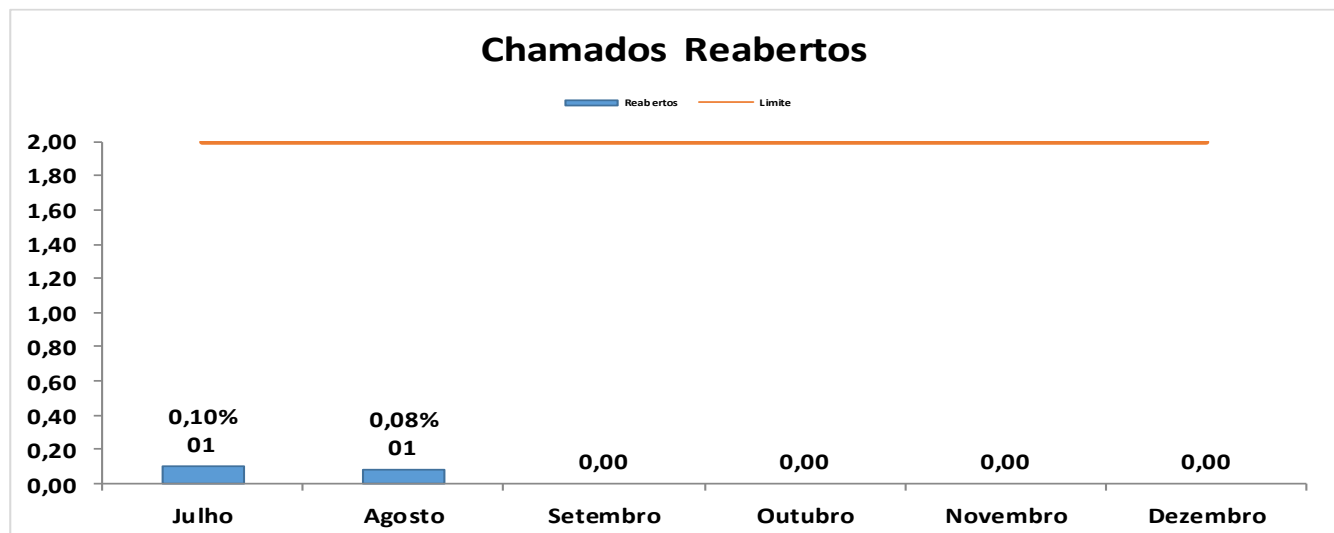


Gráfico 15 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID172 - Chamados Reaberto - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

CAPTURAR CHAMADO EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS ABERTURA

No gráfico abaixo é possível observar que do total (1290) de chamados encerrados, 99,92% (1289) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,08% (01) dos chamados foi capturado com mais de 20 minutos.

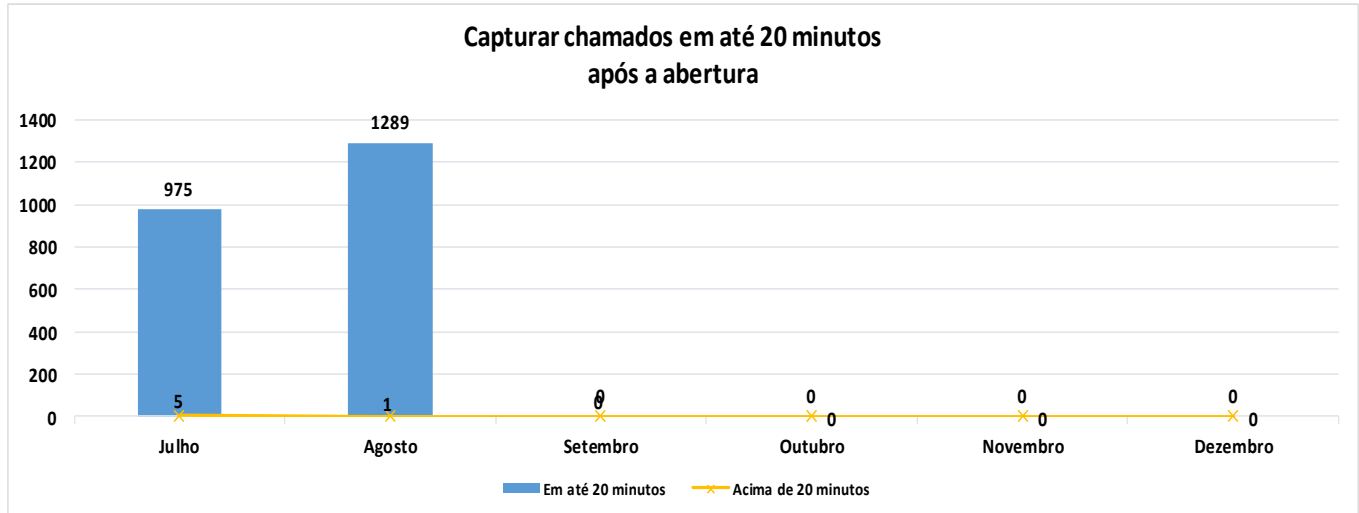


Gráfico 16 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart ID670 - Chamados Capturados em até 20 Minutos por Origem – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de agosto, foram encerrados 1326 chamados no contrato 507/2019, destes 1289 foram solucionados pelas equipes de serviço de atendimento remoto e serviço de atendimento presencial da contratada, 37 chamados foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato Centralit.

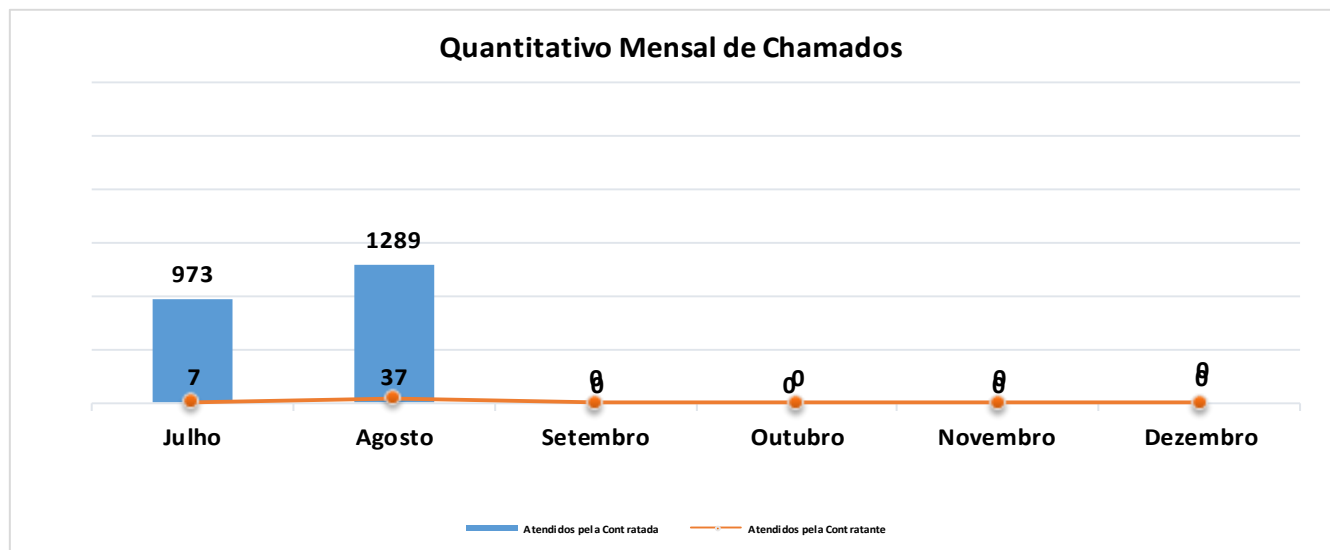


Gráfico 17 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

Observação: Podemos observar no **Gráfico 17 e Tabela 11** que o histórico mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante.

CHAMADOS ENCERRADOS POR GRUPO EXECUTOR		
	Grupo Executor	Quantidade de Chamados
Agosto	Serviço de Atendimento Remoto	594
	Serviço de Atendimento Presencial	695
	SA - Serviço de Suporte Avançado	16
	Gerência de Estratégia de Dados	6
	SOP - Serviço de Segurança e Operação	3
	Núcleo de Redes	3
	2º NÍVEL - DIMEQ	2
	Gerência de Sites	2
	1º NÍVEL STELMAT	1
	Apoio - DIMEQ	1
	Gerência de Atendimento - HelpDesk	1
	NOC	1
	Qualidade de Atendimento	1
	Total de chamados	

Tabela 11: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 05/09/2019.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Implementação de uma URA - (Unidade de Resposta Audível)	Implementação da Unidade de Resposta Audível – URA em 20/08/2019, no Centro de Informática. Com a implementação os usuários serão direcionados primeiramente ao atendimento automático, que disponibilizará as opções de serviços e setores disponíveis, fazendo uma distribuição correta das chamadas recebidas.
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”	<p>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.</p> <p>Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento.</p>
5	Implantação do gerenciamento de capacidade	<p>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.</p>
6	Automatizar Instalação e Atualização de Aplicações por GPO	<p>O serviço de instalação/atualização de aplicações, é bastante solicitado pelos usuários UNB.</p> <p>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.</p>

7. BASE DE CONHECIMENTO

No período, não houveram publicação de procedimentos na base de conhecimento.

8. EVIDÊNCIAS

As evidências que compõem os gráficos e tabelas desse relatório, foram extraídos da ferramenta CITSmart www.servicostic.unb.br e estão disponíveis no caminho de rede: [\\MESSIER\GTs\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2019\CPD\08 - Agosto](\\MESSIER\GTs$\CPD-CentralIT\Evidências\2019\CPD\08 - Agosto)

9. ASSINATURAS

ASSINATURAS	
Área/Fiscal Requirante da Solução Assinatura/Carimbo	Gestor do Contrato Assinatura/Carimbo
Contratada Assinatura/Carimbo	

Tabela 12: Assinaturas

Data: 09/09/2019

Local: Brasília-DF.