

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente
ao período de 02 a 30 de
setembro 2019.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	10
5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....	15
6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO	16
7. BASE DE CONHECIMENTO	17

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.

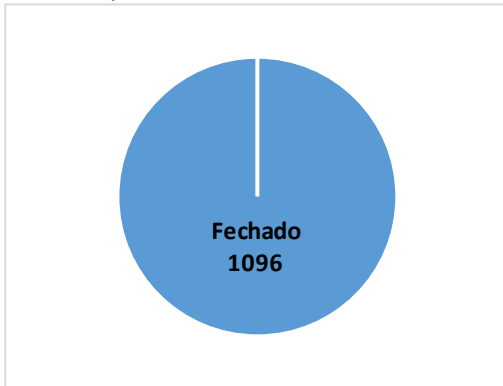
GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
CPD - Centro de Informática	SG-10 - CEPLAN	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Universitário	ICS - Sociologia	HVET Granja
DGI / DOB / InterFoco / ACE / DGP-Arquivo	IDA-VIS SG-1 / Prédio de 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 setembro de 2019 foram encerrados pela contratada o total de 1096 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	1096	100,00%
Total de chamados registrados	1096	100,00%

Tabela 01

Gráfico 01

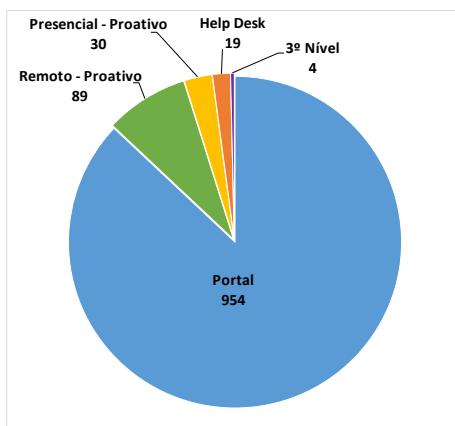
Gráfico 01 – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID669 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de chamados (1096) encerrados pela contratada em setembro de 2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 954 (87,04%) 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 119 chamados (10,86% 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	954	87,04%
Remoto - Proativo	89	8,12%
Presencial - Proativo	30	2,74%
Help Desk	19	1,73%
3º Nível	4	0,36%
Total de chamados registrados	1096	100,00%

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 07/10/2019.

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 14h00min, terminando às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 73,63% (807) dos 1096 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 setembro, 76 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 6,93% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

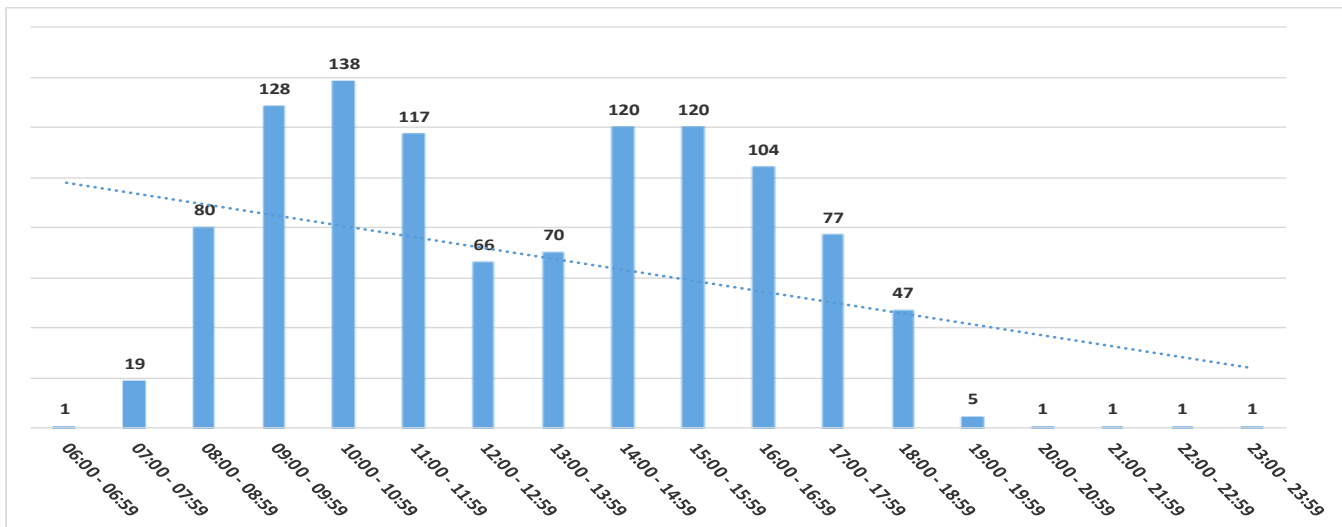
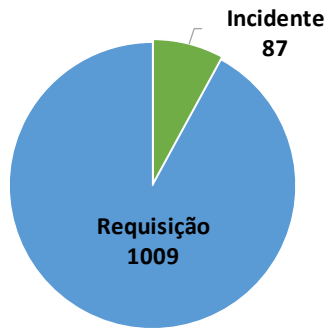


Gráfico 03 – Relatórios – Relatório Smart –Relatório Smart – ID667 - Chamados por Hora de Abertura – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

Incidente/Requisição



O **Gráfico 04** “Requisição/Incidente”, demonstra que 1096 chamados foram encerrados pela contratada no contrato 507/2019, desse total 92,06% são requisições de serviço e 7,94% são incidentes.

Gráfico 04 – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID666 - Chamados por tipo de solicitação - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

SLA GLOBAL



Gráfico 05 SLA GLOBAL demonstra que a contratada encerrou o volume de 1096 chamados, sendo que 98,27% (1077) dentro do prazo, no período, 1,73% (19) chamados foram encerrados fora do prazo.

Gráfico 05 – Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID174 -- Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

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 07/10/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 02 a 30 de setembro de 2019, considerando os chamados por encerramento.

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Serviço	Atividade	Setembro		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				Quantidade	(%) TOP 10	Agosto	Julho
1096	1	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	19	1,73%	28	21
	2	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	17	1,55%	34	46
	3	Desktop	Computador com Outros Problemas	17	1,55%	22	28
	4	Webmail	Problemas no Envio/Recebimento de Mensagem Eletrônica (E-Mail)	8	0,73%	8	5
	5	Serviços UnB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	8	0,73%	5	1
	6	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	8	0,73%	16	23
	7	Serviços UnB	Rede.Conexão.sem Internet	5	0,46%	4	0
	8	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	2	0,18%	1	7
	9	Serviços UnB	Hardware.Desktop.não Liga.Reparar	2	0,18%	1	2
	10	Serviços UnB	Software.Navegadores.Chrome.Reparar	1	0,09%	0	0

Tabela 03 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

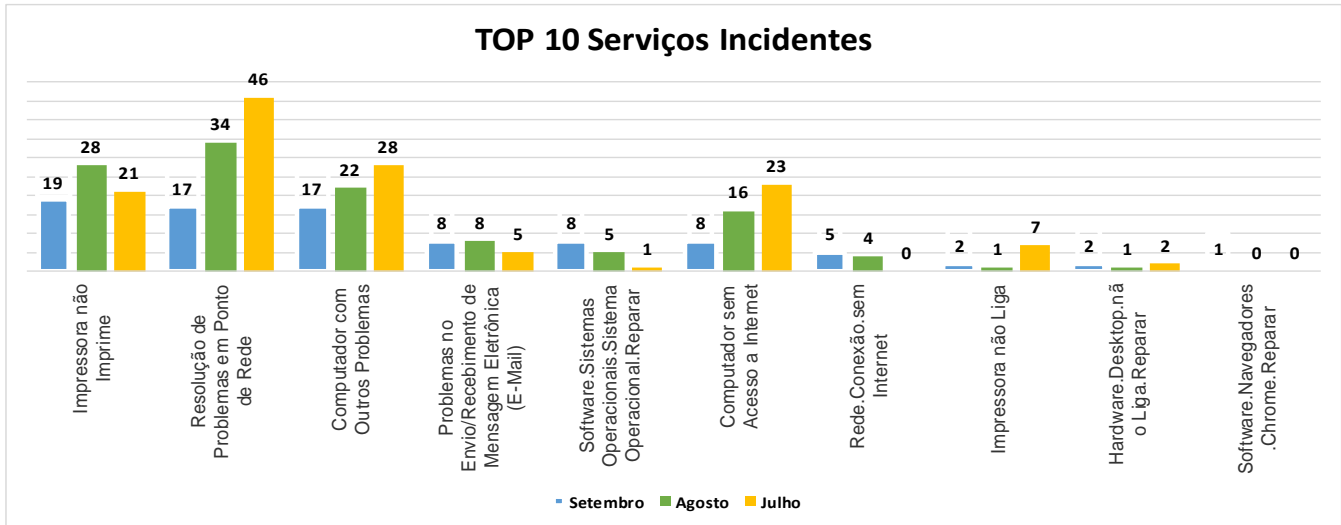


Gráfico 06 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

Considerando o quantitativo (1096) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 17 (1,55%) 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 17 chamados classificados como “outros”.

O quantitativo é inferior ao apresentado em agosto 2019 (23 chamados) no qual foram registrados para verificação de problemas diversos.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

- Manutenção de Hardware – Desktop;
- Sistema Operacional corrompido;
- Desktop lento.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 03** e **Gráfico 06** apresentam o quantitativo de chamados encerrados no período e o comparativo entre os meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
				Setembro		Comparativo entre os Meses Anteriores	
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10	Agosto	Julho
1096	1	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Java (Jre)	120	10,95%	25	57
	2	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Outros Aplicativos	89	8,12%	32	39
	3	Desktop	Configurar Computador	75	6,84%	99	64
	4	AD	Cadastramento de Novos Usuários	68	6,20%	115	80
	5	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	66	6,02%	97	116
	6	Desktop	Formatar Computador	46	4,20%	41	32
	7	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	42	3,83%	53	44
	8	Aplicativos de Escritório	Microsoft Office	40	3,65%	19	15
	9	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	34	3,10%	68	39
	10	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	33	3,01%	7	9

Tabela 04: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

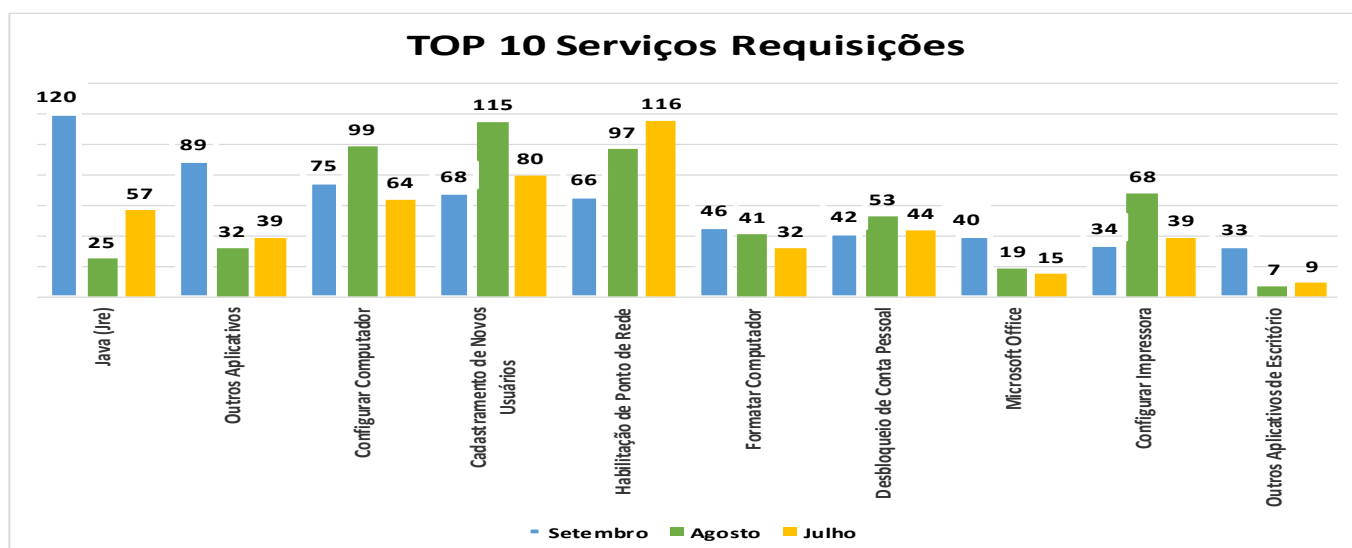


Gráfico 07 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019

Considerando o quantitativo de 1096 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 120 (10,95%) chamados para “instalação do Java (Jre)”. O volume de chamados estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante para utilização dos sistemas governamentais.

O volume 89 (8,12%) foram resultantes da atividade “Outros Aplicativos”. O volume de 25 chamados foram resultantes da instalação do software “Qgis” na Faculdade de Planaltina – FUP, 24 chamados para instalação do software “NVDA” na Secretaria da Biblioteca Central, 09 chamados para instalação de “Fonte do Windows” na Auditoria, 31 chamados estão distribuídos para demais softwares.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 04** e **Gráfico 07** 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 07/10/2019 (link: www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 02 a 30 de setembro de 2019, considerando os chamados por encerramento.

TOP 10 UNIDADES						
			Setembro		Comparativo entre os Meses Anteriores	
TOTAL DE CHAMADOS	TOP List	Unidades	Quantidade	(%) TOP 10	Agosto	Julho
1096	1	Decanato de Gestão de Pessoas	102	9,31%	67	53
	2	Biblioteca Central	77	7,03%	52	67
	3	Campus	44	4,01%	9	102
	4	Arquivo Central - ACE	42	3,83%	31	60
	5	CPD - Escola de Informática	41	3,74%	26	29
	6	Decanato de Administração	40	3,65%	12	56
	7	Faculdade de Educação	38	3,47%	42	0
	8	Faculdade UnB Planaltina	35	3,19%	15	0
	9	CPD - Serviço de Redes e Suporte	34	3,10%	5	0
	10	Diretoria de Contabilidade e Finanças	25	2,28%	30	0

Tabela 05 - Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

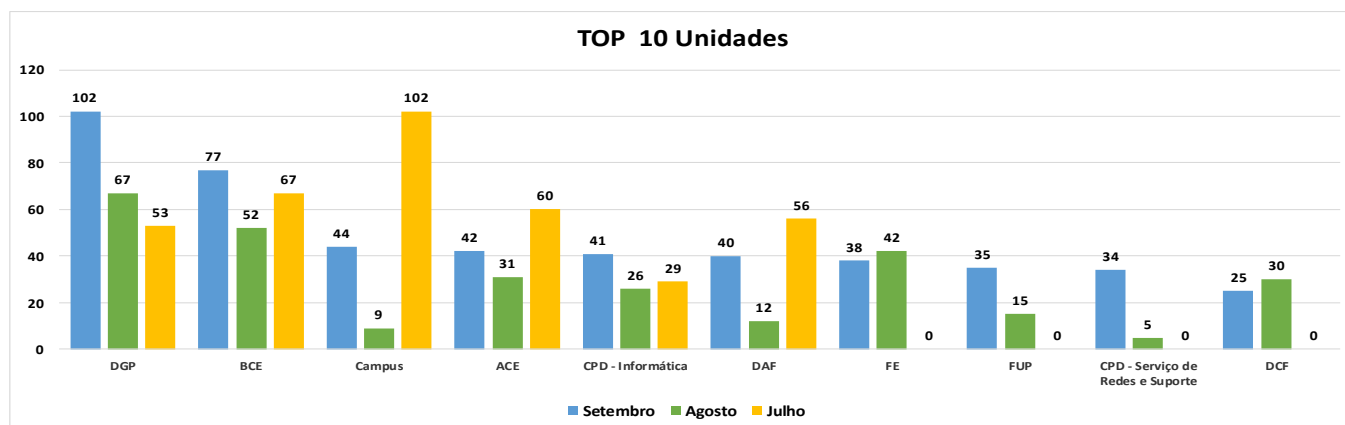


Gráfico 08: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID816 - Top Unidades (UnB) – Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

Considerando o quantitativo (1096) de chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 05** que, 102 (9,31%) chamados foram registrados para a unidade “Decanato de Gestão de Pessoas”. **Do total**, 47 chamados foram registrados para instalação do Java (Jre), 09 chamados foram registrados para instalação dos sistemas legados da UnB, 07 chamados foram registrados para atividade de desbloqueio de conta, 39 chamados estão destruídos para as demais atividades nas áreas de negócio da contratante.

Do volume (77 – 7,03%), chamados registrados para a unidade “Biblioteca Central”, 26 chamados foram resultantes de configuração do servidor de horas (ntp) via script em notebooks da unidade, 07 chamados foram resultantes da instalação do software NVDA, 45 chamados estão distribuídos para as demais atividades da área de negócio da contratante.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, a **Tabela 05 e Gráfico 08** 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-001	R003	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%	94,37%	Sim✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	97,93%	Sim✓
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	99,07%	Sim✓
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	99,23%	Sim✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,64%	Sim✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,09%	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	71	67	4
Total	71	67	4

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
04 horas	94,37%	5,63%

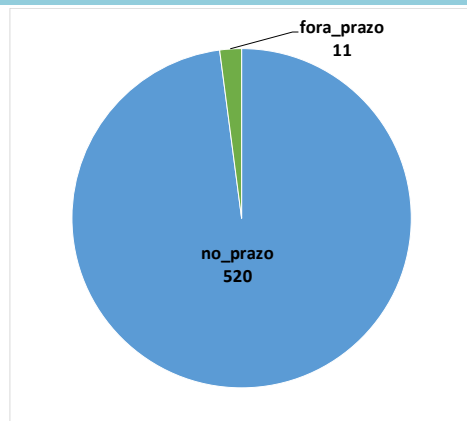
Tabela 06

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 >=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 07/10/2019.

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

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	531	520	11	Sim✓
Total	531	520	11	

Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
12 horas	97,93%	2,07%

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 >=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 07/10/2019.

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	429	425	4	Sim✓
Total	429	425	4	

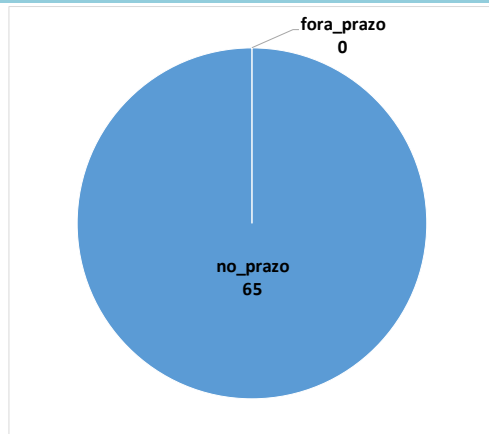
Resultados Esperados Incidentes/Requisições		
acordonivelservico	% no_prazo	% fora_prazo
24 horas	99,07%	0,93%

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 $\geq 95\%$ dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 11 - Relatórios – Relatório Smart –Relatório Smart – ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.
Fonte: <http://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

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	65	65	0	Sim✓
Total	65	65	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 R003, 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://servicosfic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

Resultados Obtidos Serviço de Atendimento Remoto				
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Retenção Atendimento Remoto
04 horas	55	55	0	46,35%
12 horas	259	259	0	
24 horas	156	156	0	
48 horas	38	38	0	
Total	508	508	0	

Resultados Obtidos Serviço de Atendimento Presencial				
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	%_Resolvido Atendimento Presencial
04 horas	16	12	4	53,65%
12 horas	272	261	11	
24 horas	273	269	4	
48 horas	27	27	0	
Total	588	569	19	

Total	1096
--------------	-------------

Resultados Obtidos		
Serviço de Atendimento Remoto e Serviço de Atendimento Presencial		
acordonivelservico	no_prazo	fora_prazo
04 horas	67	4
12 horas	520	11
24 horas	425	4
48 horas	65	0
Total	1077	15

Tabela 10: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

No período, foram encerrados 1096 chamados, no contrato 507/2019, destes, 588 chamados foram encerrados pelo Serviço de Atendimento Remoto, representando 46,35% 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 53,65% 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 48,78%. Ainda se consideramos que 83 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 57,81%.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 130 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 97,69% (127) das respostas foram classificadas com status de “Ótimo”, 02 pesquisas classificadas com status “Bom”, 01 pesquisa (97292) foi 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 99,23% de satisfação atingida no mês.

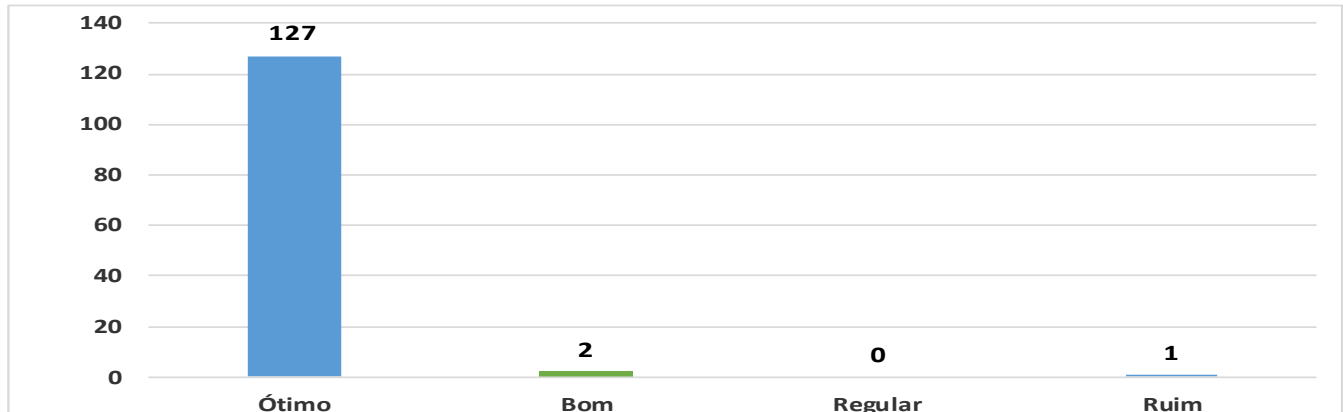


Gráfico 13 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart ID165 –Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 1096 chamados fechados pela equipes de atendimento (tarefa R001), 07 chamados (97120, 97147, 97275, 97292, 98165, 98564 e 98369), foram reabertos, 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.

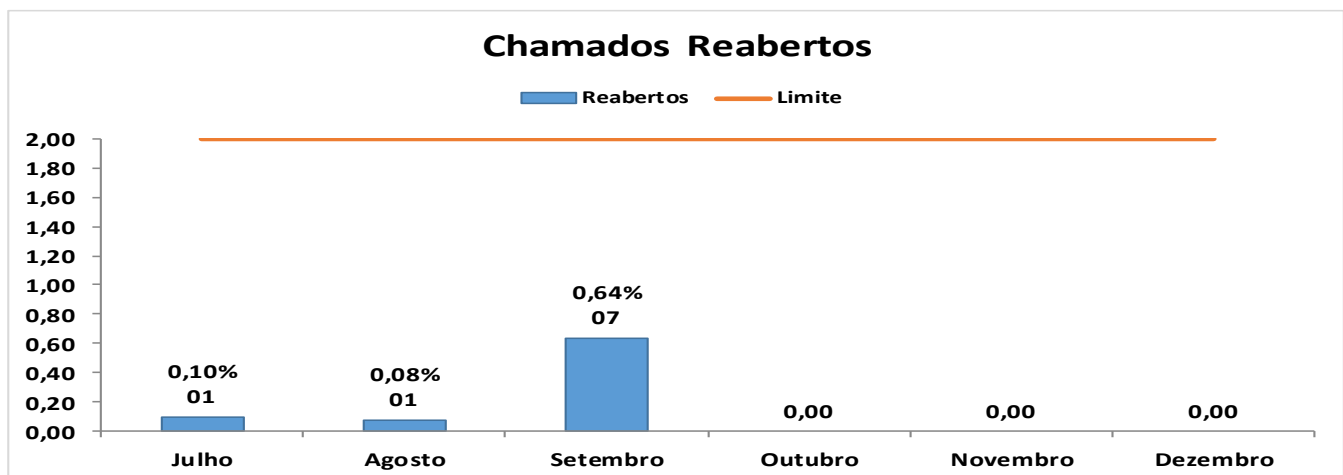


Gráfico 14 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID172 - Chamados Reaberto - Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

CAPTURAR CHAMADO EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS ABERTURA

No gráfico abaixo é possível observar que do total (1096) de chamados encerrados, 99,09% (1086) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,91% (10) dos chamados (97469, 97664, 98009, 98405, 98761, 99316, 99317, 99321, 99322 e 99323) foram capturados com mais de 20 minutos.

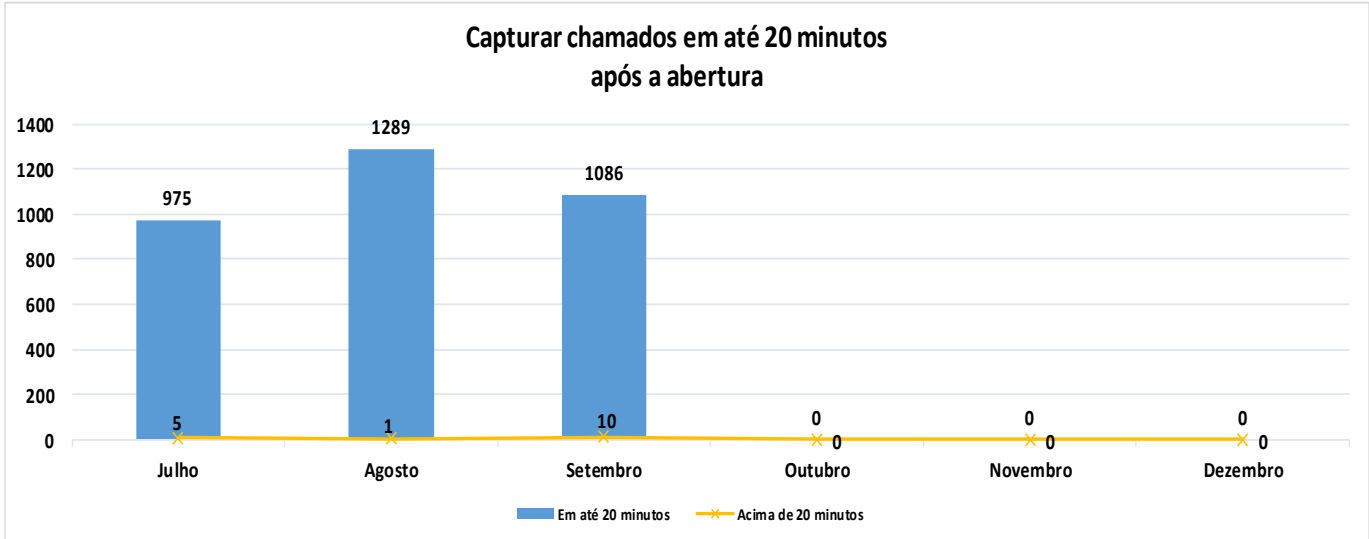


Gráfico 15 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart ID670 - Chamados Capturados em até 20 Minutos por Origem – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de setembro, foram encerrados 1254 chamados no contrato Central IT, destes 1096 foram solucionados pelas equipes de serviço de atendimento remoto e serviço de atendimento presencial da contratada, 158 chamados foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

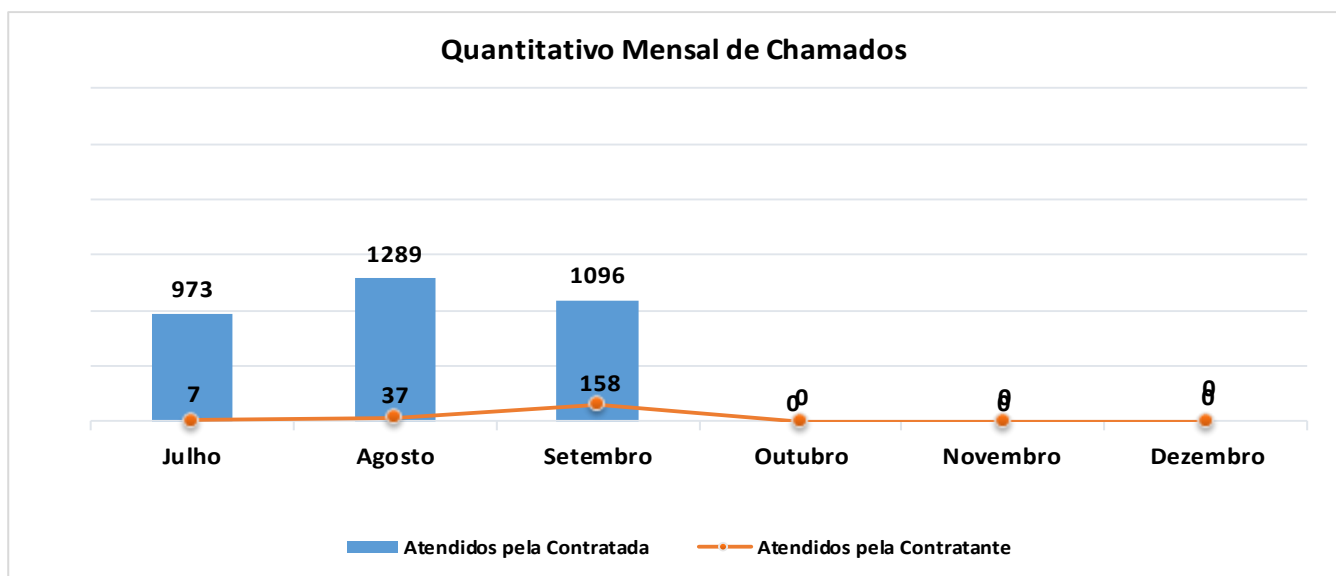


Gráfico 16 - Relatórios – Relatório Smart – Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

Observação: O quantitativo total de chamados encerrados no período (1096) é inferior ao apresentado em agosto 2019 no qual foram encerrados (1289) chamados. Podemos observar no **Gráfico 16** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante.

Podemos observar na **Tabela 11** o quantitativo chamados encerrados e distruídos pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

CHAMADOS ENCERRADOS POR GRUPO EXECUTOR		
	Grupo Executor	Quantidade de Chamados
Setembro	NOC	106
	SA - Serviço de Suporte Avançado	19
	Núcleo de Redes	10
	SOP - Serviço de Segurança e Operação	9
	Serviço de Atendimento Presencial - DIMEQ	3
	Gerência de Atendimento - HelpDesk	3
	Gerência de Estratégia de Dados	3
	Coordenação de Data Center	2
	Gerência de Sistemas Acadêmicos	2
	Qualidade de Atendimento	1
Total de chamados		158

Tabela 11: Relatórios - Relatório Smart - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento.
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 07/10/2019.

6. 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.

7. BASE DE CONHECIMENTO

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