

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte – CPD



Relatório gerencial - Contrato 507/2019

Documento que contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais.

Referente ao período de 01 a 31 de dezembro 2019.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento	4
Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento	4
Registro por Horário - Encerramento	5
Incidente / Requisição.....	6
SLA GLOBAL	7
Listas TOP 10 – Encerramento.....	7
INCIDENTES.....	7
REQUISIÇÕES	8
UNIDADES.....	9
4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL	11
Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....	13
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS	13
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS	13
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS	14
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS	14
VISÃO GERAL	15
Nível de satisfação dos usuários - Encerramento	16
Chamados reabertos	17
Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....	17
5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....	18
6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER.....	18

1. INTRODUÇÃO

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 a 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	***	

Tabela 1 - Locais de atendimento

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

No mês de dezembro de 2019 foi encerrado o total de 608 chamados.

Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstrada no **Gráfico 1** poderá ser apresentada de forma diferente quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

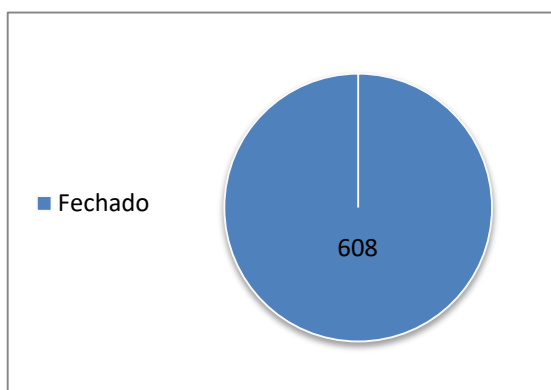


Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Fechado	608	100,00%
TOTAL	608	100,00%

Tabela 2

Gráfico 1 / Tabela 2 - Relatório Smart – ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 608 chamados encerrados em dezembro de 2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro foi o “Portal” com 530 chamados, 87,17%. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizado a registrarem seu próprio chamado 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 e de forma proativa, identifica a necessidade do usuário para outros serviços não reconhecidos previamente pelo solicitante. No período, foram encerrados 63 chamados (10,36% do total), a maioria desses está relacionada à desbloqueio de conta pessoal, formatar computador e instalação de software em decorrência de mudanças ocorridas nas áreas de negócio da contratante. O atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

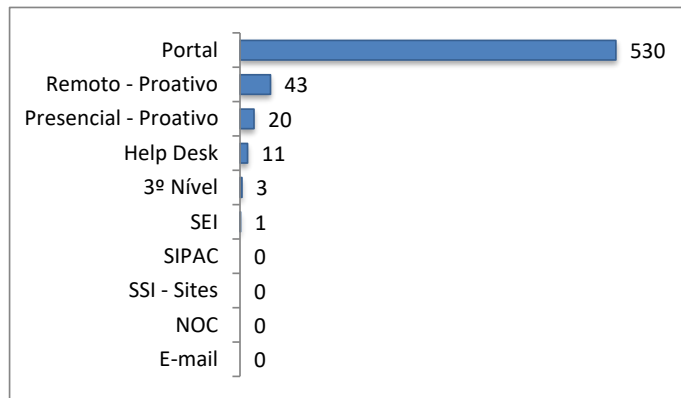


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	530	87,17%
Remoto - Proativo	43	7,07%
Presencial - Proativo	20	3,29%
Help Desk	11	1,81%
3º Nível	3	0,49%
SEI	1	0,16%
SIPAC	0	0,00%
SSI - Sites	0	0,00%
NOC	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	608	100,00%

Tabela 3

Gráfico 2 / Tabela 3 - Relatório Smart ID168 - Chamados Abertos por Canal de Origem - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Registro por Horário - Encerramento

Conforme o Gráfico 3 é possível notar dois picos no registro de chamados: o primeiro inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min, e o segundo no período das 13h00min terminando às 16h59min. Assim sendo, podemos concluir que 88,65% (539) dos 608 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 no ambiente, requisições. No período entre 13h00min e 13h59min, o volume de 32 chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados pelo usuário via Portal de serviços (www.servicostic.unb.br), 65 chamados registrados deu-se em decorrência do registro de chamados proativos pelas equipes de atendimento remoto e presencial. O volume de chamados registrados entre 12h00min e 14h00min é devido aos usuários que estão iniciando o seu turno de trabalho no período vespertino. Esse volume é resultado da alteração posta no turno de trabalho dos servidores da UnB.

Observou-se que no mês de dezembro, 29 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 4,77% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

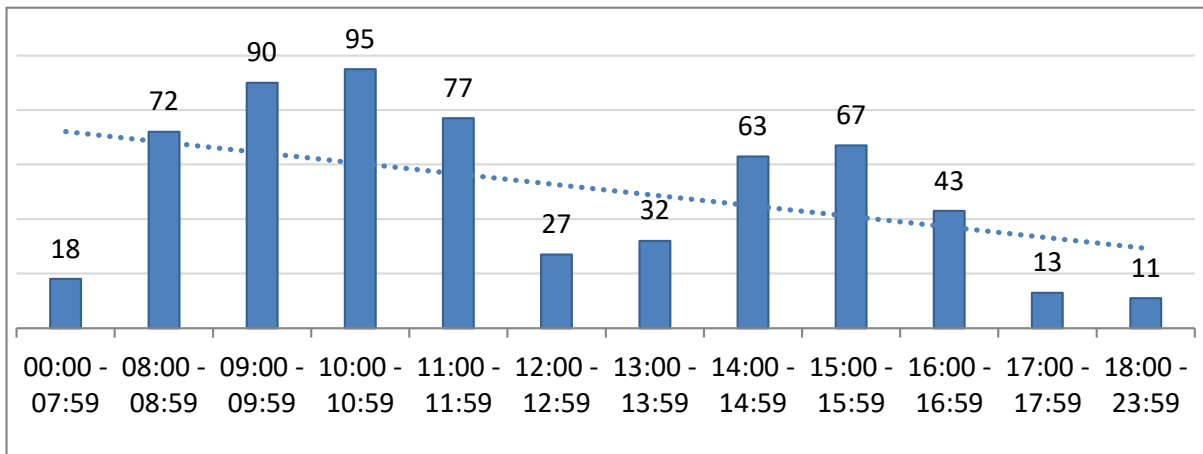
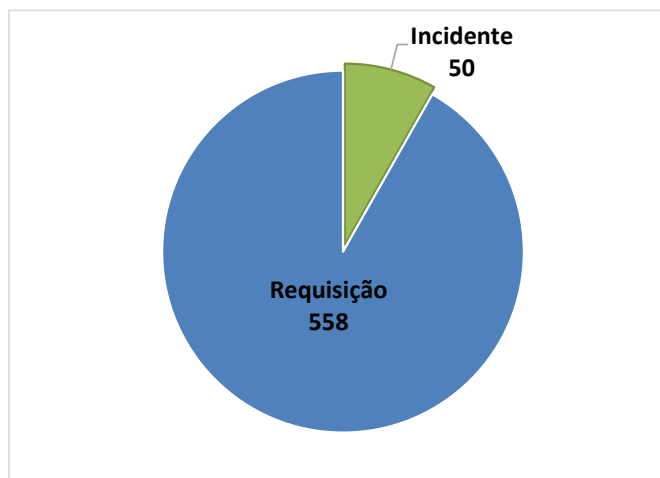


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID175 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



O **Gráfico 4** demonstra um total de 608 chamados encerrados no mês de dezembro. Destes, 91,78% são requisições de serviço e 8,22% incidentes.

O percentual reduzido de incidentes demonstra que o ambiente computacional se mantém estável. Com base nesses dados, é possível traçar um plano de melhoria contínua para, gradualmente, reduzir os incidentes que geram chamados ou que demandam mais tempo para serem resolvidos.

Gráfico 4 - Relatório Smart ID169 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento



O **Gráfico 5** demonstra que a contratada encerrou o volume de 608 chamados, destes, 99,67% (606) dentro do prazo e 0,33% (2) fora do prazo.

Observação: No período, foram encerrados 691 chamados no contrato 507/2019: 608 pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada, 83 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

Gráfico 5 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

Os dados apresentados na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** correspondem aos incidentes mais registrados no mês de dezembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	DEZEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QTD	%	NOVEMBRO	OUTUBRO
608	1	Acesso A Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	19	3,13%	15	10
	2	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	13	2,14%	14	37
	3	Desktop	Computador com Outros Problemas	6	0,99%	4	10
	4	Serviços Unb	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	5	0,82%	9	17
	5	Webmail	Problemas no Envio/Recebimento de Mensagem Eletrônica (E-Mail)	3	0,49%	5	3
	6	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	3	0,49%	6	4
	7	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	1	0,16%	2	3

Tabela 4 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

TOP 10 - Incidentes

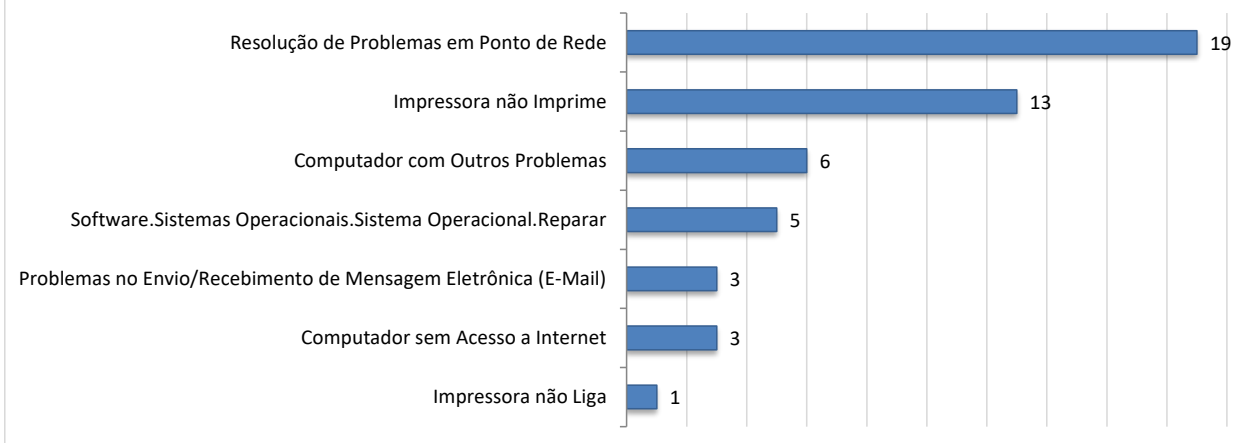


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Considerando o quantitativo de 608 chamados encerrados no mês, observa-se na **Tabela 4** que 06 chamados (0,99%) foram classificados como “Computador com Outros Problemas”, isso em decorrência dos usuários não saberem identificar corretamente ao registrar seu respectivo chamado. É importante ressaltar que esse quantitativo é bem maior do que o apresentado, mas devido ao auxílio do serviço de triagem de chamados realizado na central de atendimento foi possível reduzir o quantitativo para 06.

REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem às requisições mais registradas no mês de dezembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os meses anteriores para as atividades executadas.

TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES					
		SERVIÇO	ATIVIDADE	DEZEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QTD	%	NOVEMBRO	OUTUBRO
608	1	Desktop	Formatar Computador	40	6,58%	24	66
	2	Desktop	Configurar Computador	38	6,25%	89	83
	3	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	35	5,76%	46	46
	4	Impressão/Scanner	Compartilhamento de Impressoras	32	5,26%	17	9
	5	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	31	5,10%	42	57
	6	AD	Desbloqueio de Conta	30	4,93%	48	44
	7	Serviços UnB	Rede.Acesso.Ponto de Rede.Suporte	28	4,61%	17	17
	8	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	28	4,61%	64	36
	9	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Outros Aplicativos	23	3,78%	30	72
	10	SIPAT	Instalar	21	3,45%	13	29

Tabela 5 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

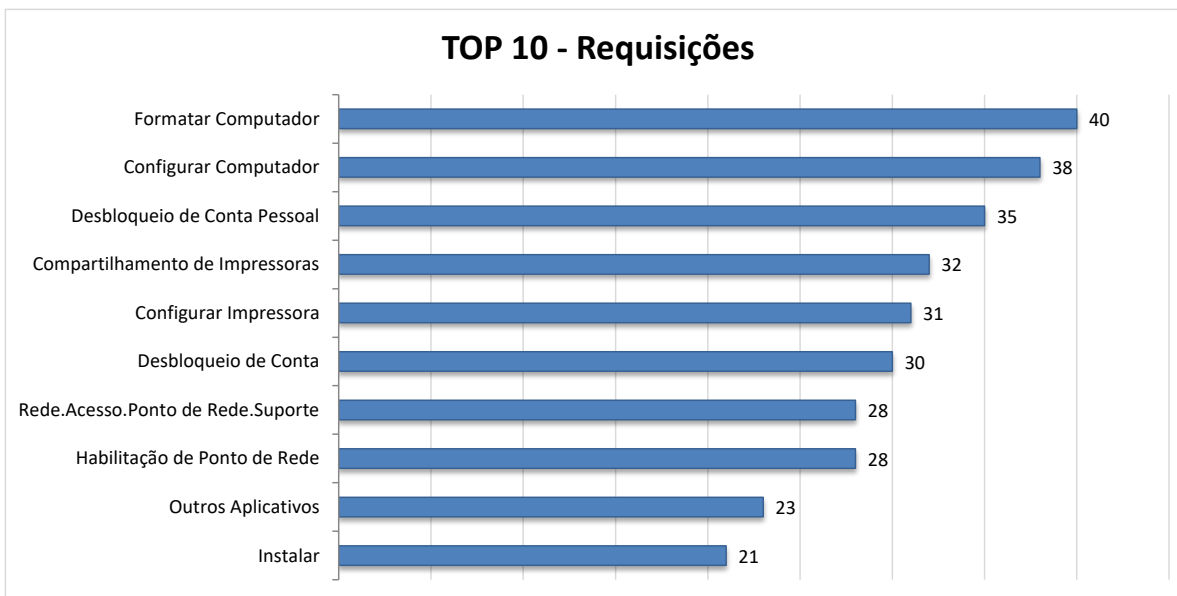


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Considerando o quantitativo de 608 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 5** que 40 chamados (6,58%) são para a atividade “Formatar Computador”. Do total, 15 chamados de formatação foram resultantes para a disponibilização dos equipamentos aos novos servidores lotados no Centro de Desenvolvimento Tecnológico CDT. Foi disponibilizado pelo CPD, a licença do Windows 8 e pacote Office 2013 Pro Plus. 10 chamados foram resultantes na formatação de equipamentos na Faculdade de Direito, 25 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem às requisições mais registradas no mês de dezembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 UNIDADES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	UNIDADES	DEZEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	NOVEMBRO	OUTUBRO
608	1	CPD - Escola de Informática	30	4,93%	12	34
	2	Decanato de Gestão de Pessoas	28	4,61%	61	104
	3	Biblioteca Central	27	4,44%	28	92
	4	Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	26	4,28%	38	43
	5	Faculdade de Educação	26	4,28%	25	46
	6	Prefeitura do Campus da UnB	23	3,78%	21	15
	7	Arquivo Central	23	3,78%	40	63
	8	Decanato de Ensino de Graduação	21	3,45%	19	14
	9	Instituto de Letras	18	2,96%	11	7
	10	Faculdade de Ciências da Saúde	14	2,30%	23	29

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

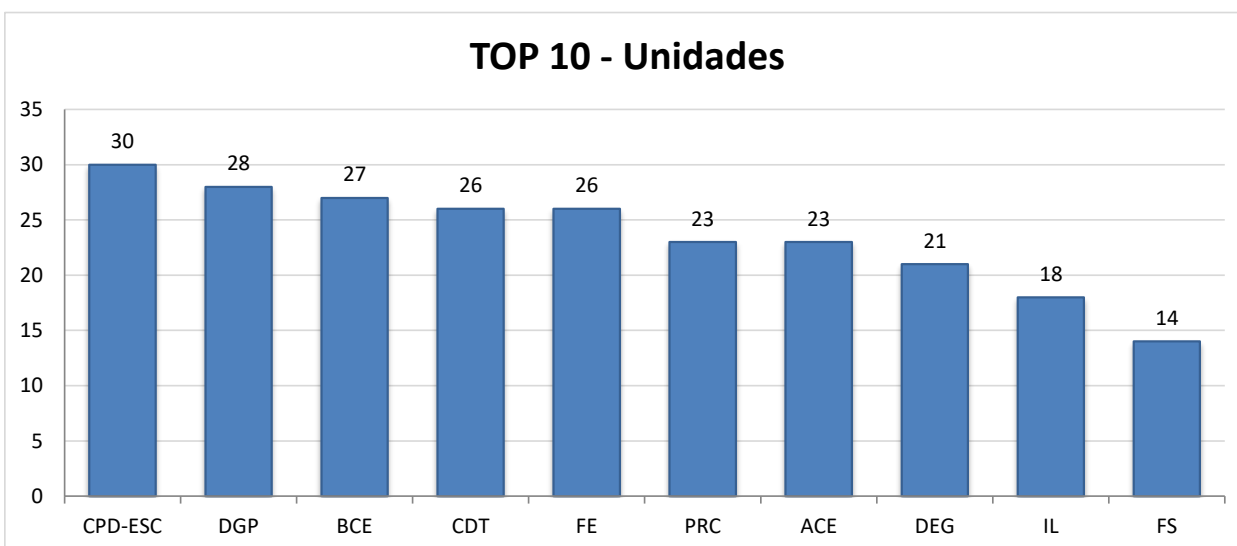


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Considerando o quantitativo de 608 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** que 30 chamados (4,93%) foram registrados pela unidade “CPD – Escola de Informática”. Desse total (30), 19 chamados são para a atividade “Compartilhamento de Impressora SIMPRESS”, o atendimento foi realizado nos equipamentos da Secretaria de Comunicação na seção de Assessoria de Imprensa, 11 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 28 chamados (4,61%), é para a unidade “Decanato de Gestão de Pessoas”. Destes, 11 chamados foram para configuração do ambiente virtual e esclarecimentos de dúvidas dos Sistemas Legados UnB, 17 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R006	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	DESCRIÇÃO	LIMITES	RESULTADOS OBTIDOS	ATINGIDO
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	97,78%	Sim ✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	99,62%	Sim ✓
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim ✓
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim ✓
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	100,00%	Sim ✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,16%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,84%	Sim ✓

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

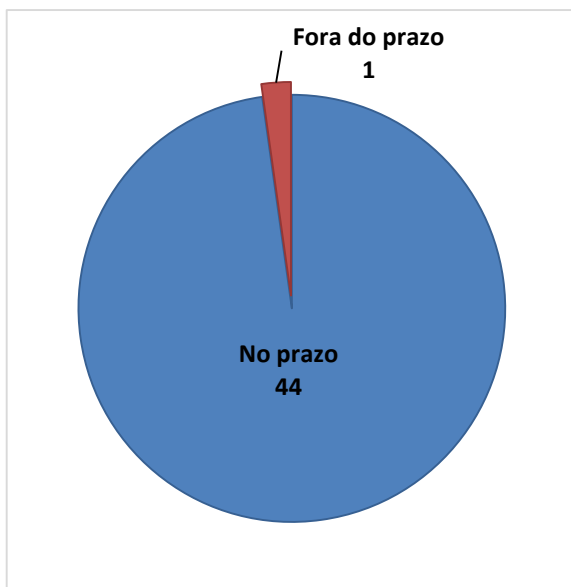


Gráfico 9

Gráfico 9 / Tabela 7 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

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 estipulado, $\geq 90\%$, para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	44	97,78%
Fora do prazo	1	2,22%
Total	45	

Tabela 7

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 10

Gráfico 10 / Tabela 8 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

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 estipulado, $\geq 95\%$, para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
12 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	263	99,62%
Fora do prazo	1	0,38%
Total	264	

Tabela 8

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

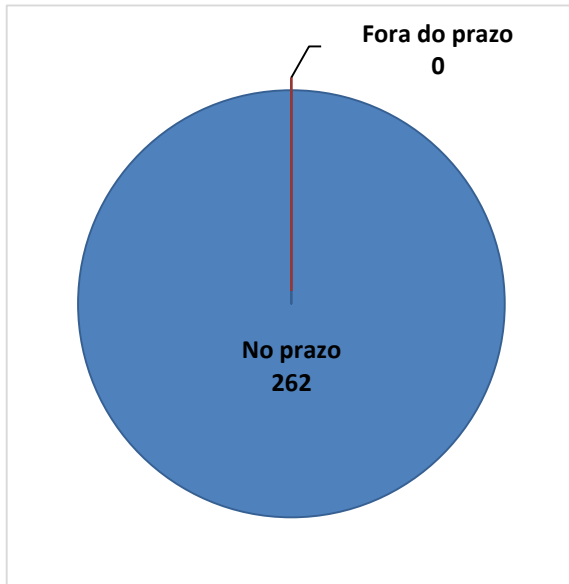


Gráfico 11

Gráfico 11 / Tabela 9 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

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 estipulado, $\geq 95\%$, para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
24 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	262	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	262	

Tabela 9

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

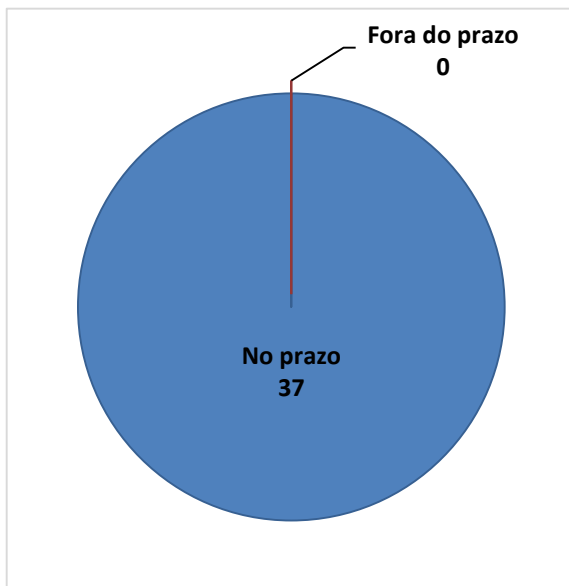


Gráfico 12

Gráfico 12 / Tabela 10 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

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 estipulado, $\geq 95\%$, para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	37	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	37	

Tabela 10

VISÃO GERAL

RESULTADOS OBTIDOS						
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO 1º NÍVEL
507/2019	1	04 horas	42	41	1	48,19%
	2	12 horas	155	155	0	
	3	24 horas	82	82	0	
	4	48 horas	14	14	0	
Total			293	292	1	
Total (%)			100,00%	99,66%	0,34%	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO 2º NÍVEL
507/2019	1	04 horas	3	3	0	51,81%
	2	12 horas	109	108	1	
	3	24 horas	180	180	0	
	4	48 horas	23	23	0	
Total			315	314	1	
Total (%)			100,00%	99,68%	0,32%	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO SLA
507/2019	1	04 horas	45	44	1	7,40%
	2	12 horas	264	263	1	43,42%
	3	24 horas	262	262	0	43,09%
	4	48 horas	37	37	0	6,09%
Total			608	606	2	
Total (%)			100,00%	99,67%	0,33%	

Tabela 11 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

No período, foram encerrados 608 chamados no contrato 507/2019, destes, 293 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 48,19% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. Esse percentual de retenção pode ser melhorado com a expansão do Active Directory e do acesso remoto.

Podemos observar na **Tabela 11**, o percentual de 51,81% dos chamados resolvidos pela equipe de atendimento presencial da contratada. O percentual de retenção no primeiro contato é decorrente da expansão do Active Directory nas unidades da contratante possibilitando a execução do atendimento por acesso remoto. Podem-se 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 da equipe sobe para aproximadamente 58,71%. Ainda se consideramos que 47 chamados que envolvem habilitação e resolução de problemas em ponto de rede o qual só a equipe de atendimento presencial resolve, o percentual de retenção da equipe remoto sobe para aproximadamente 71,43%.

Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 13** demonstra que foram respondidas 92 pesquisas de satisfação. Delas, 89 foram avaliadas como “Ótimo”, 03 avaliadas como “Bom”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “Regular” ou “Ruim”. De acordo com a porção de chamados atribuída com a condição “Ótimo”, nota-se um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foram definidos que o valor para comparação é o somatório das notas “Ótimo” e “Bom” com a meta maior ou igual a 95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 100,00%, estando de acordo com a meta estabelecida.

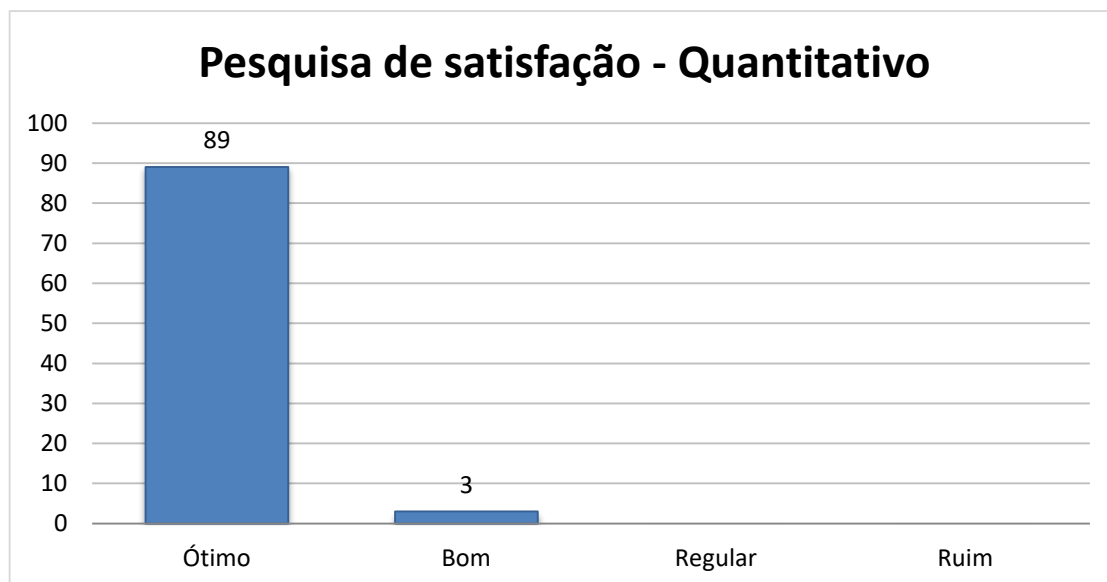


Gráfico 13 - Relatório Smart ID162 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Chamados reabertos

No período, 01 chamado (104053) foi reaberto do total de 608 fechados pela equipe de atendimento (tarefa R-001), mantendo-se 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.

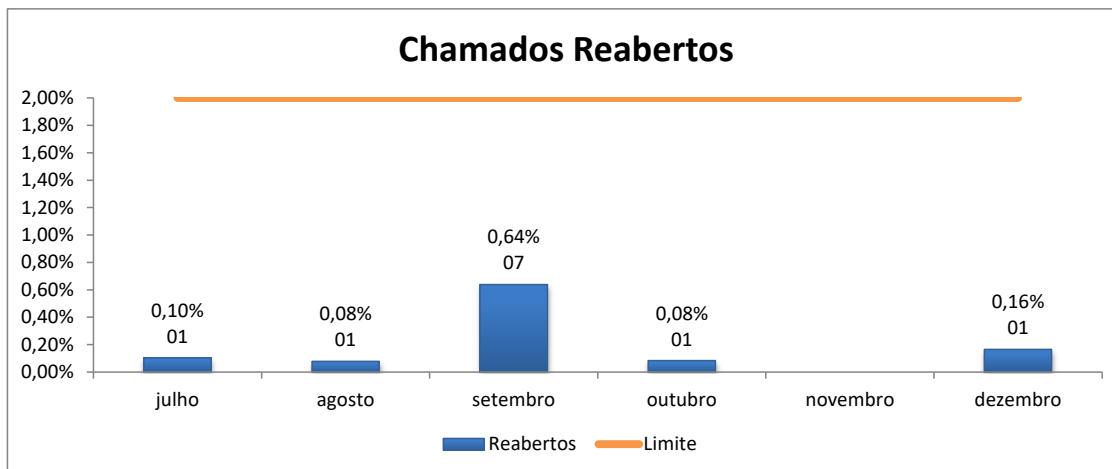


Gráfico 14 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

No Gráfico 15 é possível observar que do total de 608 chamados encerrados, 99,84% (607) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,16% (1) foi capturado com mais de 20 minutos.

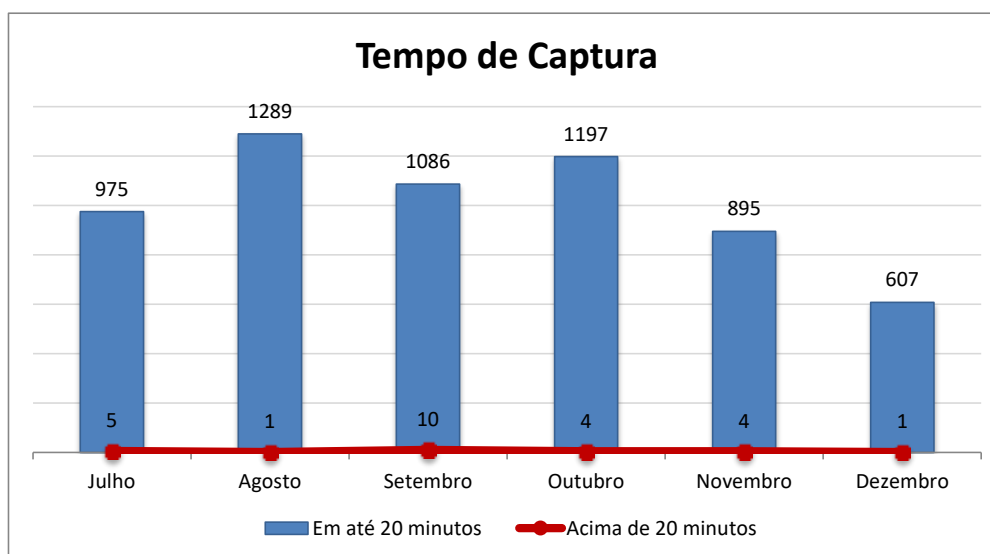


Gráfico 15 - Relatório Smart – ID173 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de dezembro foram encerrados 691 chamados no contrato 507/2019. Destes, 608 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 83 foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

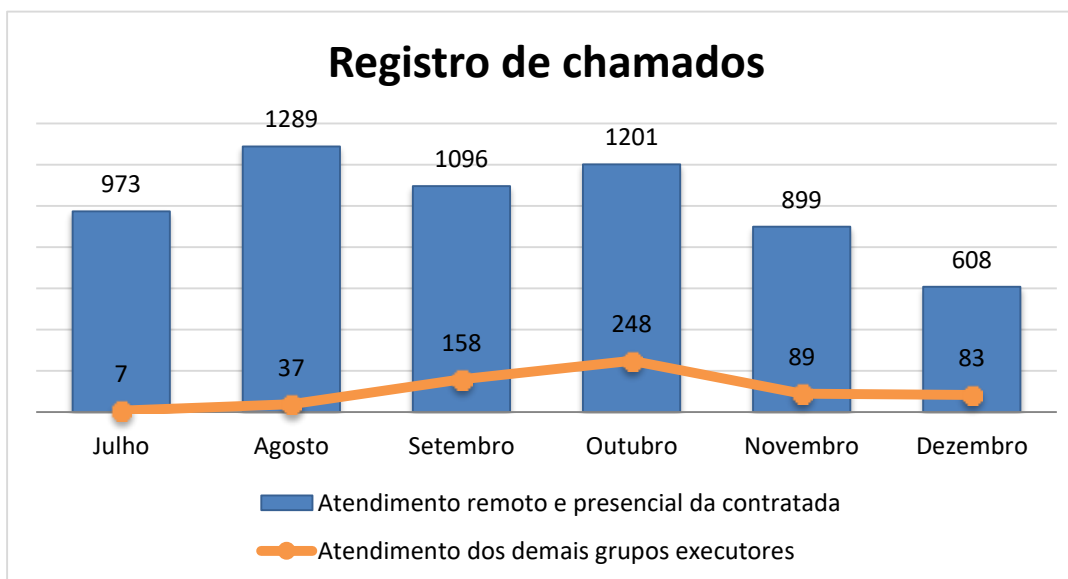


Gráfico 16 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/01/2020.

Observação: Podemos observar no **Gráfico 16** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O quantitativo total de chamados encerrados no período (608) é inferior ao apresentado em novembro 2019 no qual foram encerrados (899) chamados, a redução no quantitativo de chamados no período corresponde com o término do calendário acadêmico, e a redução de solicitações resultantes de mudanças de infraestrutura nas áreas de negócio da contratante.

O quantitativo crescente de chamados classificados como “Atendimento dos demais grupos executores” reflete a somatória de chamados encerrados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER

O quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe da Central de Atendimento não se aplica a contratada, em razão da inexistência de parâmetros objetivos e (ou) ferramenta para mensurar o quantitativo de ligações recepcionadas.