

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 30 de novembro 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 novembro de 2019 foi encerrado o total de 899 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.

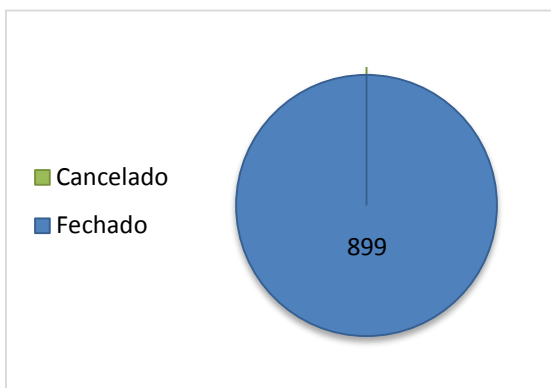


Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Cancelado	0	0,00%
Fechado	899	100,00%
TOTAL	899	100,00%

Tabela 2

Gráfico 1 / Tabela 2 - Relatório Smart – ID669 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 899 chamados encerrados em novembro de 2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro foi o “Portal” com 809 chamados, 89,99%. 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 77 chamados (8,57% do total), a maioria desses está relacionada à instalação de software e habilitação de ponto de rede 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.

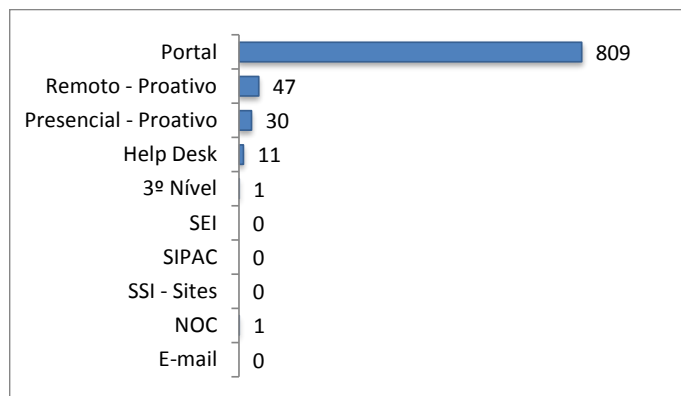


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	809	89,99%
Remoto - Proativo	47	5,23%
Presencial - Proativo	30	3,34%
Help Desk	11	1,22%
3º Nível	1	0,11%
SEI	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
SSI - Sites	0	0,00%
NOC	1	0,11%
E-mail	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	899	100,00%

Tabela 3

Gráfico 2 / Tabela 3 - Relatório Smart ID668 - Chamados Abertos por Canal de Origem - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

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 82,98% (746) dos 899 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 12h00min e 13h59min, o volume de 119 chamados registrados deu-se na sua maioria (92) em decorrência do registro de chamados pelo usuário via Portal de serviços (www.servicostic.unb.br), 27 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 novembro, 50 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 5,56% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

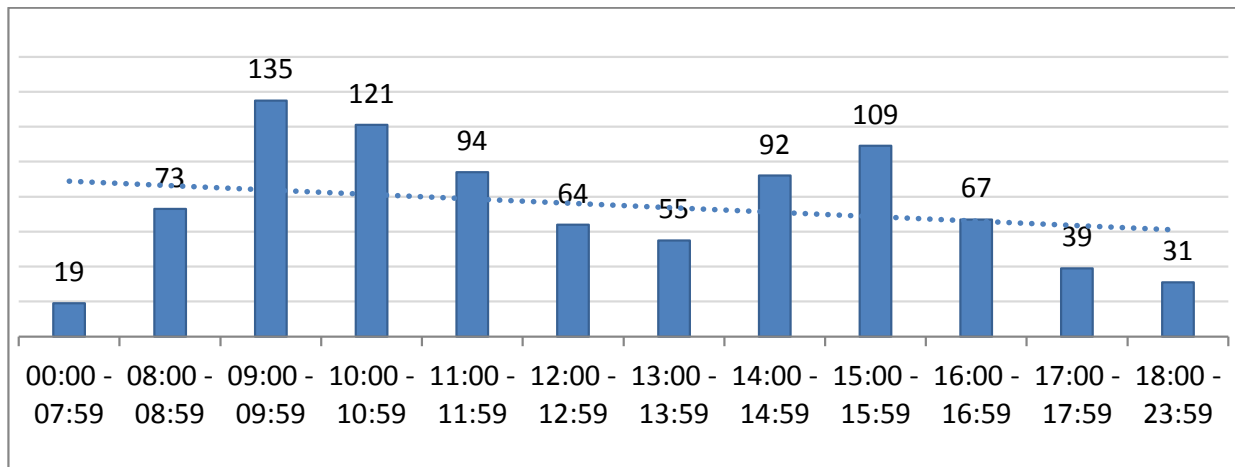
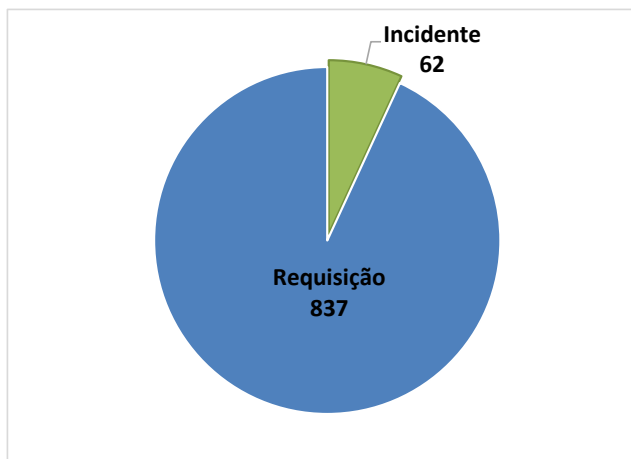


Gráfico 3 - Relatório Smart - ID667 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



O **Gráfico 4** demonstra um total de 899 chamados encerrados no mês de novembro. Destes, 93,10% são requisições de serviço e 6,90% 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 ID666 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento



O **Gráfico 5** demonstra que a contratada encerrou o volume de 899 chamados, destes, 99,67% (896) dentro do prazo e 0,33% (3) fora do prazo.

Observação: No período, foram encerrados 988 chamados no contrato 507/2019: 899 pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada, 89 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

Gráfico 5 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

Os dados apresentados na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** correspondem aos incidentes mais registrados no mês de novembro 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	NOVEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	OUTUBRO	SETEMBRO
899	1	Acesso a Rede	Resolução de problemas em ponto de rede	15	1,67%	10	17
	2	Impressão/Scanner	Impressora não imprime	14	1,56%	37	19
	3	Serviços UNB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	9	1,00%	17	8
	4	Desktop	Computador sem acesso a Internet	6	0,67%	4	8
	5	Webmail	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)	5	0,56%	3	8
	6	Desktop	Computador com outros problemas	4	0,44%	10	17
	7	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar	4	0,44%	3	2
	8	Serviços UNB	Sistemas.Administrativos.SEI.Suporte	2	0,22%	0	0
	9	Impressão/Scanner	Impressora não liga	2	0,22%	3	2
	10	Serviços UNB	Software.Navegadores.Chrome.Reparar	1	0,11%	2	1

Tabela 4 - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

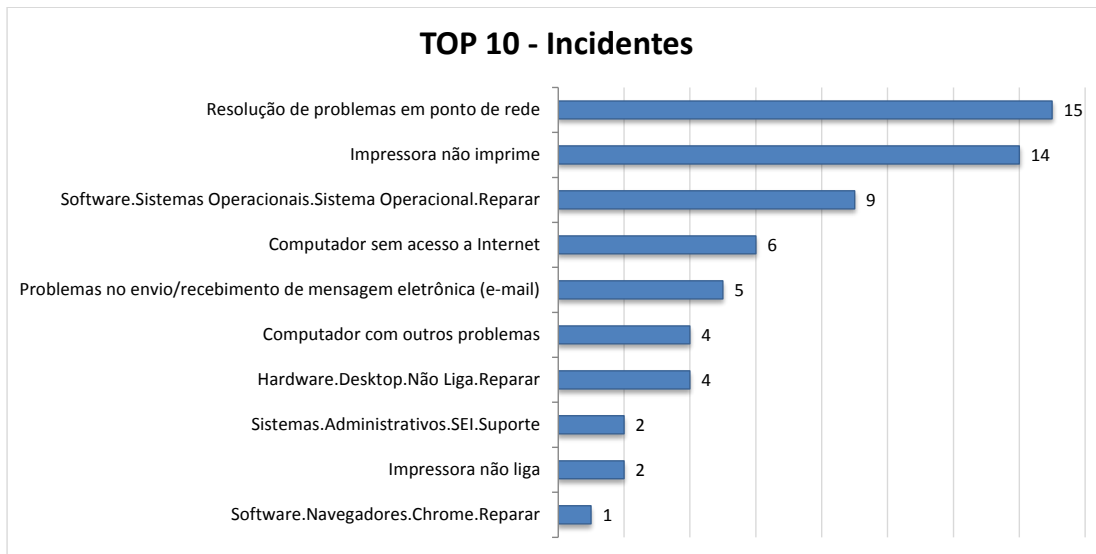


Gráfico 6 - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Considerando o quantitativo de 899 chamados encerrados no mês, observa-se na **Tabela 4** que 04 chamados (0,44%) 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 10.

REQUISIÇÕES

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

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES								
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	NOVEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores		
				QUANTIDADE	%	OUTUBRO	SETEMBRO	
899	1	Desktop	Configurar computador	89	9,90%	83	75	
	2	AD	Cadastramento de novos usuários	72	8,01%	48	68	
	3	Acesso a rede	Habilitação de Ponto de Rede	64	7,12%	36	66	
	4	AD	Desbloqueio de conta	48	5,34%	44	29	
	5	Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	46	5,12%	46	42	
	6	Impressão/scanner	Configurar Impressora	42	4,67%	57	34	
	7	Aplicativos de suporte / softwares complementares	Outros Aplicativos	30	3,34%	72	89	
	8	Desktop	Formatar computador	24	2,67%	66	46	
	9	Aplicativos de escritório	Outros Aplicativos de Escritório	23	2,56%	26	33	
	10	AD	Alteração de perfil usuário	23	2,56%	16	19	

Tabela 5 - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

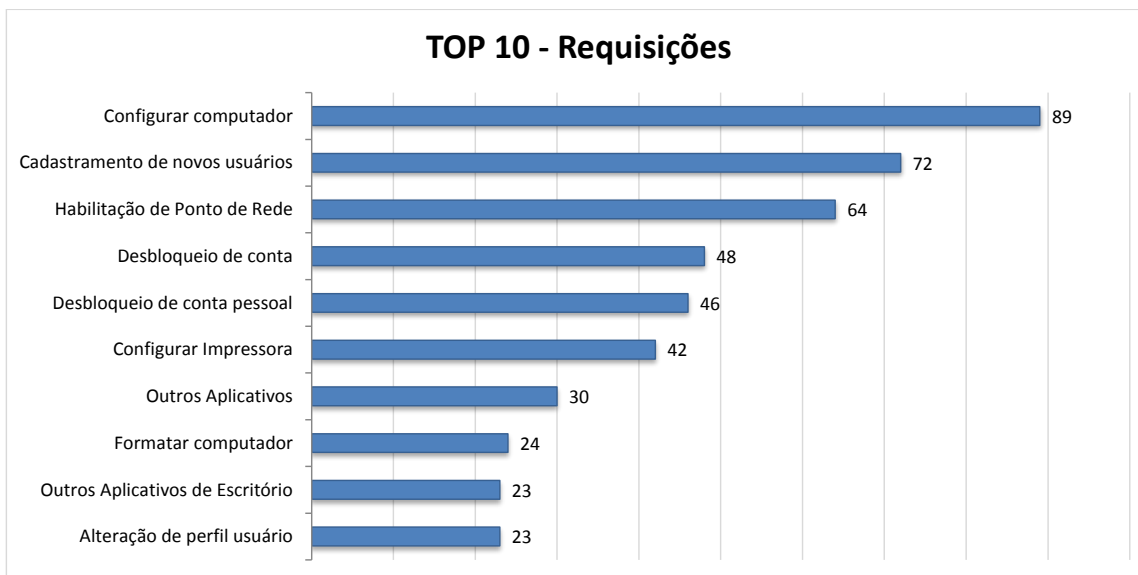


Gráfico 7 - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Considerando o quantitativo de 899 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 5** que 89 chamados (9,90%) são para a atividade “Configurar Computador”. Os chamados para a atividade estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 72 chamados (8,01%), é para a atividade “Cadastramento de novos usuários”, destes, 13 chamados foram resultantes da inclusão de equipamentos no Active Directory – AD no Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico, 59 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 novembro 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	NOVEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	OUTUBRO	SETEMBRO
899	1	Decanato de Gestão de Pessoas	61	6,79%	104	102
	2	Arquivo Central	40	4,45%	63	42
	3	Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico	38	4,23%	43	11
	4	Instituto de Psicologia	31	3,45%	13	23
	5	Biblioteca Central	28	3,11%	92	77
	6	Faculdade de Educação	25	2,78%	46	38
	7	Faculdade de Ciências da Saúde	23	2,56%	29	22
	8	Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Insti	22	2,45%	10	18
	9	Decanato de Extensão	22	2,45%	16	12
	10	Prefeitura do Campus da UnB	21	2,34%	15	13

Tabela 6 - Relatório Smart ID816 - Top Unidades - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

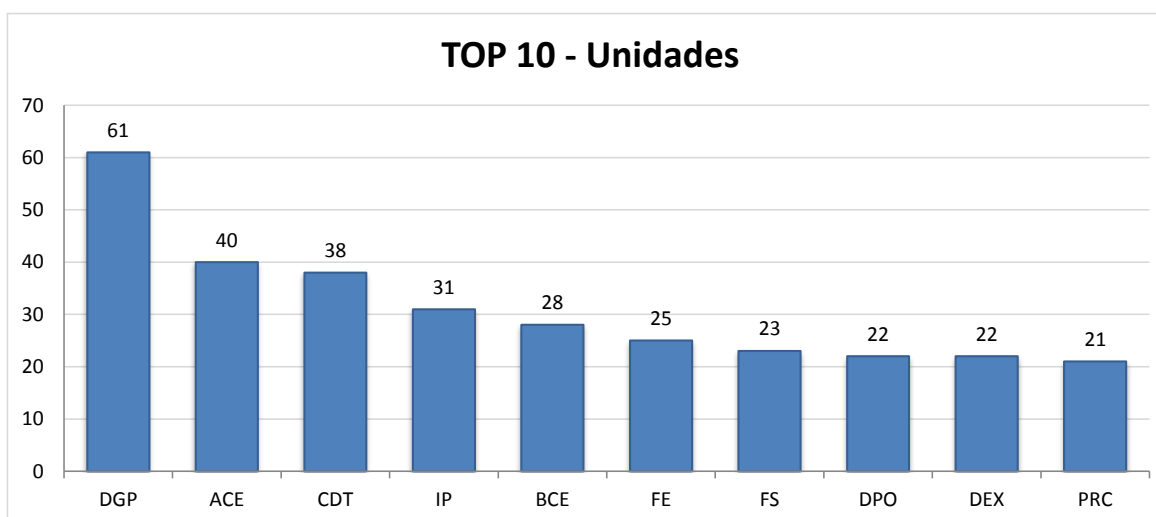


Gráfico 8 - Relatório Smart ID816 - Top Unidades - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Considerando o quantitativo de 899 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** que 61 chamados (6,79%) foram registrados para a unidade “Decanato de Gestão de Pessoas - DGP”. Desse total (61), 11 chamados foram registrados para Desbloqueio de Conta – AD, 08 chamados para Alteração de Perfil de Usuário – AD e 08 chamados para Cadastramento de Novos Usuários – AD, 34 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 40 chamados (4,45%), é para a unidade “Arquivo Central - ACE”. Destes, 09 chamados foram para Desbloqueio de Conta – AD, 08 chamados para Cadastramento de Novos Usuários – AD, 23 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	R005	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%	100,00%	Sim ✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	99,21%	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%	99,21%	Sim ✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,00%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,56%	Sim ✓

Tabela 7 - Tarefa R-001

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS



Gráfico 9

Gráfico 9 / Tabela 8 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

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	46	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	46	

Tabela 8

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 10

Gráfico 10 / Tabela 9 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

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	378	99,21%
Fora do prazo	3	0,79%
Total	381	

Tabela 9

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Gráfico 11

Gráfico 11 / Tabela 10 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

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	399	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	399	

Tabela 10

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

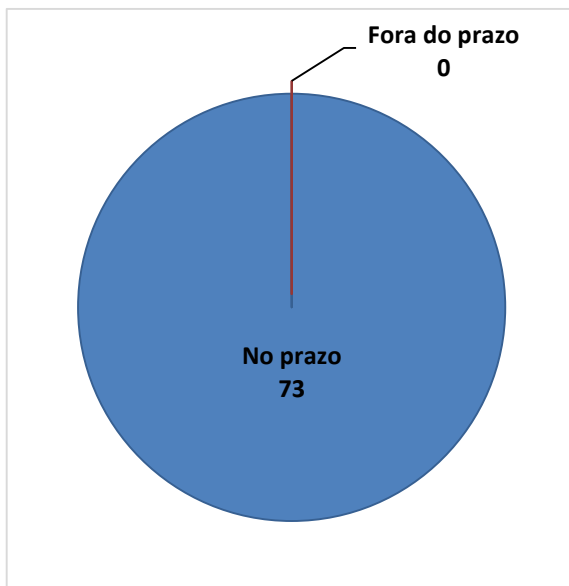


Gráfico 12

Gráfico 12 / Tabela 11 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

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	73	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	73	

Tabela 11

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	44	44	0	52,17%
	2	12 horas	242	240	2	
	3	24 horas	139	139	0	
	4	48 horas	44	44	0	
Total			469	467	2	
Total (%)			100,00%	99,57%	0,43%	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO 2º NÍVEL
507/2019	1	04 horas	2	2	0	47,83%
	2	12 horas	139	138	1	
	3	24 horas	260	260	0	
	4	48 horas	29	29	0	
Total			430	429	1	
Total (%)			100,00%	99,77%	0,23%	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO SLA
507/2019	1	04 horas	46	46	0	5,12%
	2	12 horas	381	378	3	42,38%
	3	24 horas	399	399	0	44,38%
	4	48 horas	73	73	0	8,12%
Total			899	896	3	
Total (%)			100,00%	99,67%	0,33%	

Tabela 12 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

No período, foram encerrados 988 chamados no contrato 507/2019, destes, 469 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 52,17% 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 12**, o percentual de 47,83% 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 63,52%. Ainda se consideramos que 79 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 80,13%.

Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 13** demonstra que foram respondidas 126 pesquisas de satisfação. Delas, 121 foram avaliadas como “Ótimo”, 04 avaliadas como “Bom”, nenhuma pesquisa avaliada como “Regular”, 01 pesquisa foi classificada como “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 99,21%, estando de acordo com a meta estabelecida.

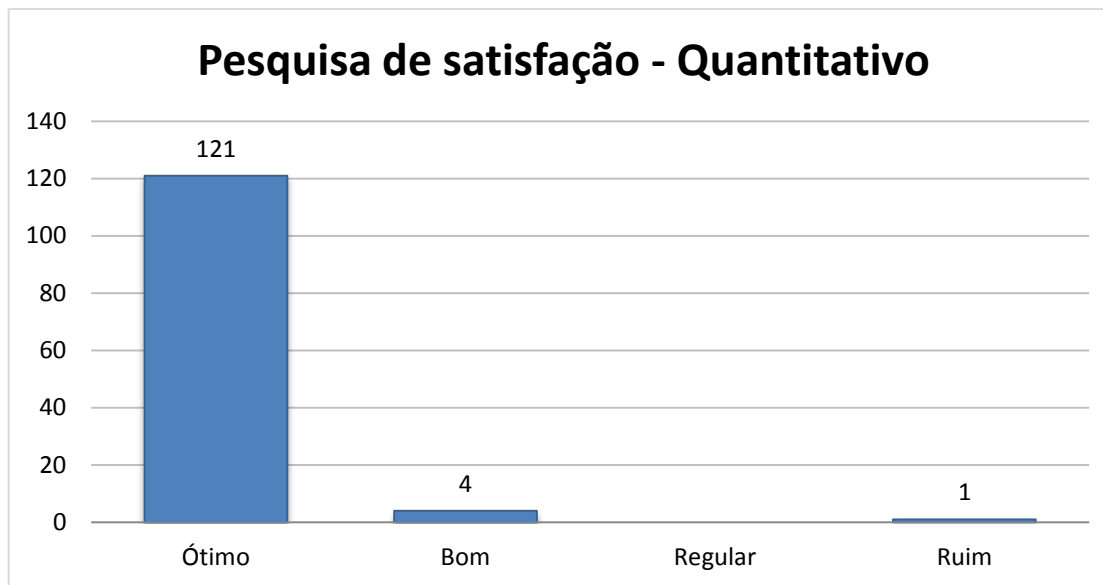


Gráfico 13 - Relatório Smart ID165 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado (101736) obteve pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no chamado (103656).

Chamados reabertos

No período, nenhum chamado foi reaberto do total de 899 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.

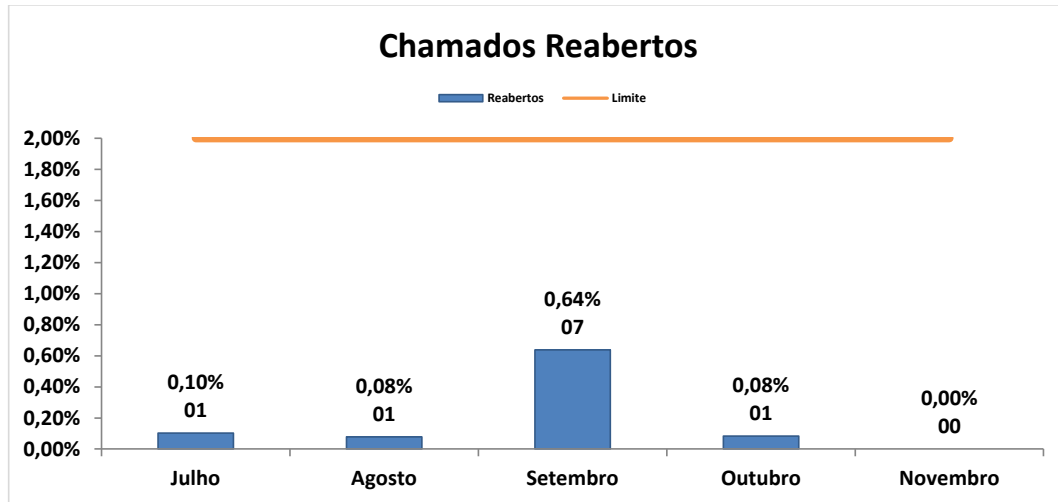


Gráfico 14 - Relatório Smart - ID172 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

No Gráfico 15 é possível observar que do total de 899 chamados encerrados, 99,56% (895) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,44% (4) foram capturados com mais de 20 minutos.

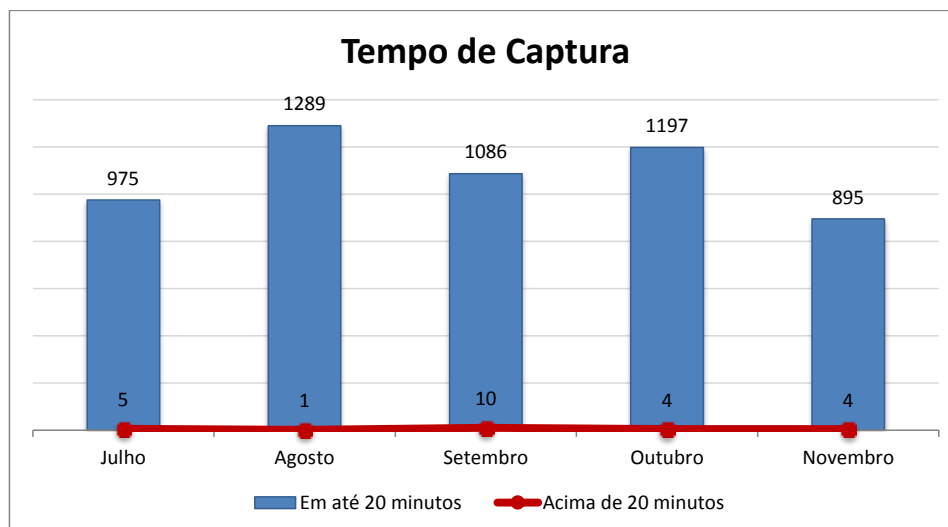


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID670 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de novembro foram encerrados 988 chamados no contrato 507/2019. Destes, 899 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 89 foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

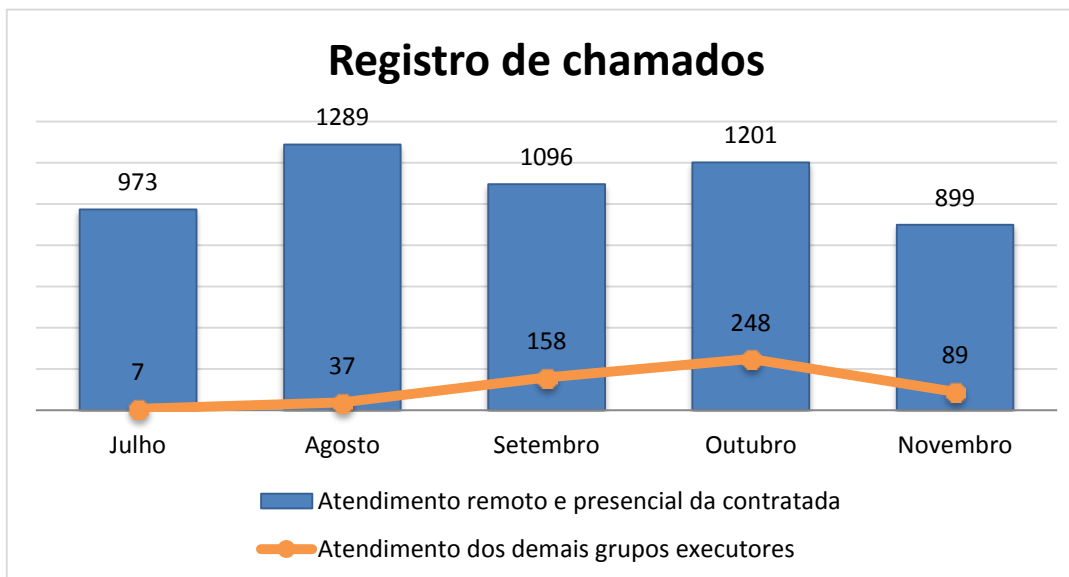


Gráfico 16 - Relatório Smart ID174 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/12/2019.

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 (899) é inferior ao apresentado em outubro 2019 no qual foram encerrados (1201) chamados, a redução no quantitativo de chamados no período corresponde com o término do calendário acadêmico e a redução de solicitações 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.