

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 outubro 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 |
| 7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO..... | 19 |
| 8. BASE DE CONHECIMENTO..... | 20 |
| Procedimentos publicados..... | 20 |

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 | Barração | *** | *** |
| 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 outubro de 2019 foi encerrado o total de 1201 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.

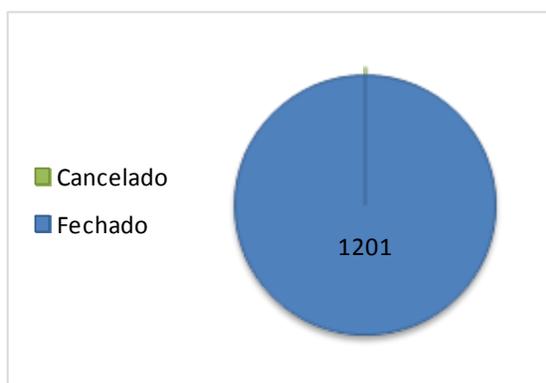


Gráfico 1

| SITUAÇÃO | QUANTIDADE | % |
|--------------|-------------|----------------|
| Cancelado | 0 | 0,00% |
| Fechado | 1201 | 100,00% |
| TOTAL | 1201 | 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 04/11/2019.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 1201 chamados encerrados em outubro de 2019, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro foi o “Portal” com 937 chamados, 78,02%. 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 234 chamados (19,48% do total), a maioria desses está relacionada à instalação de software em novos computadores. O atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

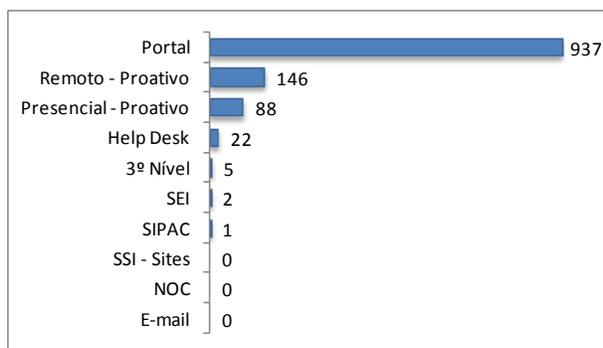


Gráfico 2

| POR ORIGEM | QUANTIDADE | % |
|---------------------------|-------------|----------------|
| Portal | 937 | 78,02% |
| Remoto - Proativo | 146 | 12,16% |
| Presencial - Proativo | 88 | 7,33% |
| Help Desk | 22 | 1,83% |
| 3º Nível | 5 | 0,42% |
| SEI | 2 | 0,17% |
| SIPAC | 1 | 0,08% |
| SSI - Sites | 0 | 0,00% |
| NOC | 0 | 0,00% |
| E-mail | 0 | 0,00% |
| TOTAL DE REGISTROS | 1201 | 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 04/11/2019.

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 82,85% (995) dos 1201 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 76 chamados registrados deu-se na sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos (76) pelas equipes de atendimento. 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 outubro, 67 chamados foi registrado 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 5,58% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

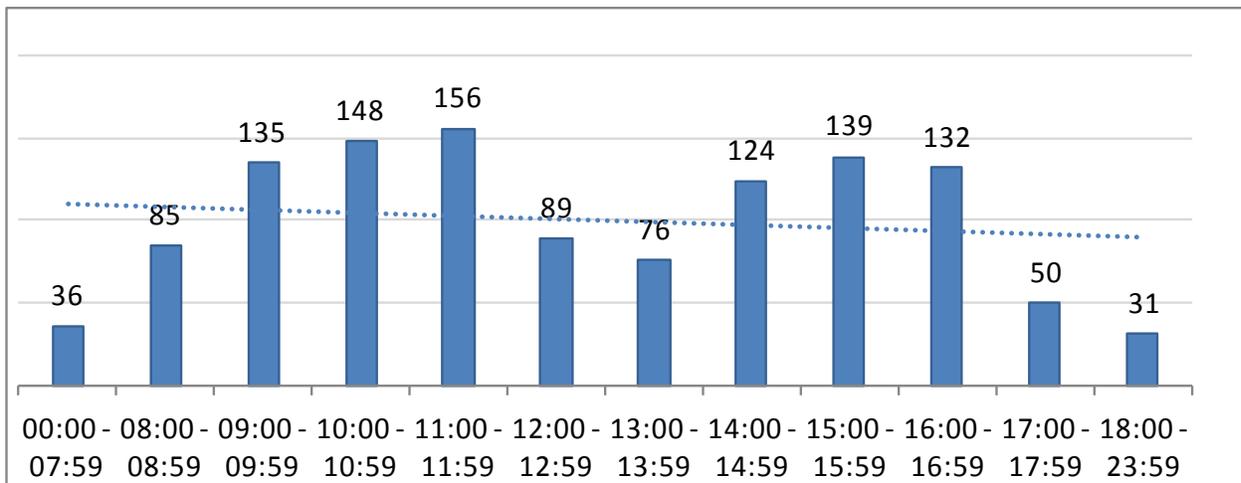


Gráfico 3 - Relatório Smart - ID667 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



O **Gráfico 4** demonstra um total de 1201 chamados encerrados no mês de outubro. Destes, 92,42% são requisições de serviço e 7,58% incidentes.

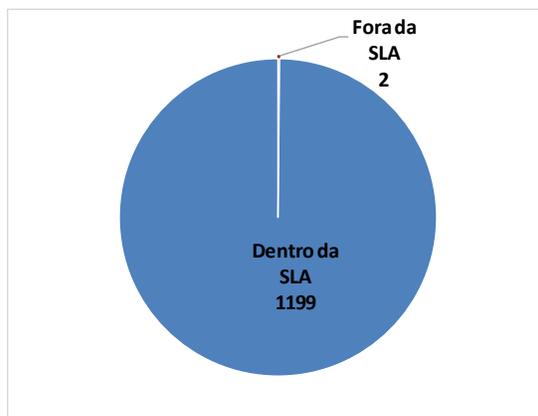
O percentual reduzido de incidentes demonstra que o ambiente computacional se mantém estável. Com base nesses dados, é possível traçar um plano de melhoria contínua para, gradualmente, reduzir os incidentes que geram chamados ou que demandam mais tempo para serem resolvidos.

Gráfico 4 - Relatório Smart ID666 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento



O **Gráfico 5** demonstra que a contratada encerrou o volume de 1201 chamados, destes, 99,83% (1199) dentro do prazo e 0,17% (2) fora do prazo.

Observação: No período, foram encerrados 1449 chamados no contrato 507/2019: 1201 pela contratada e 248 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 04/11/2019.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

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

| TOTAL DE CHAMADOS | TOP LIST | SERVIÇO | ATIVIDADE | OUTUBRO | | Comparativo entre os Meses Anteriores | |
|-------------------|-------------------|--|-----------|------------|-------|---------------------------------------|------------------------|
| | | | | QUANTIDADE | % | SETEMBRO | AGOSTO |
| | | | | 1449 | 1 | IMPRESSÃO/SCANNER | Impressora não imprime |
| 2 | Serviços UNB | Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar | 17 | | 1,17% | 8 | 5 |
| 3 | DESKTOP | Computador com outros problemas | 10 | | 0,69% | 17 | 23 |
| 4 | ACESSO A REDE | Resolução de problemas em ponto de rede | 10 | | 0,69% | 17 | 34 |
| 5 | DESKTOP | Computador sem acesso a Internet | 4 | | 0,28% | 8 | 16 |
| 6 | IMPRESSÃO/SCANNER | Impressora não liga | 3 | | 0,21% | 2 | 1 |
| 7 | Webmail | Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail) | 3 | | 0,21% | 8 | 8 |
| 8 | Serviços Unb | Hardware.Desktop.não Liga.Reparar | 3 | | 0,21% | 2 | 1 |
| 9 | Serviços Unb | Software.Navegadores.Chrome.Reparar | 2 | | 0,14% | 1 | 0 |
| 10 | Serviços Unb | Sistemas.Acadêmicos.Siex.Reparar | 1 | | 0,07% | 0 | 0 |

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

Considerando o quantitativo de 1449 chamados encerrados no mês, observa-se na **Tabela 4** que 10 chamados (0,69%) 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 outubro 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 | OUTUBRO | | Comparativo entre os Meses Anteriores | |
| | | | | QUANTIDADE | % | SETEMBRO | AGOSTO |
| 1449 | 1 | Serviços UnB | Segurança.AD.Computador no Domínio.Incluir | 85 | 5,87% | 4 | 0 |
| | 2 | Desktop | Configurar Computador | 83 | 5,73% | 75 | 102 |
| | 3 | Aplicativos De Suporte / Softwares Complemen | Outros Aplicativos | 72 | 4,97% | 89 | 33 |
| | 4 | Desktop | Formatar Computador | 66 | 4,55% | 46 | 41 |
| | 5 | Impressão/Scanner | Configurar Impressora | 57 | 3,93% | 34 | 69 |
| | 6 | AD | Cadastramento de Novos Usuários | 48 | 3,31% | 68 | 120 |
| | 7 | Desktop | Desbloqueio de Conta Pessoal | 46 | 3,17% | 42 | 54 |
| | 8 | AD | Desbloqueio de Conta | 44 | 3,04% | 29 | 62 |
| | 9 | Acesso a Rede | Habilitação de Ponto De Rede | 36 | 2,48% | 66 | 106 |
| | 10 | Serviços UnB | Software.Aplicativos.Mendeley.Instalar | 31 | 2,14% | 6 | 0 |

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

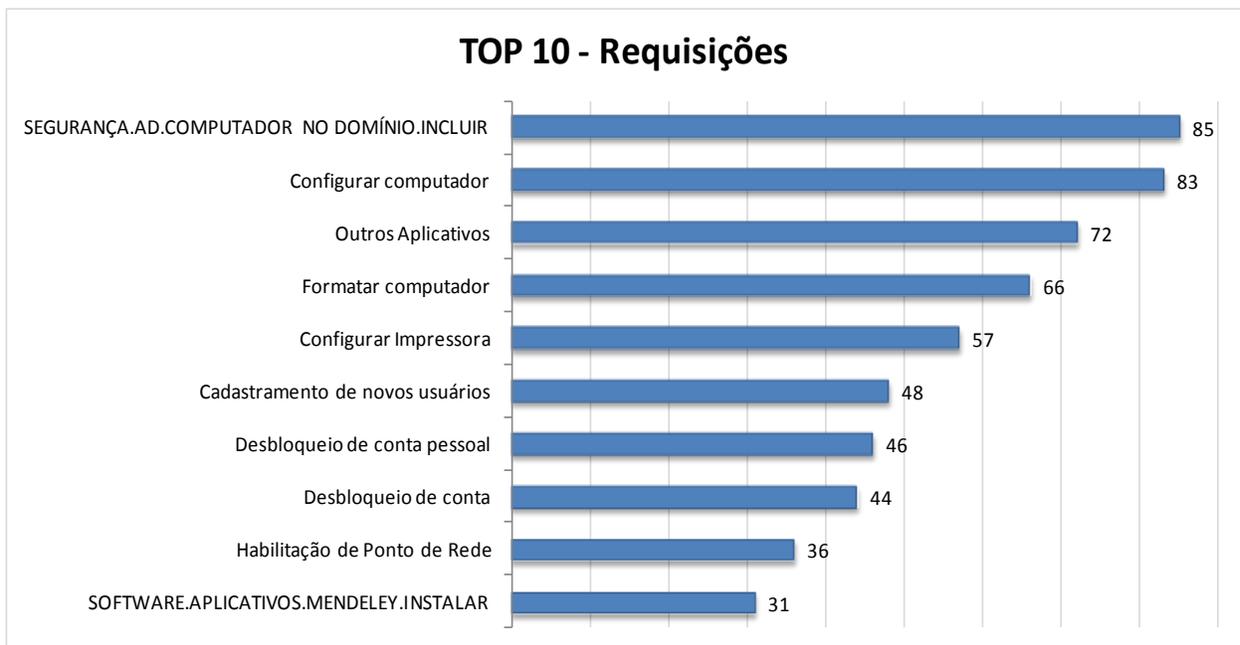


Gráfico 7 - Relatório Smart ID665 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

Considerando o quantitativo de 1449 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 5** que 85 chamados (5,87%) são para a atividade “SEGURANÇA.AD.COMPUTADOR NO DOMÍNIO.INCLUIR”. Do total, 80 deles foram resultantes da inclusão de equipamentos desktop no Active Directory - FUB no Centro de Desenvolvimento Tecnológico CDT e 05 chamados foram resultantes da inclusão de equipamentos no Active Directory no Laboratório de Editoração Digital - BCE.

O segundo maior volume, 83 chamados (5,73%), é para a atividade “Configurar computador”. Os chamados para a atividade estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem às requisições mais registradas no mês de outubro 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 | OUTUBRO | | Comparativo entre os Meses Anteriores | |
| | | | QUANTIDADE | (%) TOP 10 | SETEMBRO | AGOSTO |
| 1449 | 1 | Decanato de Gestão de Pessoas | 104 | 7,18% | 102 | 67 |
| | 2 | Biblioteca Central | 92 | 6,35% | 77 | 52 |
| | 3 | CPD - Serviço de Atendimento ao Usuário | 75 | 5,18% | 13 | 6 |
| | 4 | Arquivo Central | 63 | 4,35% | 42 | 31 |
| | 5 | Faculdade de Educação | 46 | 3,17% | 38 | 42 |
| | 6 | Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico | 43 | 2,97% | 11 | 4 |
| | 7 | CPD - Escola de Informática | 34 | 2,35% | 41 | 26 |
| | 8 | Diretoria de Contabilidade e Finanças | 34 | 2,35% | 25 | 30 |
| | 9 | Faculdade de Ciências da Saúde | 29 | 2,00% | 22 | 10 |
| | 10 | Faculdade UnB Planaltina | 27 | 1,86% | 35 | 15 |

Tabela 6 - Relatório Smart ID816 - Top Unidades - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

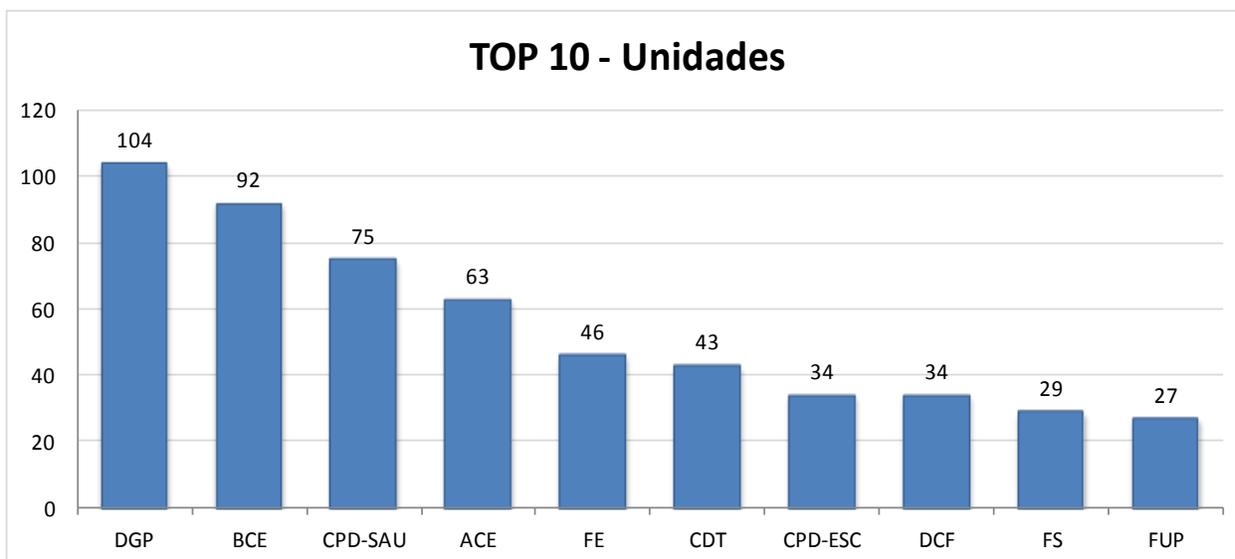


Gráfico 8 - Relatório Smart ID816 - Top Unidades - Encerramento
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

Considerando o quantitativo de 1449 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** que 104 chamados (7,18%) foram registrados para a unidade “Decanato de Gestão de Pessoas”. Desse total (104), 36 chamados foram registrados para instalação dos Sistemas Legados UnB 68 chamados estão distribuídos para as demais atividades da área de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 92 chamados (6,35%), é para a unidade “Biblioteca Central - BCE”. Destes, 38 chamados foram para instalação do software Medley nos equipamentos localizados no térreo da Biblioteca Central – 54 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 | R004 | 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% | 99,68% | 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% | 99,40% | Sim ✓ |
| 6 | Chamados reabertos por erros ou execução incompleta. | <=2% | 0,08% | Sim ✓ |
| 7 | Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura. | >=90% | 99,67% | Sim ✓ |

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 04/11/2019.

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 - 1º e 2º NÍVEL | | |
|------------------------------------|------------|---------|
| 04 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 67 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 67 | |

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 04/11/2019.

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 - 1º e 2º NÍVEL | | |
|------------------------------------|------------|--------|
| 12 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 624 | 99,68% |
| Fora do prazo | 2 | 0,32% |
| Total | 626 | |

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 04/11/2019.

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 - 1º e 2º NÍVEL | | |
|------------------------------------|------------|---------|
| 24 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 408 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 408 | |

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 04/11/2019.

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 - 1º e 2º NÍVEL | | |
|------------------------------------|------------|---------|
| 48 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 100 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 100 | |

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 | 60 | 60 | 0 | 44,80% |
| | 2 | 12 horas | 275 | 275 | 0 | |
| | 3 | 24 horas | 159 | 159 | 0 | |
| | 4 | 48 horas | 44 | 44 | 0 | |
| Total | | | 538 | 538 | 0 | |
| Total (%) | | | 100,00% | 100,00% | 0,00% | |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL | | | | | | |
| CONTRATO | PRIORIDADE | SLA | CHAMADOS FECHADOS | NO PRAZO | FORA DO PRAZO | % RETENÇÃO 2º NÍVEL |
| 507/2019 | 1 | 04 horas | 7 | 7 | 0 | 55,20% |
| | 2 | 12 horas | 351 | 349 | 2 | |
| | 3 | 24 horas | 249 | 249 | 0 | |
| | 4 | 48 horas | 56 | 56 | 0 | |
| Total | | | 663 | 661 | 2 | |
| Total (%) | | | 100,00% | 99,70% | 0,30% | |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL | | | | | | |
| CONTRATO | PRIORIDADE | SLA | CHAMADOS FECHADOS | NO PRAZO | FORA DO PRAZO | % RETENÇÃO SLA |
| 507/2019 | 1 | 04 horas | 67 | 67 | 0 | 5,58% |
| | 2 | 12 horas | 626 | 624 | 2 | 52,12% |
| | 3 | 24 horas | 408 | 408 | 0 | 33,97% |
| | 4 | 48 horas | 100 | 100 | 0 | 8,33% |
| Total | | | 1201 | 1199 | 2 | |
| Total (%) | | | 100,00% | 99,83% | 0,17% | |

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

No período, foram encerrados 1449 chamados no contrato 507/2019, destes, 538 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 44,80% 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 55,20% dos chamados resolvidos pela equipe de atendimento presencial da contratada. O percentual é decorrente da impossibilidade de 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 43,93%. Ainda se consideramos que 46 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 47,41%.

Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 13** demonstra que foram respondidas 166 pesquisas de satisfação. Delas, 157 foram avaliadas como “Ótimo”, 08 avaliadas como “Bom”, 01 avaliada como “Regular”, nenhuma 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 99,40%, estando de acordo com a meta estabelecida.

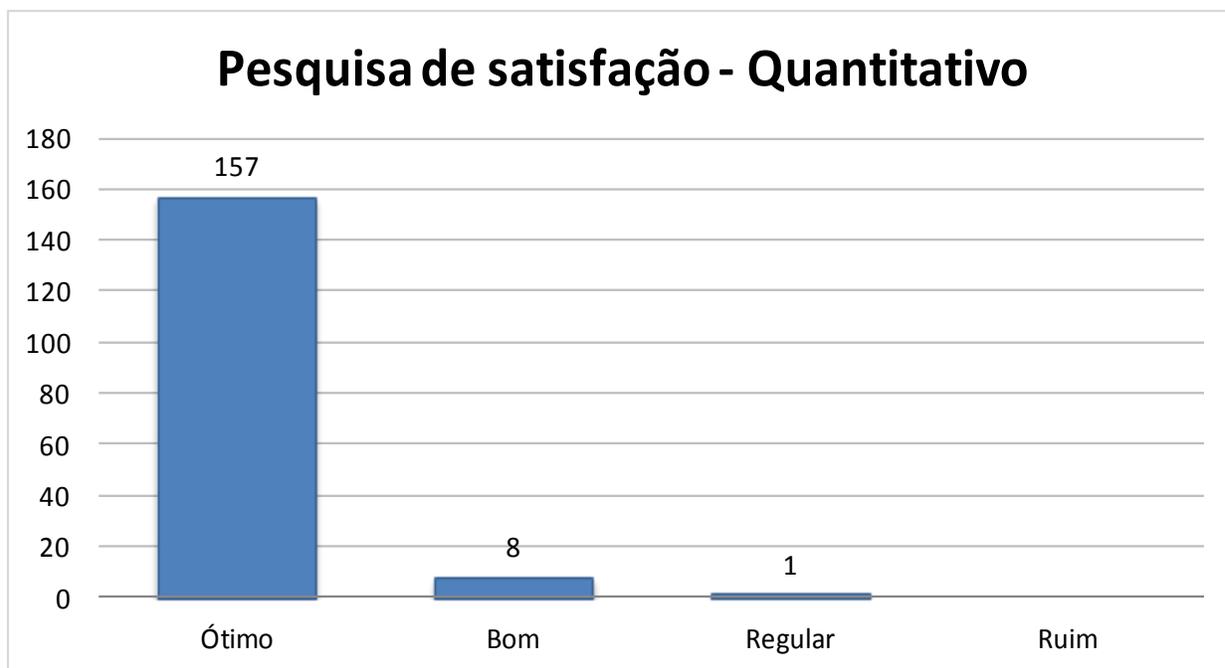


Gráfico 13 - Relatório Smart ID165 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

Chamados reabertos

No período, 01 chamado (99510) foi reaberto do total de 1201 fechados pela equipe de atendimento (tarefa R-001), representado 0,08% e mantendo-se dentro do limite estabelecido, <=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.

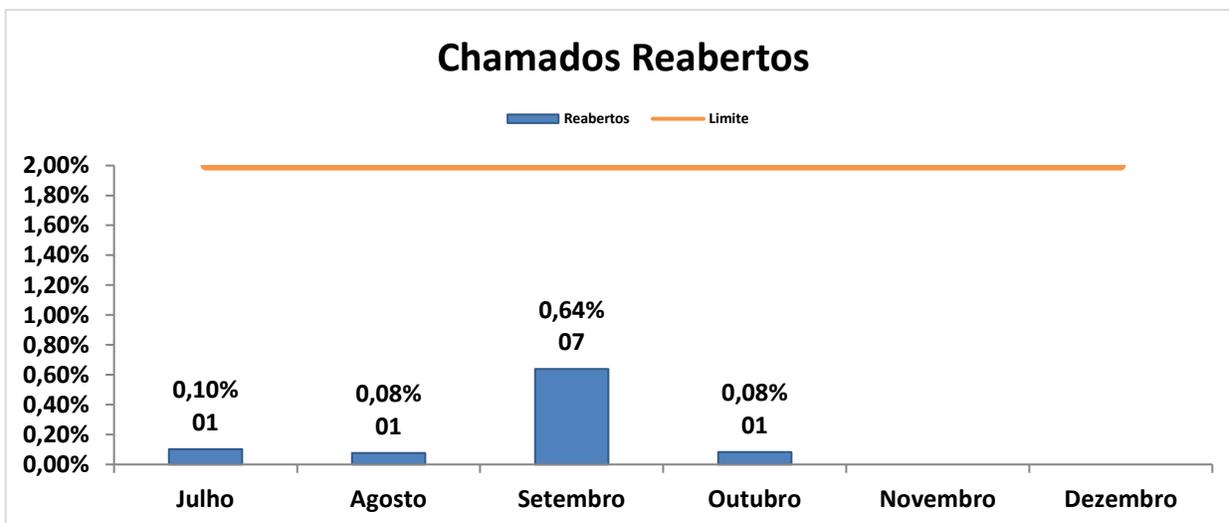


Gráfico 14 - Relatório Smart - ID172 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

No Gráfico 15 é possível observar que do total de 1201 chamados encerrados, 99,67% (1197) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,33% (4) foram capturados com mais de 20 minutos.

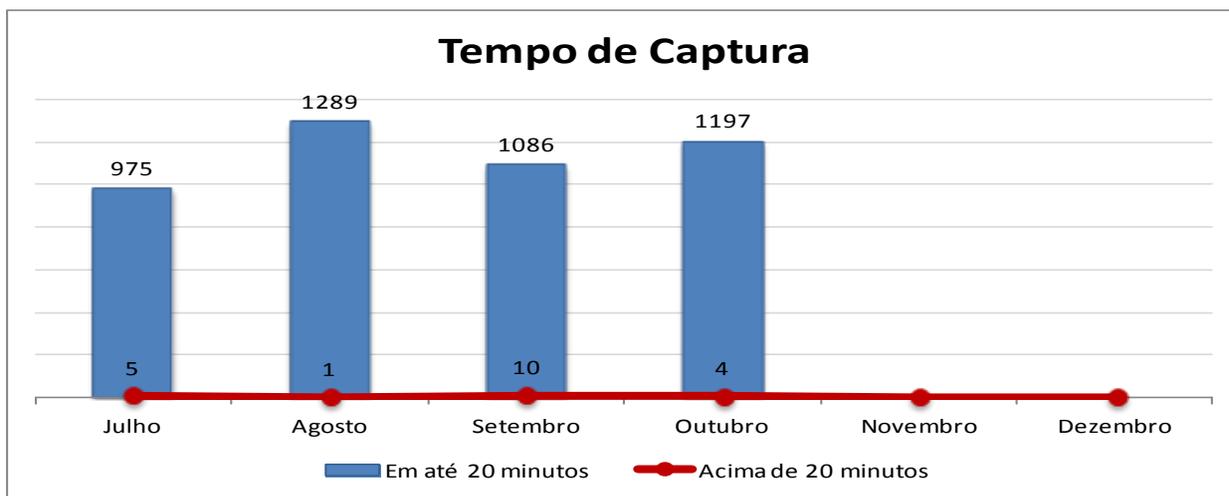


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID670 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/11/2019.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de outubro foram encerrados 1449 chamados no contrato 507/2019. Destes, 1201 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 248 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 04/11/2019.

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 (1201) é superior ao apresentado em setembro 2019 no qual foram encerrados (1096) chamados. O quantitativo crescente de chamados classificados como “Atendimento dos demais grupos executores” reflete o quantitativo 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.

7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

| ITEM | RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA | DETALHAMENTO |
|------|---|---|
| 1 | Implementação de uma Unidade de Resposta Audível (URA) | Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia, com a implementação de uma URA, será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções. |
| 2 | Expansão do "AD" | Atualmente o Active Directory está em fase de instalação pelo CPD em todo o Campus da UNB, ele permite uma fácil administração, mantendo informações centralizadas dos recursos hardwares e usuários da rede, viabilizando atribuição de políticas, instalação de programas de forma automatizada e aplicação de atualizações críticas ao parque computacional da UnB. O Active Directory eleva o nível de segurança de rede, uma vez que os usuários devem se autenticar com logon único, podendo esse usuário de rede autorizado acessar seus arquivos de qualquer lugar da rede. |
| 3 | Expansão do acesso remoto no parque computacional | Acesso remoto permite que um computador consiga acessar um outro computador na mesma rede, viabiliza o compartilhamento de telas com a equipe da central de atendimento. A implantação do acesso remoto dar-se ao passo em que o AD é implementado, com a expansão dessa ferramenta no parque computacional, será percebida uma grande redução de tempo de espera por atendimento, pois permitirá que seja prestado um pronto atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial. |
| 4 | Automatizar procedimento para Alterar senha de usuário padrão "CPD" | O usuário padrão "CPD" utilizado pela equipe de atendimento, é bastante utilizado quando um computador apresenta problemas de relação de confiança ou quando não está sob as políticas do Active Directory, viabilizado o acesso administrativo no sistema operacional da equipe de atendimento. Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento. |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | Implantação do gerenciamento de capacidade | Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho. Com a implementação do gerenciamento da capacidade, será possível produzir e manter um plano que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio. Considerando-se o exemplo citado para o gerenciamento de mudança, onde foi citado a aquisição de novos computadores, o plano de capacidade estará ponderando todos os recursos necessários para a entrega dos serviços como: a existência de tomadas elétricas; pontos de rede; cabeamento estruturado; pessoal de suporte para execução dos serviços; disponibilidade de Switchs; carga energética; entre outros. |
| 6 | Automatizar Instalação e Atualização de Aplicações por GPO | O serviço de instalação/atualização de aplicações é bastante solicitado pelos usuários UNB. Com a automatização do procedimento via GPO, será percebida a redução de solicitações via CITSmart e a redução do tempo de espera do atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial. |

Tabela 13 - Recomendações de melhorias

8. BASE DE CONHECIMENTO

Procedimentos publicados

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------------------------------------|---|
| 1 | Acesso UnB Wireless Windows 7 |
| 2 | Checklist Sala de Videoconferência |
| 3 | Checklist diário |
| 4 | Guia Interna e Externa de Equipamento |
| 5 | Mapeamento Impressora SIMPRESS - Linux_Ubuntu |
| 6 | Mapeamento Impressora SIMPRESS - MAC |
| 7 | Orientações de Triagem de serviços Referentes a Webmail UnB |
| 8 | PO-088 Plano de Comunicação UnB |
| 9 | Procedimento para migração de pedido no SEI para servicostic.unb.br |
| 10 | Termo de Entrega de Equipamento |
| 10 procedimentos publicados | |

Tabela 14 - Procedimentos publicados