

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte – STI Tarefa R001



## **Relatório gerencial - Contrato 507/2019**

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

Referente à Ordem de Serviço **R014** e ao período de **01 a 31 de agosto 2020**.

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento .....</b>	<b>4</b>
<b>Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento .....</b>	<b>4</b>
<b>Registro por Horário - Encerramento .....</b>	<b>5</b>
<b>Incidente / Requisição .....</b>	<b>6</b>
<b>SLA GLOBAL .....</b>	<b>7</b>
<b>Listas TOP 10 – Encerramento.....</b>	<b>7</b>
INCIDENTES .....	7
REQUISIÇÕES.....	8
UNIDADES.....	9
<b>Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento .....</b>	<b>11</b>
<b>4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL .....</b>	<b>12</b>
<b>Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....</b>	<b>14</b>
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS.....	15
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS.....	15
VISÃO GERAL .....	16
<b>Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento .....</b>	<b>17</b>
<b>Chamados reabertos .....</b>	<b>17</b>
<b>Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....</b>	<b>18</b>
<b>5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>19</b>
<b>6. ANEXO I – TEMPO DE CAPTURA FORA DO PRAZO (20 MINUTOS) - PRESENCIAL PROATIVO .....</b>	<b>21</b>

## 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 STI-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 remoto e presencial prestados pela contratada.

GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	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		***
***	STI - Escola de Informática		***

Tabela 1 - Locais de atendimento

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

#### Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

No mês de agosto de 2020 foram encerrados 633 chamados com a situação “Fechado”, 1 chamado (117150) com situação “Resolvida” e nenhum chamado foi cancelado. Para o período, o chamado com situação “Resolvida” é oriundo do fluxo de atendimento de 3º nível da contratante. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstrada no **Gráfico 1** e na **Tabela 2** 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%
Resolvida	1	0,16%
Fechado	633	99,84%
<b>TOTAL</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

#### Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 633 chamados encerrados em agosto de 2020, observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 266 chamados (42,02%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizado a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM ([www.servicostic.unb.br](http://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 identificados previamente pelo solicitante. No período, os chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial – Proativo” totalizam o volume de 297 chamados (46,92%). Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

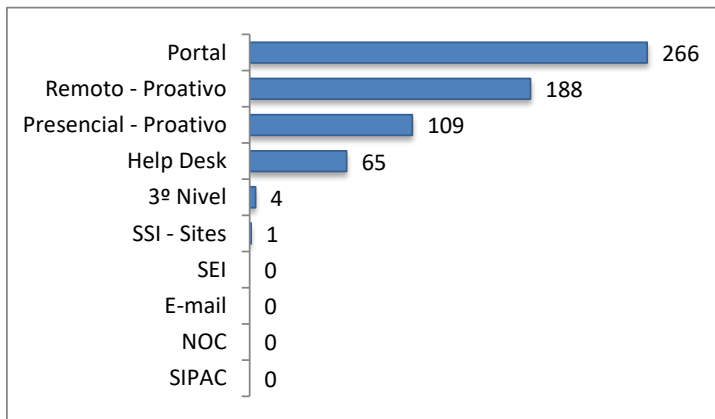


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	266	42,02%
Remoto - Proativo	188	29,70%
Presencial - Proativo	109	17,22%
Help Desk	65	10,27%
3º Nível	4	0,63%
SSI - Sites	1	0,16%
SEI	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>	<b>633</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3

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

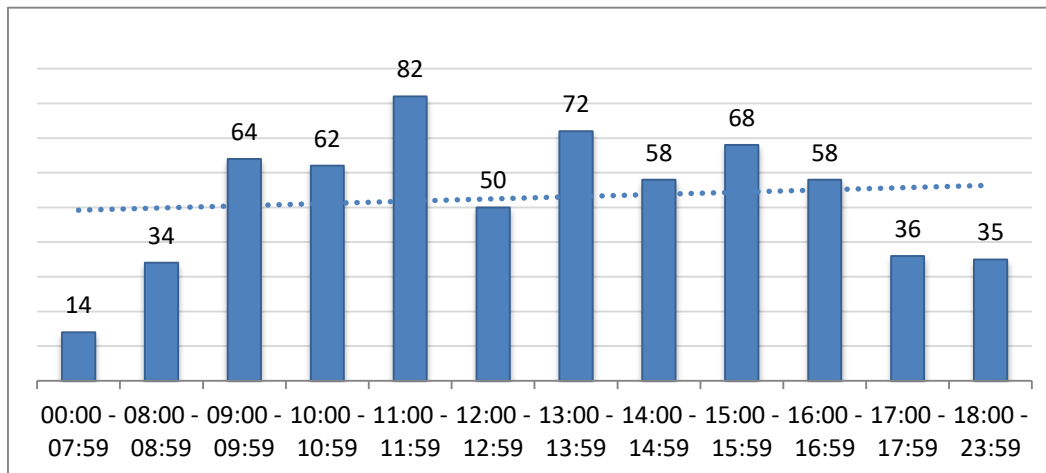
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

## Registro por Horário - Encerramento

Conforme o **Gráfico 3** nota-se dois picos no registro de chamados: o primeiro inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min e o segundo período inicia-se das 13h00min terminando às 16h59min. Assim, podemos concluir que 78,67% (498) dos 633 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, requisições e as necessidades de realizarem mudanças no ambiente. No período entre 09h00min às 10h59min, o volume de chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos pela central de atendimento via Portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). O volume de chamados registrados entre 13h00min às 16h59min deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos pela central de atendimento via Portal de serviços.

Observou-se que no mês de agosto, 49 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 7,74% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição e acesso externo ao portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)) aos solicitantes em trabalho *home office*.



**Gráfico 3** - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

## Incidente / Requisição

### Requisição / Incidente – Encerramento



**Gráfico 4** - Relatório Smart ID179 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

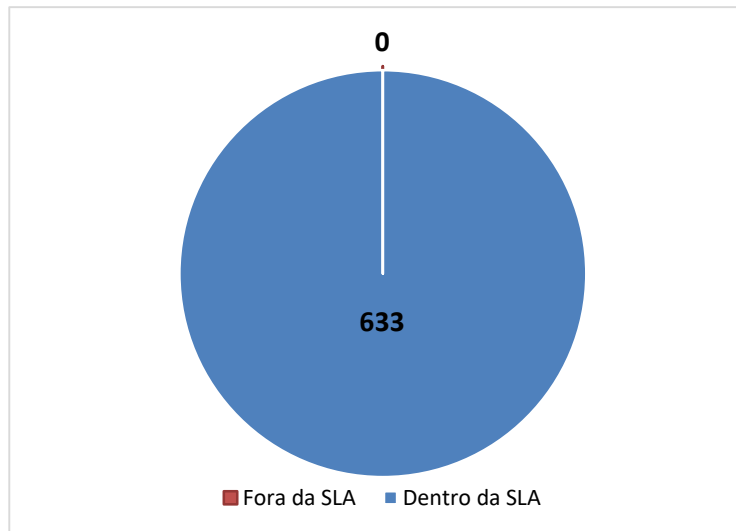
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

O **Gráfico 4** demonstra um total de 633 chamados fechados no mês de agosto. Destes, 97,95% são requisições de serviço e 2,05% incidentes.

O percentual reduzido de incidentes demonstra que os ambientes computacionais se mantêm estáveis.

## SLA GLOBAL

### SLA Global – Encerramento



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

O **Gráfico 5** demonstra que a contratada fechou o volume de 633 chamados. Destes, 100,00% (633) dentro do prazo e 0,00% (0) chamado foi encerrado fora do prazo.

**Observação:** No período, foram fechados 709 chamados no contrato 507/2019: 633 chamados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 76 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores.

## Listas TOP 10 – Encerramento

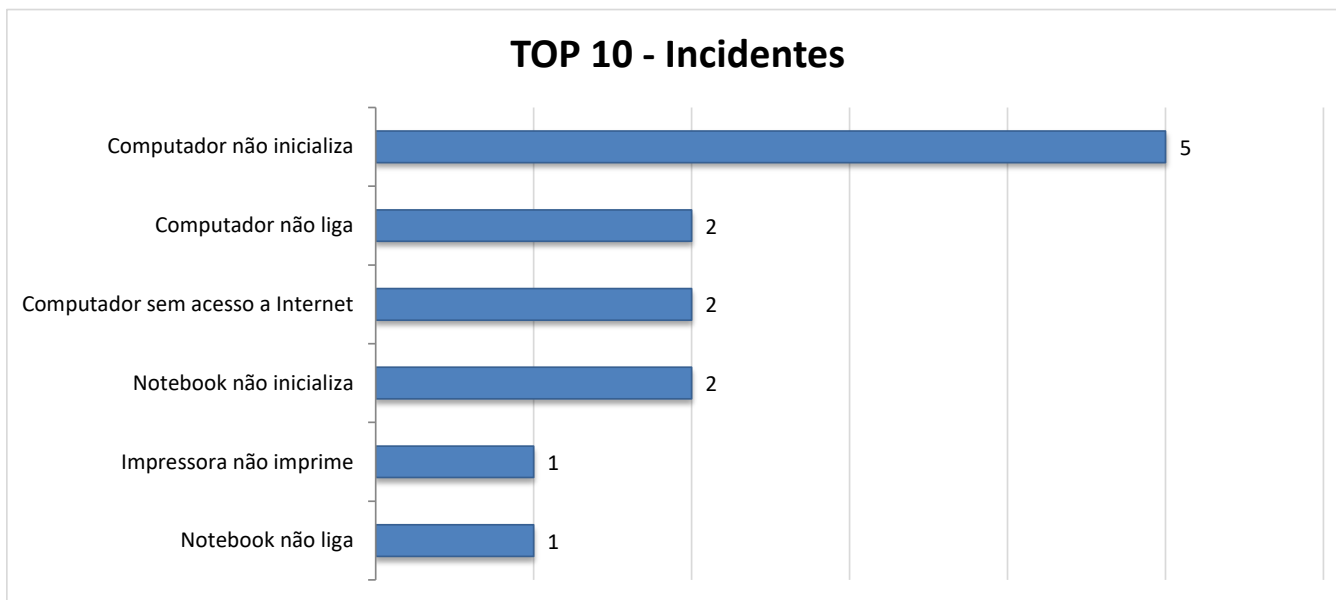
### INCIDENTES

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

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	AGOSTO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	JULHO	JUNHO
633	1	Serviços em Desktop	Computador não inicializa	5	0,79%	0	0
	2	Serviços em Desktop	Computador não liga	2	0,32%	1	1
	3	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	2	0,32%	0	3
	4	Serviços em Notebook	Notebook não inicializa	2	0,32%	0	1
	5	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	1	0,16%	2	20
	6	Serviços em Notebook	Notebook não liga	1	0,16%	2	0

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

Considerando o volume de 633 chamados fechados no mês de agosto, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 05 (0,79%) chamados (118049, 118050, 118056, 118057 e 118058) foram classificados como “Computador não inicializa”. Os equipamentos localizados na Faculdade de Planaltina - FUP necessitaram de intervenção técnica para limpeza corretiva nos componentes internos.

## REQUISIÇÕES

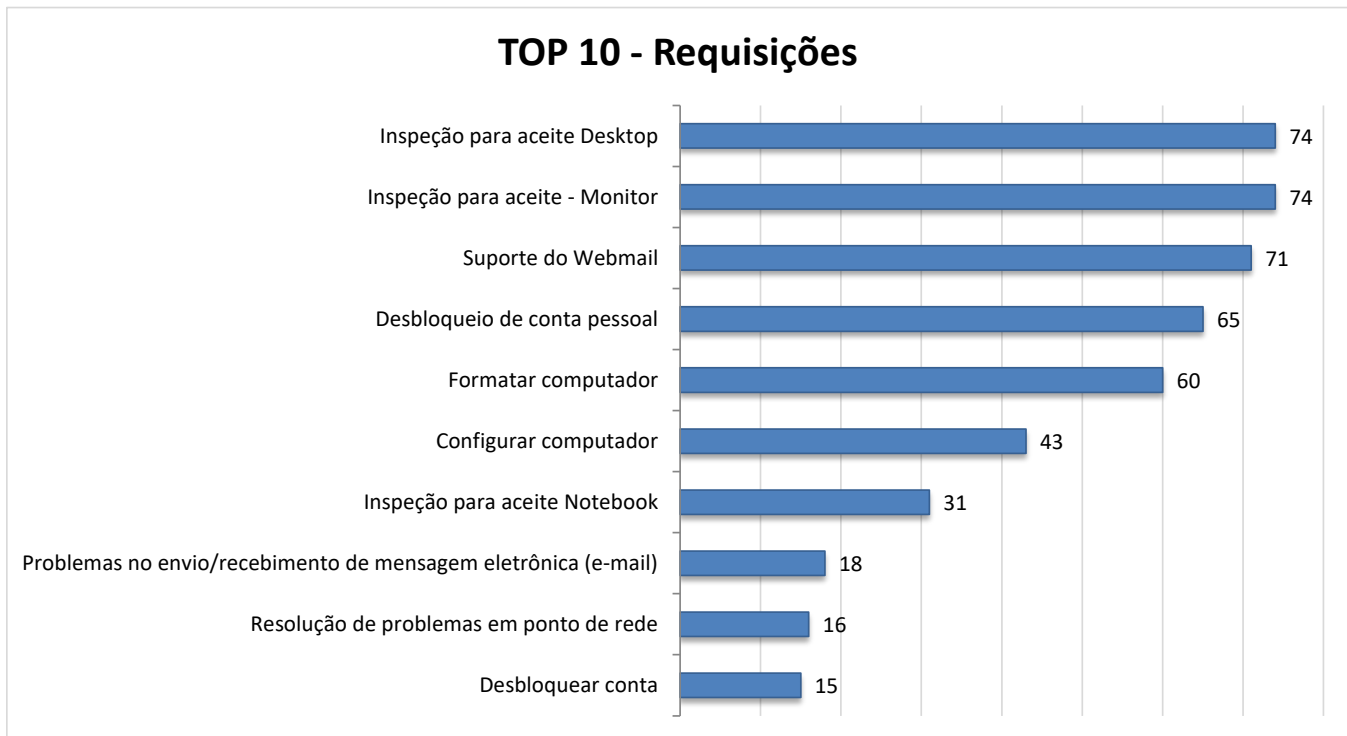
Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registradas no mês de agosto considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	AGOSTO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	JULHO	JUNHO
633	1	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite Desktop	74	11,69%	154	0
	2	Monitor	Inspeção para aceite - Monitor	74	11,69%	153	0
	3	Webmail	Suporte do Webmail	71	11,22%	41	45
	4	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	65	10,27%	42	52
	5	Serviços em Desktop	Formatar computador	60	9,48%	14	6
	6	Serviços em Desktop	Configurar computador	43	6,79%	26	18
	7	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite Notebook	31	4,90%	0	0
	8	Webmail	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)	18	2,84%	14	29
	9	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	16	2,53%	10	7
	10	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	15	2,37%	18	56

**Tabela 5** - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.





**Gráfico 7** - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

Considerando o volume de 633 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que 74 (11,69%) chamados são para a atividade “Inspeção para aceite Desktop” e 74 (11,69%) chamados são para a atividade “Inspeção para aceite - Monitor, totalizando o volume de 148 (23,38%) chamados registrados pela unidade “Diretoria de Manutenção de Equipamentos - DIMEQ”.

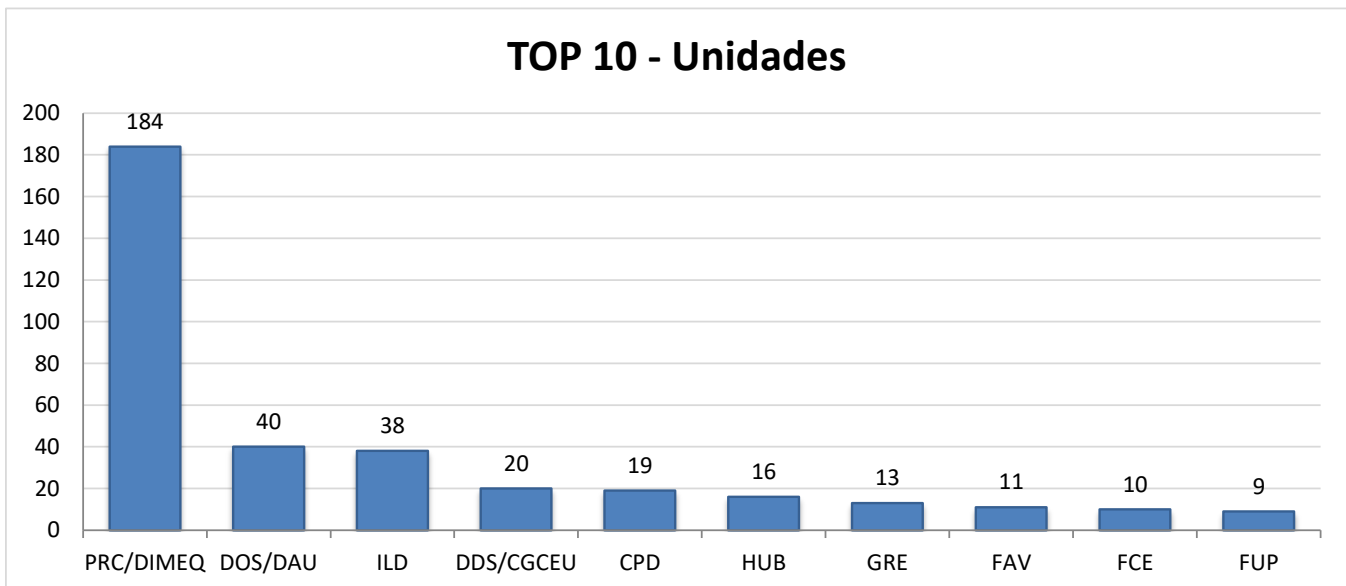
O terceiro maior volume é para a atividade “Suporte do Webmail”, 71 (11,22%), resultantes da migração do e-mail para o Office 365 e desbloqueio de conta para acesso ao ambiente virtual da instituição.

## UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem as unidades que mais tem registros de requisições e incidentes no mês de agosto considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 UNIDADES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	UNIDADES	AGOSTO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	JULHO	JUNHO
633	1	Diretoria de Manutenção de Equipamentos	184	29,07%	654	4
	2	Divisão de Atendimento ao Usuário	40	6,32%	0	0
	3	Direção do Instituto de Letras - ILD	38	6,00%	14	6
	4	Coordenação Geral da Casa do Estudante Universitário	20	3,16%	3	2
	5	Centro de Informática	19	3,00%	5	4
	6	Hospital da Universidade de Brasília	16	2,53%	1	0
	7	Gabinete do Reitor	13	2,05%	2	11
	8	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	11	1,74%	37	8
	9	Faculdade de Ceilândia	10	1,58%	1	4
	10	Faculdade UnB Planaltina	9	1,42%	2	3

**Tabela 6** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.



**Gráfico 8** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

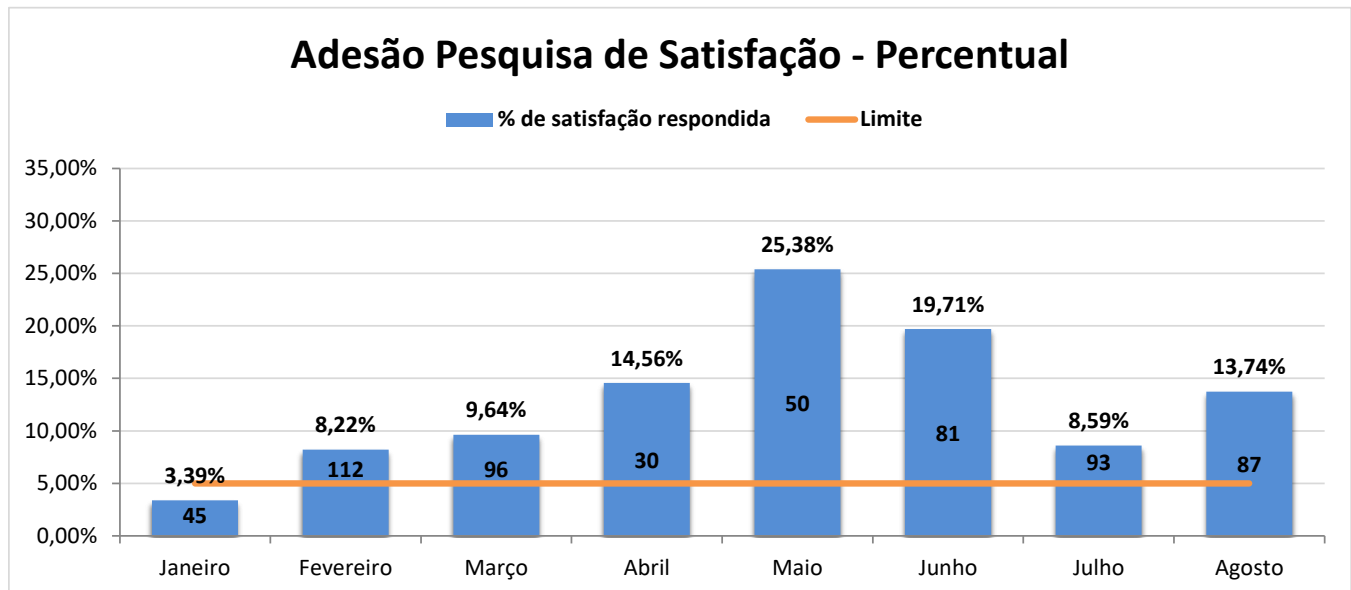
Considerando o quantitativo de 633 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** que 184 chamados (29,07%) foram registrados para a unidade “Diretoria de Manutenção de Equipamentos – DIMEQ”.

Desse total, 74 (11,69%) chamados foram resultantes da atividade “Inspeção para aceite Desktop”, 74 (11,69%) da atividade “Inspeção para aceite - Monitor”, 31 (4,90%) para da atividade “Inspeção para aceite Notebook” e 05 chamados para demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Divisão de Atendimento ao Usuário”, 40 chamados (6,32%). Desse total, 33 chamados foram resultantes da atividade “Formatar Computador”, 06 chamados da atividade “Formatar Notebook” em equipamentos para empréstimo aos alunos UnB e 01 chamado está distribuído para as demais atividades na área de negócio da contratante.

### Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, do volume de 633 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 13,74% (87) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de agosto. O resultado reflete o engajamento e participação dos usuários na pesquisa de satisfação, assim como ao trabalho de divulgação por meio do Informe UnB encaminhado periodicamente pela STI e o trabalho das equipes de atendimento da contratada no qual fomenta aos usuários a importância de resposta da pesquisa.



**Gráfico 9** - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

## 4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R014	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/aceso 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%	100,00%	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%	98,85%	Sim✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,00%	Sim✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,53%	Sim✓

Tabela 7 - Tarefa R001

## Resultados obtidos – SLA – Encerramento

### ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

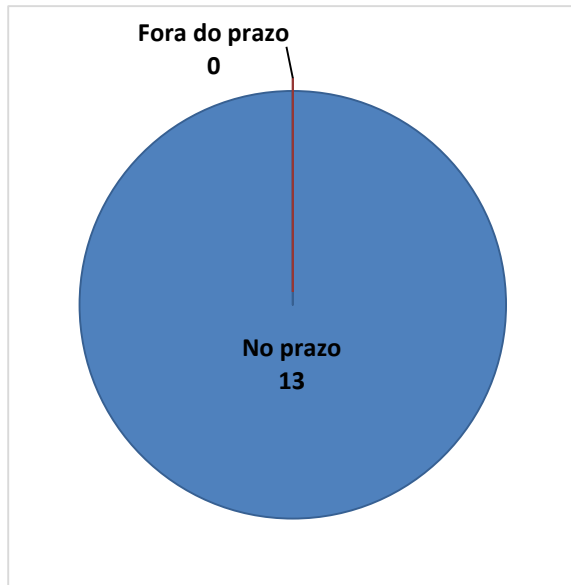


Gráfico 10

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

Observa-se no **Gráfico 10** e na **Tabela 8** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 90\%$ ).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	13	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>13</b>	

Tabela 8

### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 11

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

Observa-se no **Gráfico 11** e na **Tabela 9** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 95\%$ ).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
12 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	293	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>293</b>	

Tabela 9

## ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

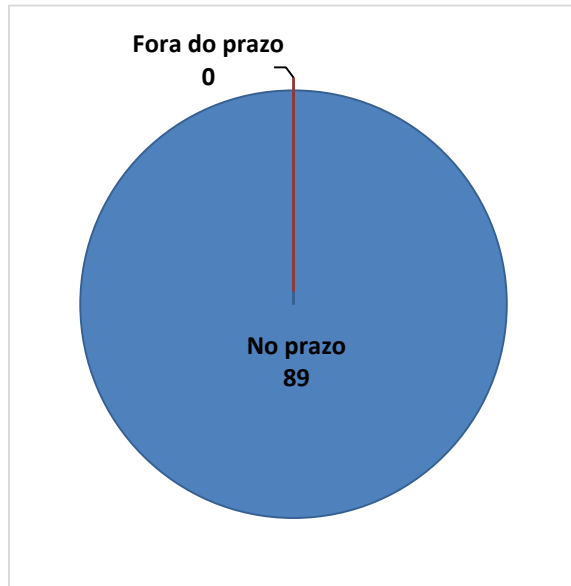


Gráfico 12

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

Observa-se no **Gráfico 12** e na **Tabela 10** que o limite de qualidade e resultado esperados definidos na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 95\%$ ).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
24 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	89	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>89</b>	

Tabela 10

## ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Gráfico 13

Gráfico 13/ Tabela 11- Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

Observa-se no **Gráfico 13** e na **Tabela 11** que o limite de qualidade e resultado esperados definidos na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 95\%$ ).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	238	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>238</b>	

Tabela 11

## VISÃO GERAL

A **Tabela 12** apresenta o volume de chamados fechados e resultados obtidos “no prazo” e “fora do prazo” pelos grupos de atendimento remoto e presencial.

RESULTADOS OBTIDOS						
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO 1º NÍVEL
507/2019	1	04 horas	6	6	0	42,34%
	2	12 horas	149	149	0	
	3	24 horas	5	5	0	
	4	48 horas	108	108	0	
Total			268	268	0	
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	57,66%
	2	12 horas	144	144	0	
	3	24 horas	84	84	0	
	4	48 horas	130	130	0	
Total			365	365	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	
507/2019	1	04 horas	13	13	0	
	2	12 horas	293	293	0	
	3	24 horas	89	89	0	
	4	48 horas	238	238	0	
Total			633	633	0	

**Tabela 12** - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

No período, foram fechados 633 chamados no contrato 507/2019, destes, 268 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 42,34% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento.

Podemos observar na **Tabela 12** o quantitativo de 365 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 57,66% dos chamados. Esse alto quantitativo de retenção é em função da atividade de inspeção para aceite Desktop e Inspeção para aceite – Monitor realizada neste mês.

Podem-se elencar os serviços no qual se fez necessário a intervenção do atendimento presencial:

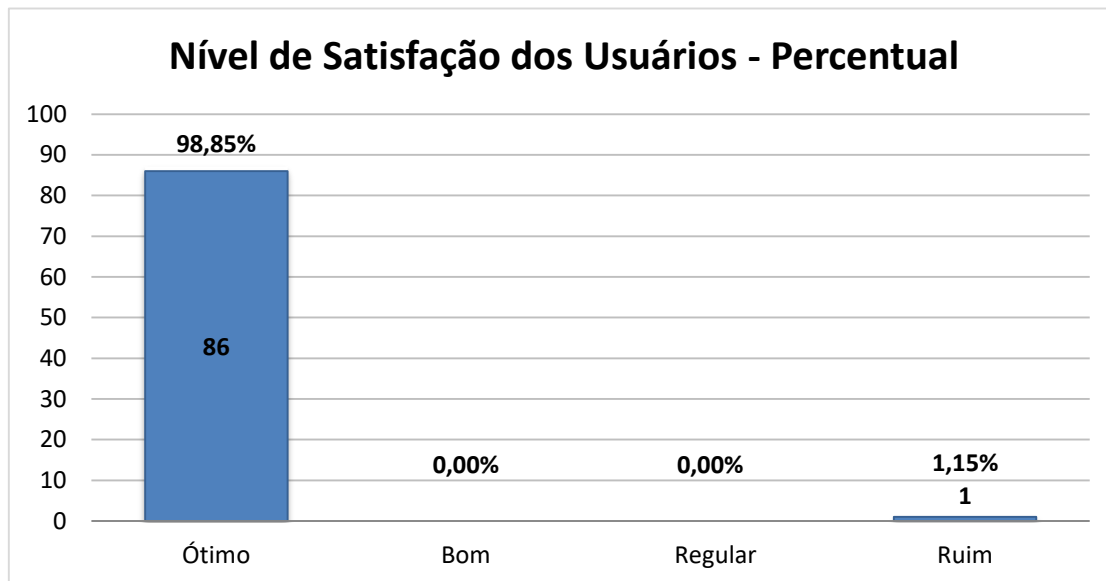
- Formatar computador;
- Inspeção para aceite Desktop;
- Inspeção para aceite - Monitor;
- Inspeção para aceite Notebook;
- Configurar Computador;
- Resolução de problemas em ponto de rede.



## Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 87 pesquisas de satisfação. Desse total, 86 foram avaliadas como “Ótimo” e 01 como “Ruim” (118131), nenhuma pesquisa foi avaliada como “Bom” ou “Regular”.

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foi definido que o valor para aferição é o somatório dos percentuais atribuídos às notas “Ótimo” e “Bom”, devendo a contratada alcançar a meta maior ou igual 95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 98,85% estando dentro da meta estabelecida contratualmente.



**Gráfico 14** - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado obteve pesquisa com *status* “Ruim” no qual foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no chamado 119219.

## Chamados reabertos

No período do total de 633 encerrados, nenhum chamado foi reaberto pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado 0,00% 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.

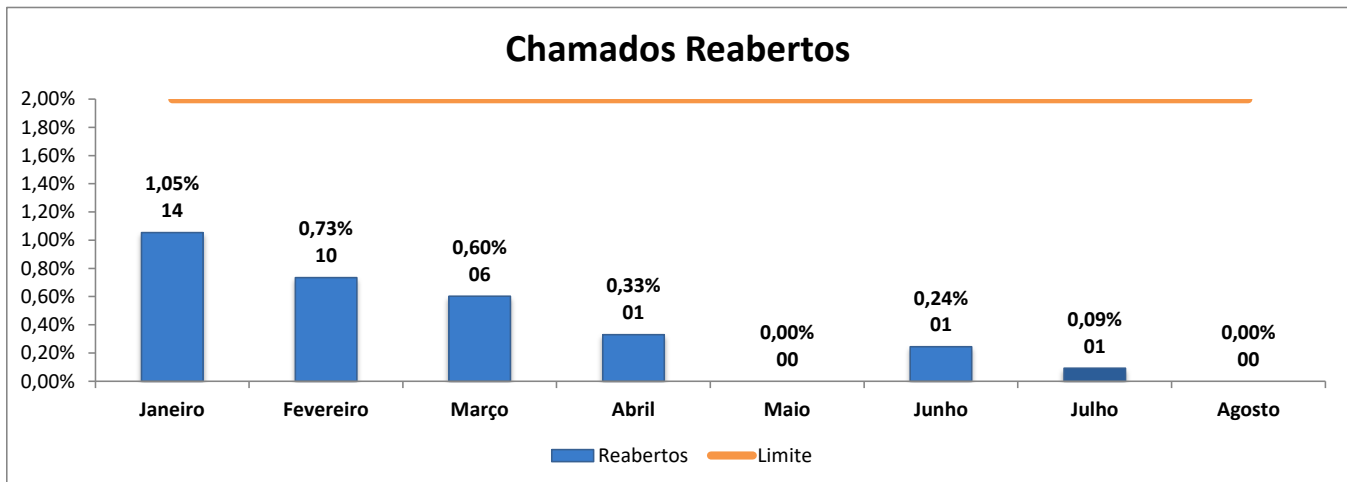


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

### Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

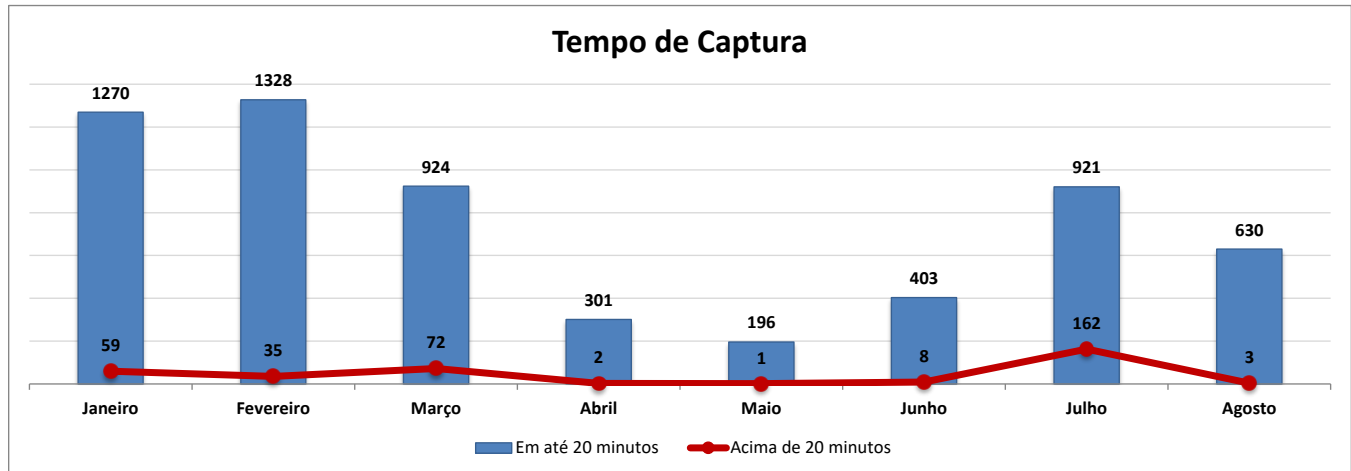
Na **Tabela 13** é possível observar que do total de 633 chamados fechados, 630 (99,53%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 03 (0,47%) foram capturados com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido ( $\geq 90,00\%$ ).

TEMPO DE CAPTURA		
AGOSTO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	265	1
Remoto - Proativo	187	1
Presencial - Proativo	108	1
Help Desk	65	0
3º Nível	4	0
SSI - Sites	1	0
SIPAC	0	0
E-mail	0	0
SIPAT	0	0
SEI	0	0
TOTAL (%)	99,53%	0,47%
TOTAL	630	3
	633	

Tabela 13 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

No **Gráfico 16**, o total de chamados fora do prazo de captura no mês de agosto foi de 03, o quantitativo é inferior ao apresentado em julho de 2020, no qual 162 chamados foram capturados fora do prazo de captura.



**Gráfico 16** - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

**Nota:** É possível observar um salto significativo de chamados capturados com tempo superior a 20 minutos quando comparado ao mês de agosto 2020. Do volume de 162 chamados, 152 deu-se em razão do técnico registrar os chamados ao passo em que executava as ações presenciais, ou seja, no mesmo momento em que estava fazendo as ações de inspeção para baixa, redistribuição e aceite dos equipamentos, ele estava registrando os chamados e encaminhando para o respectivo grupo solucionador (Presencial - DIMEQ) o que acabou por sair do processo padrão, e 10 chamados registrados por usuários foram efetivamente capturados com mais de 20 minutos.

## 5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de agosto foram encerrados 709 chamados no contrato 507/2019. Destes, 633 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada.

**Observação:** Vale ressaltar que além dos 633 chamados fechados pela contratada, 76 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores do contrato 507/2019 totalizando 709 chamados encerrados no contrato.

Podemos observar no **Gráfico 17** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de agosto foi de 633, o quantitativo é inferior ao apresentado em julho 2020 no qual foram encerrados 1083. A redução no quantitativo de chamados deu-se

em decorrência da redução de solicitações para as atividades de “Inspeção para baixa/redistribuição” e “Inspeção para aceite” de equipamentos localizados no Almojarifado Central.

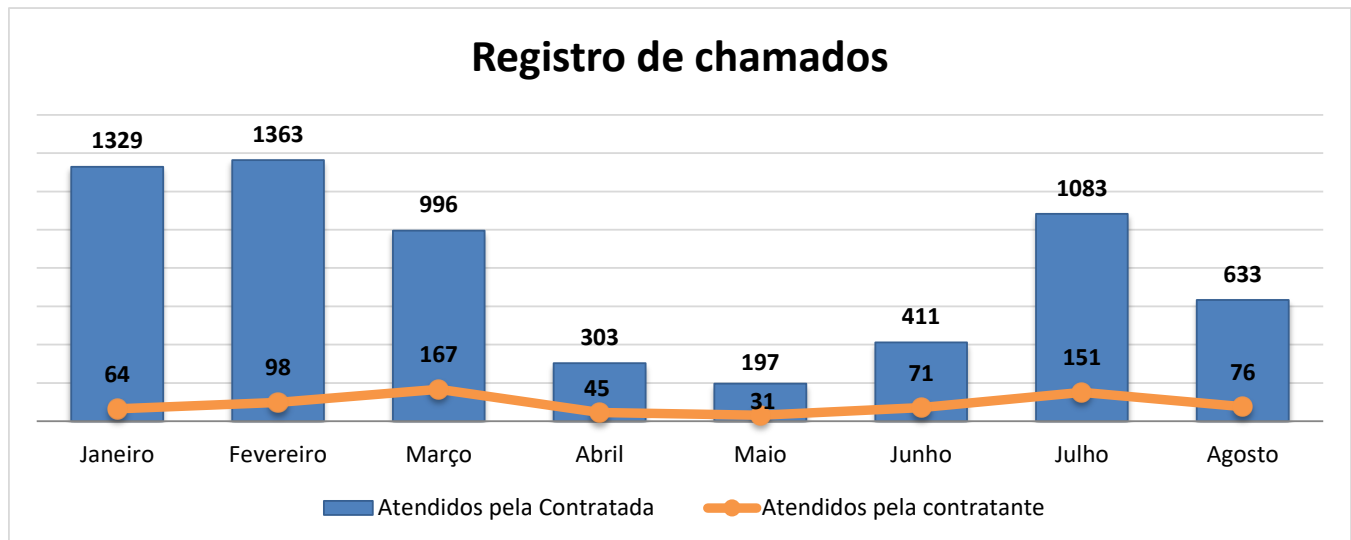


Gráfico 17 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/09/2020.

## 6. ANEXO I – TEMPO DE CAPTURA FORA DO PRAZO (20 MINUTOS) - PRESENCIAL PROATIVO

TEMPO DE CAPTURA FORA DO PRAZO (20 minutos) - Presencial proativo		
Solicitação	Origem	Atividade
115212	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115213	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115214	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115216	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115217	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115218	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115219	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115220	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115223	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115225	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115226	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115227	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115228	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115229	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115230	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115231	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115232	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115233	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115234	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115235	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115236	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115237	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115238	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115239	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115240	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115241	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115242	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115243	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115244	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115245	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115246	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115247	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115248	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115249	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook

115250	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115251	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115268	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115269	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115270	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115271	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115272	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115273	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115274	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115275	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115276	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115277	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115278	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115279	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115280	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115281	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115282	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115283	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115284	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115285	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115286	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115287	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115288	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115290	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115291	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115292	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115293	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115294	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115295	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115296	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115297	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115298	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115299	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115300	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115301	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115302	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115303	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115304	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115305	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115306	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115307	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook

115308	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115309	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115310	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115311	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115312	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115313	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115314	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115316	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115317	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115319	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115320	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115321	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115322	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115323	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115324	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115325	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115326	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115327	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115329	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115333	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115335	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115337	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115338	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115339	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115340	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115341	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115342	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115343	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115344	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115346	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115348	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
115639	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115641	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115643	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115644	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115944	Presencial - Proativo	Diagnosticar Notebook
115946	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115947	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115948	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115949	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115951	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop



115952	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115953	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
115954	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116027	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116028	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116029	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116030	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116031	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116176	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116178	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116179	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116180	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116182	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116183	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116184	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116185	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116186	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116187	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116188	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116189	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116190	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116191	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116192	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116194	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116196	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116197	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116198	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116199	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116200	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116201	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116202	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116203	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116204	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116205	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116206	Presencial - Proativo	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
116704	Presencial - Proativo	Configurar computador

**Tabela14** - TEMPO DE CAPTURA FORA DO PRAZO (20 minutos) – Presencial proativo