

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 **R013** e ao período de **01 a 31 de julho 2020**.

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
Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento	11
4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL	12
Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....	14
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS.....	15
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS.....	15
VISÃO GERAL	16
Nível de satisfação dos usuários - Encerramento	17
Chamados reabertos	17
Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....	18
5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....	20
6. ANEXO I – TEMPO DE CAPTURA FORA DO PRAZO (20 MINUTOS) - PRESENCIAL PROATIVO.....	22

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
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	Almoarifado 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 julho de 2020 foram encerrados 1083 chamados, todos se apresentam como situação “Fechado”, não houveram chamados com situação “Resolvida” ou “Cancelado”. 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	0	0,00%
Fechado	1083	100,00%
TOTAL	1083	100,00%

Tabela 2

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 1083 chamados encerrados em julho de 2020, observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Presencial - Proativo” com 439 chamados (40,54%).

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 681 (62,88%) chamados. Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

O segundo canal de entrada mais utilizado para o registro foi o “Portal” com 364 (33,61%) chamados. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizado a registrarem seu próprio chamado via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

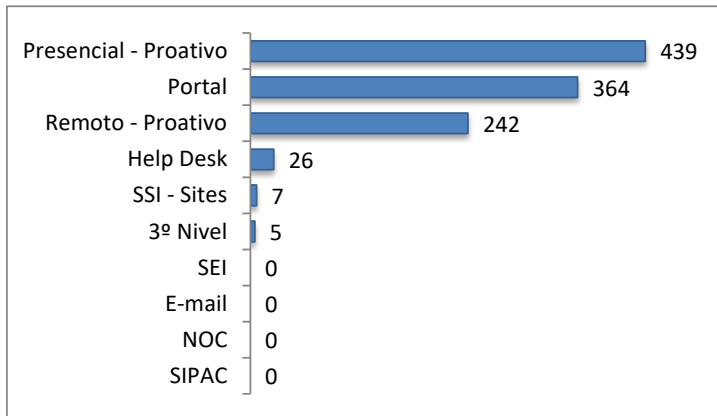


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Presencial - Proativo	439	40,54%
Portal	364	33,61%
Remoto - Proativo	242	22,35%
Help Desk	26	2,40%
SSI - Sites	7	0,65%
3º Nível	5	0,46%
SEI	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	1083	100,00%

Tabela 3

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

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 88,18% (955) dos 1083 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). O volume de chamados registrados entre 13h00min às 15h59min 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 julho, 35 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 3,23% 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) aos solicitantes em trabalho *home office*.

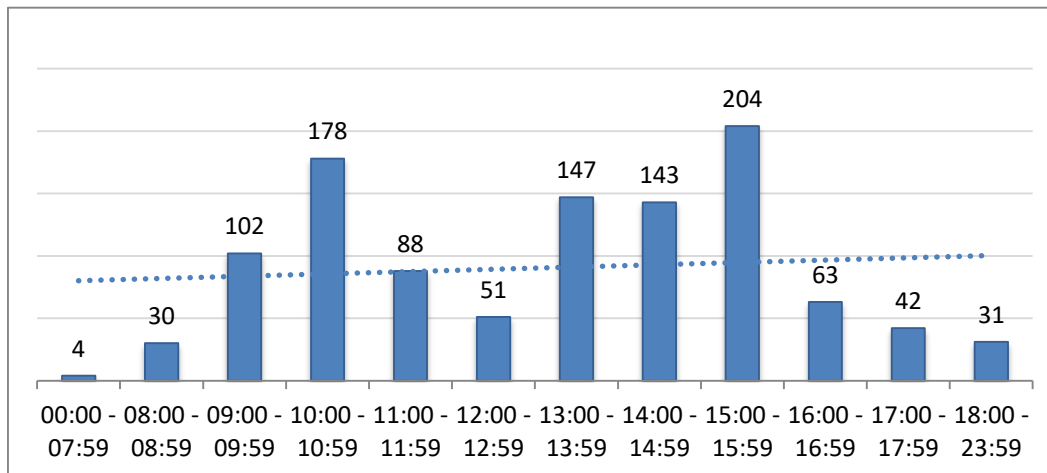


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

O **Gráfico 4** demonstra um total de 1083 chamados fechados no mês de julho. Destes, 99,26% são requisições de serviço e 0,74% incidentes.

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

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento

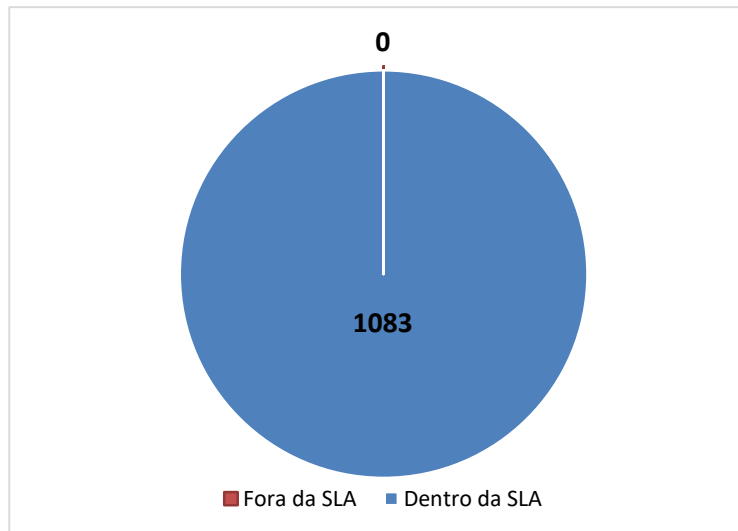


Gráfico 5 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

O **Gráfico 5** demonstra que a contratada fechou o volume de 1083 chamados. Destes, 100,00% (1083) dentro do prazo e 0,00% (0) chamado foi encerrado fora do prazo.

Observação: No período, foram fechados 1234 chamados no contrato 507/2019: 1083 chamados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 151 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 julho 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	JULHO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	JUNHO	MAIO
1083	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	2	0,18%	20	2
	2	Serviços em Desktop	Computador travando	2	0,18%	1	0
	3	Serviços em Notebook	Notebook não liga	2	0,18%	0	0
	4	Impressão e Scanner	Impressora não liga	1	0,09%	1	0
	5	Serviços em Desktop	Computador não liga	1	0,09%	1	1

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

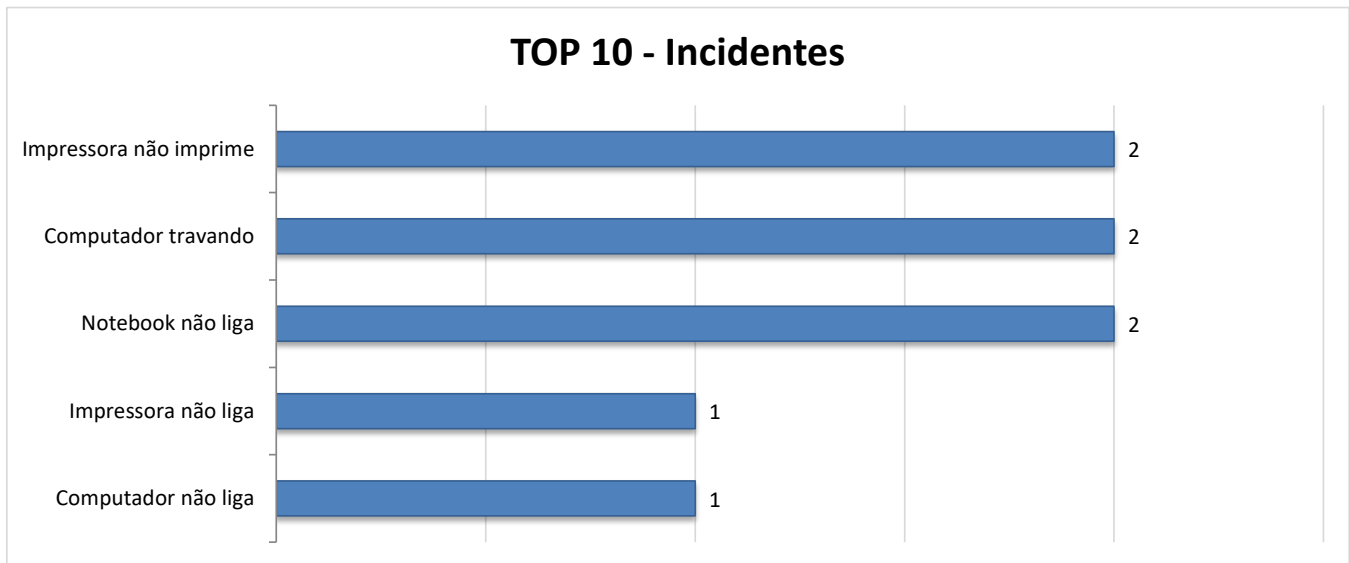


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Considerando o volume de 1083 chamados fechados no mês de julho, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 02 (0,18%) chamados (115558 e 116377) foram classificados como “Impressora não imprime” e 01 (0,09%) chamado (115208) foi classificado como “Impressora não liga”. Os chamados necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS no qual foram abertos respectivamente os sub-tickets 115632, 116381 e 115209.

REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registradas no mês de julho 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	JULHO		Comparativo entre os Meses Anteriores		
				QUANTIDADE	%	JUNHO	MAIO	
1083	1	Serviços em Desktop	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop	240	22,16%	0	0	
	2	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite Desktop	154	14,22%	0	0	
	3	Monitor	Inspeção para aceite - Monitor	153	14,13%	0	0	
	4	Serviços em Notebook	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook	107	9,88%	0	0	
	5	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	77	7,11%	14	17	
	6	Agentes de Relacionamento	Emissão de Certificado Digital	45	4,16%	6	3	
	7	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	42	3,88%	52	30	
	8	Webmail	Suporte do Webmail	41	3,79%	45	19	
	9	Serviços em Desktop	Configurar computador	25	2,31%	18	18	
	10	Serviços em Notebook	Formatar Notebook	23	2,12%	1	1	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

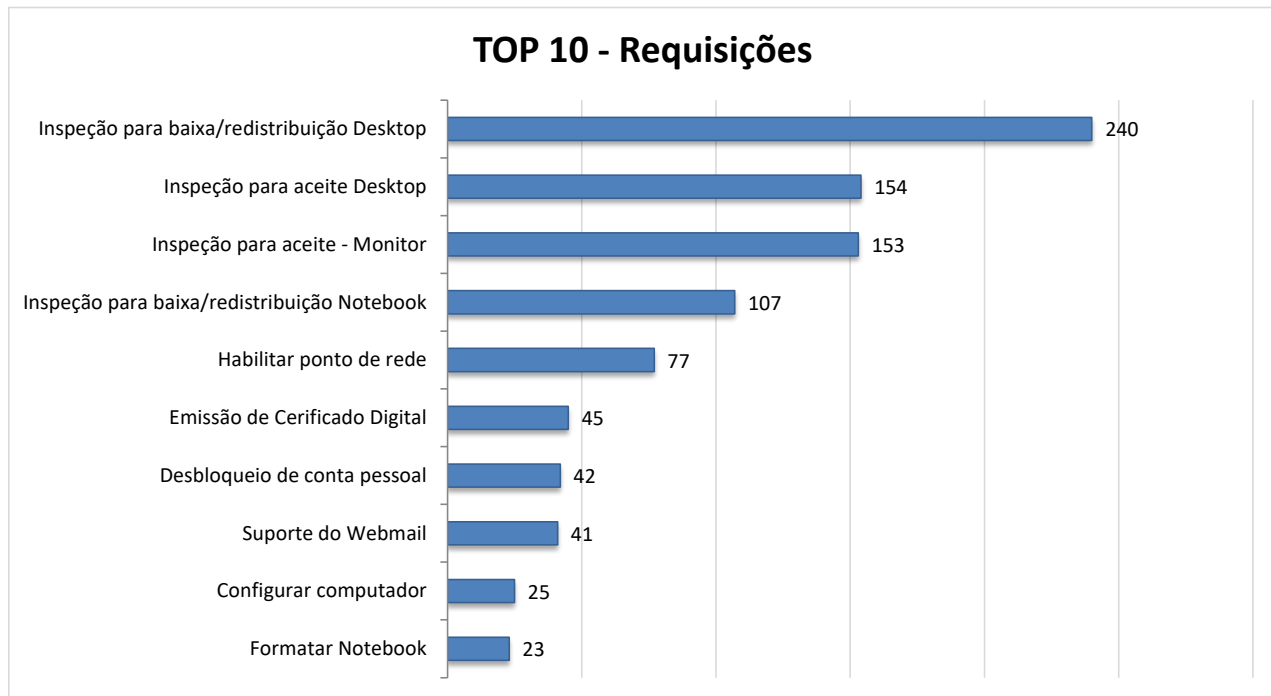


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Considerando o volume de 1083 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que 240 (22,16%) chamados são para a atividade “Inspeção para baixa/redistribuição Desktop” e 107 chamados são para a atividade “Inspeção para baixa/redistribuição Notebook”, totalizando o volume de 347 (32,04%) chamados registrados pela unidade Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos – Cebraspe.

O segundo maior volume são para as atividades “Inspeção para aceite - Desktop”, 154 (14,22%), e “Inspeção para aceite – Monitor”, 153 (14,13%), totalizando o volume de 307 (28,35%) chamados registrados pela unidade.

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 julho 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	JULHO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	JUNHO	MAIO
1083	1	PRC - Diretoria de Manutenção de Equipamentos	654	60,39%	4	0
	2	Biblioteca Central	40	3,69%	24	10
	3	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	37	3,42%	8	2
	4	Serviço Administrativo - CPD/SAD	26	2,40%	3	1
	5	Coordenadoria de Gestão da Informação Digital	16	1,48%	9	3
	6	Direção do Instituto de Letras - ILD	14	1,29%	6	0
	7	Instituto de Física	13	1,20%	0	5
	8	Biblioteca Central - Coordenadoria de Atendimento ao Usuário	11	1,02%	2	0
	9	Departamento de Engenharia Florestal	10	0,92%	2	0
	10	Faculdade de Medicina	10	0,92%	1	4

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

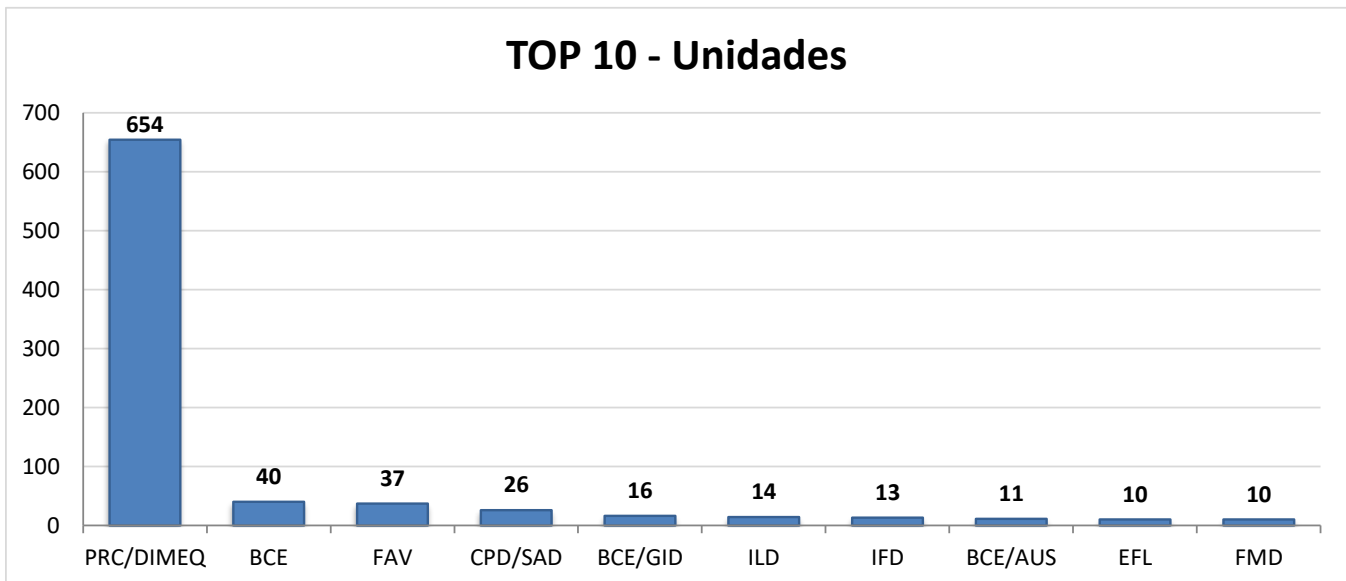


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Considerando o quantitativo de 1083 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** que 654 chamados (60,39%) foram registrados para a unidade “Diretoria de Manutenção de Equipamentos – DIMEQ”. Desse total, 240 (22,16%) chamados foram resultantes da atividade “Inspeção para baixa/redistribuição Desktop”, 107 (9,88%) da atividade “Inspeção para baixa/redistribuição Notebook”, 154 (14,22%) da atividade “Inspeção para aceite - Desktop” e 153 (14,13%) da atividade “Inspeção para aceite – Monitor”.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Biblioteca Central”, 40 chamados (3,69%). Desse total, 20 chamados foram resultantes da atividade “Upgrade Windows 10 /Upgrade Windows 10 – Solicitar” e 20 da atividade “Habilitar ponto de rede” em equipamentos localizados na antiga AUTOTRAC.

Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, do volume de 1083 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 8,59% (93) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de julho. 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.

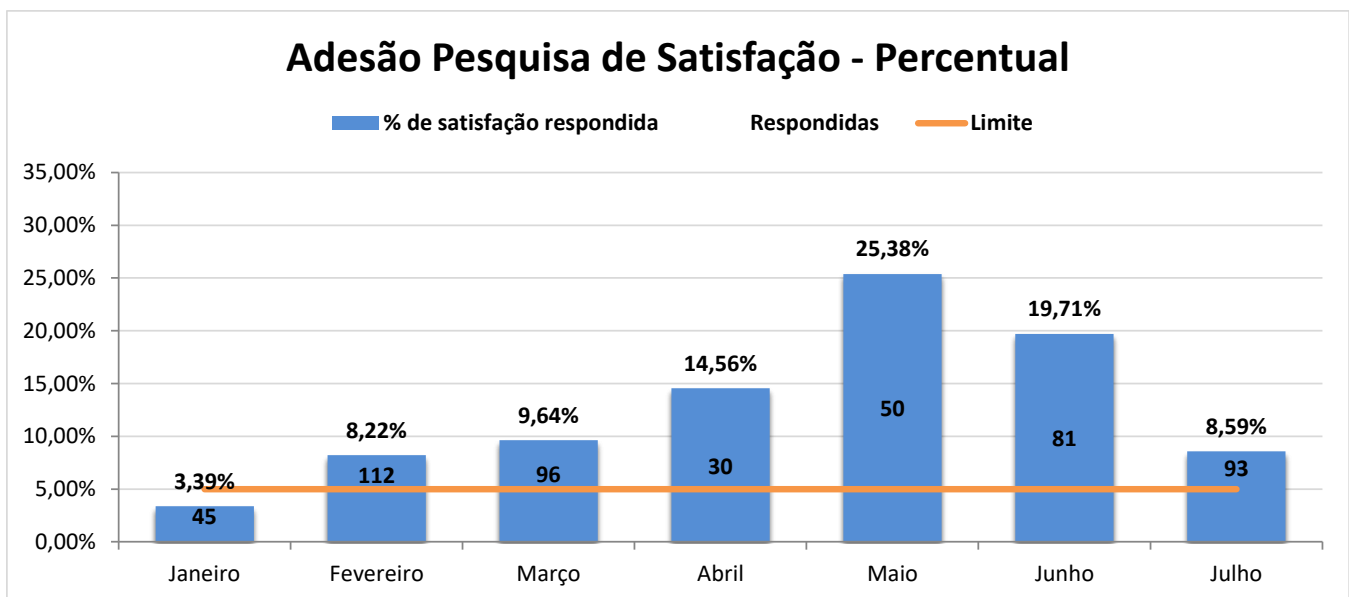


Gráfico 9 - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R013	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%	98,92%	Sim ✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,09%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	85,04%	Não ✖

Tabela 7 - Tarefa R001

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

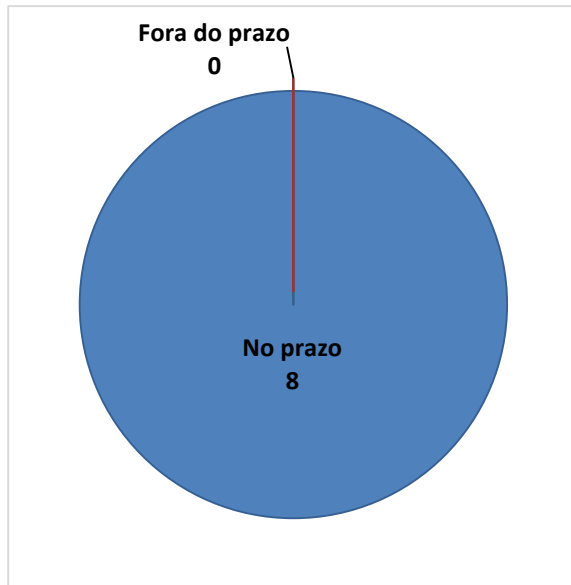


Gráfico 10

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

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	8	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	8	

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 03/08/2020.

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	276	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	276	

Tabela 9

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

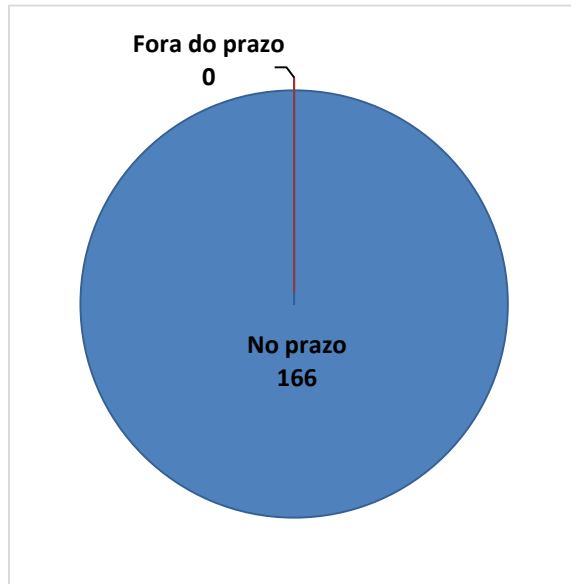


Gráfico 12

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

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	166	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	166	

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 03/08/2020.

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	633	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	633	

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	23,08%
	2	12 horas	113	113	0	
	3	24 horas	11	11	0	
	4	48 horas	120	120	0	
Total			250	250	0	
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	76,92%
	2	12 horas	163	163	0	
	3	24 horas	155	155	0	
	4	48 horas	513	513	0	
Total			833	833	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	
507/2019	1	04 horas	8	8	0	
	2	12 horas	276	276	0	
	3	24 horas	166	166	0	
	4	48 horas	633	633	0	
Total			1083	1083	0	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

No período, foram fechados 1083 chamados no contrato 507/2019, destes, 250 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 23,08% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento.

Podemos observar na **Tabela 12** o quantitativo de 833 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 76,92% dos chamados. Esse alto quantitativo de retenção é em função da atividade de inspeção para baixa/redistribuição e para aceite realizada neste mês.

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

- Inspeção para baixa/redistribuição Desktop;
- Inspeção para baixa/redistribuição Notebook;
- Inspeção para aceite Desktop;
- Inspeção para aceite monitor;
- Habilitar ponto de rede;
- Formatar Notebook.

Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 93 pesquisas de satisfação. Desse total, 91 foram avaliadas como “Ótimo”, 01 como “Bom”, 01 (chamado 116473) como “Regular” e nenhuma como “Ruim”.

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 98,92% (97,849% + 1,075%) estando dentro da meta estabelecida contratualmente.

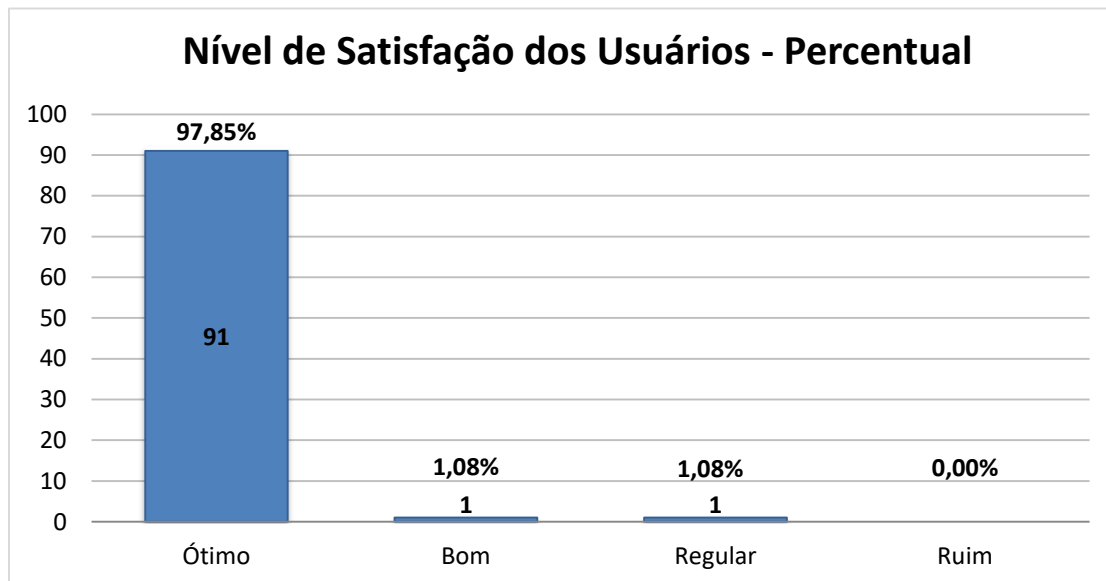


Gráfico 14 - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado obteve pesquisa com *status* “Regular” no qual foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no chamado 117268.

Chamados reabertos

No período do total de 1083 encerrados, 01 chamado (116765) foi reaberto pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado 0,09%, mantendo-se dentro do limite estabelecido, $\leq 2\%$. Para fins de registro e esclarecimentos, conforme solução resposta do chamado, ao abrir um novo chamado a usuária reabriu o já existente por engano.

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.

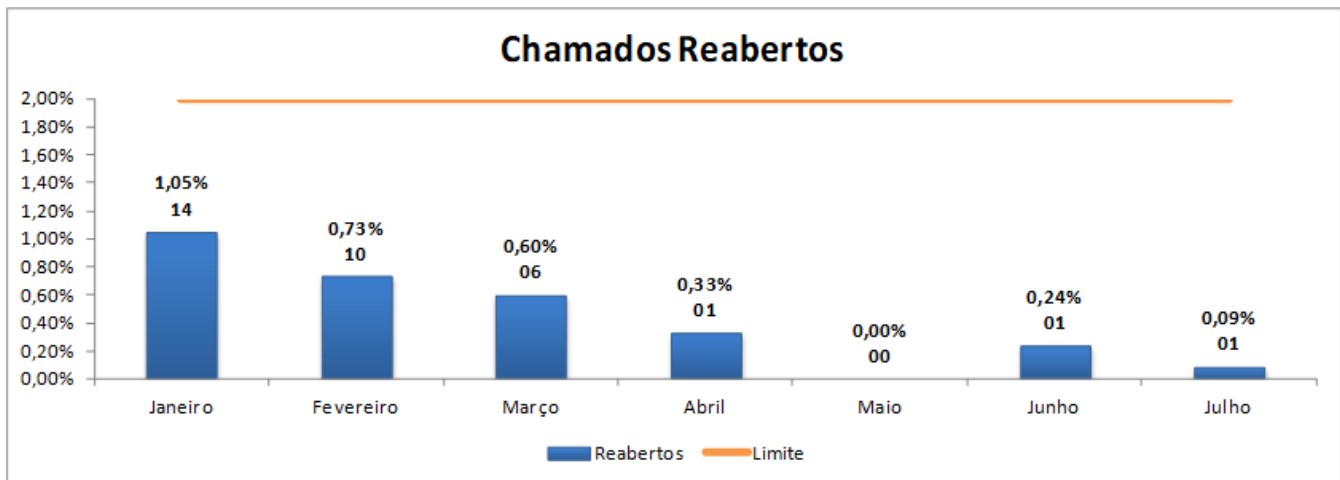


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

Na **Tabela 13** é possível observar que do total de 1083 tickets fechados, 921 (85,04%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 162 (14,96%) foram capturados com mais de 20 minutos, ou seja, o montante de tickets capturados fora do limite estabelecido fere o indicador em 4,96%, resultando assim, no tempo de captura fora do limite estabelecido ($\geq 90,00\%$).

TEMPO DE CAPTURA JULHO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	354	10
Remoto - Proativo	242	0
Help Desk	26	0
Presencial - Proativo	287	152
3º Nível	5	0
SSI - Sites	7	0
SIPAC	0	0
E-mail	0	0
SIPAT	0	0
SEI	0	0
TOTAL (%)	85,04%	14,96%
TOTAL	921	162
	1083	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

A contratada busca compreensão por parte da contratante e pleiteia que os 152 chamados registrados de forma proativa (Presencial – Proativo) sejam apartados do volume de chamados com tempo de captura superior a 20 minutos, tendo em vista que eles são a formalização do atendimento já realizado antes do registro.

O volume de 152 tickets proativo capturados com tempo superior a 20 minutos deu-se em razão do técnico registrar os tickets 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 tickets e encaminhando para o respectivo grupo solucionador (Presencial - DIMEQ), o que acabou por sair do processo padrão.

Se o volume de 152 tickets for considerado como capturados dentro do prazo de até 20 minutos, os valores serão representados conforme a **Tabela 14**, no qual 1073 (99,08%) estariam capturados em até 20 minutos, enquanto 10 (0,92%) *tickets*, efetivamente registrado por usuários estariam capturados com mais de 20 minutos, resultando assim, no tempo de captura dentro do limite estabelecido ($\geq 90,00\%$).

TEMPO DE CAPTURA		
JULHO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	354	10
Remoto - Proativo	242	0
Help Desk	26	0
Presencial - Proativo	439	0
3º Nível	5	0
SSI - Sites	7	0
SIPAC	0	0
E-mail	0	0
SIPAT	0	0
SEI	0	0
TOTAL (%)	99,08%	0,92%
TOTAL	1073	10
	1083	

Tabela 14 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 06/08/2020.

No **Gráfico 16**, o total de chamados fora do prazo de captura no mês de julho foi de 162, o quantitativo é superior ao apresentado em junho de 2020, no qual 8 tickets foram capturados fora do prazo de captura. Por efeito das causas já explanadas neste item, no corrente mês houve um salto significativo de chamados capturados com tempo superior a 20 minutos. No entanto, se o volume dos 152 tickets (vide anexo 1) forem

considerados com tempo de captura inferior a 20 minutos, no mês de julho, teremos apenas dois chamados, a mais, com tempo de captura superior a 20 minutos.

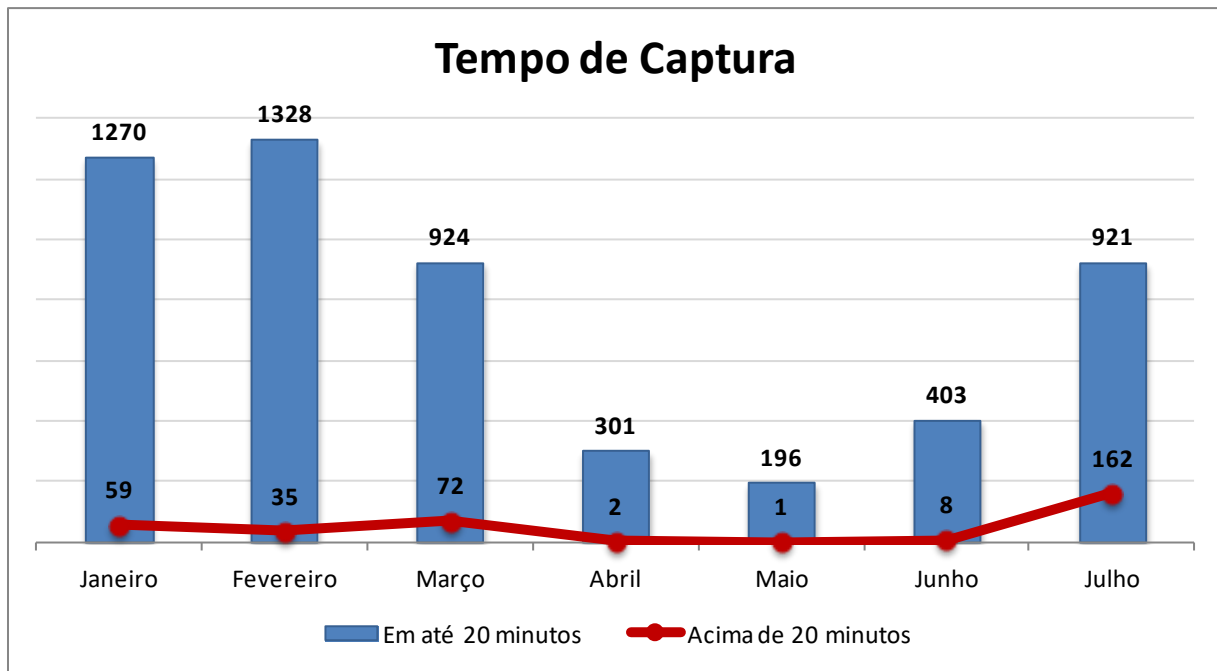


Gráfico 16 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de julho foram encerrados 1234 chamados no contrato 507/2019. Destes, 1083 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada.

Observação: Vale ressaltar que além dos 1083 chamados fechados pela contratada, 151 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores do contrato 507/2019 totalizando 1234 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 julho foi de (1083), o quantitativo é superior ao apresentado em junho 2020, no qual foram encerrados 411. O volume de chamados no período deu-se, em sua maioria, em decorrência das atividades “Inspeção para baixa/redistribuição Desktop”, “Inspeção para baixa/redistribuição Monitor” em equipamentos da unidade “Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos - Cebraspe” e “Inspeção para aceite - Desktop” e “Inspeção para aceite - Monitor” em equipamentos localizados no Almoxarifado Central.

Registro de chamados

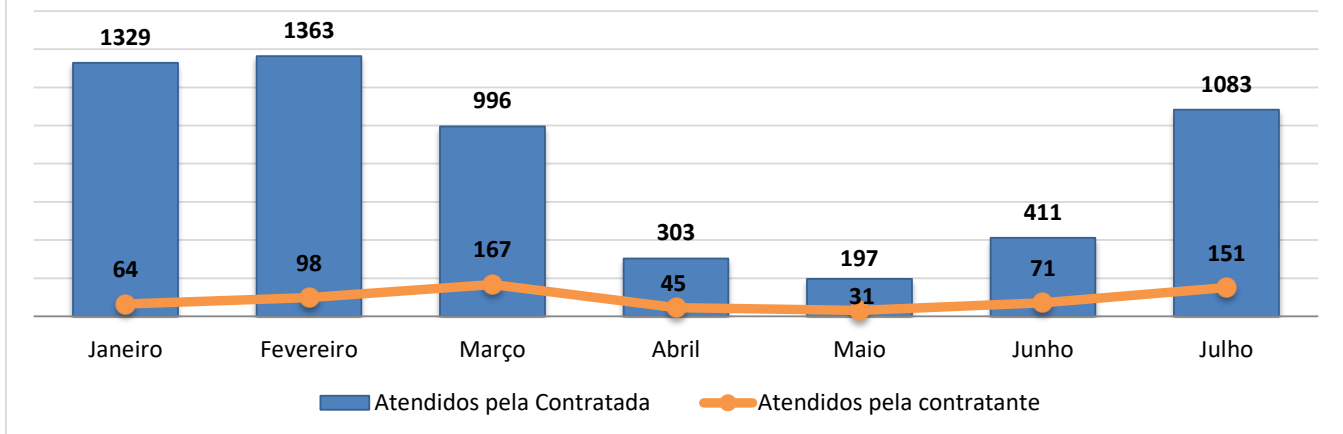


Gráfico 17 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/08/2020.

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

Tabela15 - TEMPO DE CAPTURA FORA DO PRAZO (20 minutos) – Presencial proativo