

# 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 **R012** e ao período de **01 a 30 de junho 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>Quantitativo de Pesquisa Respondida - Encerramento .....</b>	<b>10</b>
<b>4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL .....</b>	<b>11</b>
<b>Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....</b>	<b>13</b>
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	13
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS.....	15
VISÃO GERAL .....	15
<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>

## 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 junho 2020 foram encerrados 411 chamados com situação “Fechado”, 05 chamados (106876, 113632, 113888, 113943 e 114371) com situação “Resolvida. Para o período, os chamados com situação “Resolvida” são chamados oriundos do fluxo de atendimento de 3º nível da contratante, “nenhum chamado foi 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.

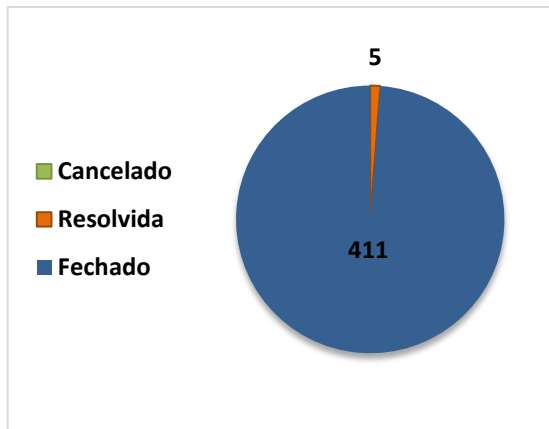


Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Cancelado	0	0,00%
Resolvida	5	1,20%
Fechado	411	98,80%
<b>TOTAL</b>	<b>416</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 01/07/2020.

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

Do total de 411 chamados fechados em junho de 2020, observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 251 chamados (61,07%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem 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 o atendimento remoto e presencial proativo somados contém 147 chamados (35,77%) fechados. Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

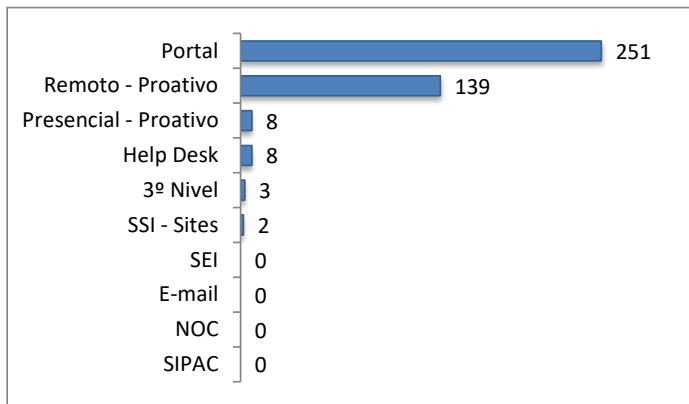


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	251	61,07%
Remoto - Proativo	139	33,82%
Presencial - Proativo	8	1,95%
Help Desk	8	1,95%
3º Nível	3	0,73%
SSI - Sites	2	0,49%
SEI	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>	<b>411</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3

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

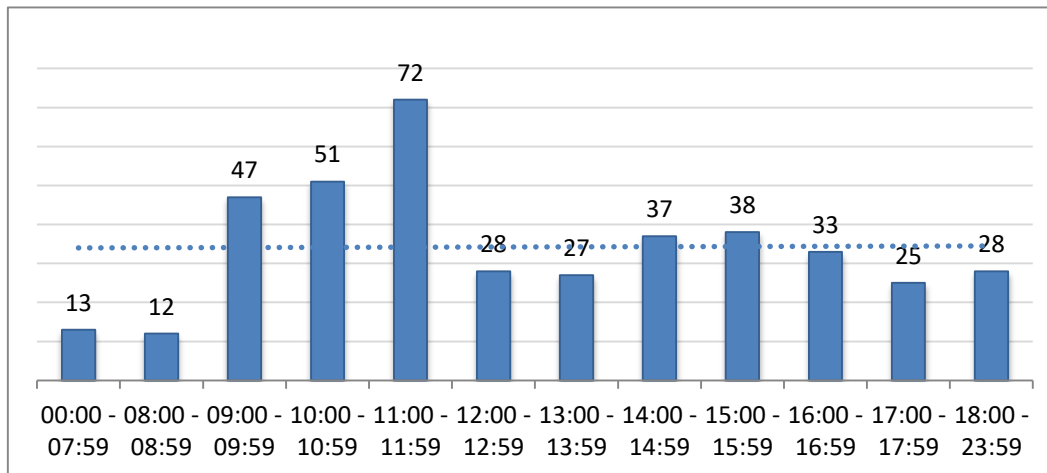
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

## 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 77,13% (317) dos 411 chamados fechados 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 11h59min, 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 14h00min 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 abril, 41 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 9,98% 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.

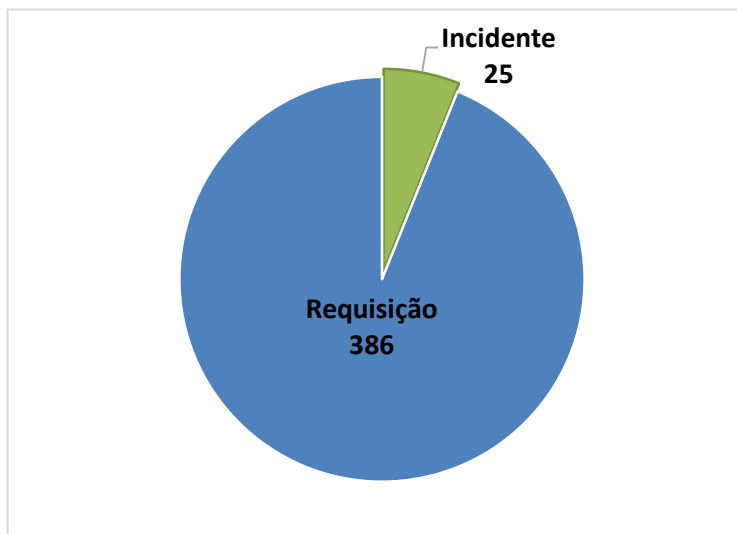


**Gráfico 3** - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

## Incidente / Requisição

### Requisição / Incidente – Encerramento



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

O **Gráfico 4** demonstra um total de 411 chamados fechados no mês de junho. Destes 93,92% são requisições de serviço e 6,08% incidentes.

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

## SLA GLOBAL

### SLA Global – Encerramento



O **Gráfico 5** demonstra que a contratada fechou o volume de 408 dentro do prazo obtendo o quantitativo de 99,27% e 03 foram fechados fora do prazo obtendo 0,73%.

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

## Listas TOP 10 – Encerramento

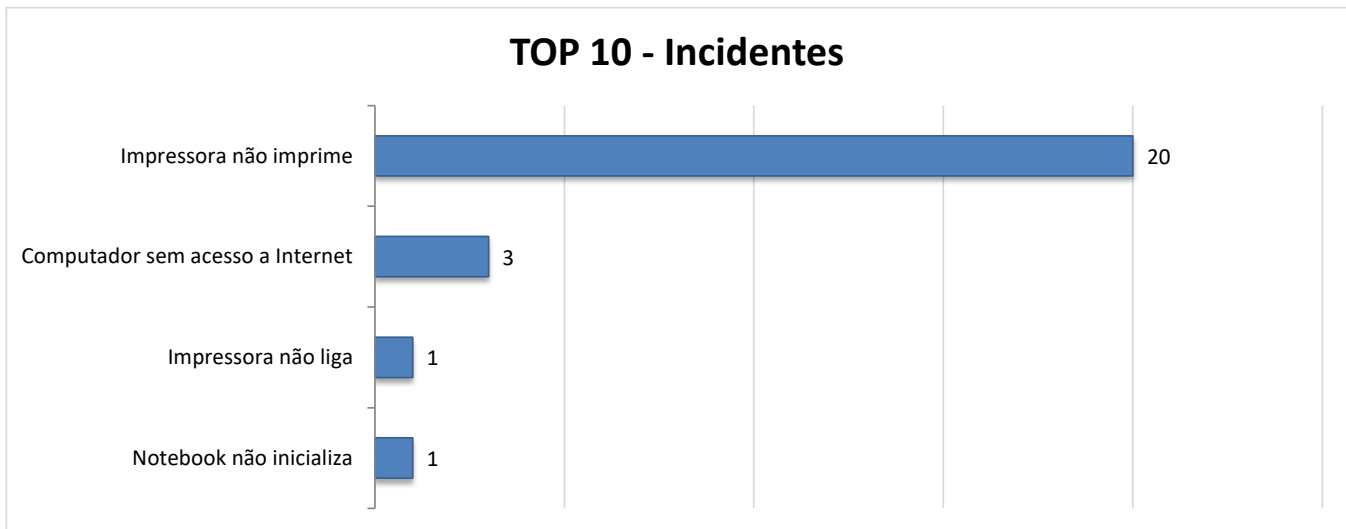
### INCIDENTES

Os dados apresentados na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** correspondem aos incidentes mais registrados no mês de junho 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	JUNHO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	MAIO	ABRIL
411	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	20	4,87%	2	1
	2	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	3	0,73%	2	1
	3	Impressão e Scanner	Impressora não liga	1	0,24%	0	0
	4	Serviços em Notebook	Notebook não inicializa	1	0,24%	0	0

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

Considerando o volume de 411 fechados no mês de junho, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 5** que 20 (9,35%) chamados (113503, 113507, 113518, 113529, 113530, 113531, 113541, 113542, 113548, 113615, 113685, 113688, 113702, 113713, 113748, 113749, 113757, 113864, 114028 e 114076) foram classificados como “Impressora não imprime”, os chamados necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS. 05 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

## REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registrados no mês de junho 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	JUNHO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	MAIO	ABRIL
411	1	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	55	13,38%	10	23
	2	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	52	12,65%	30	37
	3	Webmail	Suporte do Webmail	47	11,44%	19	26
	4	Webmail	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)	31	7,54%	32	20
	5	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	19	4,62%	10	13
	6	Serviços em Desktop	Configurar computador	17	4,14%	21	13
	7	Agentes de Relacionamento	DNS	17	4,14%	12	6
	8	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	14	3,41%	17	1
	9	Serviços em Desktop	Formatar computador	12	2,92%	1	1
	10	Active Directory (AD)	Trocar senha	9	2,19%	6	2

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.





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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

Considerando o volume de 411 chamados fechados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que 55 (13,38%) chamados são para as atividades “Desbloquear Conta” e 52 (12,65%) para a atividade “Desbloqueio de Conta Pessoal” para acesso ao Office 365 e acesso ao ambiente virtual da instituição.

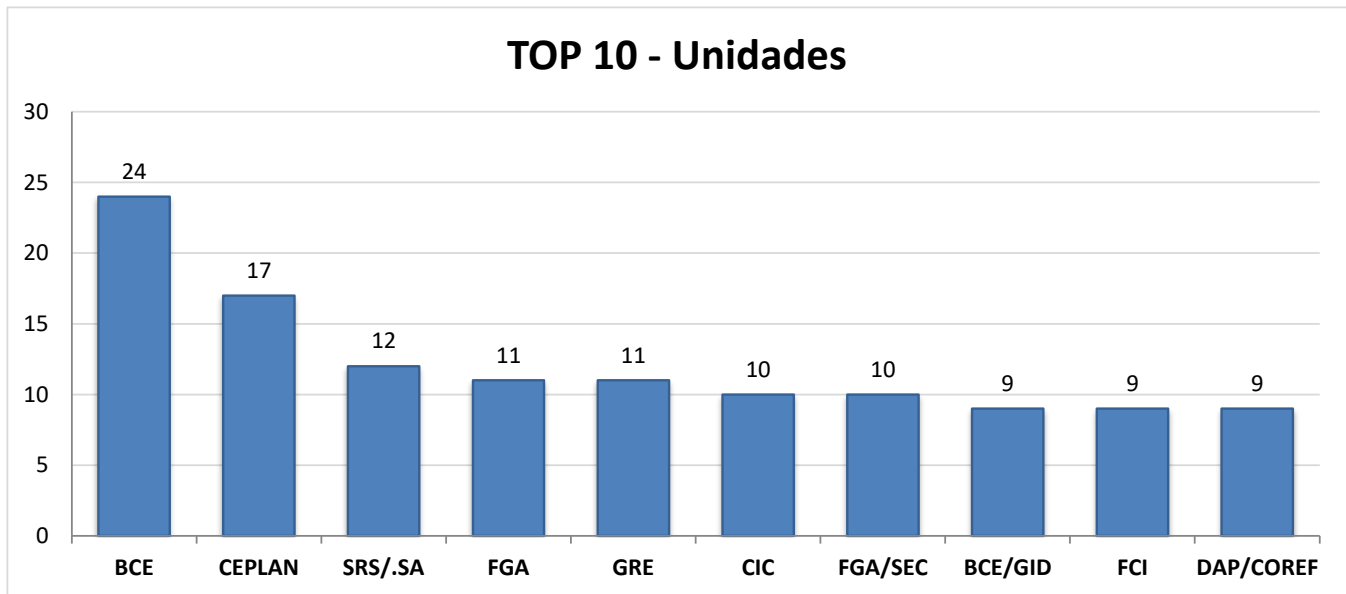
## UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem às requisições e incidentes mais registrados pelas unidades no mês de junho 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	JUNHO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	MAIO	ABRIL
411	1	Biblioteca Central	24	5,84%	10	0
	2	Centro de Planejamento	17	4,14%	2	0
	3	Suporte Avançado	12	2,92%	0	0
	4	Faculdade do Gama	11	2,68%	4	3
	5	Gabinete do Reitor	11	2,68%	4	3
	6	Departamento de Ciência da Computação	10	2,43%	2	1
	7	Faculdade do Gama - Secretaria	10	2,43%	3	1
	8	Coordenadoria de Gestão da Informação Digital	9	2,19%	3	2
	9	Faculdade de Ciência da Informação	9	2,19%	3	2
	10	Coordenadoria de Registro e Controle Funcional	9	2,19%	2	1

**Tabela 6** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.



**Gráfico 8** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

Considerando o quantitativo de 411 chamados fechados no mês podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8**, que 24 chamados (5,84%) foram registrados pela unidade “Biblioteca Central - BCE”. Desse total, 10 chamados foram resultantes da atividade “Formatar Computador” em equipamento desktop localizados na antiga AUTOTRAC. 07 chamados foram resultantes da atividade “Habilitar Ponto de Rede” na localidade AUTOTRAC. 07 chamados estão distribuídos para demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 17 chamados (4,14%), é para a unidade “Centro de Planejamento - CEPLAN”. Desse total, 07 chamados foram resultantes da atividade “Desbloqueio de conta pessoal”. 10 chamados estão distribuídos para demais atividades na área de negócio da contratante.

## Quantitativo de Pesquisa Respondida - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, de um total de 411 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 19,71% (81) para o índice de pesquisa de satisfação respondida no mês de junho. 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.

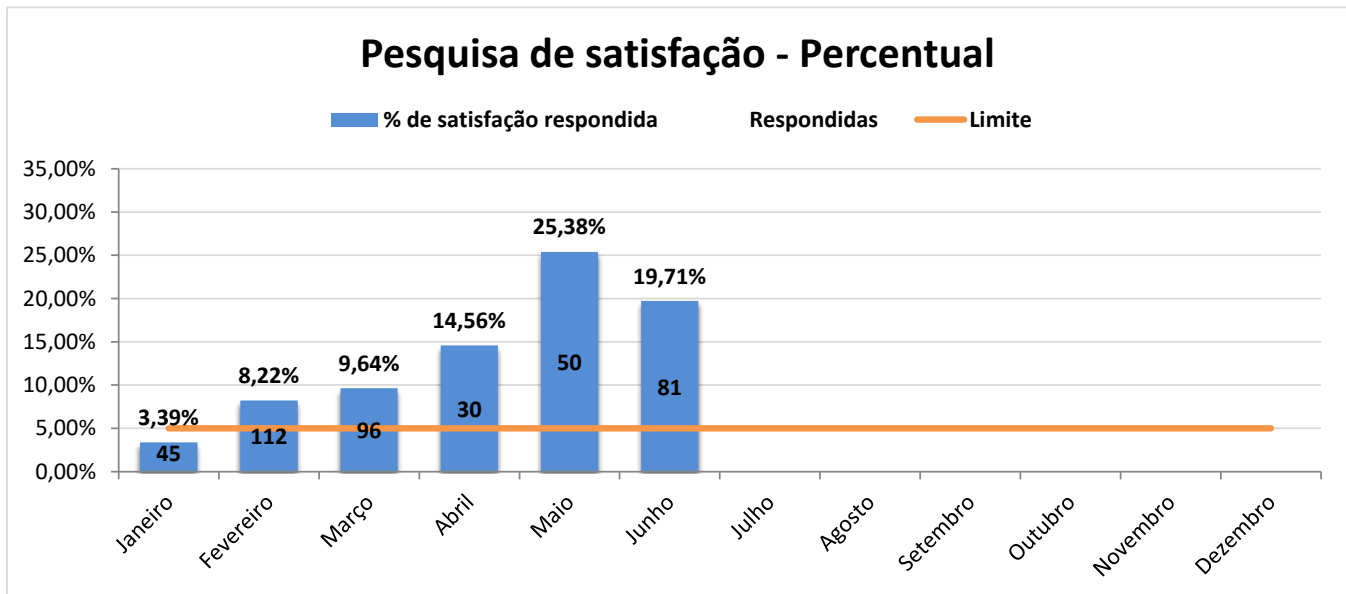


Gráfico 9 - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

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

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R012	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.	

<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.
<b>5</b>	Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE.
<b>6</b>	Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia.
<b>7</b>	Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE.
<b>8</b>	Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.
<b>9</b>	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.
<b>10</b>	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.
<b>11</b>	Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.
<b>12</b>	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.
<b>13</b>	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%	96,00%	Sim ✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	99,19%	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%	97,53%	Sim ✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,24%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	98,05%	Sim ✓

Tabela 7 - Tarefa R001

## Resultados obtidos – SLA – Encerramento

### ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

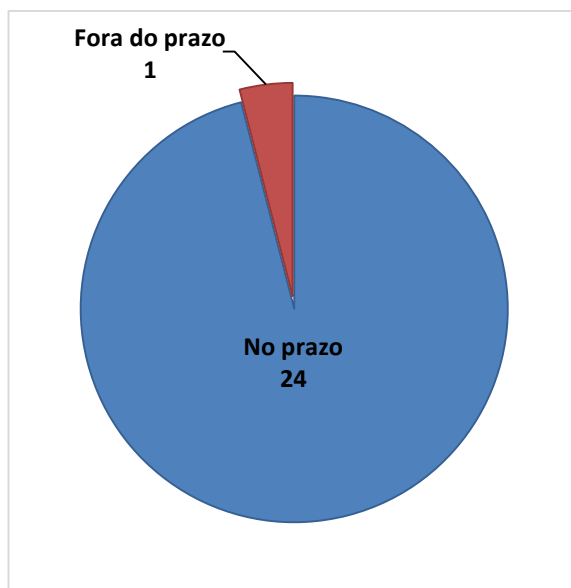


Gráfico 10

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 96,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado (>=90%).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	24	96,00%
Fora do prazo	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	

Tabela 8

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

## 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 01/07/2020.

Observa-se no **Gráfico 11** e na **Tabela 9** que o limite de qualidade e resultado esperados definidos na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 99,19% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 95\%$ ).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
12 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	244	99,19%
Fora do prazo	2	0,81%
<b>Total</b>	<b>246</b>	

Tabela 9

## ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

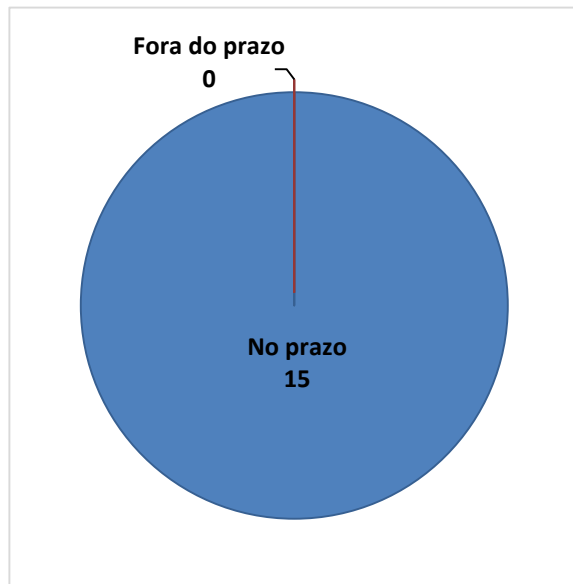


Gráfico 12

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

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	15	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	

Tabela 10

## ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

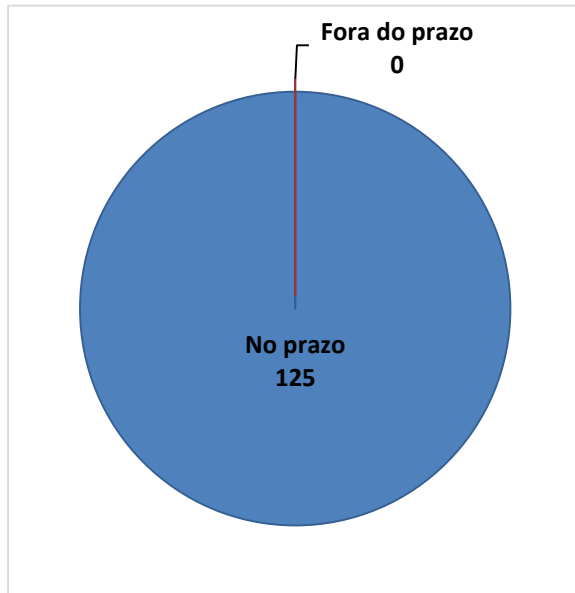


Gráfico 13

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

Observa-se no **Gráfico 13** e na **Tabela 11** 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		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	125	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>125</b>	

Tabela 11

**Observação:** A redução no quantitativo de chamados atendidos pela contratada dar-se em decorrência do cenário epidemiológico causado pela Covid-19 e por consequência as suspensões das atividades administrativas presenciais durante a vigência do Ato da Reitoria Nº 0392/2020, Decreto nº 40.509 de 11 de abril de 2020.

## 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	23	22	1	79,56%
	2	12 horas	186	185	1	
	3	24 horas	7	7	0	
	4	48 horas	111	111	0	
Total			327	325	2	
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	20,44%
	2	12 horas	60	59	1	
	3	24 horas	8	8	0	
	4	48 horas	14	14	0	
Total			84	83	1	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	
507/2019	1	04 horas	25	24	1	
	2	12 horas	246	244	2	
	3	24 horas	15	15	0	
	4	48 horas	125	125	0	
Total			411	408	3	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

No período foram fechados 411, deste 327 foram fechados pela equipe de atendimento remoto, representando 79,56% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção no primeiro contato é decorrente da redução das atividades presenciais nas áreas de negócio da UnB resultando na priorização do atendimento remoto aos usuários em trabalho home office.

Podemos observar na **Tabela 12** o quantitativo de 84 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 20,44% dos chamados.

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

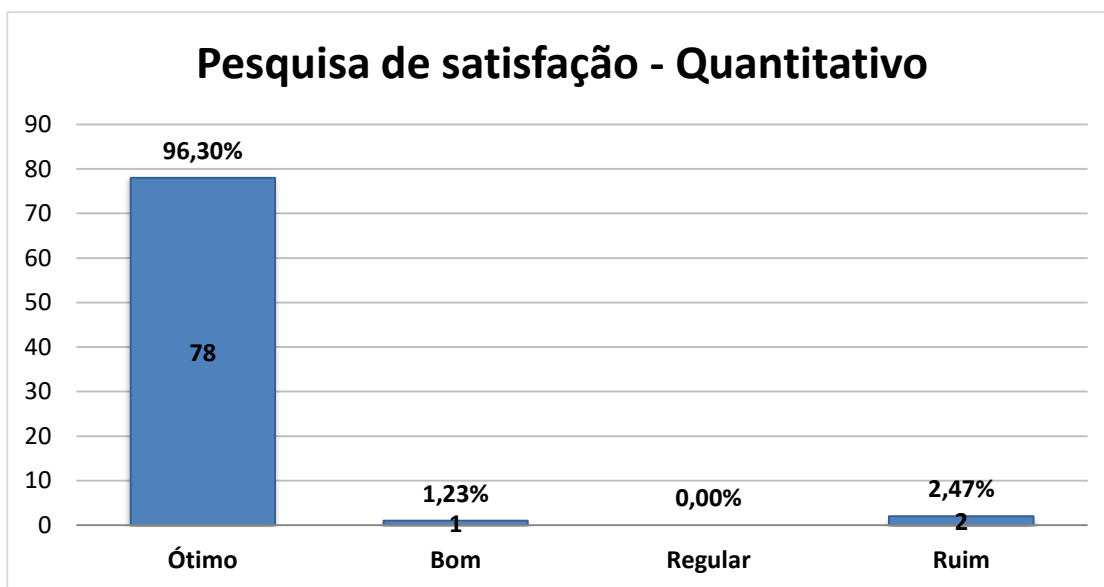
- Configurar Computador;
- Configurar Impressora;
- Serviço em Notebook;
- Formatar Computador;
- Computador sem Acesso à Internet;
- Configurar Scanner;
- Habilitar Ponto de Rede;
- Inspeção para baixa/redistribuição Desktop;
- Diagnosticar Notebook
- Diagnosticar Monitor



## Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 81 pesquisas de satisfação, desse total 78 foram avaliadas como “Ótimo”, 01 pesquisa foi avaliada como “Bom”, 02 pesquisas (113828 e 114384) foram avaliadas “Ruim”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “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 97,53% estando dentro da meta estabelecida contratualmente.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 02 chamados obtiveram pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foram tratados pela “Qualidade de Atendimento” no chamado 113897 e 114505.

## Chamados reabertos

No período do total de 411 fechados, 01 chamado (113968) foi reaberto pela equipe de atendimento (tarefa R-001), mantendo-se dentro do limite estabelecido,  $\leq 2\%$ .

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias), o tratamento dos chamados poderá ser apresentado de forma diferente quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

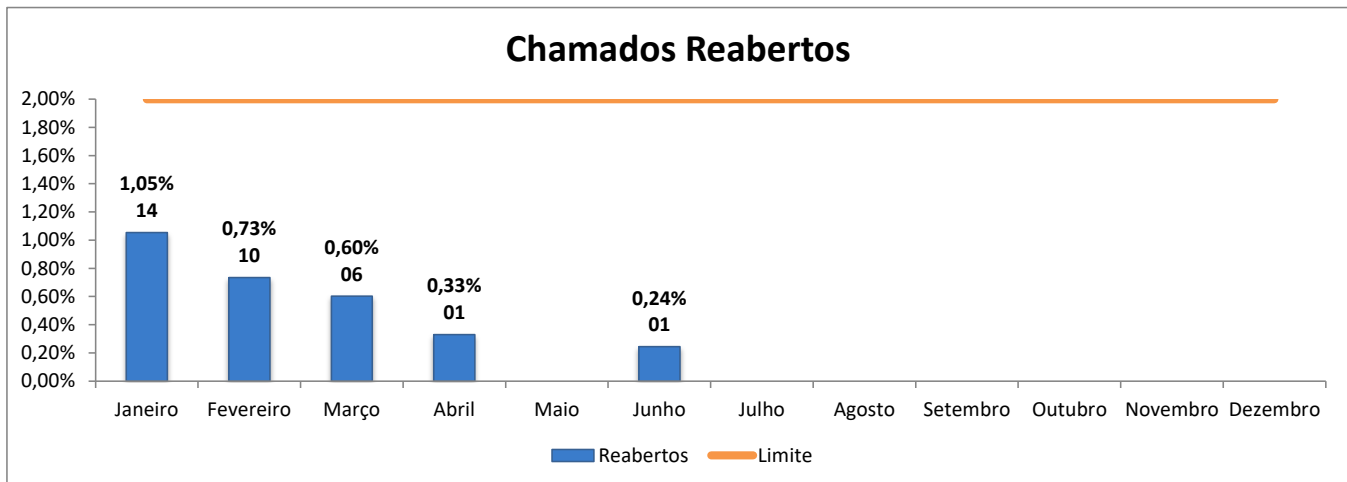


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

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

Na **Tabela 13** é possível observar que do total de 411 chamados registrados e fechados no período, 403 (98,05%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 08 (1,95%) foram capturados com mais de 20 minutos.

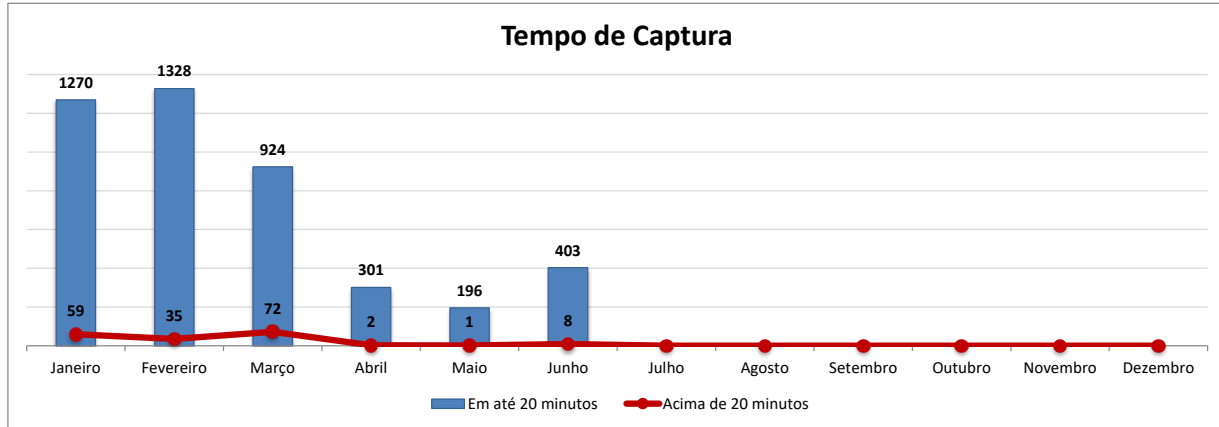
TEMPO DE CAPTURA		
JUNHO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	249	2
Remoto - Proativo	138	1
Help Desk	8	0
Presencial - Proativo	3	5
3º Nível	3	0
SSI - Sites	2	0
SIPAC	0	0
E-mail	0	0
SIPAT	0	0
SEI	0	0
TOTAL (%)	98,05%	1,95%
TOTAL	403	8
	411	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, 07 chamados (113918, 113997, 113998, 113999, 114000, 114001, 114218) fora do prazo de captura deu-se em decorrência do registro de chamados “Presencial - Proativo” sendo escalonado manualmente para o grupo “Presencial - DIMEQ” e “Presencial-G3”, (01) chamado (108162) com registro em 11/02/2020 deu-se devido ao registro e redirecionamento automático de chamado

com origem "Portal" para o grupo executor "Presencial - DIMEQ". O fluxo foi corrigido na ferramenta CITSmart em 06/03/2020, com a configuração de escalonamento para o grupo executor "Remoto - CIT" para captura e triagem do chamado.



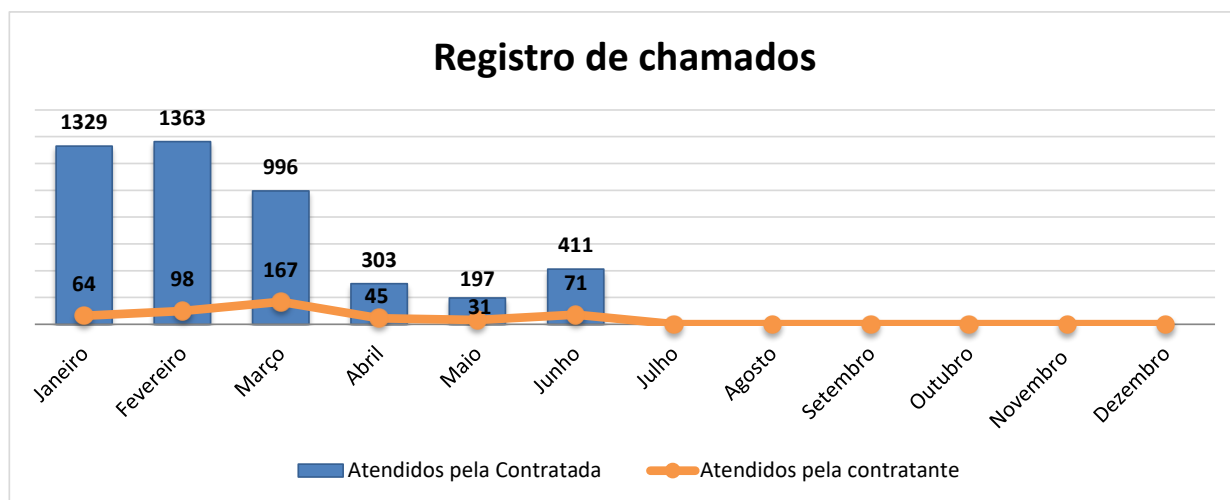
**Gráfico 16** - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

## 5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de junho foram encerrados 482 chamados no contrato 507/2019. Destes, 411 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada.

Observação: Vale ressaltar que além dos 411 chamados fechados pela contratada, 71 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores do contrato 507/2019 totalizando 482 chamados encerrado no contrato.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/07/2020.

**Observação:** 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 junho foi de (411), o quantitativo é superior ao apresentado em maio 2020, no qual foram encerrados (197). A redução do quantitativo de chamados a partir do mês de março é decorrente do cenário epidemiológico causado pela pandemia Covid-19 e por consequência a suspensão das atividades administrativas presenciais durante a vigência do Ato da Reitoria Nº 0392/2020, Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020.