

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 **R016** e ao período de **01 a 31 de outubro 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..... | 10 |
| Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento | 12 |
| 4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL | 13 |
| Resultados obtidos – SLA – Encerramento..... | 15 |
| ATÉ 04 HORAS ÚTEIS..... | 15 |
| ATÉ 12 HORAS ÚTEIS..... | 16 |
| ATÉ 24 HORAS ÚTEIS..... | 16 |
| ATÉ 48 HORAS ÚTEIS..... | 17 |
| VISÃO GERAL | 18 |
| Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento | 19 |
| Chamados reabertos | 19 |
| Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento..... | 20 |
| 5. ENCERRAMENTO MENSAL DE CHAMADOS DO ATENDIMENTO | 21 |

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, COBIT, 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 outubro de 2020 foram encerrados 488 chamados com a situação “Fechado”, 01 chamado com situação “resolvida”, nenhum com situação “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 a coleta das informações for em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

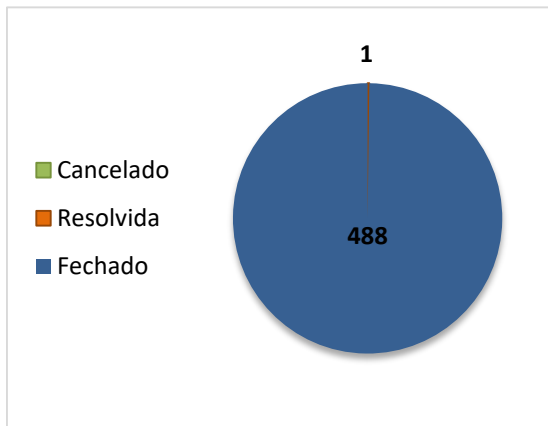


Gráfico 1

| SITUAÇÃO | QUANTIDADE | % |
|--------------|------------|----------------|
| Cancelado | 0 | 0,00% |
| Resolvida | 1 | 0,20% |
| Fechado | 488 | 99,80% |
| TOTAL | 489 | 100,00% |

Tabela 2

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 488 chamados encerrados em outubro de 2020 observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Presencial - Proativo” com 200 chamados (40,98%). 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 281 chamados (57,58%). 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 foi o “Portal” com 173 chamados (35,45%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizados a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

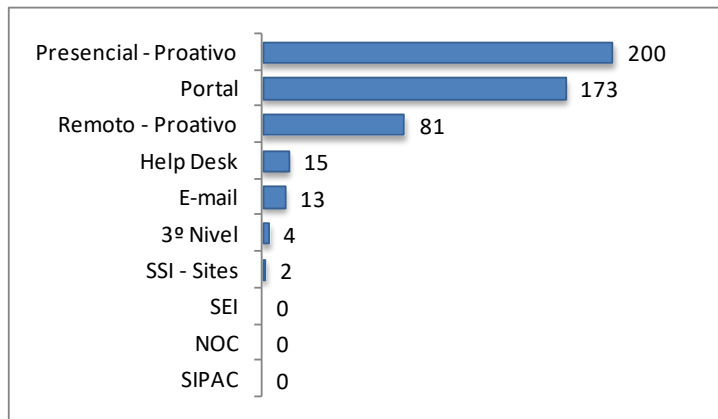


Gráfico 2

| POR ORIGEM | QUANTIDADE | % |
|---------------------------|------------|----------------|
| Presencial - Proativo | 200 | 40,98% |
| Portal | 173 | 35,45% |
| Remoto - Proativo | 81 | 16,60% |
| Help Desk | 15 | 3,07% |
| E-mail | 13 | 2,66% |
| 3º Nível | 4 | 0,82% |
| SSI - Sites | 2 | 0,41% |
| SEI | 0 | 0,00% |
| NOC | 0 | 0,00% |
| SIPAC | 0 | 0,00% |
| TOTAL DE REGISTROS | 488 | 100,00% |

Tabela 3

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

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. Concluímos que 82,79% (404) dos 488 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 16h59min deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos pela central de atendimento via Portal de serviços devido a força tarefa realizada para checagem de monitores, formatação, configuração dos equipamentos para empréstimo ao corpo discente da Universidade de Brasília para realizarem as aulas EaD.

Observou-se que no mês de outubro 15 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 3,07% 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*.

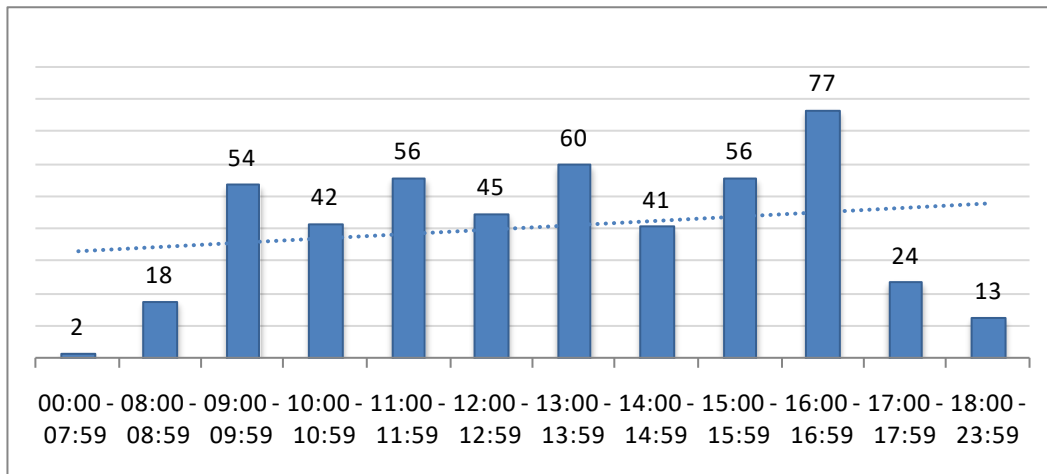


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



O **Gráfico 4** demonstra o total de 488 chamados fechados no mês de outubro. Destes, 99,59% foram requisições de serviço e 0,41% incidentes.

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

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

– Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento

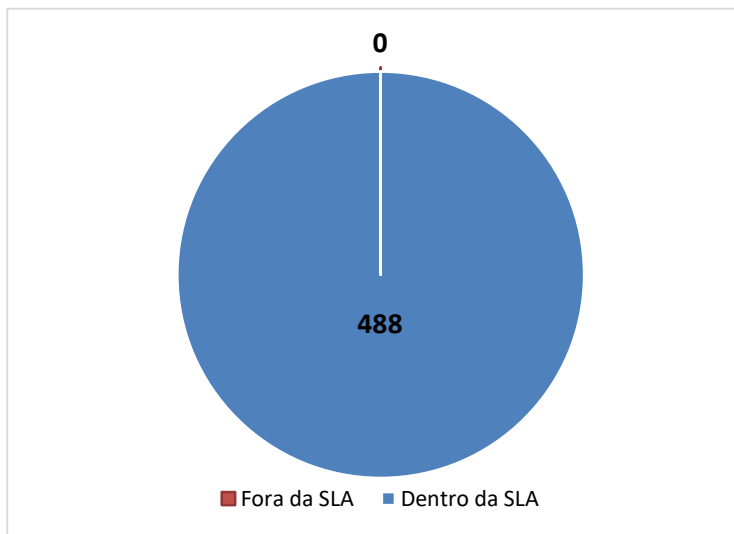


Gráfico 5 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

O **Gráfico 5** demonstra que a contratada fechou o volume de 488 chamados. Destes, 100,00% (488) foram encerrados dentro do prazo.

Observação: No período foram encerrados 488 pelas equipes de atendimento Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial – DIMEQ e Remoto – CIT.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

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

| TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES | | | | | | | |
|----------------------------|----------|----------------------|---------------------|------------|-------|---------------------------------------|--------|
| TOTAL DE CHAMADOS | TOP LIST | SERVIÇO | ATIVIDADE | OUTUBRO | | Comparativo entre os Meses Anteriores | |
| | | | | QUANTIDADE | % | SETEMBRO | AGOSTO |
| 488 | 1 | Serviços em Desktop | Computador travando | 1 | 0,20% | 1 | 0 |
| | 2 | Serviços em Notebook | Notebook travando | 1 | 0,20% | 0 | 0 |

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto – CIT.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

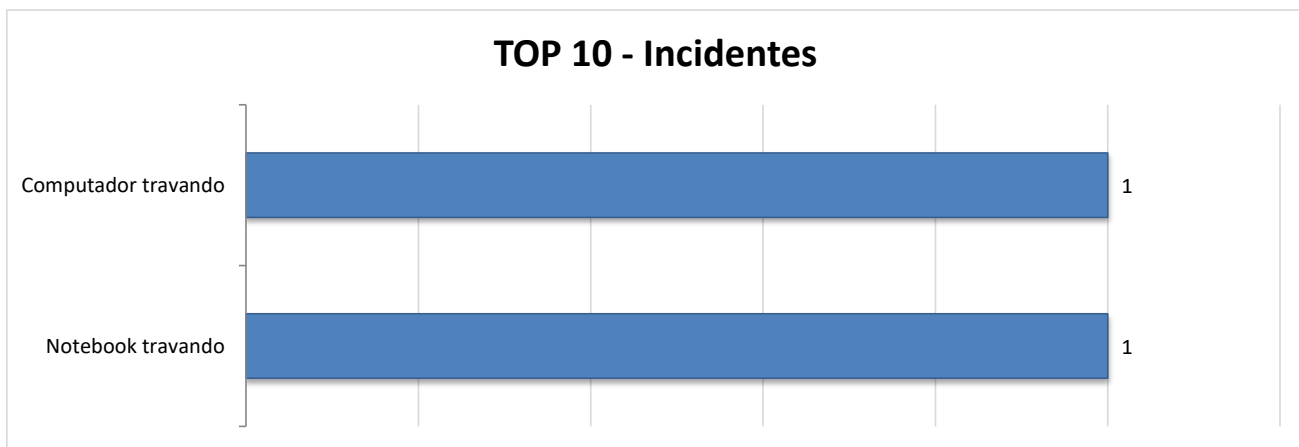


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Considerando o volume de 488 chamados encerrados no mês de outubro, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 01 (0,20%) foi classificado como “Computador travando” (120780) e 01 (0,20%) foi classificado como “Notebook travando” (121828). Os chamados foram tratados pela equipe de atendimento remoto da contratada e encerrado via contato telefônico.

REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registradas no mês de outubro 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 | OUTUBRO | | Comparativo e Anterior |
| | | | | QUANTIDADE | % | SETEMBRO |
| 488 | 1 | Serviços em Desktop | Formatar computador | 202 | 41,39% | 239 |
| | 2 | Monitor | Diagnosticar Monitor | 43 | 8,81% | 0 |
| | 3 | Agentes de Relacionamento | Solicitar abertura de portas (firewall) | 25 | 5,12% | 30 |
| | 4 | Webmail | Suporte do Webmail | 23 | 4,71% | 23 |
| | 5 | Serviços em Desktop | Configurar computador | 19 | 3,89% | 13 |
| | 6 | Redes e Conectividade | Habilitar ponto de rede | 17 | 3,48% | 12 |
| | 7 | Active Directory (AD) | Desbloquear conta | 15 | 3,07% | 15 |
| | 8 | Serviços em Desktop | Desbloqueio de conta pessoal | 14 | 2,87% | 25 |
| | 9 | Monitor | Inspeção para aceite - Monitor | 12 | 2,46% | 62 |
| | 10 | Serviços em Desktop | Inspeção para aceite Desktop | 11 | 2,25% | 56 |

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

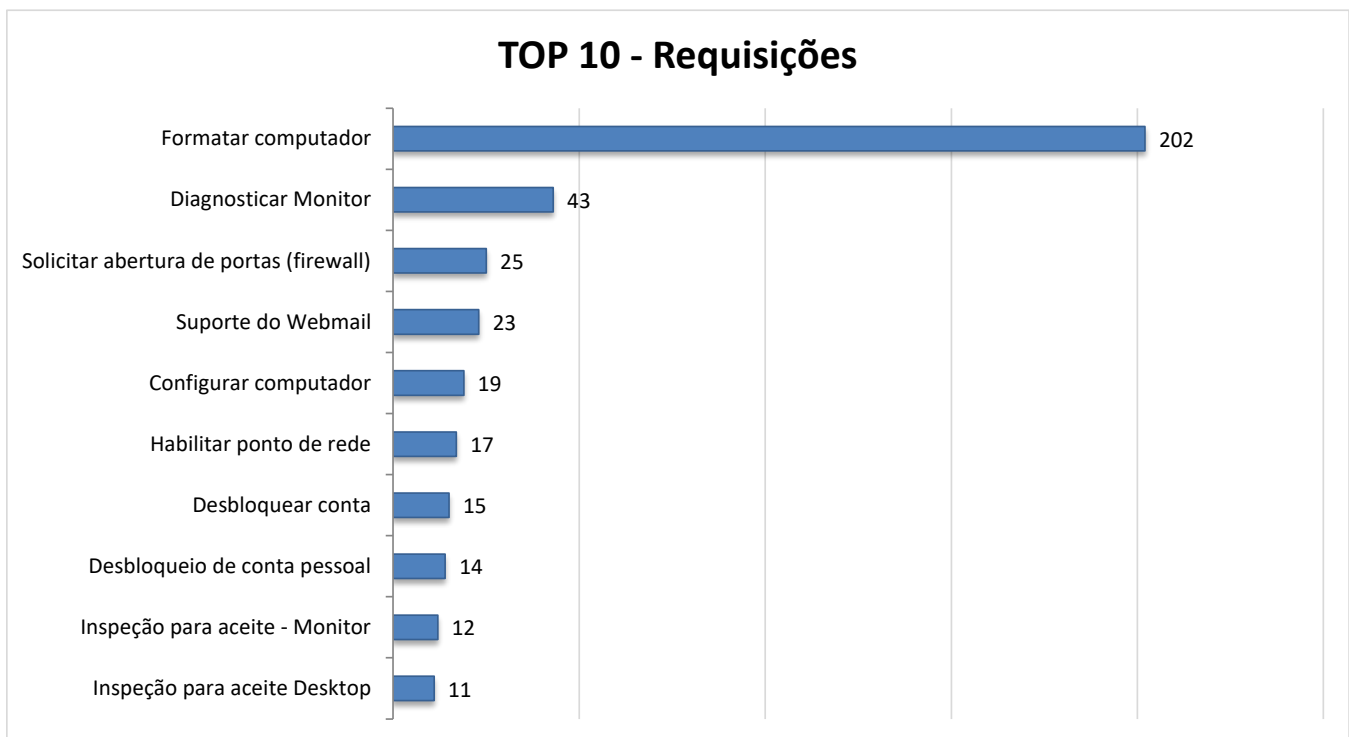


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Considerando o volume de 488 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que 202 (41,39%) chamados foram para a atividade “Formatar computador”. Desse total, 187

chamados foram registrados pela unidade “Secretaria de Tecnologia da Informação - STI” para formatação de equipamentos desktop para empréstimo aos alunos UnB.

O segundo maior volume é para a atividade “Diagnosticar Monitor”, 43 (8,81%), os chamados foram registrados pela unidade “Secretaria de Tecnologia da Informação - STI” para checagem dos equipamentos para empréstimo aos alunos UnB.

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 outubro 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 | OUTUBRO | | Comparativo entre os Meses Anteriores | |
| | | | QUANTIDADE | (%) TOP 10 | SETEMBRO | AGOSTO |
| 488 | 1 | Divisão de Atendimento ao Usuário | 232 | 47,54% | 162 | 40 |
| | 2 | Centro de Informática | 26 | 5,33% | 11 | 19 |
| | 3 | Coordenação de Oficinas | 23 | 4,71% | 93 | 0 |
| | 4 | Departamento de Engenharia de Produção | 19 | 3,89% | 6 | 1 |
| | 5 | Setor de Recolocação | 10 | 2,05% | 8 | 0 |
| | 6 | Desenvolvimento Social | 7 | 1,43% | 4 | 3 |
| | 7 | Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares | 5 | 1,02% | 2 | 3 |
| | 8 | Departamento de Sociologia | 5 | 1,02% | 0 | 6 |
| | 9 | Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária | 5 | 1,02% | 5 | 11 |
| | 10 | Coordenação Geral da Casa do Estudante Universitário | 5 | 1,02% | 3 | 20 |

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

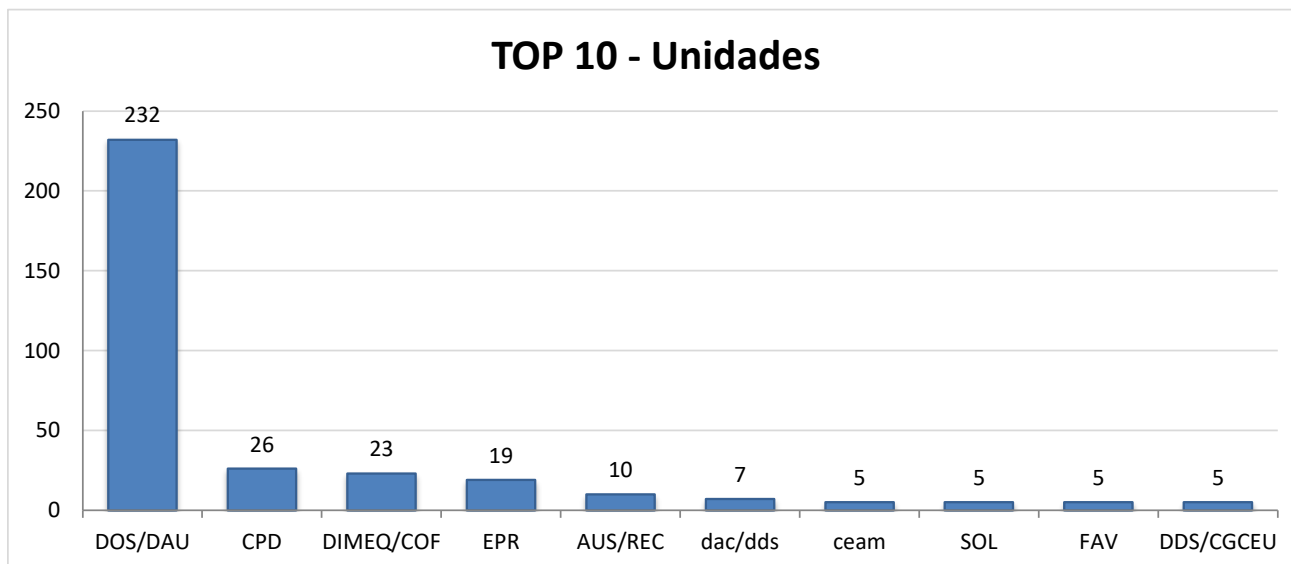


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Considerando o quantitativo de 488 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** que 232 chamados (47,54%) foram registrados para a unidade “Divisão de Atendimento ao Usuário – DOS/DAU”. Desse total 232 (47,54%) chamados foram resultantes das atividades “Formatar computador”, “Formatar Notebook”, “Configurar Computador” e “Diagnosticar Monitor”.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Centro de Informática” sendo 26 chamados (5,33%). Desse total 10 chamados foram resultantes da atividade “Solicitar abertura de portas (Firewall)”, 07 chamados para a atividade “Alterar perfil de acesso” e 09 chamados estão distribuídos para demais atividades na área de negócio da contratante.

Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, do volume de 488 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 11,48% (56 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de outubro. 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.

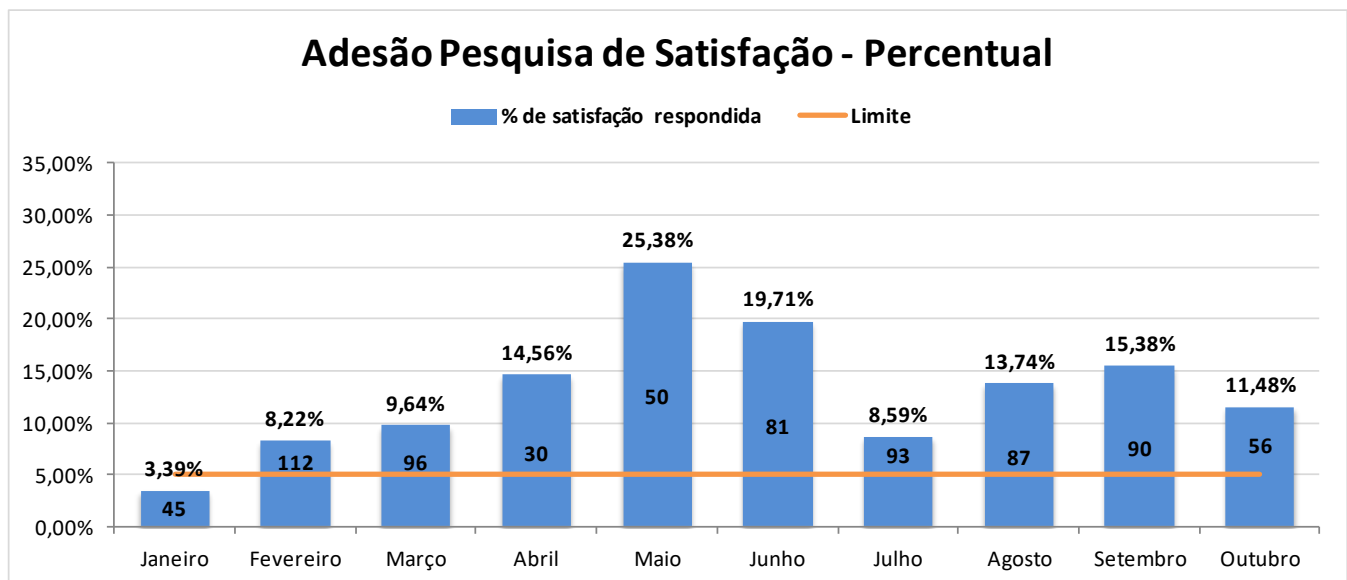


Gráfico 9 - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

| TAREFA | Nº DA O.S. | OBJETIVO DA TAREFA |
|--------|---|---|
| R-001 | R016 | 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), <i>drivers</i> , suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição; Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no <i>Active Directory</i> institucional; Instalar <i>tokens</i> e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais. | |
| 4 | Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes, efetuar laudos técnicos de inspeção e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada. | |
| 5 | Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE. | |
| 6 | Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia. | |
| 7 | Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE. | |
| 8 | Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para | |

| | |
|----|---|
| | inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários. |
| 9 | Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção do ambiente de TI em matéria de hardware, software, serviços e sistemas institucionais; Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários sobre serviços e sistemas institucionais; Realizar pesquisa de satisfação. |
| 10 | Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados o(s) ambiente(s) de videoconferência; Apoiar a solução de videoconferência com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência. |
| 11 | Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede. |
| 12 | Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz: a climatização, funcionamento de condicionadores de ar, estado de higiene dos filtros de ar, mau funcionamento/defeito de equipamentos/aparelhos, iluminação insuficiente, segurança/acesso insuficiente e necessidade de reparos técnicos e estruturais, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis; Manter os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sempre limpos; Recolher equipamento que esteja em desuso nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz; Manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz. |
| 13 | Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE. |

INDICADORES DE DESEMPENHO

| ITEM | DESCRIÇÃO | LIMITES | RESULTADOS OBTIDOS | ATINGIDO |
|------|--|---------|--------------------|----------|
| 1 | Resolver incidentes em até 4 horas úteis. | >=90% | 100,00% | Sim✓ |
| 2 | Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis. | >=95% | 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% | 100,00% | Sim✓ |
| 6 | Chamados reabertos por erros ou execução incompleta. | <=2% | 0,00% | Sim✓ |
| 7 | Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura. | >=90% | 99,39% | Sim✓ |

Tabela 7 - Tarefa R001

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

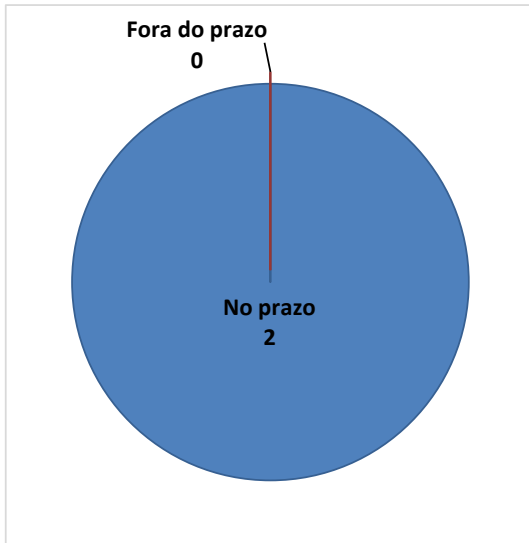


Gráfico 10

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 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ($\geq 90\%$).

| RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL | | |
|--|------------|---------|
| 04 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 2 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 2 | |

Tabela 8

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

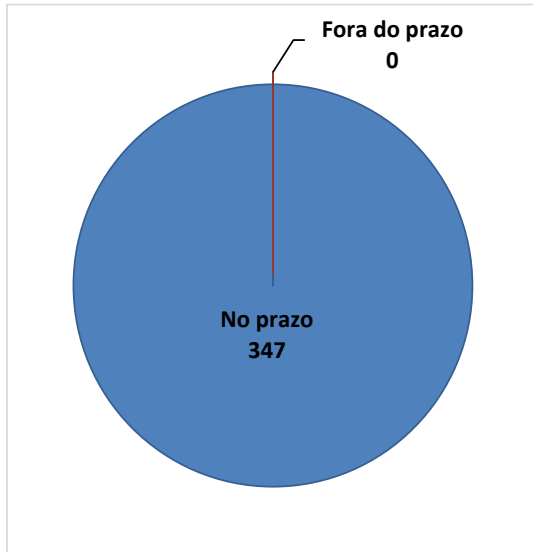


Gráfico 11

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 | 347 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 347 | |

Tabela 9

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

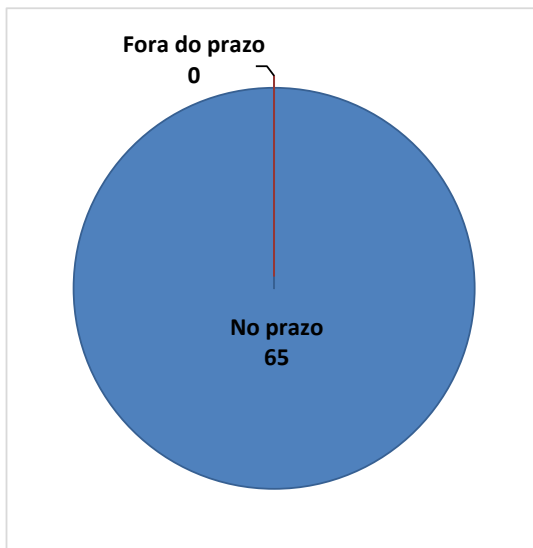


Gráfico 12

Observa-se no **Gráfico 12** e na **Tabela 10** 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 | | |
|--|------------|---------|
| 24 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 65 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 65 | |

Tabela 10

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

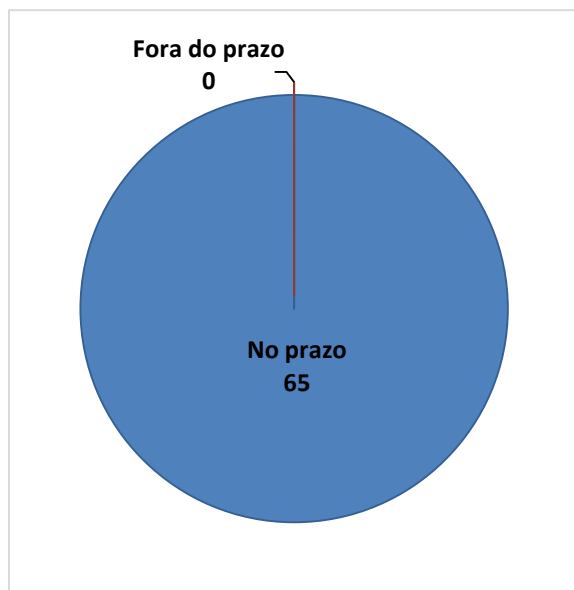


Gráfico 13

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 | | |
|--|------------|---------|
| 24 HORAS | | |
| SLA | QUANTIDADE | % |
| No prazo | 65 | 100,00% |
| Fora do prazo | 0 | 0,00% |
| Total | 65 | |

Tabela 11

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

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 | 2 | 2 | 0 | 29,92% |
| | 2 | 12 horas | 91 | 91 | 0 | |
| | 3 | 24 horas | 4 | 4 | 0 | |
| | 4 | 48 horas | 49 | 49 | 0 | |
| Total | | | 146 | 146 | 0 | |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL | | | | | | |
| CONTRATO | PRIORIDADE | SLA | CHAMADOS FECHADOS | NO PRAZO | FORA DO PRAZO | % RETENÇÃO 2º NÍVEL |
| 507/2019 | 1 | 04 horas | 0 | 0 | 0 | 70,08% |
| | 2 | 12 horas | 256 | 256 | 0 | |
| | 3 | 24 horas | 61 | 61 | 0 | |
| | 4 | 48 horas | 25 | 25 | 0 | |
| Total | | | 342 | 342 | 0 | |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL | | | | | | |
| CONTRATO | PRIORIDADE | SLA | CHAMADOS FECHADOS | NO PRAZO | FORA DO PRAZO | |
| 507/2019 | 1 | 04 horas | 2 | 2 | 0 | |
| | 2 | 12 horas | 347 | 347 | 0 | |
| | 3 | 24 horas | 65 | 65 | 0 | |
| | 4 | 48 horas | 74 | 74 | 0 | |
| Total | | | 488 | 488 | 0 | |

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

No período, foram fechados 488 chamados no contrato 507/2019. Destes, 146 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 29,92% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento.

Podemos observar na **Tabela 12** o quantitativo de 342 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 70,08% dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades de “Formatação de Desktop”, “Formatação de Notebook”, “Configuração de Computador” e “Diagnostico de Monitores” em equipamentos destinados a empréstimo aos alunos UnB.

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

- Formatar Computador;
- Diagnosticar Monitor;
- Configurar Computador;

- Inspeção para aceite – Monitor;
- Inspeção para aceite – Desktop;
- Habilitar ponto de rede.

Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 56 pesquisas de satisfação. Desse total, 54 foram avaliadas como “Ótimo”, 2 como “Bom” e nenhuma foi avaliada como “Regular” ou “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 =>95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 100% estando dentro da meta estabelecida contratualmente.

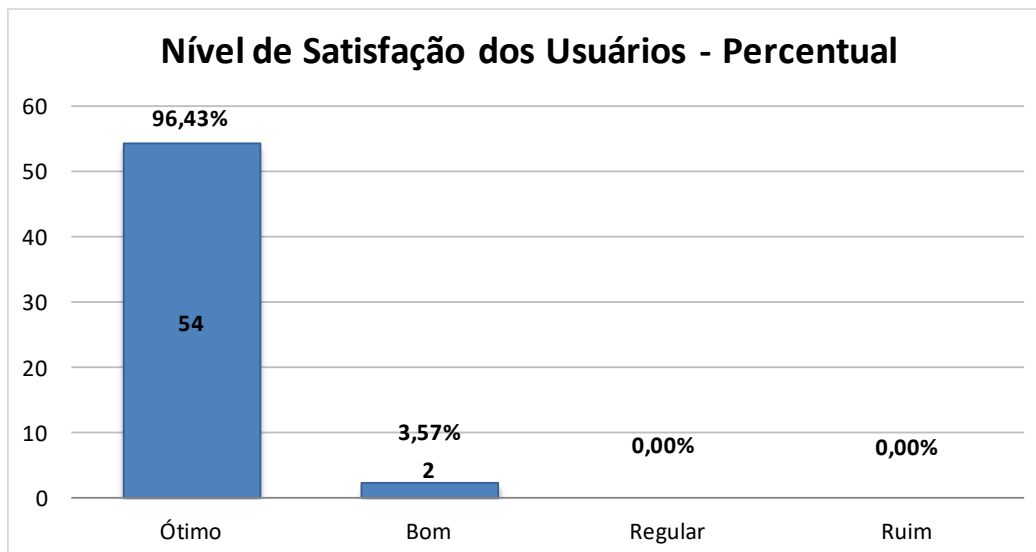


Gráfico 14 - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Chamados reabertos

No período do total de 488 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.

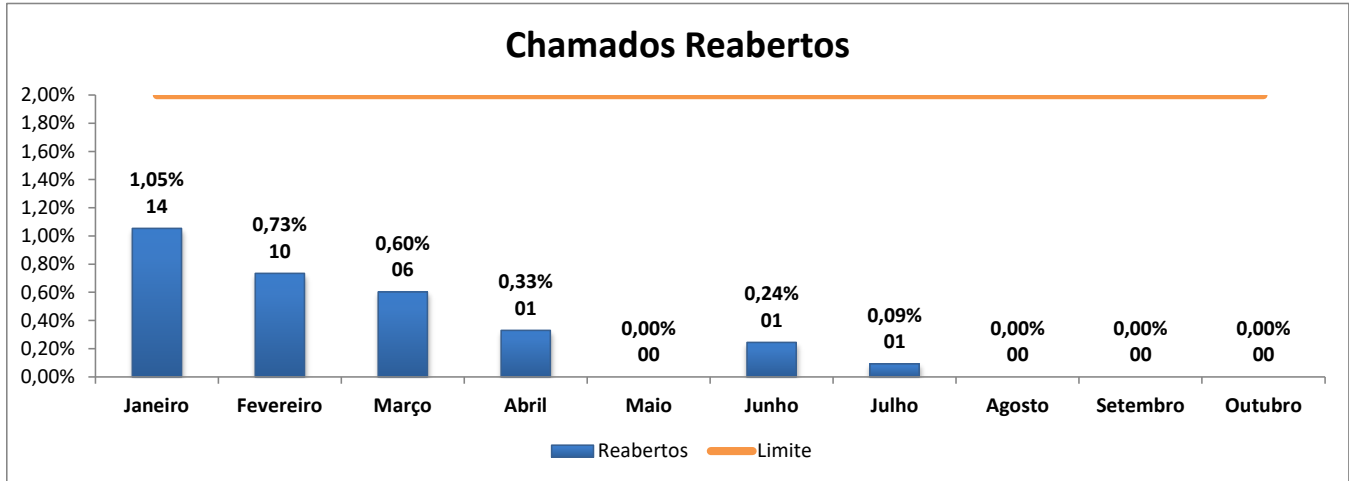


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

Na **Tabela 13** é possível observar que do total de 488 chamados fechados, 485 (99,39%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 03 (0,61%) foram capturados com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido ($\geq 90,00\%$).

| TEMPO DE CAPTURA OUTUBRO | | |
|-----------------------------|----------------------|------------------------|
| ORIGEM | EM ATÉ 20 MINUTOS | ACIMA DE 20 MINUTOS |
| Portal | 173 | 0 |
| Presencial - Proativo | 199 | 1 |
| Remoto - Proativo | 79 | 2 |
| Help Desk | 15 | 0 |
| E-mail | 13 | 0 |
| SSI - Sites | 2 | 0 |
| SIPAC | 0 | 0 |
| 3º Nível | 4 | 0 |
| SIPAT | 0 | 0 |
| SEI | 0 | 0 |
| TOTAL (%) | 99,39% | 0,61% |
| TOTAL | 485 | 3 |
| TOTAL | | 488 |

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

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

No **Gráfico 16**, o total de 488 chamados fora do prazo de captura no mês de outubro foi de 03, o quantitativo é inferior ao apresentado em setembro de 2020 no qual 06 chamados foram capturados fora do prazo de captura.

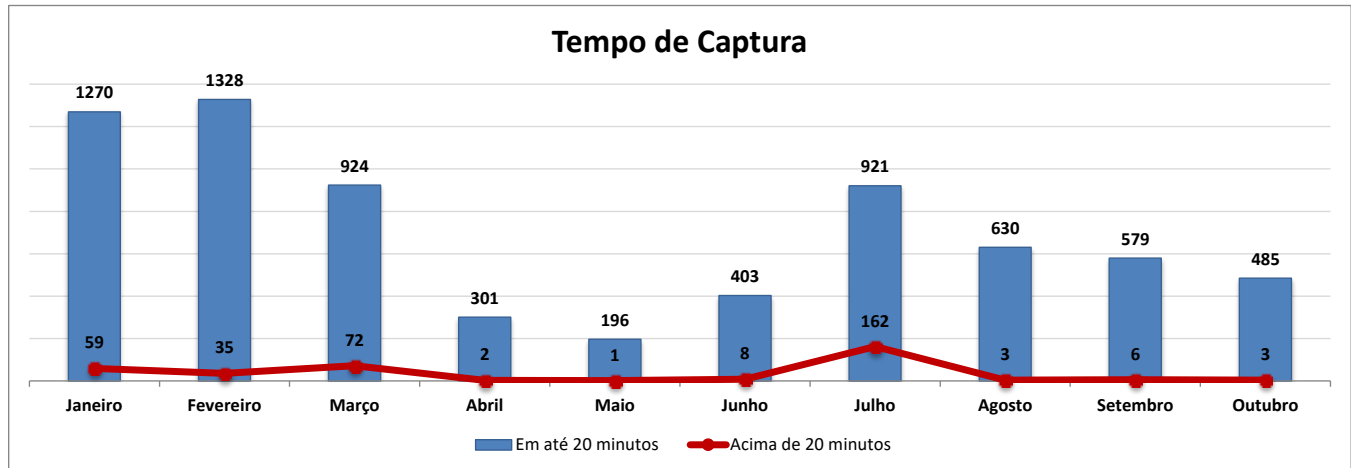


Gráfico 16 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.

5. ENCERRAMENTO MENSAL DE CHAMADOS DO ATENDIMENTO

No mês de outubro foram encerrados 488 chamados pelos grupos executores da contratada: Presencial –G1, Presencial –G2, Presencial –G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial –FUP e Presencial – DIMEQ e Remoto - CIT.

Podemos observar no **Gráfico 17** que o encerramento mensal de chamados reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de outubro foi de 488, o quantitativo é inferior ao apresentado em setembro de 2020 no qual foram encerrados 585.

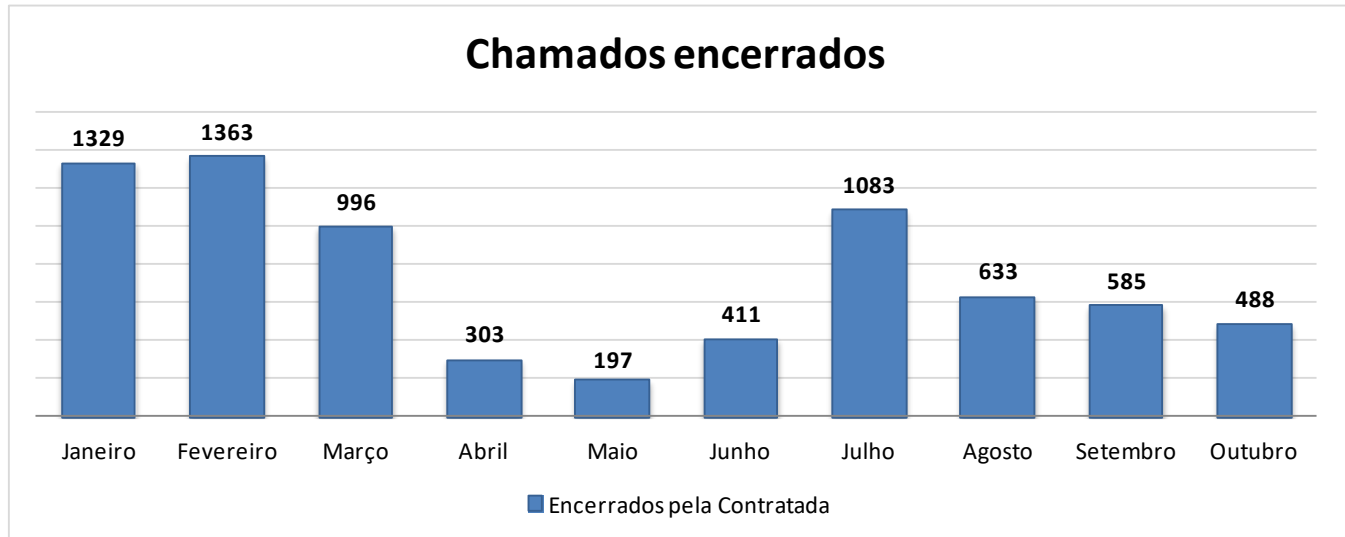


Gráfico 17 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupo executor: Presencial – G1, Presencial – G2, Presencial – G3, Presencial – G4, Presencial – G5, Presencial – FUP, Presencial DIMEQ e Remoto - CIT

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 03/10/2020.