

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 **R015** e ao período de **01 a 30 de setembro 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	19

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões. Essa prestação de serviço visa contribuir para a melhoria da governança de TI, bem como a implementação de controles que deverão ser empreendidos para dotar o STI-FUB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO.

2. LOCAIS DE ATENDIMENTO

A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de remoto e presencial prestados pela contratada.

GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	SG-10 - CEPLAN	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Universitário	ICS - Sociologia	HVET Granja
DGI / DOB / InterFoco / ACE / DGP-Arquivo	IDA-VIS SG-1 / Prédio de Vidro	IPOL - IREL - Política	406 - Norte
CEAM / Museu	SG-2 e SG-4 Música	Anísio Teixeira	CEU
Multiuso II	SG-9 - Engenharia Mecânica	João Calmon	Estação Experimental
FS - Faculdade de Saúde	SG-11 - Engenharia Elétrica	CIC / EST	305 - Norte
IQ - Química	SG-12 - Engenharia Civil	Centro Comunitário	Setor Comercial
IB - Biologia	SG-3 - Sismologia	Almoxarifado Central	Fazenda Água Limpa
BSA-Sul - Salas de Aula	FT - Faculdade Tecnologia	Garagem	Colina Bloco G
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura	FD - Direto	Centro Olímpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca	***	FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete	***	FUP - Faculdade de Planaltina
CAEP - Estudos Psicológicos	Barracão	***	***
FE - Faculdade de Educação	***	***	***
CDT - Desenvolvimento Tecnológico	***	***	***
HuB	***	***	***
GRUPO DE ATENDIMENTO 3			
ICC SUL	REITORIA / ICC CENTRO		ICC NORTE
DSQVT	Gabinete do Reitor / VRT		IHD - Direção História
TEL / LIP / IL / LET - Letras	SECOM - Auditoria / DAF / DCF / PJU		GEA - Geografia
FAV - Agronomia / VET	CCV / INT-CEPAD / PROCAP / DDS		FIL - Filosofia
IP - Psicologia	DPO / DPA / DPP / DPR / DAC		IH - História
DEA - Esporte / Arte	DGP / DAIA / PROTOCOLO		FAU - Arquitetura
IF - Física	DOR / SOC / INT / DEG / SAA		FAC - Comunicação
UnB Cerrado	SGP / DEX / Cerimonial / DCO		UnBTV
INCTI	PJU - Aquário / DCAD / COGED		SER - Serviço Social
SOU - DEG / DAIA	IG - Geociências		***
SAA Noturno	MAT - Matemática		***
***	STI - Escola de Informática		***

Tabela 1 - Locais de atendimento

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

No mês de setembro de 2020 foram encerrados 585 chamados com a situação “Fechado” e nenhum chamado 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	585	100,00%
TOTAL	585	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 01/10/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 585 chamados encerrados em setembro de 2020, observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 266 chamados (45,47%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizado a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

Chamados de origem “Remoto – Proativo” e “Presencial - Proativo” são registrados quando a equipe no ápice do atendimento e de forma proativa identifica a necessidade do usuário para outros serviços não identificados previamente pelo solicitante. No período, os chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial – Proativo” totalizam o volume de 292 chamados (49,92%). Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

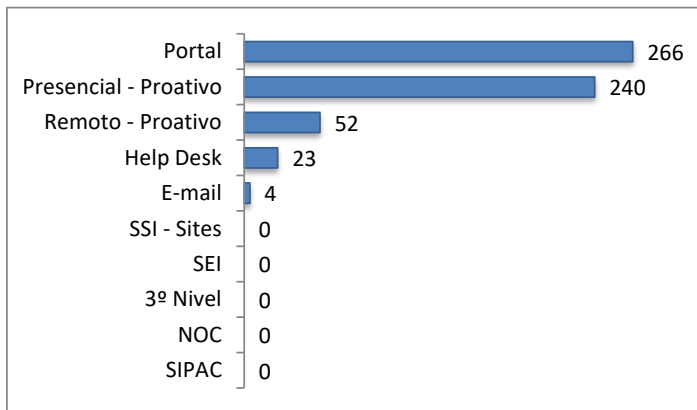


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	266	45,47%
Presencial - Proativo	240	41,03%
Remoto - Proativo	52	8,89%
Help Desk	23	3,93%
E-mail	4	0,68%
SSI - Sites	0	0,00%
SEI	0	0,00%
3º Nível	0	0,00%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	585	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 01/10/2020.

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. Assim, podemos concluir que 79,15% (463) dos 585 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 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). 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 setembro, 58 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 9,91% 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 *trabalhohome office*.

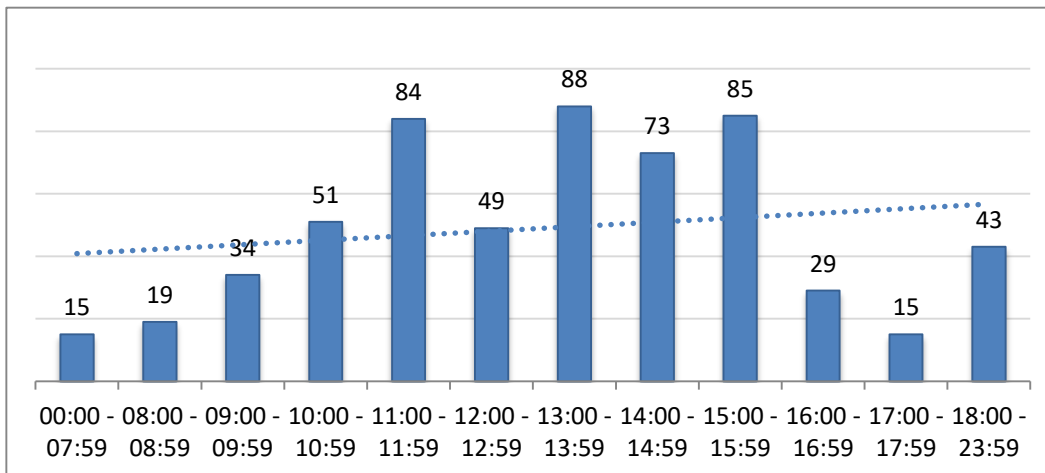


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

O **Gráfico 4** demonstra um total de 585 chamados fechados no mês de setembro. Destes, 99,32% são requisições de serviço e 0,68% incidentes.

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

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento

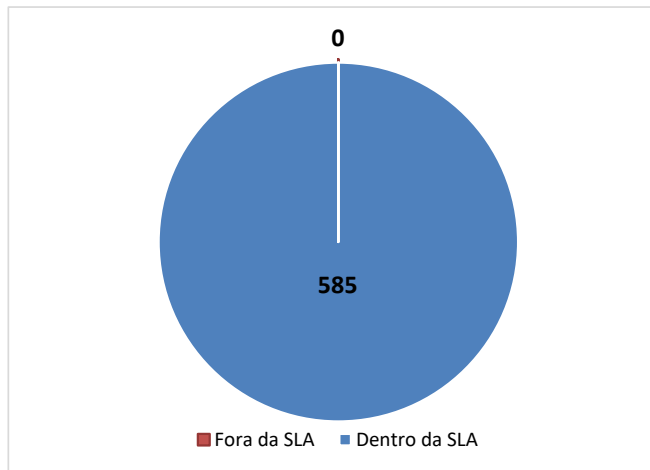


Gráfico 5 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

O **Gráfico 5** demonstra que a contratada fechou o volume de 585 chamados. Destes, 100,00% (585) dentro do prazo e 0,00% (0) chamado foi encerrado fora do prazo.

Observação: No período, foram fechados 641 chamados no contrato 507/2019: 585 chamados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 56 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 setembro 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	SETEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	AGOSTO	JULHO
585	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	2	0,34%	1	2
	2	Serviços em Desktop	Computador não inicializa	1	0,17%	5	0
	3	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	1	0,17%	2	0

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

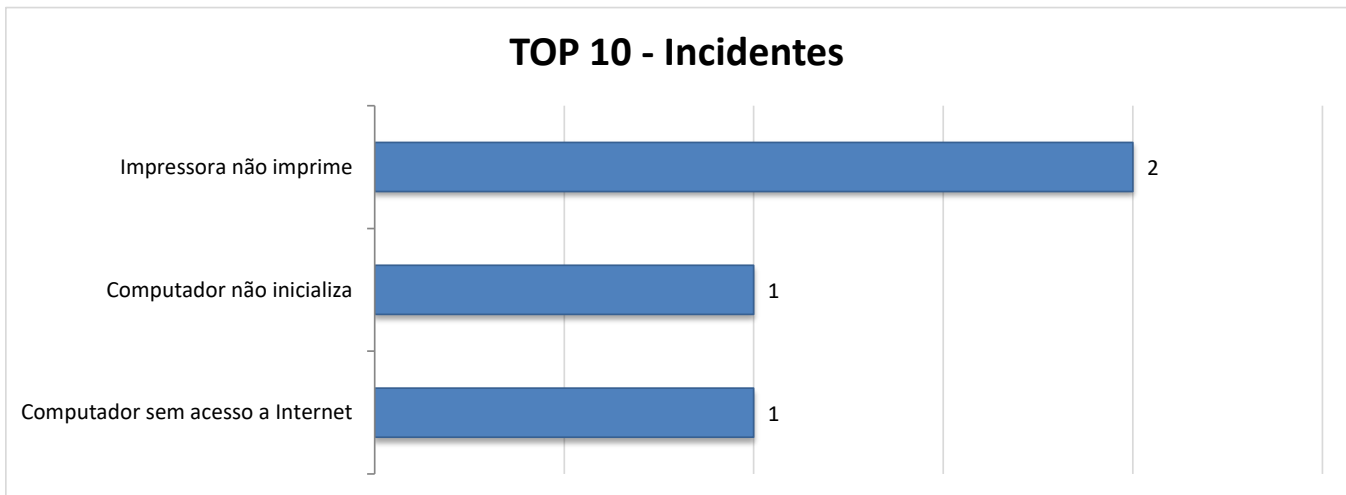


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

Considerando o volume de 585 chamados fechados no mês de setembro, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 2 (0,34%) chamados (119496 e 120663) foram classificados como “Impressora não imprime”. Os equipamentos necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS.

REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registradas no mês de setembro 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	SETEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	AGOSTO	JULHO
585	1	Serviços em Desktop	Formatar computador	170	29,06%	60	14
	2	Monitor	Inspeção para aceite - Monitor	62	10,60%	74	153
	3	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite Desktop	56	9,57%	74	154
	4	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	30	5,13%	13	6
	5	Webmail	Suporte do Webmail	26	4,44%	76	41
	6	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	25	4,27%	65	42
	7	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	14	2,39%	15	18
	8	Active Directory (AD)	Alteração de Perfil de Acesso	13	2,22%	9	3
	9	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	13	2,22%	15	10
	10	Serviços em Desktop	Configurar computador	13	2,22%	42	26

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

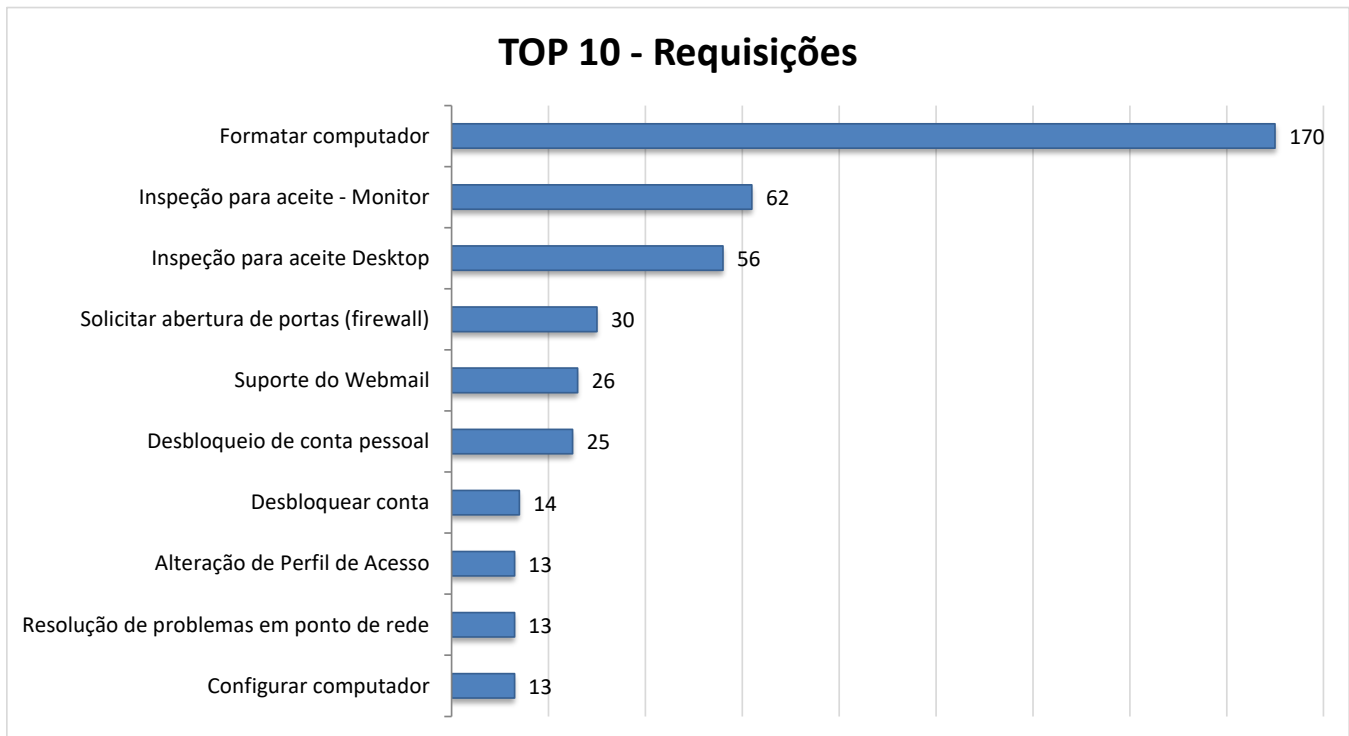


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

Considerando o volume de 585 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que 170 chamados (29,06%) são para a atividade “Formatar Computador”. Desse total, 161 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 “Inspeção para aceite - Monitor”, 62 (10,60%), resultantes do processo de aceite de novos equipamentos localizados no Almoxarifado Central 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 setembro 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	SETEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	AGOSTO	JULHO
585	1	Divisão de Atendimento ao Usuário	162	27,69%	40	0
	2	Coordenação de Oficinas	93	15,90%	0	0
	3	Departamento de Administração	48	8,21%	2	0
	4	Diretoria de Manutenção de Equipamentos	34	5,81%	184	654
	5	Coordenadoria de Serviços Especializados	16	2,74%	0	0
	6	Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	13	2,22%	2	0
	7	Centro de Informática	11	1,88%	19	5
	8	Setor de Recolocação	8	1,37%	0	0
	9	Diretoria de Gestão de Materiais (DGM)	8	1,37%	0	1
	10	Gabinete do Reitor - GRE/SECOM	6	1,03%	3	3

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

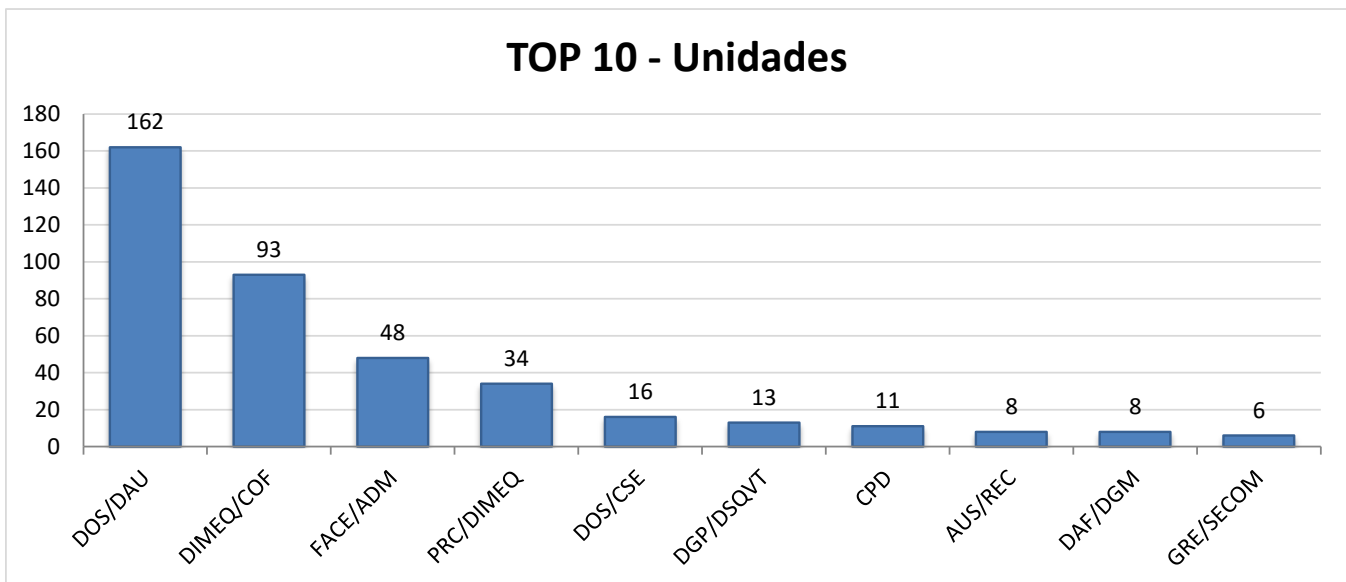


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

Considerando o quantitativo de 585 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** que 162 chamados (27,69%) foram registrados para a unidade “Divisão de Atendimento Usuário”. Desse total, 161 chamados foram resultantes da atividade “Formatar Computador” em equipamentos para empréstimo aos alunos UnB e 1 chamado está distribuído para demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Coordenação de Oficinas”, 93 chamados (15,90%). Desse total, 46 chamados foi resultante da atividade “Inspeção para Aceite Desktop”, 46 da atividade

“Inspeção para Aceite - Monitor” em equipamentos localizados no Almojarifado Central UnB e 1 está distribuído para as demais atividades na área de negócio da contratante.

Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, do volume de 585 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 15,38% (90) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de setembro. 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.

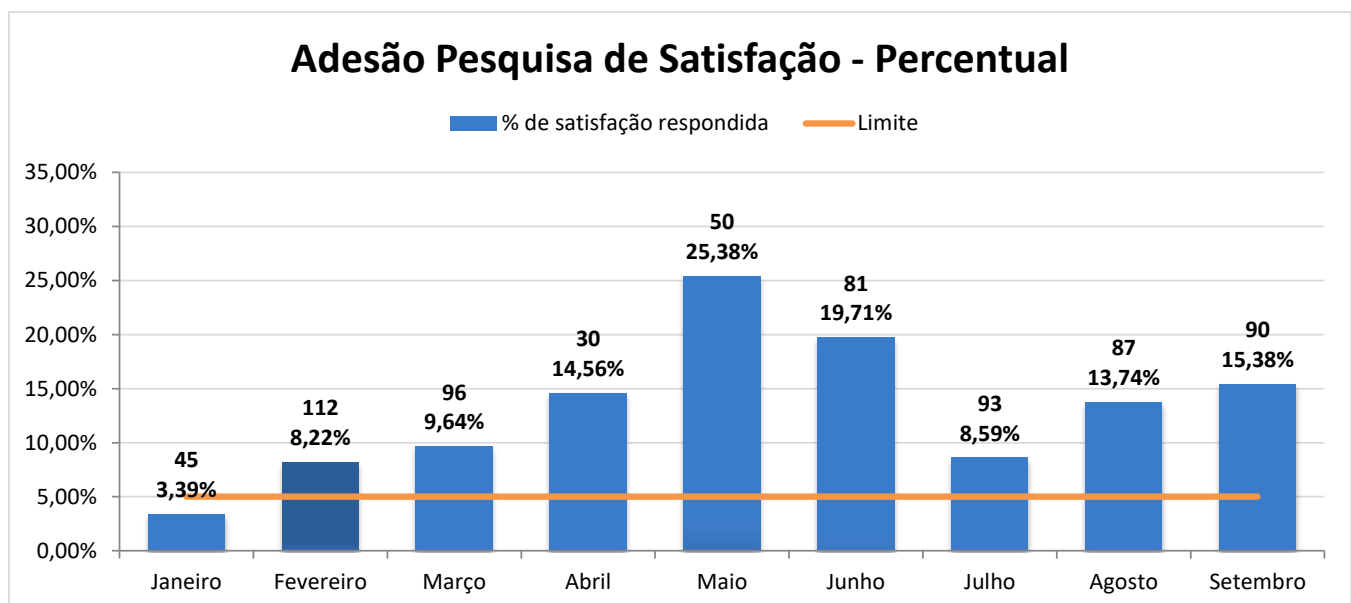


Gráfico 9 - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R015	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%	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%	98,97%	Sim✓

Tabela 7 - Tarefa R001

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

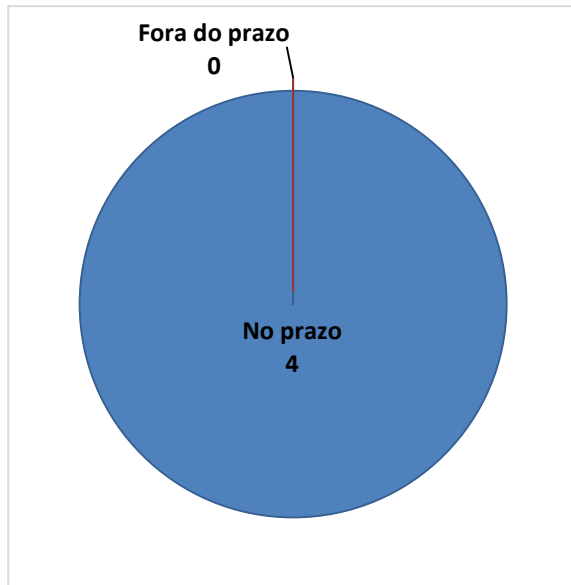


Gráfico 10

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

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	4	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	4	

Tabela 8

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 11

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

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	340	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	340	

Tabela 9

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

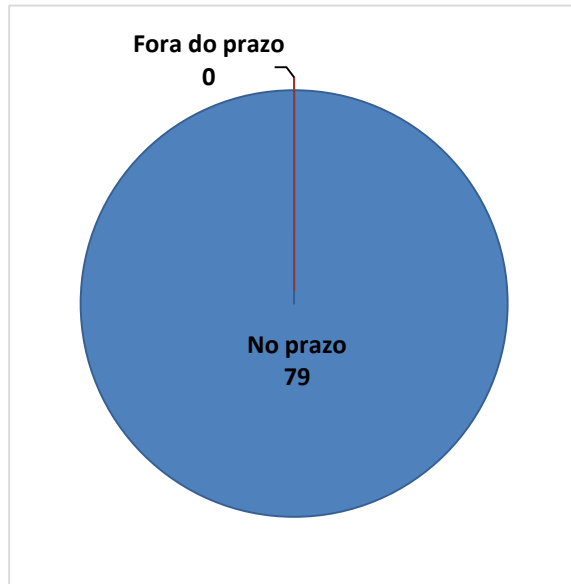


Gráfico 12

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

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	79	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	79	

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 01/10/2020.

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	162	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	162	

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 REMOTO
507/2019	1	04 horas	3	3	0	29,40%
	2	12 horas	107	107	0	
	3	24 horas	9	9	0	
	4	48 horas	53	53	0	
Total			172	172	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO PRESENCIAL
507/2019	1	04 horas	1	1	0	70,60%
	2	12 horas	233	233	0	
	3	24 horas	70	70	0	
	4	48 horas	109	109	0	
Total			413	413	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO SLA
507/2019	1	04 horas	4	4	0	0,68%
	2	12 horas	340	340	0	58,12%
	3	24 horas	79	79	0	13,50%
	4	48 horas	162	162	0	27,69%
Total			585	585	0	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

No período, foram fechados 585 chamados no contrato 507/2019 pelas equipes de atendimento remoto e presencial. Destes, 172 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 29,40% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento.

Podemos observar na **Tabela 12** o quantitativo de 413 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 70,60% dos chamados. Esse alto quantitativo de retenção é em função da atividade de Inspeção para aceite Desktop, Inspeção para aceite – Monitor e formatação de equipamentos desktop para empréstimo aos alunos UnB realizado neste mês.

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

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

Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 90 pesquisas de satisfação. Desse total, 89 foram avaliadas como “Ótimo” e 1 pesquisa respondida como “Bom”, nenhuma pesquisa 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 maior ou igual 95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 100,00% estando dentro da meta estabelecida contratualmente.

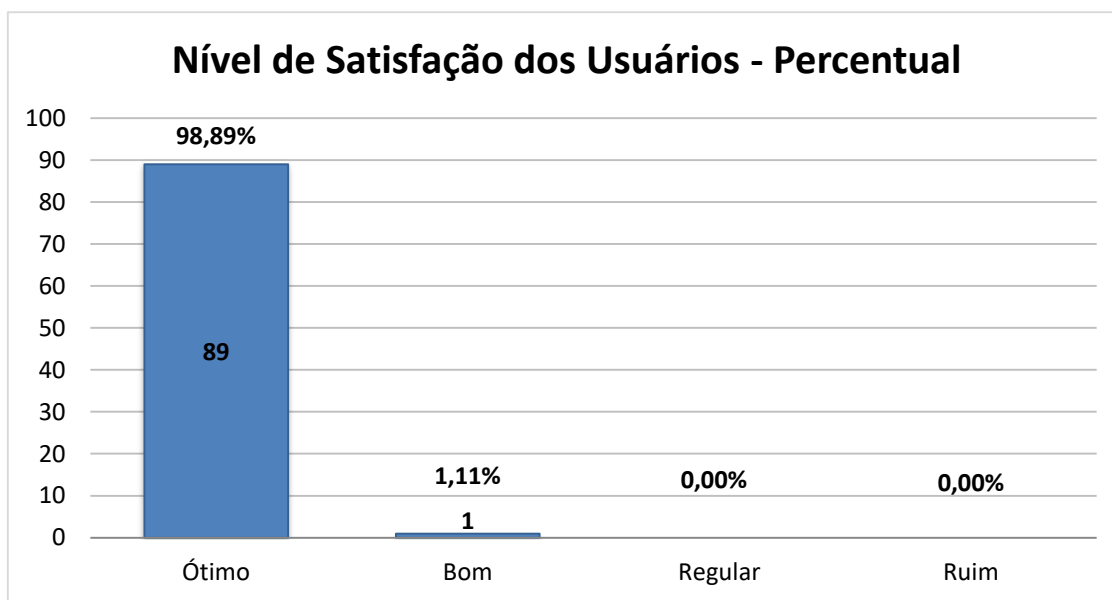


Gráfico 14 - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

Chamados reabertos

No período do total de 585 encerrados, nenhum chamado foi reaberto pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado 0,00% e mantendo-se dentro do limite estabelecido, ≤ 2 .

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

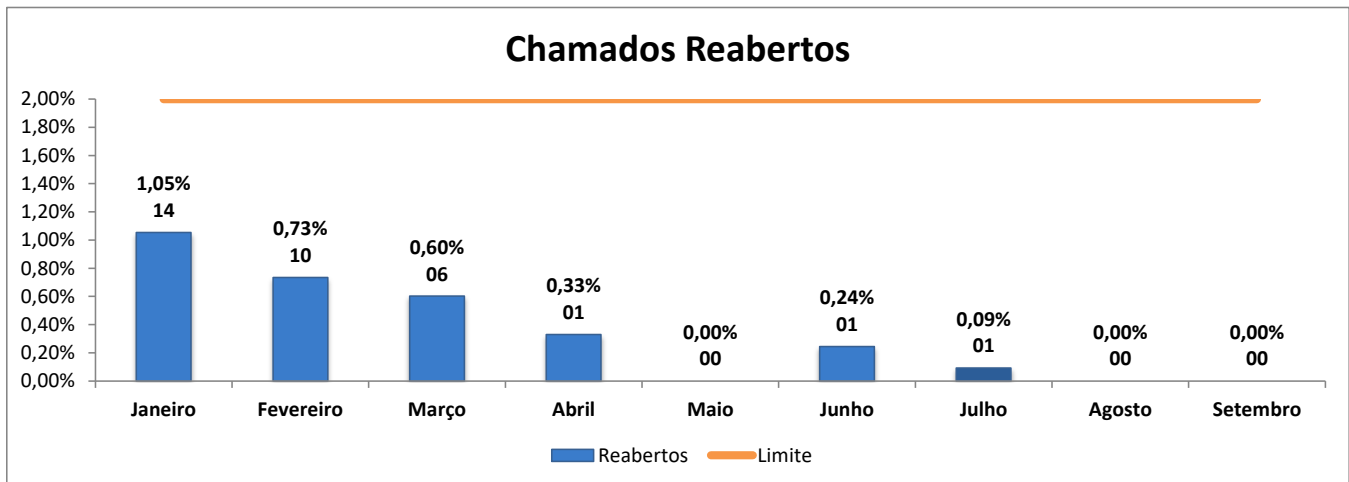


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

Na Tabela 13 é possível observar que do total de 585 chamados fechados, 579 (98,97%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 6 (1,03%) foram capturados com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido ($\geq 90,00\%$).

SETEMBRO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	260	6
Presencial - Proativo	240	0
Remoto - Proativo	52	0
Help Desk	23	0
E-mail	4	0
SSI - Sites	0	0
SIPAC	0	0
3º Nível	0	0
SIPAT	0	0
SEI	0	0
TOTAL (%)	98,97%	1,03%
TOTAL	579	6
	585	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

No Gráfico 16, o total de chamados fora do prazo de captura no mês de setembro foi de 6, o quantitativo é superior ao apresentado em agosto de 2020 no qual 3 chamados foram capturados fora do prazo de captura.

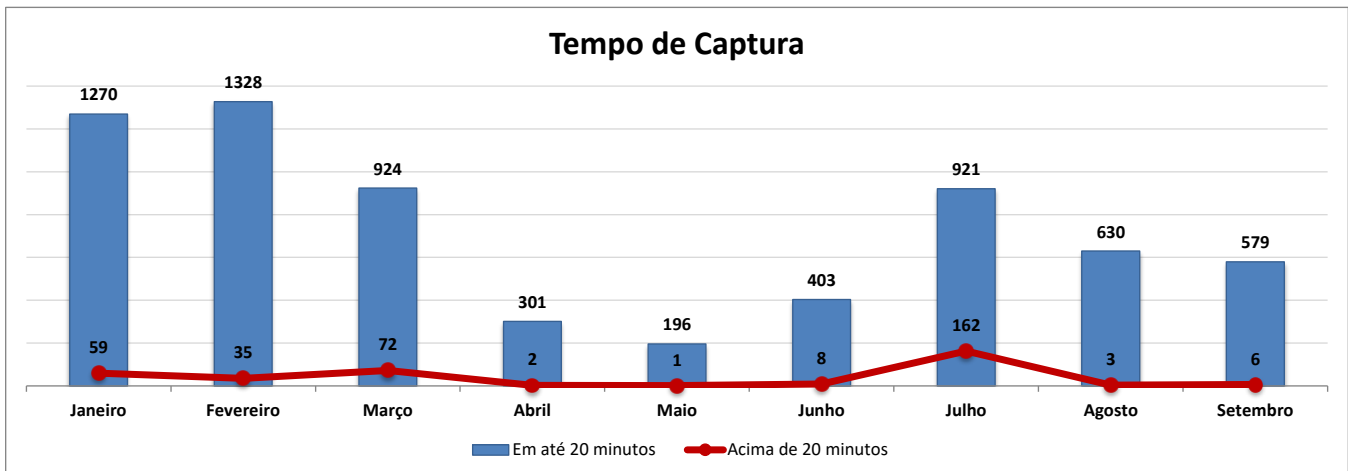


Gráfico 16 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de setembro foram encerrados 641 chamados no contrato 507/2019. Destes, 585 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e o restante (56 chamados) foi solucionado pelos demais grupos executores do 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 setembro foi de 585, o quantitativo é inferior ao apresentado em agosto no qual foram encerrados 633. A redução no quantitativo de chamados deu-se em decorrência da redução de solicitações para as atividades de “Inspeção para baixa/redistribuição” e “Inspeção para aceite” de equipamentos localizados no Almoxarifado Central.

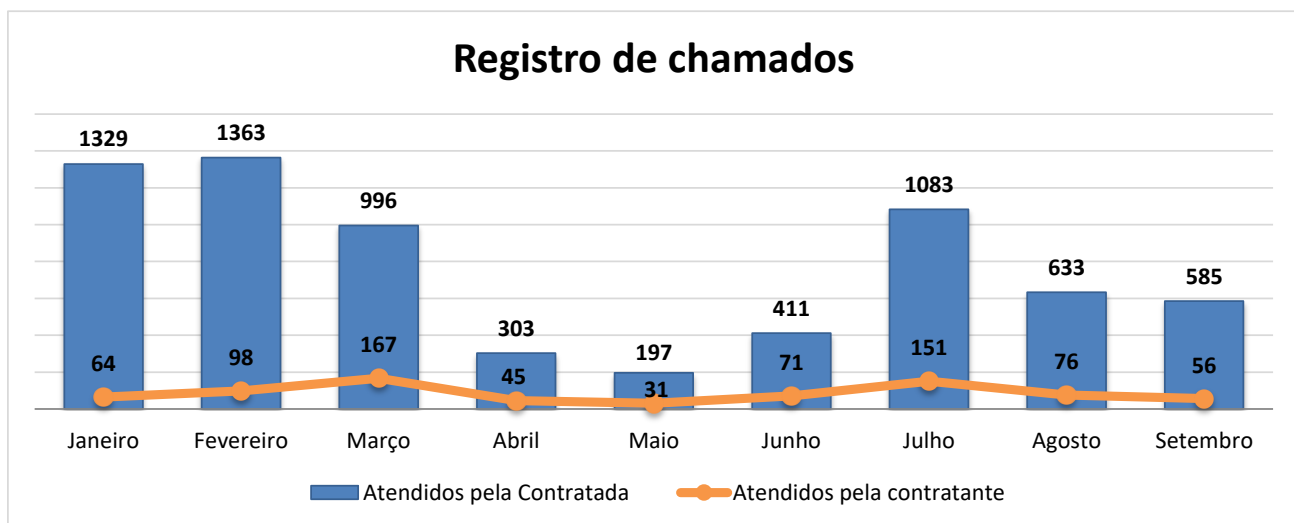


Gráfico 17 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/10/2020.