

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte – CPD 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 **R010** e ao período de **01 a 30 de abril 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
4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL	11
Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....	13
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	13
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS.....	13
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS.....	14
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS.....	14
VISÃO GERAL	15
Nível de satisfação dos usuários - Encerramento	16
Chamados reabertos	17
Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....	18
5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....	19
6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER.....	20
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	20
8. BASE DE CONHECIMENTO.....	22
9. EVIDÊNCIAS	29
10. ASSINATURAS	29

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 CPD-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 abril 2020 foi encerrado o total de 303 chamados, 01 chamado (112462) com situação “Resolvida”, nenhum chamado foi cancelado. Para o período, os chamados com situação “Resolvida” são chamados oriundos do fluxo de atendimento de 3º nível da contratante. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7dias), a situação atual demonstrada no **Gráfico 1** e na **Tabela 2** poderá ser apresentada de forma diferente quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.



Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Cancelado	0	0,00%
Resolvida	1	0,33%
Fechado	303	99,67%
TOTAL	304	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 04/05/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 303 chamados encerrados em abril de 2020, foi possível observar no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado para registro foi o “Portal” com 126 chamados, 41,58%. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizado a registrarem 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 reconhecidos previamente pelo solicitante. No período, foram encerrados 152 chamados (50,17%) proativos. O atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

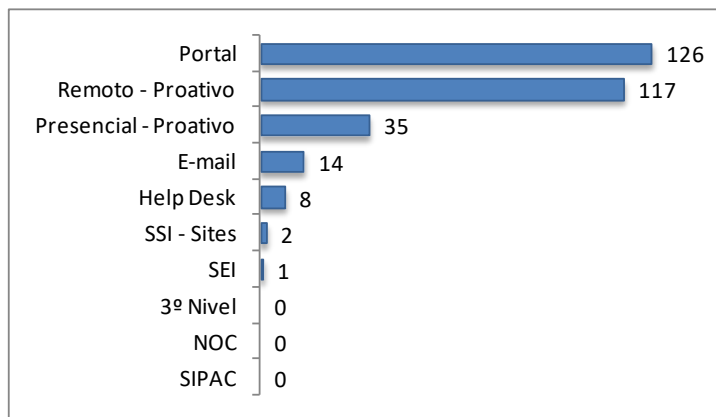


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	126	41,58%
Remoto - Proativo	117	38,61%
Presencial - Proativo	35	11,55%
E-mail	14	4,62%
Help Desk	8	2,64%
SSI - Sites	2	0,66%
SEI	1	0,33%
3º Nivel	0	0,00%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	303	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 04/05/2020.

Registro por Horário - Encerramento

Conforme o **Gráfico 3** é possível notar dois picos no registro de chamados: o primeiro inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min e no segundo período das 13h00min terminando às 16h59min. Assim sendo, podemos concluir que 80,86% (245) dos 303 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 10h00min às 10h59min, o volume de 49 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). No período entre 13h00min e 13h59min, o volume de 27 chamados registrados nesse intervalo de tempo é em decorrência dos usuários que estão iniciando o seu turno de trabalho no período vespertino. Esse volume é resultado da alteração posta no turno de trabalho dos servidores da UnB. O volume de chamados 46 registrados entre 15h00min 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 abril, 24 chamados foram registrados fora do horário de atendimento contratual definido para a central de atendimento (horário de atendimento normal é das 08h às 18h) o que corresponde a 7,92% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

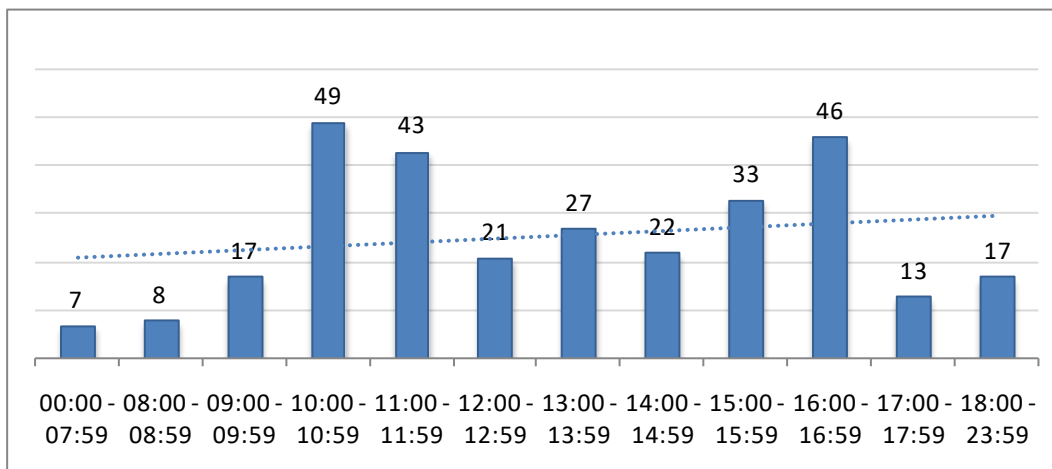


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

O **Gráfico 4** demonstra um total de 303 chamados encerrados no mês de abril. Destes, 99,34% são requisições de serviço e 0,66% incidentes.

O percentual reduzido de incidentes demonstra que os ambientes computacionais se mantêm estável. Com base nesses dados, é possível traçar um plano de melhoria contínua, para gradualmente reduzir os incidentes que geram chamados ou que demandam mais tempo para serem resolvidos.

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento

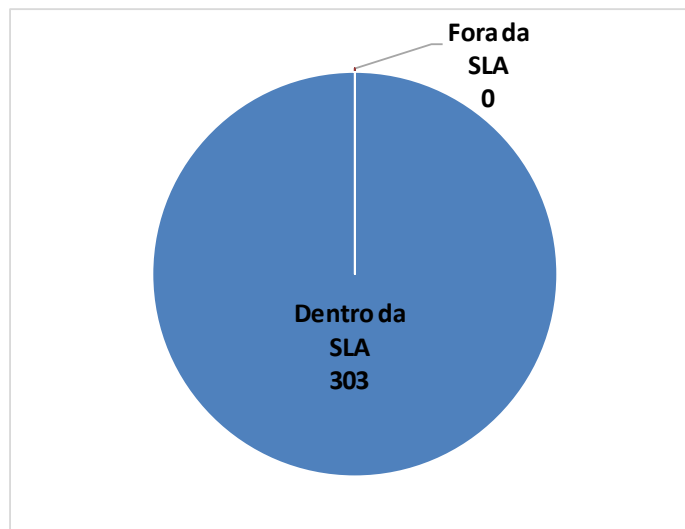


Gráfico 5 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

O **Gráfico 5** demonstra que a contratada encerrou o volume de 303 chamados. Destes, 100,00% (303) dentro do prazo nenhum chamado 0,00% (0) foi encerrado fora do prazo.

Observação: No período, foram encerrados 348 chamados no contrato 507/2019: 303 chamados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada 45 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

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

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	ABRIL		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	MARÇO	FEVEREIRO
303	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	1	0,33%	15	14
	2	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	1	0,33%	6	10

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

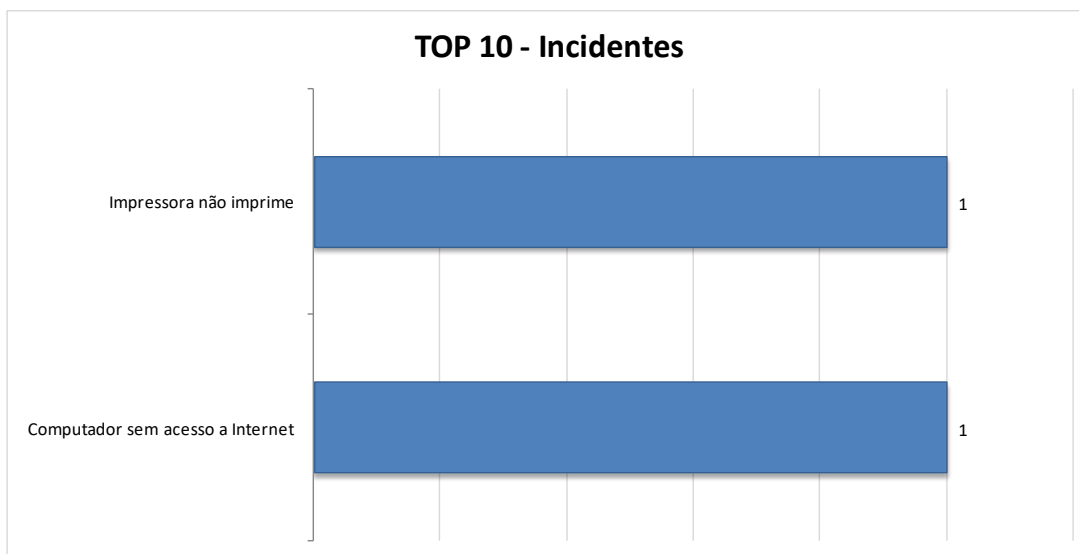


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Considerando o quantitativo de 303 chamados encerrados no mês, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 01 (0,33%) chamado (112491) foi classificado como “Impressora não imprime” necessitando de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS, chamado 112492.

No período 01 chamado (112388) foi classificado como “Computador sem acesso a Internet”, resultante da reinicialização dos switches localizados no BSA Norte entre os Pavilhões Anísio Teixeira e João Calmon após manutenção na rede elétrica pela Companhia Energética de Brasília - CEB.

REQUISIÇÕES

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

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES								
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	ABRIL		Comparativo entre os Meses Anteriores		
				QUANTIDADE	%	MARÇO	FEVEREIRO	
303	1	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite Desktop	49	16,17%	8	0	
	2	Monitor	Inspeção para aceite - Monitor	48	15,84%	9	0	
	3	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	37	12,21%	42	26	
	4	Webmail	Suporte do Webmail	26	8,58%	32	7	
	5	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	23	7,59%	50	67	
	6	Webmail	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)	20	6,60%	19	7	
	7	Serviços em Desktop	Configurar computador	13	4,29%	155	373	
	8	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	13	4,29%	24	10	
	9	Suporte à cliente de e-mail	Suporte à cliente de e-mail	9	2,97%	6	6	
	10	Agentes de Relacionamento	DNS	6	1,98%	10	7	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

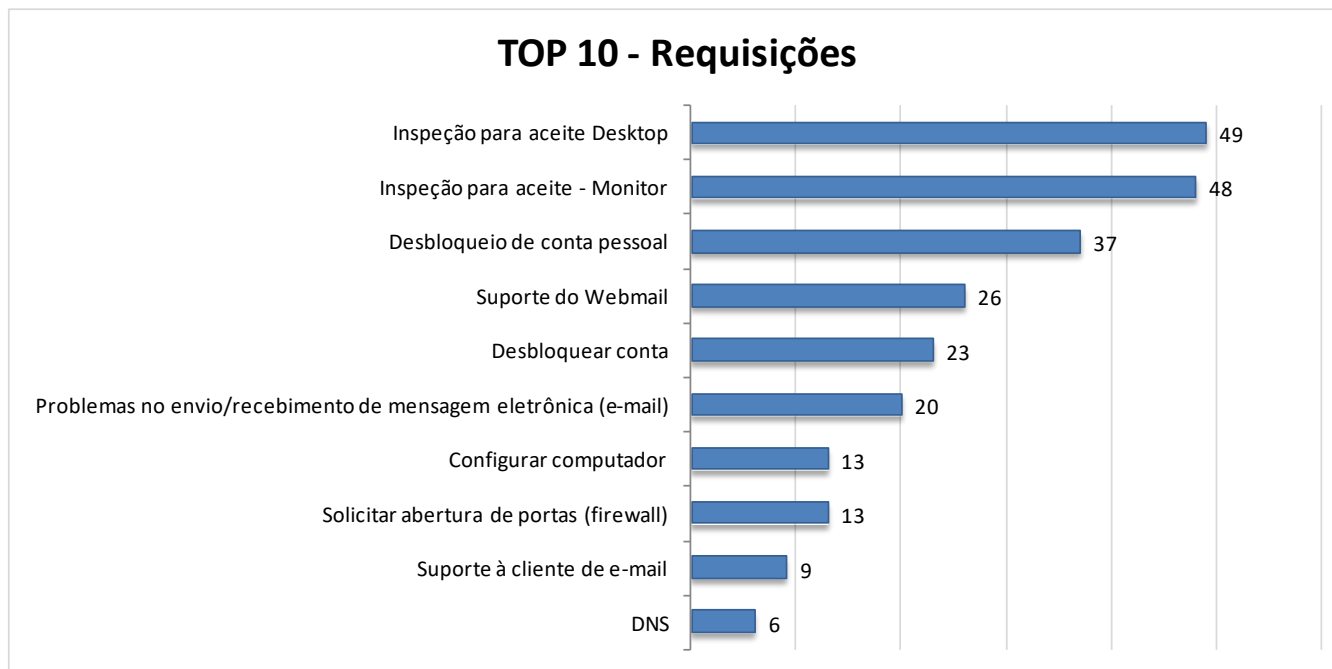


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Considerando o quantitativo de 303 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que a somatória de 97 chamados (32,01%) são para a atividade “Inspeção para Aceite Desktop” (49) e “Inspeção para Aceite Monitor” (48) de novos equipamentos localizados no almoxarifado Central.

No período houve 37 chamados para atividade “Desbloqueio de Conta Pessoal”. Destes, 17 chamados foram resultantes do desbloqueio da conta pessoal para acesso ao Office 365 e 20 chamados estão distribuídos para o desbloqueio da conta pessoal para acesso a equipamentos desktop, notebook e ambiente virtual da instituição.

UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem às requisições e incidentes mais registradas no mês de abril considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre o mês anterior para as atividades executadas.

TOP 10 UNIDADES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	UNIDADES	ABRIL		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	MARÇO	FEVEREIRO
303	1	Diretoria de Manutenção de Equipamentos	82	27,06%	17	0
	2	Serviço de Almoarifado	16	5,28%	8	0
	3	Centro de Informática	10	3,30%	22	52
	4	Decanato de Administração	7	2,31%	4	29
	5	Decanato de Ensino de Graduação	7	2,31%	5	36
	6	Assessoria de Assuntos Internacionais	6	1,98%	10	18
	7	Faculdade de Medicina	6	1,98%	9	11
	8	Instituto de Geociências	6	1,98%	14	5
	9	Departamento de Artes Cênicas	5	1,65%	3	0
	10	Coordenadoria de Aposentadoria e Pensão	5	1,65%	2	0

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

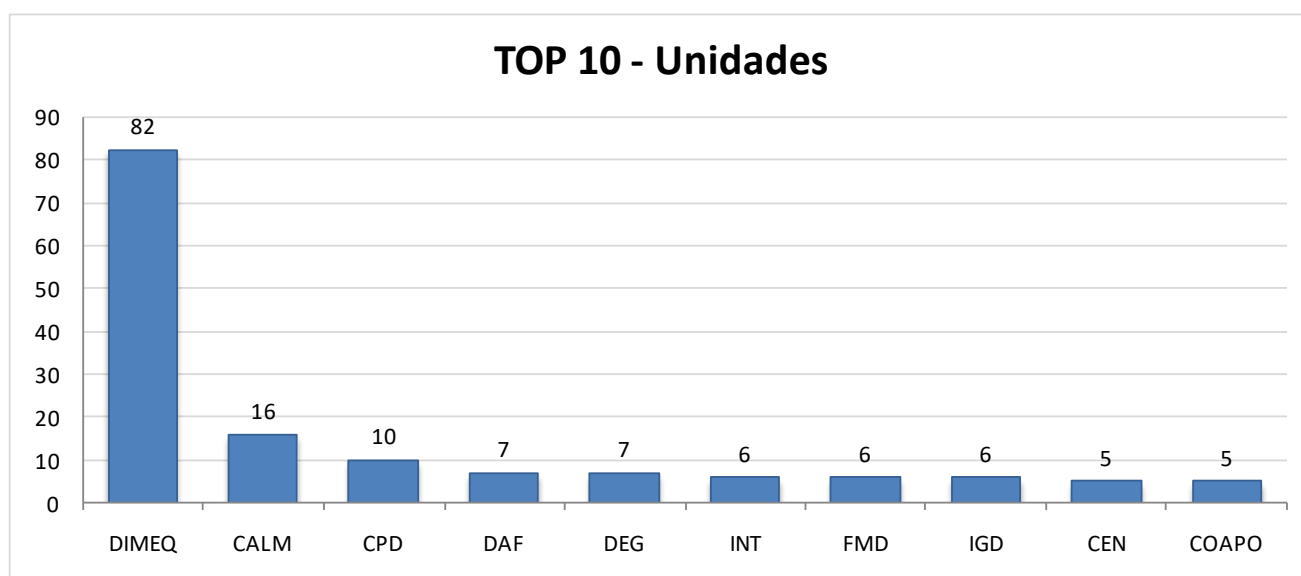


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Considerando o quantitativo de 303 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** que a somatória de 98 chamados (32,34%) foi registrada pelas unidades “Diretoria de Manutenção de Equipamentos” e “Serviço de almoarifado”. Desse total, 97 chamados foram resultantes da atividade “Inspeção para Aceite Desktop” e “Inspeção para Aceite Monitor” de novos equipamentos localizados no Almoarifado Central e 01 chamado foi resultante da atividade “Inspeção para baixa/redistribuição - Monitor”.

Conforme na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** o terceiro maior volume, 10 chamados (3,30%), é para a unidade “Centro de Informática – CPD”. Os chamados estão distribuídos para atividades para Suporte à cliente de e-mail, Serviços em Desktop e Sistemas Legados UnB.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R010	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/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%	93,33%	Não ✗
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,33%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,34%	Sim ✓

Tabela 7 - Tarefa R001

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

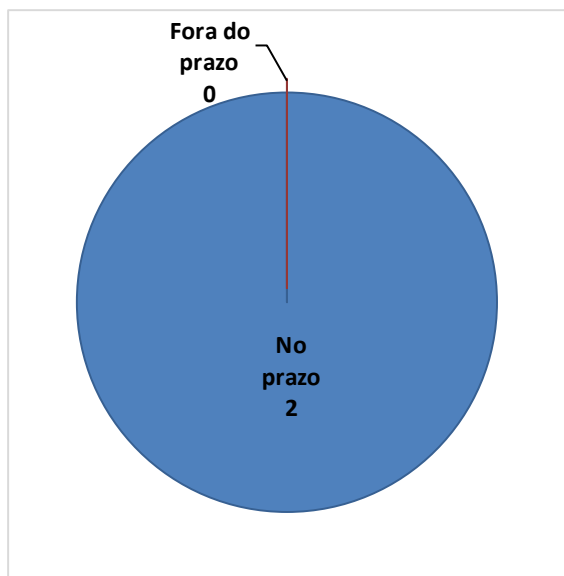


Gráfico 9

Observa-se no **Gráfico 9** 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 9 / Tabela 8 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 10

Observa-se no **Gráfico 10** 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	120	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	120	

Tabela 9

Gráfico 10 / Tabela 9 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Gráfico 11

Gráfico 11 / Tabela 10 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Observa-se no **Gráfico 11** 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	57	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	57	

Tabela 10

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Gráfico 12

Gráfico 12 / Tabela 11 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Observa-se no **Gráfico 12** 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	124	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	124	

Tabela 11

Observação: A redução no quantitativo de chamados atendidos pela contratada dar-se em decorrência 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 abril de 2020. Para o período, todos os indicadores e resultados esperados na ordem de serviço foram atendidos dentro do prazo acordado.

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	1	1	0	62,71%
	2	12 horas	109	109	0	
	3	24 horas	9	9	0	
	4	48 horas	71	71	0	
Total			190	190	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	37,29%
	2	12 horas	11	11	0	
	3	24 horas	48	48	0	
	4	48 horas	53	53	0	
Total			113	113	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO
507/2019	1	04 horas	2	2	0	
	2	12 horas	120	120	0	
	3	24 horas	57	57	0	
	4	48 horas	124	124	0	
Total			303	303	0	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

No período, foram encerrados 303 chamados no contrato 507/2019, destes, 190 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 62,71% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento.

Podemos observar na **Tabela 12**, o quantitativo de 113 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando 37,29% dos chamados. O percentual de retenção no primeiro contato é decorrente da priorização do atendimento remoto aos usuários em trabalho *home office*. Podem-se elencar os serviços no qual se fez necessário a intervenção do atendimento presencial:

- Configurar Computador;
- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;

- Formatar Computador;
- Formatar Notebook;
- Habilitação de Ponto de Rede;
- Resolução de Problemas em Ponto de Rede.
- Inspeção para aceite Desktop;
- Inspeção para aceite Monitor;
- Inspeção para baixa/redistribuição – Monitor;
- Manutenção preventiva Desktop.

Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 13** demonstra que foram respondidas 30 pesquisas de satisfação. Delas, 26 foram avaliadas como “Ótimo”, 02 pesquisas (112007 e 112125) foram avaliadas como “Bom”, 02 pesquisas (111920 e 112033) foram avaliadas como “Ruim” e nenhuma pesquisa foi avaliada como “Regular”. De acordo com a porção de chamados atribuída com a condição “Ótimo”, nota-se um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foram definidos que o valor para comparação é o somatório das notas “Ótimo” e “Bom” com a meta maior ou igual a 95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 93,33%, estando abaixo da meta estabelecida.

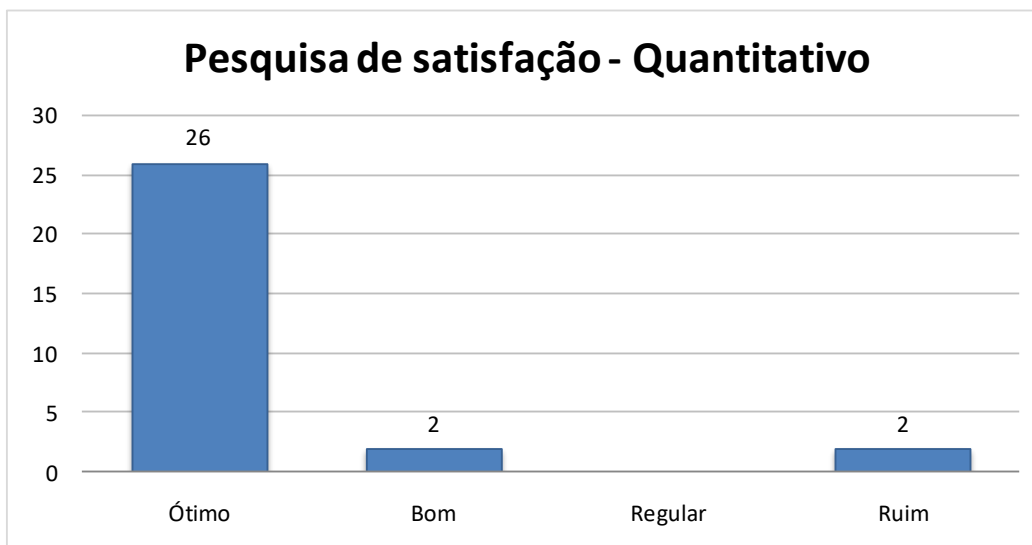


Gráfico 13 - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Conforme apresentado na **Tabela 13**, se considerarmos que 97 chamados para “Inspeção para Aceite Desktop” e “Inspeção para Aceite Monitor” com registro pela Diretoria de Manutenção de Equipamentos –

DIMEQ não obtiveram avaliação pelo solicitante, é possível considerar o quantitativo de 123 pesquisas avaliadas como “Ótimo”, dessa forma, o limite de qualidade e resultado esperados definidos na ordem de serviço da tarefa R-001 foi alcançado em 98,43%, não havendo a indicação de glosa para o indicador.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - REMOTO E PRESENCIAL		
AVALIAÇÃO	TOTAL	%
Ótimo	123	96,85%
Bom	2	1,57%
Regular	0	0,00%
Ruim	2	1,57%
TOTAL	127	

Tabela 13 - Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 02 chamados obtiveram pesquisa com status “Ruim”. As pesquisas de satisfação com resposta classificada com status de “Ruim” foram tratadas pela “Qualidade de Atendimento” nos chamados 112626 e 112627.

Chamados reabertos

No período, 01 chamado (112135) foi reaberto do total de 303 fechados pela equipe de atendimento (tarefa R-001), 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.

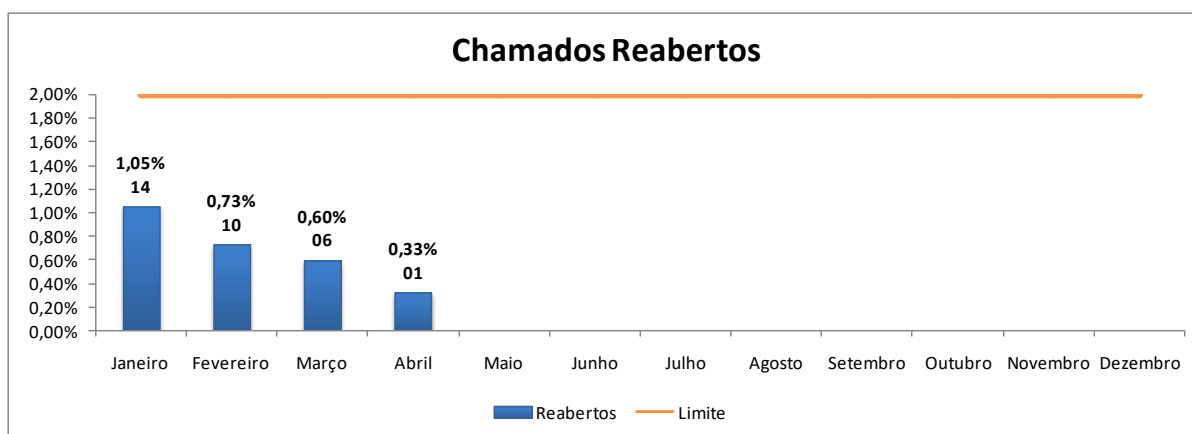


Gráfico 14 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

Na **Tabela 14** é possível observar que do total de 303 chamados encerrados, 99,34% (301) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,66% (02) foram capturados com mais de 20 minutos, mantendo-se dentro do limite estabelecido, <=90%.

TEMPO DE CAPTURA		
ABRIL		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	125	1
Remoto - Proativo	116	1
Presencial - Proativo	35	0
Help Desk	8	0
3º Nível	0	0
SEI	1	0
SIPAC	0	0
E-mail	14	0
SIPAT	0	0
SSI - Sites	2	0
TOTAL (%)	99,34%	0,66%
TOTAL	301	2
	303	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Podemos observar no **Gráfico 15** a redução do quantitativo de chamados fora do prazo de captura quando comparado com o histórico dos meses anteriores, a redução deu-se após correção do fluxo na ferramenta CITSmart em 06/03/2020 com a configuração de escalonamento dos chamados do grupo executor “Presencial - DIMEQ” para o grupo executor "Remoto - CIT" para captura e triagem do chamado.

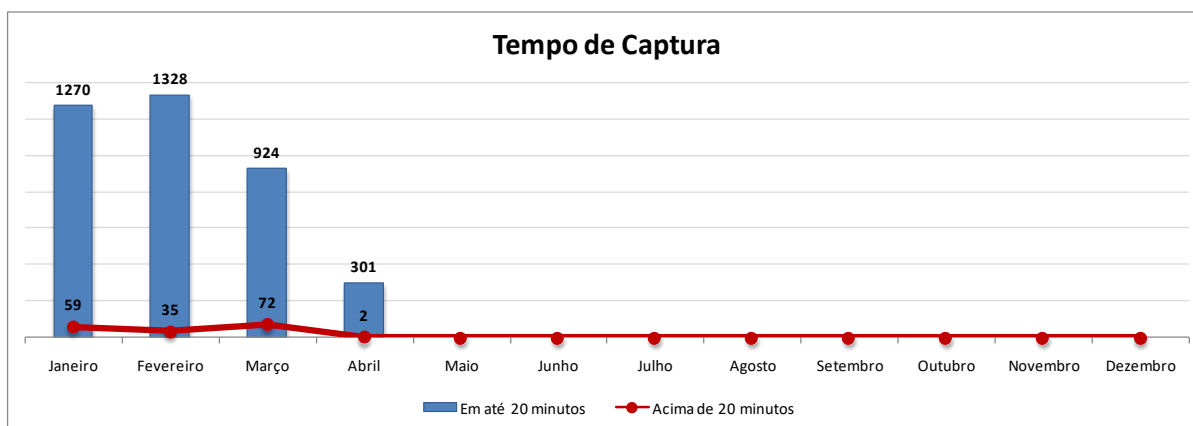


Gráfico 15 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de abril foram encerrados 348 chamados no contrato 507/2019. Destes, 303 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 45 foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

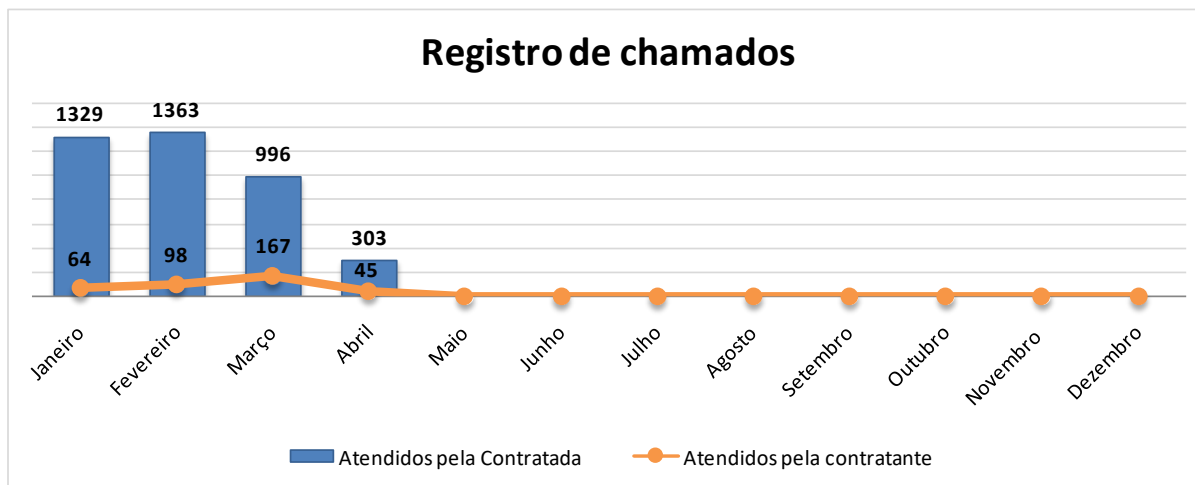


Gráfico 16 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.

Observação: Podemos observar no **Gráfico 16** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de abril foi de (303) é inferior ao quantitativo global apresentado em março de 2020, no qual foram encerrados 996.

Apresentando dados históricos, a **Tabela 15** representa a distribuição de chamados (750) nos períodos de 01/03/2020 à 11/03/2020 quando comparado ao período de 12/03/2020 à 31/03/2020 (246) chamados. A redução do quantitativo de chamados 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 abril de 2020. Após decreto, as atividades rotineiras presenciais ocorreram apenas em unidades essenciais definidas pela contratante. Demais atendimentos foram realizados por acesso remoto e ou orientação via telefone a solicitante em trabalho *Home Office*.

CHAMADOS ATENDIDOS ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL			
PERÍODO	ATENDIMENTO REMOTO	ATENDIMENTO PRESENCIAL	TOTAL
01/03/3030 à 11/03/2020	244	506	750
12/03/3030 à 31/03/2020	185	61	246
TOTAL			996

Tabela 15 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 04/05/2020.