

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte – CPD



Relatório gerencial - Contrato 507/2019

Documento que contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais.

Referente ao período de 01 a 31 de maio 2020.

Ordem de Serviço: R011

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
Quantitativo de Pesquisa Respondida - 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	18
Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....	19
5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....	20
6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER.....	21
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	21
8. BASE DE CONHECIMENTO.....	23

9. EVIDÊNCIAS30
 10. ASSINATURAS31

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	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	***	
***	CPD - Escola de Informática	***	

Tabela 1 - Locais de atendimento

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

No mês de maio 2020 foram fechados 197 chamados pela contratada e 01 chamado pela contratante, nenhum chamado foi cancelado, totalizando 198 chamados encerrados no contrato. Os chamados com situação “Resolvida” são chamados solucionados pelas equipes de atendimento de 3º nível da contratante. 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.

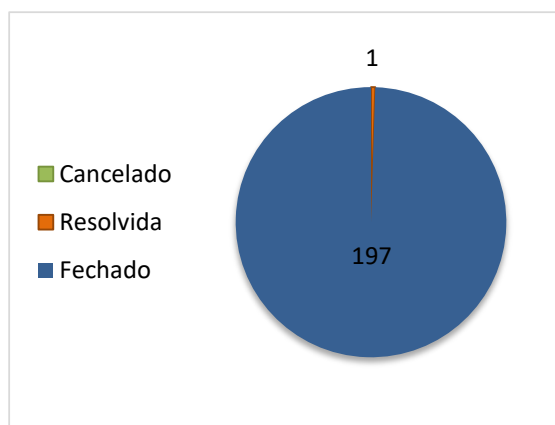


Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Cancelado	0	0,00%
Resolvida	1	0,51%
Fechado	197	99,49%
TOTAL	198	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 01/06/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 197 chamados fechados em maio de 2020, observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 102 chamados (51,78%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estarem familiarizados 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 identificados previamente pelo solicitante. No período o atendimento remoto e presencial proativo somados contém 78 chamados (39,59%) fechados. Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

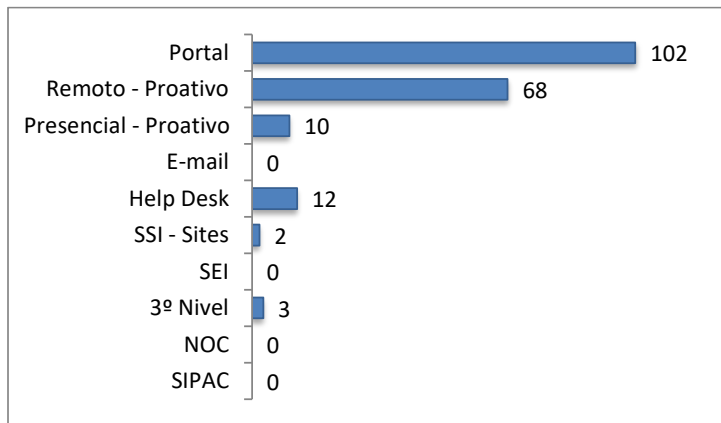


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	102	51,78%
Remoto - Proativo	68	34,52%
Presencial - Proativo	10	5,08%
E-mail	0	0,00%
Help Desk	12	6,09%
SSI - Sites	2	1,02%
SEI	0	0,00%
3º Nível	3	1,52%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	197	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 01/06/2020.

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 155 dos 197 chamados fechados foram registrados nos dois períodos de pico.

O registro crescente de chamado no primeiro pico harmoniza com a iniciação das atividades do negócio, o volume de 103 chamados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados registrados via portal de serviços (www.servicostic.unb.br). Nos horários entre 13h00min e 16h59min, o volume de 52 chamados registrados nesse intervalo de tempo é em decorrência dos usuários que estão iniciando o seu turno de trabalho no período vespertino.

Observou-se que no mês de maio que 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 7,61% dos chamados.

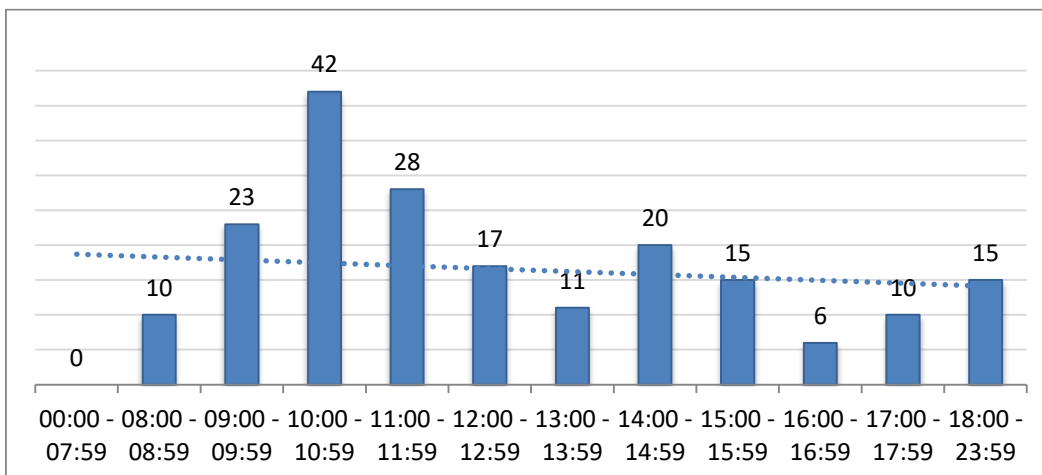


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento

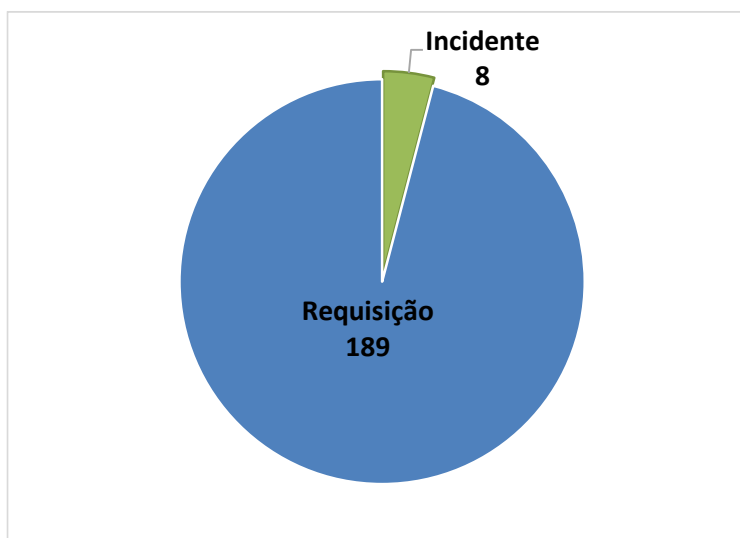


Gráfico 4 - Relatório Smart ID179 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

O **Gráfico 4** demonstra um total de 197 chamados fechados no mês de maio. Destes, 95,94% são requisições de serviço e 4,06% incidentes.

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

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento



O Gráfico 5 demonstra que a contratada fechou o volume de 197 dentro do prazo obtendo o quantitativo de 100,00%, nenhum chamado foi fechado fora do prazo.

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

Os dados apresentados na Tabela 4 e no Gráfico 6 correspondem aos incidentes mais registrados no mês de maio 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	MAIO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	ABRIL	MARÇO
197	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	2	1,02%	1	15
	2	Serviços em Desktop	Computador não inicializa	2	1,02%	0	2
	3	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	2	1,02%	1	6
	4	Serviços em Desktop	Computador com outros problemas	1	0,51%	0	0
	5	Serviços em Desktop	Computador não liga	1	0,51%	0	0

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

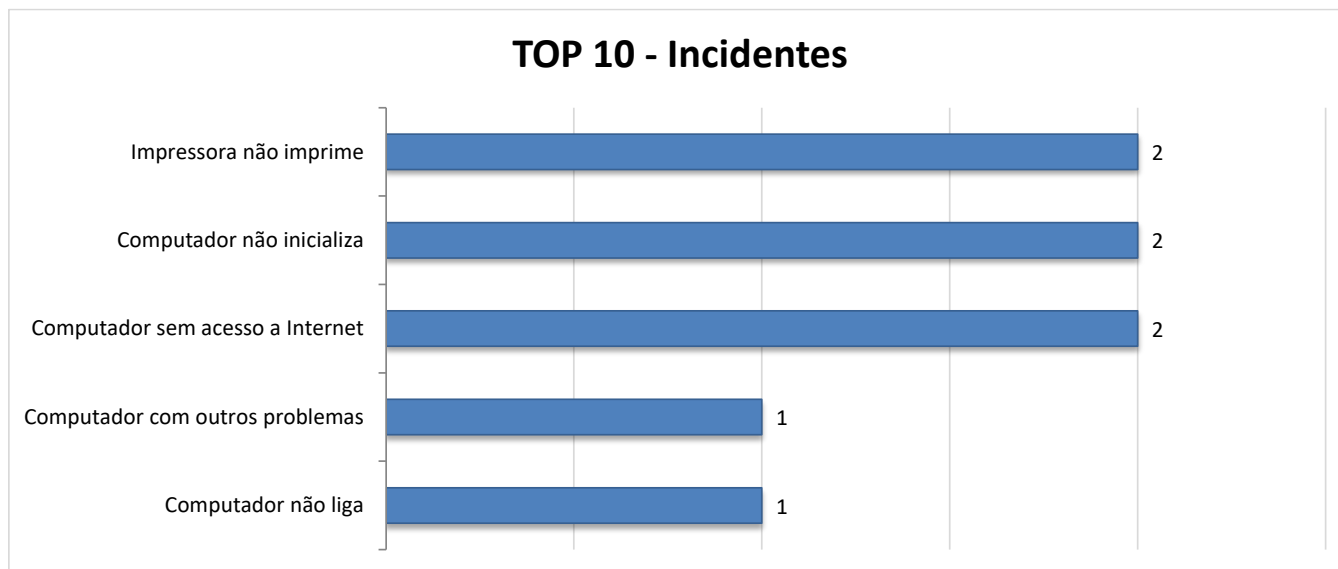


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Considerando o volume de 197 fechados no mês de maio, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 02 chamados de nº (112556, 112592) representando (1,18%) foram classificados como “computador sem acesso à internet”, resultante do empréstimo de computadores para uso externo, necessitando de intervenção técnica presencial para reconfiguração do equipamento. No período 02 chamados de nº (113377, 113411) foram classificados como “Impressora não imprime”. No período 04 chamados de nº (112861, 112905, 112971, 113269) foram classificados como “Computador com outros problemas”, “Computador não inicializa” e “Computador não liga”.

REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registrados no mês de maio 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	MAIO		Comparativo entre os Meses Anteriores		
				QUANTIDADE	%	ABRIL	MARÇO	
197	1	Webmail	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)	32	16,24%	20	19	
	2	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	30	15,23%	37	42	
	3	Serviços em Desktop	Configurar computador	21	10,66%	13	155	
	4	Webmail	Suporte do Webmail	19	9,64%	26	32	
	5	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	17	8,63%	1	65	
	6	Agentes de Relacionamento	DNS	12	6,09%	6	10	
	7	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	10	5,08%	13	24	
	8	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	10	5,08%	23	50	
	9	Active Directory (AD)	Trocar senha	6	3,05%	2	3	
	10	Aplicativos de escritório	Microsoft Office	4	2,03%	3	8	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

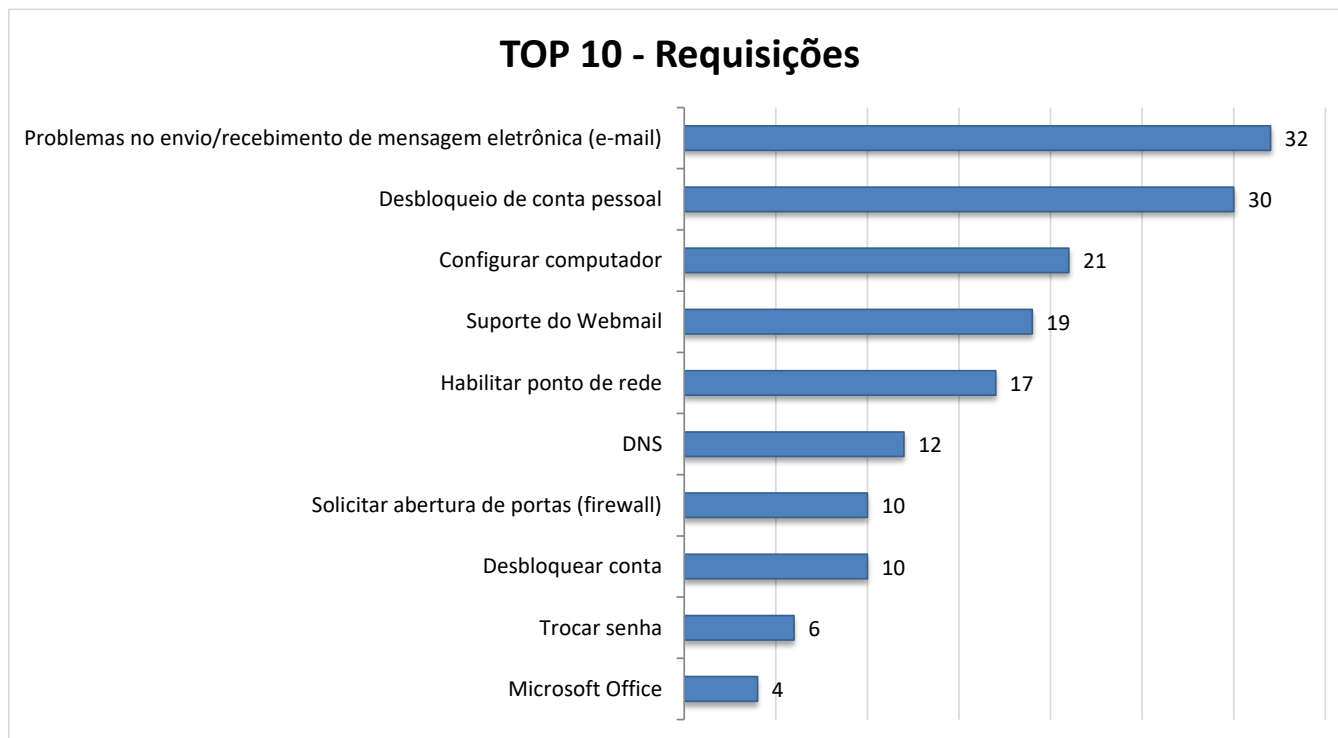


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Considerando o volume de 197 chamados fechados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** o somatório das atividades “problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica e-mail” com 32 chamados e “Desbloqueio conta pessoal” com 30 chamados, totalizando 62 chamados (31,47%) resultantes da migração do e-mail para Office 365 e desbloqueio de conta para acesso ao ambiente virtual da instituição.

UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem às requisições e incidentes mais registrados pelas unidades no mês de maio 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	MAIO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	ABRIL	MARÇO
197	1	SOP - Serviço de Segurança e Operação	21	10,66%	4	1
	2	Biblioteca Central	10	5,08%	0	12
	3	Gabinete do Reitor - GRE/SECOM	5	2,54%	2	33
	4	Instituto de Geociências	5	2,54%	6	14
	5	Instituto de Física	5	2,54%	1	8
	6	Faculdade do Gama	4	2,03%	3	1
	7	Faculdade de Medicina	4	2,03%	6	9
	8	Decanato de Pós-Graduação	4	2,03%	2	8
	9	Departamento de Filosofia	4	2,03%	1	1
	10	Secretaria de Administração Acadêmica	4	2,03%	0	8

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

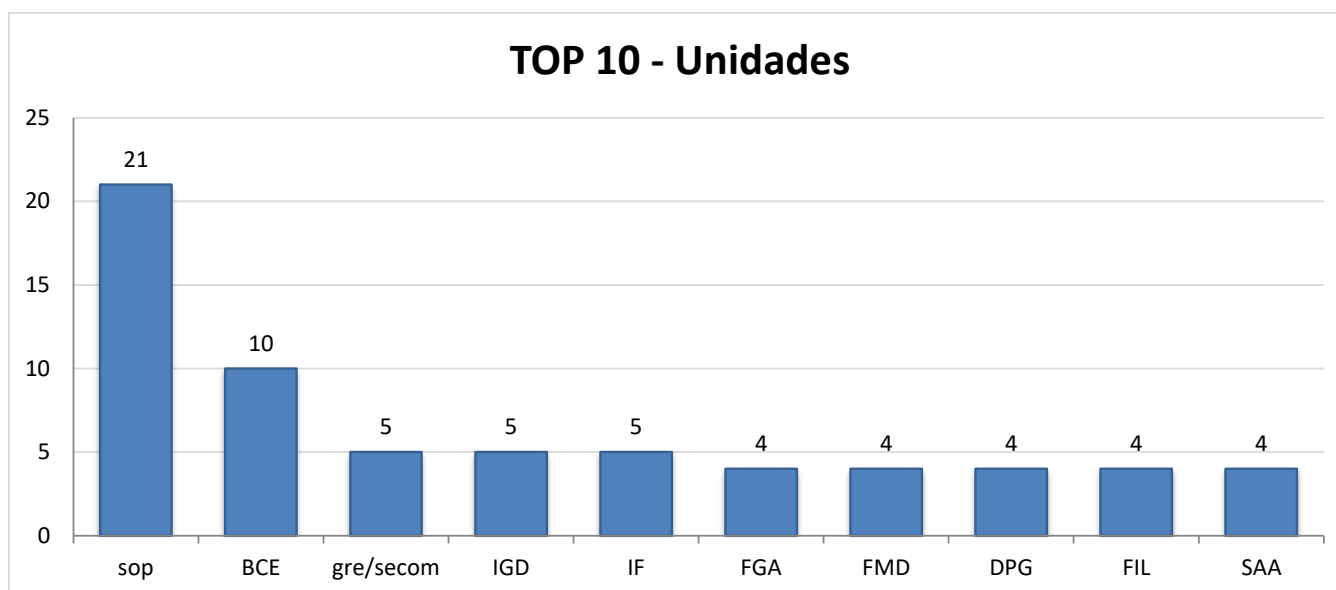


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Considerando o quantitativo de 197 chamados fechados no mês podemos observar na **Tabela 6** e no **8**, a unidade “SOP – Serviço de Segurança e Operação” registrou o maior quantitativo de chamados, totalizando 21 chamados (10,66%), resultantes da demanda de habilitação de ponto de rede realizada no antigo prédio da AUTOTRACK.

Conforme na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** a unidade “BCE – Biblioteca Central” registrou o segundo maior quantitativo de chamados, totalizando 10 chamados (5,08%), resultante da demanda para “Configurar Computador”, na AUTOTRAC.

Quantitativo de Pesquisa Respondida - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, de um total de 197 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 25,38% (50) para o índice de pesquisa de satisfação respondida no mês de maio. 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 pelo CPD e o trabalho presencial das equipes de atendimento da contratada no qual fomenta aos usuários a importância de resposta da pesquisa.

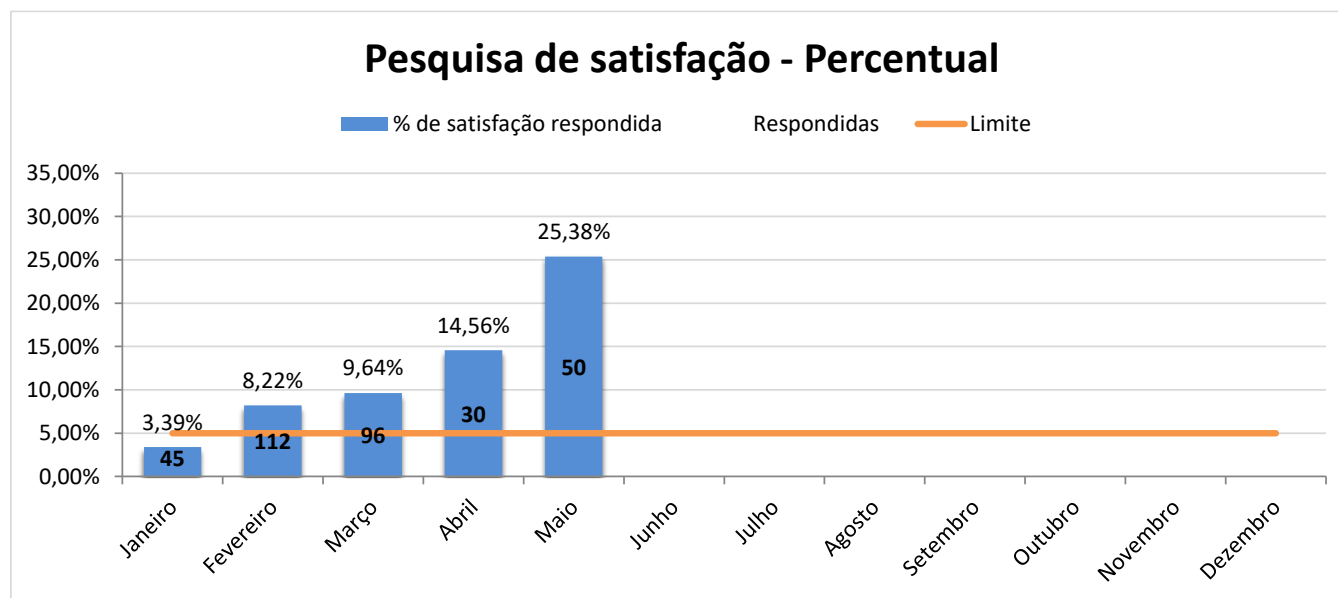


Gráfico 9 - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R011	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%	94,00%	Não ✗
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,00%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	99,49%	Sim ✓

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

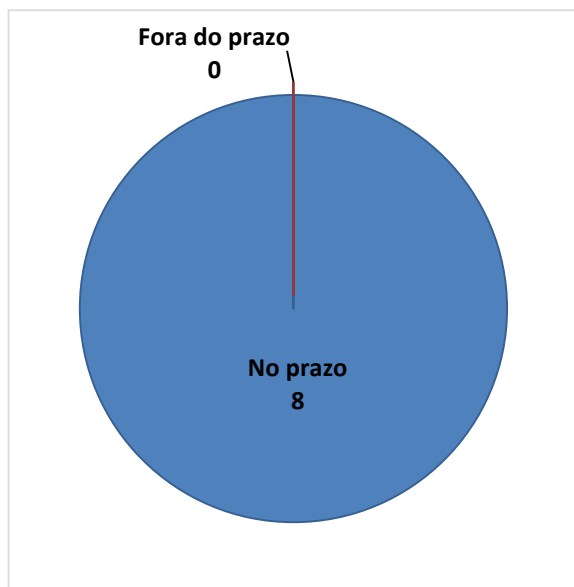


Gráfico 10

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Observa-se no **Gráfico 10** e na **Tabela 8** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado, $\geq 90\%$.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	8	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	8	

Tabela 8

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

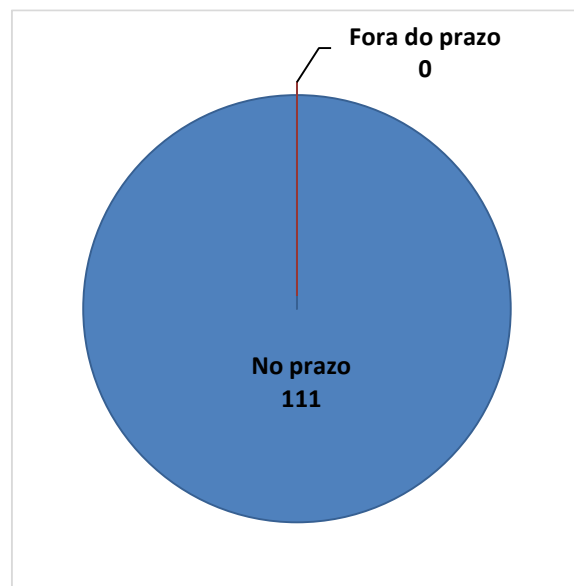


Gráfico 11

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

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	111	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	111	

Tabela 9

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

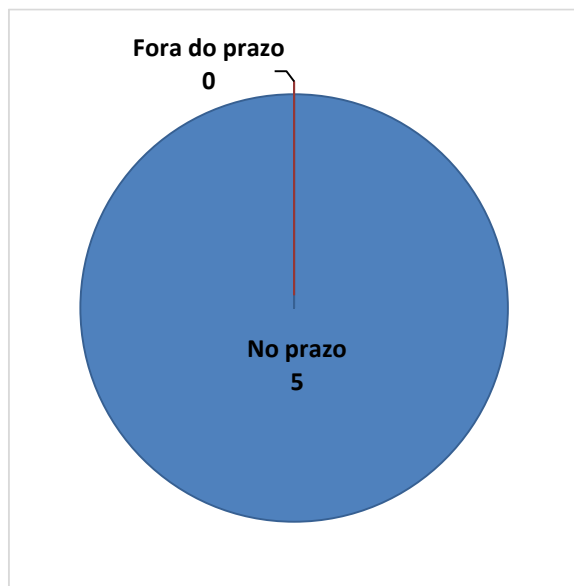


Gráfico 12

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

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 foram aferidos em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com o percentual estipulado, $\geq 95\%$.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
24 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	5	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	5	

Tabela 10

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

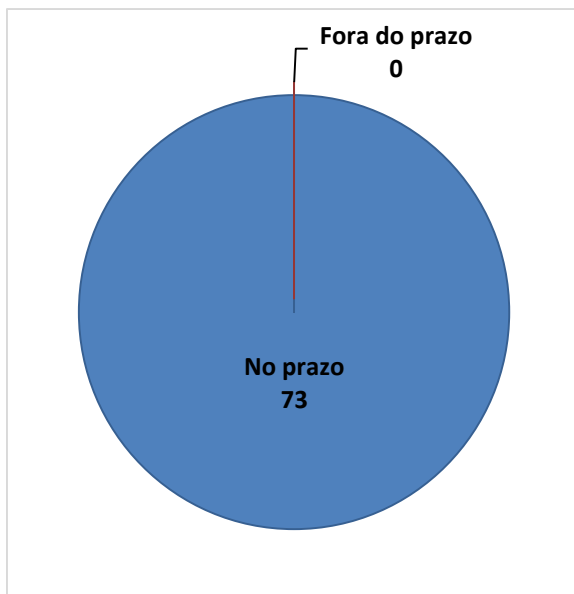


Gráfico 13

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

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 foram aferidos em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com o percentual estipulado, $\geq 95\%$.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	73	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	73	

Tabela 11

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

VISÃO GERAL

A **Tabela 12** apresenta o volume de chamados fechados e resultados obtidos “no prazo” e “fora do prazo” pelos grupos de atendimento remoto e presencial.

RESULTADOS OBTIDOS						
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO REMOTO
507/2019	1	04 horas	3	3	0	76,14%
	2	12 horas	74	74	0	
	3	24 horas	4	4	0	
	4	48 horas	69	69	0	
Total			150	150	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO PRESENCIAL
507/2019	1	04 horas	5	5	0	23,86%
	2	12 horas	37	37	0	
	3	24 horas	1	1	0	
	4	48 horas	4	4	0	
Total			47	47	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO SLA
507/2019	1	04 horas	8	8	0	4,06%
	2	12 horas	111	111	0	56,35%
	3	24 horas	5	5	0	2,54%
	4	48 horas	73	73	0	37,06%
Total			197	197	0	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

No período foram fechados 197, deste total, 150 foram fechados pela equipe de atendimento remoto, obtendo-se o percentual de 76,14% de retenção dos chamados. O percentual de retenção pela equipe de atendimento remoto é resultante da redução das atividades presenciais nas áreas de negócio da UnB. Devido a suspensão das atividades nas áreas de negócios, os usuários demandam mais atendimento por acesso remoto, até mesmo pelo fato da maioria dos servidores estarem exercendo suas atividades em trabalho *home office*.

Podemos observar na **Tabela 12** o quantitativo de 47 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, o que representa o percentual de 23,86% dos chamados retidos. Abaixo podemos averiguar que os serviços no qual se fez necessário a intervenção do atendimento presencial são:

- Configurar Computador;

- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;
- Formatar Computador;
- Formatar Notebook;
- Habilitação de Ponto de Rede;

Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 50 pesquisas de satisfação, desse total, 46 foram avaliadas como “Ótimo”, 1 pesquisa foi avaliada como “Bom”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “Ruim” e 03 pesquisas (112643, 113057 e 113065) foram avaliadas como “Regular”.

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foi definido que o valor para aferição é o somatório dos percentuais atribuídos às notas “Ótimo” e “Bom”, devendo a contratada alcançar, no mínimo, o percentual 95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 94,00% estando abaixo da meta estabelecida.

Indicação de não glosa: A nota regular atribuída ao chamado Nº 112643, foi em função da usuário demonstrar certa insatisfação ao ter que sair de casa e se deslocar até a UnB para que fosse realizada uma intervenção técnica para atualização do software “REVIT 2020”, de acordo com a opinião dela, a UnB deveria dispor de recurso que viabilizasse o acesso remoto ao equipamento sem que ela estivesse na dependências da UnB. Sendo como o exposto, a contratada não deve ser responsabilizada pela nota atrelada ao chamado em questão.

A nota regular atribuída ao chamado de Nº 113057 faz referência ao serviço realizado por um servidor do Suporte Avançado – SA, no qual o usuário relatava a continuidade de ataques a sua respectiva conta de e-mail, sendo como exposto a contratada não deve ser responsabilizada pela nota atrelada ao chamado em questão.

O chamado Nº 113065 foi registrado com a atividade de “Desbloqueio de Conta” dentro do catálogo *Active Directory* – AD, esse foi prontamente capturado e atendido pela central de atendimento, onde uma nova senha de acesso ao AD foi encaminhada para o e-mail do solicitante. Já em resposta ao e-mail encaminhado pela central de atendimento, o solicitante informou não conseguir acesso ao DIONE, enviando para a central de atendimento telas de erros capturadas por ele. A equipe de atendimento com as telas em mãos, identificou que o usuário estava tentando realizar o *logon*, no primeiro nível de autenticação fazendo uso do Nº de CPF, sendo que o correto nesse primeiro nível de autenticação é fazer uso do login de e-mail. Diante disso, a equipe de atendimento enviou outra resposta ao solicitante com o manual de acesso ao DIONE, e no oportuno, solicitou ao usuário que contatasse a central de atendimento para que lhe fosse prestado um suporte mais adequado, no

entanto, o mesmo não contatou a equipe. Vale ressaltar que diante a nota atribuída ao chamado, a equipe de qualidade tentou contatar o usuário por telefone e por e-mail, mas como o ocorrido na central de atendimento, não registramos o retorno do usuário. Sendo como o exposto, a contratada não deve ser responsabilizada pela nota regular.

Caso os ambos chamados descritos sejam desconsiderados no índice de “Pesquisa de Satisfação” os valores passarão de 94,00% para 100,00% estando dentro do percentual estipulado ($\geq 95\%$).

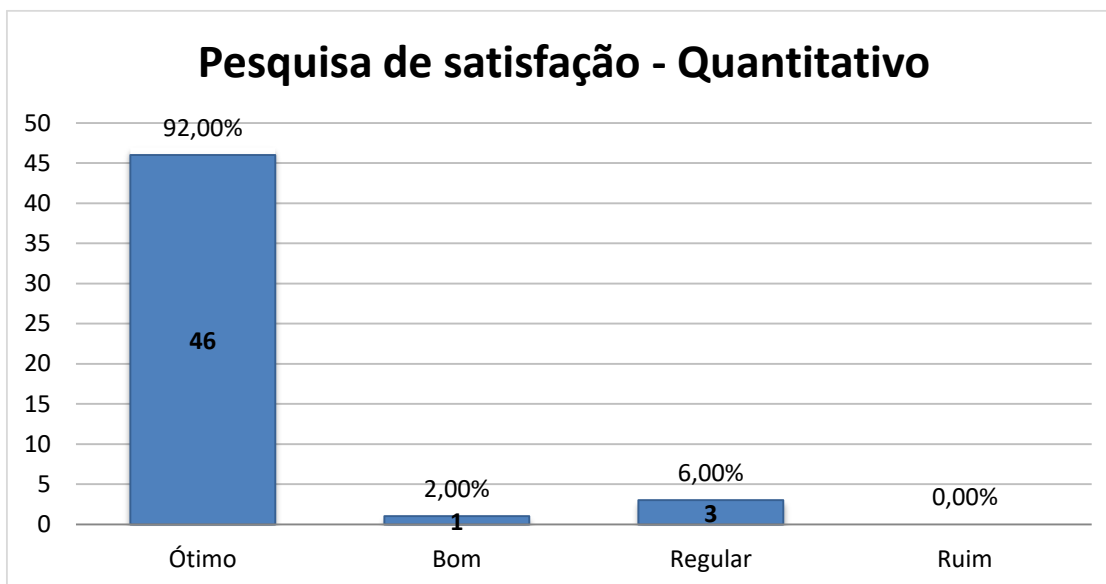


Gráfico 14 - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Chamados reabertos

No período, nenhum chamado foi reaberto, mantendo-se dentro do limite estabelecido, $\leq 2\%$.

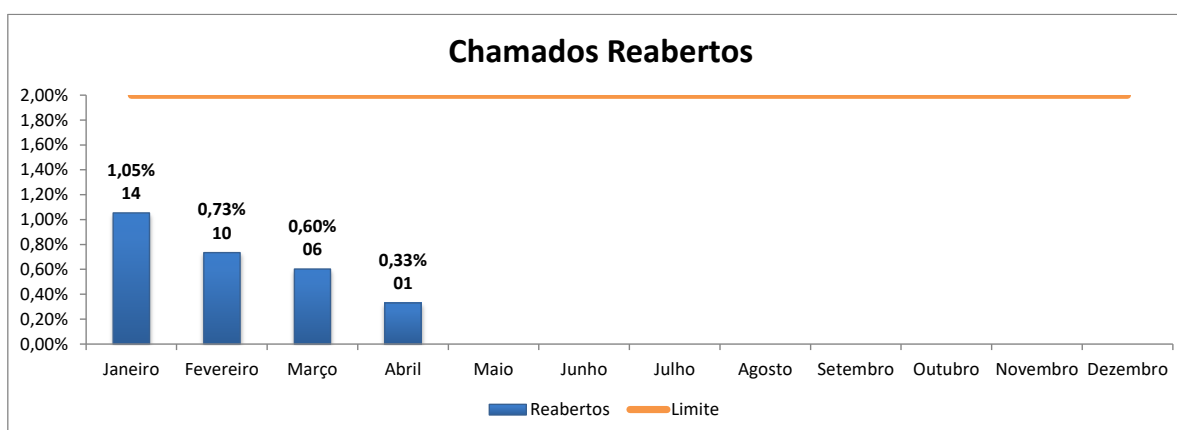


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

Na **Tabela 13** observando o quantitativo de 197 chamados registrados e fechados no período, 196 foram capturados com tempo inferior a 20 minutos, obtendo-se o percentual de 99,49%, sendo esse indicador aferido dentro do limite estabelecido ($\geq 90\%$). Somente 1 (0,51%) chamado foi capturado com tempo superior a 20 minutos.

TEMPO DE CAPTURA		
MAIO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	101	1
Remoto - Proativo	68	0
Presencial - Proativo	10	0
Help Desk	12	0
3º Nivel	3	0
SEI	0	0
SIPAC	0	0
E-mail	0	0
SIPAT	0	0
SSI - Sites	2	0
TOTAL (%)	99,49%	0,51%
TOTAL	196	1
	197	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Podemos observar no **Gráfico 16** que em função do afastamento provocado pelo COVID-19, e se comparados aos meses anteriores, houve uma significativa redução de chamados registrados, e conseqüentemente uma grande redução de chamados capturado com tempo superior a 20 minutos.

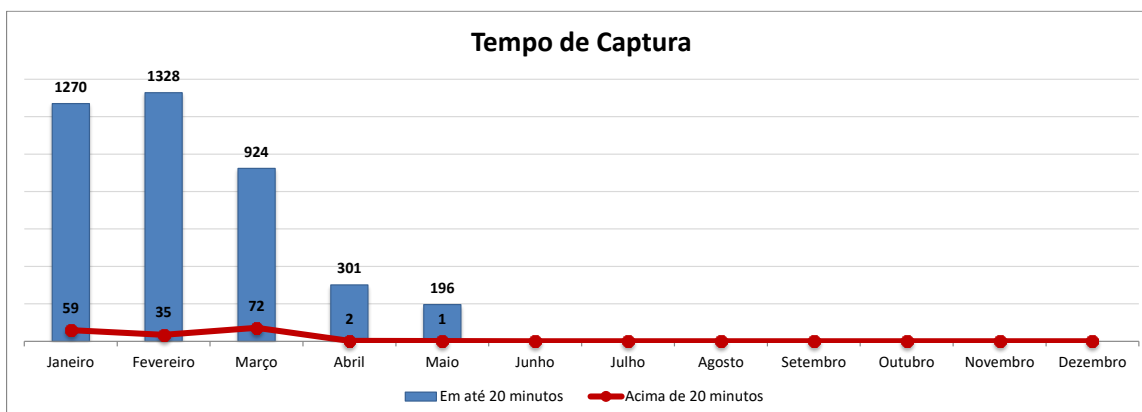


Gráfico 16 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de maio foram encerrados 237 chamados no contrato 507/2019. Foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada 197 chamados.

Observação: Vale ressaltar que além dos 197 chamados fechados pela contratada, 40 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores do contrato 507/2019 totalizando 237 chamados encerrado no contrato.

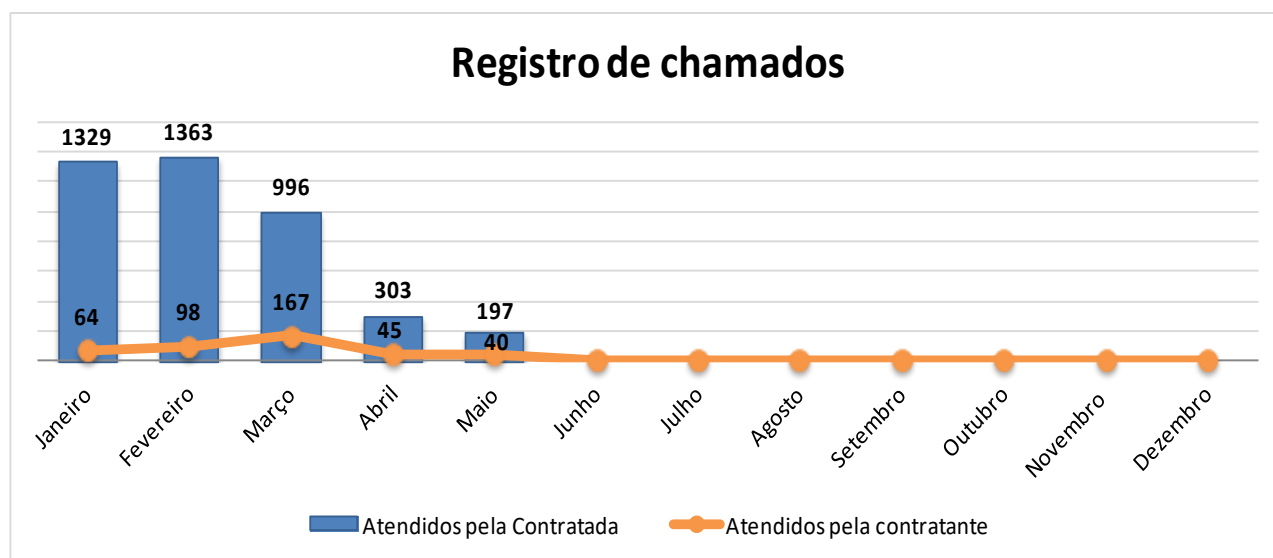


Gráfico 17 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/06/2020.

Apresentando dados históricos, no **Gráfico 17** podemos observar que o número de chamados está em queda decorrente do cenário epidemiológico causado 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. 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*.