

# RELATÓRIO GERENCIAL



## RESUMO

Este relatório contempla informações do ambiente da Universidade de Brasília – UNB, incluindo dados gerenciais do ambiente e recomendações técnicas. Este documento visa fornecer orientações técnicas e informações para auxiliar a gestão na tomada de decisões e na gestão de ativos.



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB**  
**CONTRATO 507/2019**  
**TAREFA R001 – O.S. R022**  
**ABRIL/2021**

**CENTRAL IT GOVERNANÇA  
CORPORATIVA**

+55 61 3030-4000

[www.centralit.com.br](http://www.centralit.com.br)



<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS.....</b>	<b>3</b>
3.1. Atividades.....	3
3.2. Locais de atendimento.....	4
<b>4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
4.1. Encerramento mensal de chamados .....	5
4.2. Chamados encerrados – Por situação.....	6
4.3. Chamados encerrados – Por origem.....	7
4.4. Chamados encerrados – Por tipo.....	8
4.5. Quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe – <i>Call center</i> .....	8
4.6. Padrão de atividade do negócio.....	9
PAN – Atendimento remoto .....	9
PAN – Atendimento presencial.....	10
4.7. TOP 10 – Chamados encerrados .....	11
Incidentes.....	11
Requisições.....	12
Unidades .....	13
4.8. SLA por grupo executor.....	14
4.9. Retenção de chamados .....	15
4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação.....	16
<b>5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO .....</b>	<b>17</b>
5.1. Procedimentos publicados.....	17
5.2. Procedimentos em fase de homologação.....	17
5.3. Procedimentos em fase de atualização .....	18
5.4. Procedimentos arquivados .....	19
<b>6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS.....</b>	<b>20</b>
<b>7. RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>20</b>
7.1. Incidentes encerrados com SLA de até 4 horas úteis .....	20
7.2. Incidentes encerrados com SLA de até 12 horas úteis .....	21
7.3. Incidentes encerrados com SLA de até 24 horas úteis .....	22
7.4. Incidentes encerrados com SLA de até 48 horas úteis .....	22
7.5. Nível de satisfação .....	23
7.6. Chamados reabertos.....	24
7.7. Capturar chamados em até 20 minutos.....	25
7.8. Controle dos indicadores .....	27
<b>8. GLOSAS APLICADAS.....</b>	<b>27</b>

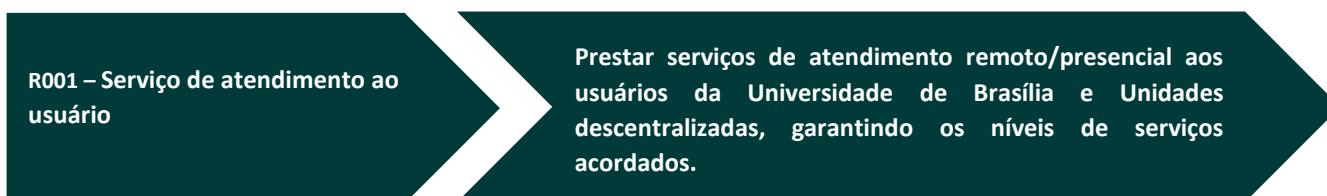
## 1. INTRODUÇÃO

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

## 2. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo evidenciar e documentar a execução de tarefas operacionais, demandadas pelas Ordens de Serviço para o atendimento técnico, envolvendo hardware e software, executadas através do atendimento remoto e atendimento presencial, aos usuários dos serviços da Universidade de Brasília – UnB.

## 3. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS



### 3.1. Atividades

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.



<b>8</b>	Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.
<b>9</b>	Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção do ambiente de TI em matéria de hardware, software, serviços e sistemas institucionais; Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários sobre serviços e sistemas institucionais; Realizar pesquisa de satisfação.
<b>10</b>	Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados o(s) ambiente(s) de videoconferência; Apoiar a solução de videoconferência com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência.
<b>11</b>	Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.
<b>12</b>	Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz: a climatização, funcionamento de condicionadores de ar, estado de higiene dos filtros de ar, mau funcionamento/defeito de equipamentos/aparelhos, iluminação insuficiente, segurança/acesso insuficiente e necessidade de reparos técnicos e estruturais, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis; Manter os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sempre limpos; Recolher equipamento que esteja em desuso nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz; Manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz.
<b>13</b>	Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE.

Tabela 1

### 3.2. Locais de atendimento

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

<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 1</b>	<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 2</b>	<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 4</b>	<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 5</b>
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	***	***	***
<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 3</b>			
<b>ICC SUL</b>	<b>REITORIA / ICC CENTRO</b>		<b>ICC NORTE</b>
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 2

## 4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

### 4.1. Encerramento mensal de chamados

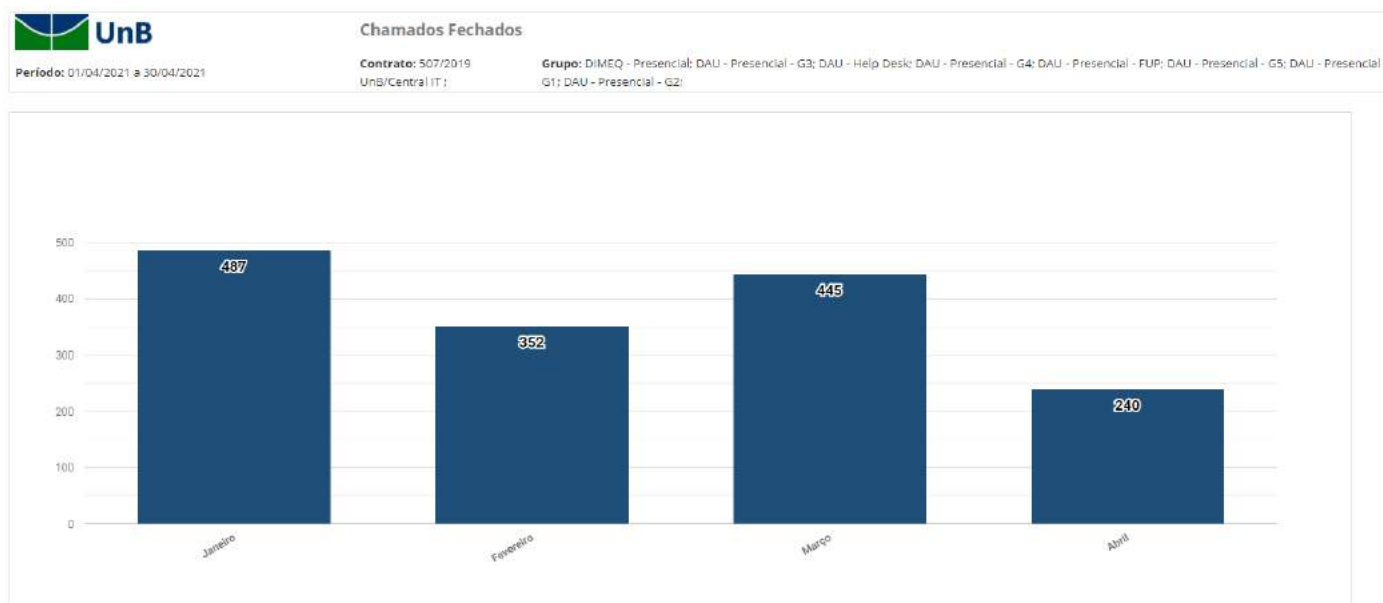


Figura 1

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID579 - Histórico de chamados (com reabertura e captura)

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Tipo de relatório – chamados encerrados; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 04/05/2021



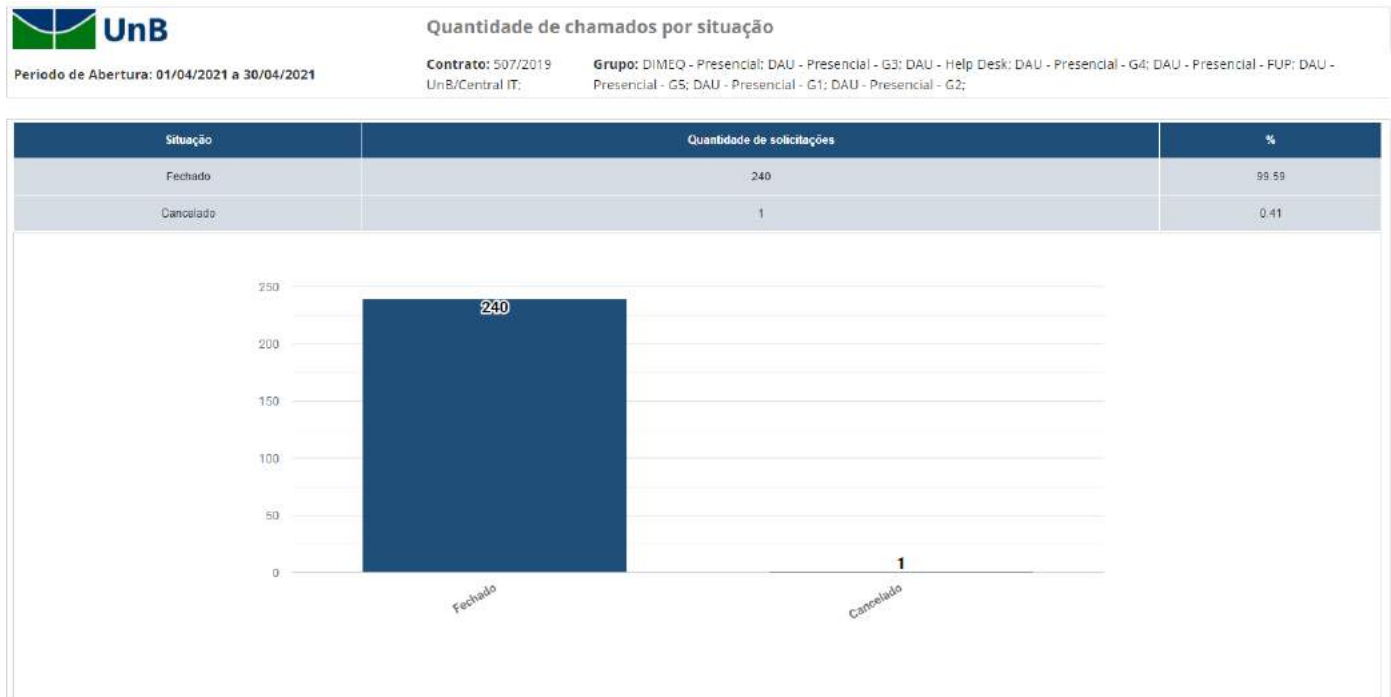
#### ANÁLISE CRÍTICA

No mês de abril foram encerrados 240 chamados pelos grupos executores da contratada: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU – Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Podemos observar no **Figura 1** que o encerramento mensal de chamados reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de abril foi de 240, o quantitativo é inferior ao apresentado em março de 2021 no qual foram encerrados 445.

O volume de chamados no período deu-se, devido a redução do registro de chamados “Remoto – Proativo”, “Presencial - Proativo” e “Chat”.

## 4.2. Chamados encerrados – Por situação



Total de chamados: 241

Figura 2

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 04/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 240 chamados encerrados em abril, todos se apresentam com a situação “Fechado”, 1 chamado (132756) com a situação “Cancelado”, nenhum chamado com a situação “Resolvida”. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstra na **Figura 2** poderá ser apresentada de forma diferente quando a coleta das informações for em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

### 4.3. Chamados encerrados – Por origem

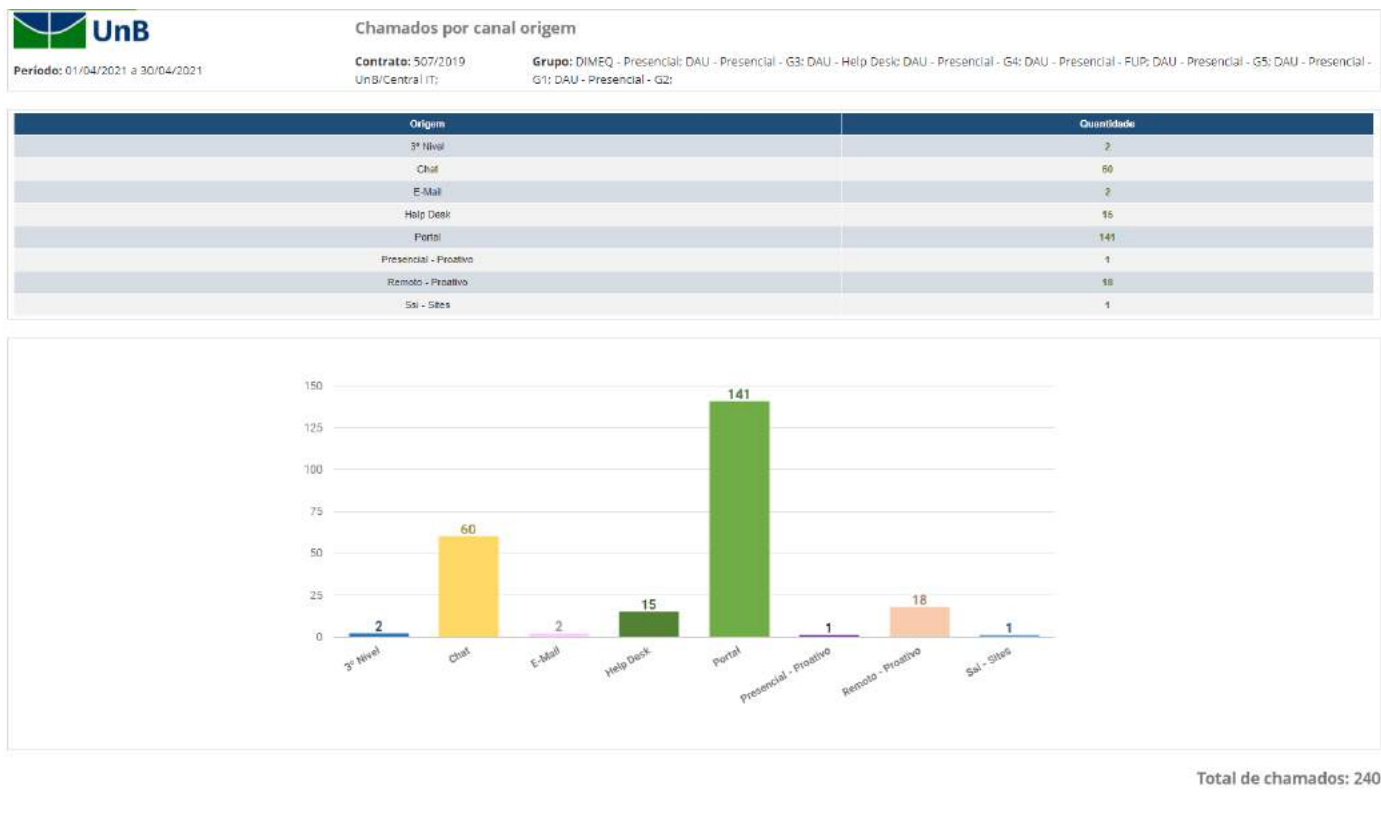


Figura 3

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID168 - Chamados Abertos por Canal de Origem – Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 04/05/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 240 chamados encerrados em abril observa-se na **Figura 3** que **o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 141 chamados (58,75%)**. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizados a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)).

No período, os chamados de origem **“Chat” totalizam o volume de 60 chamados (25,00%)**. O atendimento via chat é uma tecnologia online que permite mensagens de texto em tempo real entre a Central de Atendimento STI e os usuários da Universidade, o canal de atendimento via chat possui comunicação rápida agilizando ainda mais o processo de atendimento do usuário.

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 19 chamados (7,92%)**. Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

#### 4.4. Chamados encerrados – Por tipo

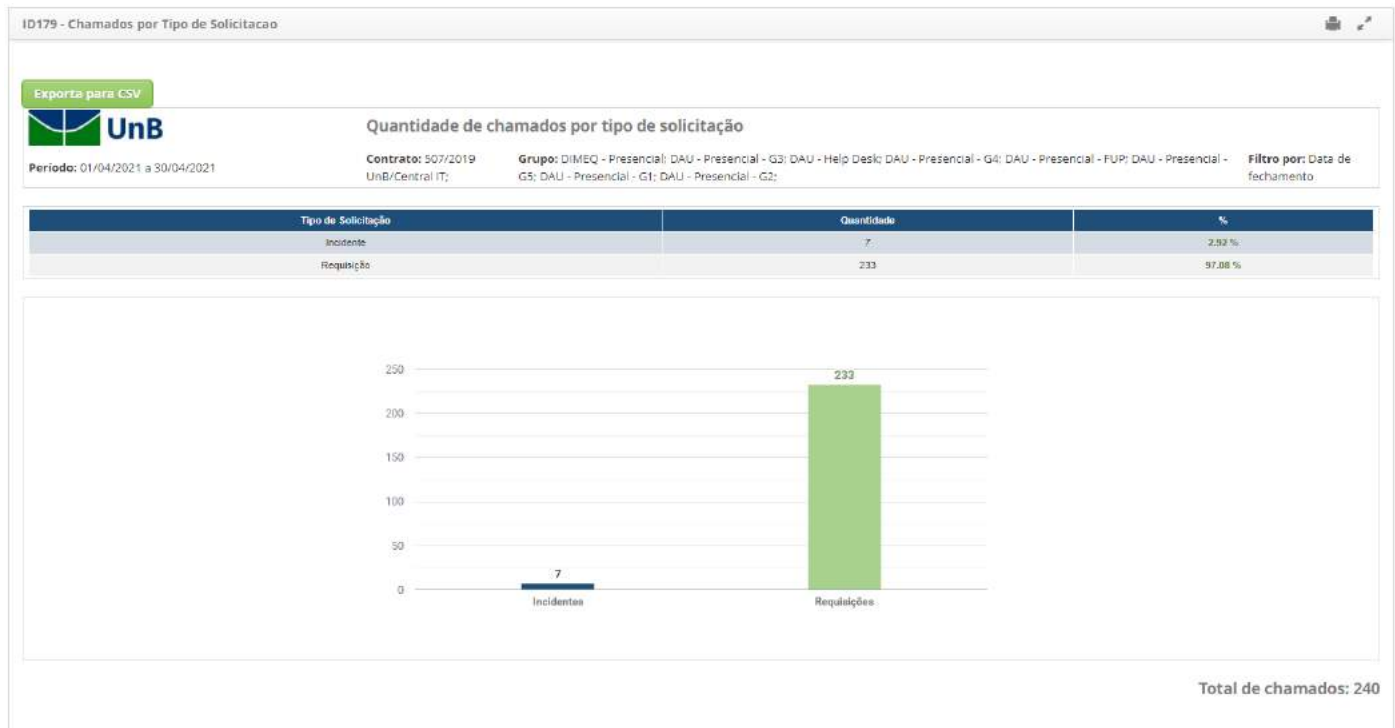


Figura 4

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID179 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 04/05/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

A Figura 4 demonstra o total de 240 chamados fechados no mês de abril. Destes, **97,08% foram requisições de serviço e 2,92% incidentes.**

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

#### 4.5. Quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe – Call center



**O QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO NÃO SE APLICA A CONTRATADA, EM RAZÃO DA INEXISTÊNCIA DE PARÂMETROS OBJETIVOS E (OU) FERRAMENTA PARA MENSURAR O QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS.**



## 4.6. Padrão de atividade do negócio

### PAN – Atendimento remoto



Figura 5

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 04/05/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

Conforme a **Figura 5** nota-se **dois picos no registro de chamados**: o primeiro inicia-se no período **das 08h00min e termina às 11h59min** e o **segundo período inicia-se das 13h00min terminando às 16h59min**. Concluímos que 72,28% (133) dos 184 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 13h59min, o volume de chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência de chamados de origem “Chat”.

Observou-se que no mês de abril 30 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 16,30% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição e acesso externo ao portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)) aos solicitantes em trabalho home office.

## PAN – Atendimento presencial

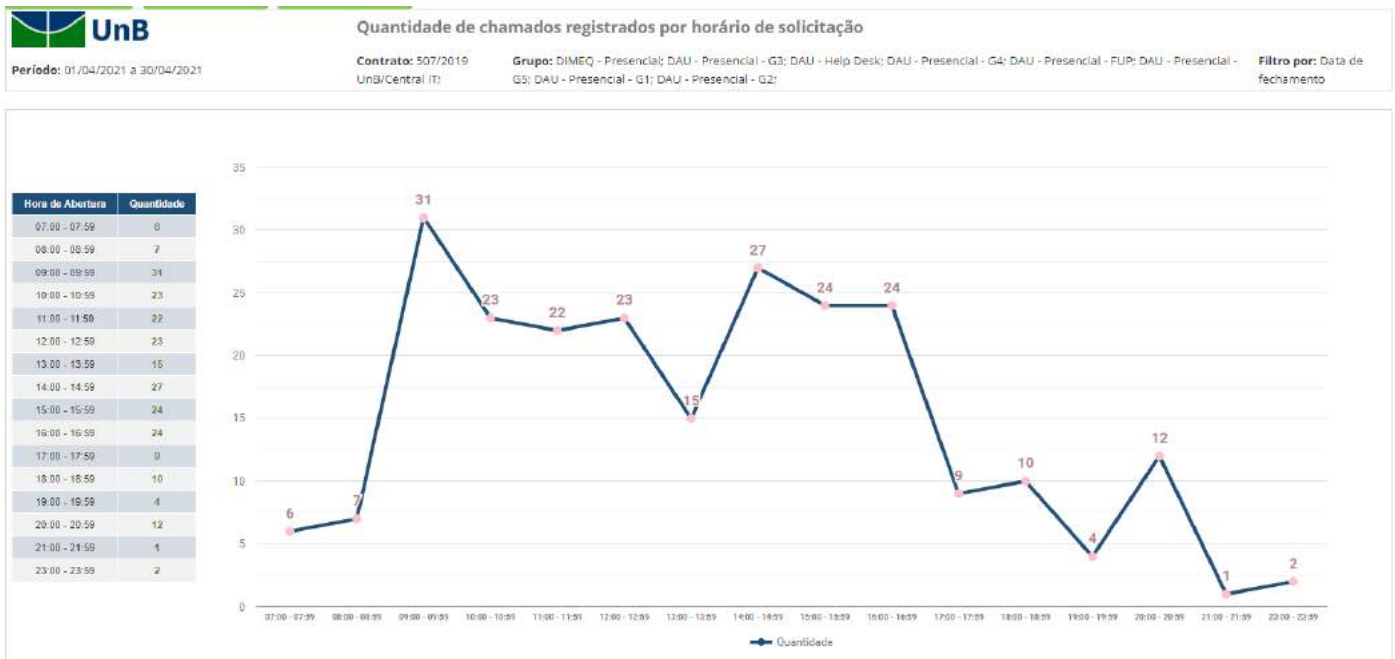


Figura 6

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 04/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

a **Figura 6** nota-se **dois picos no registro de chamados**: o primeiro inicia-se no período **das 08h00min e termina às 11h59min** e o **segundo período inicia-se das 13h00min terminando às 16h59min**. Concluímos que 71,43% (40) dos 56 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 08h00min às 11h59min, o volume de chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados via Portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). O volume de chamados registrados entre 13h00min às 16h59min deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados via Portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)) para as atividades “Habilitar ponto de rede” e “Configurar computador”.

Observou-se que no mês de abril 5 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 8,93% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição e acesso externo ao portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)) aos solicitantes em trabalho home office.

## 4.7. TOP 10 – Chamados encerrados

Os dados apresentados correspondem aos mais registrados no referente mês considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

### Incidentes

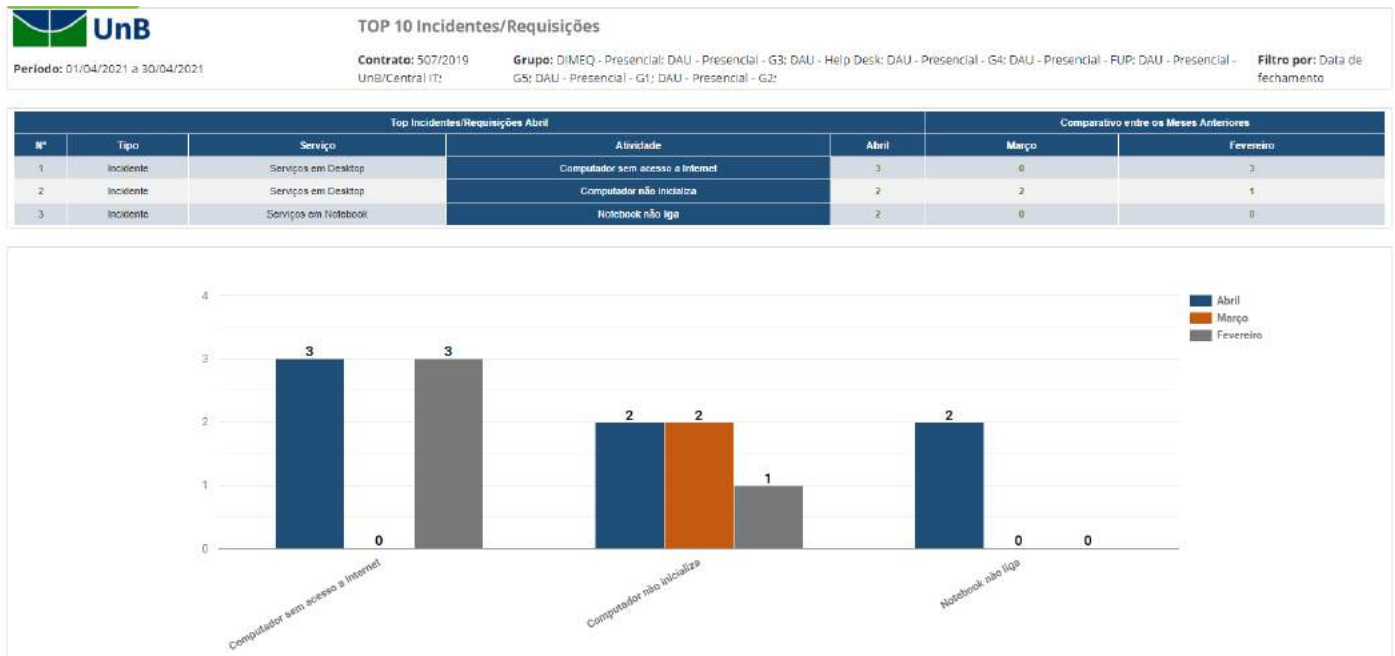


Figura 7

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Tipo de solicitação – Incidente; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 04/05/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 240 chamados encerrados no mês de abril, observa-se na **Figura 7** que **03 (1,25%)** chamados (132645, 132754 e 133191) foram classificados como “**Computador sem acesso à Internet**”. **02 (0,83%)** chamados (133035 e 133262) foram classificados como “**Computador não Inicializa**” e **02 (0,83%)** chamados (132306 e 132973) foram classificados como “**Notebook não liga**”.

## Requisições

	<b>TOP 10 Incidentes/Requisições</b>	<b>Contrato:</b> 507/2019 UnB/Central IT;	<b>Grupo:</b> DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;	<b>Filtro por:</b> Data de fechamento
<b>Período:</b> 01/04/2021 a 30/04/2021				

Top Incidentes/Requisições Abril				Comparativo entre os Meses Anteriores		
Nº	Tipo	Serviço	Atividade	Abril	Março	Fevereiro
1	Requisição	Chat	Chat	59	96	42
2	Requisição	Serviços em Desktop	Configurar computador	16	20	9
3	Requisição	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	15	31	17
4	Requisição	Outlook	Suporte do Outlook	14	25	27
5	Requisição	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (Firewall)	12	21	15
6	Requisição	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	10	37	45
7	Requisição	Redes e Conectividade	Orientação Técnica	9	10	8
8	Requisição	Atualização de dados cadastrais de conta Institucional	E-mail Institucional	9	15	18
9	Requisição	Ofício 355	Tramite	8	16	8
10	Requisição	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	7	9	19

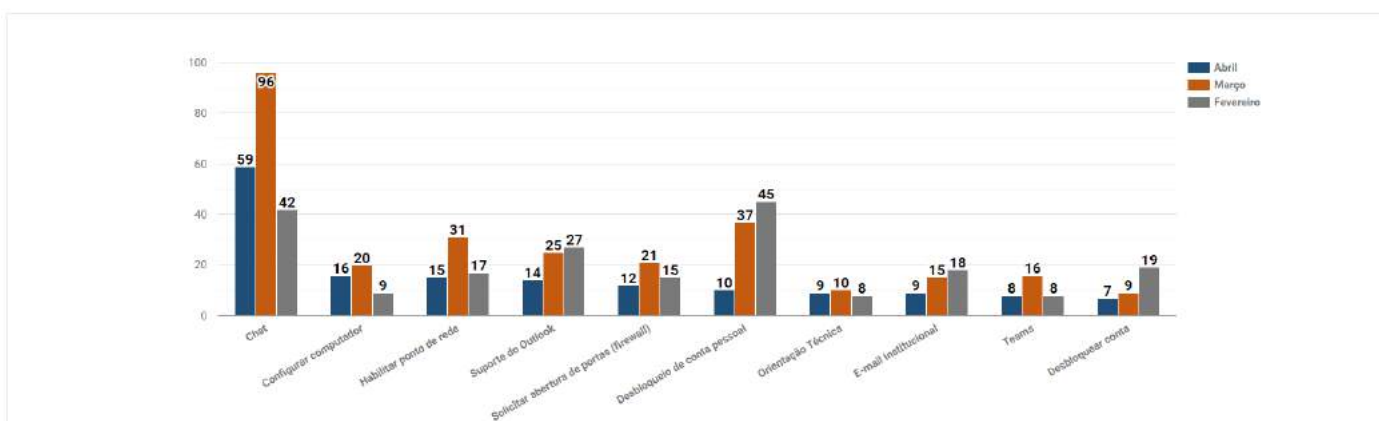


Figura 8

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Tipo de solicitação – Requisição; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 04/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 240 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 8** que **59 (24,58%) chamados foram para a atividade “Chat”**. Desse total, 8 chamados foram registrados para a unidade “Departamento de Engenharia Civil e Ambiental - ENC”. 3 chamados foram registrados para a unidade “Decanto de Gestão de Pessoas”, 48 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

**Nota:** Lembrando que a diferença apresentada no item “4.3 Chamados encerrados – Por origem” em relação a este significa que houve reclassificação do ticket originado no chat para outra atividade.

O segundo maior volume 16, (6,67%) é para a atividade “Configurar Computador”, os chamados estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

## Unidades

UnB		TOP Unidades		
Período: 01/04/2021 a 30/04/2021		Contrato: 507/2019 UnB/Central IT	Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;	
RANKING	Top Unidades Abril	Comparativo entre os Meses Anteriores		
	Unidade	Abril	Março	Fevereiro
1	IFD	10	2	8
2	CPD - Operacao	9	14	1
3	ADM	8	0	1
4	ENC	8	4	1
5	FAV	7	9	10
6	DOS/DAU	6	16	9
7	IGD	6	5	10
8	IGD	6	6	9
9	SAA	6	5	2
10	ENM	5	1	1

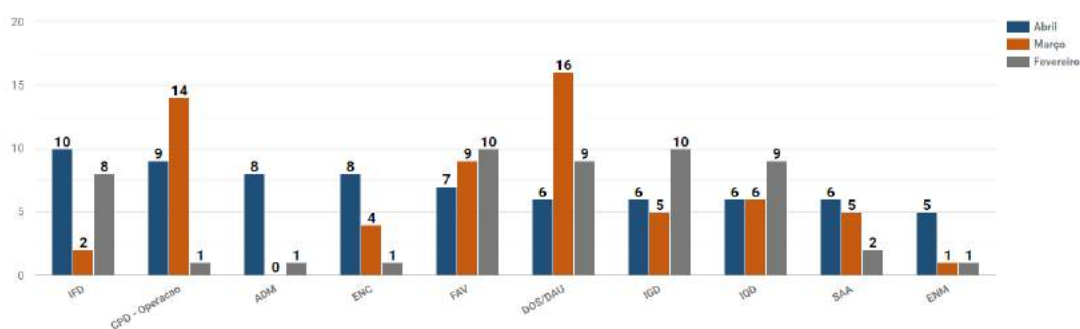


Figura 9

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 04/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 240 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 9** que **10 chamados (4,17%) foram registrados para a unidade “Instituto de Física - IFD”**. Desse total, 3 chamados foram resultantes das atividades “Habilitar ponto de rede”, os demais chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

O **segundo maior volume foi registrado pela unidade “Centro de Processamento de Dados – CPD Operação”**, sendo 9 chamados (3,75%). Desse total, em sua totalidade foram resultantes da atividade “Cadastrar Usuários” para acesso a Infraestrutura - STI.

**Observação:** Dado a reestruturação do CPD e alteração da nomenclatura, onde se lê “CPD”, leia-se “STI”.

## 4.8. SLA por grupo executor

**UnB**

**Controle de SLA Sintético por grupo (Data de encerramento)**

**Período:** 01/04/2021 a 30/04/2021

**Data de Extração:** 05/05/2021 13:43:51

**Contrato:** 507/2019  
UnB/Central IT

**Grupo:** DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;

**Acordo Nível de Serviço:** Todos

**SLA:** Todos

Acordo de Nível de Serviço	Grupo	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	DAU - Help Desk	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G1	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G3	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G5	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DIMEQ - Presencial	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 12 Horas	DAU - Help Desk	143	100 %	0	0,00%	143
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G1	9	100 %	0	0,00%	9
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G2	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G3	12	100 %	0	0,00%	12
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G4	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G5	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 12 Horas	DIMEQ - Presencial	8	100 %	0	0,00%	8
SLA - 24 Horas	DAU - Help Desk	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G1	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G2	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G3	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 24 Horas	DIMEQ - Presencial	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 48 Horas	DAU - Help Desk	35	100 %	0	0,00%	35
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G3	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G4	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G5	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 48 Horas	DIMEQ - Presencial	7	100 %	0	0,00%	7

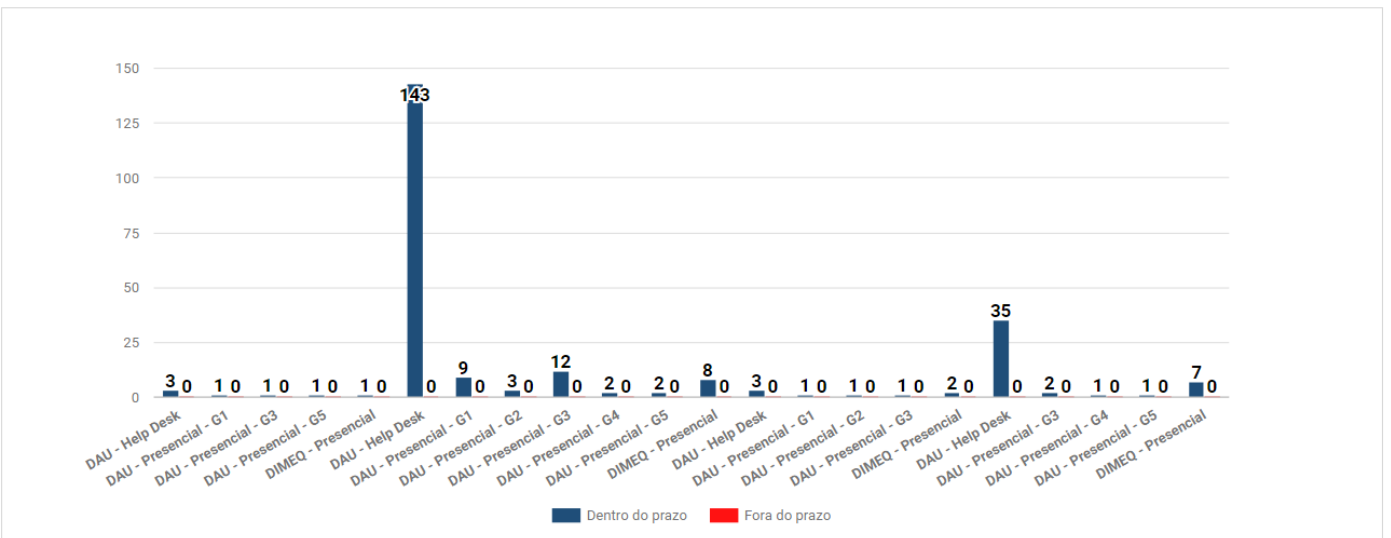


Figura 10

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID573 - Controle SLA (Sintético) por grupo - Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Help Desk, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 05/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 10** demonstra que a contratada fechou o volume de 240 chamados. Destes, **100,00% (240) foram encerrados dentro do prazo, nenhum chamado foi encerrado fora do prazo**. A distribuição entre os grupos ocorre conforme a figura.

No período a distribuição dos encerramentos dos chamados ficou da seguinte maneira:

- DAU - Presencial – G1 –11;
- DAU - Presencial – G2 – 4;
- DAU - Presencial – G3 – 16;
- DAU - Presencial – G4 – 3;
- DAU - Presencial – G5 – 4;
- DAU - Presencial – FUP – 0;
- DIMEQ – Presencial – 18;
- DAU – Help Desk – 184.

## 4.9. Retenção de chamados

UnB		Retenção de Chamados			Contrato:
Período: 01/04/2021 a 30/04/2021		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO: DAU - Help Desk;			507/2019
Data de Extração: 05/05/2021 13:41:10		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;			UnB/Central IT;
					Acordo Nível de Serviço: Todos
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO					
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Remoto	
SLA - 04 Horas	3	3	0	76.67 %	
SLA - 12 Horas	143	143	0		
SLA - 24 Horas	3	3	0		
SLA - 48 Horas	35	35	0		
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>184</b>	<b>0</b>		
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL					
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Presencial	
SLA - 04 Horas	4	4	0	23.33 %	
SLA - 12 Horas	36	36	0		
SLA - 24 Horas	5	5	0		
SLA - 48 Horas	11	11	0		
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>0</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>240</b>	<b>240</b>	<b>0</b>		

Figura 11

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo N1 – DAU - Help Desk; Grupo N2 – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP;

Dados extraídos em: 05/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 240 chamados no contrato 507/2019. Destes, **184 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 76,67%** dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção no atendimento remoto deu-se em sua maioria devido a solicitação de usuários para atividade “Chat”.

Podemos observar na **Figura 11** o quantitativo de **56 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 23.33%** dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Habilitar Ponto de Rede”, “Configurar Computador” e “Resolução de problemas em ponto de rede”.

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

- Configurar impressora
- Resolução de problemas em ponto de rede
- Manutenção preventiva para Notebook
- Computador não inicializa
- Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs)
- Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
- Manutenção preventiva Desktop
- Montar/Instalar computador
- Montar/Instalar scanner
- Diagnosticar notebook
- Diagnosticar computador

## 4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação

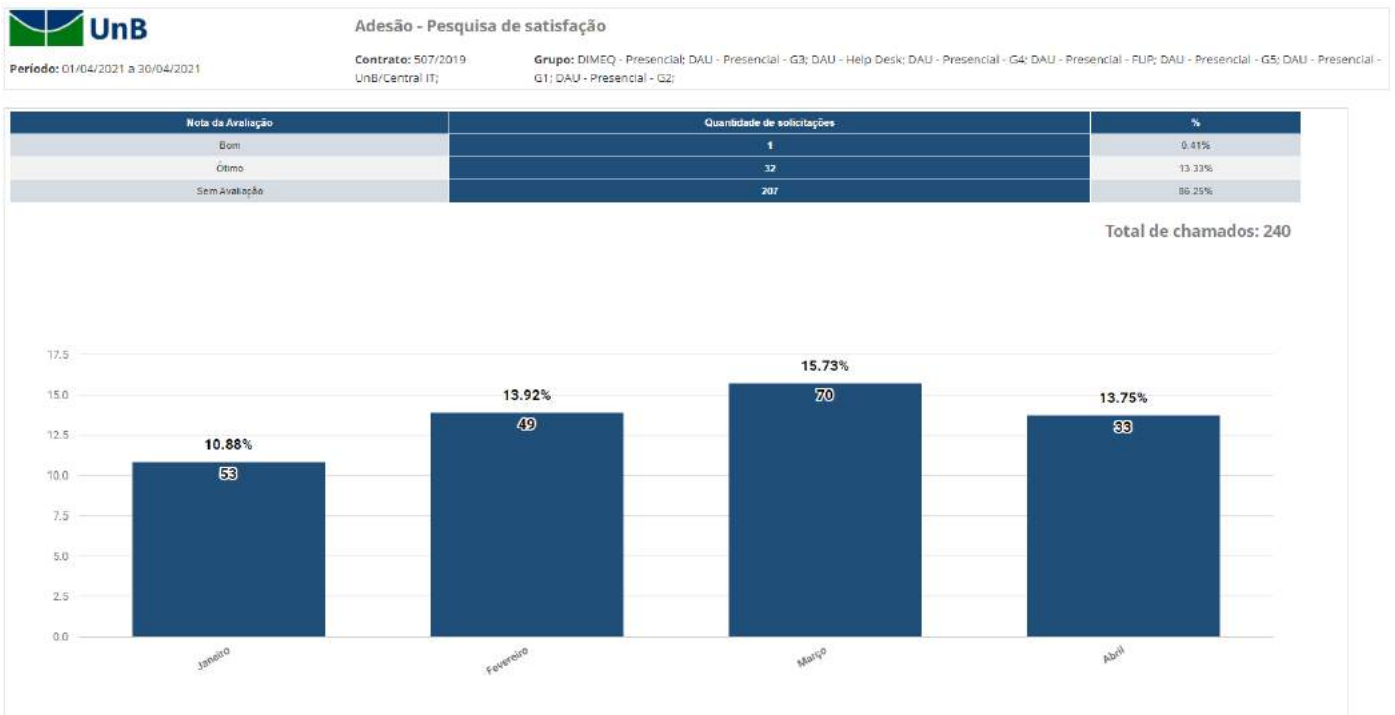


Figura 12



Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP;

Dados extraídos em: 04/05/2021



## ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 12** do volume de 240 chamados encerrados foi **alcançado o percentual de 13,75% (33 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação** no mês de abril. 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.

## 5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

As bases de conhecimento são armazenadas na base do CITSmart, no portal do conhecimento. Os procedimentos são descrições detalhadas de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma demanda e deve ser criado para todas as tarefas descritas no catálogo de serviços. No portal do conhecimento também são salvas as documentações de projetos e conhecimentos para o atendimento.

Todos os chamados atendidos, incidentes e requisições são vinculados a uma base de conhecimento, de acordo com o conhecimento cadastrado que atende a essa solicitação. Esse item é obrigatório para o atendimento dos chamados.

### 5.1. Procedimentos publicados



**NO PERÍODO NÃO HOUVE PROCEDIMENTOS PUBLICADOS.**

### 5.2. Procedimentos em fase de homologação

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Configuração- Rede UnB Wireless - Android
2	Configuração- Rede UnB Wireless – Iphone
3	Configuração de Rede - IP Fixo
4	Lista de Agentes de Relacionamento
5	ABBYY FineReader
6	Asure ID
7	Blender
8	Calculux
9	PDF24
10	Access Runtime 2013
11	ACD ChemSketch
12	Adaptador USB Wireless 150 N DWA-125
13	Microsoft Office Professional Plus 2010

14 OpenProj

## 14 procedimentos em fase de homologação

Tabela 3



## ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, houve um total de **14 documentos em fase de homologação**. A homologação dos procedimentos para atendimento dos incidentes/requisições é executada gradualmente, conforme disponibilização da contratada na ferramenta ITSM CITSmart para homologação do procedimento pela contratante.

### 5.3. Procedimentos em fase de atualização

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Advanced IP Scanner
2	Configuração UnB Wireless - Windows 7
3	Erro Falha no Logon do Serviço de Perfil de Usuário
4	Habilitar Ponto de Rede
5	Roteador Wireless D-LINK 905L
6	Roteador Wireless Greatek WR - 2500HP
7	Roteador Wireless Multilaser
8	Cadastro de Usuário AD - FUB
9	Desbloqueio do Usuário AD
10	Falha na Relação de Confiança
11	Orientações sobre Agentes de Relacionamento
12	AdwCleaner
13	Antivirus Kaspersky UnB
14	Desinstalação Ccleaner 5.33
15	Farbar Recovery Scan Tool
16	Firewall Windows
17	JetClean
18	Junkware Removal Tool
19	LNK Killer
20	Malwarebytes
21	7 - Zip
22	Adobe Acrobat Reader
23	Anki
24	Configuração do Estilo ABNT
25	CUTE PDF Writer
26	Daemon Tools Lite
27	Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC
28	Desinstalação do LibreOffice
29	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010
30	Foxit PhantomPDF
31	OpenOffice
32	PDF Creator



33	PDFill PDF Tools
34	Primo PDF
35	TextPad
36	UnityPDF
37	VirtualBox
38	VLC Media Player
39	Ardour
40	Aspen Plus
41	AutoCAD 2010
42	Autodesk AutoCAD
43	Autodesk Maya
44	Autodesk Revit
45	Bizagi Modeler
46	Blackmagic DaVinci Resolve
47	Blackmagic Fusion
48	CDBurnerXP
49	CMAPTools
50	Comando Printui
51	ComboFix
52	Trocar senha (AD)

**52 procedimentos em fase de atualização**

Tabela 4



#### ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, houve um total de **52 documentos em fase de atualização pela contratada**. A elaboração dos procedimentos para atendimento dos incidentes/requisições é executada gradualmente, conforme os chamados chegam para tratamento.

Atualmente todas as atividades do catálogo de serviços possui pelo menos um procedimento inserido na base de conhecimento, resultado obtido após estabelecimento de meta para elaboração de procedimentos por técnico.

## 5.4. Procedimentos arquivados

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Desinstalação do Spybot S&D (versão 1.4)
2	Desinstalação - Spybot S&D (versão 1.2)
3	Desinstalação SpyBot - S&D (versão 1.4)

**3 procedimentos arquivados**

Tabela 5



### ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, houve um total de **3 documentos** foram arquivados pela contratada. Os documentos em versão 1.4 foram substituídos pelo procedimento genérico - Desinstalação de Softwares e o de versão 1.2 foi arquivado pois possuía versão mais atualizada.

## 6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

### PROBLEMAS EM INVESTIGAÇÃO



Com base na análise do relatório Smart “ID251 - TOP 10 Incidentes”, observou-se que no período não houve incidentes com sugestão para registro de problema.

## 7. RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

### 7.1. Incidentes encerrados com SLA de até 4 horas úteis



#### RESOLVER INCIDENTES EM ATÉ 4 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com **100,00%**



#### Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Período: 01/04/2021 a 30/04/2021

Contrato:  
507/2019

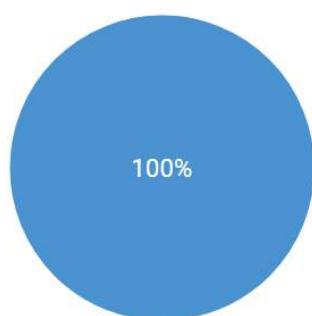
UnB/Central  
IT

Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk;  
DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5;  
DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;

Acordo Nível  
de Serviço:  
SLA - 04 Horas

SLA:  
Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	7	100 %	0	0,00%	7



● Total no prazo ● Total fora do prazo

Chamados atendidos no período	Dentro do SLA	Fora do SLA	Faixa de disponibilidade alcançada
7	7	0	100 %
100%	100 %	0,00%	

Figura 13

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID574 - Controle SLA (Sintético) por SLA - Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 04 Horas.

Dados extraídos em: 05/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 13** 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 ( $\geq 90\%$ ).

## 7.2. Incidentes encerrados com SLA de até 12 horas úteis



### RESOLVER REQUISIÇÕES CLASSIFICADAS EM ALTA EM ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com **100,00%**



UnB

#### Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Período: 01/04/2021 a 30/04/2021

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT

Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;

Acordo Nível de Serviço: SLA - 12 Horas

SLA: Todos

Data de Extração: 05/05/2021 12:44:12

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 12 Horas	179	100 %	0	0,00%	179



Figura 14

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID574 - Controle SLA (Sintético) por SLA - Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 12 Horas.

Dados extraídos em: 05/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 14** 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 ( $\geq 90\%$ ).

### 7.3. Incidentes encerrados com SLA de até 24 horas úteis



#### RESOLVER REQUISIÇÕES CLASSIFICADAS EM MÉDIA EM ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com 100,00%

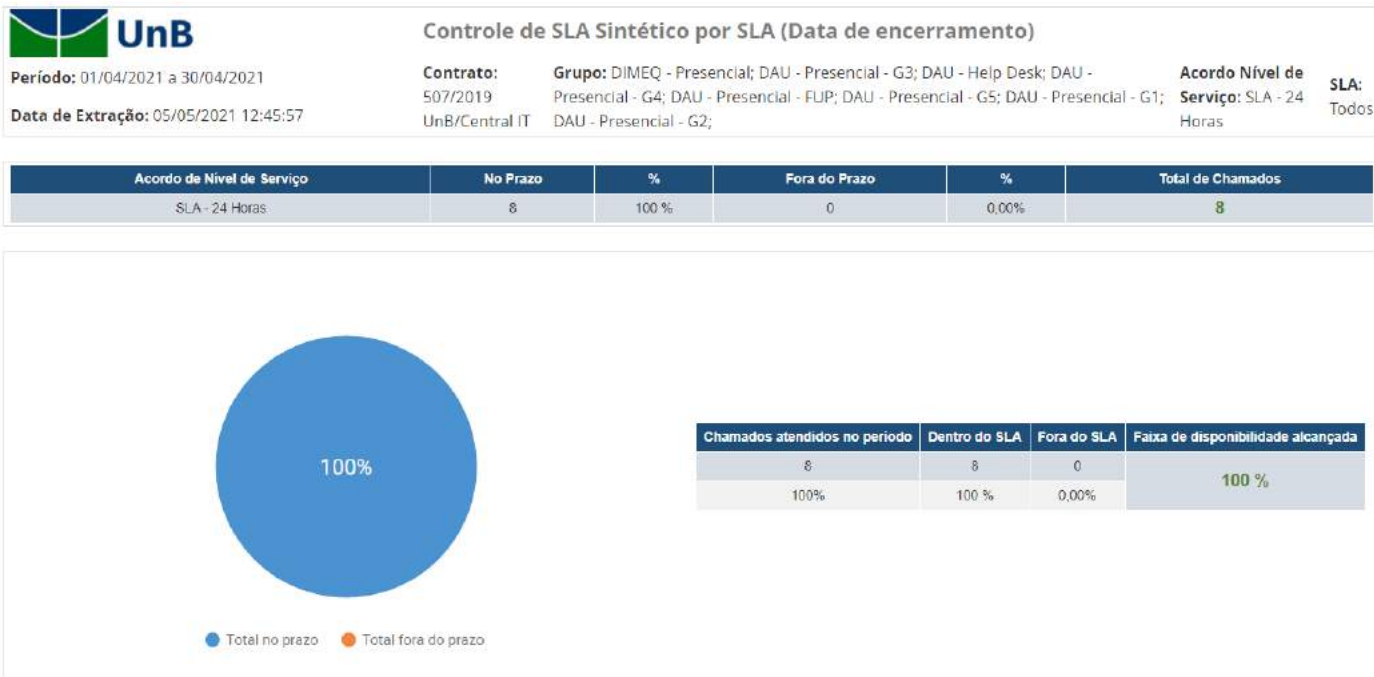


Figura 15

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID574 - Controle SLA (Sintético) por SLA - Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 24 Horas.

Dados extraídos em: 05/05/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 15** 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 ( $\geq 90\%$ ).

### 7.4. Incidentes encerrados com SLA de até 48 horas úteis



#### RESOLVER REQUISIÇÕES CLASSIFICADAS EM BAIXA EM ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com 100,00%

**UnB** **Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)**

Período: 01/04/2021 a 30/04/2021      Contrato: 507/2019      Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; UnB/Central IT      DAU - Presencial - G2;      Acordo Nível de Serviço: SLA - 48 Horas      SLA: Todos

Data de Extração: 05/05/2021 12:46:48

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 48 Horas	46	100 %	0	0,00%	46



Figura 16

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID574 - Controle SLA (Sintético) por SLA - Encerramento

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 48 Horas.

Dados extraídos em: 05/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 16** 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 ( $\geq 90\%$ ).

## 7.5. Nível de satisfação



### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No período o indicador foi atingido com **100,00%**.

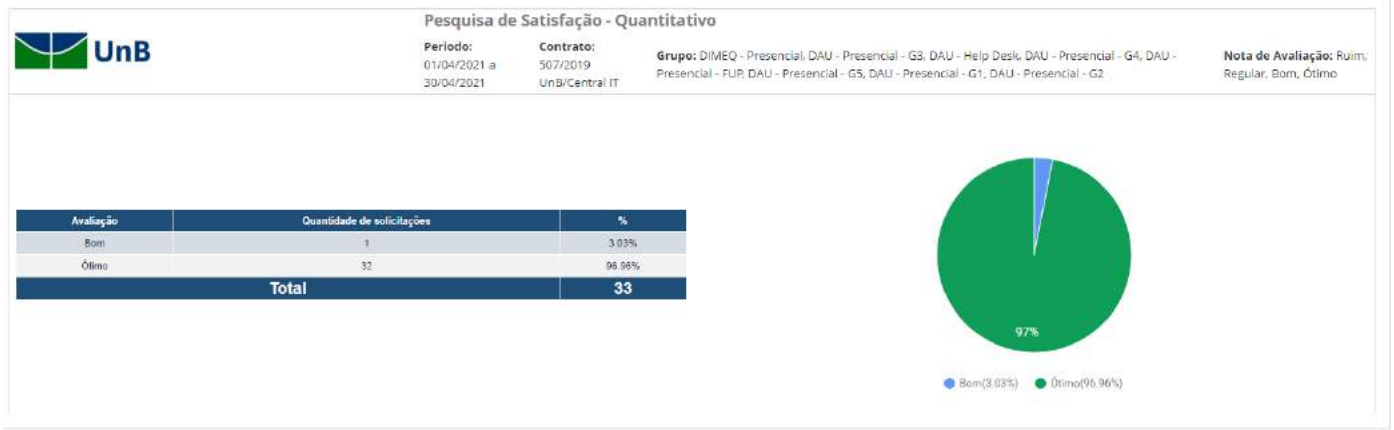


Figura 17

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Nota de avaliação – Ruim, Regular, Bom, Ótimo.

Dados extraídos em: 04/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foi definido que o valor para aferição é o somatório dos percentuais atribuídos às notas “Ótimo” e “Bom”, devendo a contratada alcançar a meta =>95%. A Figura 17 demonstra que foram respondidas 33 pesquisas de satisfação. Desse total, 32 foram avaliadas como “Ótimo”, 1 pesquisa avaliada como “Bom”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “Regular” ou “Ruim”. Para o mês, o resultado atingido foi de 100,00% estando acima da meta estabelecida contratualmente.

## 7.6. Chamados reabertos



### CHAMADOS REABERTOS POR ERROS OU EXECUÇÃO INCOMPLETA

No período o indicador foi atingido com 0,83%





Figura 18

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID579 - Histórico de chamados (com reabertura e captura)

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Tipo de relatório – Chamados reabertos.

Dados extraídos em: 04/05/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 240 encerrados, **02 chamados (133155 e 133317) foram reabertos** pela equipe de atendimento (tarefa R-001) **representado 0,83% 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.

## 7.7. Capturar chamados em até 20 minutos



### CAPTURAR CHAMADOS EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS A ABERTURA

No período o indicador foi atingido com **100,00%**



Chamados Capturados em até 20 Minutos

Período: 01/04/2021 a 30/04/2021

Contrato: 507/2019  
UnB/Central IT

Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;

Origem	Tabela - Abril				Total
	Até 20 minutos	%	Mais de 20 minutos	%	
Portal	141	58,75%	0	0,00%	141
Chat	50	25,00%	0	0,00%	50
Recurso - Proativo	18	7,50%	0	0,00%	18
Help Desk	15	6,25%	0	0,00%	15
3ª Nível	2	0,83%	0	0,00%	2
E-mail	2	0,83%	0	0,00%	2
Presencial - Proativo	1	0,42%	0	0,00%	1
SSI - SITES	1	0,42%	0	0,00%	1
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>240</b>

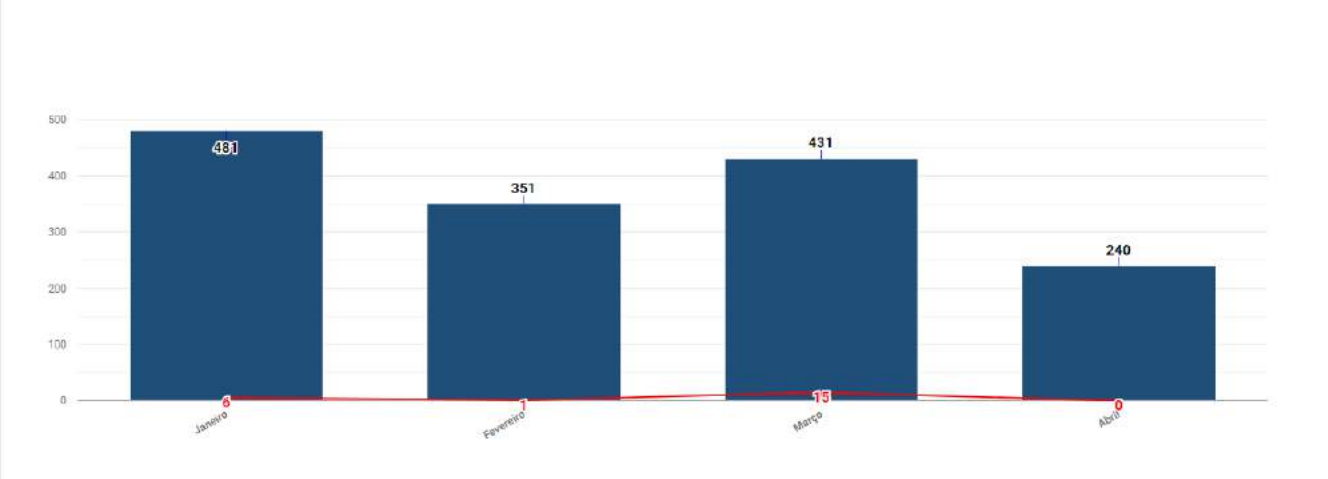


Figura 19

Fonte: <https://servicostic.unb.br/citsmart/pages/smartReports/smartReports.load>

Caminho: Tickets > ID579 - Histórico de chamados (com reabertura e captura)

Filtros: Período – 01/04/2021 a 30/04/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Tipo de relatório – Chamados capturados em até 20 minutos.

Dados extraídos em: 04/05/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 19** é possível observar que do total de 240 chamados fechados, **240 (100,00%) foram capturados em até 20 minutos**, nenhum chamado foi capturado com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido (>= 90,00%).

## 7.8. Controle dos indicadores

Item	Indicadores	Meta	Glosa	Limite da glosa	Realizado	Resultado
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	2% para cada chamado não atendido	10%	100,00%	Alcançado
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	2% para cada chamado não atendido	10%	100,00%	Alcançado
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	0,83%	Alcançado
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado

Tabela 6

## 8. GLOSAS APLICADAS



**NO PERÍODO NÃO HOUVE APLICAÇÃO DE GLOSAS.**

## VISÃO

Ser reconhecida como a melhor empresa na entrega de valor em serviços de TI com **Governança Corporativa**.

## MISSÃO

Prover **Governança Corporativa** e soluções inteligentes de TI, gerando resultados eficazes para clientes, acionistas e colaboradores.

## POLÍTICA

Prover e gerenciar serviços e soluções de TI garantindo satisfação, segurança, melhoria contínua e foco em resultado.



### Atendimento a Novos Clientes

Tel: 0800 644 4433  
E-mail: comercial@centralit.com.br

### Matriz

Setor Hoteleiro Norte – Quadra 2 –  
Bloco F – Ed. Executive Office Tower  
– 17º Andar  
CEP: 70702-906 – Brasília-DF  
Tel: +55 61 3030-4000

### Central de Atendimento

Setor de Rádio e Televisão Sul –  
Quadra 701 – Bloco I – Ed.  
Palácio da Imprensa 4º Andar –  
Brasília-DF  
CEP: 70340-00  
Tel: +55 61 61 3247-3100

### Goiânia

Rua 04 – Quadra F3 – Lote 34 –  
nº 485 – Ed. Maria Coelho – 1º  
Andar  
CEP: 74.110-140  
Setor Oeste – Goiânia-GO  
Tel: +55 62 3412-4900

### Recife

Rua do Apolo, 181 – Bairro do  
Recife  
CEP: 50.030-250  
Recife-PE  
Tel: +55 81 3128-9550

### Rio de Janeiro

Avenida Nilo Peçanha – nº50 –  
Sala 211 – Centro  
CEP: 20020-100 –  
Rio de Janeiro-RJ  
Tel: +55 21 3513-3300

### São Paulo

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini,  
nº 1297, Ed. Sudameris, 7º andar,  
Brooklin, São Paulo/SP.  
CEP 04571-932  
Tel: +55 11 4862-3500

### Dallas

9330 LBJ Fwy Dallas, TX 75243  
Phone: +1 (469) 987-5643

### Nossos Escritórios no mundo

