

Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 31 de outubro de 2016.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL	8
5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....	9
6. SERVICE DESK - 70038 – 70039 – 70040.....	10
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....	14
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO	15
9. AGENTE DE RELACIONAMENTO.....	15

1. INTRODUÇÃO

Esse documento contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais. 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 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

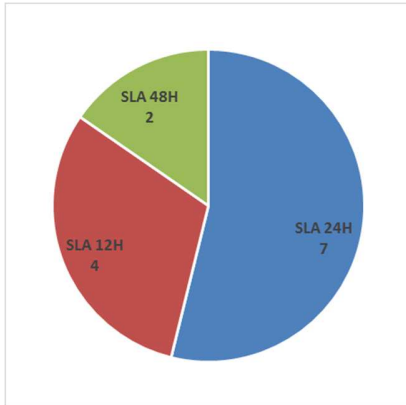
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

FS / IB / IQ	SG's / FT / RU	ICC Sul	Reitoria	
CPD - Centro de Informática	Ceplan SG-10	IL - Instituto de Letras:	Gabinete do Reitor	INT-CEPAD
Multiuso I	RU - Restaurante da UnB	TEL/LIP/IL/LET	Vice-reitoria	Protocolo
Dgi/Dob/InterFoco/ACE/DgpArquívuo	IDA-VIS SG-1/Prédio de Vidro	Dep. - FAV- Agronomia / VET	Secom	PJU aquário
Ceam/Museu/Deg	Musica SG-2 e SG-4	Dep. - Psicologia	Auditoria	DEG-DAIA
Multiuso II	Engenharia Mecânica SG-9	DEA - Esporte/Arte	DAF	DGP Atendimento
FS - Faculdade de Saúde	SG-11	Dep. - Física	DPP	INT
IQ - Instituto de Química	Engenharia Civil SG-12	Dep. - Geo-Ciências	DCF	SAA
IB - Instituto de Biologia	Sismologia SG-3	Dep. - Matemática	PJU	CCV
BSA-Sul - Salas de aula	FT - Faculdade de Tecnologia	Escola de Informática	DOR	DDS
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura		SOC	PROCAP
CDS	Maloca		Cerimonial	COGED
	Maquete		DPR	DCAD
	Barracão		DAC	DEX
			DPA	DCO
			DPO	DGP
			SGP	
ICC Norte	BSA/IPOL/CIC/ALMOX		Áreas Externas	
Dep. - IHD Direção	ICS - Sociologia/Antropologia		Hospital Veterinário - Gleba A	
Dep. - Serviço Social	BSA - Norte		406 - Norte	
Dep. - Geografia	IPOL/IREL		CEU-Casa do Estudante - Gleba B	
Dep. - Filosofia	CIC/EST		Estação Experimental - Gleba C	
Dep. - História	Pavilhão - João Calmon		305 - Norte	
FAU - Arquitetura e Urbanismo	Pavilhão - Anísio Teixeira		Setor Comercial	
FAC - Comunicação	Almoxarifado/PAT		Campus Planaltina	
BCE	Centro Comunitário - AthosBulcão			
	Garagem			
	FACE			
	FA			

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Contrato Central IT

Incidente – Por Prioridade



Requisição – Por Prioridade

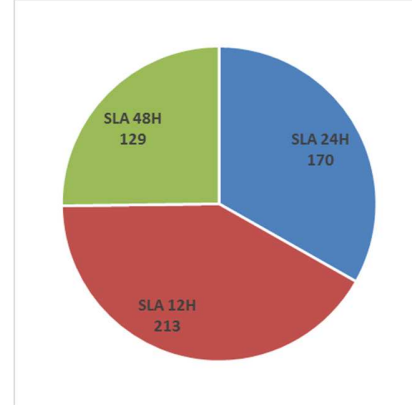
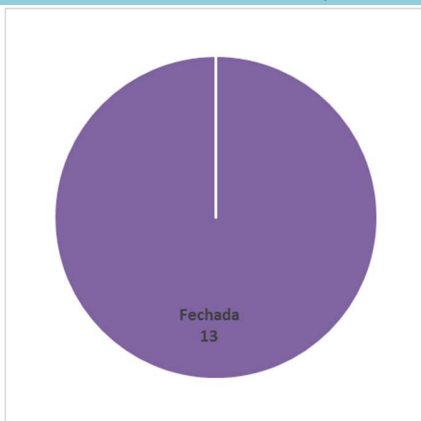


Imagem 01- Chamados registrados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>.

Incidente – Por Situação



Requisição – Por Situação

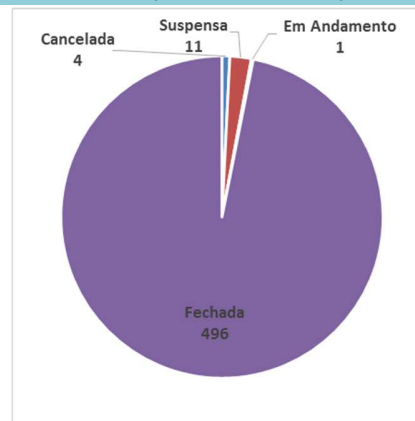
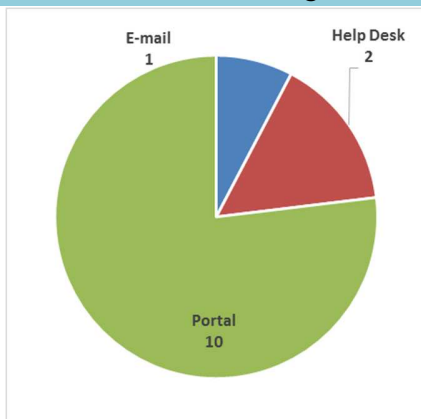


Imagem 02- Acompanhamento dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>.

Incidente – Por Origem



Requisição – Por Origem

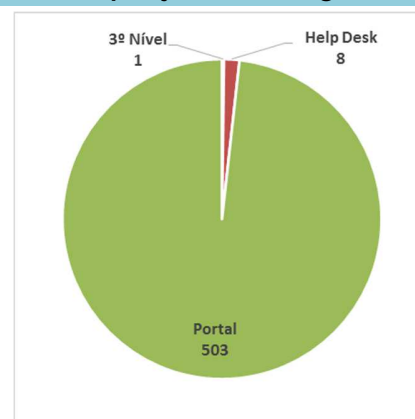


Imagem 03 – Origem dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>

Nos gráficos da Imagem 01, exibidos acima, é possível observar 525 chamados registrados no sistema de ITSM, desse total, 512 são requisições e 13 são incidentes, distribuídos nos SLA's 12 horas, 24 horas e 48 horas. A tabela 01 demonstra os totais de chamados registrados, distribuídos nos SLA's acordados entre a UnB e a contratada.

PRIORIDADE	SLA	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
2	12 horas	4	213
3	24 horas	7	170
5	48 horas	2	129

Tabela 01: Incidente/requisição/SLA - Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Do total de chamados que compõem a tabela 01 e, conforme exibição da Imagem 02, exibidos acima, foi possível observar quatro situações: Fechados, em andamento, suspensos e cancelados. O que pode ser verificado com mais detalhes na tabela 02.

SITUAÇÃO	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
Fechados	13	496
Em andamento	0	1
Suspensos	0	11
Cancelados	0	4

Tabela 02: Chamados por situação - Fonte: <http://servicostic.unb.br>

A tabela 03 demonstra o quantitativo de chamados por origem, ou seja, o canal utilizado por onde os chamados chegam à central de atendimento, nesse período, foi identificado que o portal foi o canal mais utilizado..

ORIGEM	INCIDENTE	REQUISIÇÃO
Portal	10	503
Help Desk	2	8
3º Nível	0	1
E-mail	1	0

Tabela 03: Chamados por origem - Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Chamados solicitados pelos próprios usuários são registrados via “Portal”, no entanto, quando esses usuários não conseguem registrar seus chamados, por qualquer motivo, a central de atendimento utiliza o canal “Help Desk” para registrar essas demandas que são solicitadas por telefone. O canal “3º Nível” é utilizado pela equipe de analistas da CPD para solicitarem alguma tarefa do catálogo de serviço que estejam pretendo prestar aos usuários.

Registros por Horário

No gráfico “Registro por Horário” exibido logo a seguir, é possível notar dois picos de registro de chamados, o primeiro pico inicia-se no período das 09h00min às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 14h00min às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 84% dos chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo, durante o mês de outubro de 2016.

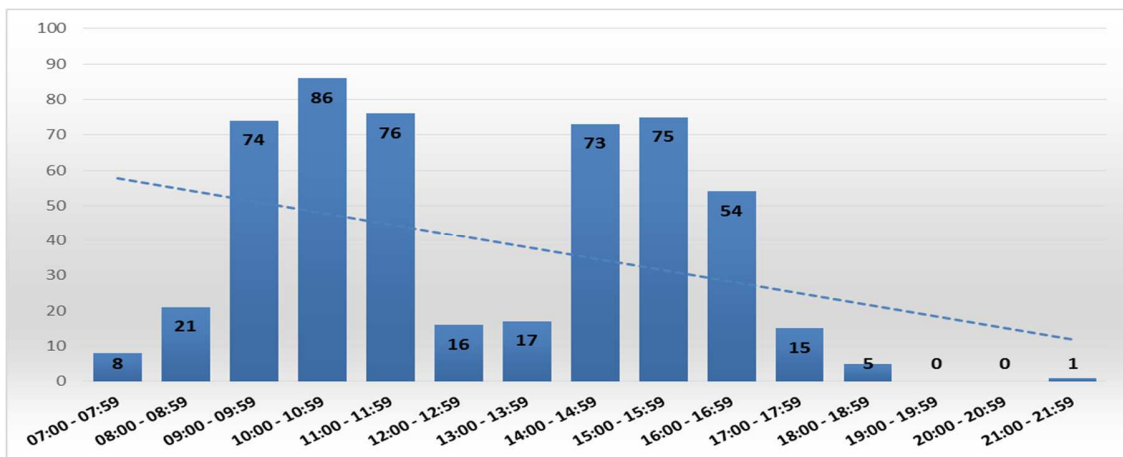


Imagem 04 Registro de chamados por período. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico a esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de outubro, as requisições de serviço representaram 97,5% dos chamados, contra 2,5% de incidentes, registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 40 chamados foram encerrados fora do prazo previsto na ordem de serviço da tarefa R004, esse montante retrata que 92,5% de todos os chamados registrados e atendidos no contrato Central IT foram encerrados dentro do prazo.

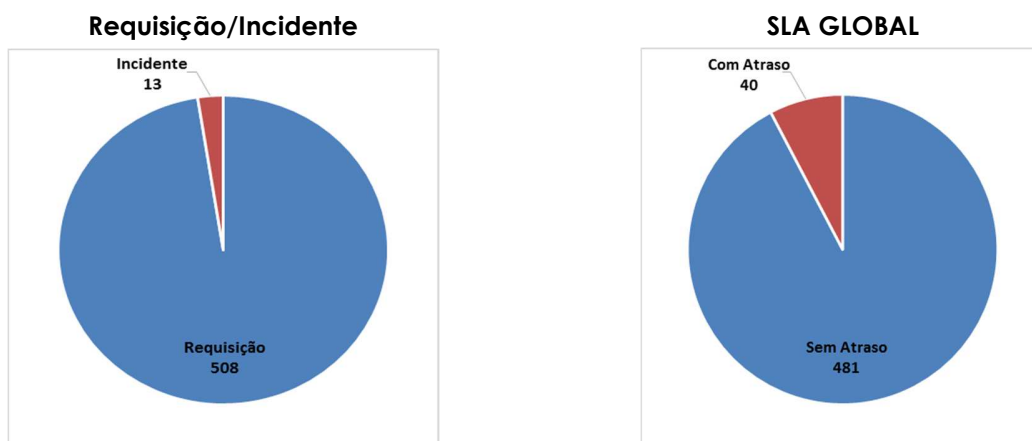


Imagem 05: SLA Global – Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

LISTAS TOP 10

As tabelas “Top 10” para “Serviço, Localidade e Solicitante” listadas abaixo foram extraídas da ferramenta de ITSM-CITSmart disposta no link www.servicostic.unb.br. Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2016.

Top 10 – Serviços

Top List	Serviço	Quantidade
1	REDE.OUTROS	71
2	SOFTWARE.APLICATIVOS.OUTROS	50
3	HARDWARE.IMPRESSÃO.IMPRESSORA.COMPARTILHAR	49
4	REDE.ACESSO.PONTO DE REDE.HABILITAR	49
5	HARDWARE.IMPRESSÃO.FILA TRAVADA.REPARAR	42
6	SISTEMAS.PESSOAL.SUORTE	42
7	SEGURANÇA.AD.NOVOS USUÁRIOS - AGENTE RELAC..CADASTRAR	36
8	SISTEMAS.ADMINISTRATIVOS.SUORTE	35
9	SOFTWARE.SISTEMAS OPERACIONAIS.SISTEMA OPERACIONAL.FORMATAR	35
10	SISTEMAS.ADMINISTRATIVOS.SEI.SUORTE.AJUDA/DÚVIDAS.ORIENTAR	32
Total Geral		441

Tabela 04: Top 10 de serviços mais solicitados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Top 10 – Localidades

Top List	Localidade	Quantidade
1	Não informada	353
2	Campus Darcy Ribeiro - Prédio da Reitoria	55
3	Campus Darcy Ribeiro - Faculdade de Estudo Sociais e Aplicados (FACE)	12
4	CPD-FUB	11
5	Campus Darcy Ribeiro - IPOL/IREL - Instituto de Ciencia Politica	8
6	Campus Darcy Ribeiro - Pavilhao Anisio Teixeira	8
7	Campus Darcy Ribeiro - PRC - Prefeitura Regional do Campus	8
8	Campus Darcy Ribeiro - Galpao de Servicos Gerais - SG 01 - IDA	7
9	Campus Darcy Ribeiro - Galpao de Servicos Gerais - SG 11 - Lab. Elétrica	7
10	Faculdade de Planaltina - UAC	6
Total Geral		475

Tabela 05: Top 10 de solicitações por localidade. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Top 10 – Solicitantes

Top List	Solicitante	Quantidade
1	Ana Luiza Alvarenga Machado	28
2	Ivonaldo Vieira Neres	16
3	Alexandre Oliveira Simoes	11
4	Adriana Marques de Souza	9
5	decanato de pesquisa e pos-graduacao	9
6	Frederico Ramaiana Carreno Ribeiro	9
7	Valter Costa de Oliveira	9
8	Aletho Alves de Sa Oliveira	8
9	Rodrigo Coelho Guidotti	8
10	Ana Rogeria Aragao	7
Total Geral		114

Tabela 06: Top 10 de usuários que mais abrem solicitação. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R034	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.
Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Recepção de chamados realizada via sistema CITSmart.
2	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Sempre que necessário, a base de conhecimento e documentação técnica de suporte de hardware e software é consultada.
3	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Todos os chamados são encerrados com dados inseridos pelo grupo de atendimento presencial via CITSmart.
4	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	Procedimento são postos em prática conforme orientações da contratante.
5	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Base de conhecimento disposta no link \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP (X:\Central IT\Base de conhecimento). Essa base é atualizada conforme ausência de procedimento ou necessidade de atualização de um procedimento existente.
6	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Atendimento proativo realizado sempre que um usuário aciona o técnico durante sua permanência no ambiente do solicitante.
7	Concluir e fechar os chamados.	Conclusão realizada conforme narração técnica, confirmação realizada no ato do atendimento.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Resolver chamados técnicos em até 12 horas úteis	>=90%	90,78%
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	95,48%
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	90,08%

GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

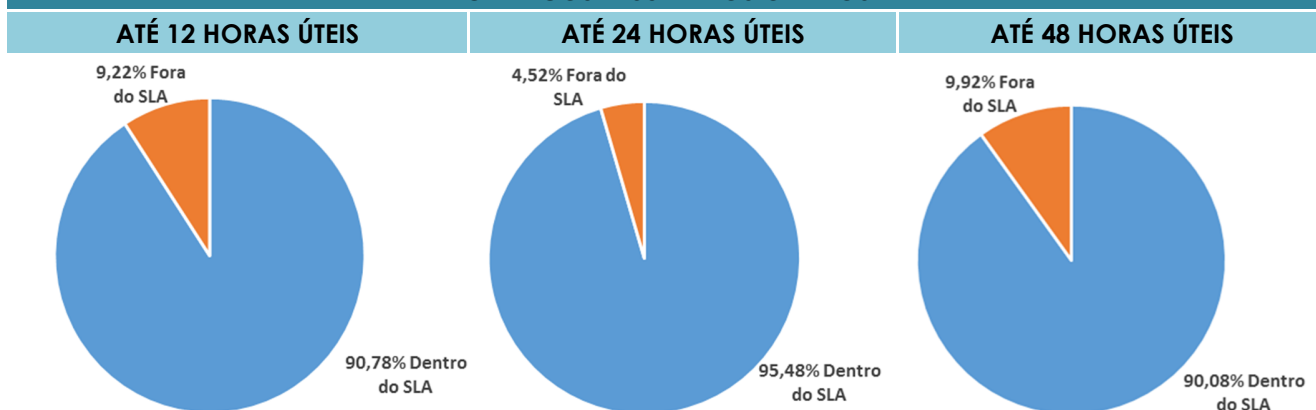


Imagem 06: Resultados esperados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Na Imagem 6, é possível observar que todos os níveis de qualidade e resultados esperados, definidos na ordem de serviço da tarefa R003, foram alcançados dentro das metas. A tabela 7 demonstra os quantitativos de chamados atendidos dentro e fora do prazo, para cada a SLA acordado que foi exibido na imagem 6.

O percentual de chamados atendidos fora do prazo, no SLA de 48 horas, ocorreu por conta de um erro na configuração dos parâmetros no CITSmart. Por causa disso, vários chamados pertencentes ao escopo da contratada, tiveram seu fluxo redirecionado de forma automática para a equipe de 3º nível do CPD.

SLA	NO PRAZO	FORA DO PRAZO
12 horas	197	20
24 horas	169	8
48 horas	118	13

Tabela 07: SLA – No prazo/Fora do prazo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Os índices mensurados pela ferramenta de ITSM CITSmart descrevem os resultados obtidos com as seguintes nomenclaturas: Prioridade 2, Prioridade 3 e Prioridade 5, respectivamente convertidas para as nomenclaturas definidas na ordem de serviço da tarefa R003 como 12 Horas, 24 Horas e 48 Horas, conforme tabela abaixo.

Prioridade	Tempo
Prioridade 2	12 Horas
Prioridade 3	24 Horas
Prioridade 5	48 Horas

Tabela 08: Relação prioridades/tempo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Expansão do "AD"	Atualmente o Active Directory está instalado nos computadores da reitoria e em algumas de suas extensões, ele permite uma fácil administração, mantendo informações centralizadas dos recursos hardwares e usuários da rede, viabilizando atribuição de políticas, instalação de programas de forma automatizada e aplicação de atualizações críticas ao parque computacional da UnB. O Active Directory eleva o nível de segurança de rede, uma vez que os usuários devem se autenticar com logon único, podendo esse usuário de rede autorizado acessar seus arquivos de qualquer lugar da rede.
2	Expansão do acesso remoto no parque computacional	Acesso remoto permite que um computador consiga acessar um outro computador na mesma rede, viabiliza o compartilhamento de telas com a equipe da central de atendimento. Com a expansão dessa ferramenta no parque computacional, será percebida uma grande redução de tempo de espera por atendimento, pois permitirá que seja prestado um pronto atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.

3	Automatizar procedimento para Alterar senha de usuário padrão “CPD”	O usuário padrão “CPD” é utilizado pela equipe de atendimento, é bastante utilizado quando um computador apresenta problemas de relação de confiança ou quando não está sob as políticas do Active Directory, viabilizado o acesso administrativo no sistema operacional da equipe de atendimento. Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento.
4	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio usa os serviços, confirmar o impacto e avaliar o custo real da alteração do serviço. Define expectativas das partes interessadas, avalia os efeitos esperados e não esperados conforme a capacidade, recurso e restrições organizacionais. O gerenciamento de mudança apoiaria na avaliação dos impactos resultantes da implantação do SEI.
5	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho.

6. SERVICE DESK - 70038 – 70039 – 70040

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-004	R034	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema CITSmart.
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias do CITSmart.
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link \\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar a existência do respectivo procedimento.
4	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Sempre que necessário, os chamados são encaminhados para seus respectivos grupos solucionadores.

5	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Chamados são reabertos quando detectada a necessidade de reabertura, seja por fechamento indevido ou recorrência do incidente
6	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Quando da inexistência de procedimento dos serviços realizados pela contratada, um novo procedimento é acrescentado na base disposta no link: \\Messier\ubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP\X:\Central IT\Base de conhecimento .
7	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Conclusão e fechamento é realizada conforme relato de conclusão técnica, solução apresentada evidenciada com o usuário.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	Não mensurado
2	Resolver chamados técnicos na reitoria em até 12 horas úteis.	>=90%	90,78%
3	Tempo médio para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	<= 20 minutos	00:12:59
4	Nível de satisfação dos usuários.	>= 3 de 5	4,85
5	Pesquisa de satisfação dos usuários.	>= 5% do total dos chamados registrados	5,76%

RESULTADOS OBTIDOS

Link da Base de Conhecimento

Devido a implantação da nova ferramenta de ITSM – CITSmart (ocorrida em 03/10/2016) neste referido mês, o resultado esperado não pode ser medido, pois, as documentações e procedimentos técnicos que irão compor a Base de Conhecimento, ainda não foram inseridas no banco de dados do CITSmart dado que a nova ferramenta de ITSM foi implementada em 03/10/2016.

Resolver chamados técnicos na reitoria em até 12 horas úteis.

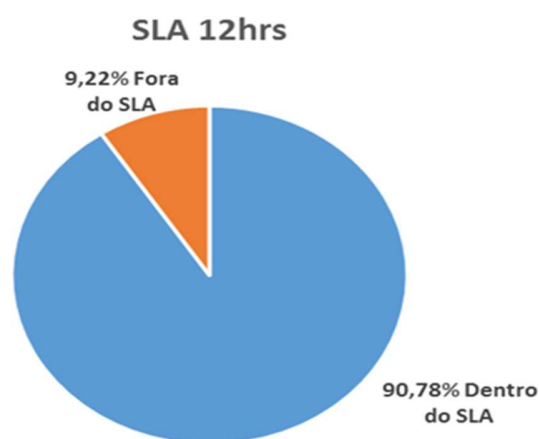


Imagem 07: Chamados atendidos em até 12 horas. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB

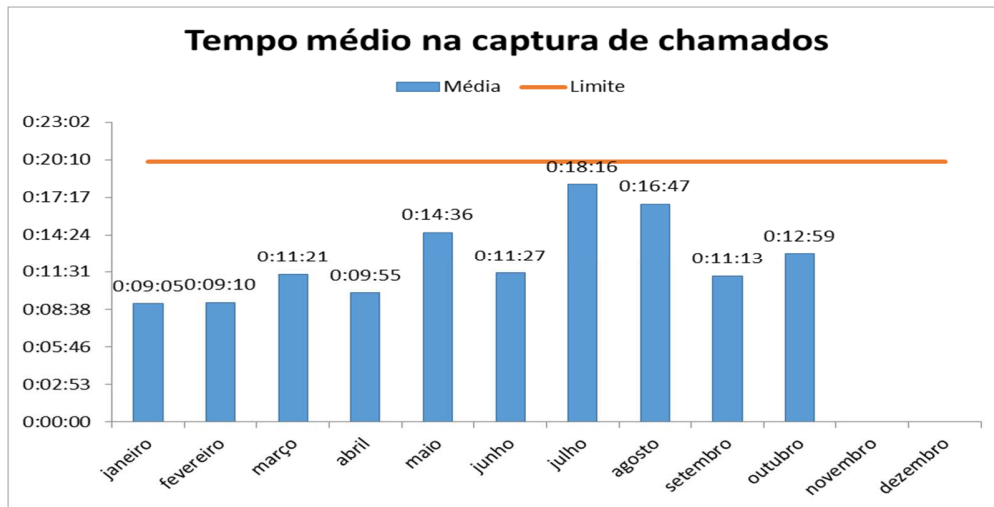


Imagem 08: Tempo médio para captura dos chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O gráfico abaixo demonstra o nível de satisfação exibido pela ferramenta de ITSM-CITSmart, essa ferramenta confere os resultados em percentual.

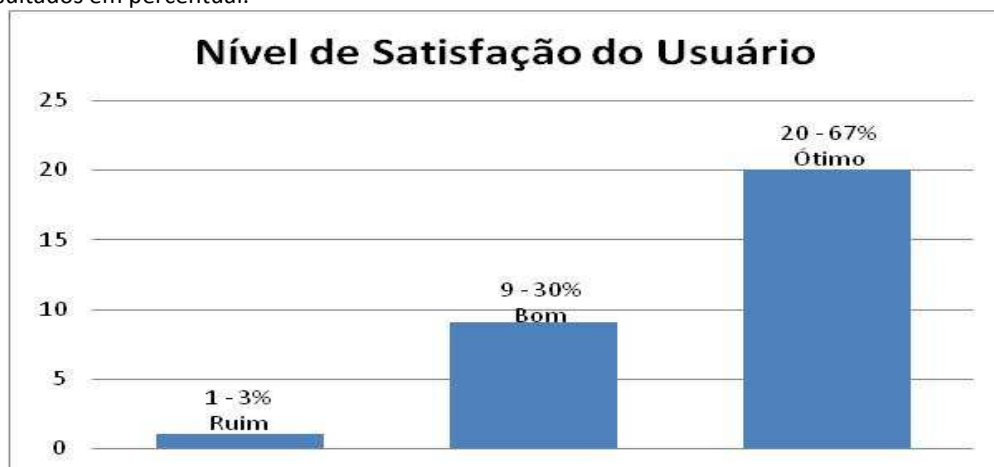


Imagem 09: Nível de satisfação dos usuários. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Considerando que um dos resultados esperados da tarefa R004 seja o “Nível de satisfação dos Usuários”, tendo como parâmetro o cálculo “>=3 de 5”, o percentual de 97% resultante do somatório das notas “Bom” e “Ótimo” (exibida no gráfico acima) foram convertidos conforme o parâmetro previsto na ordem de serviço. O resultado da conversão pode ser conferido no gráfico abaixo.

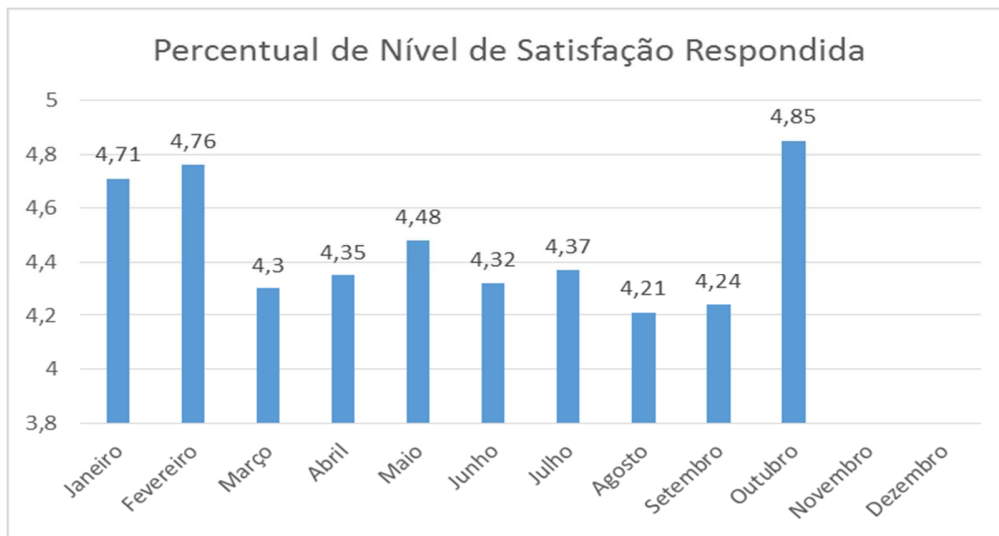


Imagem 10: Percentual de nível de satisfação respondida. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

A meta definida na ordem de serviço da tarefa R004 é alcançar a nota “3” do total de “5” e, podemos observar que no período foram aferidos 4,85 de 5. O valor medido no mês mostra que a qualidade na prestação dos serviços está bem acima do esperado.

PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA

No mês de outubro 5,76% da pesquisa de satisfação foi respondida, esse foi o menor índice avaliado nos últimos 10 meses. Vale ressaltar que no mês de outubro, a ferramenta de ITSM-CITSmart foi posta em substituição ao GLPI, além disso, vários servidores da UnB deflagraram greve, e outro ponto a ser observado, é que alguns prédios da UnB estão sendo alvo de ocupação realizada por alunos, impedindo que os servidores desses prédios utilizem seus respectivos equipamentos. Esses fatores podem ter influenciado no baixo índice de respostas.

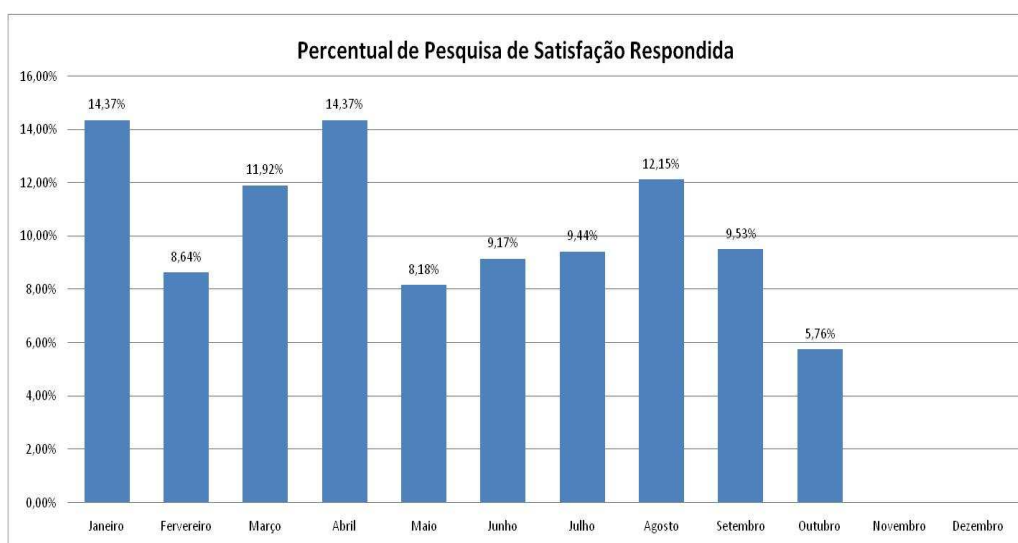


Imagem 11: Percentual de pesquisa de satisfação respondida. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Implementação de uma URA - (Unidade de Resposta Audível)	Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia, com a implementação de uma URA, será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções.
2	Dividir ambiente de serviço das equipes de 1º nível e 2º nível.	Atualmente os serviços de 1º e 2º níveis de atendimento são executados no mesmo ambiente, é recomendado que o serviço de 1º nível seja executado em local livre de poluição sonora.
3	Pesquisa de satisfação	Conforme acordo firmado em reunião ocorrida no dia 03/02/2016, registrada em ata, ressaltamos a importância da realização da campanha de pesquisa de satisfação junto aos usuários de serviços de TI da UnB pelo CPD-FUB.
5	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio usar os serviços, confirmar o impacto e avalia o custo real da alteração do serviço. Define expectativas das partes interessadas, avalia os efeitos esperados e não esperados conforme a capacidade, recurso e restrições organizacionais. O gerenciamento de mudança apoiaria na avaliação dos impactos resultantes da implantação do SEI.
6	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho.

8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

De acordo com Imagem 12, no mês de outubro, foram resolvidos 521 chamados no contrato Central IT cadastrado no CITSmart, no entanto, quando comparado com registros dos meses anteriores, é possível observar o menor número de chamados registrados nos últimos 10 meses. Esse resultado pode ser reflexo da aproximação do fim do ano letivo, bem como da greve que atingiu vários setores.

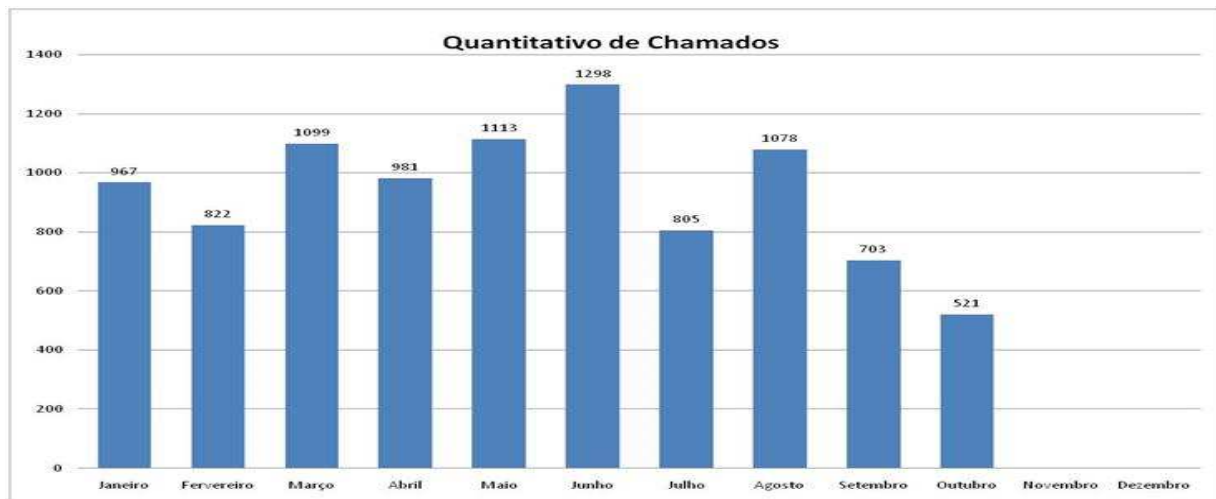


Imagem 12: Quantitativo de chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

9. AGENTE DE RELACIONAMENTO

No mês de outubro, foram registrados 76 chamados no contrato, configurado nos parâmetros do CITSmart como “Agente de Relacionamento”. Todos os chamados desse contrato foram atendidos dentro dos prazos estabelecidos para a contratada, bem como para a equipe de atendimento do CPD.

Apesar de todas as métricas serem aferidas, melhorias estão sendo verificadas e aplicadas, para que os resultados mensurados sejam identificados e filtrados por grupo executor, já que atualmente, os resultados alcançados no contrato (Agente de Relacionamento), são extraídos do aglutinado de chamados, sejam os chamados atendidos pela contratada, sejam os chamados atendidos pela CPD.

Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico à esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de outubro, as requisições de serviço representaram 100% dos chamados, contra 0% de incidentes, registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 0% chamados foram encerrados fora do prazo previsto na ordem de serviço da tarefa R004, esse montante retrata que 100% dos chamados registrado e fechados no contrato agente de relacionamento foram encerrados dentro do prazo estabelecidos para os grupos de atendimento.

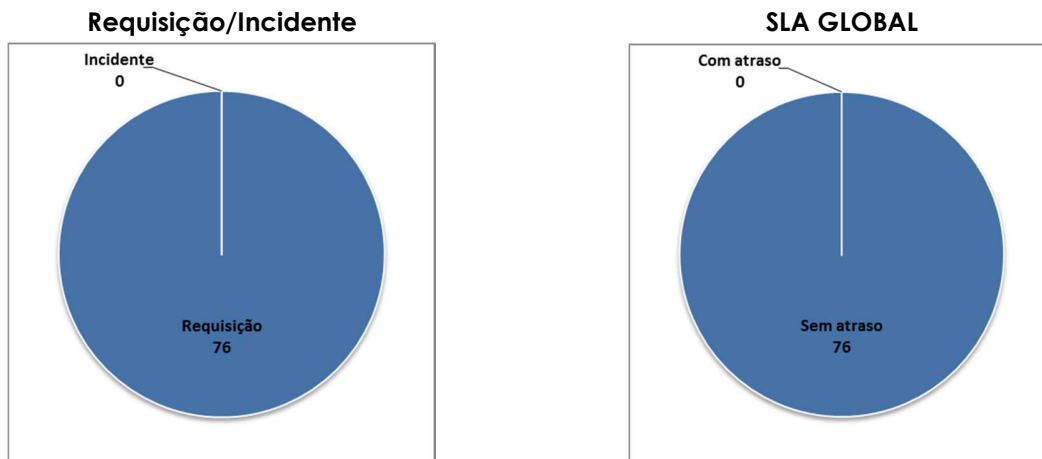


Imagem 13: SLA Global – Incidente / Requisição/Agente de Relacionamento. Fonte: <http://servicostic.unb.br>

Data: 21/11/2016

Local: Brasília-DF.