

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 30 de Abril de 2017.

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO.....  | 3  |
| 2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....                              | 3  |
| 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....                 | 4  |
| 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL .....               | 9  |
| 5. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....            | 11 |
| 6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040 ..... | 12 |
| 7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK.....           | 15 |
| 8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....                     | 15 |
| 9. AGENTE DE RELACIONAMENTO.....                            | 16 |
| 10. BASE DE CONHECIMENTO .....                              | 17 |

## 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

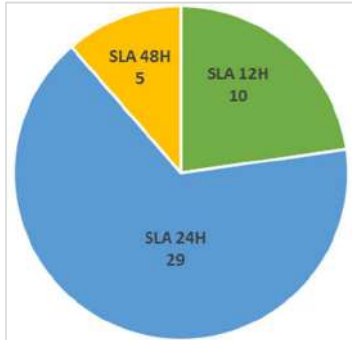
A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

| 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 Univeristário | ICS - Sociologia       | HVET Granja            |
| Dgi/Dob/InterFoco/ACE/DgpArquivo  | IDA-VIS SG-1/Prédio de Vidro   | IPOL/IREL - Política   | 406 - Norte            |
| Ceam/Museu                        | SG-2 e SG-4 - Musica           | 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 de Tecnologia   | Garagem                | Colina Bloco G         |
| OCA II - Segurança do Campus      | PRC - Prefeitura               | FD - Direito           | Centro Olimpico        |
| CDS - Desenvolvimento Sustentável | Maloca                         |                        | FEF - Educação Física  |
| CET - Turismo                     | Maquete                        |                        |                        |
| CAEP - Estudos Psicológicos       | Barracão                       |                        |                        |
| FE - Faculdade de Educação        |                                |                        |                        |
| CDT - Desenvolvimento Tecnológico |                                |                        |                        |
| 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    |                        |                        |

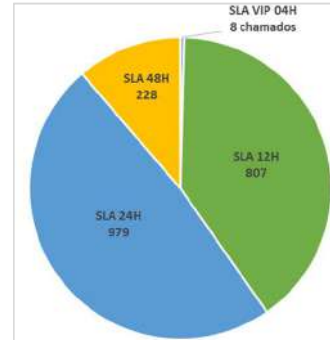
### 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

#### Contrato Central IT

##### Incidente – Por Prioridade



##### Requisição – Por Prioridade



**Gráfico 01-** Chamados registrados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>.  
Dados extraídos em 02/05/2017

##### Incidente – Por Situação

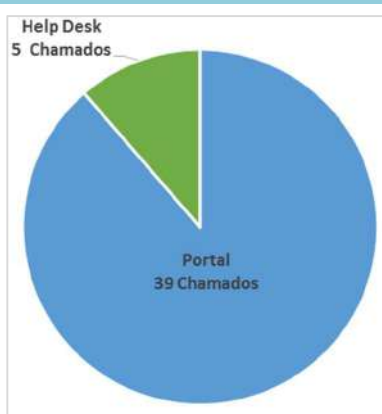


##### Requisição – Por Situação

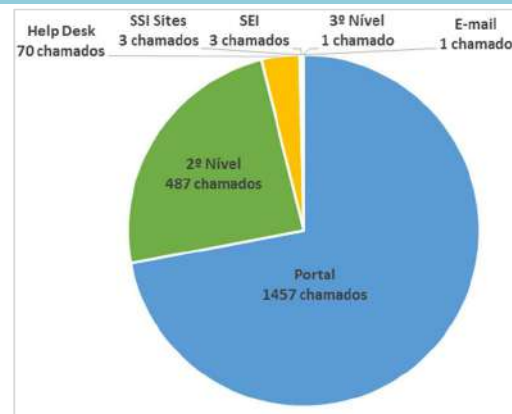


**Gráfico 02-** Acompanhamento dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>.  
Dados extraídos em 02/05/2017  
Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril

##### Incidente – Por Origem



##### Requisição – Por Origem



**Gráfico 03 –** Origem dos chamados - Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br/>  
Dados extraídos em 02/05/2017

No **Gráfico 01**, exibido acima, é possível observar chamados registrados no sistema de ITSM, desse total, 2.022 são requisições e 44 são incidentes, distribuídos nos SLA's 4 horas, 12 horas, 24 horas e 48 horas. A tabela 01 demonstra os totais de chamados fechados, distribuídos nos SLA's acordados entre a UnB e a contratada.

| PRIORIDADE | SLA      | INCIDENTE | REQUISIÇÃO |
|------------|----------|-----------|------------|
| 1          | 04 Horas | 0         | 8          |
| 2          | 12 Horas | 10        | 807        |
| 3          | 24 Horas | 29        | 979        |
| 5          | 48 Horas | 5         | 228        |

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

Do total de chamados que compõem a tabela 01 e, conforme exibição da gráfico 02, exibidos acima, foi possível observar a situação: Fechado, Suspenso, Em andamento, Cancelado e Reaberto. O que pode ser verificado com mais detalhes na tabela 02.

| SITUAÇÃO     | INCIDENTE | REQUISIÇÃO   |
|--------------|-----------|--------------|
| Fechado      | 40        | 1.859        |
| Suspenso     | 3         | 124          |
| Em Andamento | 1         | 33           |
| Cancelado    | 0         | 4            |
| Reaberto     | 0         | 2            |
| <b>Total</b> | <b>44</b> | <b>2.022</b> |

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

**Observação:** O quantitativo final de chamados registrados como Incidente / Requisição no mês de abril de acordo com a tabela 02 foram 2.066, atendidos e ou tratados entre Incidentes / Requisição.

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 72,41% dos chamados foram registrado pelo portal Citsmart.

| ORIGEM    | INCIDENTE | REQUISIÇÃO |
|-----------|-----------|------------|
| Portal    | 39        | 1457       |
| 2º Nível  | 0         | 487        |
| Help Desk | 5         | 70         |
| SEI       | 0         | 3          |
| SSI Sites | 0         | 3          |
| 3º Nível  | 0         | 1          |
| E-mail    | 0         | 1          |

**Tabela 03:** Chamados por origem - Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril

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.

### 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 e termina às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 14h00min, terminado às 16h59min, assim sendo, podemos concluir que 74,45% dos chamados foram registrados nos dois intervalos de tempo, durante o mês de abril de 2017.

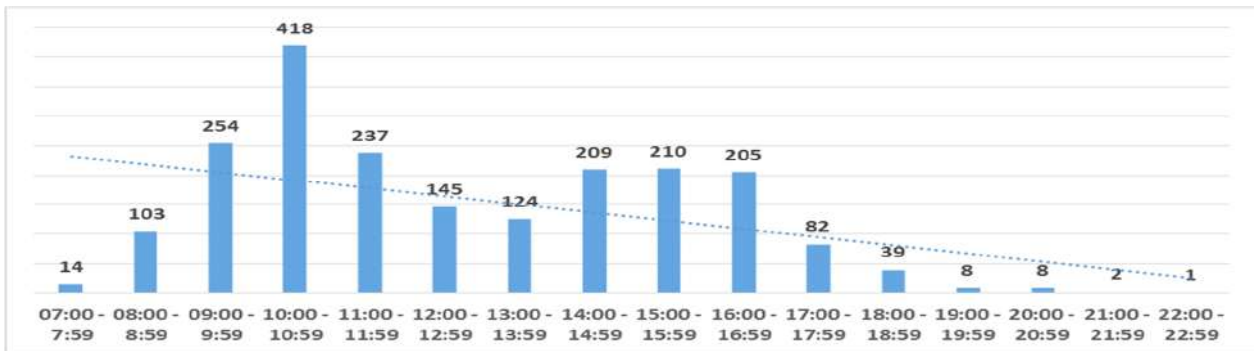


Gráfico 04 Registro de chamados por período. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico a esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de abril, as requisições de serviço representaram 97,87% dos chamados, contra 2,13% de incidentes, registrados no sistema. Já o gráfico à direita (SLA GLOBAL), demonstra que 39 chamados foram encerrados fora do prazo, esse montante retrata que 97,93% de todos os chamados registrados e atendidos no contrato Central IT foram encerrados dentro do prazo.

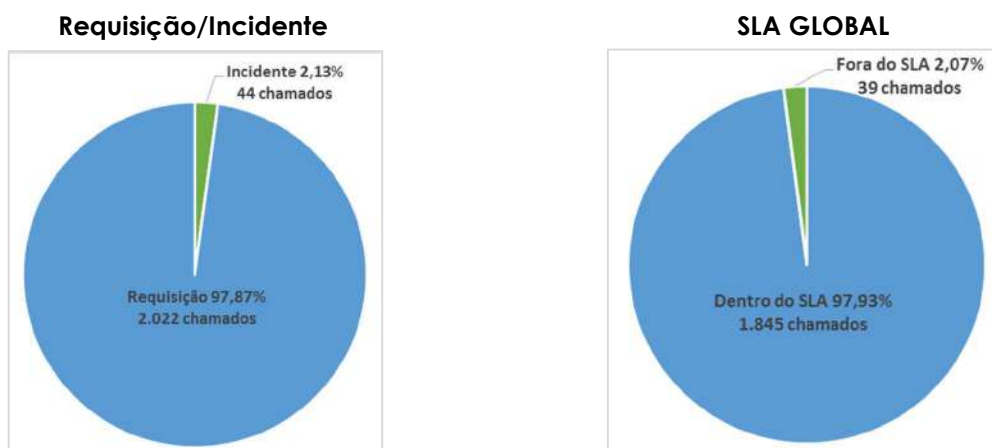
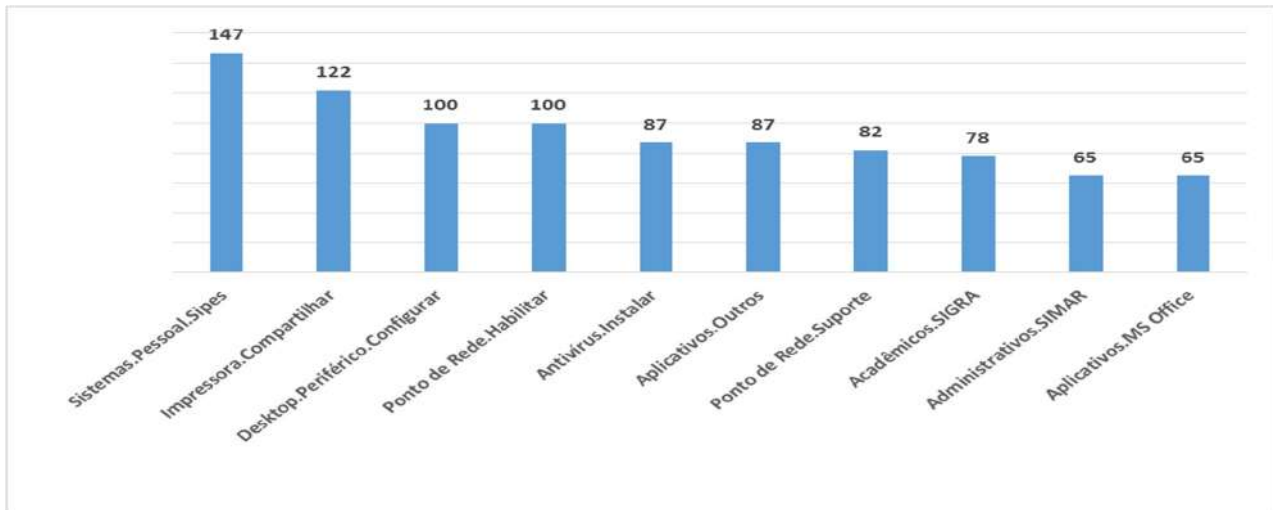


Gráfico 05: SLA Global – Incidente / Requisição. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

### LISTAS TOP 10

As tabelas “Top 10” para “Serviço, Unidades e Solicitante” listadas abaixo foram extraídas da ferramenta de ITSM-CITSmart em 02/05/2017, disposta no link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 30 de abril de 2017.

#### Top 10 – Serviços



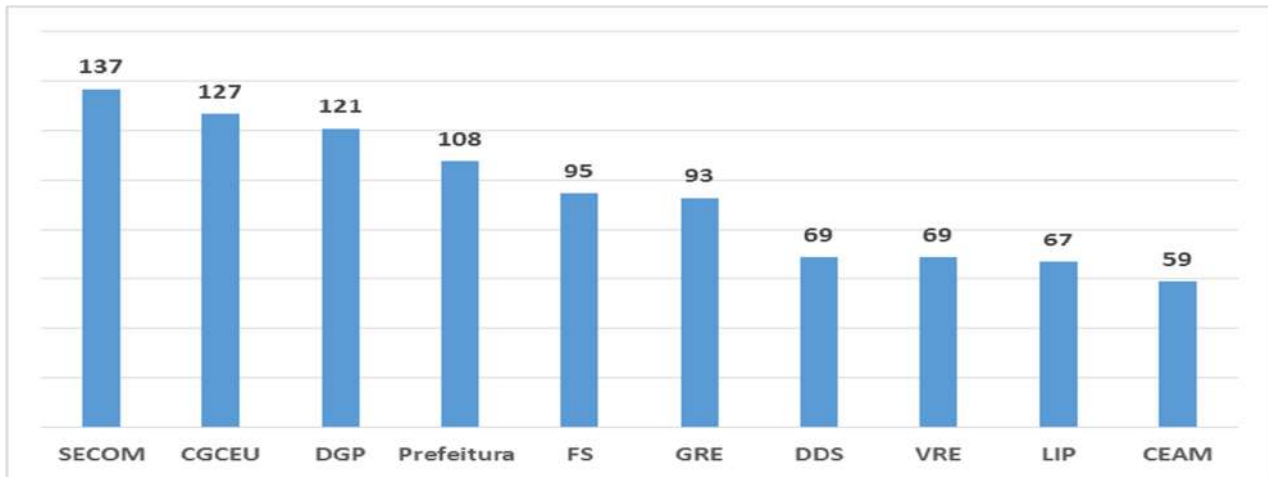
**Gráfico 06:** Top 10 incidentes/requisições mais solicitados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

| Top 10 Solicitações |  |            |
|---------------------|--|------------|
| TOP List            | Top 10 Serviços                            | Quantidade |
| 1                   | Sistemas.Pessoal.Sipes                     | 147        |
| 2                   | Hardware.Impressão.Impressora.Compartilhar | 122        |
| 3                   | Hardware.Desktop.Periférico.Configurar     | 100        |
| 4                   | Rede.Acesso.Ponto de Rede.Habilitar        | 100        |
| 5                   | Software.Aplicativos.Antivírus.Instalar    | 87         |
| 6                   | Software.Aplicativos.Outros                | 87         |
| 7                   | Rede.Acesso.Ponto de Rede.Suporte          | 82         |
| 8                   | Sistemas.Acadêmicos.SIGRA                  | 78         |
| 9                   | Sistemas.Administrativos.SIMAR             | 65         |
| 10                  | Software.Aplicativos.MS Office             | 65         |
| <b>Total Geral:</b> |  | <b>933</b> |

**Tabela 04:** Top 10 incidentes/requisições mais solicitados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril

### Top 10 - Unidades



**Gráfico 07:** Top 10 unidades que mais abriram requisições/incidentes. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

| Top 10 Unidades     |  |            |
|---------------------|--|------------|
| TOP List            | Top 10 Unidades  | Quantidade |
| 1                   | Secretaria de Comunicacao                                  | 137        |
| 2                   | Casa do Estudante -CGCEU                                   | 127        |
| 3                   | Decanato de Gestão de Pessoas                              | 121        |
| 4                   | Prefeitura do Campus da UnB                                | 108        |
| 5                   | Faculdade de Ciencias da Saude                             | 95         |
| 6                   | Gabinete do Reitor   | 93         |
| 7                   | Diretoria de Desenvolvimento Social                        | 69         |
| 8                   | Vice Reitoria  | 69         |
| 9                   | Departamento de Linguistica, Portugues e Linguas Classicas | 67         |
| 10                  | Centro de Estudos Avancados Multidisciplinares             | 59         |
| <b>Total Geral:</b> |  | <b>945</b> |

**Tabela 05:** Top 10 unidades que mais abriram requisições/incidentes. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril



## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

| Tarefa | Nº da O.S.   | Objetivo da Tarefa   |                    |          |
|--------|--|--|--------------------|----------|
| R-003  | R040   | 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 <a href="\\Messier\ubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\ubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> (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 | Atingido |
| 1      | Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis   | >=90%  | 97,42%             | Sim      |
| 2      | Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis  | >=90%  | 98,08%             | Sim      |
| 3      | Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis  | >=90%  | 99,11%             | Sim      |

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS



Gráfico 08: Resultados esperados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

No **Gráfico 08**, 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 06** demonstra os quantitativos de chamados atendidos dentro e fora do prazo, para cada a SLA acordado que foi exibido na **Gráfico 08**.

Nesse período, todos os chamados finalizados pelo 1º nível foram atendidos dentro do prazo.

| Resultados Obtidos 1º Nível |              |                  |            |            |
|-----------------------------|--------------|------------------|------------|------------|
| grupo_executor              | SLA          | chamados_abertos | no_prazo   | fora_prazo |
| Centralit - 1º Nível        | 12 horas     | 234              | 234        | 0          |
| Centralit - 1º Nível        | 24 horas     | 141              | 141        | 0          |
| Centralit - 1º Nível        | 48 horas     | 55               | 55         | 0          |
|                             | <b>Total</b> | <b>430</b>       | <b>430</b> | <b>0</b>   |

| Resultados Obtidos 2º Nível |              |                  |             |            |
|-----------------------------|--------------|------------------|-------------|------------|
| grupo_executor              | SLA          | Chamados_abertos | no_prazo    | fora_prazo |
| Centralit - 2º Nível        | 12 horas     | 541              | 521         | 20         |
| Centralit - 2º Nível        | 24 horas     | 743              | 726         | 17         |
| Centralit - 2º Nível        | 48 horas     | 170              | 168         | 2          |
|                             | <b>Total</b> | <b>1454</b>      | <b>1415</b> | <b>39</b>  |

|       |      |
|-------|------|
| Total | 1884 |
|-------|------|

**Tabela 06:** SLA – No prazo/Fora do prazo. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

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 07:** 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 em fase de instalação pelo CPD em todo o Campus da UNB, 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" 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.                                    |
| 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    | Automatizar Instalação e Atualização de Sistemas e Aplicações por GPO | O serviço de instalação/atualização de sistemas e aplicações, é bastante solicitado pelos usuários UNB. Com a automatização do procedimento via GPO, será percebida a redução de solicitações via Citsmart e a redução do tempo de espera do atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.   |

## 6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040

| Tarefa | Nº da O.S.  | Objetivo da Tarefa   |                    |               |
|--------|---|--|--------------------|---------------|
| R-004  | R040  | 1. Padronização, desempenho e controle;<br>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;<br>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 <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> . 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: <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> (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 | Atingido      |
| 1      | Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.   | >=98%  | Não mensurado      | Não mensurado |
| 2      | 20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.  | >=80%  | 90,46%             | Sim           |
| 3      | Nível de satisfação dos usuários.   | >= 80%   | 97,06%             | Sim           |
| 4      | Pesquisa de satisfação dos usuários.  | >= 5% do total dos chamados registrados  | 9,02%              | Sim           |

## 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 não estão inseridas em sua totalidade.

No mês de abril não houve a inclusão de procedimentos da lista TOP 10 serviços referente ao mês de março 2017;

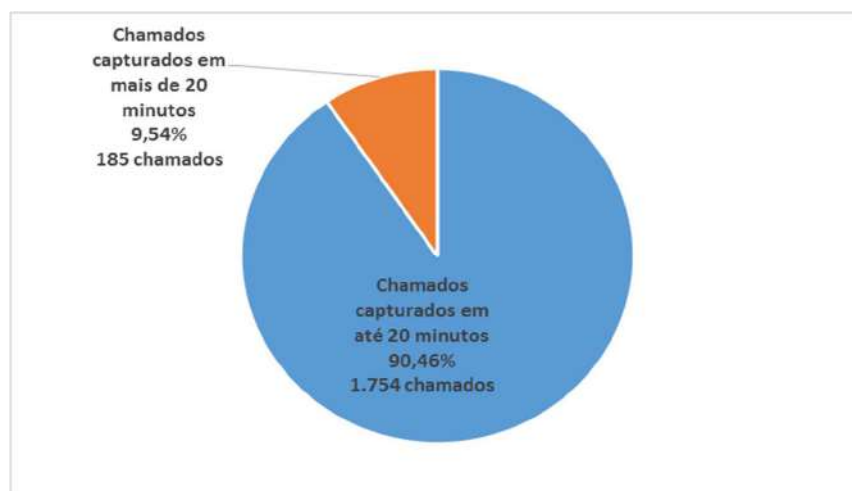
Conforme e-mail recebido em 14/03/2017 foi definido a suspensão temporária de inclusão de procedimentos na ferramenta Citsmart até a conclusão do processo de migração do sistema.

O processo de inclusão deverá aumentar no decorrer dos próximos meses, para que assim, seja possível realizar a mensuração da métrica.

## TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB

No gráfico abaixo é possível observar que 88,93% dos chamados foram capturados em até 20 minutos. O atingimento da métrica percentual foi definido no Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016.

O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2016](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2016)



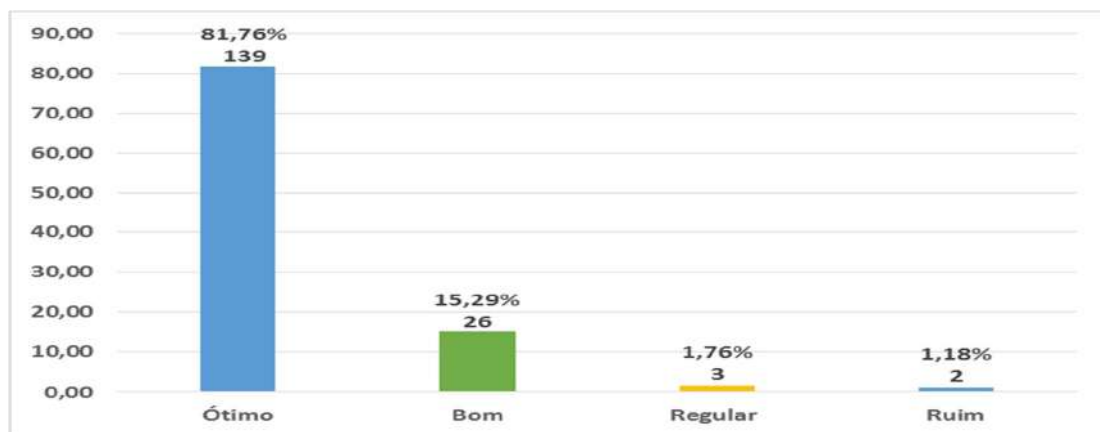
**Gráfico 09:** Tempo médio para captura dos chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017  
Caminho de rede: \\messier\gts\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O gráfico abaixo demonstra que 170 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 139 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 26 pesquisas com status “bom”.

Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para mensuração da meta atingida é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 97,05% de satisfação atingida no período de abril.

O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\APO\2016](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\APO\2016)

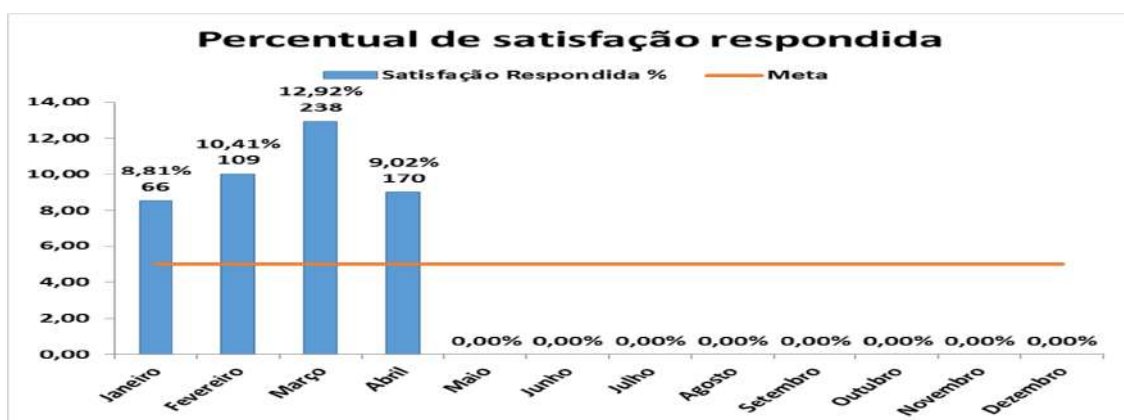


**Gráfico 10:** Nível de satisfação dos usuários. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de abril foi alcançado o percentual de 9,02%, o que pode ser observado no gráfico abaixo. De acordo com a ata de reunião realizada no dia 05/11/2015 foi definido como meta alcançar 5% de satisfação respondida do total de chamados registrados no período.

O documento FO-089 - 05-11-2015 - Revisão Tarefa R004 está disponível no link: [\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\ATAS\2015\Diversas](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\ATAS\2015\Diversas)



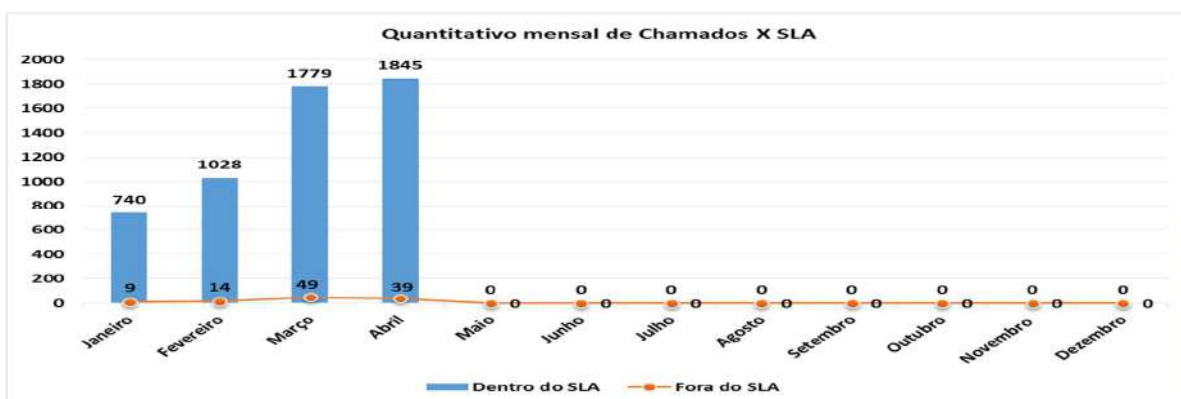
**Gráfico 11:** Percentual de pesquisa de satisfação respondida. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

## 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 ruído.  |
| 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. |
| 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 o **Gráfico 12**, no mês de abril, foram encerrados 2.066 chamados no contrato Central IT, destes 1.884 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível. Para o **Gráfico 12** foram considerados os chamados que estão com a **situação fechado**.



**Gráfico 12:** Quantitativo de chamados. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

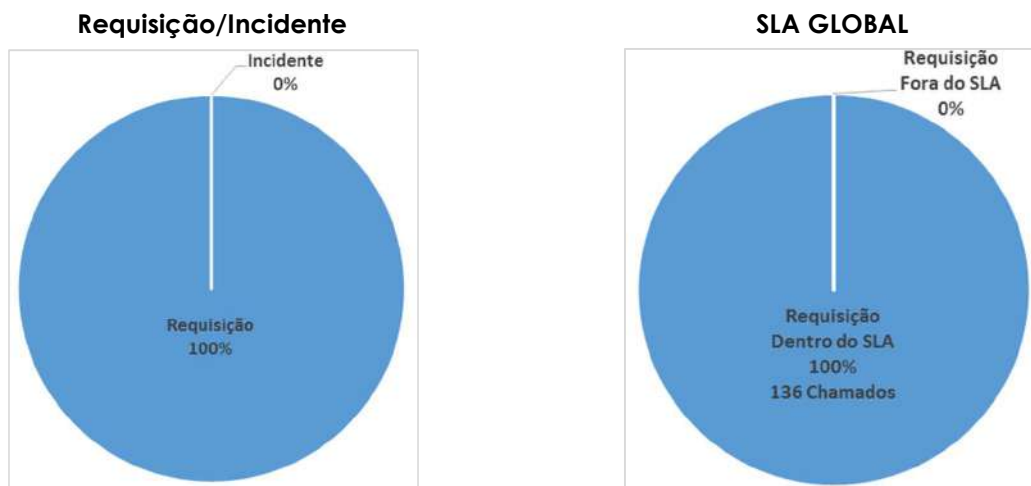
## 9. AGENTE DE RELACIONAMENTO

No mês de abril, foram registrados 137 chamados no contrato configurado nos parâmetros do CITSmart como “Agente de Relacionamento”. Do quantitativo foram atendidos 136 chamados nos grupos de execução 1º e 2º nível, tendo todos os chamados atendidos dentro dos prazos estabelecidos para a contratada.

Apesar de todas as métricas a 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 pelo CPD.

### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico à esquerda (Requisição/Incidente), demonstra que durante o mês de abril, 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% dos chamados foram encerrados fora do prazo, esse montante retrata que 100% dos chamados registrados e fechados no contrato agente de relacionamento foram encerrados dentro do prazo estabelecidos para os grupos de atendimento.



**Gráfico 13:** SLA Global – Incidente / Requisição/Agente de Relacionamento. Fonte: <http://servicostic.unb.br>  
Dados extraídos em 02/05/2017

Os dados extraídos da ferramenta Citsmart estão disponível no caminho de rede:

[\\messier\gts\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril](\\messier\gts$\CPD-CentralIT\Evidências\2017\CPD\04 - Abril)



## 10. BASE DE CONHECIMENTO

Segue logo abaixo, lista dos procedimentos disponibilizado no caminho: [\\Messier\fubx\\$\UnB\CPD\SRS\SOP](\\Messier\fubx$\UnB\CPD\SRS\SOP) em 03/03/2017.

Procedimentos mês de fevereiro em processo de homologação;

| Procedimentos Criados   | Status               |
|---|----------------------|
| 1. Desinstalação Autodesk Desingn Review                              | Aguardando Hologação |
| 2. Desinstalação Autodesk DWG TrueView 2016                           | Aguardando Hologação |
| 3. Instalação do SICALC   | Aguardando Hologação |
| 4. Configurar Lista Negra no Webmail – UnB                            | Aguardando Hologação |
| 5. Desinstalação do Mendeley  | Aguardando Hologação |
| 6. Instalação do Mendeley   | Aguardando Hologação |
| 7. Redirecionar E-mail a Partir do Webmail UnB para E-mail Particular | Aguardando Hologação |
| 8. Instalação do Windows 8.1 Pro                                      | Aguardando Hologação |
| 9. Configurar Atalhos de Programas para Todos os Usuários             | Aguardando Hologação |
| 10. Instalação Adaptador USB Wireless 150 NDWA-125                    | Aguardando Hologação |
| 11. Instalação DriverMax  | Aguardando Hologação |
| 12. Instalação do Software Pencil-2.0.5                               | Aguardando Hologação |

Segue logo abaixo, lista dos procedimentos disponibilizado no caminho: [\\Messier\fubx\\$\UnB\CPD\SRS\SOP](\\Messier\fubx$\UnB\CPD\SRS\SOP) em 04/04/2017.

Procedimentos mês de março em processo de homologação;

| Procedimentos Criados                             | Status               |
|---|----------------------|
| 1. Criar Lista de Contatos no Webmail-UnB         | Aguardando Hologação |
| 2. Desinstalação do OpenProject                   | Aguardando Hologação |
| 3. Desinstalação do Sicalc                        | Aguardando Hologação |
| 4. Desinstalação do Sistema Acadêmico SIDIP       | Aguardando Hologação |
| 5. Desinstalar Pencil-2.0.5                       | Aguardando Hologação |
| 6. Desinstalação do PrimoPDF                      | Aguardando Hologação |
| 7. Instalação de softwares com o Programa Ninite  | Aguardando Hologação |
| 8. Instalação do Anki                             | Aguardando Hologação |
| 9. Instalação OpenProj                            | Aguardando Hologação |
| 10. Instalação Primo PDF                          | Aguardando Hologação |
| 11. Restauração de Sistema Windows 8 Professional | Aguardando Hologação |
| 12. Desinstalar DriverMax                         | Aguardando Hologação |

**Tabela 8:** Procedimentos para homologar. Fonte: Controle de homologação

Data: 04/05/2017

Local: Brasília-DF.