

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte – CPD Tarefa R001



## **Relatório gerencial - Contrato 507/2019**

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

Referente ao período de 01 a 31 de março 2020.

**Ordem de Serviço: R009**

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. LOCAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento .....</b>	<b>4</b>
<b>Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento .....</b>	<b>4</b>
<b>Registro por Horário - Encerramento .....</b>	<b>5</b>
<b>Incidente / Requisição .....</b>	<b>6</b>
<b>SLA GLOBAL .....</b>	<b>7</b>
<b>Listas TOP 10 – Encerramento.....</b>	<b>7</b>
INCIDENTES.....	7
REQUISIÇÕES .....	8
UNIDADES.....	9
<b>4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL .....</b>	<b>10</b>
<b>Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....</b>	<b>13</b>
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS .....	13
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS .....	14
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS .....	15
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS .....	15
VISÃO GERAL .....	16
<b>Nível de satisfação dos usuários - Encerramento .....</b>	<b>16</b>
<b>Chamados reabertos .....</b>	<b>17</b>
<b>Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....</b>	<b>18</b>
<b>5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>19</b>
<b>6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER.....</b>	<b>19</b>
<b>7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – ATENDIMENTO.....</b>	<b>20</b>
<b>8. BASE DE CONHECIMENTO.....</b>	<b>22</b>
<b>9. EVIDÊNCIAS .....</b>	<b>28</b>
<b>10.ASSINATURAS .....</b>	<b>29</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 CPD-FUB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO.

## 2. LOCAIS DE ATENDIMENTO

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

GRUPO DE ATENDIMENTO 1	GRUPO DE ATENDIMENTO 2	GRUPO DE ATENDIMENTO 4	GRUPO DE ATENDIMENTO 5
CPD - Centro de Informática	SG-10 - CEPLAN	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Universitário	ICS - Sociologia	HVET Granja
DGI / DOB / InterFoco / ACE / DGP-Arquivo	IDA-VIS SG-1 / Prédio de Vidro	IPOL - IREL - Política	406 - Norte
CEAM / Museu	SG-2 e SG-4 Música	Anísio Teixeira	CEU
Multiuso II	SG-9 - Engenharia Mecânica	João Calmon	Estação Experimental
FS - Faculdade de Saúde	SG-11 - Engenharia Elétrica	CIC / EST	305 - Norte
IQ - Química	SG-12 - Engenharia Civil	Centro Comunitário	Setor Comercial
IB - Biologia	SG-3 - Sismologia	Almoxarifado Central	Fazenda Água Limpa
BSA-Sul - Salas de Aula	FT - Faculdade Tecnologia	Garagem	Colina Bloco G
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura	FD - Direto	Centro Olímpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca	***	FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete	***	FUP - Faculdade de Planaltina
CAEP - Estudos Psicológicos	Barracão	***	***
FE - Faculdade de Educação	***	***	***
CDT - Desenvolvimento Tecnológico	***	***	***
HuB	***	***	***
GRUPO DE ATENDIMENTO 3			
ICC SUL	REITORIA / ICC CENTRO	ICC NORTE	
DSQVT	Gabinete do Reitor / VRT	IHD - Direção História	
TEL / LIP / IL / LET - Letras	SECOM - Auditoria / DAF / DCF / PJU	GEA - Geografia	
FAV - Agronomia / VET	CCV / INT-CEPAD / PROCAP / DDS	FIL - Filosofia	
IP - Psicologia	DPO / DPA / DPP / DPR / DAC	IH - História	
DEA - Esporte / Arte	DGP / DAIA / PROTOCOLO	FAU - Arquitetura	
IF - Física	DOR / SOC / INT / DEG / SAA	FAC - Comunicação	
UnB Cerrado	SGP / DEX / Cerimonial / DCO	UnBTV	
INCTI	PJU - Aquário / DCAD / COGED	SER - Serviço Social	
SOU - DEG / DAIA	IG - Geociências	***	
SAA Noturno	MAT - Matemática	***	
***	CPD - Escola de Informática	***	

**Tabela 1** - Locais de atendimento

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

#### Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

No mês de março de 2020 foram encerrados o total de 996 chamados, 14 chamados (109121, 109539, 109642, 109643, 109728, 109942, 110079, 110146, 110214, 110215, 110380, 110533, 110935 e 111558 com situação “Resolvida”. Para o período, os chamados com situação “Resolvida” são chamados oriundos do fluxo de atendimento de 3º nível da contratante, “nenhum chamado foi cancelado. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstrada no **Gráfico 1** poderá ser apresentada de forma diferente quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

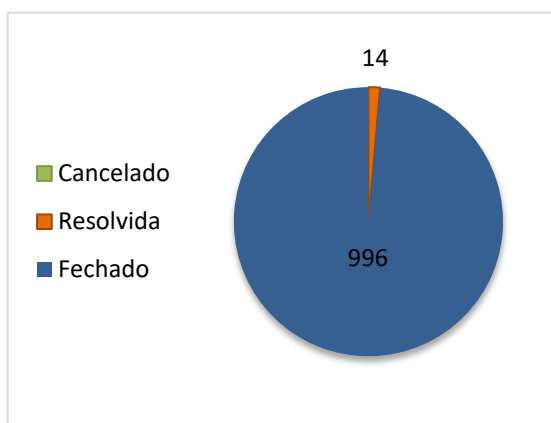


Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Cancelado	0	0,00%
Resolvida	14	1,39%
Fechado	996	98,61%
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2

Gráfico 1 / Tabela 2 - Relatório Smart – ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

#### Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 996 chamados encerrados em março de 2020, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro foi o “Portal” com 637 chamados, 63,96%. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizado a registrarem seu próprio chamado via sistema de ITSM ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)).

Chamados de origem “Remoto – Proativo” e “Presencial - Proativo” são registrados quando a equipe, no ápice do atendimento e de forma proativa, identifica a necessidade do usuário para outros serviços não reconhecidos previamente pelo solicitante. No período, foram encerrados 334 chamados (33,53% do total). O atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

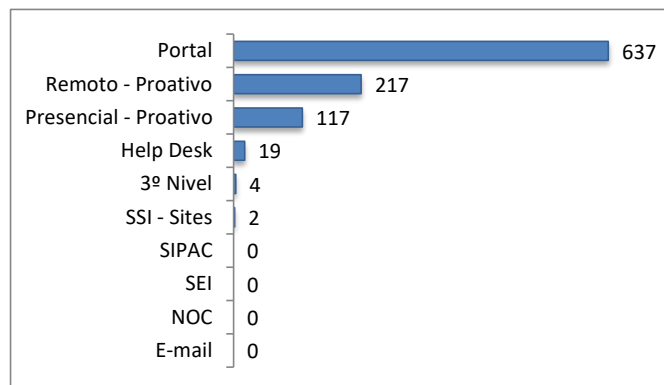


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	637	63,96%
Remoto - Proativo	217	21,79%
Presencial - Proativo	117	11,75%
Help Desk	19	1,91%
3º Nível	4	0,40%
SSI - Sites	2	0,20%
SIPAC	0	0,00%
SEI	0	0,00%
NOC	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>	<b>996</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3

Gráfico 2 / Tabela 3 - Relatório Smart ID168 - Chamados Abertos por Canal de Origem - Encerramento

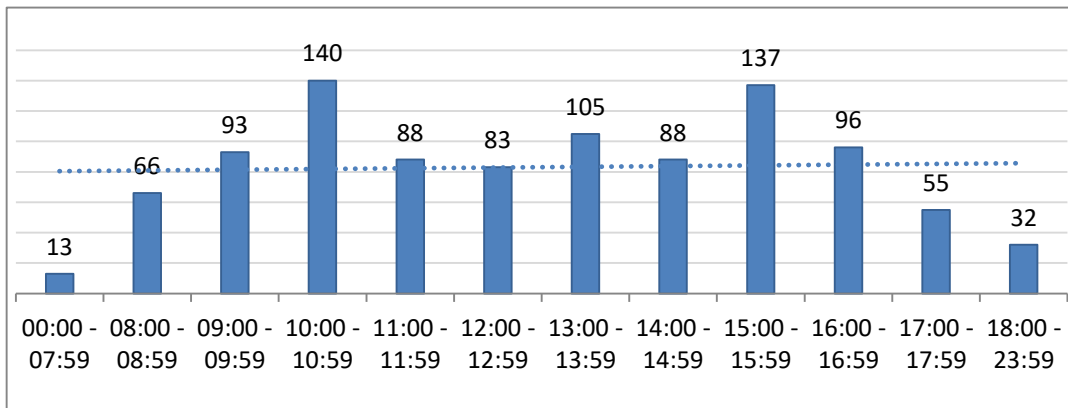
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

## Registro por Horário - Encerramento

Conforme o **Gráfico 3** é possível notar dois picos no registro de chamados: o primeiro inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min, e no segundo período das 13h00min terminando às 16h59min. Assim sendo, podemos concluir que 81,63% (813) dos 996 chamados encerrados, foram registrados nos dois intervalos de tempo.

O registro crescente de chamado no primeiro pico harmoniza com a iniciação das atividades do negócio, é nesse período que os usuários começam a identificar os incidentes, requisições e as necessidades de realizarem mudanças no ambiente. No período entre 10h00min às 10h59min, o volume de 140 chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos pela central de atendimento via Portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). No período entre 13h00min e 13h59min, o volume de 105 chamados registrados nesse intervalo de tempo em decorrência do registro de chamados é devido aos usuários que estão iniciando o seu turno de trabalho no período vespertino. Esse volume é resultado da alteração posta no turno de trabalho dos servidores da UnB. O volume de chamados 137 registrados entre 15h00min às 15h59min, deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos pela central de atendimento via Portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)).

Observou-se que no mês de março, 45 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 4,52% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

## Incidente / Requisição

### Requisição / Incidente – Encerramento



O **Gráfico 4** demonstra um total de 996 chamados encerrados no mês de março. Destes, 97,29% são requisições de serviço e 2,71% incidentes.

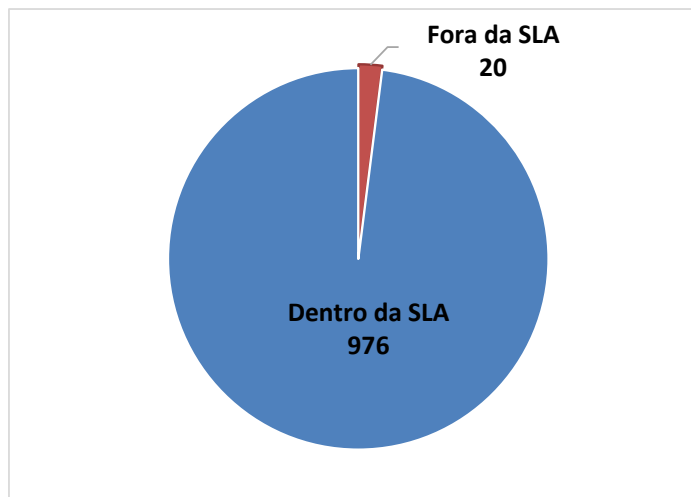
O percentual reduzido de incidentes demonstra que os ambientes computacionais se mantêm estável. Com base nesses dados, é possível traçar um plano de melhoria contínua, para gradualmente reduzir os incidentes que geram chamados ou que demandam mais tempo para serem resolvidos.

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 02/03/2020

## SLA GLOBAL

### SLA Global – Encerramento



O **Gráfico 5** demonstra que a contratada encerrou o volume de 996 chamados, destes, 97,99% (976) dentro do prazo e 2,01% (20) fora do prazo.

**Observação:** No período, foram encerrados 1163 chamados no contrato 507/2019: 996 chamados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada, 167 chamados foram encerrados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

## Listas TOP 10 – Encerramento

### INCIDENTES

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

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	MARÇO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	FEVEREIRO	JANEIRO
996	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	15	1,51%	11	21
	2	Serviços em Desktop	Computador sem Acesso a Internet	6	0,60%	10	6
	3	Serviços em Desktop	Computador Travando	3	0,30%	2	6
	4	Serviços em Desktop	Computador não Inicializa	2	0,20%	8	8
	5	Impressão e Scanner	Impressora não Liga	1	0,10%	5	3

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

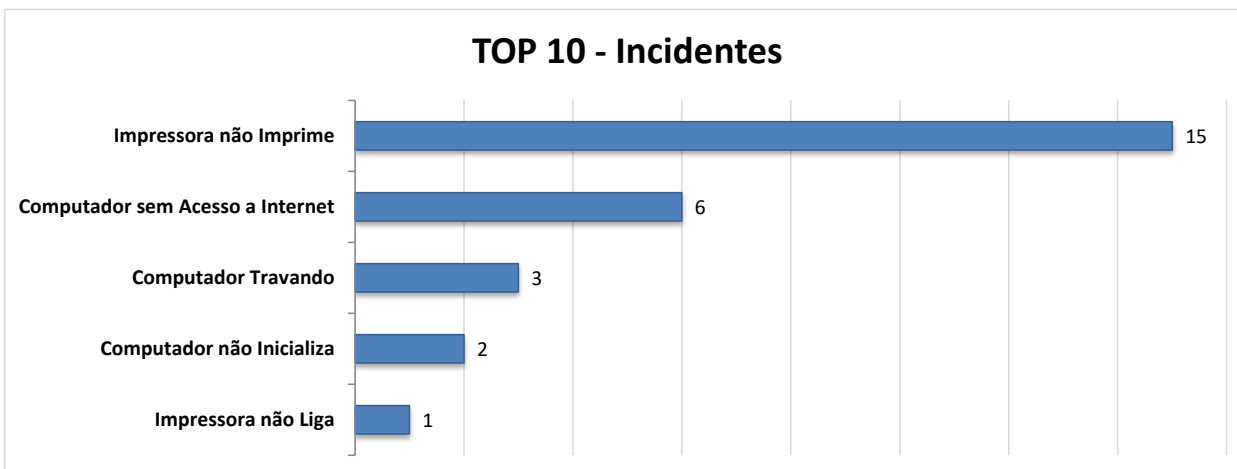


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Considerando o quantitativo de 996 chamados encerrados no mês, observa-se na **Tabela 4** que 15 chamados (1,51%) foram classificados como “Impressora não imprime”, destes, 11 chamados (109627, 109744, 109747, 109763, 109784, 109817, 109914, 110074, 110402, 110667 e 110671) necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS. 04 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

## REQUISIÇÕES

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

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	MARÇO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	FEVEREIRO	JANEIRO
996	1	Serviços em Desktop	Configurar Computador	155	15,56%	373	441
	2	Aplicativos de Escritório	Outros Softwares e Aplicativos	69	6,93%	54	28
	3	Redes e Conectividade	Habilitar Ponto de Rede	65	6,53%	71	52
	4	Redes e Conectividade	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	51	5,12%	61	51
	5	Active Directory (AD)	Desbloquear Conta	50	5,02%	67	65
	6	Serviços em Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	42	4,22%	26	48
	7	Active Directory (AD)	Cadastrar Usuários	36	3,61%	43	38
	8	Webmail	Suporte do Webmail	32	3,21%	7	11
	9	Impressão e Scanner	Configurar Impressora	32	3,21%	83	81
	10	SIPPOS	Atualizar	26	2,61%	3	5

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.



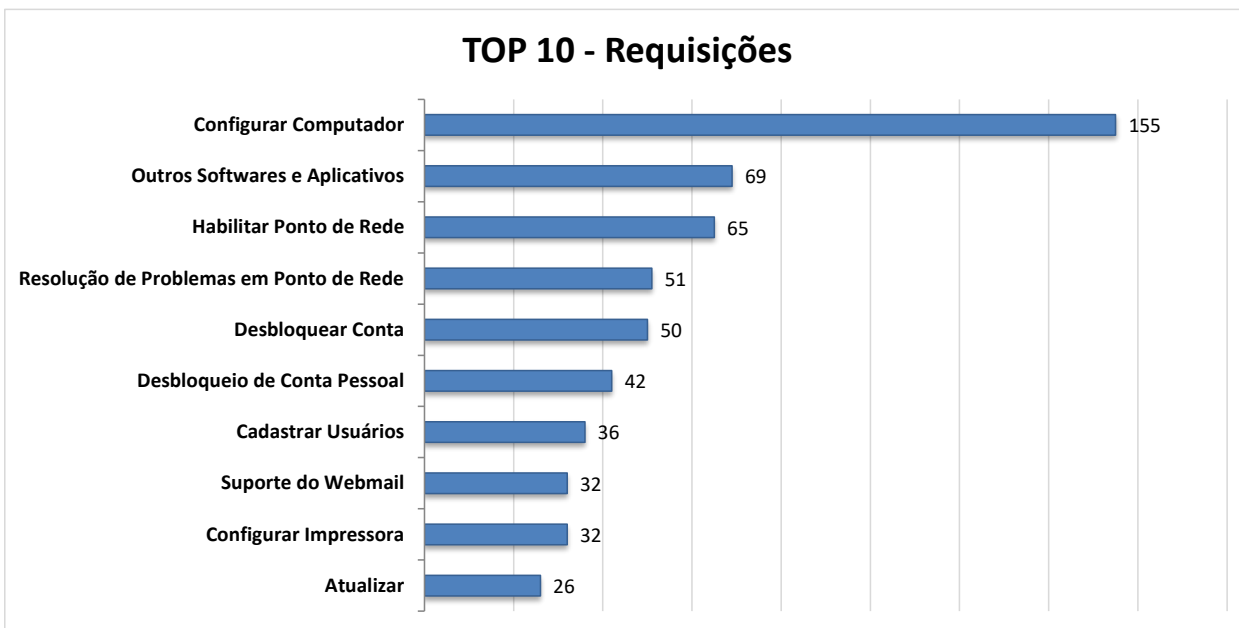


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisicoes - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Considerando o quantitativo de 996 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 5** que 155 chamados (15,56%) são para a atividade “Configurar Computador”. Destes 41 chamados foram resultantes da instalação do script para remoção de dados de navegação Web em computadores localizados na BCE/Setor de Referência. 23 chamados foram resultantes da configuração do endereçamento IP em computadores localizados na Secretária de Comunicação - SECOM 2º pavimento da Reitoria no antigo DPP. 91 chamados estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

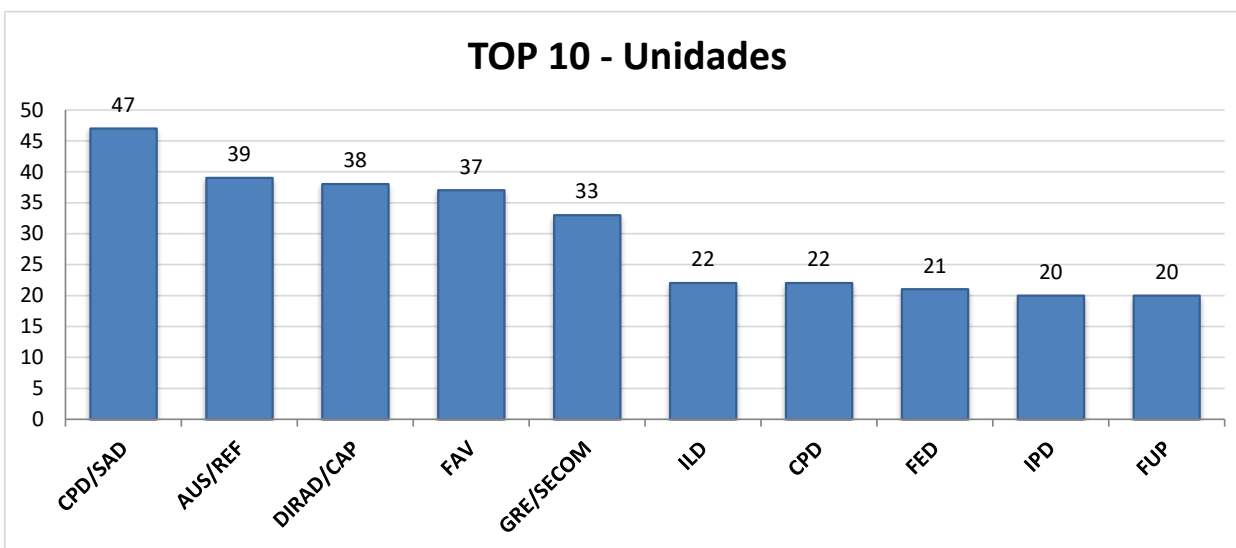
No período 69 chamados para atividade “Outros Softwares e Aplicativos”. Destes 39 chamados foram resultantes da instalação do software de captura de tela oCam em equipamentos localizados no laboratório 2 – Escola de Informática - CPD. 06 chamados foram resultantes da instalação do software Mendeley no Decanato de Planejamento e Orçamento – DPO. 24 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

## UNIDADES

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

TOP 10 UNIDADES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	UNIDADES	MARÇO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	FEVEREIRO	JANEIRO
996	1	Serviço Administrativo - CPD/SAD	47	4,72%	2	0
	2	Setor de Referência AUS/REF	39	3,92%	0	0
	3	Diretoria de Administração DIRAD/CAP	38	3,82%	0	0
	4	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	37	3,71%	27	33
	5	Gabinete do Reitor - GRE/SECOM	33	3,31%	0	0
	6	Direção do Instituto de Letras - ILD	22	2,21%	15	12
	7	Centro de Informática	22	2,21%	52	70
	8	Faculdade de Educação - FED	21	2,11%	15	24
	9	Direção do Instituto de Psicologia - IPD	20	2,01%	53	12
	10	Faculdade UnB Planaltina	20	2,01%	4	18

**Tabela 6** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.



**Gráfico 8** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Considerando o quantitativo de 996 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** que 47 chamados (4,72%) foram registrados pela unidade “CPD – Serviço Administrativo - SAD”. Desse total, 40 chamados foram resultantes da instalação de softwares do OCam em computadores localizados no laboratório 2 da Escola de Informática - CPD. 07 chamados estão distribuídos para demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 39 chamados (3,92%), é para a unidade “Biblioteca Central – AUS/REF”. Os chamados em sua totalidade foram resultantes da instalação de Scrip para remoção dos dados de navegação WEB em computadores localizados no laboratório da unidade.

## 4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R009	Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados.
ITEM	ATIVIDADES	
1	Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender Chamados e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis e aqueles que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida; Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento e proceder com a resolução; Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento; Registrar, atualizar, encerrar os Chamados originados por telefone, e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação; Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia; Disponibilizar aos usuários e outras partes interessadas informações sobre a situação dos Chamados.	
2	Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Efetuar o atendimento receptivo por telefone; Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos obedecendo aos procedimentos em consulta à base de conhecimento e as equipes técnicas de 3º nível.	
3	Realizar de forma remota ou presencial atendimento ao usuário; Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição; Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no Active Directory institucional; Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais.	
4	Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes, efetuar laudos técnicos de inspeção e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada.	
5	Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE.	
6	Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia.	
7	Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE.	
8	Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.	
9	Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção do ambiente de TI em matéria de hardware, software, serviços e sistemas institucionais; Receber,	

	registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários sobre serviços e sistemas institucionais; Realizar pesquisa de satisfação.
10	Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados o(s) ambiente(s) de videoconferência; Apoiar a solução de videoconferência com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência.
11	Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.
12	Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz: a climatização, funcionamento de condicionadores de ar, estado de higiene dos filtros de ar, mau funcionamento/defeito de equipamentos/aparelhos, iluminação insuficiente, segurança/acesso insuficiente e necessidade de reparos técnicos e estruturais, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis; Manter os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sempre limpos; Recolher equipamento que esteja em desuso nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz; Manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz.
13	Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE.

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

ITEM	DESCRIÇÃO	LIMITES	RESULTADOS OBTIDOS	ATINGIDO
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	88,89%	Não ✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	97,43%	Sim ✓
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	99,31%	Sim ✓
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim ✓
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	98,96%	Sim ✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	0,60%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	92,77%	Sim ✓

## Resultados obtidos – SLA – Encerramento

### ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

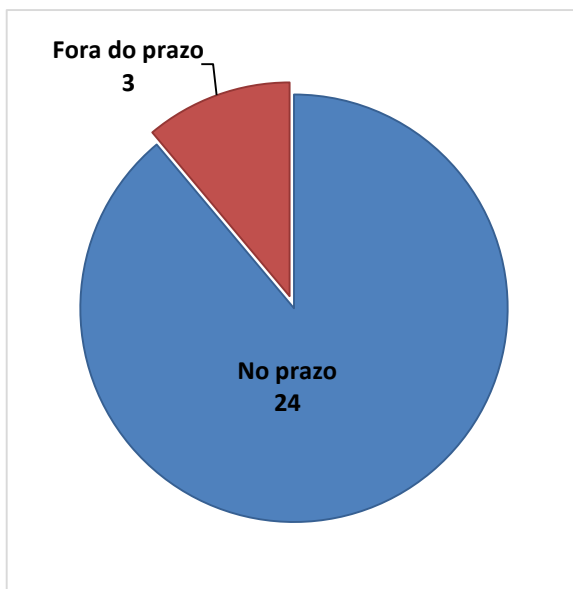


Gráfico 9

Gráfico 9 / Tabela 7 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido fora do percentual estipulado,  $\geq 90\%$ , para os chamados atendidos dentro do prazo. Foi alcançado o percentual de 88,89%.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	24	88,89%
Fora do prazo	3	11,11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	

Tabela 7

Para o período, a redução no quantitativo de chamados atendidos pela contratada dar-se em decorrência do cenário epidemiológico causado pela pandemia Covid-19 e por consequência a suspensão das atividades administrativas presenciais durante a vigência do Ato da Reitoria Nº 0392/2020, Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020.

A súbita suspensão das atividades administrativas presenciais impactou na continuidade do atendimento rotineiro prestado, dificultando a tomada de ações preventivas e corretivas para estabilização do resultado esperado para o indicador de resolução de incidentes em até 4 horas úteis.

Considerando que o chamado 105359, com registro no portal técnico DIMEQ foi direcionado ao grupo Apoio-DIMEQ em 08/01/2020. O chamado permaneceu em andamento no grupo executor até o dia 03/03/2020 data no qual foi redirecionado fora do prazo ao grupo executor “Presencial - DIMEQ” para atendimento pela contratada.

Para o chamado 110737 com registro em 11/03/2020 às 11:50h foram realizadas várias tentativas de contato sem sucesso com a solicitante, o período de tratamento do chamado corresponde ao período da suspensão das atividades administrativas presenciais. O chamado foi finalizado sem o retorno do contato da solicitante com a central de atendimento.

Diante as evidências apresentadas para os chamados 105359 e 110737 podemos considerar que o limite de qualidade e resultado esperados definidos na ordem de serviço da tarefa R-001 foi alcançado em 96,30%, não havendo a indicação de glosa para o indicador.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	26	96,30%
Fora do prazo	1	3,70%
<b>Total</b>	<b>27</b>	

Tabela 8

### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

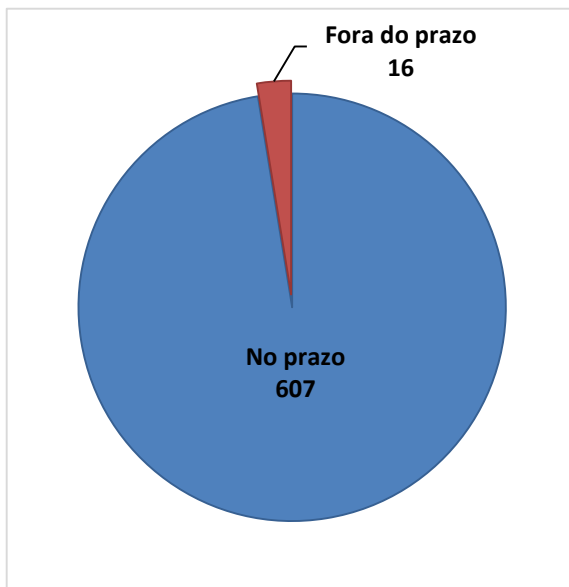


Gráfico 10

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual estipulado,  $\geq 95\%$ , para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
12 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	607	97,43%
Fora do prazo	16	2,57%
<b>Total</b>	<b>623</b>	

Tabela 9

## ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

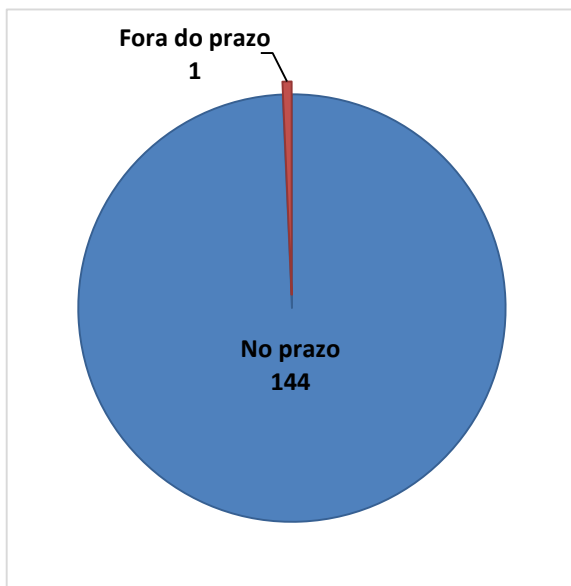


Gráfico 11

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual estipulado,  $\geq 95\%$ , para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
24 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	144	99,31%
Fora do prazo	1	0,69%
<b>Total</b>	<b>145</b>	

Tabela 10

## ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

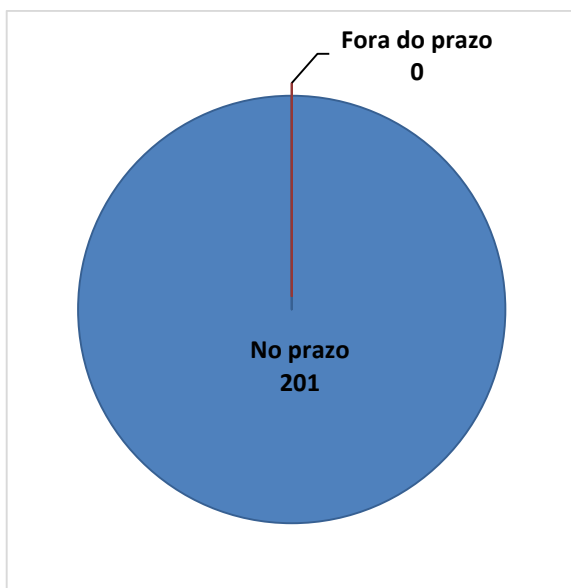


Gráfico 12

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001, para o item, foi aferido dentro do percentual estipulado,  $\geq 95\%$ , para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	201	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>201</b>	

Tabela 11

## VISÃO GERAL

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

RESULTADOS OBTIDOS						
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO REMOTO
507/2019	1	04 horas	20	19	1	43,07%
	2	12 horas	270	270	0	
	3	24 horas	45	45	0	
	4	48 horas	94	94	0	
Total			429	428	1	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO PRESENCIAL
507/2019	1	04 horas	7	5	2	56,93%
	2	12 horas	353	337	16	
	3	24 horas	100	99	1	
	4	48 horas	107	107	0	
Total			567	548	19	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	
507/2019	1	04 horas	27	24	3	
	2	12 horas	623	607	16	
	3	24 horas	145	144	1	
	4	48 horas	201	201	0	
Total			996	976	20	

**Tabela 82** - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

No período, foram encerrados 996 chamados no contrato 507/2019, destes, 429 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 43,07% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. Esse percentual de retenção pode ser melhorado com a expansão do Active Directory e do acesso remoto.

Podemos observar na **Tabela 82**, o percentual de 56,93% dos chamados resolvidos pela equipe de atendimento presencial da contratada. O percentual de retenção no primeiro contato é decorrente da expansão do Active Directory nas unidades da contratante possibilitando a execução do atendimento por acesso remoto. Podem-se elencar os serviços no qual se fez necessário a intervenção do atendimento presencial:

- Configurar Computador;
- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;
- Formatar Computador;
- Habilitação de Ponto de Rede;
- Resolução de Problemas em Ponto de Rede.
- Upgrade Win. 10 - Realização de Upgrade do Windows 7;

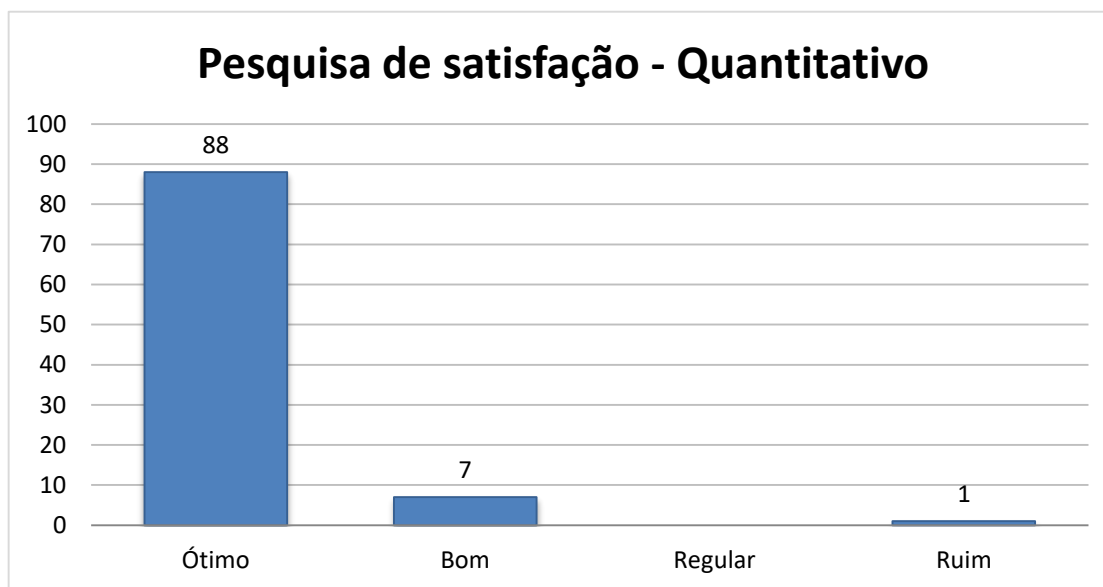


- Inspeção para aceite Desktop;
- Inspeção para aceite Monitor.

## Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 13** demonstra que foram respondidas 96 pesquisas de satisfação. Delas, 88 foram avaliadas como “Ótimo”, 07 pesquisas (107618, 108280, 109066, 109692, 110035, 110036, 111550), foram avaliada como “Bom”, 01 pesquisa (111138) foi avaliada como “Ruim”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “Regular”. De acordo com a porção de chamados atribuída com a condição “Ótimo”, nota-se um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foram definidos que o valor para comparação é o somatório das notas “Ótimo” e “Bom” com a meta maior ou igual a 95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 98,96%, estando dentro da meta estabelecida.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 chamado obteve pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foi tratado pela “Qualidade de Atendimento” no chamado 111836.

## Chamados reabertos

No período, 06 chamados (109045, 109339, 109901, 111063, 111075 e 111114) foram reabertos do total de 996 fechados pela equipe de atendimento (tarefa R-001), mantendo-se dentro do limite estabelecido, <=2%.

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias), o tratamento dos chamados poderá ser apresentado de forma diferente quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

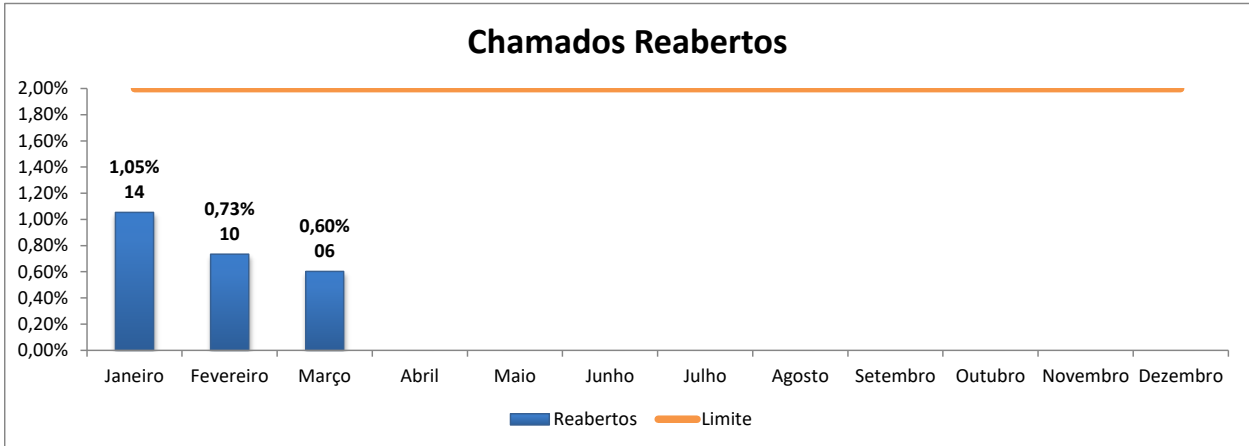


Gráfico 14 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

### Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

No Gráfico 15 é possível observar que do total de 996 chamados encerrados, 92,77% (924) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 7,23% (72) foram capturados com mais de 20 minutos, deste, (42) chamados deu-se devido ao registro e redirecionamento automático de chamado com origem "Portal" para o grupo executor "Presencial - DIMEQ", o fluxo foi corrigido na ferramenta CITSmart em 06/03/2020, com a configuração de escalonamento para o grupo executor "Remoto - CIT" para captura e triagem do chamado, (29) chamados deu-se em decorrência do registro de chamados "Presencial - Proativo" sendo escalonado manualmente para o grupo "Presencial - DIMEQ", (01) chamado foi capturado com mais de 20 minutos pela central de atendimento.

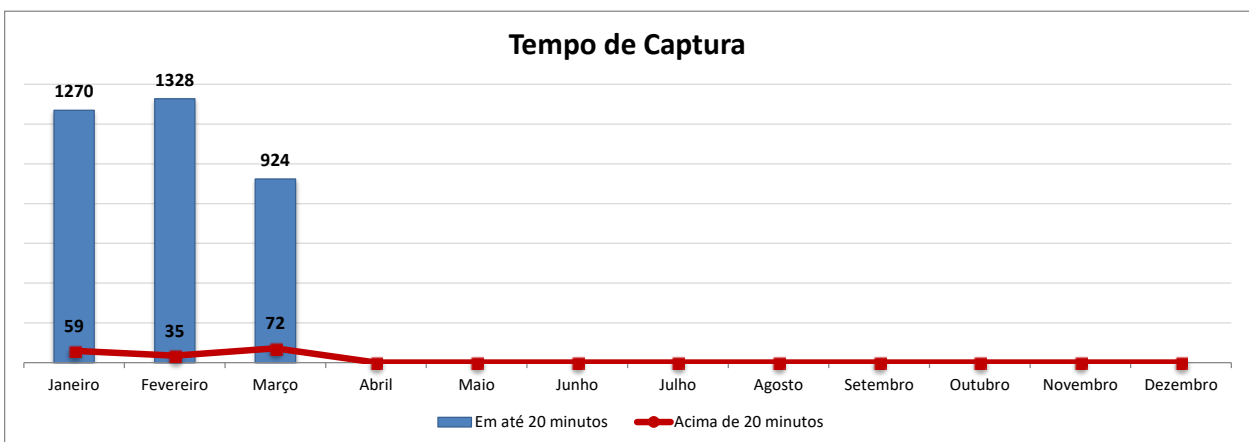


Gráfico 15 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

## 5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de março foram encerrados 1163 chamados no contrato 507/2019. Destes, 996 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 167 foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

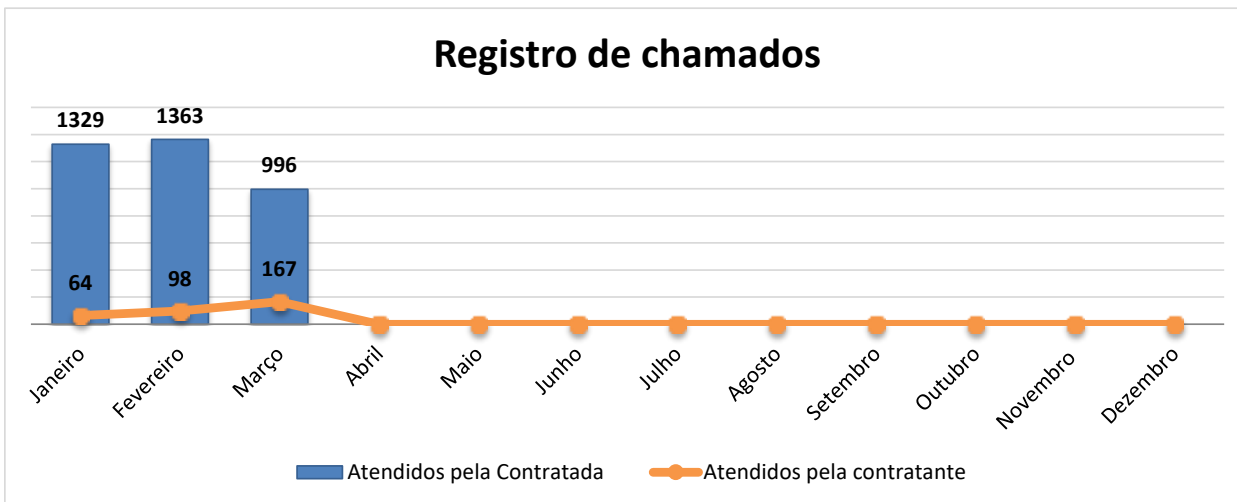


Gráfico 16 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/04/2020.

**Observação:** Podemos observar no **Gráfico 16** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de março foi de (996), o quantitativo é inferior ao apresentado em fevereiro 2020, no qual foram encerrados (1363). A redução do quantitativo de chamados é decorrente do cenário epidemiológico causado pela pandemia Covid-19 e por consequência a suspensão das atividades administrativas presenciais durante a vigência do Ato da Reitoria Nº 0392/2020, Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020. Após decreto, as atividades rotineiras presenciais ocorreram apenas em unidades essenciais definidas pela contratante. Demais atendimentos foram realizados por acesso remoto e ou orientação via telefone pela central de atendimento.

CHAMADOS FECHADOS			
PERÍODO	ATENDIMENTO REMOTO	ATENDIMENTO PRESENCIAL	TOTAL
01/03/3030 à 11/03/2020	244	506	750
12/03/3030 à 31/03/2020	185	61	246
		<b>TOTAL</b>	<b>996</b>

Tabela 93