

RELATÓRIO GERENCIAL



RESUMO

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



UNIVERSIDADE DE BRASILIA – UNB
CONTRATO 507/2019
TAREFA R001 – O.S. R020
FEVEREIRO/2021

**CENTRAL IT GOVERNANÇA
CORPORATIVA**

+55 61 3030-4000

www.centralit.com.br



1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	LOCAIS DE ATENDIMENTO.....	3
4.	INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS	4
4.1.	Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento.....	4
4.2.	Requisição e Incidentes – Por Origem – Encerramento.....	4
4.3.	Incidente / Requisição	6
4.4.	SLA Global - Encerramento.....	7
4.5.	Lista TOP 10 – Encerramento.....	8
4.5.1.	Incidentes	8
4.5.2.	Requisições.....	9
4.5.3.	Unidades.....	10
4.6.	Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento	11
5.	R001 - ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL	12
5.1	Controle de Indicadores Remoto e Presencial	13
	ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	14
	ATÉ 12 HORAS ÚTEIS.....	14
	ATÉ 24 HORAS ÚTEIS.....	15
	ATÉ 48 HORAS ÚTEIS.....	16
	VISÃO GERAL.....	16



1. INTRODUÇÃO

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

2. OBJETIVO

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

3. 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
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	SG-10 - CEPLAN	FACE - Administração	HVET L4
Multiuso I	RU - Restaurante Universitário	ICS - Sociologia	HVET Granja
DGI / DOB / InterFoco / ACE / DGP-Arquivo	IDA-VIS SG-1 / Prédio de Vidro	IPOL - IREL - Política	406 - Norte
CEAM / Museu	SG-2 e SG-4 Música	Anísio Teixeira	CEU
Multiuso II	SG-9 - Engenharia Mecânica	João Calmon	Estação Experimental
FS - Faculdade de Saúde	SG-11 - Engenharia Elétrica	CIC / EST	305 - Norte
IQ - Química	SG-12 - Engenharia Civil	Centro Comunitário	Setor Comercial
IB - Biologia	SG-3 - Sismologia	Almoxarifado Central	Fazenda Água Limpa
BSA-Sul - Salas de Aula	FT - Faculdade Tecnologia	Garagem	Colina Bloco G
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura	FD - Direto	Centro Olímpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca	***	FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete	***	FUP - Faculdade de Planaltina
CAEP - Estudos Psicológicos	Barracão	***	***
FE - Faculdade de Educação	***	***	***
CDT - Desenvolvimento Tecnológico	***	***	***
HuB	***	***	***
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	***	
***	STI - Escola de Informática	***	

Tabela 1

4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

4.1. Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por situação encerrados no mês.



Figura 1

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

Caminho: Relatório Smart > ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No mês de fevereiro de 2021 foram encerrados 352 chamados com a situação “Fechado”, nenhum chamado com a situação “Cancelado” ou “Resolvida”. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstra na **Figura 1** poderá ser apresentada de forma diferente quando a coleta das informações for em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

4.2. Requisição e Incidentes – Por Origem – Encerramento

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por canal de origem encerrados no mês.

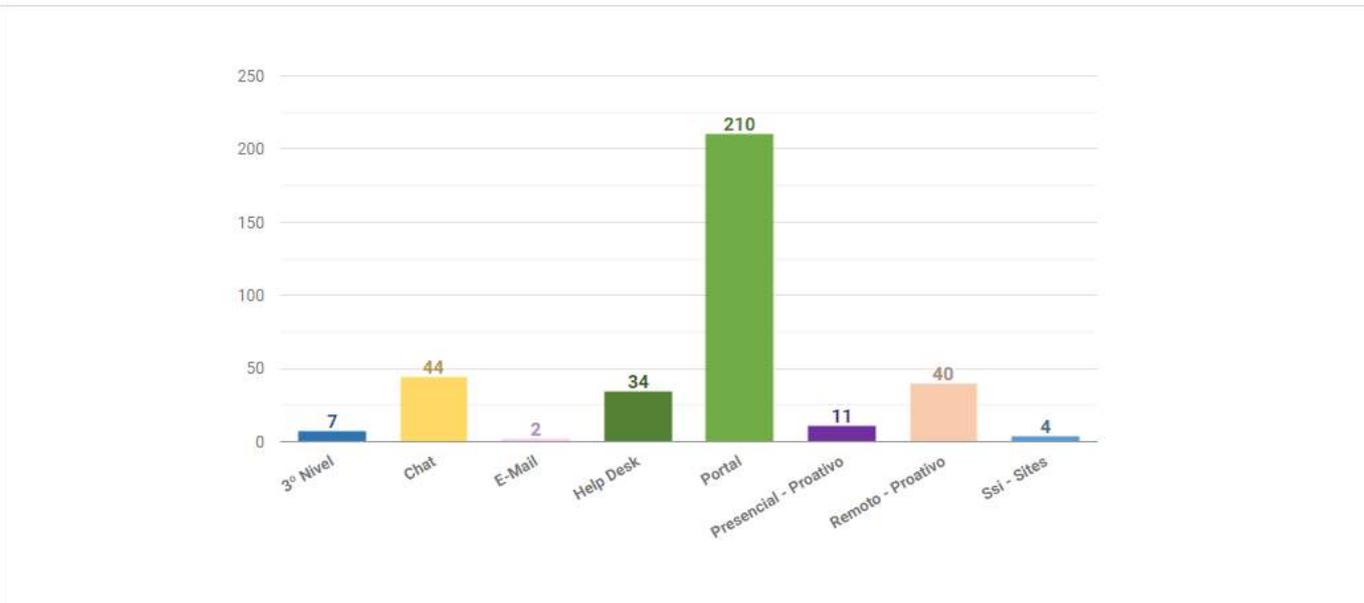


Chamados por canal origem

Período: 01/02/2021 a 28/02/2021

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT; Grupo: DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G2; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G1;

Origem	Quantidade
3º Nivel	7
Chat	44
E-Mail	2
Help Desk	34
Portal	210
Presencial - Proativo	11
Remoto - Proativo	40
Ssi - Sites	4



Total de chamados: 352

Figura 2

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 352 chamados encerrados em fevereiro de 2021 observa-se na **Figura 2** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 210 chamados (59,66%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizados a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

No período, os chamados de origem “CHAT” totalizam o volume de 44 chamados (12,50%). O atendimento via chat é uma tecnologia online que permite mensagens de texto em tempo real entre a Central de Atendimento STI e os usuários da Universidade, o canal de atendimento via chat possui comunicação rápida agilizando ainda mais o processo de atendimento do usuário.

Chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial - Proativo” são registrados quando a equipe no ápice do atendimento e de forma proativa identifica a necessidade do usuário para outros serviços não identificados previamente pelo solicitante. No período, os chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial - Proativo” totalizam o volume de 51 chamados (14,49%). Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

4.3. Incidente / Requisição

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por tipo de solicitação encerrados no mês.

Quantidade de chamados por tipo de solicitação

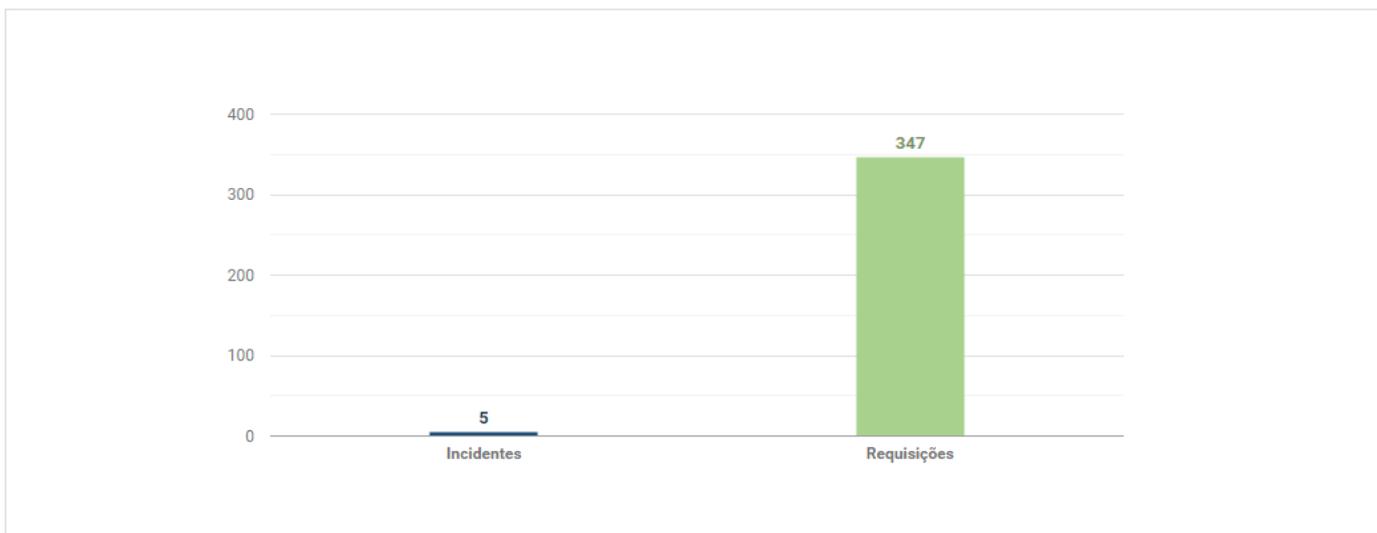
Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

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

Filtro por: Data de fechamento

Período: 01/02/2021 a 28/02/2021

Tipo de Solicitação	Quantidade	%
Incidente	5	1.42 %
Requisição	347	98.58 %



Total de chamados: 352

Figura 3

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 3** demonstra o total de 352 chamados fechados no mês de fevereiro. Destes, 98,58% foram requisições de serviço e 1,42% incidentes.

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

4.4. SLA Global - Encerramento

UnB		Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)		
Período: 01/02/2021 a 28/02/2021	Contrato: 507/2019 UnB/Central IT	Grupo: DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G2; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G1;	Acordo Nível de Serviço: Todos	SLA: Todos
Data de Extração: 02/03/2021 16:24:44				

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	5	100 %	0	0,00%	5
SLA - 12 Horas	236	100 %	0	0,00%	236
SLA - 24 Horas	31	100 %	0	0,00%	31
SLA - 48 Horas	80	100 %	0	0,00%	80



Figura 4

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 4** demonstra que a contratada fechou o volume de 352 chamados. Destes, 100,00% (352) foram encerrados dentro do prazo.

Observação: No período foram encerrados 352 pelas equipes de atendimento DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

4.5. Lista TOP 10 – Encerramento

4.5.1. Incidentes

Os dados apresentados na **Figura 5** correspondem aos incidentes mais registrados no mês de fevereiro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

UnB		TOP 10 Incidentes/Requisições		
Período: 01/02/2021 a 28/02/2021	Contrato: 507/2019 UnB/Central IT;	Grupo: DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G2; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G1;	Filtro por: Data de fechamento	

Top Incidentes/Requisições Fevereiro				Comparativo entre os Meses Anteriores		
Nº	Tipo	Serviço	Atividade	Fevereiro	Janeiro	Dezembro
1	Incidente	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	3	0	2
2	Incidente	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	2	1	6

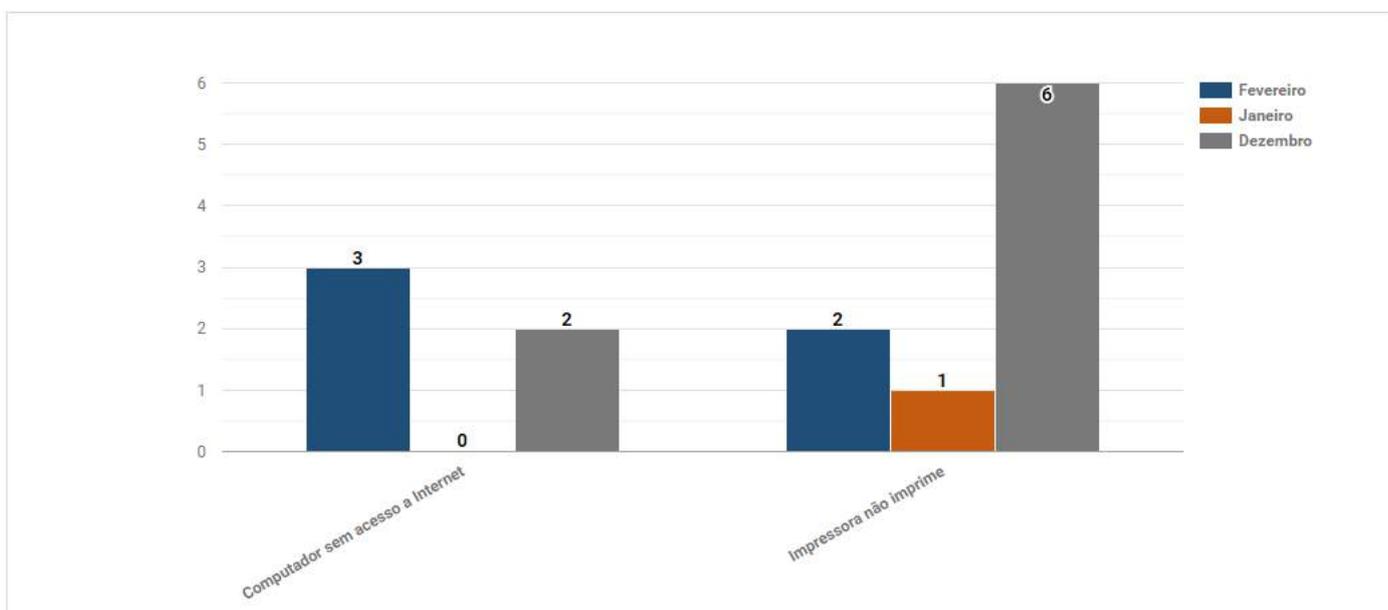


Figura 5

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

Caminho: Relatório Smart > ID251 - TOP 10 Incidentes

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 352 chamados encerrados no mês de fevereiro, observa-se na **Figura 5** que 03 (0,85%) chamados (129243, 129612 e 129618) foram classificados como “Computador sem acesso a Internet”. 02 (0,52%) chamados (129792, 130068) foram classificados como “Impressora não imprime e necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS.

4.5.2. Requisições

Os dados apresentados na **Figura 6** correspondem as requisições mais registradas no mês de fevereiro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

	TOP 10 Incidentes/Requisições	
Período: 01/02/2021 a 28/02/2021	Contrato: 507/2019 UnB/Central IT;	Grupo: DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G2; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G1;
		Filtro por: Data de fechamento

Top Incidentes/Requisições Fevereiro					Comparativo entre os Meses Anteriores	
Nº	Tipo	Serviço	Atividade	Fevereiro	Janeiro	Dezembro
1	Requisição	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	45	30	48
2	Requisição	Chat	Chat	41	12	5
3	Requisição	Outlook	Suporte do Outlook	28	26	65
4	Requisição	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	21	18	40
5	Requisição	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	19	21	11
6	Requisição	Atualização de dados cadastrais de conta Institucional	E-mail institucional	17	44	190
7	Requisição	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	15	15	4
8	Requisição	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	15	177	105
9	Requisição	Suporte à cliente de e-mail	Suporte à cliente de e-mail	14	15	11
10	Requisição	Serviços em Desktop	Configurar computador	13	27	20

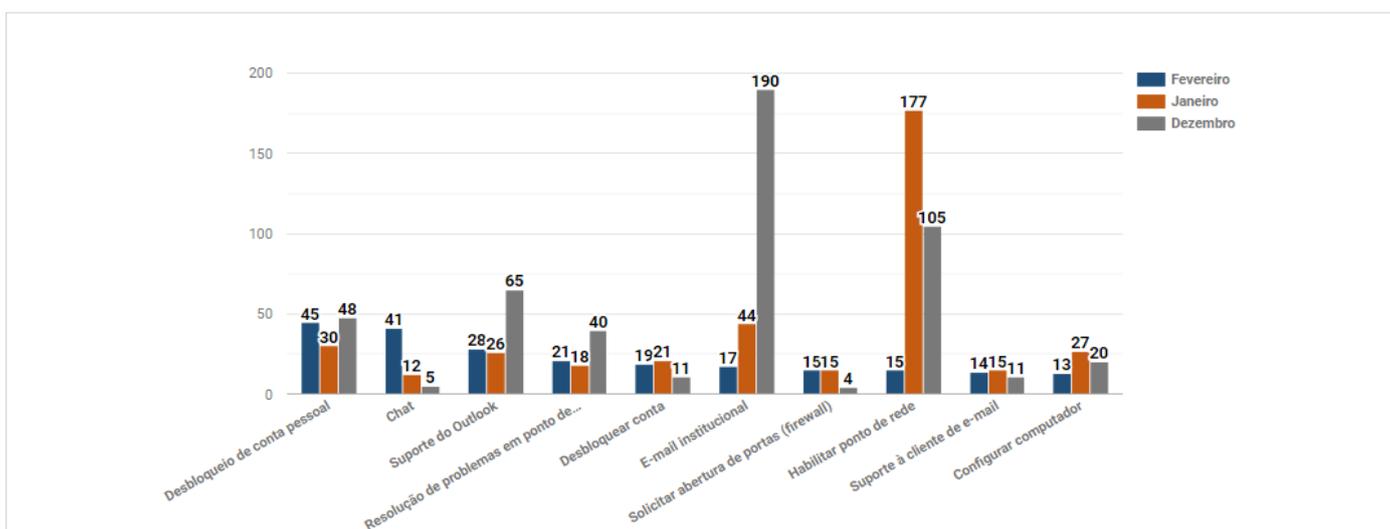


Figura 6

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

Caminho: Relatório Smart > ID251 - TOP 10 Requisições

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 352 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 6** que 45 (12,78%) chamados foram para a atividade “Desbloqueio de conta pessoal”. Desse total, 26 chamados foram registrados para a unidade “Hospital da Universidade de Brasília - HuB” para acesso ao ambiente de homologação do Sistema SIG. 19 chamados estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

O segundo maior volume é para a atividade “Chat”, 41 (11,65%), o volume de chamados deu-se em sua maioria para esclarecimento de dúvidas acerca de chamados já registrados via portal de serviços (www.servicostic.unb.br).

4.5.3. Unidades

Os dados apresentados na **Figura 7** correspondem as unidades que mais tem registros de requisições e incidentes no mês de fevereiro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

UnB

TOP Unidades

Período: 01/02/2021 a 28/02/2021

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT;

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

Nº	Top Unidades Fevereiro		Comparativo entre os Meses Anteriores		
	Unidade	Fevereiro	Janeiro	Dezembro	
1	HUB	26	9	27	
2	DOS/CR1	19	6	35	
3	IGD	10	6	5	
4	FAV	10	7	23	
5	DOS/DAU	9	14	455	
6	DOS/CSE	9	0	0	
7	IQD	9	2	21	
8	FMD	9	4	10	
9	CEL	8	0	7	
10	IFD	8	4	9	

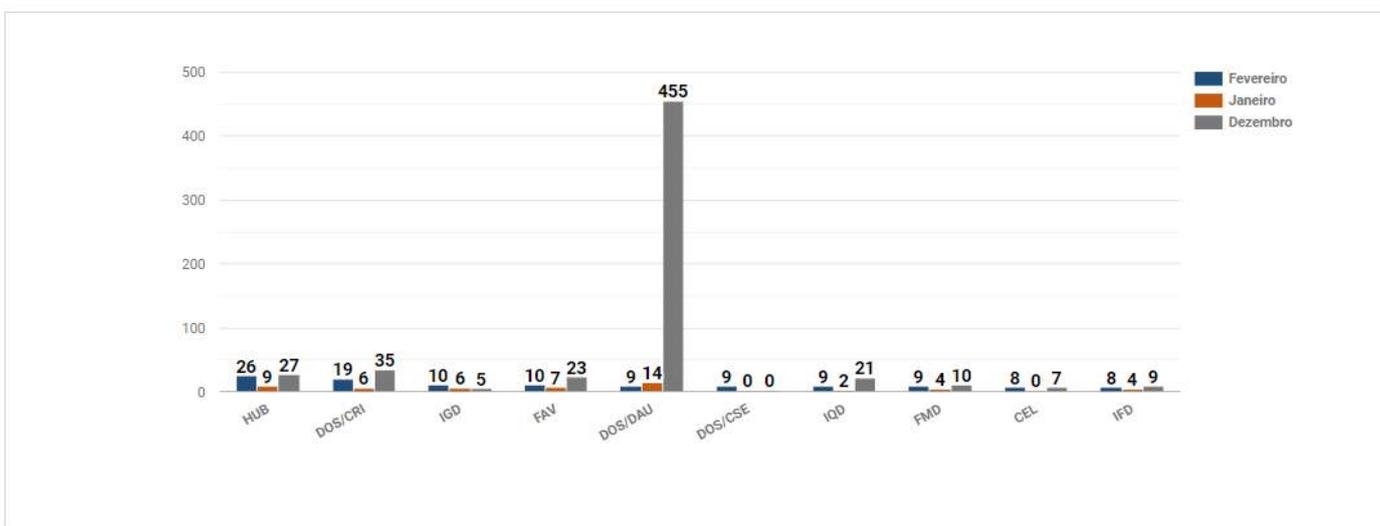


Figura 7

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

Caminho: Relatório Smart > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 352 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 7** que 26 chamados (7,39%) foram registrados para a unidade “Hospital da Universidade de Brasília - HuB”. Desse total, 26 chamados foram resultantes das atividades “Desbloqueio de conta pessoal”, para acesso ao ambiente de homologação do Sistema SIG.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Coordenadoria de Redes e Infraestrutura”, sendo 19 chamados (5,40%). Desse total, 12 chamados (129649, 129938, 129939, 129940, 129941, 129942, 129943, 129944, 129945, 129946, 129948 e 129949) foram resultantes da atividade “Instalação de ativos de rede (switches e access points - APs) para instalação de switches nas áreas de negócio da contratante.

4.6. Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Os dados apresentados na **Figura 8** corresponde ao percentual de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de fevereiro.

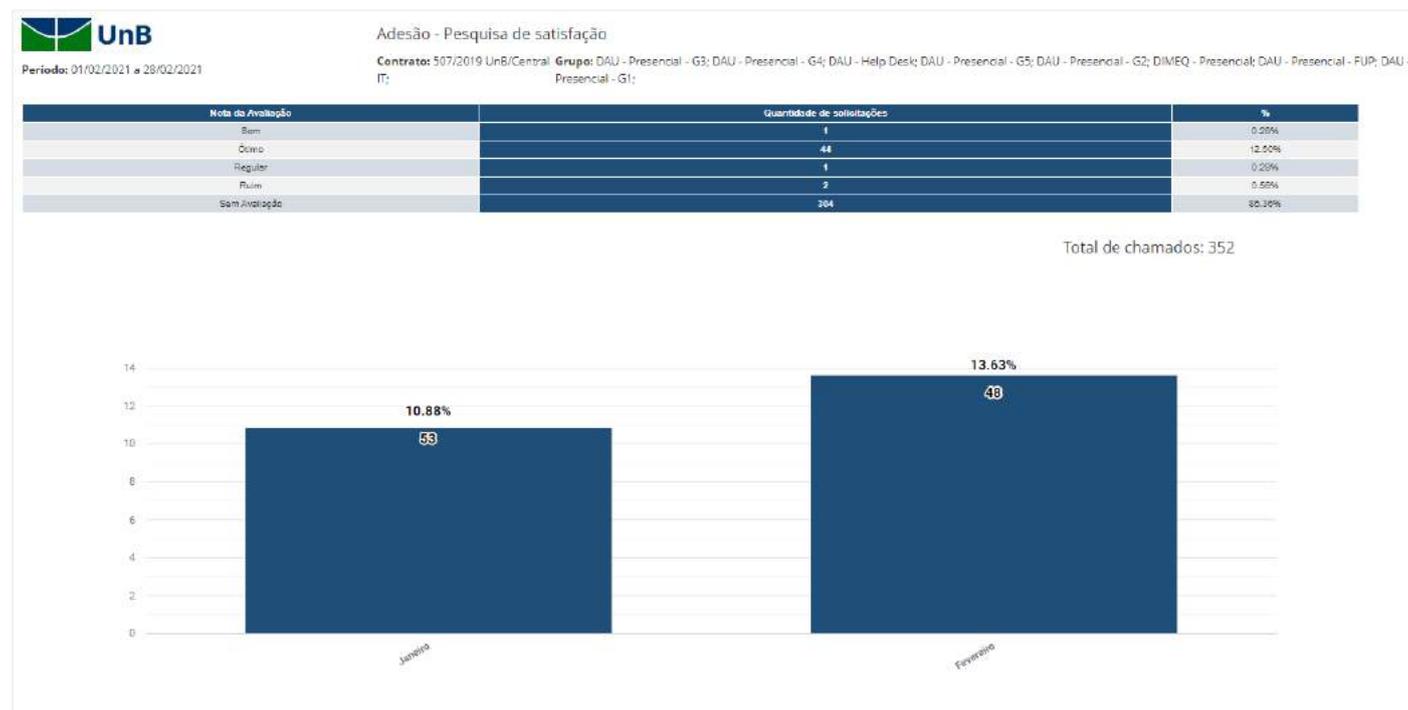


Figura 8

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

Caminho: Relatório Smart > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 8** do volume de 352 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 13,63% (48 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de fevereiro. O resultado reflete o engajamento e participação dos usuários na pesquisa de satisfação, assim como ao trabalho de divulgação por meio do Informe UnB encaminhado periodicamente pela STI e o trabalho das equipes de atendimento da contratada no qual fomenta aos usuários a importância de resposta da pesquisa.

5. R001 - ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R020	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, suite 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.	

Tabela 2

5.1 Controle de Indicadores Remoto e Presencial

Item	Indicadores	Meta	Glosa	Limite da glosa	Realizado	Resultado
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	2% para cada chamado não atendido	10%	100,00%	Alcançado
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	2% para cada chamado não atendido	10%	93,75%	Não Alcançado
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	0,28%	Alcançado
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	99,68%	Alcançado

Tabela 3

Nota: Os indicadores de desempenho da OS foram cumpridos e alcançados de acordo com a meta estabelecida. As evidências que compõe os gráficos e tabelas desse relatório foram extraídas da ferramenta CITSmart (www.servicostic.unb.br) e estão disponíveis no caminho de rede: [\\MESSIER\GTS\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2021\STI\02 - Fevereiro](\\MESSIER\GTS$\CPD-CentralIT\Evidências\2021\STI\02 - Fevereiro)

5.2 Resultados Obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

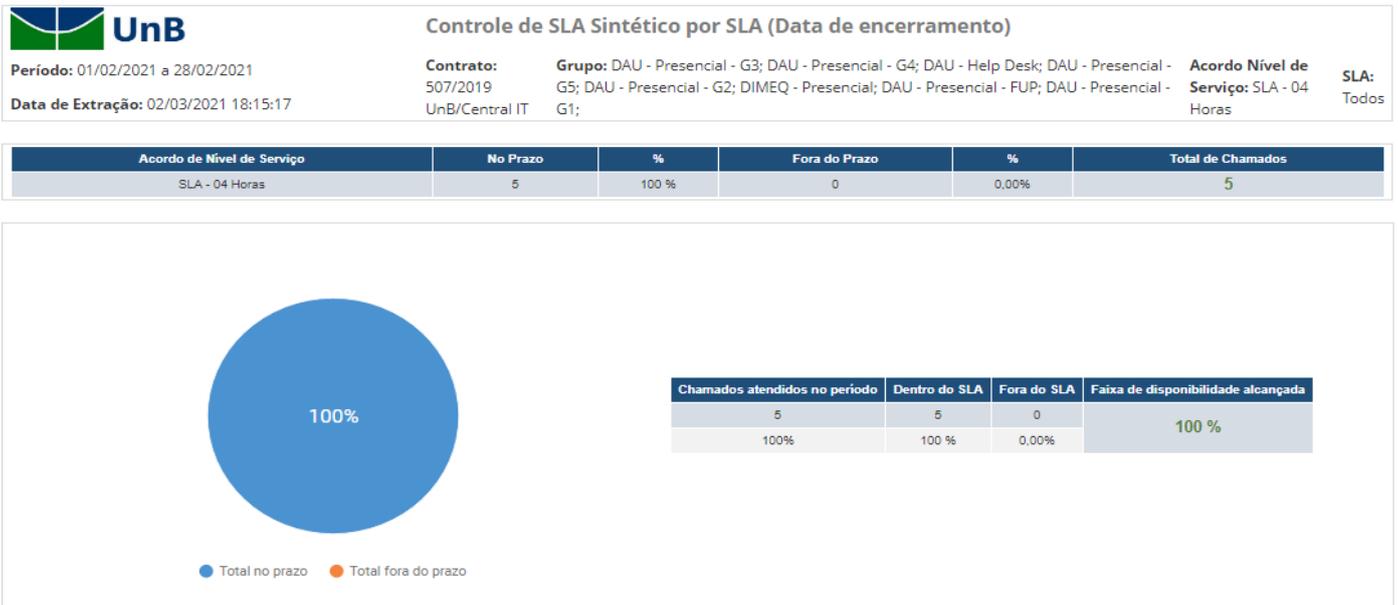


Figura 9

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021

ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 9** que o limite de qualidade e resultado esperados definidos na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado (>=90%).

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

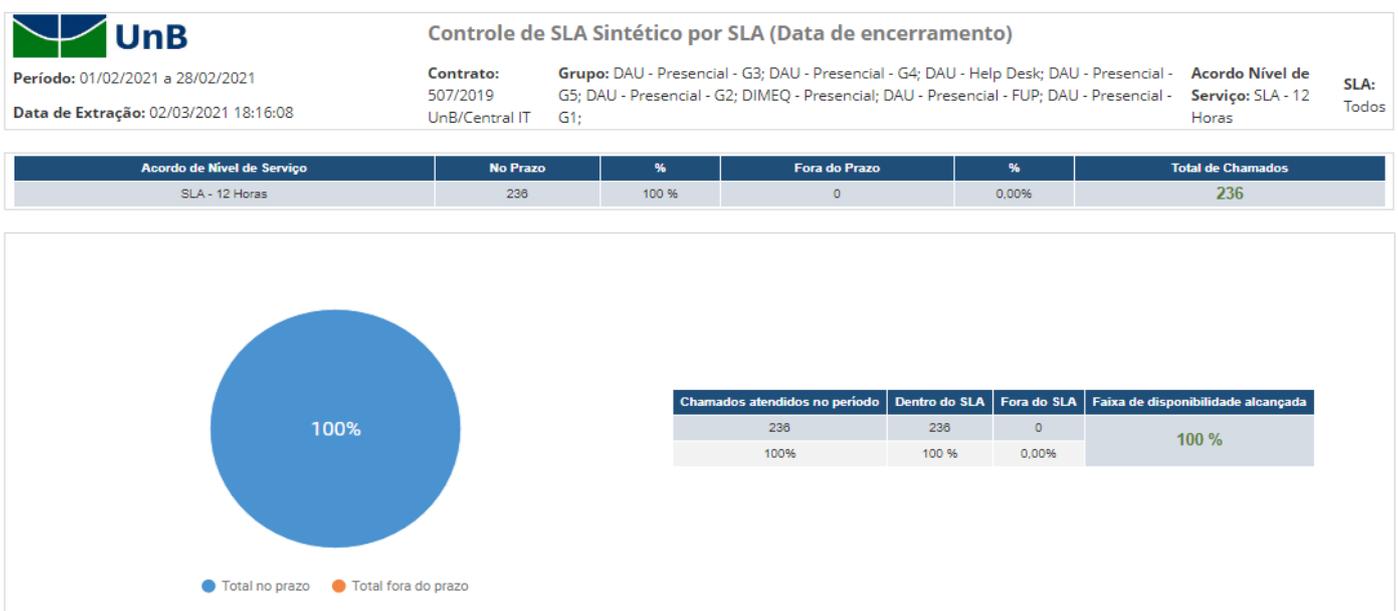


Figura 10

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 10** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ($\geq 95\%$).

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

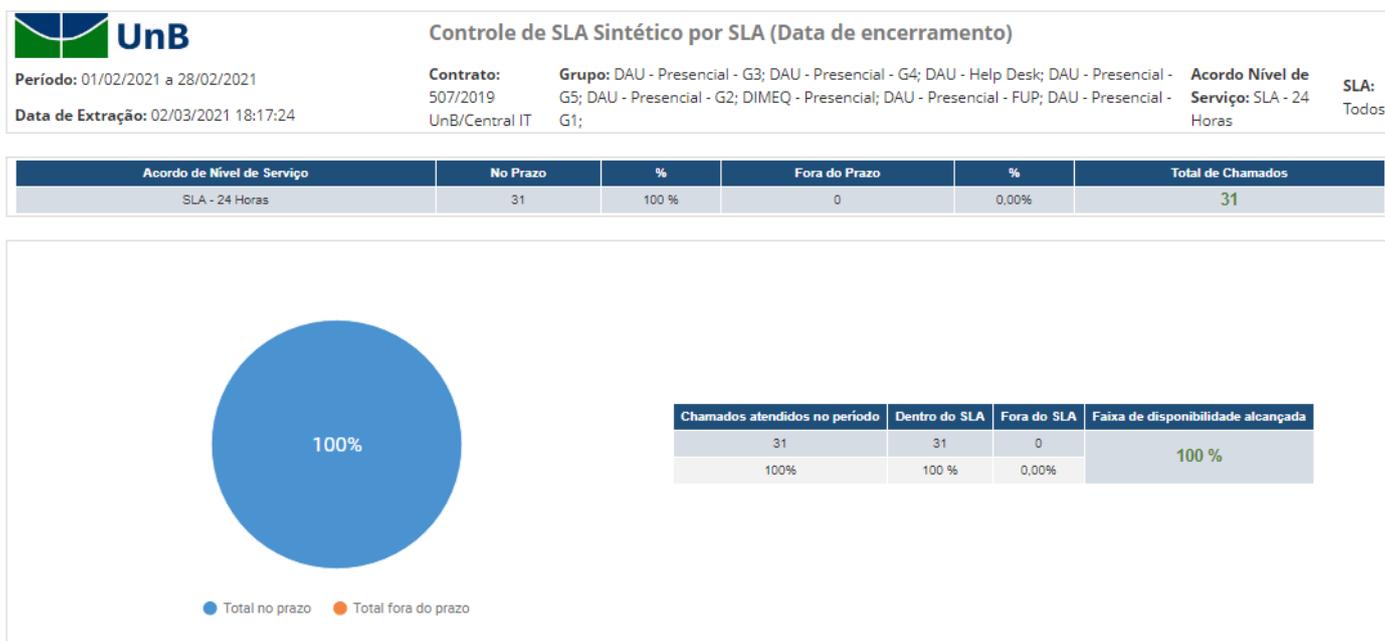


Figura 11

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 11** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ($\geq 95\%$).

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

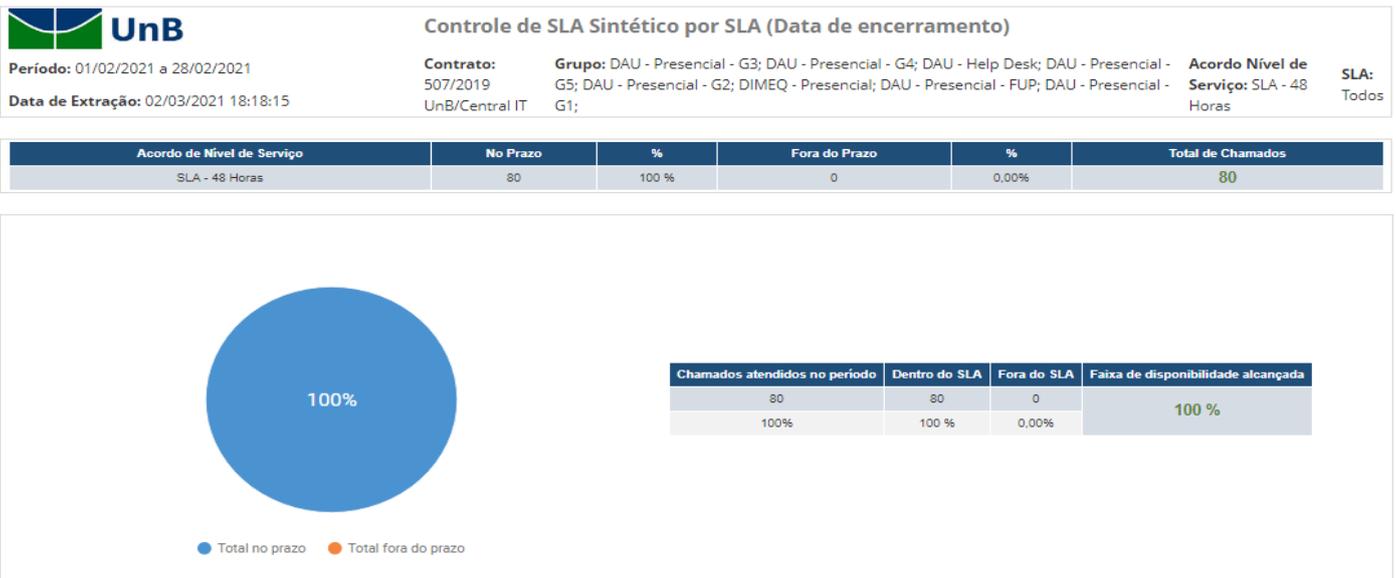


Figura 12

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

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

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021

ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 12** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado (>=95%).

VISÃO GERAL

A **Tabela 4** apresenta o volume de chamados fechados e resultados obtidos “no prazo” e “fora do prazo” pelos grupos de atendimento remoto e presencial.

UnB **Retenção de Chamados**

Período: 01/02/2021 a 28/02/2021
Data de Extração: 03/03/2021 10:52:58

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT
Acordo Nível de Serviço: Todos

Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO: DAU - Help Desk;
Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G2; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G1;

SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO				
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Remoto
SLA - 04 Horas	3	3	0	79,26 %
SLA - 12 Horas	202	202	0	
SLA - 24 Horas	14	14	0	
SLA - 48 Horas	80	80	0	
Total	279	279	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL				
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Presencial
SLA - 04 Horas	2	2	0	20,74 %
SLA - 12 Horas	54	54	0	
SLA - 24 Horas	17	17	0	
SLA - 48 Horas	20	20	0	
Total	73	73	0	
Total Geral	352	352	0	

Tabela 4

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

Caminho: Relatório Smart > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 352 chamados no contrato 507/2019. Destes, 279 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 79,26% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção no atendimento remoto deu-se em sua maioria devido a solicitação de usuários para desbloqueio de conta pessoal e atualização de dados cadastrais para migração de contas de e-mail institucional para a plataforma Office 365.

Podemos observar na **Tabela 4** o quantitativo de 73 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 20,74% dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Habilitar ponto de rede”, “Resolução de problemas em ponto de rede” e “Instalação de ativos de rede (switches e access points - APs)”.

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

- Configurar Computador;
- Inspeção para baixa/redistribuição.
- Inspeção para aceite – Monitor;
- Inspeção para aceite – Desktop;

5.2.6. Nível de Satisfação dos Usuários – Encerramento

Conforme disposto no item “Pressupostos e restrições” da ordem de serviço, foi definido que o valor para aferição é o somatório dos percentuais atribuídos às notas “Ótimo” e “Bom”, devendo a contratada alcançar a meta =>95%. Para o mês, o resultado atingido foi de 93,75% estando abaixo da meta estabelecida (=>95,00%).

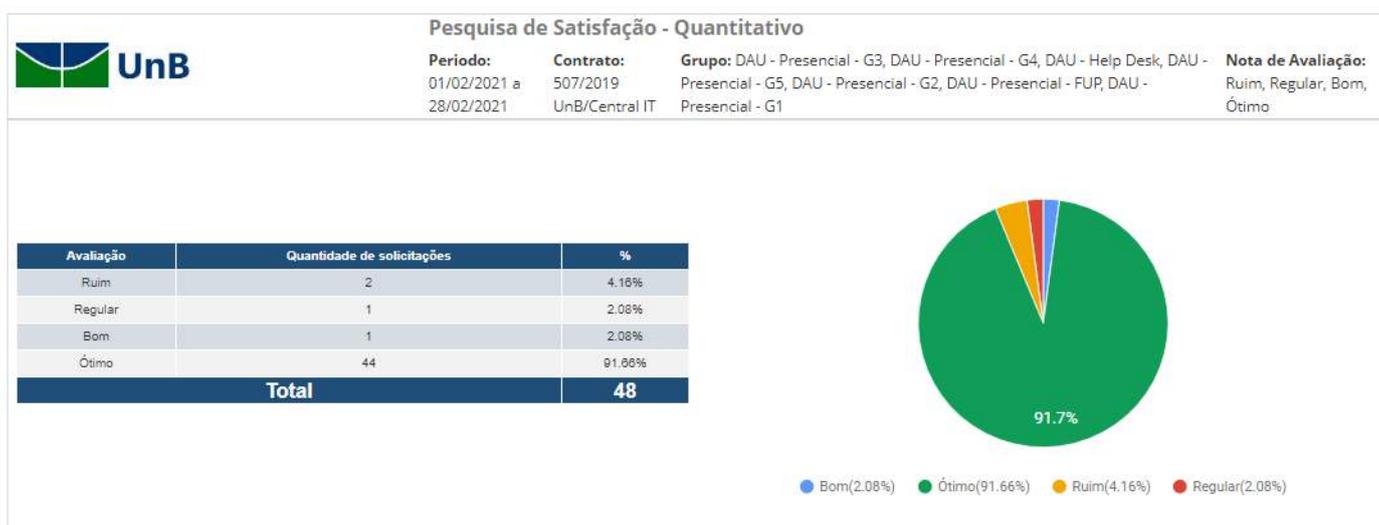


Figura 13

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

Caminho: Relatório Smart > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 13** demonstra que foram respondidas 48 pesquisas de satisfação. Desse total, 44 foram avaliadas como “Ótimo”, 01 pesquisa avaliada como “Bom”, 01 pesquisa como “Regular” e 2 pesquisas (129082 e 129266) avaliada como “Ruim”. Para o mês, o resultado atingido foi de 93,75% estando abaixo da meta estabelecida contratualmente.

Para fins de registro e esclarecimentos, no período, os dois chamados (129266 e 130082) que obtiveram pesquisa com status “Ruim” foram tratados pela “Qualidade de Atendimento” nos tickets 129552 e 130169. Após análise, foi constatado que as pesquisas de satisfação dos mesmos estão relacionadas ao atendimento realizado pelo 3º nível, originado do fluxo de terceiro. Logo, desconsiderando os 2 chamados com classificação “Ruim”, o resultado atingido passa a ser de 95,84% estando acima da meta estabelecida (=>95,00%).

Nota: no fluxo de terceiro é aberto chamado para a central de atendimento realizar a triagem (contrato 507/2019 Central IT/UnB) e um subticket ao 3º nível (contrato CPD/UnB) para executar do serviço.

5.2.7. Chamados reabertos

Os dados apresentados na **Figura 14** corresponde ao percentual de chamados reabertos no mês de fevereiro.



Figura 14

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

Caminho: Relatório Smart > ID559 - Analise de Tickets - Chamados Reabertos

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 352 encerrados, 01 chamado (128755) foi reaberto pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado 0,28% e mantendo-se dentro do limite estabelecido, <=2.

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

5.2.8. Capturar chamado em até 20 minutos após abertura – Encerramento

Os dados apresentados na **Figura 15** corresponde ao percentual de chamados capturados em até 20 minutos no mês de fevereiro.

Chamados Capturados em até 20 Minutos (Detalhado)						
Tabela Resumo						
Origem	Até 20 minutos	%	Mais de 20 minutos	%	Total	
Portal	209	59,38%	1	0,28%	210	
Chat	44	12,50%	0	0,00%	44	
Remoto - Proativo	40	11,36%	0	0,00%	40	
Help Desk	34	9,66%	0	0,00%	34	
Presencial - Proativo	11	3,12%	0	0,00%	11	
3ª Nível	7	1,99%	0	0,00%	7	
SSI - SITES	4	1,14%	0	0,00%	4	
E-mail	2	0,57%	0	0,00%	2	
Total	351	99,72%	1	0,28%	352	

Figura 15

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

Caminho: Relatório Smart > ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 15** é possível observar que do total de 352 chamados fechados, 351 (99,72%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 1 (0,28%) chamados (128425) foi capturado com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido (>= 90,00%).

Os dados apresentados no **Gráfico 2** corresponde ao percentual de chamados capturados em até 20 minutos no mês de fevereiro.



Gráfico 2

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

Caminho: Relatório Smart > ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No **Gráfico 2**, o total de chamados fora do prazo de captura no mês de fevereiro o foi de 1 chamado, 351 chamados foram capturados em até 20 minutos.

5.2.9. Encerramento Mensal de chamados do Atendimento

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** encerrados no mês.

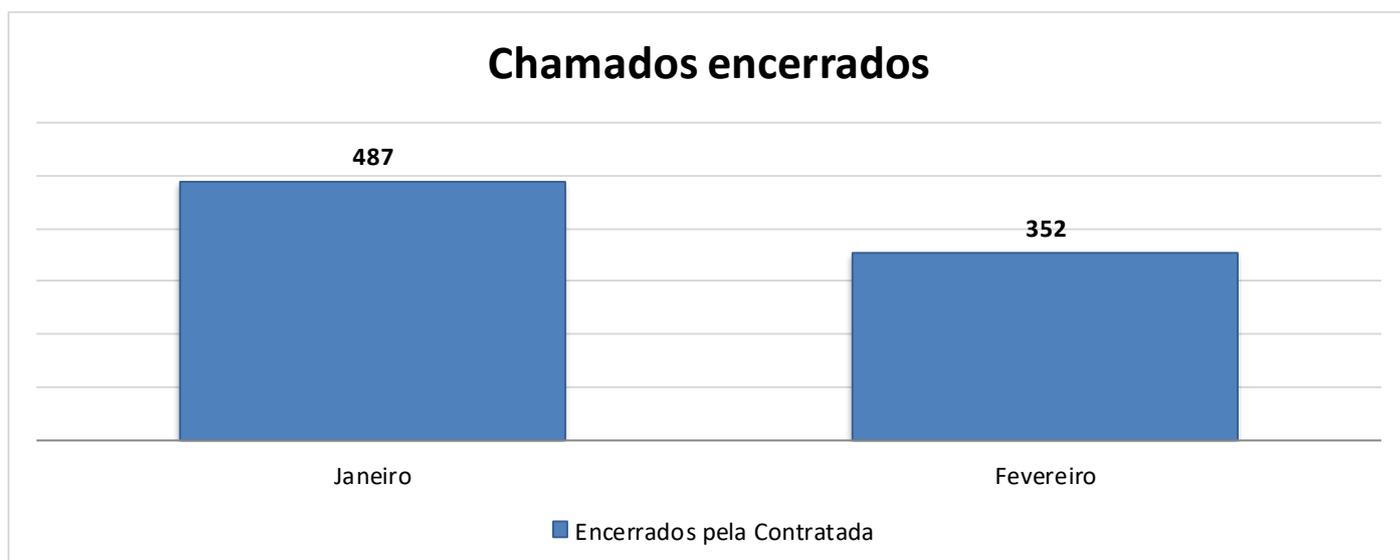


Gráfico 3

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

Caminho: Relatório Smart > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT – Grupo: DAU - Presencial – G1; DAU - Presencial – G2; DAU - Presencial – G3; DAU - Presencial – G4; DAU - Presencial – G5; DAU - Help Desk. DIMEQ – Presencial; DAU - Presencial – FUP.

Dados extraídos em: 02/03/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No mês de fevereiro foram encerrados 352 chamados pelos grupos executores da contratada: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial– FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Podemos observar no **Gráfico 3** que o encerramento mensal de chamados reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de fevereiro foi de 352, o quantitativo é inferior ao apresentado em janeiro de 2021 no qual foram encerrados 487.

A redução do volume de chamados no período deu-se, devido a redução de registro de chamados para as atividades de “Habilitar ponto de rede” e atividade “E-mail Institucional” para atualização de dados cadastrais de usuários de contas de e-mail institucional para a plataforma Office 365.

VISÃO

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

MISSÃO

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

POLÍTICA

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



Atendimento a Novos Clientes

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

Matriz

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

Central de Atendimento

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

Goiânia

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

Recife

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

Rio de Janeiro

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

São Paulo

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

Dallas

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

Nossos Escritórios no mundo

