

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte - CPD



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 31 de Outubro de 2018.

## 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 .....	12
6. TAREFA R004 – SERVICE DESK – 70038 – 70039 – 70040 - 70131 .....	13
7. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS – SERVICE DESK .....	18
8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....	19

## 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	IPO/LIREL - 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 de Tecnologia	Garagem	Colina Bloco G
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura	FD - Direito	Centro Olímpico
CDS - Desenvolvimento Sustentável	Maloca		FEF - Educação Física
CET - Turismo	Maquete		FUP - Faculdade de Planaltina
CAEP - Estudos Psicológicos	Barração		
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	
SO U - DEG/DAIA	IG - Geociências		
SAA Noturno	MAT - Matemática		
	CPD - Escola de Informática		

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

#### Requisição e Incidente – Por Situação – Abertura

No mês de outubro de 2018 foram registrados o total de 1456 chamados. De acordo com o **Gráfico 01**, na data de coleta dos dados, 1426 (97,94%) chamados estavam fechados, 16 (1,10%) suspensos, 14 (0,96%) em andamento, no período nenhum chamado foi cancelado.

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias), tratamento dos chamados suspensos, reaberto e em andamento, a situação atual demonstrada no **Gráfico 01** poderá ser apresentada de forma diferente, quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de abertura.

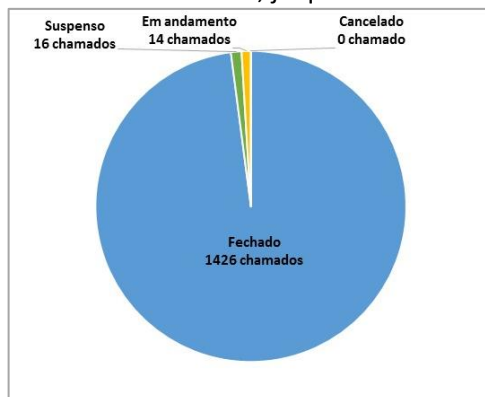


Gráfico 01

**Gráfico 01** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID179 - 08 - Quantidade de chamados por situação (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018.

Requisição e Incidente por Situação	Quantidade	Percentual (%)
Fechado	1426	97,94%
Suspensão	16	1,10%
Em andamento	14	0,96%
Cancelado	0	0,00%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>1456</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 01

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

Do total de chamados (1456) registrados em outubro de 2018, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro dos chamados 1133 (77,82%) foi o “Portal”, este resultado deu-se em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem seus próprios chamados via sistema de ITSM ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)).

Chamados de origem “1º e 2º Nível - Proativo”, são registrados de forma proativa quando a equipe, no ápice do atendimento identifica que o usuário irá precisar de outros serviços que, previamente, não haviam sido identificados pelo solicitante. No período, foram registrados o total de 177 chamados (12,16% do total). O atendimento proativo, resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

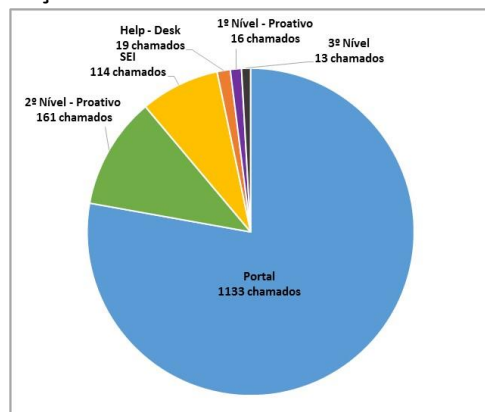


Gráfico 02

**Gráfico 02** – Relatórios – Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID215 - Quantitativo de Chamados por Canal de Origem (Abertura). Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018.

por_origem	Quantidade	Percentual (%)
Portal	1133	77,82%
2º Nível - Proativo	161	11,06%
SEI	114	7,83%
Help Desk	19	1,30%
1º Nível - Proativo	16	1,10%
3º Nível	13	0,89%
<b>Total de chamados registrados</b>	<b>1456</b>	<b>100,00%</b>

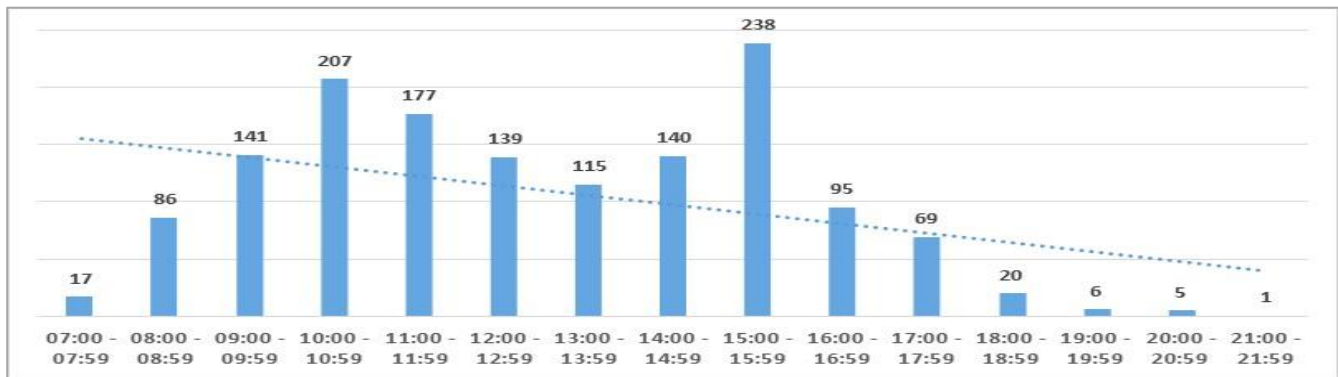
Tabela 02

### Registro por Horário - Abertura

Foi possível notar dois picos de registro de chamados, o primeiro pico inicia-se no período das 08h00min e termina às 11h59min, e o segundo inicia-se no período das 14h00min, terminando às 15h59min, assim sendo, podemos concluir que 67,93% (989) dos 1456 chamados 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 e as necessidades de realizarem mudanças (requisições) no ambiente. O volume de chamados registrados entre 12h e 14h são chamados registrados pelos usuários que estão iniciando no período vespertino o seu turno de trabalho. Esse volume de chamados registrados nesse intervalo é resultado da alteração posta no turno de trabalho dos servidores da UnB.

Observou-se que no mês de outubro, 49 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 correspondente a 3,37% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

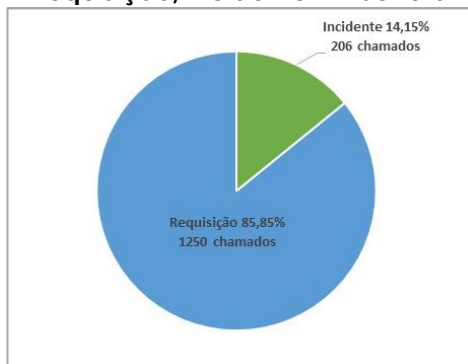


**Gráfico 03** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID166 - 02 - Chamados Abertos por Hora (Abertura) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

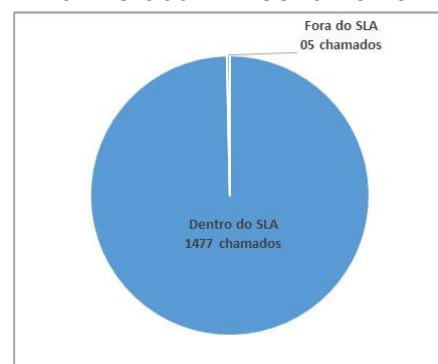
### Incidente/Requisição/SLA GLOBAL

O gráfico “Requisição/Incidente”, demonstra que, do total de chamados (1456) registrados pela contratada, no período, as requisições de serviço representaram 85,85% (1250), contra 14,15% (206) de incidentes. Já o gráfico “SLA GLOBAL - Encerramento”, demonstra que 0,34% (05) dos chamados foram encerrados fora do prazo, contra 99,66% (1477) dos chamados encerrados dentro do prazo pela contratada. A diferença dos totais apresentados nos gráficos abaixo deu-se em razão dos chamados remanescentes do mês setembro que foram encerrados no mês de outubro.

#### Requisição/Incidente – Abertura



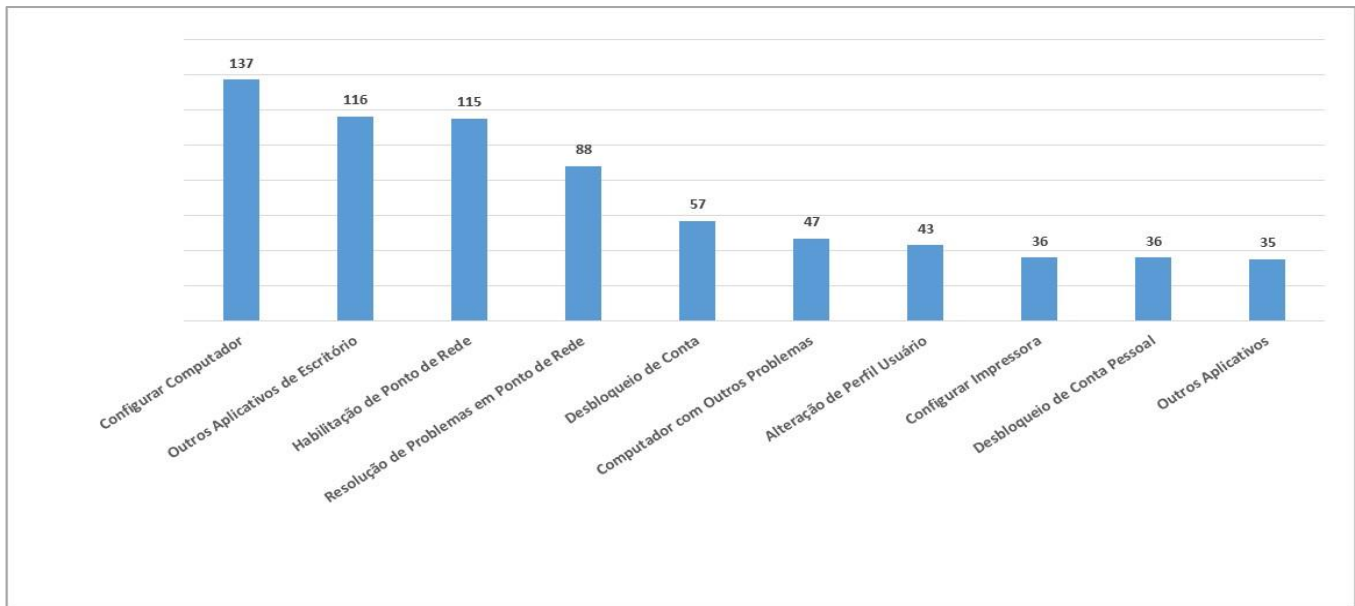
#### SLA Global – Encerramento



**Gráfico 04** – Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID170 - 03 - Chamados por tipo de solicitação – (Abertura) e ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018.

### LISTAS TOP 10 SERVIÇOS - Abertura

Os dados apresentados no **Gráfico 05** “Top 10 – Serviços Incidentes/Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/11/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2018 considerando os chamados por (Abertura).



**Gráfico 05** – Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

TOP 10 SERVIÇOS REQUISIÇÕES/INCIDENTES				
TOP List	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Desktop	Configurar Computador	137	9,41%
2	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	116	7,97%
3	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	115	7,90%
4	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	88	6,04%
5	AD	Desbloqueio de Conta	57	3,91%
6	Desktop	Computador com Outros Problemas	47	3,23%
7	AD	Alteração de Perfil Usuário	43	2,95%
8	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	36	2,47%
9	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	36	2,47%
10	Aplicativos de Suporte/Softwares Complementares	Outros Aplicativos	35	2,40%

**Tabela 03:** Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Considerando o quantitativo de 1456 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 03** que, 137 (9,41%) chamados foram registrados para Configurar Computador. Do total (137), 34 chamados deu-se para criação do perfil de usuário local na direção do Instituto de Psicologia e 32 chamados em função das mudanças ocorridas no laboratório de Informática do Idioma sem Fronteiras para aplicação do exame ACT. O volume (116– 7,97%) chamados foram registrados para “Outros Aplicativos de Escritório”, para a atividade 90 chamados foram resultantes de análise das licenças de equipamentos desktop localizados na Faculdade de Educação Física – FEF.

#### LISTAS TOP 10 - Abertura

Os dados apresentados nas tabelas “Top 10 Serviços Incidentes e Top 10 Serviços Requisições” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/11/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2018, considerando os chamados de entrada (Abertura).

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES				
TOP List	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Acesso a Rede	Resolução de Problemas em Ponto de Rede	88	6,04%
2	Desktop	Computador com Outros Problemas	47	3,23%
3	Impressão/Scanner	Impressora não Imprime	25	1,72%
4	Desktop	Computador sem Acesso a Internet	20	1,37%
5	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	Problemas com Acesso ao SEI	17	1,17%
6	Serviços UNB	Software.Sistemas Operacionais.Sistema Operacional.Reparar	4	0,27%
7	Impressão/Scanner	Impressora não Liga	3	0,21%
8	Serviços UNB	Hardware.Desktop.Não Liga.Reparar	1	0,07%
9	Serviços UNB	Software.Navegadores.Chrome.Reparar	1	0,07%

**Tabela 04:** Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Considerando o quantitativo (1456) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 04** que, 47 (3,23%) chamados foram registrados para “Computador com Outros Problemas”, os quais os usuários não souberam identificar corretamente ao registrarem seu respectivos chamados. É importante ressaltar que esse quantitativo é bem maior do que o apresentado acima, mas, devido ao serviço de triagem de chamados realizado na central de atendimento, foi possível reduzir o quantitativo em 47 chamados classificados como “outros”.

O quantitativo é superior ao apresentado em setembro 2018 (40 chamados) no qual foram registrados para verificação de problemas diversos.

A diversidade, segue conforme lista abaixo:

- Desktop travando;
- Manutenção de Hardware – Desktop;
- Desktop desligando sozinho;
- Sistema Operacional travando;

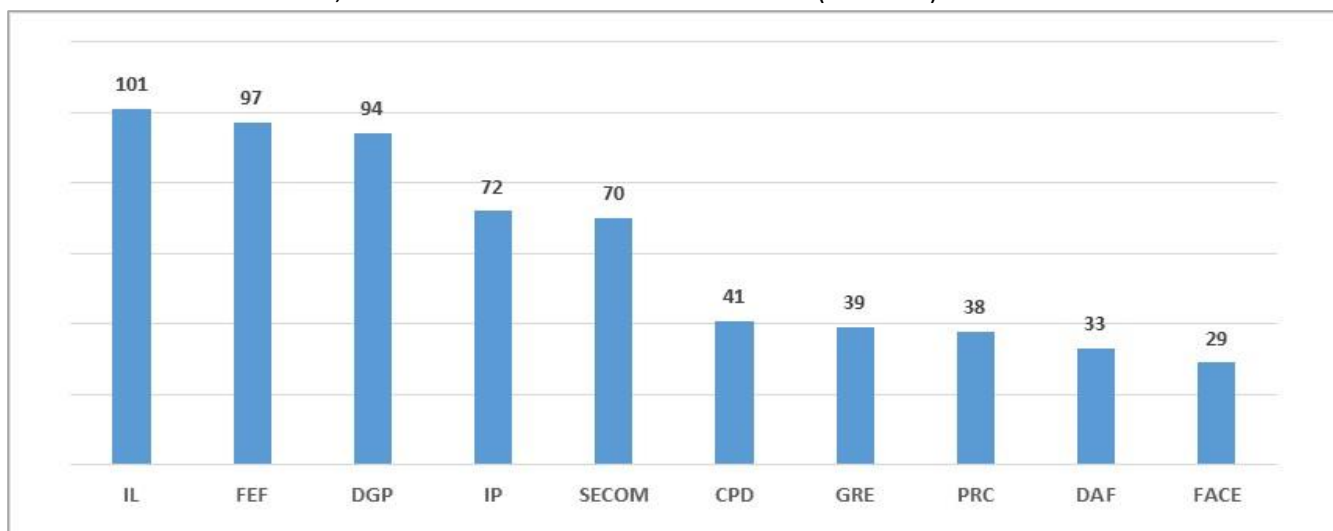
TOP 10 SERVIÇOS REQUISIÇÕES					
TOP List	Tipo de Serviço	Serviço	Atividade	Quantidade	(%) TOP 10
1	Requisição	Desktop	Configurar Computador	137	9,41%
2	Requisição	Aplicativos de Escritório	Outros Aplicativos de Escritório	116	7,97%
3	Requisição	Acesso a Rede	Habilitação de Ponto de Rede	115	7,90%
4	Requisição	AD	Desbloqueio de Conta	57	3,91%
5	Requisição	AD	Alteração de Perfil Usuário	43	2,95%
6	Requisição	Impressão/Scanner	Configurar Impressora	36	2,47%
7	Requisição	Desktop	Desbloqueio de Conta Pessoal	36	2,47%
8	Requisição	Aplicativos de Suporte / Softwares Complementares	Outros Aplicativos	35	2,40%
9	Requisição	AD	Cadastramento de Novos Usuários	34	2,34%
10	Requisição	Desktop	Formatar Computador	32	2,20%

**Tabela 05:** Relatórios/Gerência de Incidente/Requisição/Relatório TOP 10 Incidentes/Requisições/Relatório/Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados – (Abertura)  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Considerando o quantitativo de 1456 chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 05** que, 137 (9,41%) chamados foram registrados para Configurar Computador. Do total (137), 34 chamados deu-se para criação do perfil de usuário local em equipamentos localizados na direção do Instituto de Psicologia e 32 chamados em função das mudanças ocorridas no laboratório de Informática do Idioma sem Fronteiras para aplicação do exame ACT. O volume (116– 7,97%) chamados foram registrados para “Outros Aplicativos de Escritório”, para a atividade 90 chamados foram resultantes de análise das licenças de equipamentos desktop localizados na Faculdade de Educação Física – FEF.

#### LISTAS TOP 10 UNIDADES - Abertura

Os dados apresentados na **Tabela 06** “Top 10 Unidades” foram extraídos da ferramenta de ITSM-CITSmart em 01/11/2018 (link: [www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). Os dados apresentados correspondem ao período de 01 a 31 de outubro de 2018, considerando os chamados de entrada (abertura).



**Gráfico 06:** Relatórios – Gerência de Incidentes/Requisição/Relatório TOP Incidentes/Requisições/Relatório Top 10 unidades que mais abrem requisições/incidentes – (Abertura).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

TOP List	Top 10 Unidades	Quantidade	(%) TOP 10
1	Instituto de Letras	101	6,94%
2	Faculdade de Educação Física	97	6,66%
3	Decanato de Gestão de Pessoas	94	6,46%
4	Instituto de Psicologia	72	4,95%
5	Secretaria de Comunicação	70	4,81%
6	CPD - Escola de Informática	41	2,82%
7	Gabinete do Reitor	39	2,68%
8	Prefeitura do Campus da UnB	38	2,61%
9	Decanato de Administração	33	2,27%
10	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas/FACE	29	1,99%

**Tabela 06:** Relatórios – Gerência de Incidentes/Requisição/Relatório TOP Incidentes/Requisições/Relatório Top 10 unidades que mais abriram requisições/incidentes – (Abertura).  
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Considerando o quantitativo (1456) de chamados registrados no mês, podemos observar na **Tabela 06** que, (101 – 6,94%) chamados foram registrados para a unidade “Instituto de Letras” esse quantitativo deu-se em sua maioria, 62 (61,39%) em função das mudanças ocorridas no laboratório de Informática do Idioma sem Fronteiras. Do volume (97 – 6,66%) chamados registrados para a unidade “Faculdade de Educação Física” esse quantitativo deu-se em sua maioria, (90 – 92,78%) em função de análise das licenças dos equipamentos localizados na Faculdade de Educação Física – FEF.

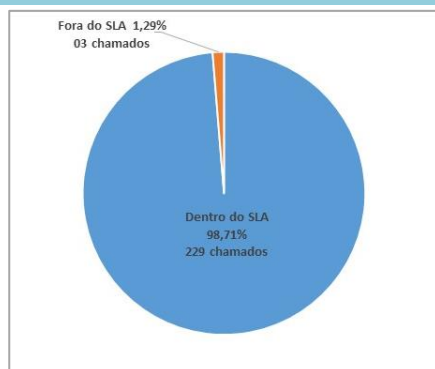
## 4. TAREFA R003 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R058	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="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</a> . 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%	98,71%	Sim
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	99,68%	Sim
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim
4	Chamados reabertos	<=5%	0,11%	Sim

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS - Encerramento

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	232	229	3

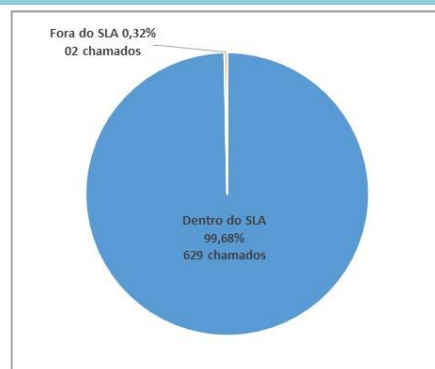
Tabela 07

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R003, para o item, foi aferido dentro do percentual >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 07 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

#### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	631	629	2

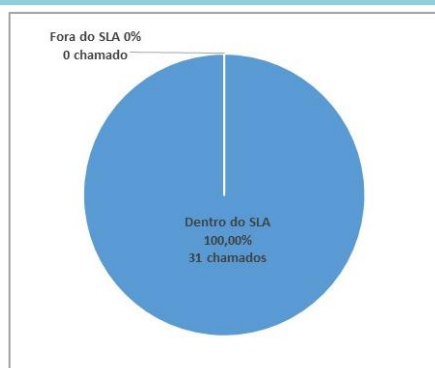
Tabela 08

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R003, para o item, foi aferido dentro do percentual >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 08 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

#### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 2º Nível			
SLA	Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	31	31	0

Tabela 09

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R003, para o item, foi aferido dentro do percentual >=90% dos chamados atendidos dentro do prazo.

**Gráfico 09** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

grupo_executor	prioridade	SLA	Resultados Obtidos 2º Nível			% Resolvido 2º Nível
			Chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	
Centralit - 2º Nível	1	04 horas	11	11	0	60,32%
Centralit - 2º Nível	2	12 horas	221	218	3	
Centralit - 2º Nível	3	24 horas	631	629	2	
Centralit - 2º Nível	5	48 horas	31	31	0	
Total			894	889	5	

**Tabela 10:** Relatórios - Relatório Smart - Gerador de Relatório Smart ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 11 chamados (71918, 71919, 71922, 71923, 71924, 71926, 73524, 73525, 74145, 74271 e 74276) com SLA de 4 horas (prioridade 1) foram atendidos pela contratada, dentro das regras estabelecidas para a “prioridades 2”. SLA de 4 horas, não é um indicador de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos na tarefa R003, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

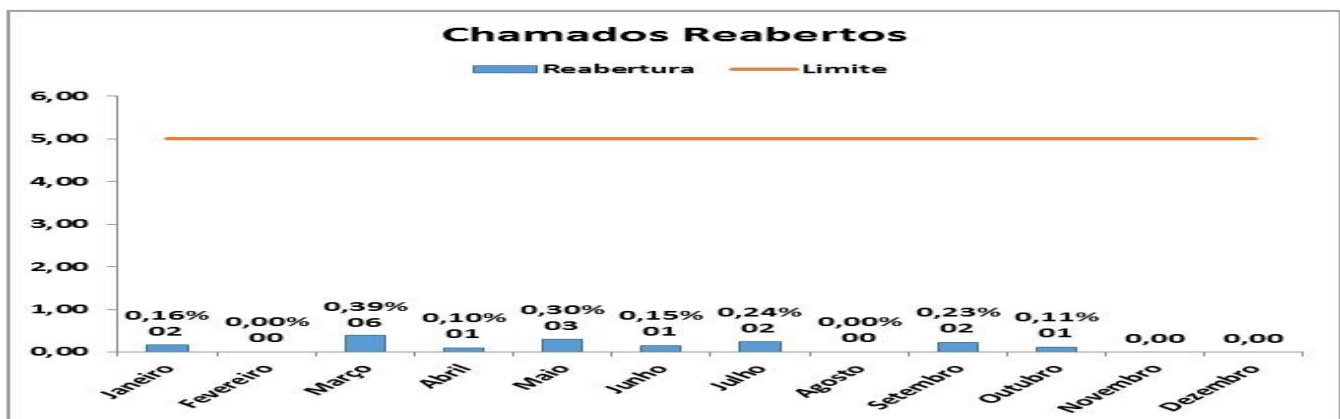
Podemos observar na **Tabela 10**, o percentual de 60,32% de retenção de chamados atendidos pela contratada. O percentual é decorrente da impossibilidade de execução do atendimento por acesso remoto, podemos elencar os serviços, no qual se fez necessário a intervenção do atendimento presencial:

- Configurar Computador;
- Configurar Impressora fora do Active Directory - AD;
- Formatar Computador;
- Habilitação de Ponto de Rede;
- Resolução de Problemas em Ponto de Rede.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 861 chamados fechados pela equipe de atendimento presencial (tarefa R003), 02 chamados foram reabertos, ficando dentro do limite estabelecido (<=5%).

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7dias), 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 10** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reaberto (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

**Observação:** O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>). Os dados do **Gráfico 10** considera apenas os chamados que foram encerrados no período.

## 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. A implantação do acesso remoto dar-se ao passo em que o AD é implementado, 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 capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho. Com a implementação do gerenciamento da capacidade, será possível produzir e manter um plano que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio. Considerando-se o exemplo citado para o gerenciamento de mudança, onde foi citado a aquisição de novos computadores, o plano de capacidade estará ponderando todos os recursos necessários para a entrega dos serviços como: a existência de tomadas elétricas; pontos de rede; cabeamento estruturado; pessoal de suporte para execução dos serviços; disponibilidade de Switchs; carga energética; entre outros.
5	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 - 70131

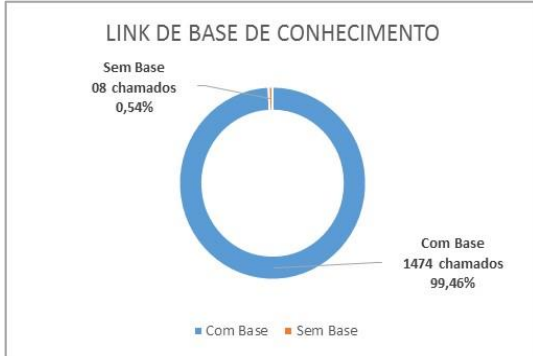
Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa		
R-004	R058	1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.		
Item	Atividade	Modo de Realização		
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema CITSmart.		
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias do CITSmart.		
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link <a href="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</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="http://www.servicostic.unb.br">www.servicostic.unb.br</a> .		
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%	99,46%	<b>SIM</b>
2	20 minutos para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	>=85%	99,18%	<b>SIM</b>
3	Nível de satisfação dos usuários	>= 85%	100,00%	<b>SIM</b>
4	Pesquisa de satisfação respondida	>= 5% do total dos chamados registrados	18,76%	<b>SIM</b>

5	Resolver chamados técnicos na Reitoria em até 12 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim
6	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim
7	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100,00%	Sim
8	Chamados reabertos	<=5%	0,17%	Sim

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

#### BASE DE CONHECIMENTO - Encerramento

Dado a progressão e a melhoria continuada da aplicação de ITSM, no período, 1474 procedimentos foram associados ao respectivo chamado.



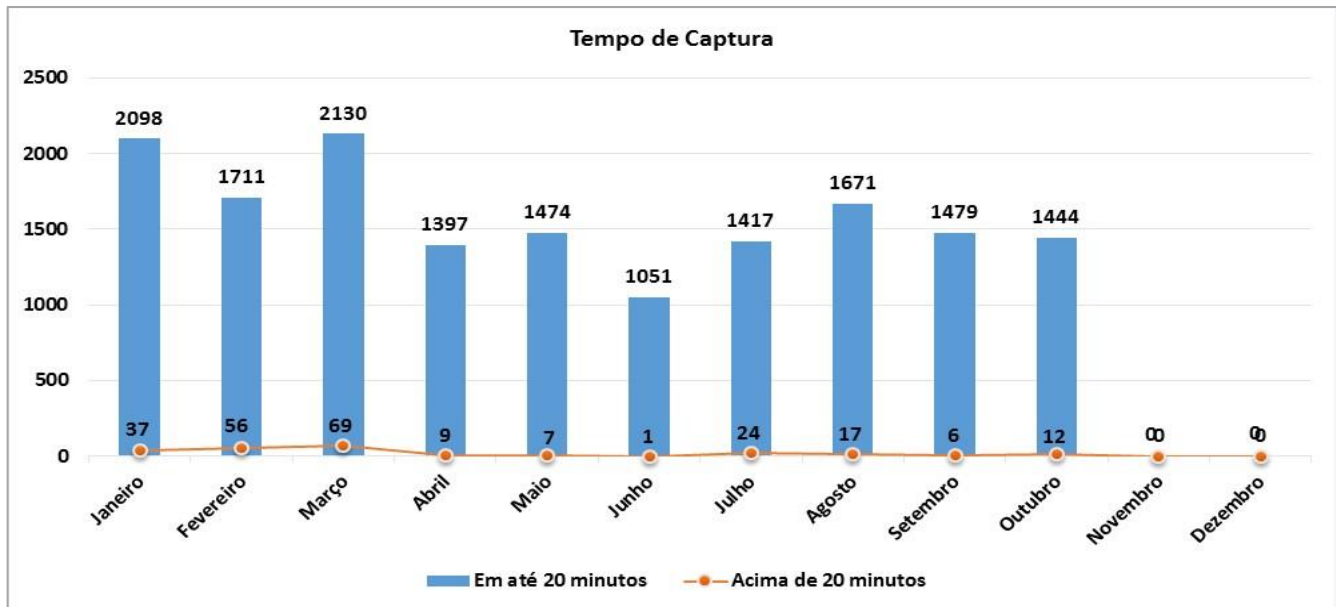
No “Gráfico 11” é possível observar que 0,54% dos chamados (08) não foram associados ao respectivo procedimento, esse resultado é proveniente do fato das equipes de atendimento terem deixado de vincular o procedimento existente na base. Além da possibilidade das equipes deixarem de vincular os procedimentos no momento do encerramento, também poderá ocorrer a inexistência de procedimentos criados, por estar aguardando aprovação e/ou publicação, por ser uma nova atividade recentemente aprovada, ou mesmo por determinada atividade ser executada uma única vez.

**Gráfico 11** - Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID178 - 06 - Vínculo de serviço com base de conhecimento – (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

#### TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB - Abertura

No gráfico abaixo é possível observar que do total (1456) de chamados registrados, 99,18% (1444) dos chamados foram capturados em até 20 minutos, enquanto 0,82% (12) dos chamados foram capturados com mais de 20 minutos. O quantitativo é superior ao apresentado em setembro 2018 no qual foi capturado 06 chamados fora do prazo de captura. O atingimento da métrica percentual, foi definido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017](http://messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017)).



**Gráfico 12** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID169 - 10 - Tempo de Captura (Abertura).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Número	Contrato	Data/hora abertura	Data/Hora limite	Data/Hora Fim	Prioridade	Data/Hora captura	Prazo	Tempo Captura	No Prazo
73394	CENTRALIT	19/10/2018 18:00	23/10/2018 10:00	22/10/2018 09:04	2	22/10/2018 09:00	20m	1h	N
73395	CENTRALIT	19/10/2018 18:07	25/10/2018 08:10	22/10/2018 15:50	3	22/10/2018 09:00	20m	1h	N
73397	CENTRALIT	19/10/2018 18:35	23/10/2018 10:00	22/10/2018 09:43	2	22/10/2018 09:00	20m	1h	N
73399	CENTRALIT	19/10/2018 18:41	23/10/2018 10:00	22/10/2018 09:09	2	22/10/2018 09:00	20m	1h	N
73566	CENTRALIT	22/10/2018 19:16	25/10/2018 17:06	23/10/2018 15:24	3	23/10/2018 09:01	20m	1h 1m	N
73568	CENTRALIT	22/10/2018 19:43	25/10/2018 12:00	23/10/2018 10:18	3	23/10/2018 09:01	20m	1h 1m	N
73569	CENTRALIT	22/10/2018 19:45	25/10/2018 12:00	23/10/2018 10:25	3	23/10/2018 09:01	20m	1h 1m	N
73570	CENTRALIT	22/10/2018 20:25	25/10/2018 12:00	23/10/2018 09:10	3	23/10/2018 09:01	20m	1h 1m	N

**Tabela 11** - Relatórios – Gerência de Incidente/Requisição/Gráficos e Relatórios (Painel) /Desempenho na Captura de Incidentes e Requisições (Abertura)

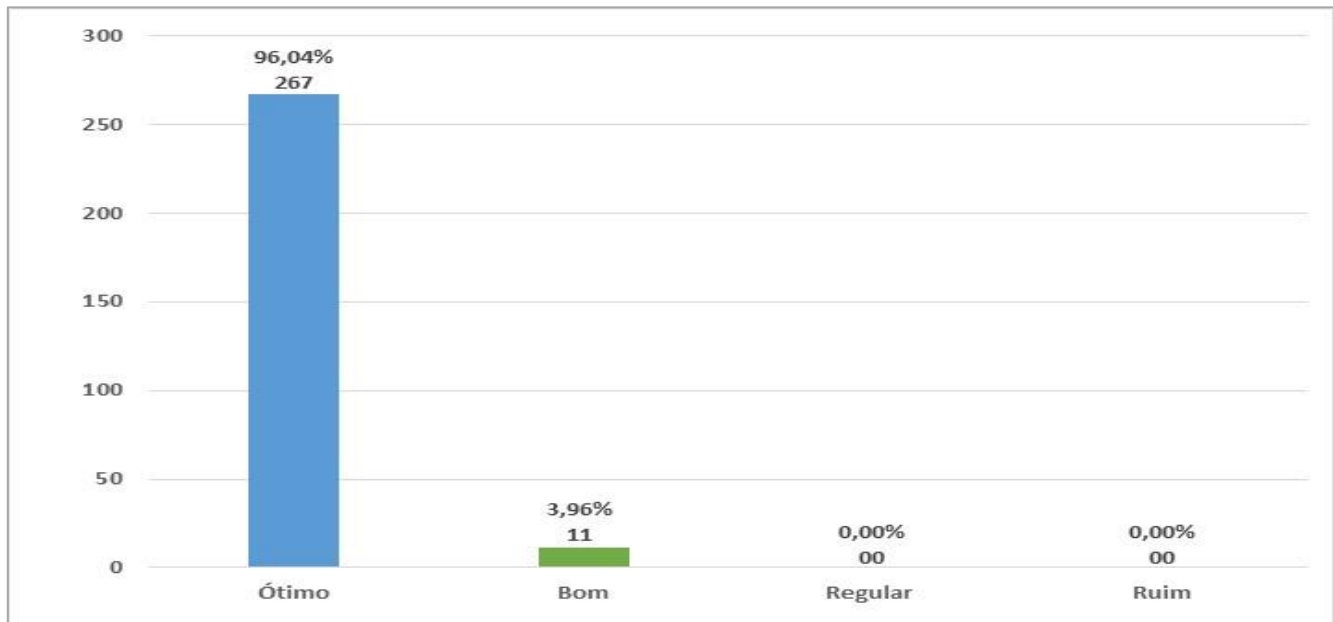
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, do total de (12) chamados capturados com mais de 20 minutos, destes, 08 chamados obtiveram o tempo de captura impactado nos dias (22 e 23 de outubro) devido atualização automática do sistema ITSM CITSmart no dia 21/10/2018 para o horário de verão.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - Encerramento

O gráfico abaixo demonstra que 278 pesquisas de satisfação foram respondidas, sendo que, 267 das respostas foram classificadas com status de “ótimo” e 11 pesquisas com status “bom”. De acordo com a porção de chamados com a condição “Ótimo” atribuída, podemos notar um alto grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela contratada.

Conforme o Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 assinado no dia 24/11/2016 foi definido que o valor para comparação, com a meta ( $\geq 85\%$ ), é o somatório das notas “ótimo e bom” resultando em 100,00% de satisfação atingida no mês. O Acordo de Procedimento Operacional nº 003/2016 está disponível no caminho: <\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2016>



**Gráfico 13** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 - Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

### PERCENTUAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESPONDIDA - Encerramento

Para o índice de pesquisa de satisfação respondida, no mês de outubro do total de chamados encerrados (1482) foi alcançado o percentual de 18,76% (278 pesquisas), o que pode ser observado no gráfico abaixo. O limite foi definido no Acordo de Procedimento Operacional (APO 001-2017 - R004) disponível na unidade de rede (<\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017>).

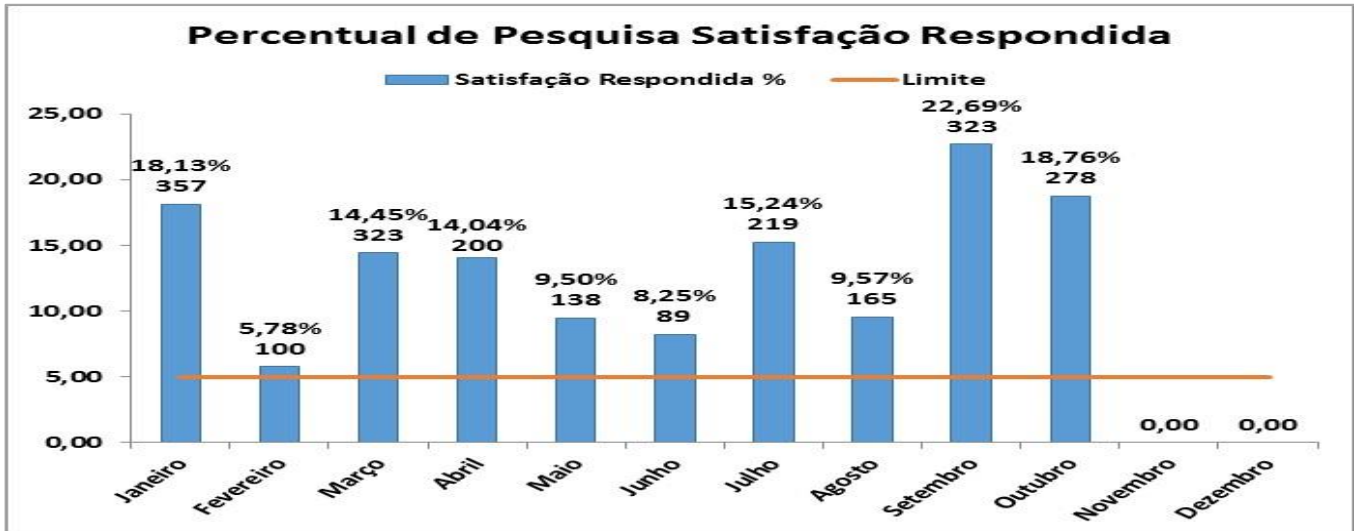


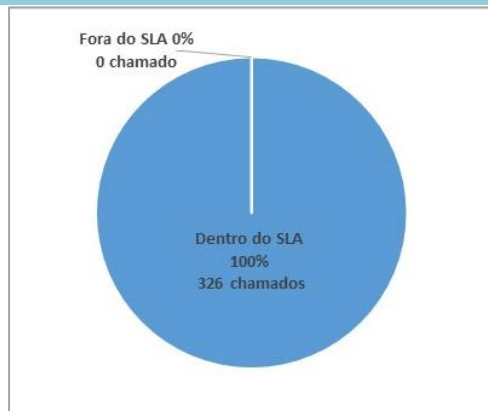
Gráfico 14 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart ID165 – 04 – Avaliação Pesquisa de Satisfação (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

**Observação:** O percentual de pesquisa de satisfação respondida no período é inferior ao resultado alcançado no mês de setembro. Podemos observar no **Gráfico 14** que o histórico mensal reflete o engajamento e participação dos usuários na pesquisa de satisfação. O resultado alcançado poderá ser melhorado com o trabalho de divulgação por meio do Informe UnB encaminhado periodicamente pelo CPD e o trabalho presencial das equipes de atendimento da contratada no qual fomenta aos usuários a importância de resposta da pesquisa de satisfação.

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS – Encerramento

#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
12 horas	326	326	0

Tabela: 12

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R004, para o item, foi aferido dentro do percentual  $\geq 90\%$  dos chamados atendidos dentro do prazo.

Gráfico 15 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

### ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



**Gráfico 16** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
24 horas	243	243	0

**Tabela: 13**

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R004, para o item, foi aferido dentro do percentual  $\geq 90\%$  dos chamados atendidos dentro do prazo.

### ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



**Gráfico 17** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

Resultados Obtidos 1º Nível			
SLA	chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo
48 horas	19	19	0

**Tabela: 14**

Observa-se que o limite de qualidade e resultado esperados, definido na ordem de serviço da tarefa R004, para o item, foi aferido dentro do percentual  $\geq 90\%$  dos chamados atendidos dentro do prazo.

grupo_executor	prioridade	SLA	Resultados Obtidos 1º Nível			% Retenção 1º Nível
			chamados_fechados	no_prazo	fora_prazo	
Centralit - 1º Nível	1	04 horas	4	4	0	39,68%
Centralit - 1º Nível	2	12 horas	322	322	0	
Centralit - 1º Nível	3	24 horas	243	243	0	
Centralit - 1º Nível	5	48 horas	19	19	0	
Total			588	588	0	

**Tabela 15:** Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID174 - 01.1 - Controle SLA (Detalhado) - (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 04 chamados (73442, 73518, 73641 e 73864) com SLA de 4 horas (prioridade 1) foram atendidos pela contratada, dentro das regras estabelecidas para a “prioridades 2”. SLA de 4 horas, não é um indicador de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos na tarefa R003, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede ([\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017](http://messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017)).

No período, foram encerrados 1482 chamados, pela Centralit, destes, 588 chamados foram encerrados pela equipe de 1º nível, representando 39,68% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de

atendimento. O percentual de retenção de chamados em primeiro contato, pode ser melhorado com a expansão do *Active Directory* e do acesso remoto. Se considerados os locais abarcados por acesso remoto e “AD” (geralmente chamados com SLA 12 horas - Prioridade 2) e compararmos com os resultados alcançados pelas duas equipes (N1 e N2) podemos concluir que o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 58,42%. Ainda se consideramos que 203 chamados que envolvem habilitação e Resolução de problemas em ponto de rede só a equipe de 2º Nível resolve, o percentual de retenção da equipe de 1º Nível sobe para aproximadamente 91,83%.

### CHAMADOS REABERTOS

No período, do total de 588 chamados encerrados na tarefa R004, 01 chamado foi reaberto, ficando dentro do limite estabelecido (<=5%).

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7dias), 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.

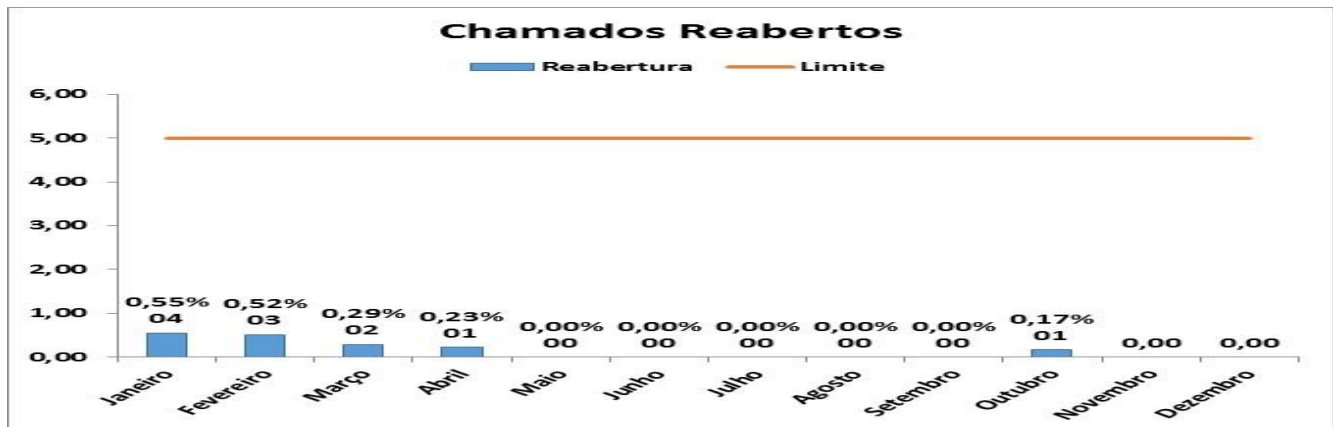


Gráfico 18 - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID172 - 14 - Chamados Reabertos – (Encerramento).

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

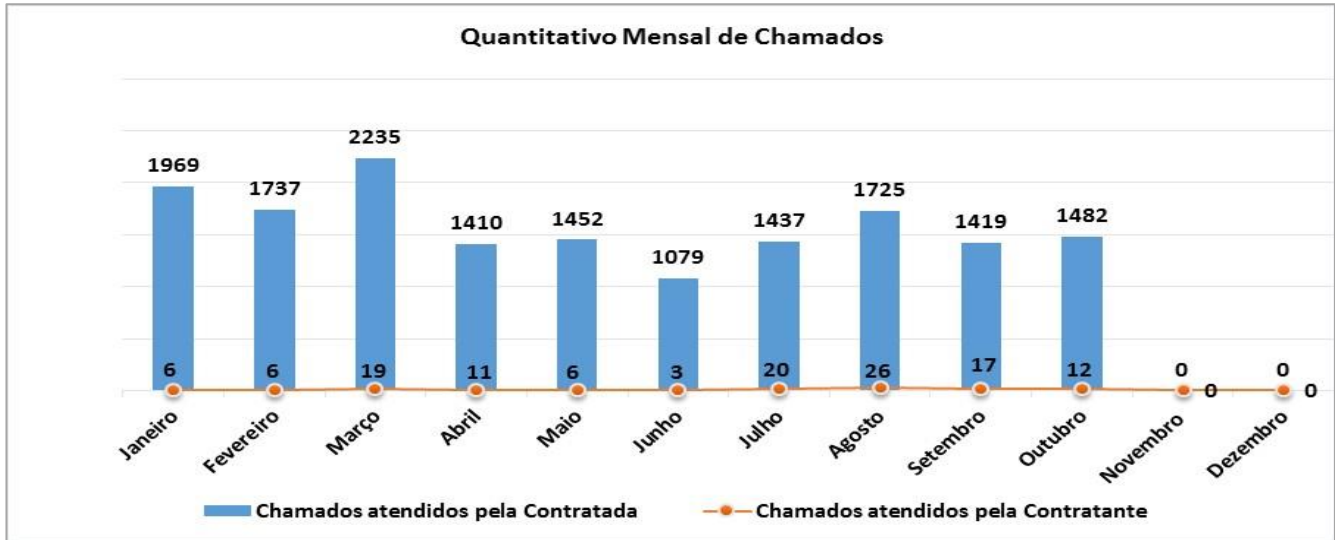
**Observação:** O resultado esperado “Chamados Reabertos” passou a ser mensurado a partir do mês de julho de 2017, conforme acordo operacional (APO 002-2017 - R003) disponível na unidade de rede (\\messier\gts\CPD-CentralIT\APO\2017). Os dados do **Gráfico 18** considera apenas os chamados que foram encerrados no período. A baixa incidência na reabertura de chamados demonstra a eficácia no atendimento aos usuários pelo Service Desk.

## 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.

## 8. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de outubro, foram encerrados 1494 chamados no contrato Central IT, destes 1482 foram solucionados pelas equipes de 1º e 2º nível da contratada, 12 chamados (69638, 71844, 71880, 72236, 72326, 72421, 73068, 73398, 73825, 74214, 74454 e 74515) foram solucionados pelas equipes de 3º nível da contratante no contrato Centralit.



**Gráfico 19** - Relatórios – Relatório Smart – Gerador de Relatório Smart – ID175 - 01 - Controle SLA (Sintético) – (Encerramento) Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/11/2018

**Observação:** O quantitativo total de chamados encerrados no período (1494) é superior ao apresentado em setembro 2018 no qual foram encerrados 1436 chamados. Podemos observar no **Gráfico 19** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio.