

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte – CPD



## **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 janeiro 2020.

## 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>11</b>
<b>Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....</b>	<b>13</b>
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS .....	13
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS .....	13
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS .....	14
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS .....	14
VISÃO GERAL .....	15
<b>Nível de satisfação dos usuários - Encerramento .....</b>	<b>16</b>
<b>Chamados reabertos .....</b>	<b>16</b>
<b>Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....</b>	<b>17</b>
<b>5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>17</b>
<b>6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER.....</b>	<b>18</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 janeiro de 2020 foram encerrados o total de 1329 chamados, 08 chamados resolvidos, 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	8	0,60%
Fechado	1329	99,40%
<b>TOTAL</b>	<b>1337</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 11/02/2020.

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

Do total de 1329 chamados encerrados em janeiro de 2020, foi possível observar que o canal de entrada mais utilizado para registro foi o “Portal” com 986 chamados, 74,19%. 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 324 chamados (24,38% do total), a maioria desses está relacionada as atividades “Configurar Computador”, “Habilitar Ponto de Rede”, “Desbloqueio de Conta”, “Configurar Impressora”, “Resolução de Problema em Ponto de Rede” e “Formatar Computador”. O atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

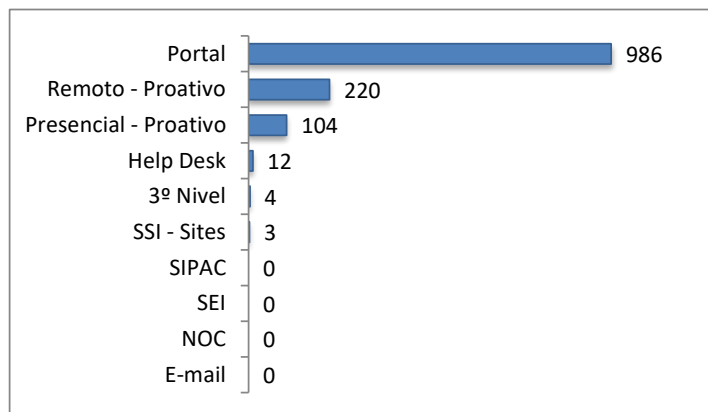


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	986	74,19%
Remoto - Proativo	220	16,55%
Presencial - Proativo	104	7,83%
Help Desk	12	0,90%
3º Nível	4	0,30%
SSI - Sites	3	0,23%
SIPAC	0	0,00%
SEI	0	0,00%
NOC	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>	<b>1329</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 3

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

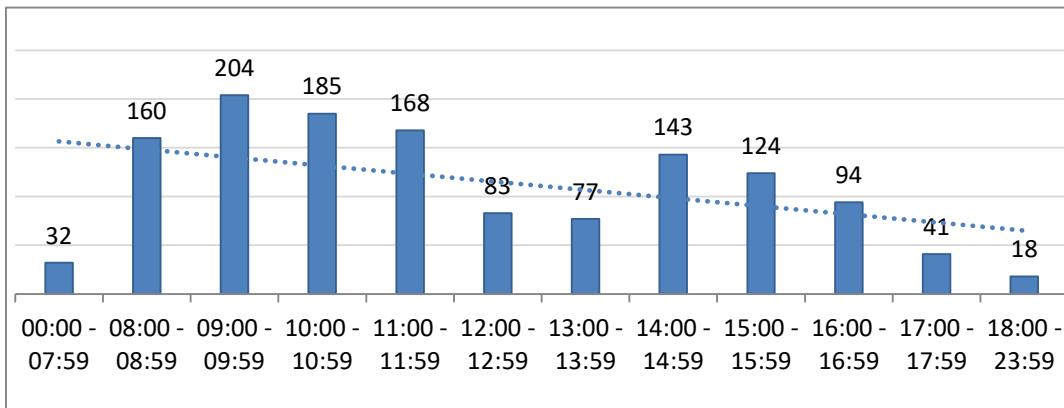
Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

## 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 o segundo no período das 13h00min terminando às 16h59min. Assim sendo, podemos concluir que 86,91% (1155) dos 1329 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 e as necessidades de realizarem mudanças no ambiente, requisições. No período entre 13h00min e 13h59min, o volume de 77 chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados pelo usuário via Portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)). No período 324 chamados encerrados foram registrados nos dois intervalos de tempo em decorrência do atendimento de chamados proativos pelas equipes de atendimento remoto e presencial. O volume de chamados registrados entre 12h00min e 14h00min 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.

Observou-se que no mês de janeiro, 50 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 3,76% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição.

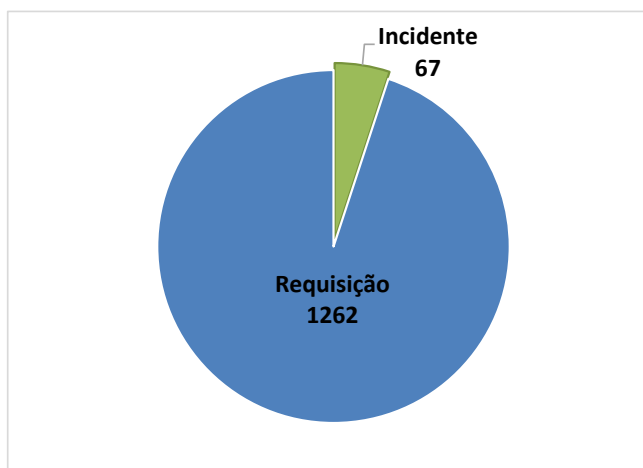


**Gráfico 3** - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

## Incidente / Requisição

### Requisição / Incidente – Encerramento



O **Gráfico 4** demonstra um total de 1329 chamados encerrados no mês de janeiro. Destes, 94,96% são requisições de serviço e 5,04% incidentes.

O percentual reduzido de incidentes demonstra que o ambiente computacional se mantém 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 11/02/2020

## SLA GLOBAL

### SLA Global – Encerramento



O **Gráfico 5** demonstra que a contratada encerrou o volume de 1329 chamados, destes, 98,34% (1307) dentro do prazo e 1,66% (22) fora do prazo.

**Observação:** No período, foram encerrados 1393 chamados no contrato 507/2019: 1329 pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada, 64 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 11/02/2020.

## Listas TOP 10 – Encerramento

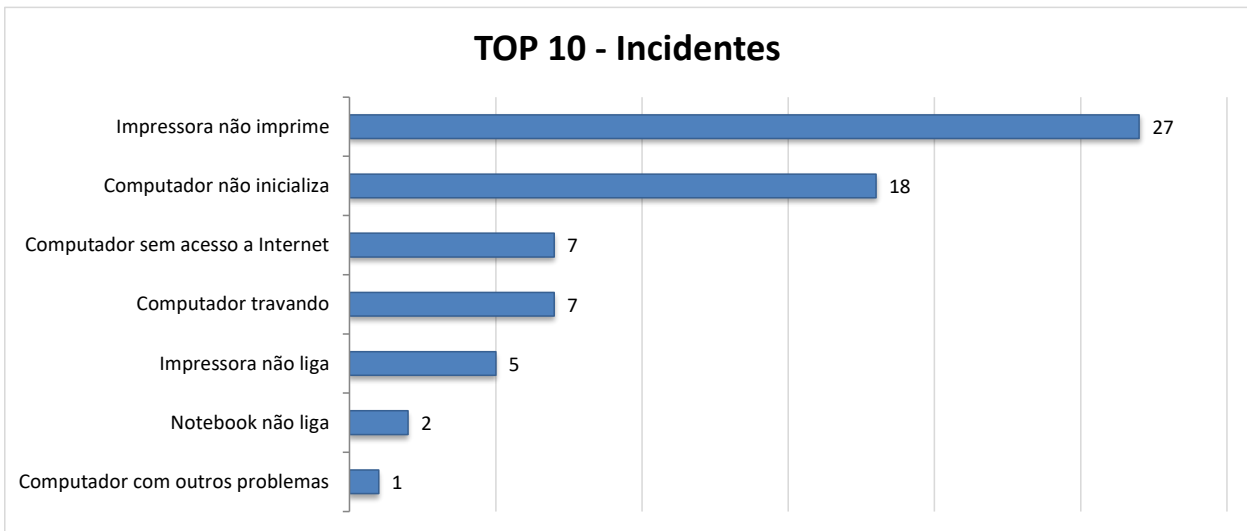
### INCIDENTES

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

TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES			
				JANEIRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	DEZEMBRO	NOVEMBRO
1329	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	27	2,03%	13	14
	2	Serviços em Desktop	Computador não inicializa	18	1,35%	0	0
	3	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	7	0,53%	3	6
	4	Serviços em Desktop	Computador travando	7	0,53%	0	0
	5	Impressão e Scanner	Impressora não liga	5	0,38%	1	2
	6	Serviços em Notebook	Notebook não liga	2	0,15%	0	0
	7	Serviços em Desktop	Computador com outros problemas	1	0,08%	6	4

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

Considerando o quantitativo de 1329 chamados encerrados no mês, observa-se na **Tabela 4** que 01 chamado (0,08%) foi classificado como “Computador com Outros Problemas”, isso em decorrência dos usuários não saberem identificar corretamente ao registrar seu respectivo chamado. É importante ressaltar que esse quantitativo é bem maior do que o apresentado, mas devido ao auxílio do serviço de triagem de chamados realizado na central de atendimento foi possível reduzir o quantitativo para 01.

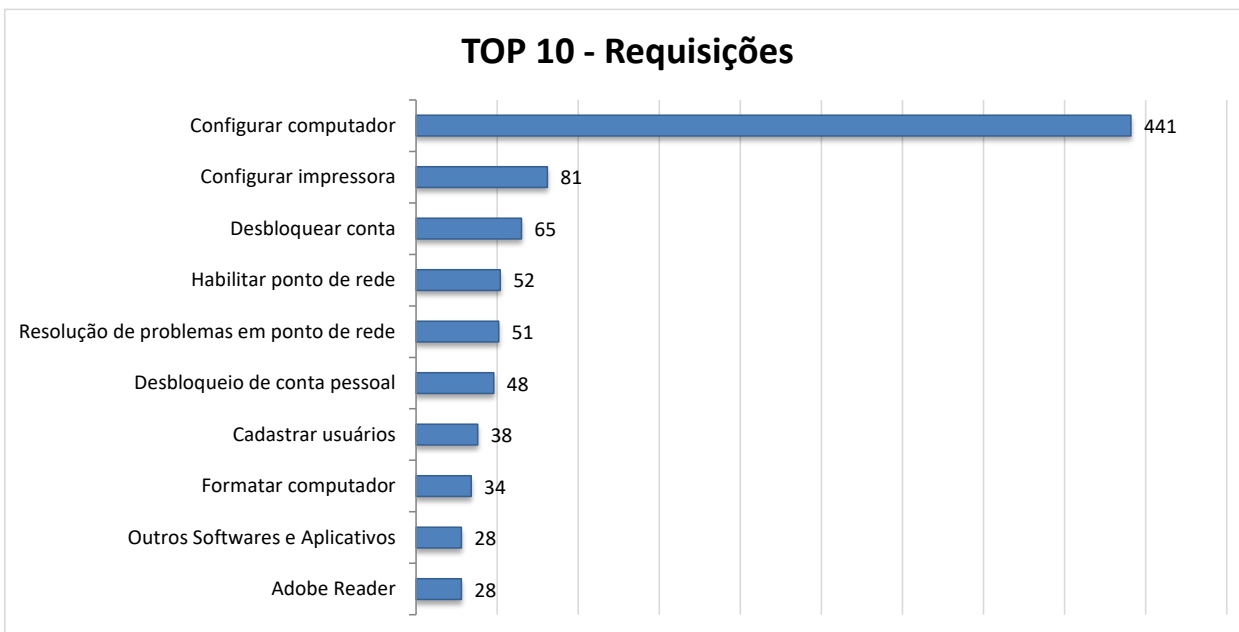
## REQUISIÇÕES

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

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	JANEIRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	DEZEMBRO	NOVEMBRO
1329	1	Serviços em Desktop	Configurar computador	441	33,18%	38	89
	2	Impressão e Scanner	Configurar impressora	81	6,09%	31	42
	3	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	65	4,89%	30	48
	4	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	52	3,91%	28	64
	5	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	51	3,84%	19	15
	6	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	48	3,61%	35	46
	7	Active Directory (AD)	Cadastrar usuários	38	2,86%	0	0
	8	Serviços em Desktop	Formatar computador	34	2,56%	40	24
	9	Aplicativos de escritório	Outros Softwares e Aplicativos	28	2,11%	0	0
	10	Aplicativos de escritório	Adobe Reader	28	2,11%	2	9

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

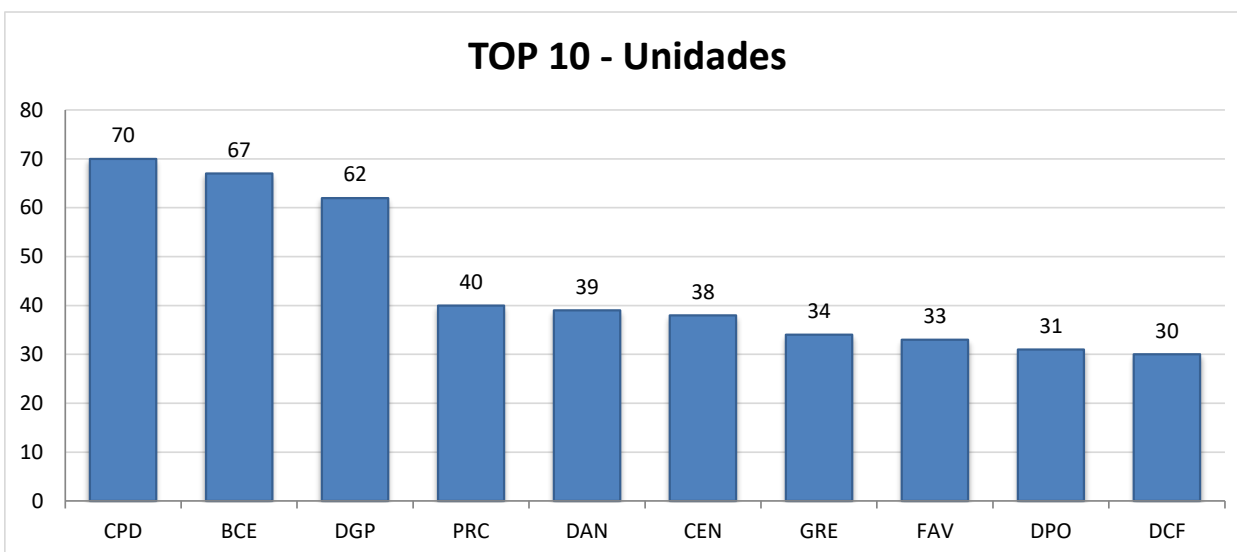
Considerando o quantitativo de 1329 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 5** que 441 chamados (33,18%) são para a atividade “Configurar Computador”. Os chamados para a atividade “Configurar Computador” foram em sua maioria resultantes do upgrade do sistema operacional Windows 7 e Windows 8 em equipamentos distribuídos nas áreas de negócio da contratante para o sistema operacional Windows 10. No período 81 chamados foram resultantes para a atividade de “Configurar Impressora” o quantitativo de chamados para a atividade estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

## UNIDADES

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

TOP 10 UNIDADES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	UNIDADES	JANEIRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	DEZEMBRO	NOVEMBRO
1329	1	Centro de Informática	70	5,27%	48	39
	2	Biblioteca Central	67	5,04%	27	28
	3	Decanato de Gestão de Pessoas	62	4,67%	28	61
	4	Prefeitura do Campus da UnB	40	3,01%	25	24
	5	Departamento de Antropologia	39	2,93%	6	13
	6	Departamento de Artes Cênicas	38	2,86%	2	2
	7	Gabinete do Reitor	34	2,56%	7	12
	8	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	33	2,48%	8	11
	9	Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional	31	2,33%	7	22
	10	Diretoria de Contabilidade e Finanças	30	2,26%	11	9

**Tabela 6** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.



**Gráfico 8** - Relatório Smart ID214 - Top Unidades - Encerramento  
 Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

Considerando o quantitativo de 1329 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** que 70 chamados (5,27%) foram registrados pela unidade “Centro de Processamento de Dados - CPD”. Desse total, 14 chamados são para a atividade “Configurar Computador”, o atendimento foi realizado para configuração do endereço IP nos equipamentos do laboratório - Escola de Informática CPD, 56 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume, 67 chamados (5,04%), é para a unidade “Biblioteca Central”. Destes, 12 chamados foram para atividade “Cadastrar Usuário”, 07 para atividade “Desbloquear Conta”, 06 chamados para a atividade “Trocar Senha”, 42 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

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

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R007	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%	98,89%	Sim ✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	98,38%	Sim ✓
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	97,30%	Sim ✓
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	99,02%	Sim ✓
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	91,11%	Não ✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1,05%	Sim ✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	95,56%	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 11/02/2020.

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,  $\geq 90\%$ , para os chamados atendidos dentro do prazo.

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	89	98,89%
Fora do prazo	1	1,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	

Tabela 7

### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

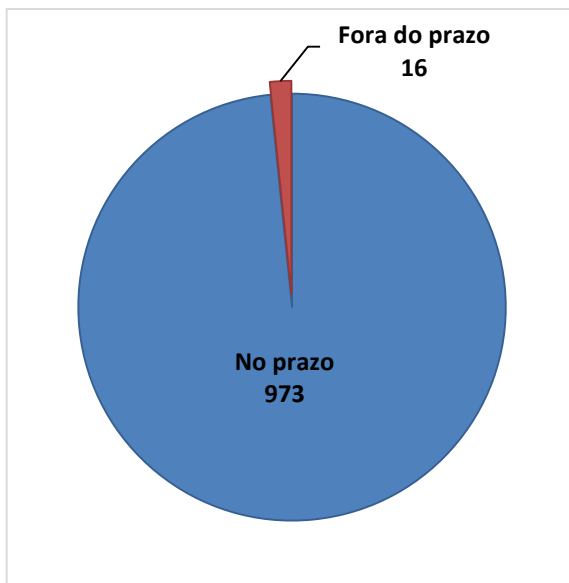


Gráfico 10

Gráfico 10 / Tabela 8 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

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	973	98,38%
Fora do prazo	16	1,62%
<b>Total</b>	<b>989</b>	

Tabela 8

## ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

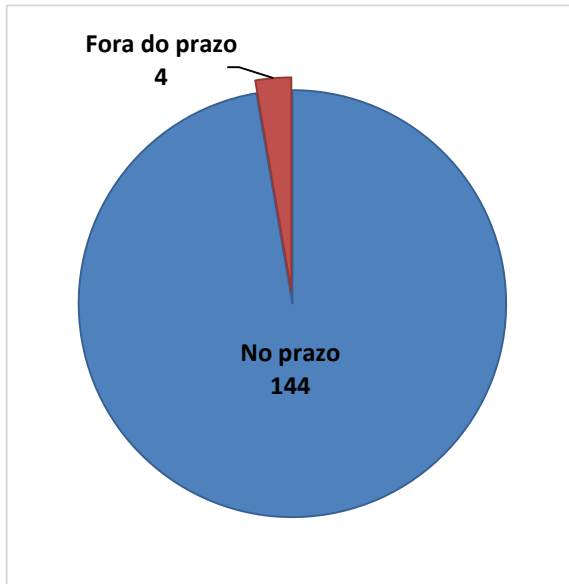


Gráfico 11

Gráfico 11 / Tabela 9 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

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	97,30%
Fora do prazo	4	2,70%
<b>Total</b>	<b>148</b>	

Tabela 9

## ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Gráfico 12

Gráfico 12 / Tabela 10 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

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	101	99,02%
Fora do prazo	1	0,98%
<b>Total</b>	<b>102</b>	

Tabela 10

## VISÃO GERAL

RESULTADOS OBTIDOS						
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO 1º NÍVEL
507/2019	1	04 horas	59	59	0	47,03%
	2	12 horas	465	462	3	
	3	24 horas	59	59	0	
	4	48 horas	42	41	1	
Total			625	621	4	
Total (%)			100,00%	99,36%	0,64%	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO 2º NÍVEL
507/2019	1	04 horas	31	30	1	52,97%
	2	12 horas	524	511	13	
	3	24 horas	89	85	4	
	4	48 horas	60	60	0	
Total			704	686	18	
Total (%)			100,00%	97,44%	2,56%	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO SLA
507/2019	1	04 horas	90	89	1	6,77%
	2	12 horas	989	973	16	74,42%
	3	24 horas	148	144	4	11,14%
	4	48 horas	102	101	1	7,67%
Total			1329	1307	22	
Total (%)			100,00%	98,34%	1,66%	

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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

No período, foram encerrados 1329 chamados no contrato 507/2019, destes, 625 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto, representando 47,03% 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.

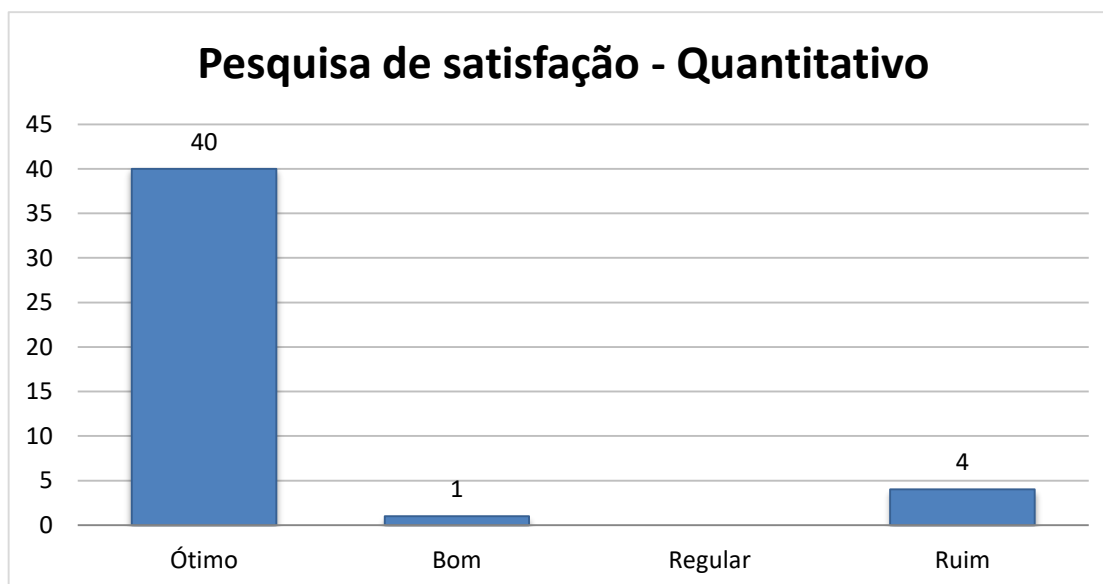
Podemos observar na **Tabela 11**, o percentual de 52,97% dos chamados resolvidos pela equipe de atendimento presencial da contratada. O percentual de retenção no primeiro contato é decorrente da expansão do Active Directory nas unidades da contratante possibilitando a execução do atendimento por acesso 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.

## Nível de satisfação dos usuários - Encerramento

O **Gráfico 13** demonstra que foram respondidas 45 pesquisas de satisfação. Delas, 40 foram avaliadas como “Ótimo”, 01 pesquisa (105259) foi avaliada como “Bom”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “Regular”, 04 pesquisas (105059, 105060, 105520 e 105521) foram avaliadas como “Ruim”. 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 91,11%, estando abaixo com a meta estabelecida.



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

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

**Observação:** Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 04 chamados obtiveram pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status de “Ruim” foram tratados pela “Qualidade de Atendimento” no chamado (108370, 108372, 108374 e 108375).

## Chamados reabertos

No período, 14 chamados (105137, 105167, 105169, 105170, 105171, 105172, 105173, 105174, 105175, 105176, 105580, 105973, 105990 e 107111) foram reabertos do total de 1329 fechados pela equipe de atendimento (tarefa R-001), mantendo-se dentro do limite estabelecido,  $\leq 2\%$ .

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.

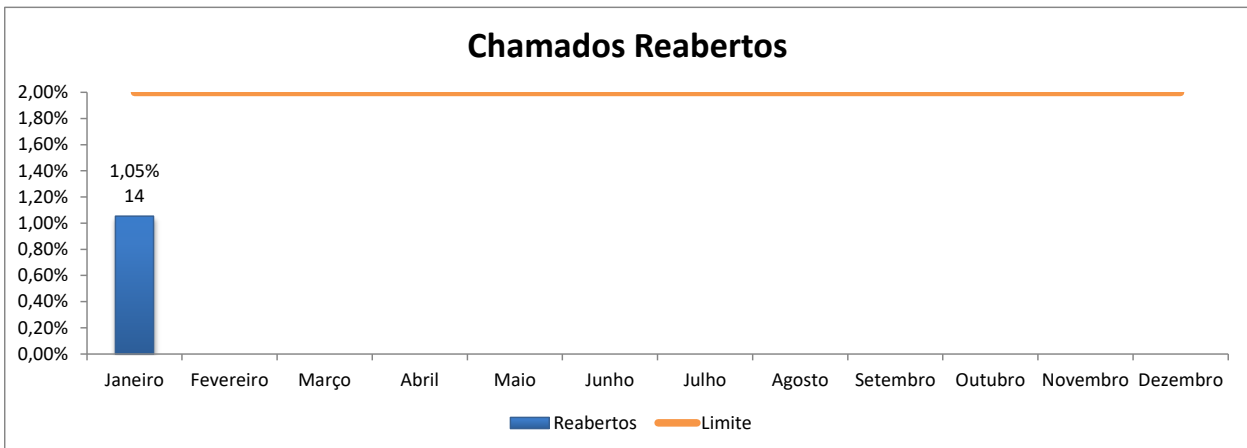


Gráfico 14 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

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

No Gráfico 15 é possível observar que do total de 1329 chamados encerrados, 95,56% (1270) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 4,44% (59) foram capturados com mais de 20 minutos.

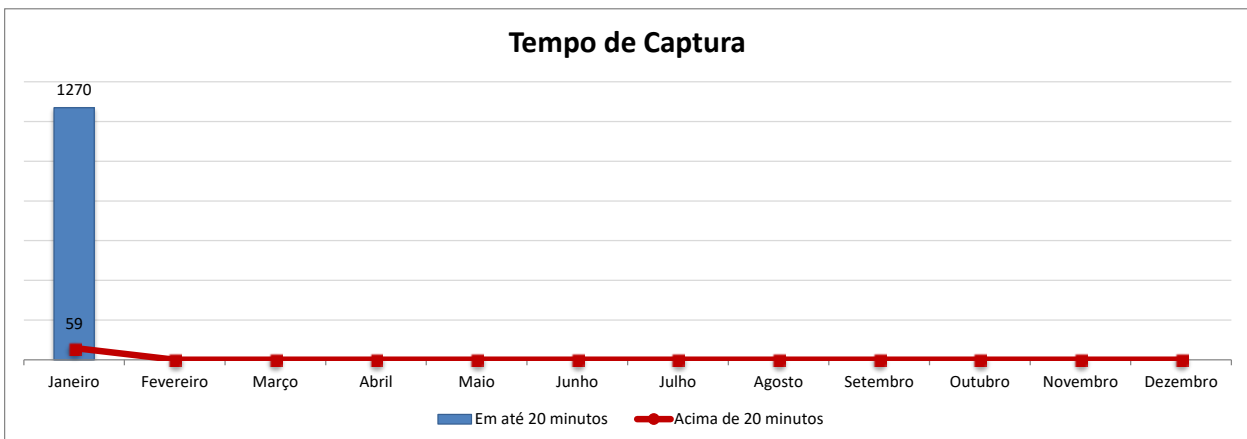


Gráfico 15 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

## 5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

No mês de janeiro foram encerrados 1393 chamados no contrato 507/2019. Destes, 1329 foram solucionados pelas equipes de atendimento remoto e atendimento presencial da contratada e 64 foram solucionados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

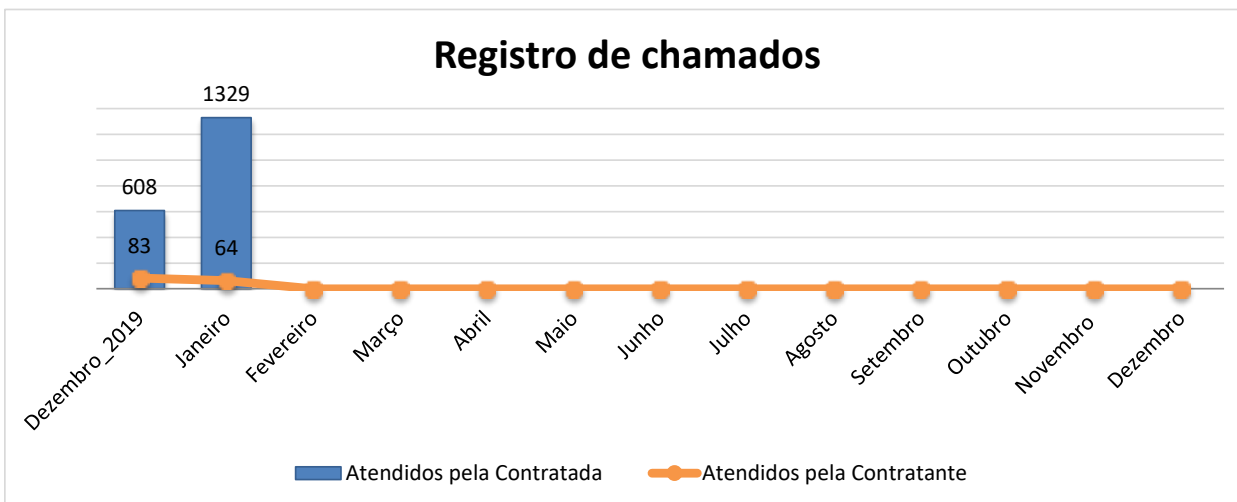


Gráfico 16 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) - Encerramento

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 11/02/2020.

**Observação:** Podemos observar no **Gráfico 16** que o registro mensal reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O quantitativo total de chamados encerrados no período (1329) é superior ao apresentado em dezembro 2019 no qual foram encerrados (608) chamados, o quantitativo crescente de chamados corresponde ao período de mudanças de infraestrutura nas áreas de negócio da contratante e as solicitações de upgrade dos equipamentos para o sistema operacional Windows 10.

O quantitativo crescente de chamados classificados como “Atendimento dos demais grupos executores ” reflete a somatória de chamados encerrados pelos demais grupos executores no contrato 507/2019.

## 6. QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER

O quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe da Central de Atendimento não se aplica a contratada, em razão da inexistência de parâmetros objetivos e (ou) ferramenta para mensurar o quantitativo de ligações recepcionadas.