

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 BRASÍLIA – UNB
CONTRATO 507/2019
TAREFA R001 – O.S. R023
MAIO/2021

**CENTRAL IT GOVERNANÇA
CORPORATIVA**

+55 61 3030-4000

www.centralit.com.br



1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS	3
3.1. Atividades	3
3.2. Locais de atendimento	4
4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS	5
4.1. Encerramento mensal de chamados	5
4.2. Chamados encerrados – Por situação	6
4.3. Chamados encerrados – Por origem	7
4.4. Chamados encerrados – Por tipo	8
4.5. Quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe – <i>Call center</i>	9
4.6. Padrão de atividade do negócio	9
PAN – Atendimento remoto	9
PAN – Atendimento presencial	10
4.7. TOP 10 – Chamados encerrados	11
Incidentes	11
Requisições	12
Unidades	13
4.8. SLA por grupo executor	14
4.9. Retenção de chamados	15
4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação	17
5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	17
5.1. Procedimentos publicados	18
5.2. Procedimentos em fase de homologação	18
5.3. Procedimentos em fase de atualização	18
5.4. Procedimentos arquivados	20
6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	20
7. RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	21
7.1. Incidentes encerrados com SLA de até 4 horas úteis	21
7.2. Incidentes encerrados com SLA de até 12 horas úteis	22
7.3. Incidentes encerrados com SLA de até 24 horas úteis	23
7.4. Incidentes encerrados com SLA de até 48 horas úteis	24
7.5. Nível de satisfação	25
7.6. Chamados reabertos	26
7.7. Capturar chamados em até 20 minutos	27
7.8. Controle dos indicadores	28
8. GLOSAS APLICADAS	28

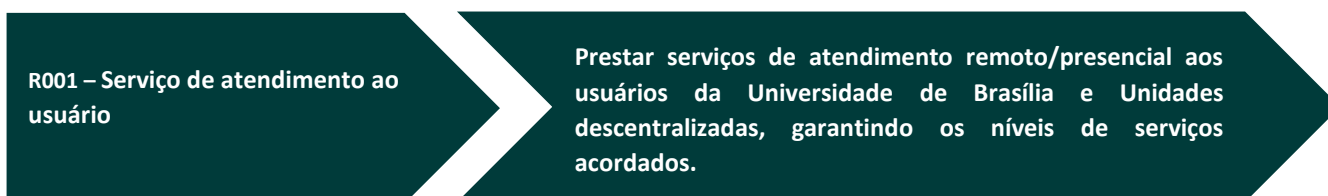
1. INTRODUÇÃO

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. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS



3.1. Atividades

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.

Tabela 1

3.2. Locais de atendimento

A tabela abaixo lista os locais contemplados pelo 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 2

4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

4.1. Encerramento mensal de chamados

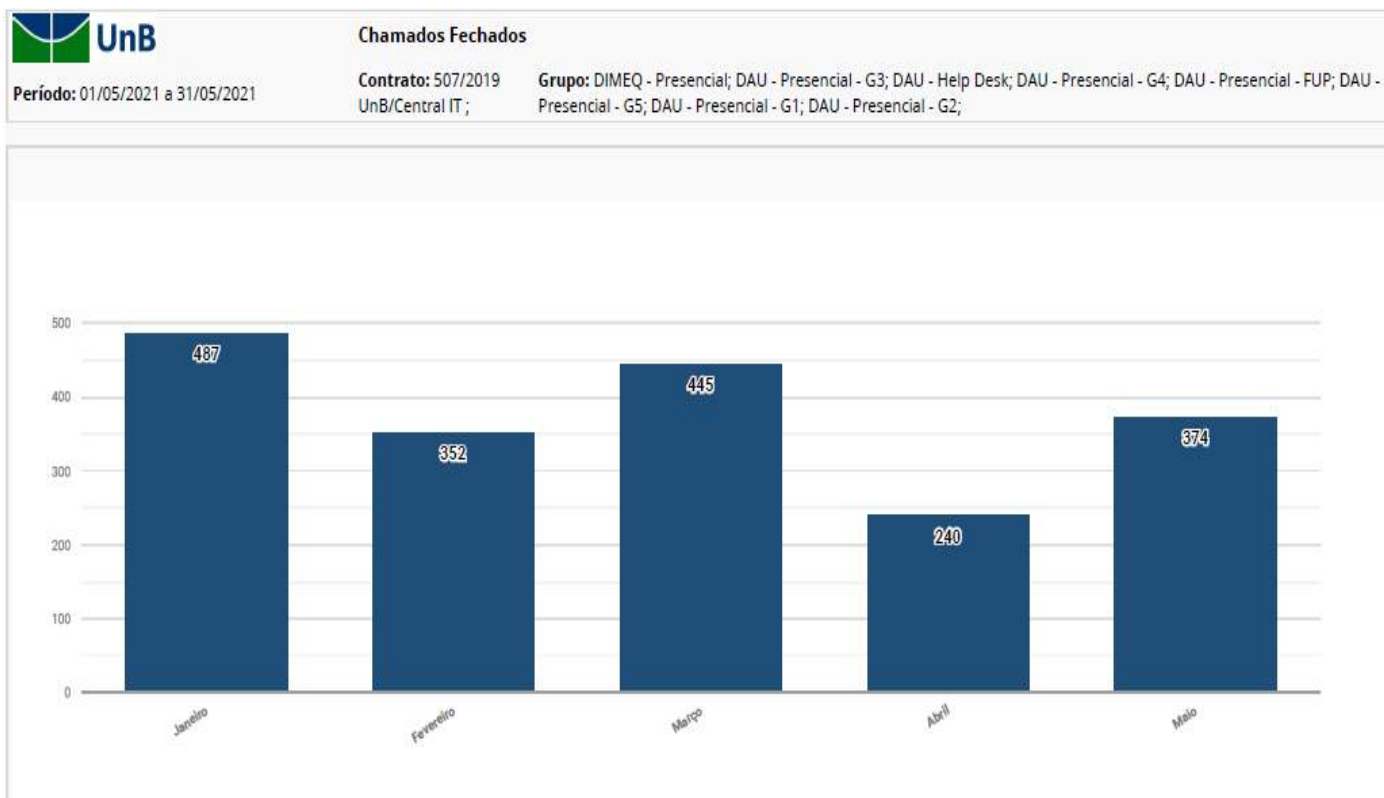


Figura 1

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

Caminho: Tickets > ID579 - Histórico de chamados (com reabertura e captura)

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021 ; Tipo de relatório – chamados encerrados; 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: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No mês de maio foram encerrados 374 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 **Figura 1** o encerramento mensal de chamados referente ao período de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de maio foi de 374, esse quantitativo é maior em relação ao apresentado em abril de 2021 no qual foram encerrados 240 chamados.

No período foi possível observar que houve um aumento considerável de usuários que, no decorrer do contato com os profissionais da central de atendimento, informavam estar enfrentando problemas ao acessarem seus respectivos e-mails.

4.2. Chamados encerrados – Por situação

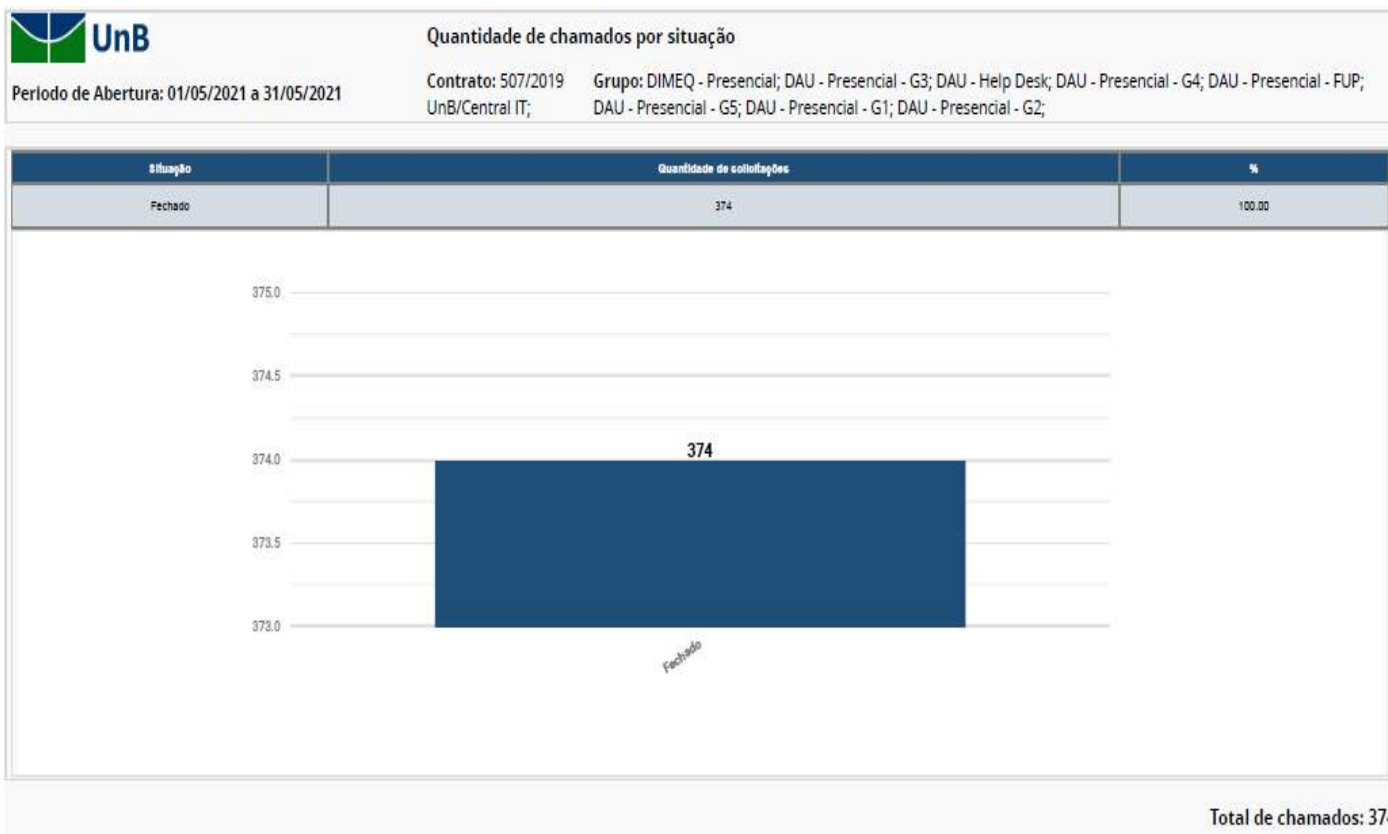


Figura 2

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

Caminho: Tickets > ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 374 chamados encerrados em maio, todos se apresentam com a situação “Fechado”. Vale ressaltar que, caso algum dos chamados com o prazo de 7 dias válidos para reabertura seja reaberto após a apuração dos dados, a situação atual demonstrada na **Figura 2** dar-se-á de forma diferente em consultas futuras.

4.3. Chamados encerrados – Por origem

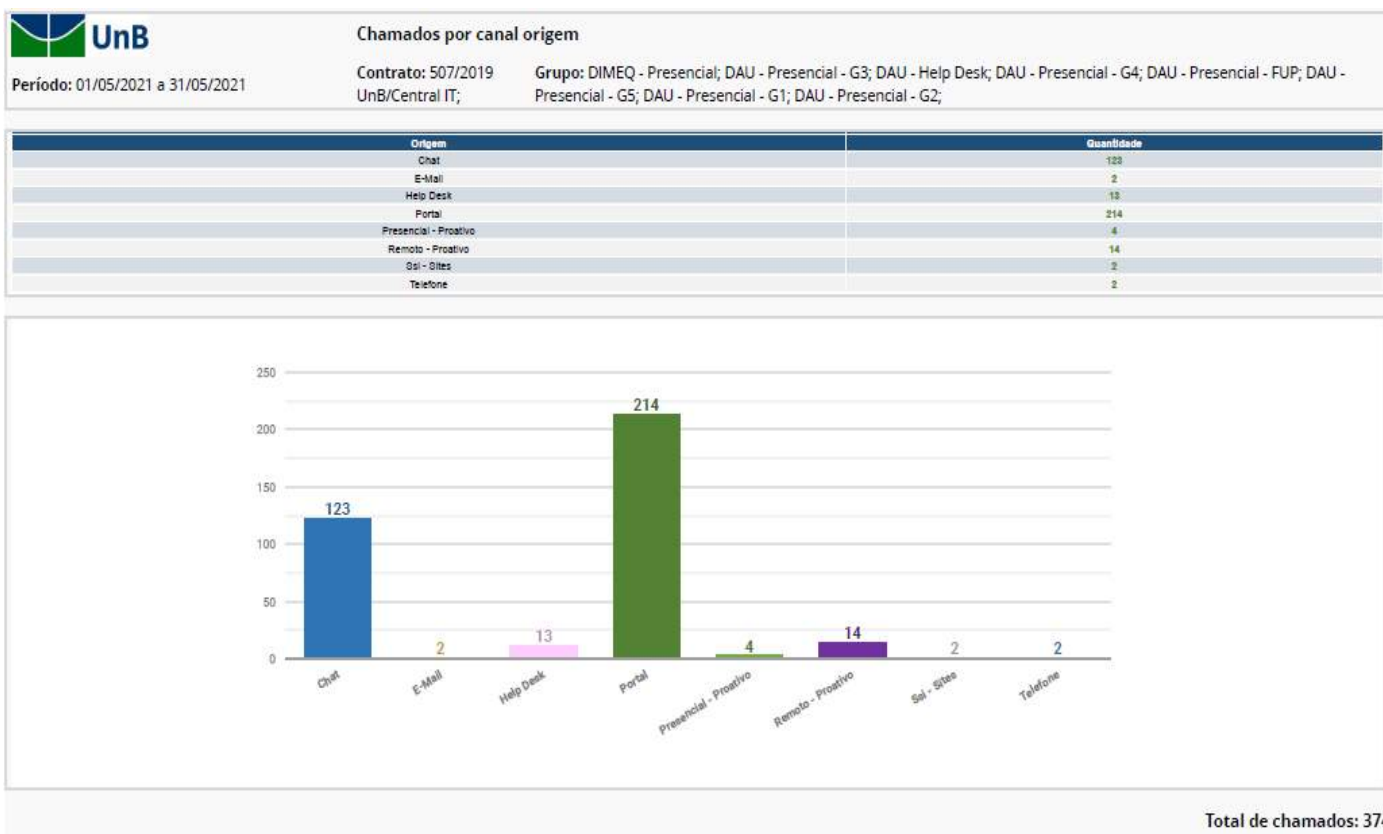


Figura 3

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

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

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 374 chamados encerrados em maio observa-se na **Figura 3** que **o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 214 chamados (57,22%)**. Este resultado é em função dos usuários da universidade estarem familiarizados a registrarem seus próprios chamados via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

No período, os chamados de origem **“Chat” totalizam o volume de 123 chamados (32,89%)**. Observou-se nesse caso que houve um crescimento expressivo de usuários que passaram a utilizar o contato via Chat, onde foi possível notar que muitos dos contatos deu-se em função de necessidades diversas, mas o destaque foi para as situações em que os usuários informavam enfrentar problemas de acesso ao e-mail.

Chamados de origem **“Remoto - Proativo” e “Presencial - Proativo”** são registrados quando a equipe, no ápice do atendimento, identifica a necessidade de registrar outros serviços não identificados previamente pelo solicitante. No período, **os chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial - Proativo” totalizam o volume de 16 chamados (4,81%)**. Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade no atendimento das demandas, além de reduzir a indisponibilidade dos serviços, aumentando a satisfação dos usuários.

Cabe ressaltar que no período foi possível observar dois registros de ticket com a origem **“Telefone”**, essa nova origem surgiu como resultado das novas atividades de registro de ligações telefônicas que foram incluídas no portfólio **“01 – Suporte Técnico”** dentro do sistema de ITSM (CITSmart) da Universidade. A origem **“Telefone e Help Desk”** tratam da mesma origem, ou seja, são registros de tickets realizados pela central de atendimento e que são solicitados pelos usuários no ápice de uma ligação telefônica.

4.4. Chamados encerrados – Por tipo

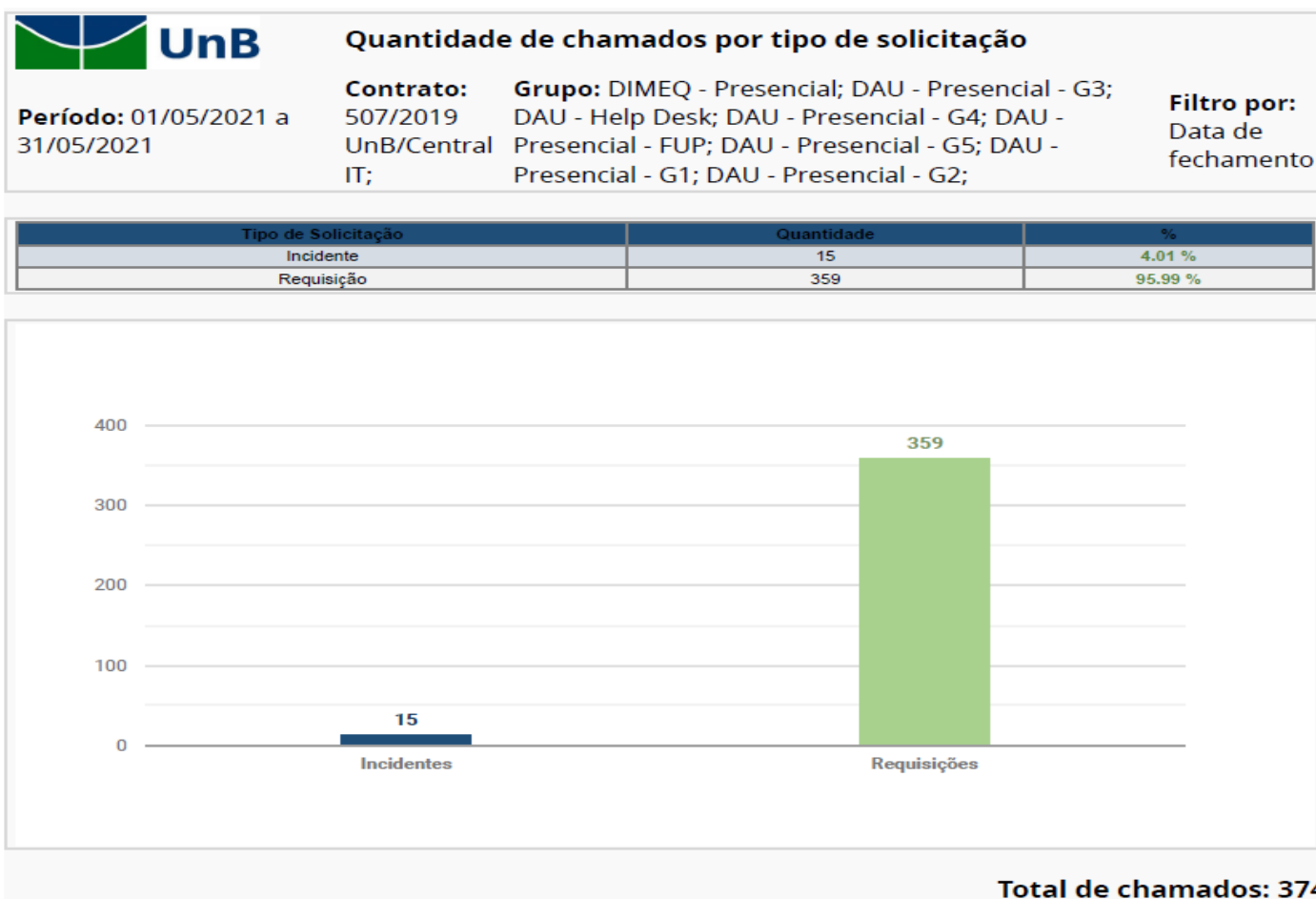


Figura 4

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 4** demonstra o total de 374 chamados fechados no mês de maio. Destes, **95,99% foram requisições de serviço e 4,01% incidentes.**

O percentual reduzido de incidentes demonstra que os ambientes computacionais se mantêm estáveis. Além disso, deve-se levar em consideração o trabalho Home Office estabelecido na UnB como medidas preventivas de transmissão da COVID.

4.5. 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.

4.6. Padrão de atividade do negócio

PAN – Atendimento remoto

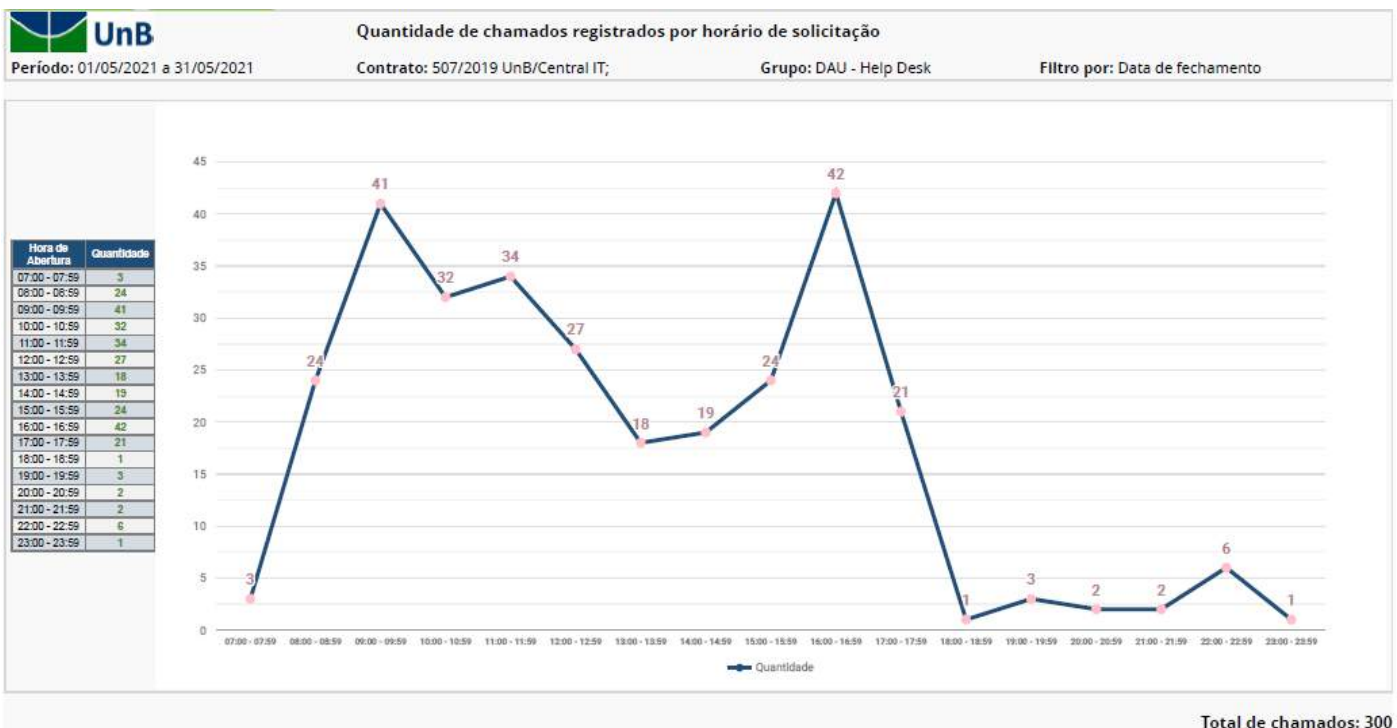


Figura 5

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme a **Figura 5** nota-se **dois picos no registro de chamados**: o primeiro inicia-se no período **das 08h00min e termina às 12h59min** e o **segundo período inicia-se das 15h00min terminando às 17h59min**. Concluímos que 81,67% (245) dos 300 chamados encerrados pela equipe de atendimento remoto foram registrados nos dois intervalos de tempo.

O registro crescente de chamado no primeiro pico harmoniza com a iniciação das atividades do negócio, é nesse período que os usuários começam a identificar os incidentes, requisições e as necessidades de mudanças no ambiente.

Observou-se que no mês de maio, do total de 300 chamados atendidos pela equipe de atendimento remoto, 17 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 5,67% dos chamados.

PAN – Atendimento presencial

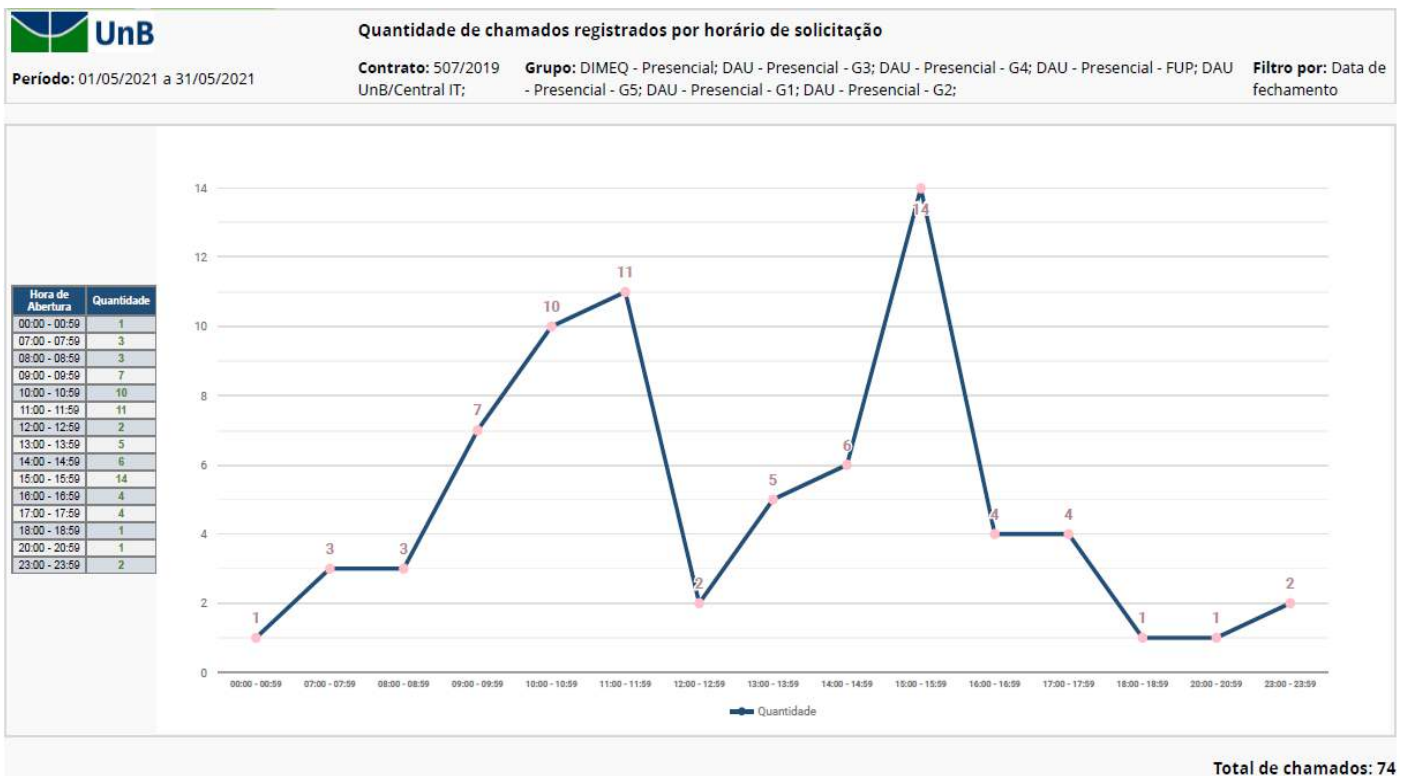


Figura 6

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

a **Figura 6** nota-se **dois picos no registro de chamados**: o primeiro inicia-se no período **das 09h00min e termina às 11h59min** e o **segundo período inicia-se das 14h00min terminando às 15h59min**. Concluímos que 64,86% (48) dos 74 chamados encerrados pela equipe de atendimento presencial foram registrados nos dois intervalos de tempo.

O registro crescente de chamado no primeiro pico harmoniza com a iniciação das atividades do negócio, é nesse período que os usuários começam a identificar os incidentes, requisições e as necessidades de mudanças no ambiente.

Observou-se que no mês de maio 7 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 9,46% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição e acesso externo ao portal de serviços (www.servicostic.unb.br) aos solicitantes em trabalho home office.

4.7. TOP 10 – Chamados encerrados

Os dados apresentados correspondem aos mais registrados no referente mês, considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

Incidentes

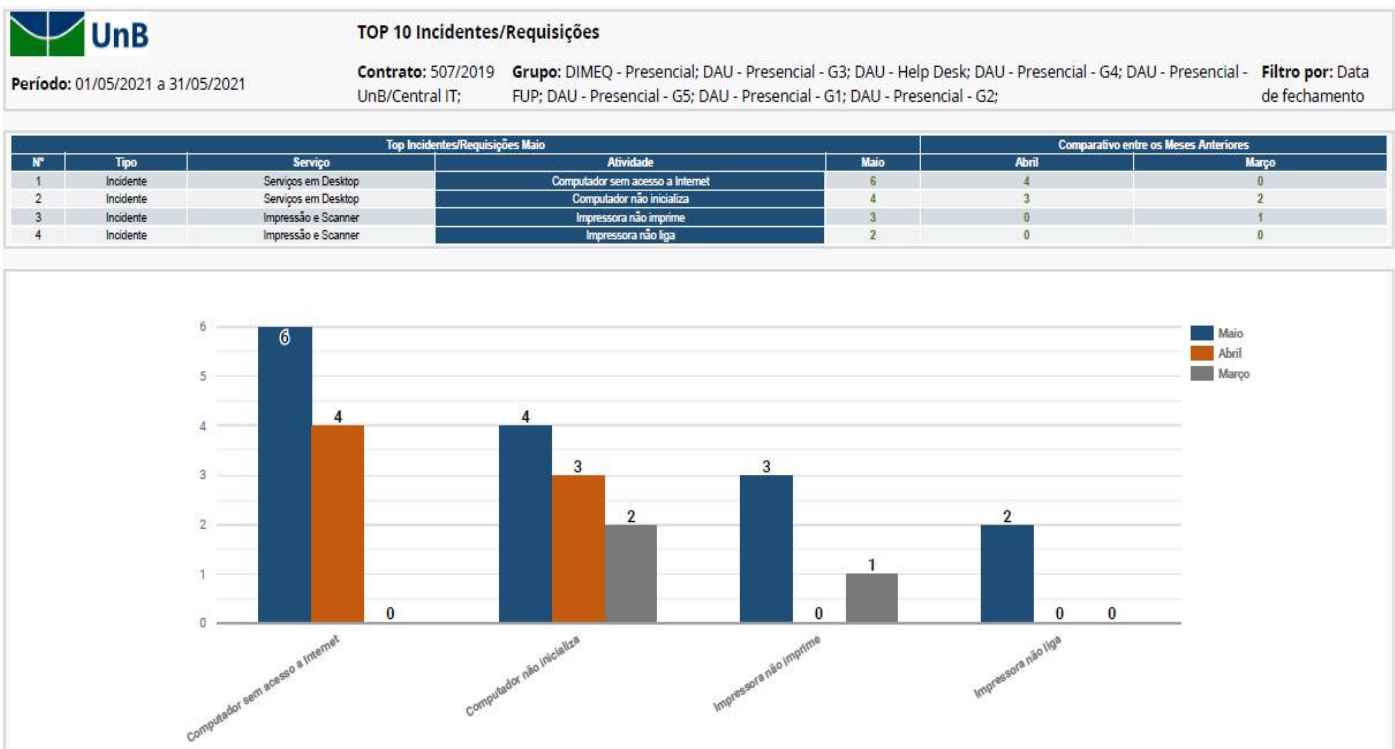


Figura 7

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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; Tipo de solicitação – Incidente; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 374 chamados encerrados no mês de maio, observa-se na **Figura 7** que **06 (1,60%)** chamados foram classificados como **“Computador sem acesso à Internet”**, onde foram realizadas configurações para ativação do DHCP para trabalho home office e resoluções de conectorização em terminais RJ45. **04 (1,07%)** chamados foram classificados como **“Computador não Inicializa”** sendo necessário realizar a formação de três computadores de e **03 (0,80%)** chamados foram classificados como **“Impressora não imprime”**, onde foram realizados o mapeamento de duas impressoras.

Requisições

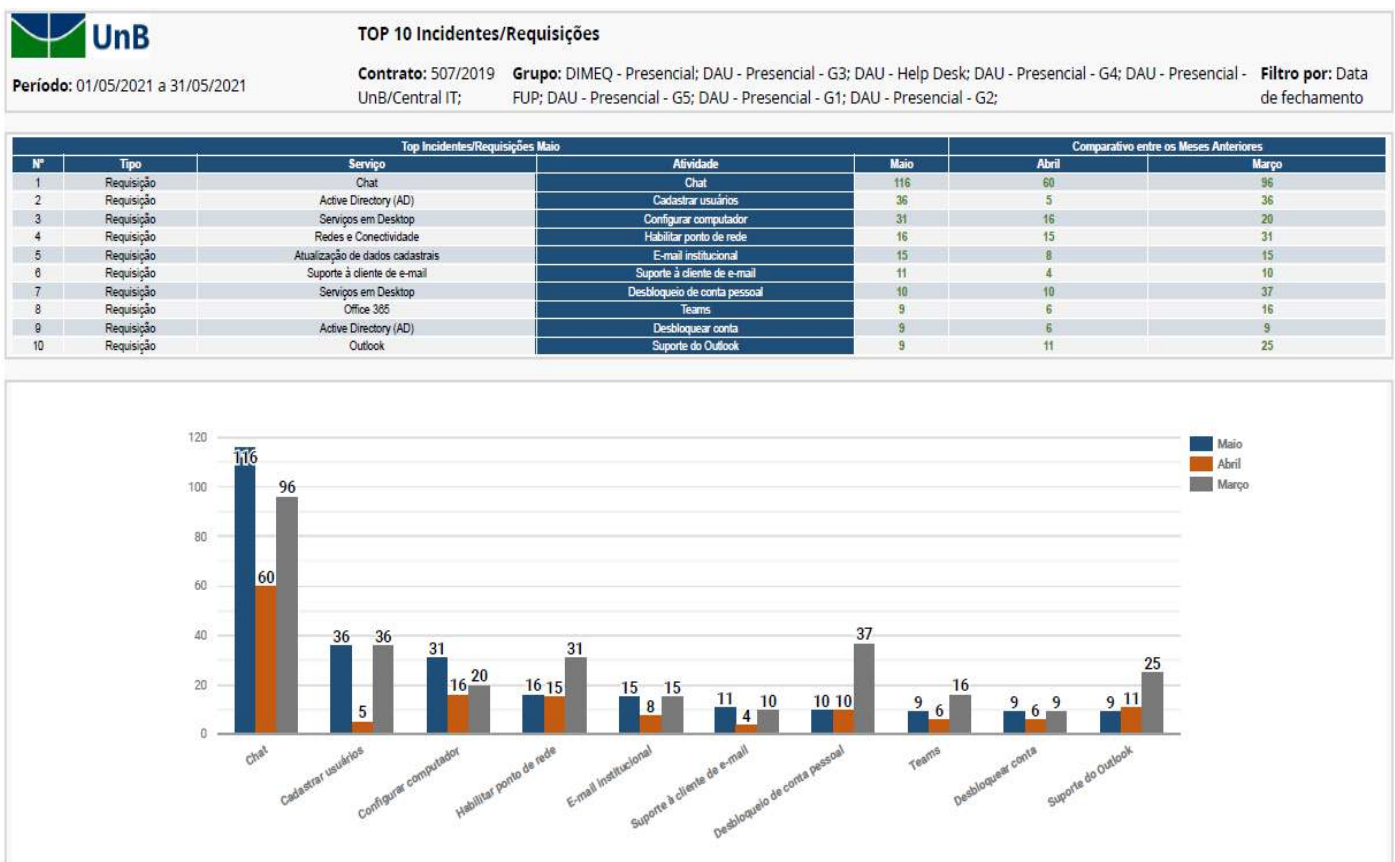


Figura 8

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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; Tipo de solicitação – Requisição; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 374 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 8** que **116 (31,02%) chamados foram para a atividade “Chat”**, onde foram tratados os mais diversos assuntos, destacando atenção para a concentração de requisições para tratativas de solicitações de usuários que estavam com problemas para acessarem seus respectivos e-mails.

Nota: Lembrando que a diferença apresentada no item “4.3 Chamados encerrados – Por origem” em relação a este significa que houve reclassificação do ticket originado no chat para outra atividade.

O segundo maior volume 36, (9,63%) é para a atividade “Cadastrar usuários”, sendo a maior porte dos registros realizados para os novos residentes do hospital veterinário, demais chamados estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

Unidades

TOP Unidades

Período: 01/05/2021 a 31/05/2021

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT;

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

NAAAA*	Top Unidades Maio		Comparativo entre os Meses Anteriores		
	Unidade	Maio	Abril	Março	
1	FAV	49	7	9	
2	Assessoria de Assuntos Internacionais	16	2	2	
3	FUP	11	1	1	
4	FMD	9	1	7	
5	FCI	9	2	4	
6	boe/gid	9	4	0	
7	ENC	7	8	4	
8	GRE	7	3	7	
9	saa/srpg	7	2	0	
10	icb	6	4	0	

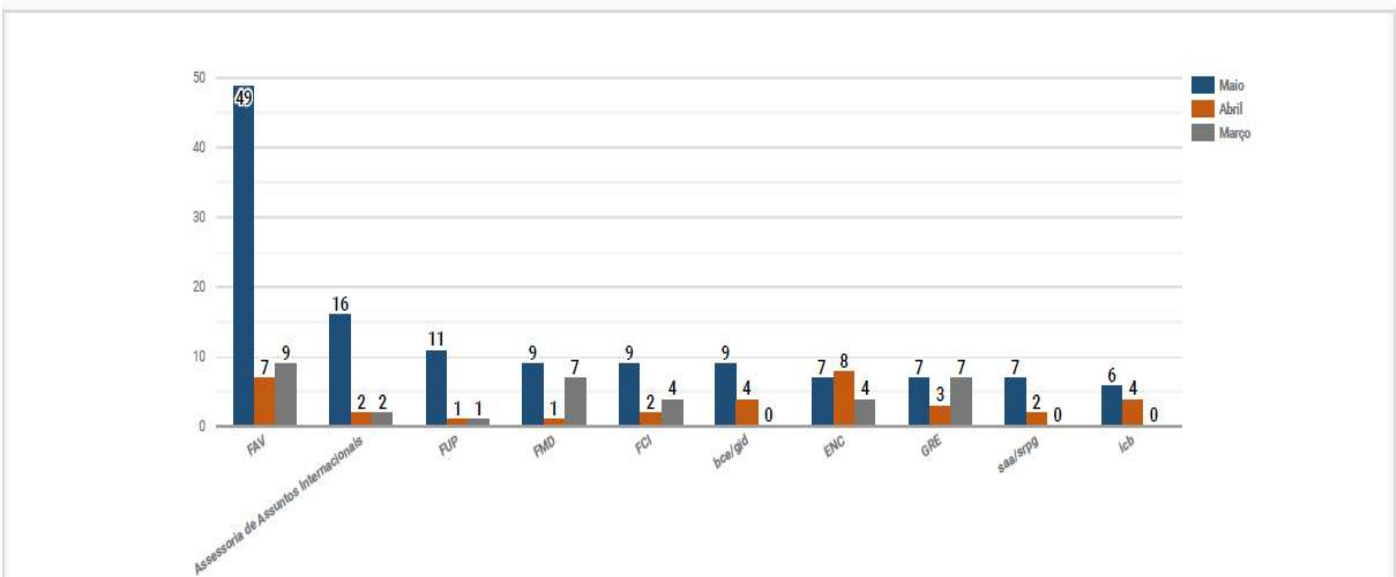


Figura 9

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

Caminho: Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 374 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 9** que **49 chamados (13,10%)** foram registrados para a unidade “**Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária - FAV**”, dentro desse total foram atendidos os mais diversos serviços como dificuldades de acesso ao e-mail institucional, acesso ao repositório de rede, indisponibilidade de internet e cadastro de novos usuários na base do AD.

O **segundo maior volume** foi registrado pela unidade “**Assessoria de Assuntos Internacionais – INT**”, sendo 16 chamados (4,28%).

4.8. SLA por grupo executor

UnB		Controle de SLA Sintético por grupo (Data de encerramento)				Acordo Nível de Serviço:	SLA:
Período: 01/05/2021 a 31/05/2021		Contrato: 507/2019		Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;		Todos	Todos
Data de Extração: 01/06/2021 07:49:04		UnB/Central IT					
Acordo de Nível de Serviço	Grupo	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados	
SLA - 04 Horas	DAU - Help Desk	8	100 %	0	0,00%	8	
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G1	3	100 %	0	0,00%	3	
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G3	2	100 %	0	0,00%	2	
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G4	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G5	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 12 Horas	DAU - Help Desk	262	100 %	0	0,00%	262	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G1	19	100 %	0	0,00%	19	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G2	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G3	12	100 %	0	0,00%	12	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G4	5	100 %	0	0,00%	5	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G5	5	100 %	0	0,00%	5	
SLA - 12 Horas	DIMEQ - Presencial	5	100 %	0	0,00%	5	
SLA - 24 Horas	DAU - Help Desk	3	100 %	0	0,00%	3	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G1	3	100 %	0	0,00%	3	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G3	2	100 %	0	0,00%	2	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G4	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G5	2	100 %	0	0,00%	2	
SLA - 48 Horas	DAU - Help Desk	27	100 %	0	0,00%	27	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G1	2	100 %	0	0,00%	2	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G2	2	100 %	0	0,00%	2	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G3	5	100 %	0	0,00%	5	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G4	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G5	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 48 Horas	DIMEQ - Presencial	1	100 %	0	0,00%	1	

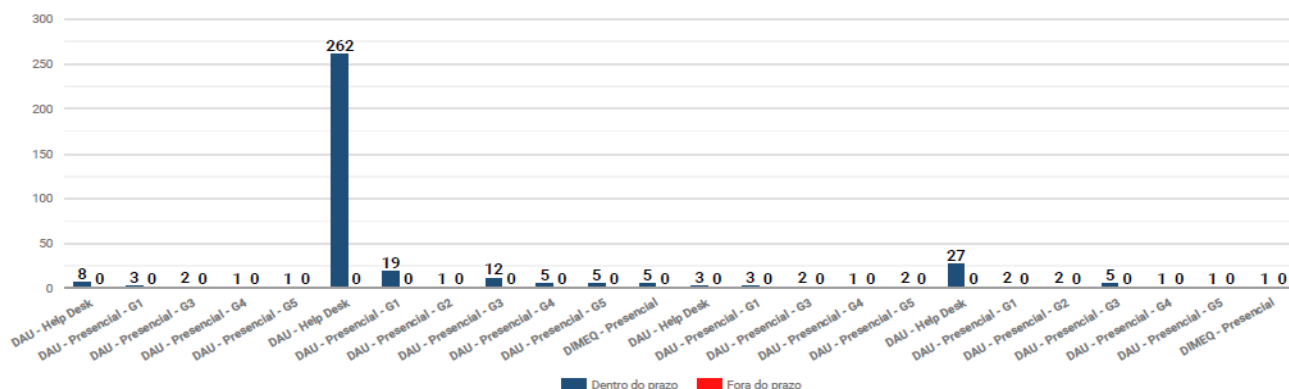


Figura 10

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

Caminho: Tickets > ID573 - Controle SLA (Sintético) por grupo - Encerramento

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; 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: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 10** demonstra que a contratada fechou o volume de 374 chamados. Destes, **100,00% (374) foram encerrados dentro do prazo, nenhum chamado foi encerrado fora do prazo**. A distribuição entre os grupos ocorre conforme a figura.

No período a distribuição dos encerramentos dos chamados ficou da seguinte maneira:

- DAU - Presencial – G1 – 27;
- DAU - Presencial – G2 – 3;
- DAU - Presencial – G3 – 21;
- DAU - Presencial – G4 – 8;
- DAU - Presencial – G5 – 9;
- DAU - Presencial – FUP – 0;
- DIMEQ – Presencial – 6;
- DAU – Help Desk – 300.

4.9. Retenção de chamados

UnB		Retenção de Chamados			Contrato:
Período: 01/05/2021 a 31/05/2021		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO: DAU - Help Desk;			507/2019
Data de Extração: 01/06/2021 07:58:19		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;			UnB/Central IT ;
					Acordo Nível de Serviço: Todos
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO					
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Remoto	
SLA - 04 Horas	8	8	0	80.21 %	
SLA - 12 Horas	262	262	0		
SLA - 24 Horas	3	3	0		
SLA - 48 Horas	27	27	0		
Total	300	300	0		
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL					
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Presencial	
SLA - 04 Horas	7	7	0	19.79 %	
SLA - 12 Horas	47	47	0		
SLA - 24 Horas	8	8	0		
SLA - 48 Horas	12	12	0		
Total	74	74	0		
Total Geral	374	374	0		

Figura 11

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

Caminho: Tickets > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo N1 – DAU - Help Desk; Grupo N2 – DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP;

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 374 chamados no contrato 507/2019. Destes, **300 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 80,21%** 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 atividade “Chat”.

Podemos observar na **Figura 11** o quantitativo de **74 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 19,79%** dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Habilitar Ponto de Rede”, “Configurar Computador”, formatar computador e notebook, e “Resolução de problemas em ponto de rede”.

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

- Configurar impressora
- Configurar computador
- Resolução de problemas em ponto de rede
- Habilitar ponto de rede
- Manutenção preventiva para Notebook
- Computador não inicializa
- Formatar computador
- Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs)
- Inspeção para baixa/redistribuição Monitor
- Manutenção preventiva Desktop
- Montar/Instalar computador
- Instalar Token
- Diagnosticar notebook
- Diagnosticar computador

4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação

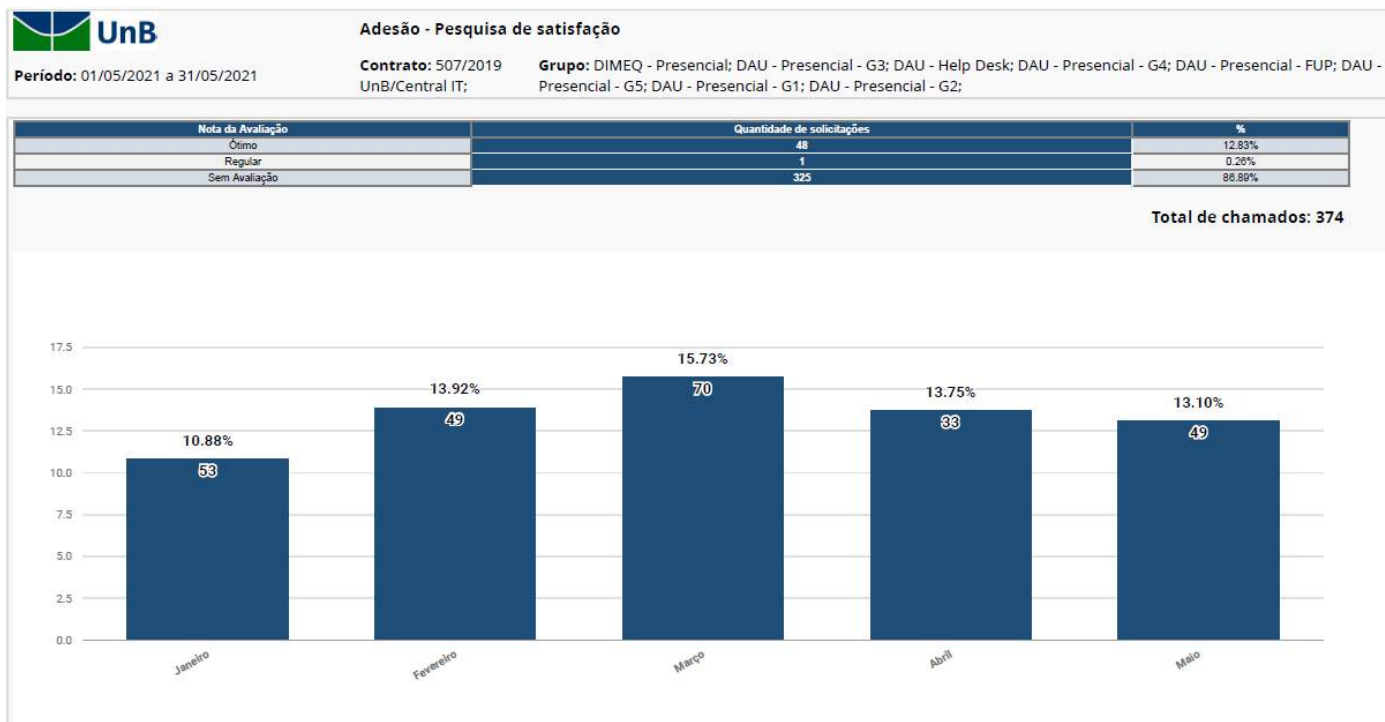


Figura 12

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

Caminho: Tickets > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP;

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 12** do volume de 374 chamados encerrados foi alcançado o percentual de **13,10% (49 pesquisas respondidas)** de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de maio. 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 em responder.

5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

As bases de conhecimento são armazenadas na base do CITSmart, no portal do conhecimento. Os procedimentos são descrições detalhadas de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma demanda e deve ser criado para todas as tarefas descritas no catálogo de serviços. No portal do conhecimento também são salvas as documentações de projetos e conhecimentos para o atendimento.

Todos os chamados atendidos, incidentes e requisições são vinculados a uma base de conhecimento, de acordo com o conhecimento cadastrado que atende a essa solicitação. Esse item é obrigatório para o atendimento dos chamados.

5.1. Procedimentos publicados

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Configuração- Rede UnB Wireless - Android
2	Configuração- Rede UnB Wireless – Iphone
3	Configuração de Rede - IP Fixo
4	ABBYY FineReader
5	Asure ID
6	Blender
7	Calculux
8	PDF24
9	Access Runtime 2013
10	ACD ChemSketch
11	Adaptador USB Wireless 150 N DWA-125
12	Microsoft Office Professional Plus 2010
13	OpenProj

13 procedimentos publicados

Tabela 3



ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração foi verificado que 13 procedimentos foram publicados para utilização. A publicação dos procedimentos é executada de forma gradual, onde todos os procedimentos são revisado e validados pela contratante.

5.2. Procedimentos em fase de homologação

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Lista de Agentes de Relacionamento

1 procedimentos em fase de homologação

Tabela 4



ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração apenas **1 documento encontrava-se em fase de homologação**. A homologação dos procedimentos é executada conforme disponibilização realizada pela contratada na ferramenta ITSM CITSmart, para posterior avaliação e validação feita pela contratante.

5.3. Procedimentos em fase de atualização

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Advanced IP Scanner



2	Configuração UnB Wireless - Windows 7
3	Erro Falha no Logon do Serviço de Perfil de Usuário
4	Habilitar Ponto de Rede
5	Roteador Wireless D-LINK 905L
6	Roteador Wireless Greatek WR - 2500HP
7	Roteador Wireless Multilaser
8	Cadastro de Usuário AD - FUB
9	Desbloqueio do Usuário AD
10	Falha na Relação de Confiança
11	Orientações sobre Agentes de Relacionamento
12	AdwCleaner
13	Antivirus Kaspersky UnB
14	Desinstalação Ccleaner 5.33
15	Farbar Recovery Scan Tool
16	Firewall Windows
17	JetClean
18	Junkware Removal Tool
19	LNK Killer
20	Malwarebytes
21	7 - Zip
22	Adobe Acrobat Reader
23	Anki
24	Configuração do Estilo ABNT
25	CUTE PDF Writer
26	Daemon Tools Lite
27	Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC
28	Desinstalação do LibreOffice
29	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010
30	Foxit PhantomPDF
31	OpenOffice
32	PDF Creator
33	PDFfill PDF Tools
34	Primo PDF
35	TextPad
36	UnityPDF
37	VirtualBox
38	VLC Media Player
39	Ardour
40	Aspen Plus
41	AutoCAD 2010
42	Autodesk AutoCAD
43	Autodesk Maya
44	Autodesk Revit
45	Bizagi Modeler
46	Blackmagic DaVinci Resolve



47	Blackmagic Fusion
48	CDBurnerXP
49	CMAPTools
50	Comando Printui
51	ComboFix
52	Trocar senha (AD)

52 procedimentos em fase de atualização

Tabela 5



ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, houve um total de **52 documentos em fase de atualização pela contratada**. A elaboração dos procedimentos para atendimento dos incidentes/requisições é executada gradualmente, conforme os chamados chegam para tratamento.

Atualmente todas as atividades do catálogo de serviços possui pelo menos um procedimento inserido na base de conhecimento, resultado obtido após estabelecimento de meta para elaboração de procedimentos por técnico.

5.4. Procedimentos arquivados

ITEM	DESCRIÇÃO
1	No período não foram arquivadas nenhum documento

0 procedimentos arquivados

Tabela 6



ANÁLISE CRÍTICA

Não houve o arquivamento de documentos.

6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

PROBLEMAS EM INVESTIGAÇÃO



Com base na análise do relatório Smart “ID251 - TOP 10 Incidentes”, observou-se que no período não houve incidentes com sugestão para registro de problema.

7. RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

7.1. Incidentes encerrados com SLA de até 4 horas úteis



RESOLVER INCIDENTES EM ATÉ 4 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com 100,00%



Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Período: 01/05/2021 a
31/05/2021

Data de Extração: 01/06/2021
07:50:00

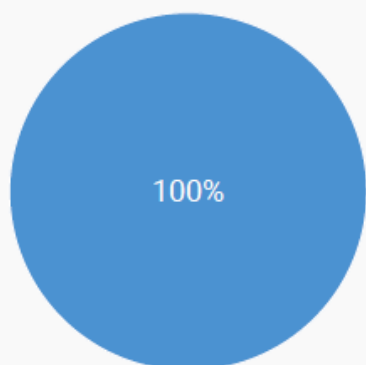
Contrato:
507/2019
UnB/Central
IT

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

Acordo
Nível de
Serviço:
SLA - 04
Horas

SLA:
Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	15	100 %	0	0,00%	15



● Total no prazo ● Total fora do prazo

Chamados atendidos no período	Dentro do SLA	Fora do SLA	Faixa de disponibilidade alcançada
15	15	0	100 %
100%	100 %	0,00%	

Figura 13

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

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

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 04 Horas.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 13** 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 ($\geq 90\%$).

7.2. Incidentes encerrados com SLA de até 12 horas úteis



RESOLVER REQUISIÇÕES CLASSIFICADAS EM ALTA EM ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com 100,00%



UnB

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Período: 01/05/2021 a
31/05/2021

Data de Extração: 01/06/2021
07:51:16

Contrato:
507/2019
UnB/Central
IT

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

Acordo
Nível de
Serviço: SLA - 12
Horas
SLA:
Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 12 Horas	309	100 %	0	0,00%	309



Figura 14

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

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

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 12 Horas.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 14** 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 ($\geq 90\%$).

7.3. Incidentes encerrados com SLA de até 24 horas úteis



RESOLVER REQUISIÇÕES CLASSIFICADAS EM MÉDIA EM ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com 100,00%



UnB

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Período: 01/05/2021 a
31/05/2021

Data de Extração: 01/06/2021
07:51:53

Contrato:
507/2019
UnB/Central
IT

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

Acordo
Nível de
Serviço:
SLA - 24
Horas

SLA:
Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 24 Horas	11	100 %	0	0,00%	11

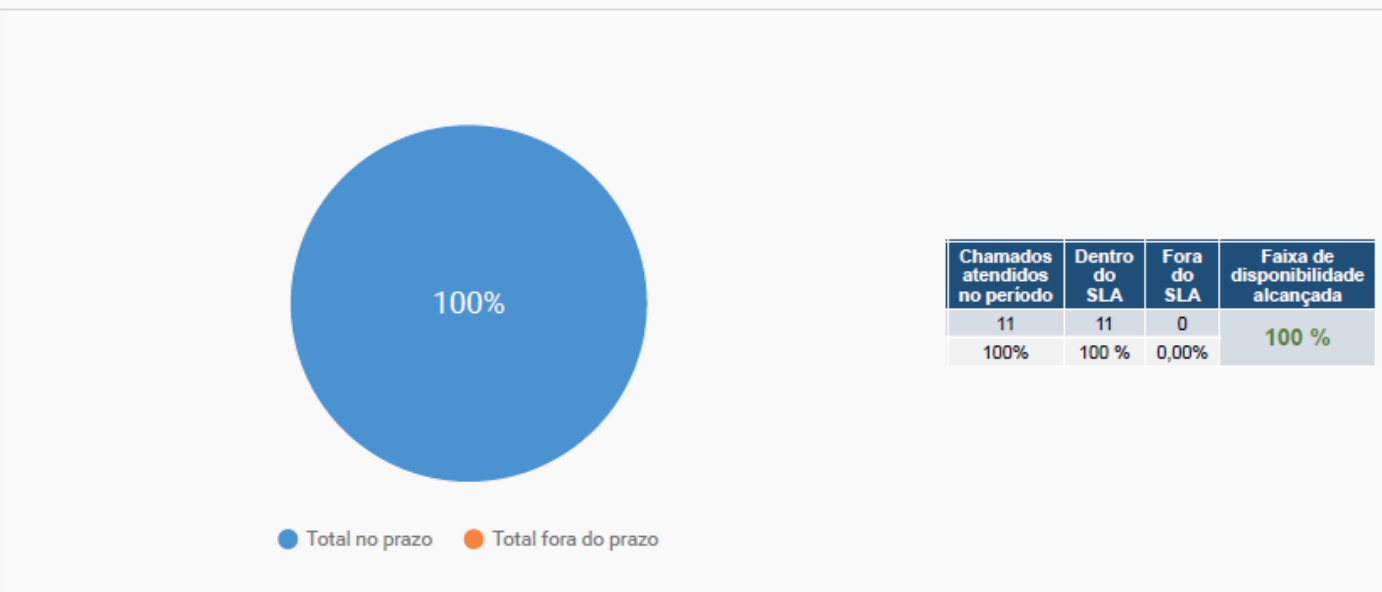


Figura 15

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

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

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 24 Horas.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 15** 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 ($\geq 90\%$).

7.4. Incidentes encerrados com SLA de até 48 horas úteis



RESOLVER REQUISIÇÕES CLASSIFICADAS EM BAIXA EM ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

No período o indicador foi atingido com 100,00%

		Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)		
Período: 01/05/2021 a 31/05/2021 Data de Extração: 01/06/2021 07:52:22	Contrato: 507/2019 UnB/Central IT	Grupo: DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;	Acordo Nível de Serviço: SLA - 48 Horas	SLA: Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 48 Horas	39	100 %	0	0,00%	39



Figura 16

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

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

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Acordo de nível de serviço – SLA – 48 Horas.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se na **Figura 16** 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 ($\geq 90\%$).

7.5. Nível de satisfação



NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No período o indicador foi atingido com 97,95%.

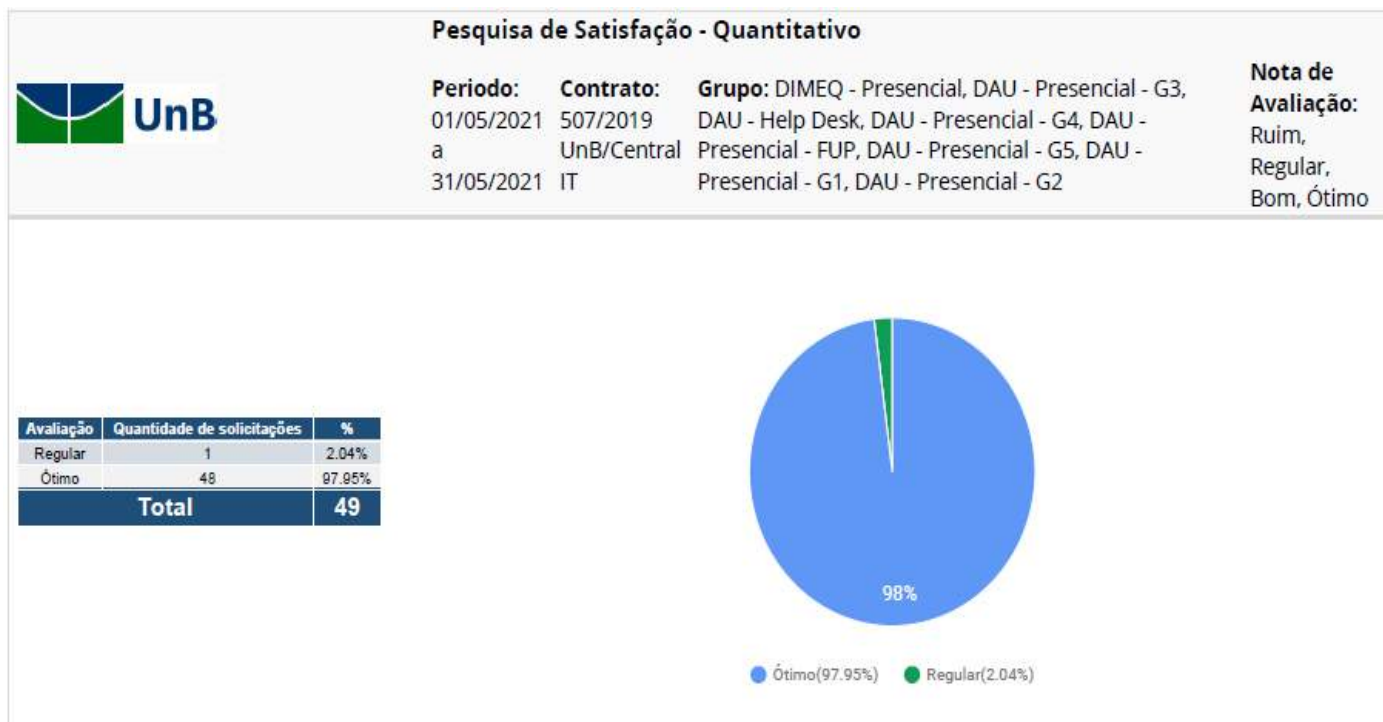


Figura 17

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

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Nota de avaliação – Ruim, Regular, Bom, Ótimo.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

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%. A Figura 17 demonstra que foram respondidas 49 pesquisas de satisfação. Desse total, 48 foram avaliadas como “Ótimo”, 1 pesquisa avaliada como “regular”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “Bom” ou “Ruim”. Para o mês, o resultado atingido foi de 97,95% estando acima da meta estabelecida contratualmente.

7.6. Chamados reabertos



CHAMADOS REABERTOS POR ERROS OU EXECUÇÃO INCOMPLETA

No período o indicador foi atingido com 0,53%

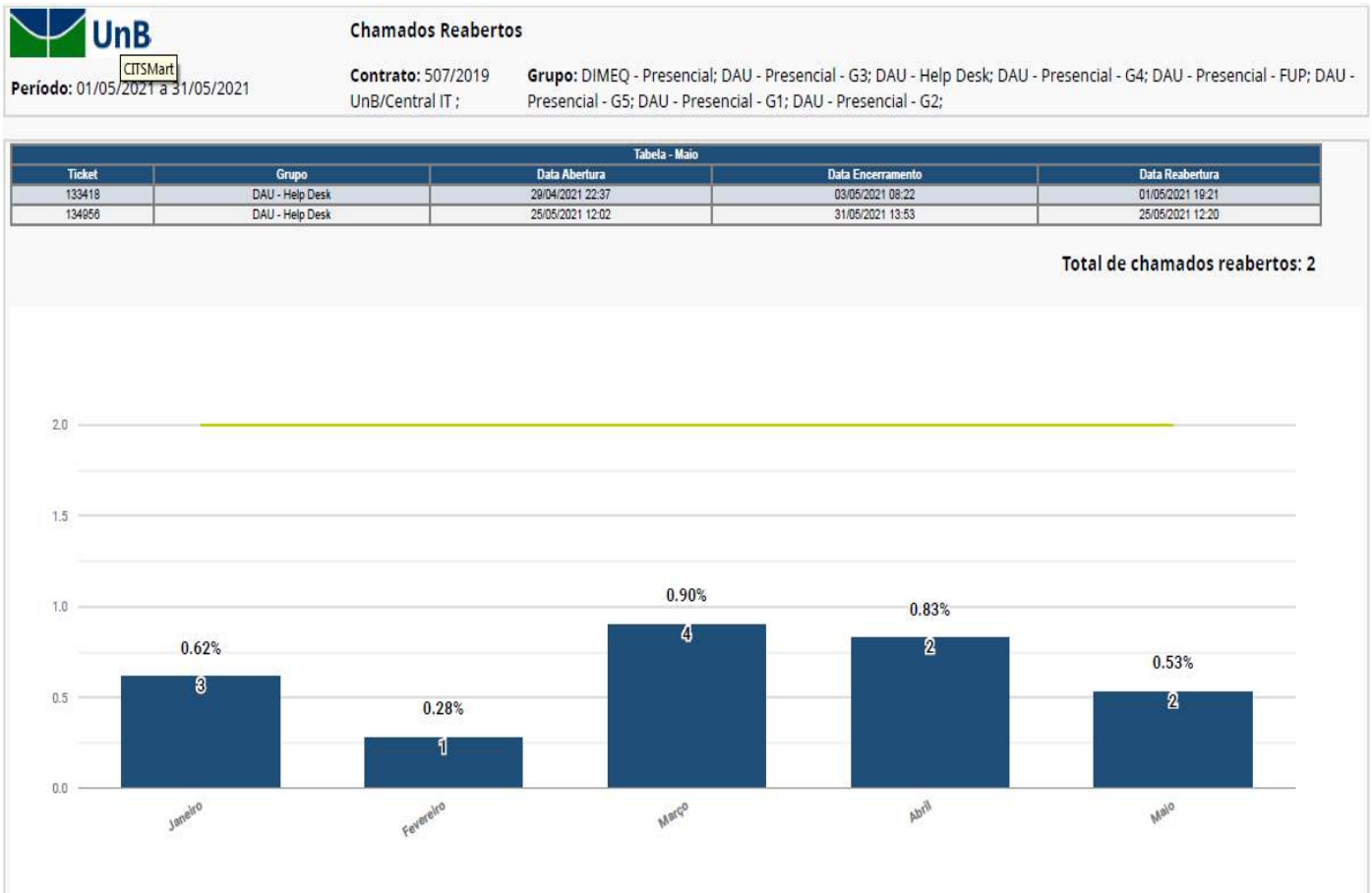


Figura 18

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

Caminho: Tickets > ID579 - Histórico de chamados (com reabertura e captura)

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Tipo de relatório – Chamados reabertos.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 374 encerrados, **02 chamados (133418 e 134956) foram reabertos** pela equipe de atendimento (tarefa R-001) **representado 0,53% e mantendo-se dentro do limite estabelecido, <=2.**

Vale ressaltar que, caso algum dos chamados com o prazo de 7 dias válidos para reabertura seja reaberto após a apuração dos dados, a situação atual demonstrada na **18** dar-se-á de forma diferente em consultas futuras.

7.7. Capturar chamados em até 20 minutos



CAPTURAR CHAMADOS EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS A ABERTURA

No período o indicador foi atingido com 99,73%



Chamados Capturados em até 20 Minutos

Período: 01/05/2021 a 31/05/2021

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

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

Origem	Tabela - Maio		Mais de 20 minutos	%	Total
	Até 20 minutos	%			
Portal	213	56,95%	1	0,27%	214
Chat	123	32,86%	0	0,00%	123
Remoto - Proativo	14	3,74%	0	0,00%	14
Help Desk	13	3,48%	0	0,00%	13
Presencial - Proativo	4	1,07%	0	0,00%	4
E-mail	2	0,53%	0	0,00%	2
SSI - SITES	2	0,53%	0	0,00%	2
Telefone	2	0,53%	0	0,00%	2
Total	373	99,73%	1	0,27%	374

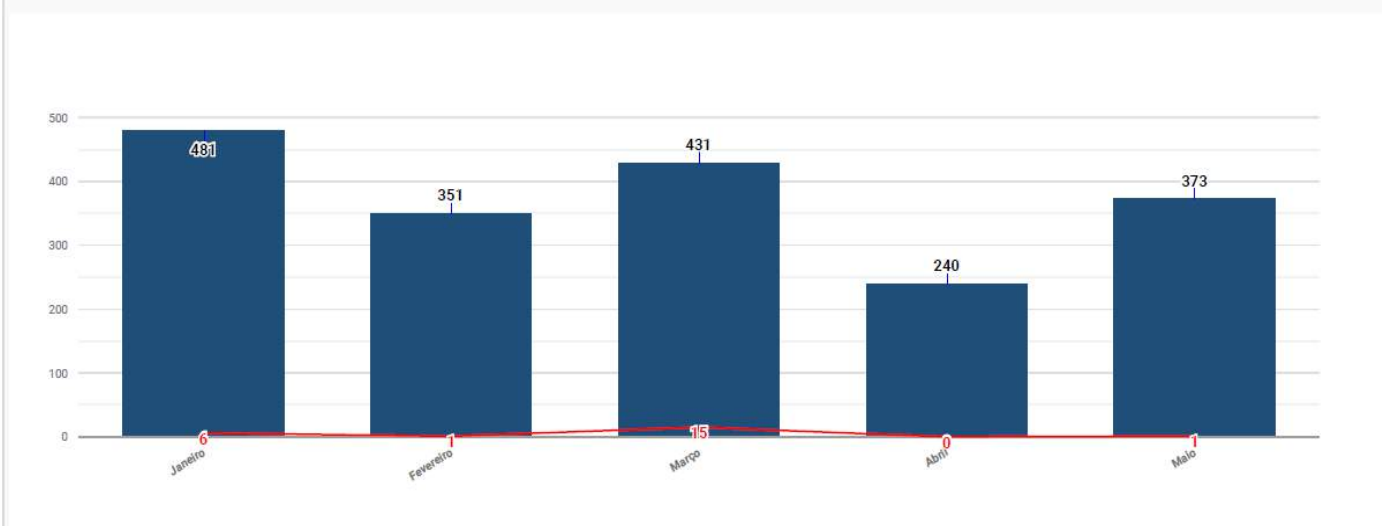


Figura 19

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

Caminho: Tickets > ID579 - Histórico de chamados (com reabertura e captura)

Filtros: Período – 01/05/2021 a 31/05/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk, DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DIMEQ – Presencial, DAU - Presencial – FUP; Tipo de relatório – Chamados capturados em até 20 minutos.

Dados extraídos em: 01/06/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 19** é possível observar que do total de 374 chamados fechados, **373 (99,73%) foram capturados em até 20 minutos**, e apenas **1 (0,27%)** chamado foi capturado com mais de 20 minutos, mantendo-se os resultados aferidos **dentro do limite estabelecido (>= 90,00%)**.

7.8. Controle dos indicadores

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%	97,95%	Alcançado
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	0,53%	Alcançado
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	99,73%	Alcançado

Tabela 7

8. GLOSAS APLICADAS



NO PERÍODO NÃO HOUVE APLICAÇÃO DE GLOSAS.

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

