

# 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. R024**  
**JUNHO/2021**

**CENTRAL IT GOVERNANÇA  
CORPORATIVA**

+55 61 3030-4000

[www.centralit.com.br](http://www.centralit.com.br)



<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS.....</b>	<b>3</b>
3.1. Atividades.....	3
3.2. Locais de atendimento.....	4
<b>4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
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> .....	8
4.6. Padrão de atividade do negócio.....	9
PAN – Atendimento remoto .....	9
PAN – Atendimento presencial.....	10
4.7. TOP 10 – Chamados encerrados .....	10
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
<b>5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO .....</b>	<b>17</b>
5.1. Procedimentos publicados.....	18
5.2. Procedimentos em fase de homologação.....	18
5.3. Procedimentos em fase de atualização .....	20
5.4. Procedimentos arquivados .....	21
<b>6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS.....</b>	<b>22</b>
<b>7. RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>23</b>
7.1. Incidentes encerrados com SLA de até 4 horas úteis .....	23
7.2. Requisições encerrados com SLA de até 12 horas úteis .....	24
7.3. Requisições encerrados com SLA de até 24 horas úteis .....	25
7.4. Requisições encerrados com SLA de até 48 horas úteis .....	26
7.5. Nível de satisfação .....	27
7.6. Chamados reabertos.....	28
7.7. Capturar chamados em até 20 minutos.....	29
7.8. Controle dos indicadores .....	30
<b>8. GLOSAS APLICADAS.....</b>	<b>30</b>

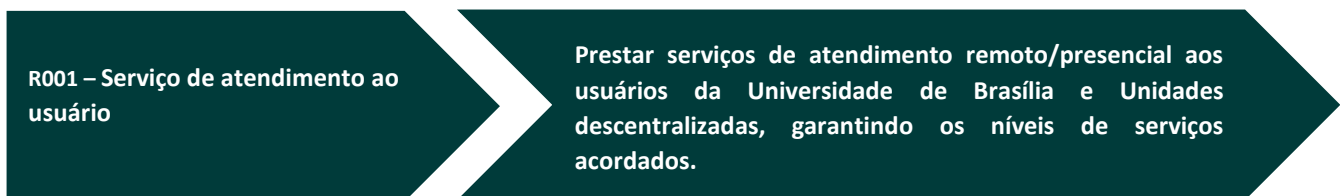
## 1. INTRODUÇÃO

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 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.

<b>8</b>	Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.
<b>9</b>	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.
<b>10</b>	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.
<b>11</b>	Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.
<b>12</b>	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.
<b>13</b>	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

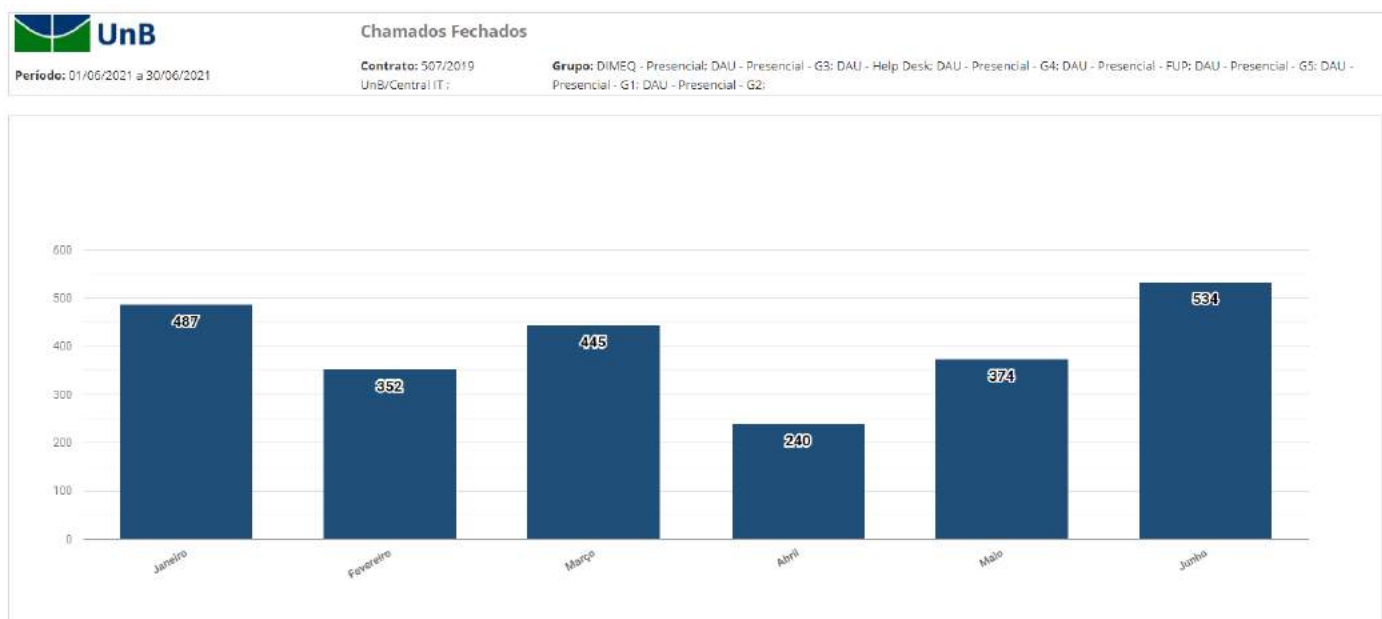


Figura 1

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021 ; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

No mês de junho foram encerrados 534 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 junho foi de 534, esse quantitativo é maior em relação ao apresentado em maio de 2021 no qual foram encerrados 374 chamados.

No período foi possível observar que houve um aumento considerável de usuários externos que, no decorrer do contato com os profissionais da central de atendimento, informavam em sua maioria estar enfrentando problemas ao acessarem o SIGAA, dúvidas sobre concurso, confirmação/aproveitamento de matérias, esclarecimento de dúvidas acerca da Matrícula.

## 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 – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 534 chamados encerrados em junho, 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

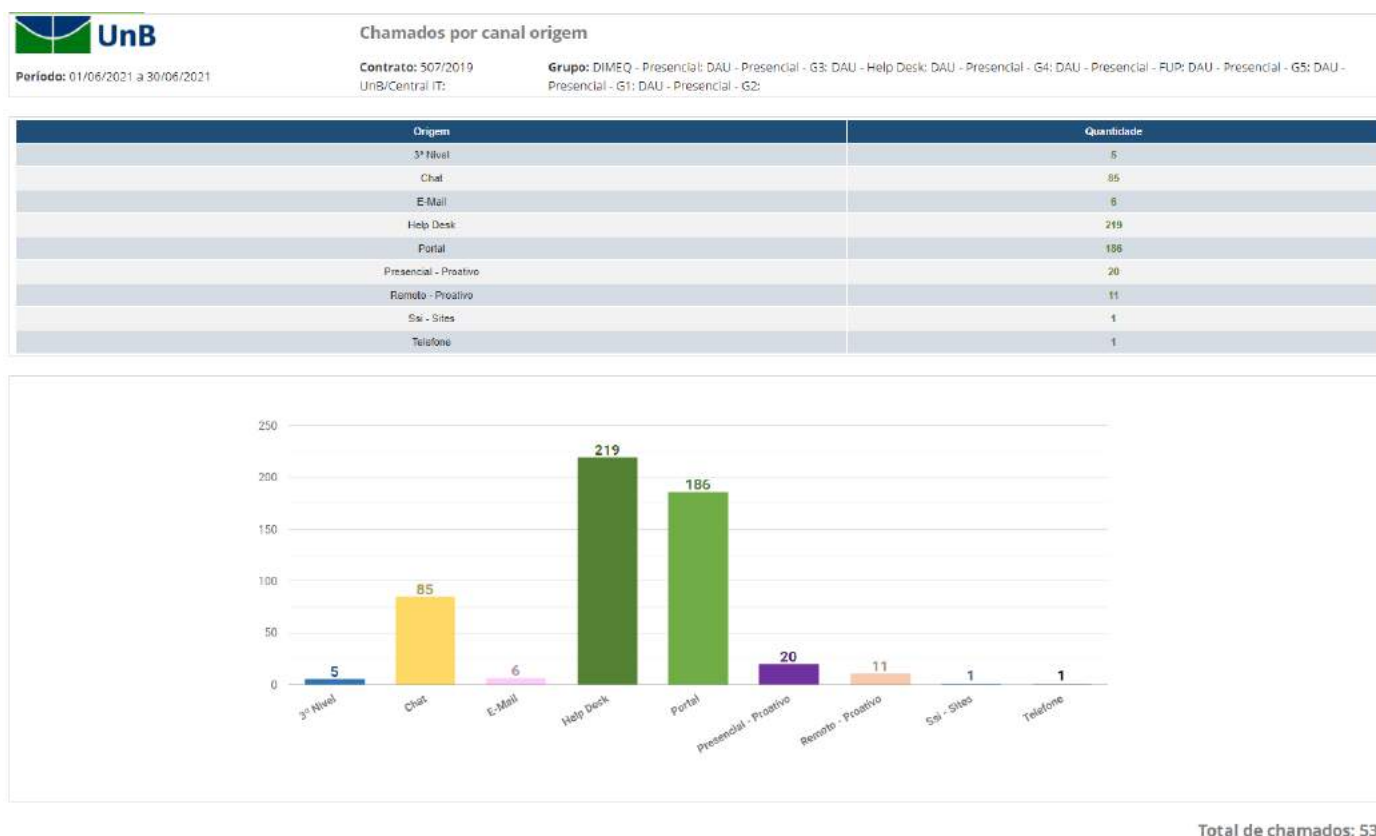


Figura 3

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 534 chamados encerrados em junho observa-se na **Figura 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o **“Help Desk” com 219 chamados (41,01%)**. Este resultado é em função do registro de chamados realizados pela central de atendimento e que são solicitados pelos usuários no ápice de uma ligação telefônica.

No período, os chamados de origem **“Chat” totalizam o volume de 85 chamados (15,92%)**. Observou-se nesse caso que houve um crescimento de usuários que passaram a utilizar o contato via Chat, onde foi possível notar que muito 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 e ao sistema SIGAA.

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 31 chamados (5,81%)**. 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 01 chamado **(0,19%)** 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

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

A Figura 4 demonstra o total de 534 chamados fechados no mês de junho. Destes, **97,75% foram requisições de serviço e 2,25% 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.

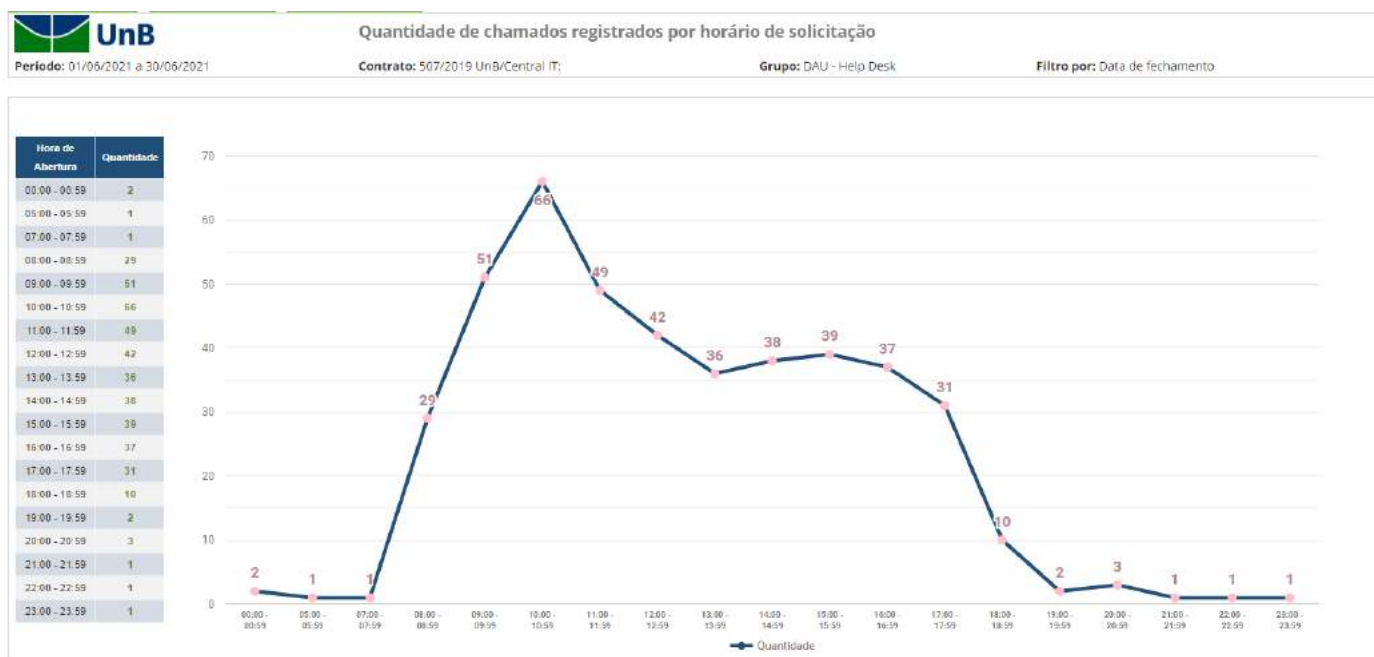
#### 4.5. Quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe – Call center



**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



Total de chamados: 440

Figura 5

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/07/2021



#### 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 10h59min** e o segundo período inicia-se **das 13h00min terminando às 16h59min**. Concluímos que **67,27% (296)** dos 440 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 junho, do total de 440 chamados atendidos pela equipe de atendimento remoto, 22 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 5,00% 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 – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

a Figura 6 nota-se dois picos no registro de chamados: o primeiro inicia-se no período das 08h00min e termina às 09h59min e o segundo período inicia-se das 14h00min terminando às 15h59min. Concluímos que 55,32% (52) dos 94 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 junho 3 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 3,19% 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](http://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

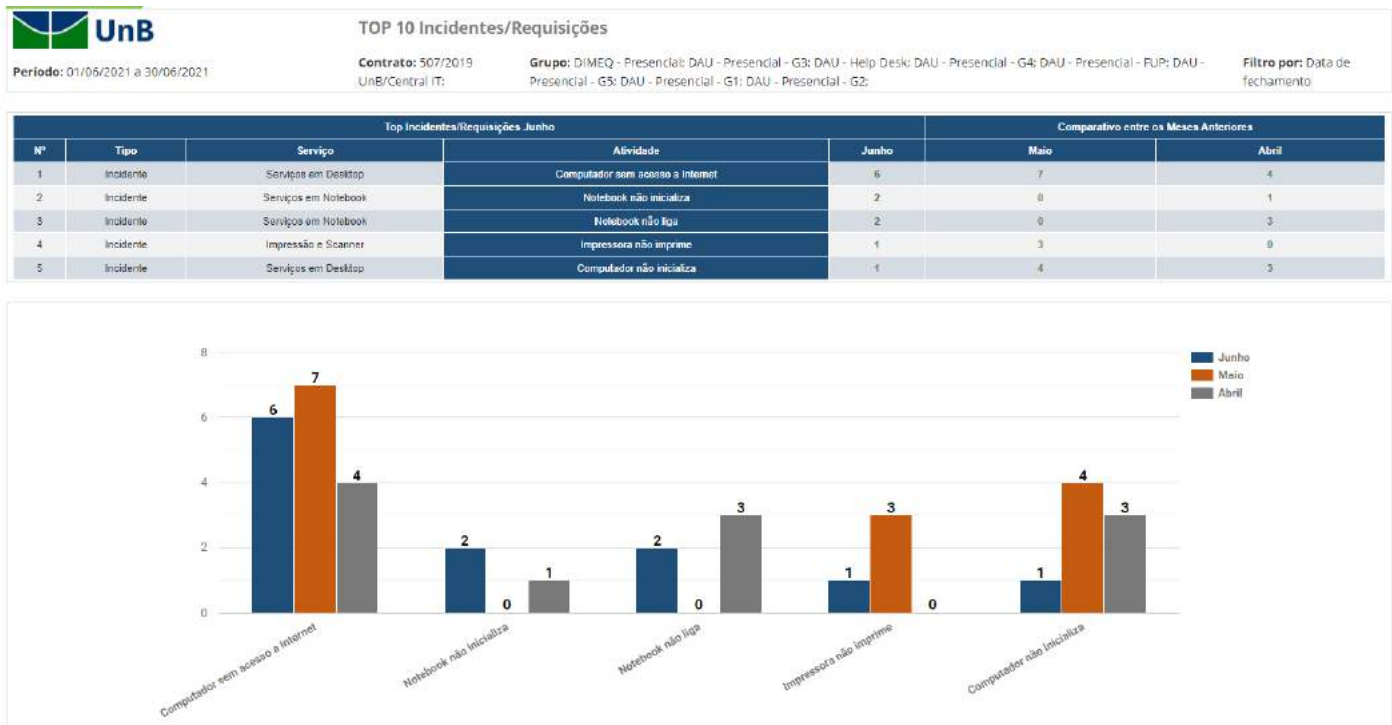


Figura 7

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 534 chamados encerrados no mês de junho, observa-se na **Figura 7** que **06 (1,12%)** 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. **02 (0,37%)** chamados foram classificados como **“Notebook não Inicializa”** sendo necessário intervenção técnica para manutenção (hardware) do equipamento.

## Requisições

	<b>TOP 10 Incidentes/Requisições</b>
Período: 01/06/2021 a 30/06/2021	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:
	Filtro por: Data de fechamento

Top Incidentes/Requisições Junho				Comparativo entre os Meses Anteriores		
Nº	Tipo	Serviço	Atividade	Junho	Maio	Abril
1	Requisição	Registro de Ligações	Ligação por Engano	158	1	0
2	Requisição	Chat	Chat	83	119	60
3	Requisição	Registro de Ligações	Atividade não Cadastrada	47	0	0
4	Requisição	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	22	17	15
5	Requisição	Outlook	Suporte do Outlook	18	10	11
6	Requisição	Redes e Conectividade	Orientação Técnica	15	4	6
7	Requisição	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	15	8	7
8	Requisição	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	14	5	10
9	Requisição	Serviços em Desktop	Configurar computador	13	31	16
10	Requisição	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	9	10	6

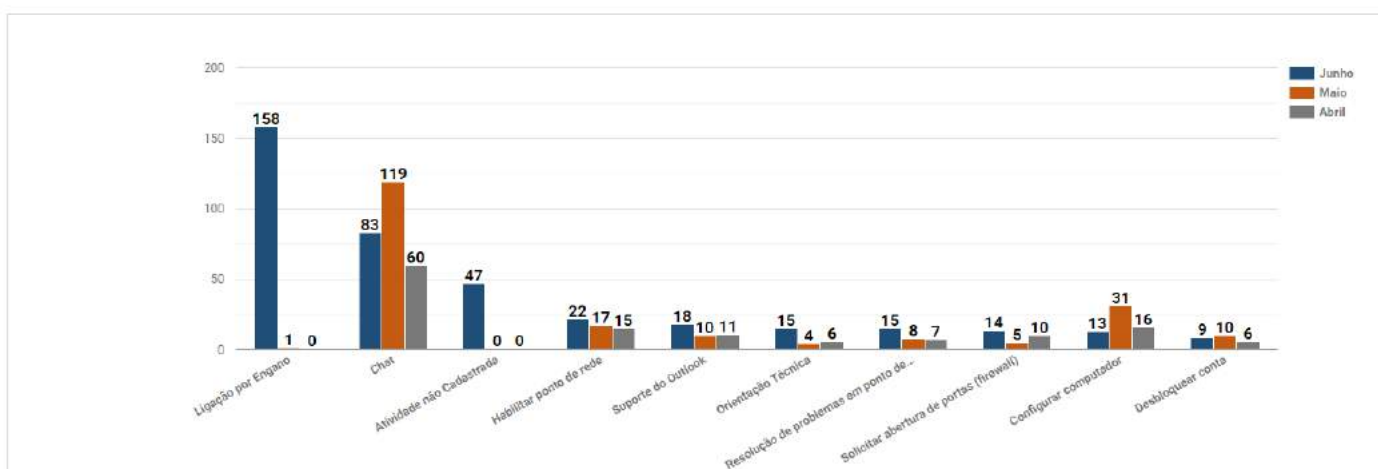


Figura 8

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 534 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 8** que **158 (29,59%) chamados foram para a atividade “Ligação por Engano”**, onde foram tratados os mais diversos assuntos, destacando atenção para a concentração de requisições para tratativas de solicitações de usuários externos que estavam enfrentando problemas ao acessarem o SIGAA, dúvidas sobre concurso, confirmação/aproveitamento de matérias, esclarecimento de dúvidas acerca da Matrícula.

**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 **83, (15,54%) é para a atividade “Chat”**, onde foi possível notar que muito 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.

## Unidades

 Período: 01/06/2021 a 30/06/2021	<b>TOP Unidades</b>		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;

Nº	Top Unidades Junho		Comparativo entre os Meses Anteriores	
	Unidade	Junho	Maio	Abril
1	CPD - Serviço de Atendimento ao Usuário	160	0	1
2	FAV	30	49	7
3	CEAD	19	4	2
4	IGD	16	3	6
5	SAIA/SSE	11	6	0
6	APOSENTADO	9	0	4
7	CPD - Operações	9	5	9
8	HUB	8	0	2
9	IGD	8	1	6
10	FEF	7	4	3

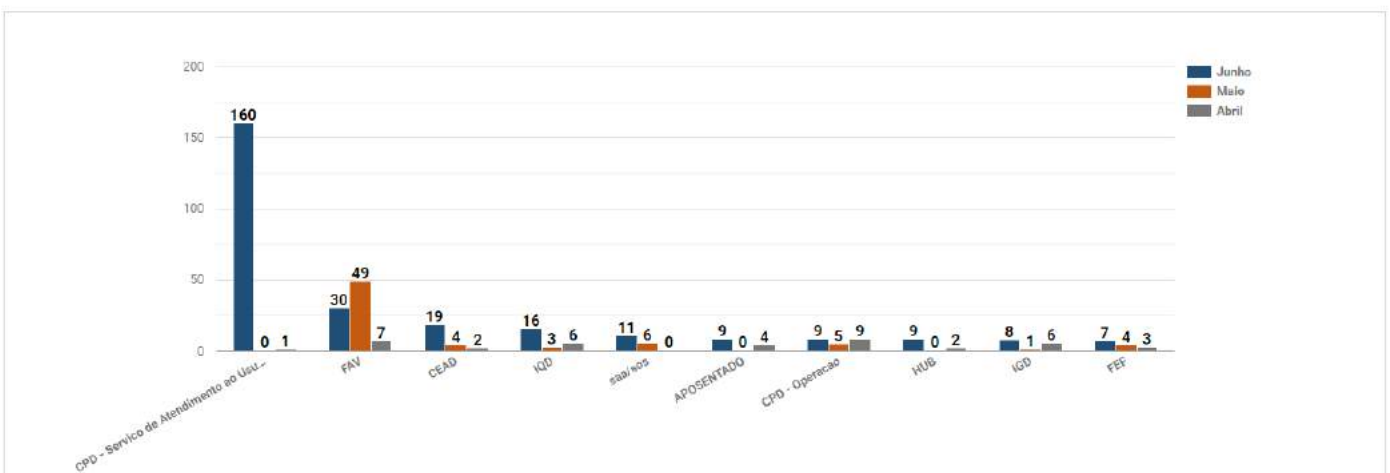


Figura 9

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

Caminho: Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 534 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 9** que **160 chamados (29,96%) foram registrados para a unidade “Serviço de Atendimento ao Usuário - CPD”**, dentro desse total foram atendidos os mais diversos serviços como “Ligação por Engano”, “Atividade não Cadastrada”, “Cadastrar Usuário”, “Chat”, “Formatar Computador”, “SIPPOS”, e “Ligação Muda”.

O **segundo maior volume foi registrado pela unidade “Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária - FAV”**, sendo **30 chamados (5,62%)**. Desse total, 12 chamados foram resultantes da atividade “Habilitar ponto de rede” os demais chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

**Observação:** Dado a reestruturação do CPD e alteração da nomenclatura, onde se lê “CPD”, leia-se “STI”.

## 4.8. SLA por grupo executor

UnB		Controle de SLA Sintético por grupo (Data de encerramento)				
Período: 01/06/2021 a 30/06/2021		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;		Acordo Nível de Serviço: Todos	SLA: Todos
Data de Extração: 01/07/2021 11:46:14						
Acordo de Nível de Serviço	Grupo	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	DAU - Help Desk	7	100 %	0	0,00%	7
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G1	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G2	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G3	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G5	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 04 Horas	DIMEQ - Presencial	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 12 Horas	DAU - Help Desk	375	100 %	0	0,00%	375
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G1	17	100 %	0	0,00%	17
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G2	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G3	21	100 %	0	0,00%	21
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G4	5	100 %	0	0,00%	5
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G5	9	100 %	0	0,00%	9
SLA - 12 Horas	DIMEQ - Presencial	4	100 %	0	0,00%	4
SLA - 24 Horas	DAU - Help Desk	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G1	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G2	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G3	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G4	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G5	4	100 %	0	0,00%	4
SLA - 48 Horas	DAU - Help Desk	55	100 %	0	0,00%	55
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G1	10	100 %	0	0,00%	10
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G3	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G4	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G5	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 48 Horas	DIMEQ - Presencial	1	100 %	0	0,00%	1

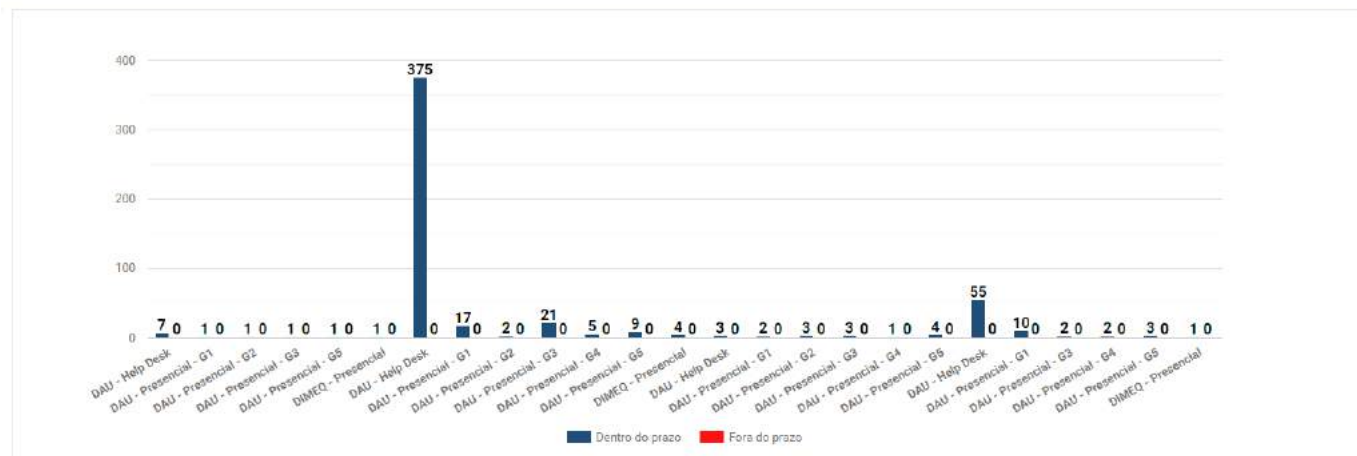


Figura 10

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 10** demonstra que a contratada fechou o volume de 534 chamados. Destes, **100,00% (534) 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 – 30;
- DAU - Presencial – G2 – 6;
- DAU - Presencial – G3 – 27;
- DAU - Presencial – G4 – 8;
- DAU - Presencial – G5 – 17;
- DAU - Presencial – FUP – 0;
- DIMEQ – Presencial – 6;
- DAU – Help Desk – 440.

## 4.9. Retenção de chamados

UnB		Retenção de Chamados			Contrato: 507/2019 UnE/Central IT;	
Período: 01/06/2021 a 30/06/2021		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO: DAU - Help Desk;			Acordo Nível de Serviço: Todos	
Data de Extração: 01/07/2021 11:51:52		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;				
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Remoto		
SLA - 04 Horas	7	7	0	82.40 %		
SLA - 12 Horas	375	375	0			
SLA - 24 Horas	3	3	0			
SLA - 48 Horas	55	55	0			
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>0</b>			
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Presencial		
SLA - 04 Horas	5	5	0	17.60 %		
SLA - 12 Horas	58	58	0			
SLA - 24 Horas	13	13	0			
SLA - 48 Horas	18	18	0			
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>0</b>			
<b>Total Geral</b>	<b>534</b>	<b>534</b>	<b>0</b>			

Figura 11

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

Caminho: Tickets > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



## ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 534 chamados no contrato 507/2019. Destes, **440 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 82,40%** 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 ligação de usuários classificado com a atividade “Ligação por Engano”.

Podemos observar na **Figura 11** o quantitativo de **94 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 17,60%** dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Habilitar Ponto de Rede”, “Resolução de problemas em ponto de rede”, “Configurar Computador” e “Formatar Notebook”.

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

- Configurar impressora;
- 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 (chave eletrônica);
- Diagnosticar notebook;
- Diagnosticar computador;
- Trocar HD;
- Diagnosticar Notebook.

#### 4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação

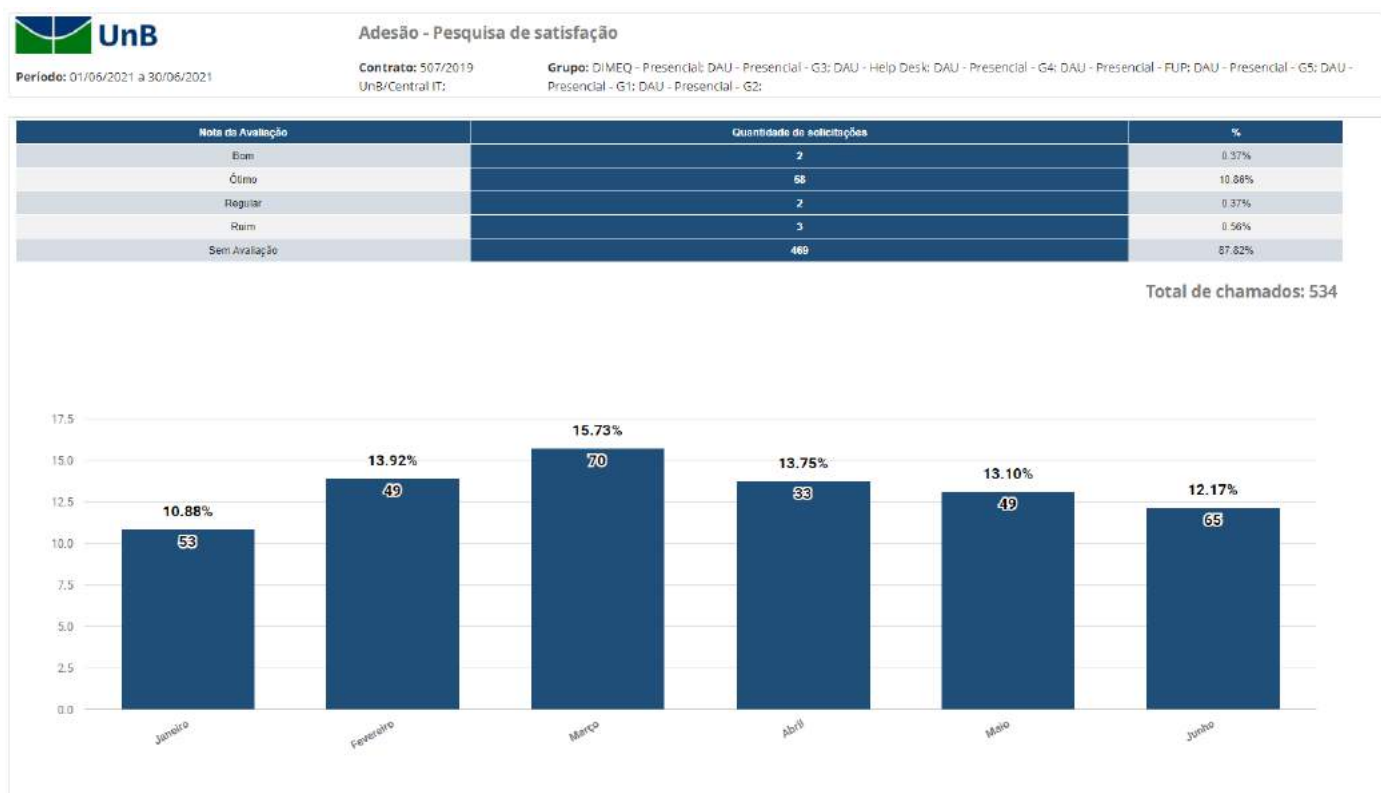


Figura 12

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

Caminho: Tickets > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 12** do volume de 534 chamados encerrados foi alcançado o percentual de **12,17% (65 pesquisas respondidas)** de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de junho. 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	Lista de Agentes de Relacionamento
2	SIGRH - Como fazer matrículas em cursos de capacitação
<b>02 procedimentos publicados</b>	

Tabela 3



### ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração foi verificado que 2 procedimentos foram publicados para utilização. A publicação dos procedimentos é executada de forma gradual, onde todos os procedimentos são revisados e validados pela contratante.

## 5.2. Procedimentos em fase de homologação

ITEM	DESCRIÇÃO
1	7 - Zip
2	Advanced IP Scanner
3	AdwCleaner
4	Anki
5	Antivirus Kaspersky UnB
6	Ardour
7	Asure ID
8	AutoCAD 2010
9	Autodesk AutoCAD
10	Cadastro de Usuário AD - FUB
11	Calculux
12	CDBurnerXP
13	Comando Printui
14	ComboFix
15	Configuração de Rede - IP Fixo
16	Configuração do Estilo ABNT
17	Configuração- Rede UnB Wireless - Android
18	Configuração- Rede UnB Wireless – Iphone
19	Configuração UnB Wireless - Windows 7
20	CUTE PDF Writer
21	Daemon Tools Lite
22	Desbloqueio de conta - AD
23	Desinstalação Ccleaner 5.76
24	Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC
25	Desinstalação do LibreOffice

26	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010
27	Erro: Falha no Logon do Serviço de Perfil de Usuário
28	Falha na Relação de Confiança
29	Farbar Recovery Scan Tool
30	Habilitar Ponto de Rede
31	JetClean
32	Junkware Removal Tool
33	LNK Killer
34	Malwarebytes
35	Microsoft Office Professional Plus 2010
36	Orientações sobre Agentes de Relacionamento
37	PDF24
38	PDF Creator
39	PDFfill PDF Tools
40	Primo PDF
41	Roteador Wireless D-LINK 905L
42	Roteador Wireless Greatek WR - 2500HP
43	Roteador Wireless Multilaser
44	Script - Computador não liga
45	Script - Computador sem acesso a internet
46	Script - Configurar computador
47	Script - Configurar Impressora
48	Script de atendimento - DAU-Helpdesk
49	Script - Desbloqueio de conta pessoal e desbloqueio de conta
50	Script - Impressora não liga
51	Script - Instalação de software padrão
52	Script - Monitor não liga
53	Script Redirecionamento de Setores
54	TextPad
55	UnityPDF
56	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC

**56 procedimentos em fase de homologação**

Tabela 4



#### ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração **56 documentos encontram-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	Autodesk Maya
2	Bizagi Modeler
3	Firewall Windows
4	Autodesk Revit
5	Blackmagic Fusion
6	Blackmagic DaVinci Resolve
7	CMAPTools
8	Abertura e Encerramento de Chamados CITSmart
9	Abertura e Encerramento de Chamados CITSmart - Fora do Fluxo
10	Atualização de Cadastro CITSmart
11	Como abrir chamados para a STI
12	Pesquisa de Satisfação Nota Ruim - Regular
13	Serviços de Telefone Voltada a Central de Atendimento
14	Active Directory - Domínio AD-FUB
15	Desbloqueio do Usuário AD
16	ULTRA VNC – Acesso Remoto
17	Adobe Creative Cloud
18	Adobe Digital Editions
19	Audacity
20	Code Blocks
21	Configurar Atalhos de Programas para Todos Usuários
22	CyberLink Power2Go
23	Desbloquear Arquivos
24	Design Review
25	Desinstalação de Softwares
26	DevC++
27	Direct X
28	DIRF
29	Domus
30	DriverMax
31	DWG TrueView
32	Filezilla
33	Fix Print Polifix
34	Format Factory
35	FreeMind
36	Gephi

**36 procedimentos em fase de atualização**

Tabela 5



## ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, há um total de **36 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	7 - Zip
2	Advanced IP Scanner
3	AdwCleaner
4	Anki
5	Antivirus Kaspersky UnB
6	Ardour
7	Asure ID
8	AutoCAD 2010
9	Autodesk AutoCAD
10	Cadastro de Usuário AD - FUB
11	Calculux
12	CDBurnerXP
13	Comando Printui
14	ComboFix
15	Configuração de Rede - IP Fixo
16	Configuração do Estilo ABNT
17	Configuração- Rede UnB Wireless - Android
18	Configuração- Rede UnB Wireless – Iphone
19	Configuração UnB Wireless - Windows 7
20	CUTE PDF Writer
21	Daemon Tools Lite
22	Desinstalação Ccleaner 5.76
23	Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC
24	Desinstalação do LibreOffice
25	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010
26	Erro: Falha no Logon do Serviço de Perfil de Usuário
27	Falha na Relação de Confiança
28	Farbar Recovery Scan Tool
29	Habilitar Ponto de Rede
30	JetClean
31	Junkware Removal Tool
32	LNK Killer
33	Malwarebytes



34	Microsoft Office Professional Plus 2010
35	Orientações sobre Agentes de Relacionamento
36	PDF24
37	PDF Creator
38	PDFill PDF Tools
39	Primo PDF
40	Roteador Wireless D-LINK 905L
41	Roteador Wireless Greatek WR - 2500HP
42	Roteador Wireless Multilaser
43	Script de atendimento - DAU-Helpdesk
44	Script Redirecionamento de Setores
45	TextPad
46	UnityPDF

**46 procedimentos arquivados**

Tabela 6



**ANÁLISE CRÍTICA**

Na data de apuração **46 documentos foram arquivados pela contratada**. No período o arquivamento foi executado conforme disponibilização uma nova versão do documento pela contratada na ferramenta ITSM CITSmart, para posterior avaliação e validação feita pela contratante.

## 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%

	<b>Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)</b>			<b>Acordo Nível de Serviço:</b> SLA - 04 Horas	<b>SLA:</b> Todos
	<b>Período:</b> 01/06/2021 a 30/06/2021 <b>Data de Extração:</b> 01/07/2021 12:01:29	<b>Contrato:</b> 507/2019 UnB/Central IT	<b>Grupo:</b> DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G1; DAU - Presencial - G2;		

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	12	100 %	0	0,00%	12



Figura 13

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



#### 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. Requisições 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%

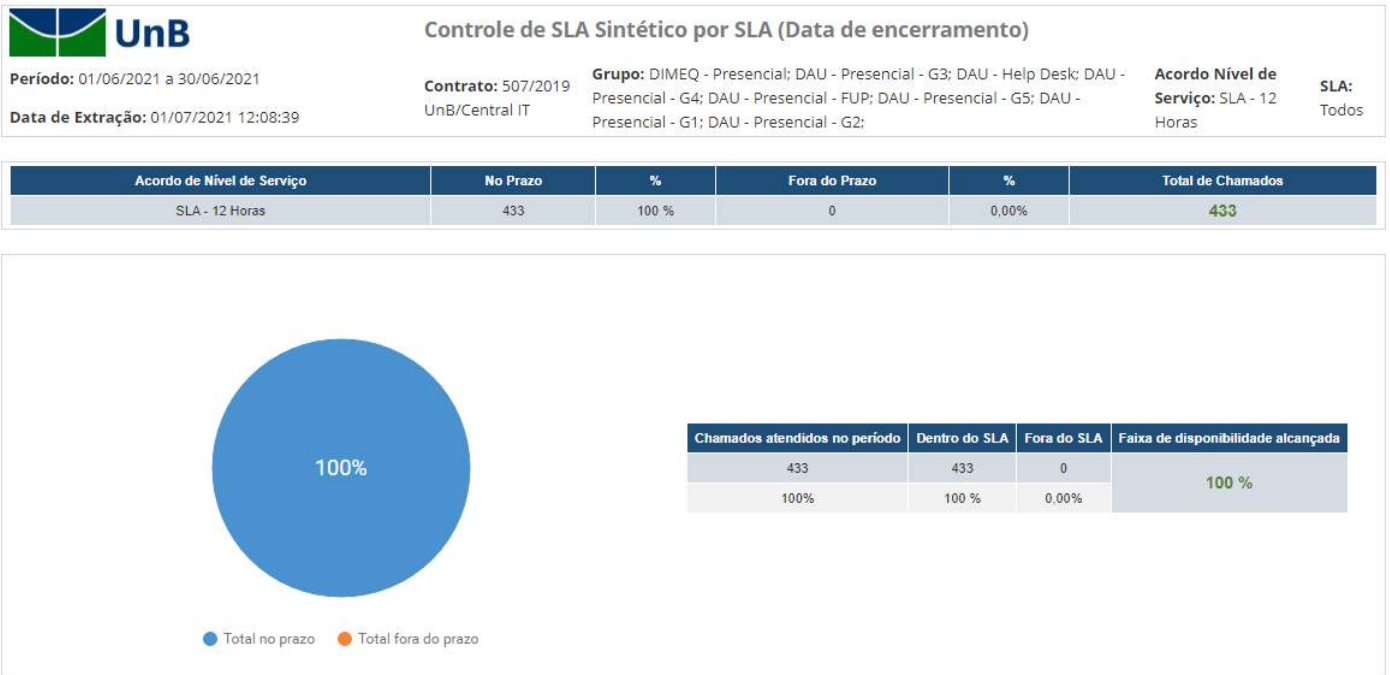


Figura 14

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### 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 ( $\geq 95\%$ ).

### 7.3. Requisições 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%

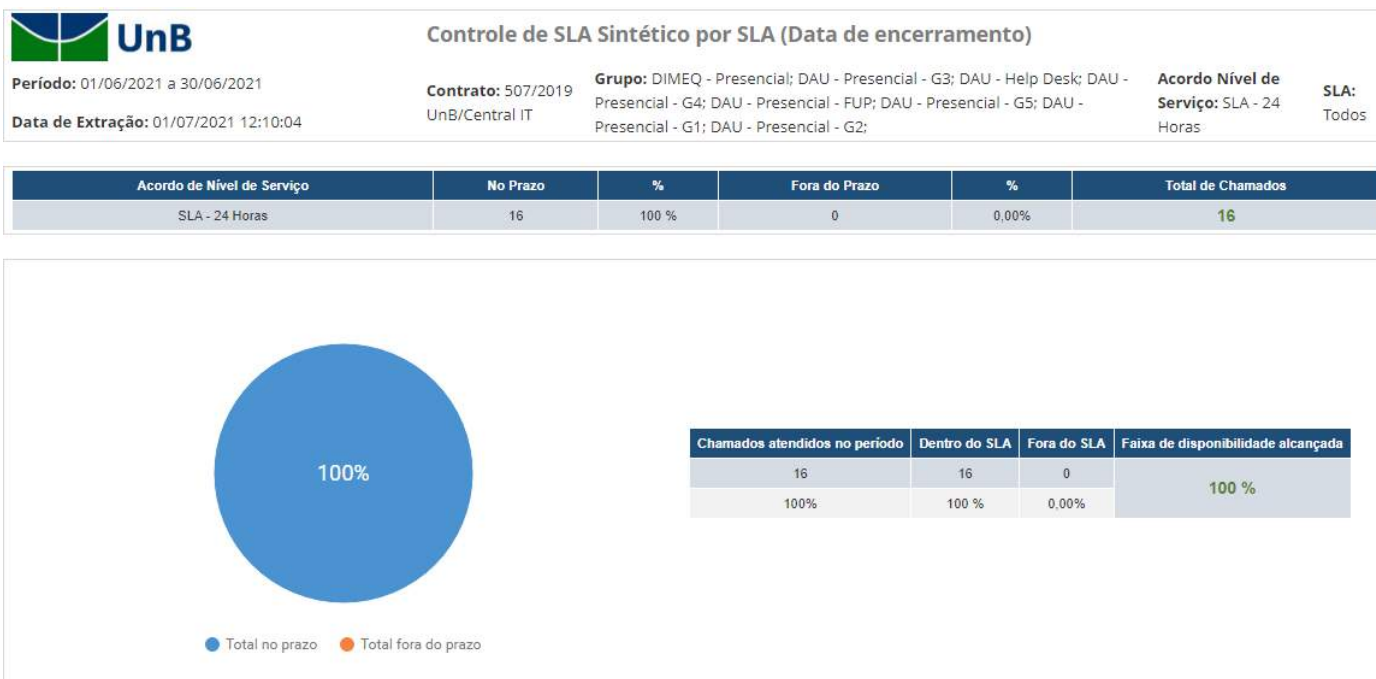


Figura 15

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



#### 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 ( $\geq 95\%$ ).

## 7.4. Requisições 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%

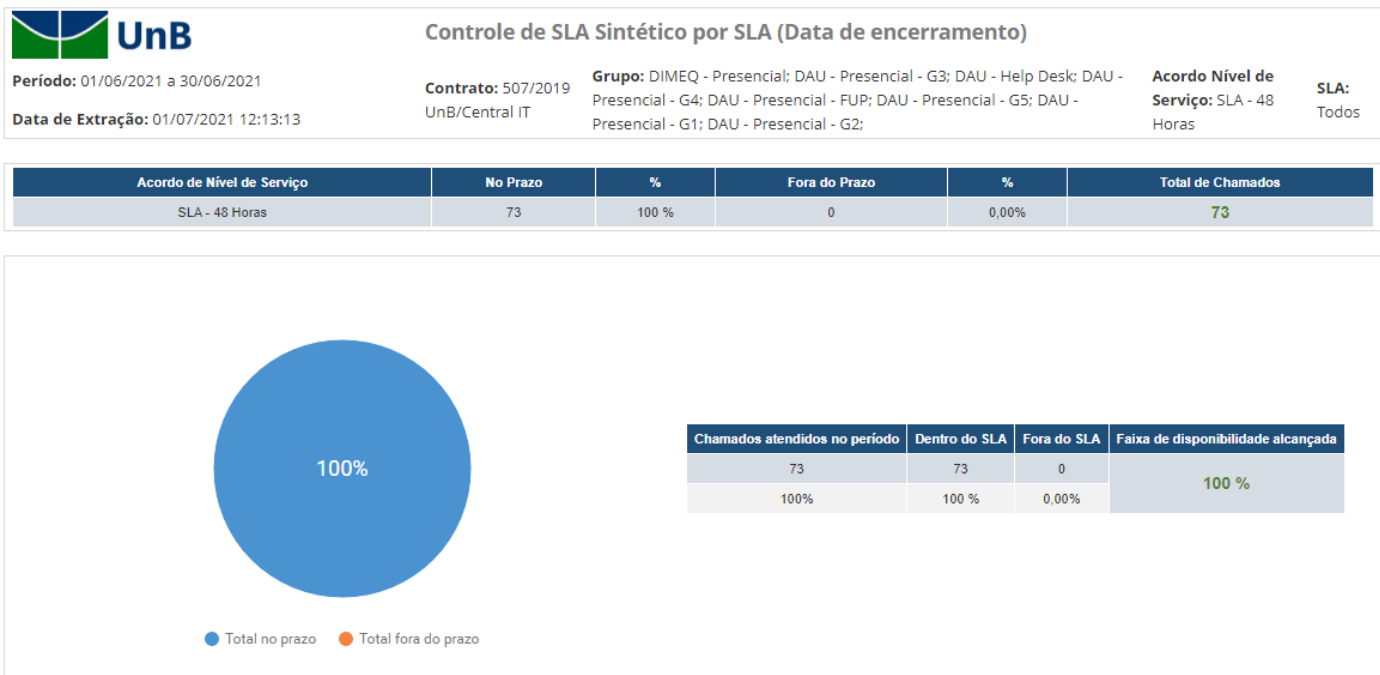


Figura 16

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### 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 ( $\geq 95\%$ ).

## 7.5. Nível de satisfação



### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No período o indicador alcançado foi de 92,30% estando abaixo da meta estabelecida contratualmente.

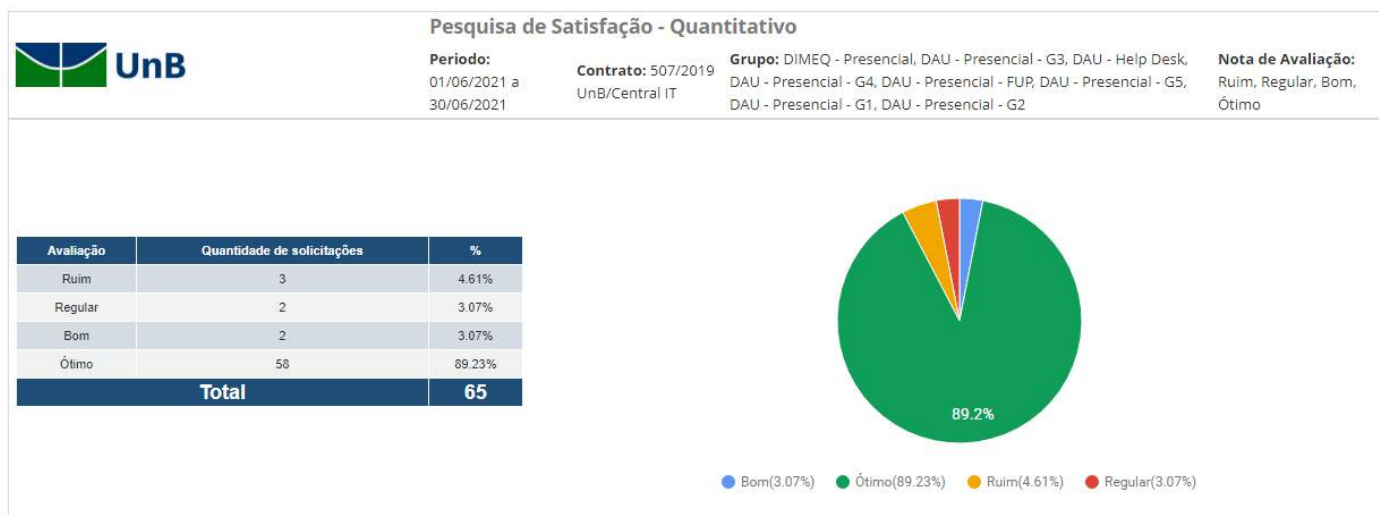


Figura 17

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

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### 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 65 pesquisas de satisfação. Desse total, 58 foram avaliadas como “Ótimo”, 2 pesquisas (135969 e 135970) avaliadas como “bom”, 2 pesquisas (135362 e 136450) avaliadas como “regular” e 3 pesquisas (123477, 135587 e 136938) avaliadas como “ruim”. Para o mês, o resultado alcançado foi de 92,30% estando abaixo da meta estabelecida contratualmente.

## 7.6. Chamados reabertos



### CHAMADOS REABERTOS POR ERROS OU EXECUÇÃO INCOMPLETA

No período o indicador foi atingido com 0,19%

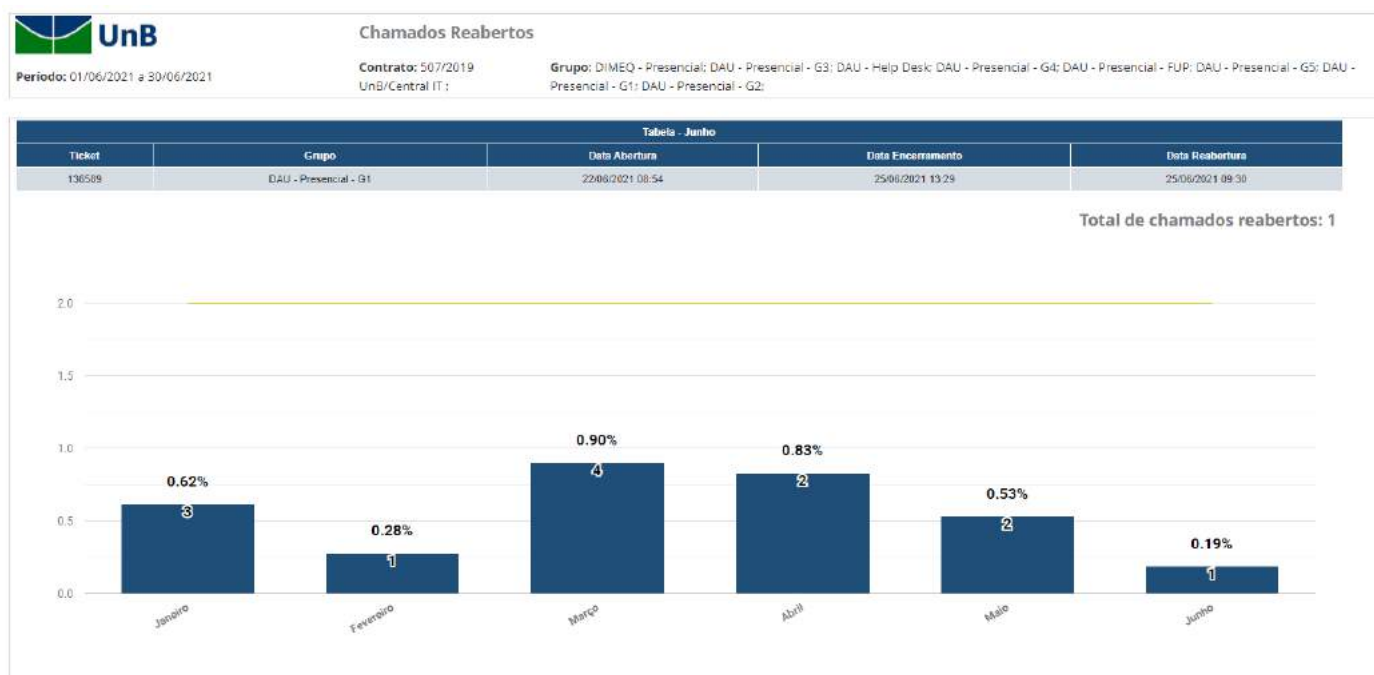


Figura 18

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



#### ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 534 encerrados, **01 chamados (136589) foi reaberto** pela equipe de atendimento (tarefa R-001) **representado 0,19% 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 **Figura 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 99,81%



Figura 19

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

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

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021



### ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 19** é possível observar que do total de 534 chamados fechados, **533 (99,81%) foram capturados em até 20 minutos**, e apenas **1 (0,19%)** chamado (134979) 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%	92,30%	Não Alcançado
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	0,19%	Alcançado
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	99,81%	Alcançado

Tabela 7

## 8. GLOSAS APLICADAS

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 65 pesquisas de satisfação**. Desse total, **58 foram avaliadas como “Ótimo”, 2 pesquisas (135969 e 135970) avaliadas como “bom”, 2 pesquisas (135362 e 136450) avaliadas como “regular” e 3 pesquisas (123477, 135587 e 136938) avaliadas como “ruim”**.

Após análise dos chamados foi verificado que as pesquisa de satisfação com avaliação “Regular” e “Ruim” pertencem a solicitação de usuários com atendimento originado do fluxo de terceiro nível da contratante. Logo, se desconsiderado as pesquisas com avaliação “Regular” e “Ruim”, o resultado atingido apresentado na **Figura 20** pela contratada passa a ser de 100,00% estando acima da meta estabelecida (=>95,00%).



**Nota:** No fluxo de terceiro nível a central de atendimento da contratada realiza a triagem do chamado originário e encaminha após triagem um subticket aos grupos executores 3º nível da contratante para execução do serviço.

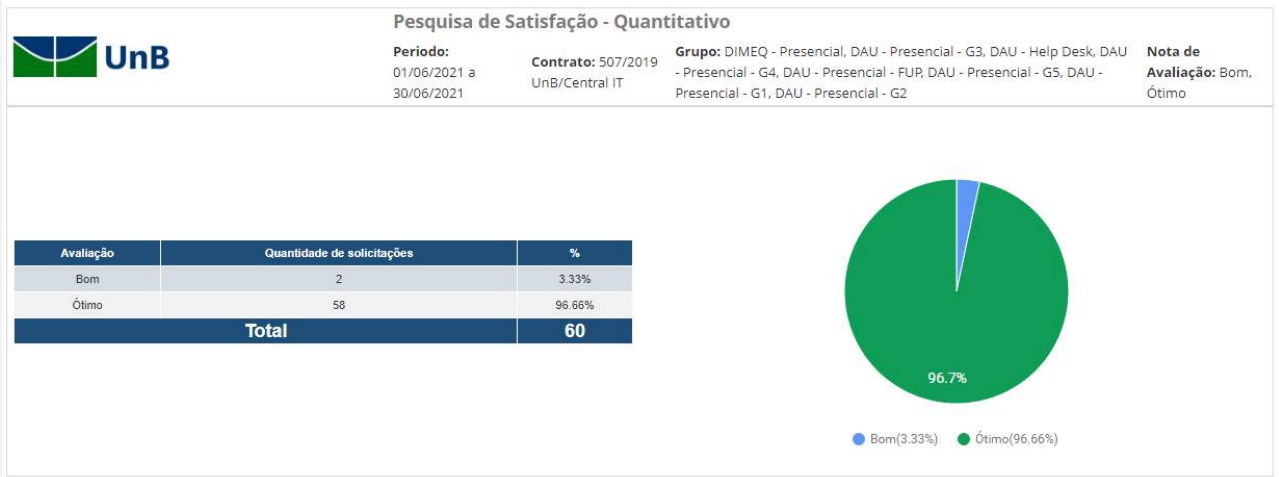


Figura 20

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

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/06/2021 a 30/06/2021; 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: 01/07/2021

## 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

