

RELATÓRIO GERENCIAL



RESUMO

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



UNIVERSIDADE DE BRASILIA – UNB
CONTRATO 507/2019
TAREFA R001 – O.S. R026
AGOSTO/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> | 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..... | 16 |
| 5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO | 16 |
| 5.1. Procedimentos publicados..... | 17 |
| 5.2. Procedimentos em fase de homologação..... | 18 |
| 5.3. Procedimentos em fase de atualização | 19 |
| 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. Requisições encerrados com SLA de até 12 horas úteis | 22 |
| 7.3. Requisições encerrados com SLA de até 24 horas úteis | 22 |
| 7.4. Requisições encerrados com SLA de até 48 horas úteis | 23 |
| 7.5. Nível de satisfação | 24 |
| 7.6. Chamados reabertos | 25 |
| 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

R001 – Serviço de atendimento ao usuário

Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados.

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

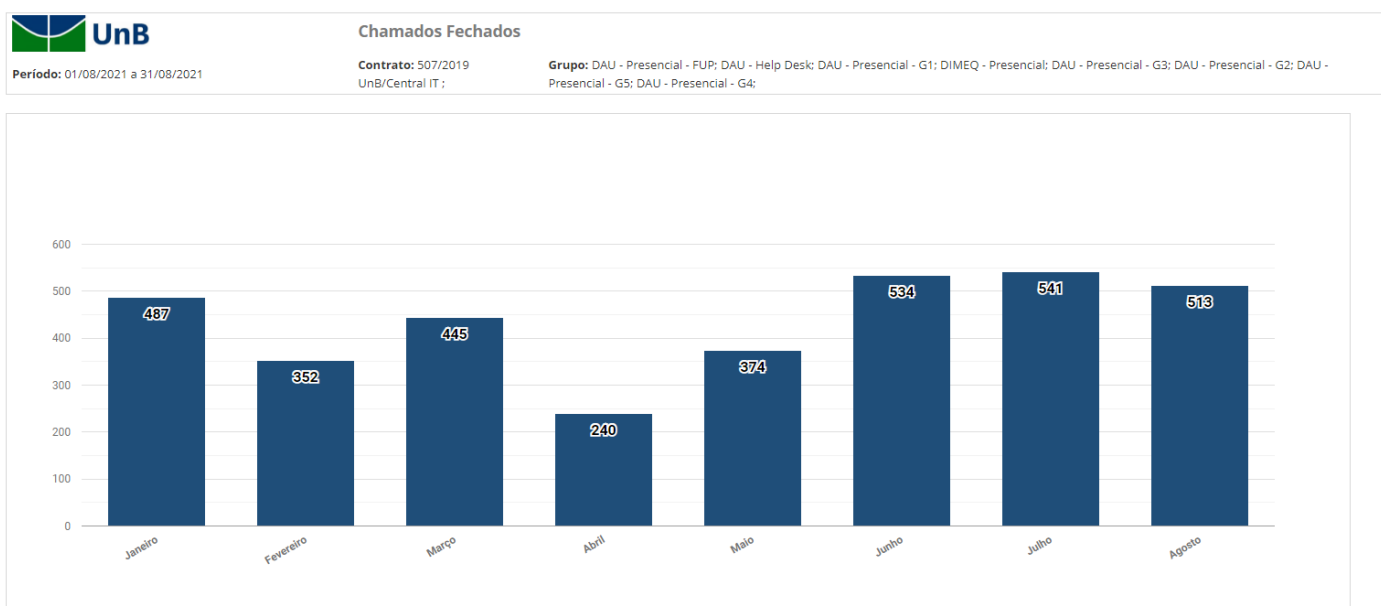


Figura 1

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021 ; 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: 01/09/2021



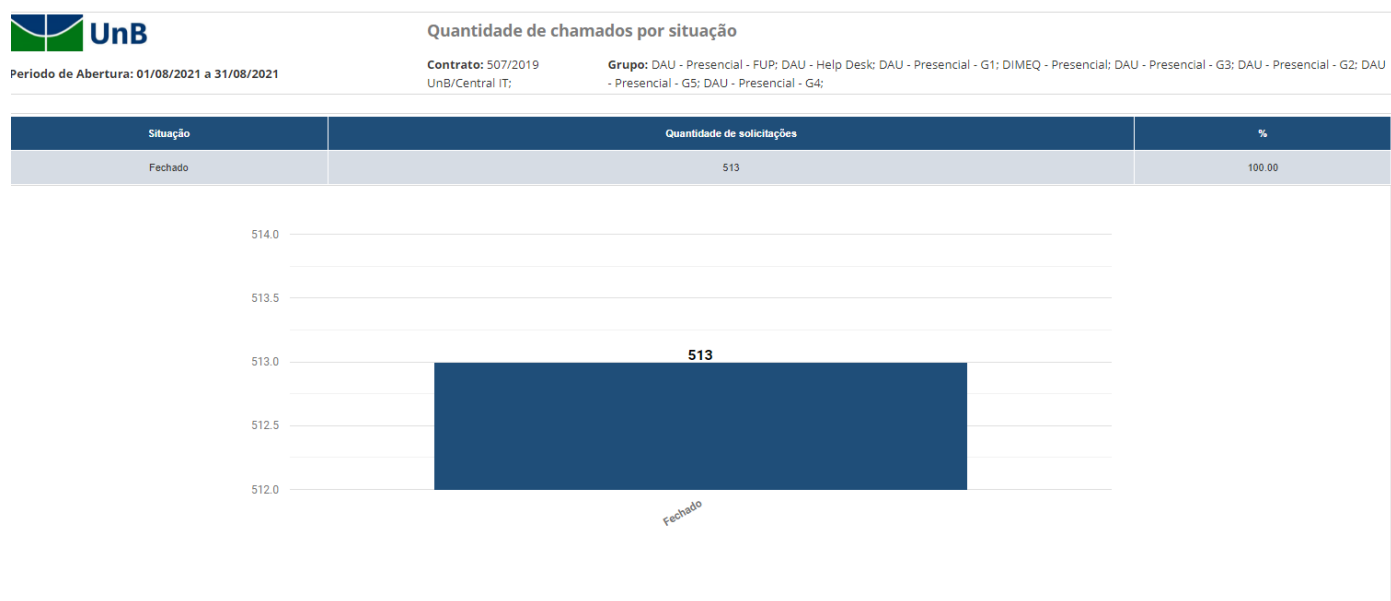
ANÁLISE CRÍTICA

No mês de agosto foram encerrados 513 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 agosto foi de 513, esse quantitativo é inferior ao apresentado em julho de 2021 no qual foram encerrados 541 chamados.

No período foi possível observar que houve um aumento considerável de solicitação para as atividades “Habilitar ponto de rede” e “Configurar Computador” em virtude da transferência da Secretaria de Administração Acadêmica para a localidade Prédio Centro de Vivência.

4.2. Chamados encerrados – Por situação



Total de chamados: 513

Figura 2

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 513 chamados encerrados em agosto, 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

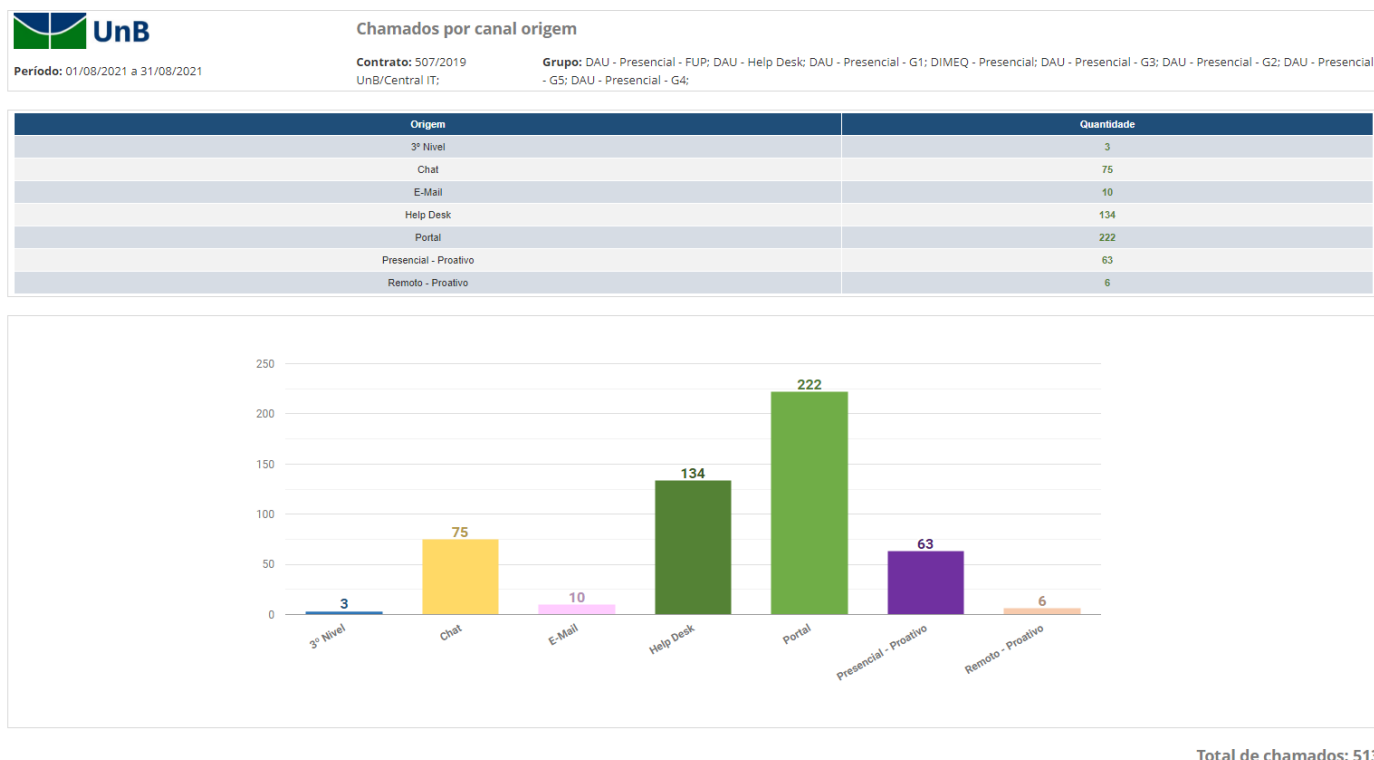


Figura 3

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



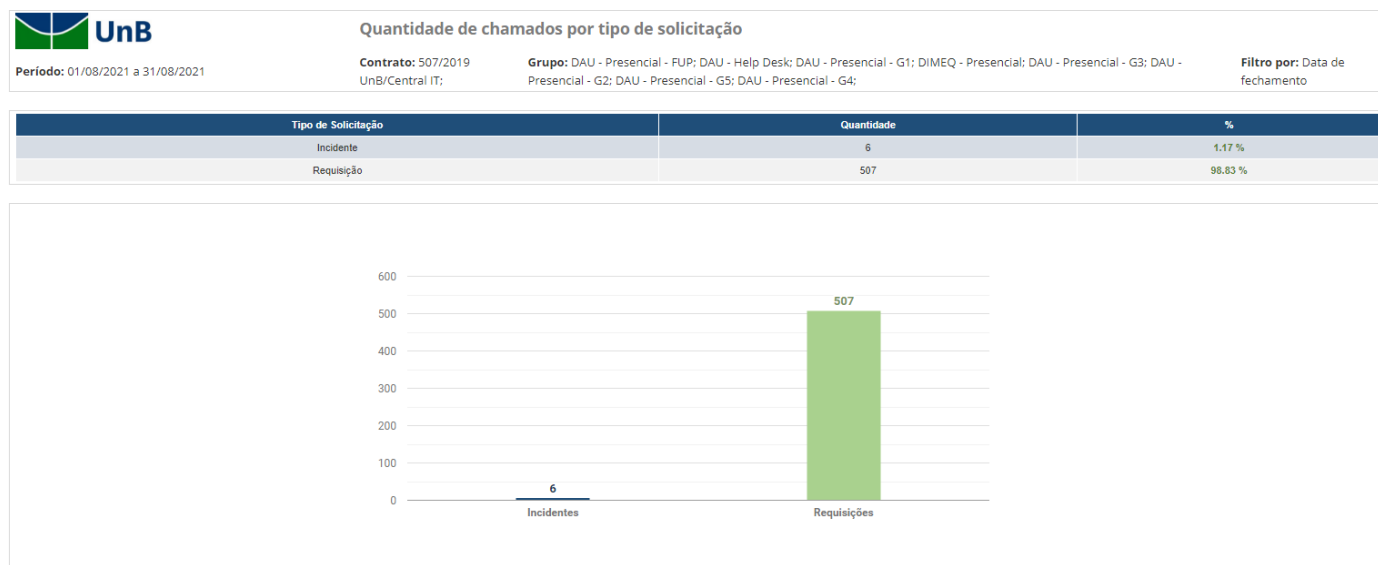
ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 513 chamados encerrados em agosto observa-se na **Figura 3** que **o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 222 chamados (43,27%)**. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizados a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br).

No período, os chamados de origem **“Help Desk” totalizam o volume de 134 chamados (26,12%)**. Este resultado é em função do registro de chamados realizados via central de atendimento e que são solicitados pelos usuários no ápice de uma ligação telefônica.

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 69 chamados (13,45%)**. 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.

4.4. Chamados encerrados – Por tipo



Total de chamados: 513

Figura 4

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A Figura 4 demonstra o total de 513 chamados fechados no mês de agosto. Destes, **98,83% foram requisições de serviço e 1,17% 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

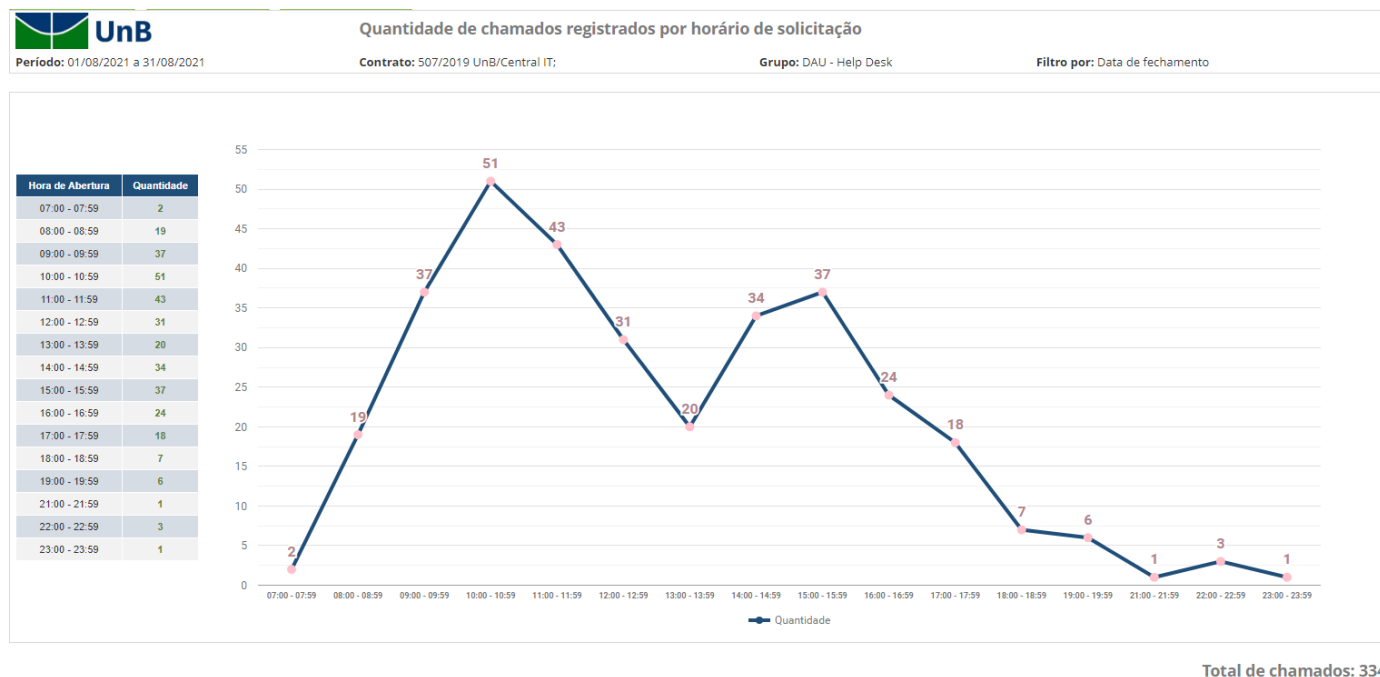


Figura 5

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/09/2021



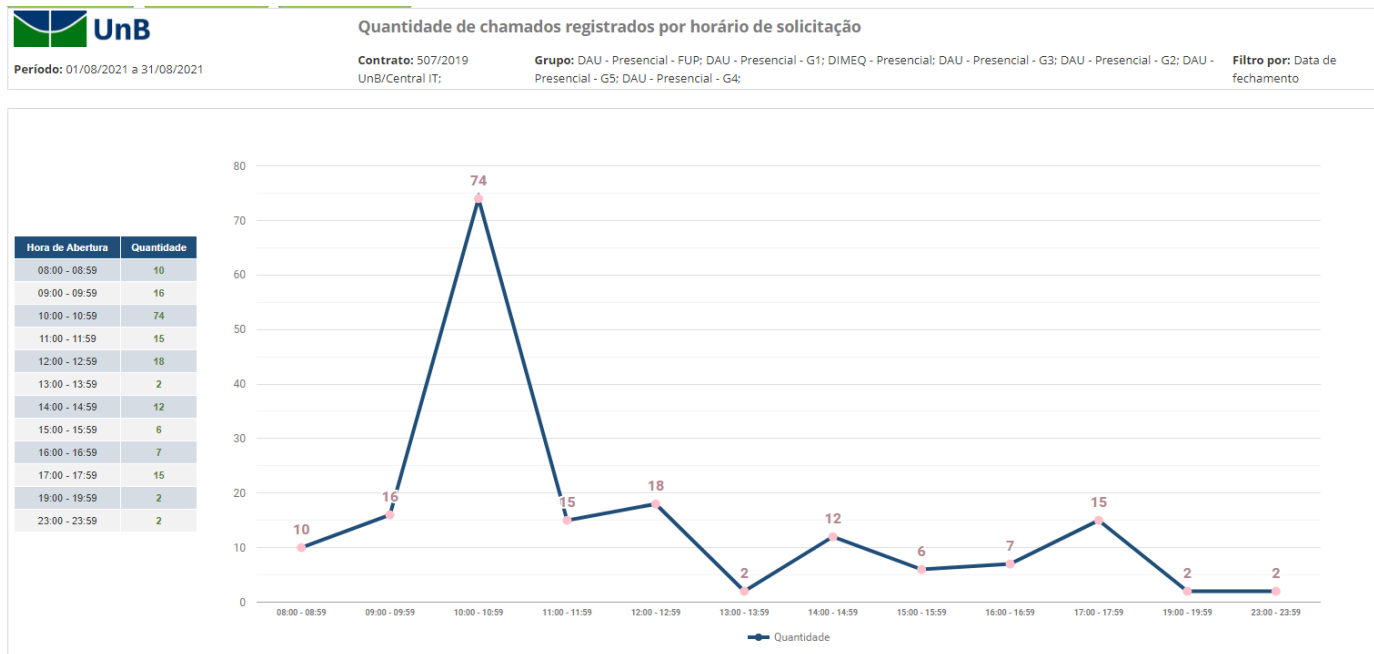
ANÁLISE CRÍTICA

Conforme a **Figura 5** nota-se **dois picos no registro de chamados**: o primeiro inicia-se no período **das 08h00min e termina às 11h59min** e o segundo período inicia-se **das 14h00min terminando às 16h59min**. Concluímos que 88,62% (293) dos 334 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 agosto, do total de 334 chamados atendidos pela equipe de atendimento remoto, 20 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 5,99% dos chamados.

PAN – Atendimento presencial



Total de chamados: 179

Figura 6

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

a **Figura 6** nota-se **dois picos no registro de chamados**: o primeiro inicia-se no período **das 09h00min e termina às 10h59min** e o **segundo período inicia-se das 14h00min terminando às 14h59min**. Concluímos que 56,98% (102) dos 179 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 agosto 4 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 2,23% 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

UnB **TOP 10 Incidentes/Requisições**

Período: 01/08/2021 a 31/08/2021 Contrato: 507/2019 UnB/Central IT; Grupo: DAU - Presencial - FUP; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G4; Filtro por: Data de fechamento

| Nº | Tipo | Top Incidentes/Requisições Agosto | | Comparativo entre os Meses Anteriores | | |
|----|-----------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------|-------|
| | | Serviço | Atividade | Agosto | Julho | Junho |
| 1 | Incidente | Serviços em Desktop | Computador não inicializa | 2 | 2 | 0 |
| 2 | Incidente | Serviços em Notebook | Notebook não liga | 2 | 5 | 1 |
| 3 | Incidente | Impressão e Scanner | Impressora não imprime | 1 | 11 | 1 |
| 4 | Incidente | Serviços em Desktop | Computador sem acesso a Internet | 1 | 8 | 5 |

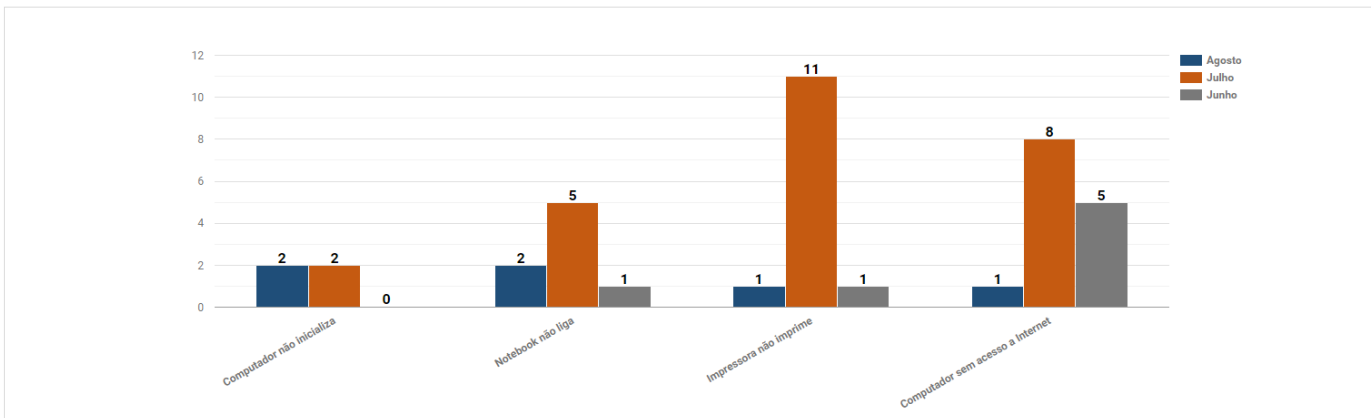


Figura 7

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 513 chamados encerrados no mês de agosto, observa-se na **Figura 7** que **2 (0,39%)** chamados foram classificados como **“Computador não Inicializa”**, foi necessário realizar intervenção técnica para manutenção de hardware e software dos equipamentos. **2 (0,39%)** chamados foram classificados como **“Notebook não liga”** sendo necessário realizar a intervenção técnica para manutenção do hardware do equipamento do ticket 139045, o ticket 139572 foi encerrado sem intervenção técnica a pedido do solicitante.

Requisições

| | |
|---|---|
|  | TOP 10 Incidentes/Requisições |
| Período: 01/08/2021 a 31/08/2021 | Contrato: 507/2019 UnB/Central IT; Grupo: DAU - Presencial - FUP; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G4; |
| | Filtro por: Data de fechamento |

| Top Incidentes/Requisições Agosto | | | | Comparativo entre os Meses Anteriores | | |
|-----------------------------------|------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------------------|-------|-------|
| Nº | Tipo | Serviço | Atividade | Agosto | Julho | Junho |
| 1 | Requisição | Chat | Chat | 70 | 70 | 79 |
| 2 | Requisição | Redes e Conectividade | Habilitar ponto de rede | 66 | 24 | 21 |
| 3 | Requisição | Serviços em Desktop | Configurar computador | 47 | 18 | 13 |
| 4 | Requisição | Registro de Ligações | Ligação por Engano | 45 | 123 | 158 |
| 5 | Requisição | Outlook | Suporte do Outlook | 32 | 37 | 16 |
| 6 | Requisição | Serviços em Desktop | Formatar computador | 31 | 3 | 5 |
| 7 | Requisição | Active Directory (AD) | Cadastrar usuários | 21 | 32 | 6 |
| 8 | Requisição | Office 365 | Teams | 20 | 13 | 4 |
| 9 | Requisição | Registro de Ligações | Atividade não Cadastrada | 20 | 39 | 47 |
| 10 | Requisição | Active Directory (AD) | Desbloquear conta | 15 | 10 | 9 |

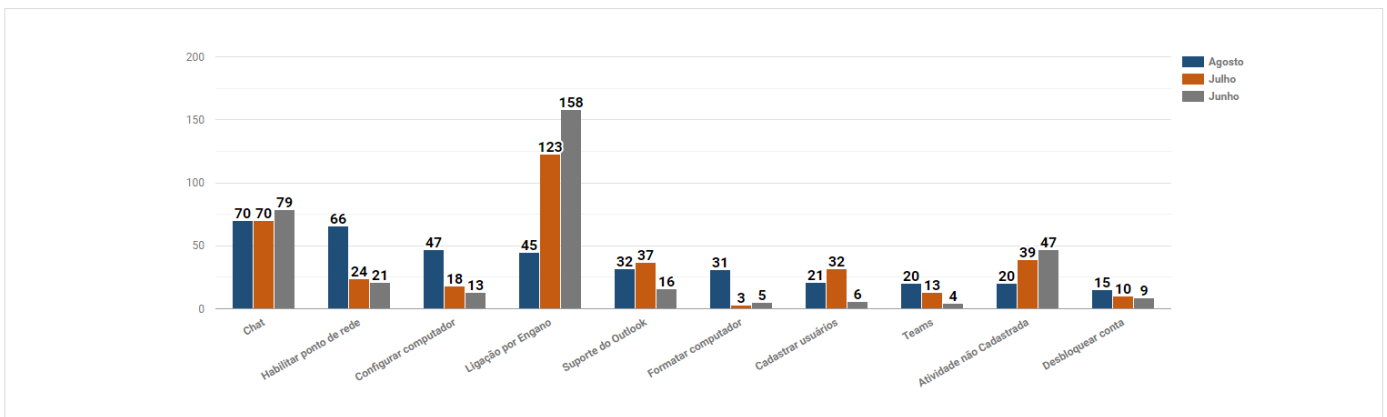


Figura 8

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 513 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 8** que **70 (13,65%) foram para a atividade “Chat”**, onde foi possível notar que muito dos contatos deu-se em função de necessidades diversas como: E-mail, office 365, SIG e Serviço de impressão, SIPAC, alteração de senha através do sistema SIG, Teams.

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 **66, (12,87%) é para a atividade “Habilitar Ponto de Rede”**. Desse total 48 tickets foram registrados para a unidade “Secretaria de Administração Acadêmica - SAA”. 18 tickets estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

Unidades



TOP Unidades

Período: 01/08/2021 a 31/08/2021

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

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

| NÁÁÁÁ* | Top Unidades Agosto | | Comparativo entre os Meses Anteriores | | |
|--------|--|--------|---------------------------------------|-------|--|
| | Unidade | Agosto | Julho | Junho | |
| 1 | SAA | 62 | 4 | 3 | |
| 2 | STI - Secretaria de Tecnologia da Informação | 49 | 139 | 160 | |
| 3 | DOS/DAU | 34 | 3 | 2 | |
| 4 | SAA/SOS | 16 | 6 | 11 | |
| 5 | IQD | 15 | 5 | 16 | |
| 6 | HVET | 14 | 9 | 6 | |
| 7 | FAV | 14 | 18 | 30 | |
| 8 | DDC/NOC | 10 | 21 | 9 | |
| 9 | FAR | 10 | 3 | 7 | |
| 10 | FMD | 10 | 2 | 3 | |

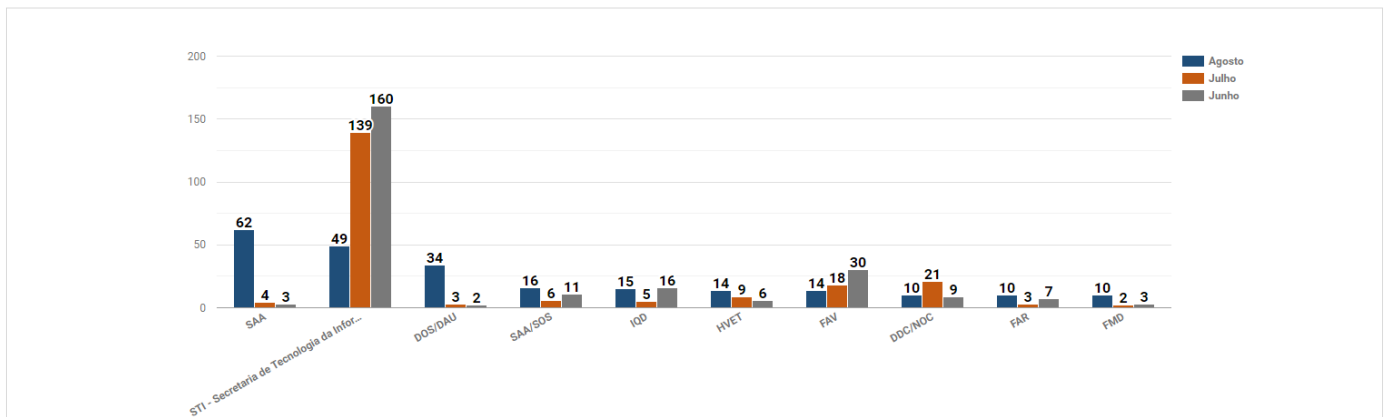


Figura 9

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

Caminho: Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 513 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 9** que **62 chamados (12,09%) foram registrados para a unidade “Secretaria de Administração Acadêmica - SAA”**, dentro desse total foram atendidos os mais diversos serviços como “Habilitar ponto de Rede”, “Configurar computador” e “Configurar Impressora”.

O **segundo maior volume foi registrado pela unidade “STI – Secretaria de Tecnologia da Informação”**, sendo **49 chamados (9,55%)**. Desse total, 41 chamados foram resultantes da atividade “Ligação por Engano”, 5 chamados foram resultantes da atividade “Atividade não Cadastrada”, 2 chamados resultantes da atividade “Ligação Muda” e 1 chamado foi resultante da atividade “Ligação Interrompida”.

4.8. SLA por grupo executor

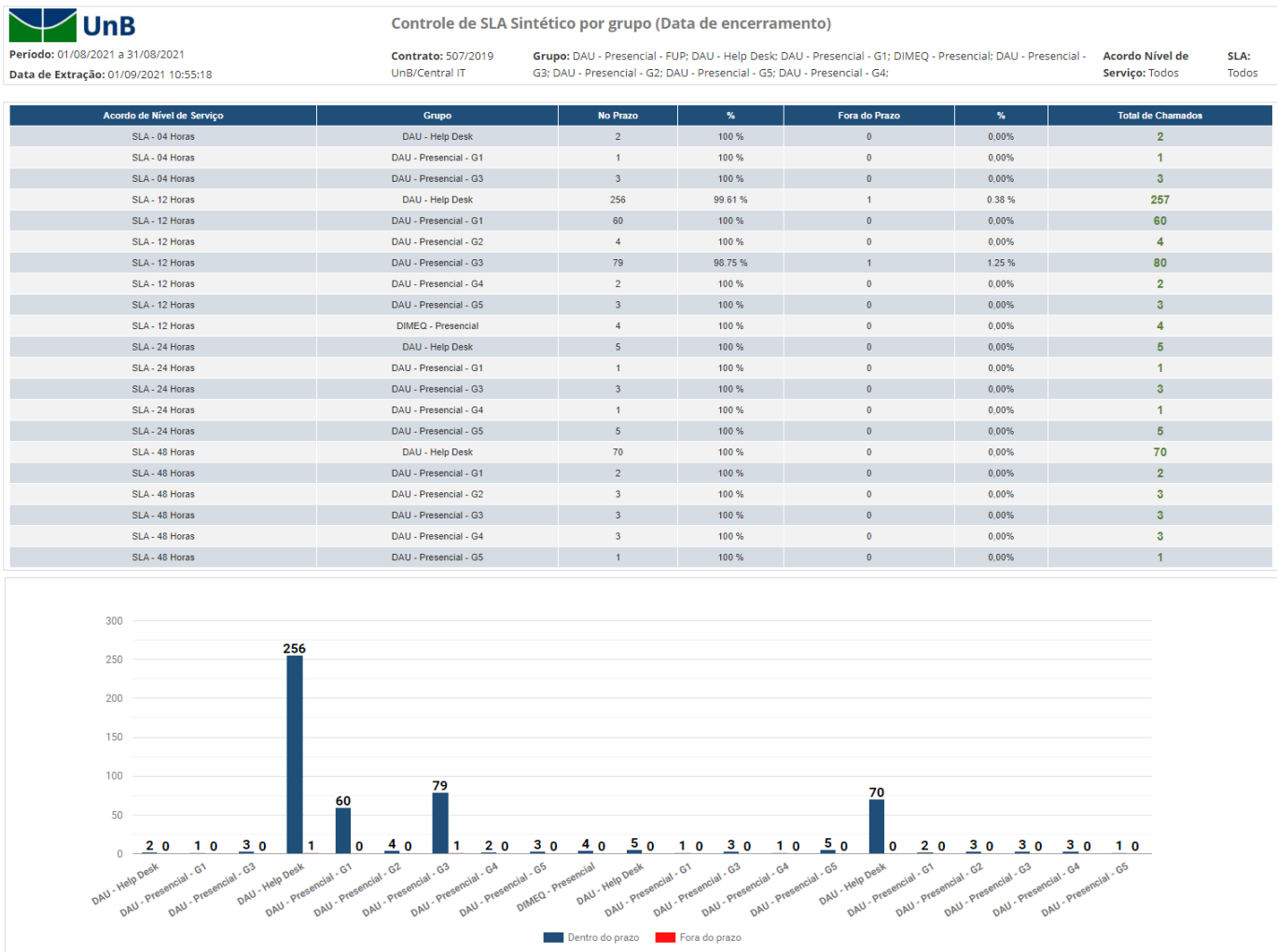


Figura 10

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A Figura 10 demonstra que a contratada fechou o volume de 513 chamados. Destes, **99,61% (511) foram encerrados dentro do prazo, 0,39% (2) foram encerrados 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 – 64;
- DAU - Presencial – G2 – 7;
- DAU - Presencial – G3 – 89;
- DAU - Presencial – G4 – 6;
- DAU - Presencial – G5 – 9;
- DAU - Presencial – FUP – 0;
- DIMEQ – Presencial – 4;
- DAU – Help Desk – 334.

4.9. Retenção de chamados

| SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO | | | | |
|-----------------------------------|----------------|------------|---------------|-----------------------|
| Acordo de Nível de Serviço | Total Fechados | No Prazo | Fora do Prazo | % Retenção Remoto |
| SLA - 04 Horas | 2 | 2 | 0 | 65,11 % |
| SLA - 12 Horas | 257 | 256 | 1 | |
| SLA - 24 Horas | 5 | 5 | 0 | |
| SLA - 48 Horas | 70 | 70 | 0 | |
| Total | 334 | 333 | 1 | |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL | | | | |
| Acordo de Nível de Serviço | Total Fechados | No Prazo | Fora do Prazo | % Retenção Presencial |
| SLA - 04 Horas | 4 | 4 | 0 | 34,89 % |
| SLA - 12 Horas | 153 | 152 | 1 | |
| SLA - 24 Horas | 10 | 10 | 0 | |
| SLA - 48 Horas | 12 | 12 | 0 | |
| Total | 179 | 178 | 1 | |
| Total Geral | 513 | 511 | 2 | |

Figura 11

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

Caminho: Tickets > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 513 chamados no contrato 507/2019. Destes, **334 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 65,11%** 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 chamados de origem “Chat”, “Ligação por Engano”, “Suporte ao Outlook”, “Cadastrar usuários no Active Directory – (AD)”, “Atividade não Cadastrada”, “Teams” e “Desbloquear Conta”.

Podemos observar na **Figura 11** o quantitativo de **179 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 34,89%** 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 “Resolução de problemas em ponto de rede”.

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

- Formatar Notebook;
- Configurar impressora;
- Diagnosticar Desktop;
- Computador não inicializa;
- Montar/Instalar computador;
- Manutenção preventiva para Notebook;
- Notebook não liga;
- Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs);
- Configuração de Roteador (Wireless);
- Manutenção preventiva Desktop;
- Trocar HD;
- Impressora não imprime;
- Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs).

4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação

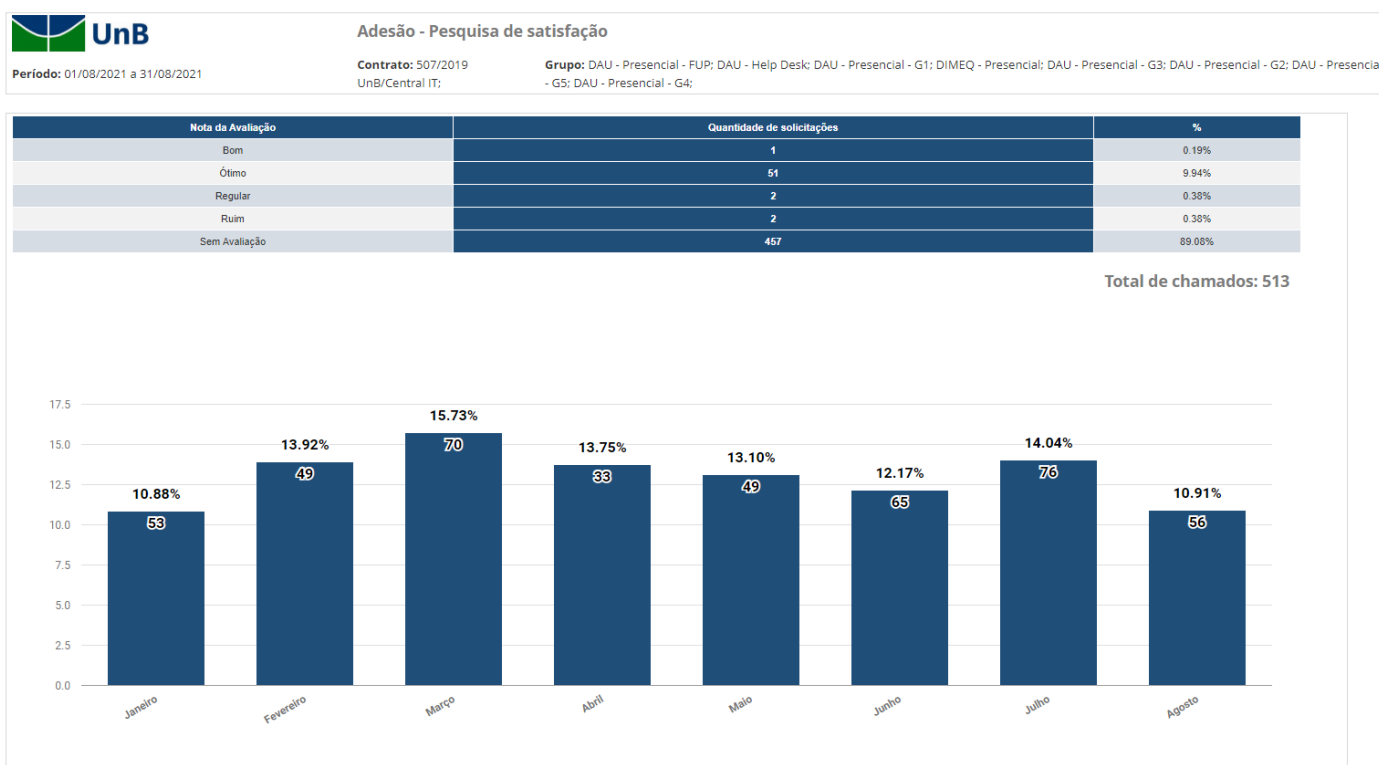


Figura 12

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

Caminho: Tickets > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 12** do volume de 513 chamados encerrados foi **alcançado o percentual de 10,91% (56 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação** no mês de agosto. 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 | 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 | 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 | PDFfill PDF Tools |
| 39 | Primo PDF |

| | |
|----|---|
| 40 | Roteador Wireless D-LINK 905L |
| 41 | Roteador Wireless Greatek WR - 2500HP |
| 42 | Roteador Wireless Multilaser |
| 43 | Script - Computador não liga |
| 44 | Script - Computador sem acesso a internet |
| 45 | Script - Configurar computador |
| 46 | Script de atendimento - DAU-Helpdesk |
| 47 | Script - Impressora não liga |
| 48 | Script - Instalação de software padrão |
| 49 | Script - Monitor não liga |
| 50 | Script Redirecionamento de Setores |
| 51 | TextPad |
| 52 | UnityPDF |
| 53 | Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC |

53 procedimentos publicados



ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração foi verificado que **53 procedimentos foram publicados** para utilização. A publicação dos procedimentos é executada de forma gradual, onde todos os procedimentos são revisados e validados pela contratante.

Tabela 3

5.2. Procedimentos em fase de homologação

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| 1 | Habilitar Ponto de Rede |
| 2 | Script - Configurar Impressora |
| 3 | Script - Desbloqueio de conta pessoal e desbloqueio de conta |

56 procedimentos em fase de homologação

Tabela 4



ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração **3 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 | No período não foi arquivado nenhum documento |
| 0 procedimento arquivado | |

Tabela 6



ANÁLISE CRÍTICA

No período não foi arquivado nenhum documento.

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%

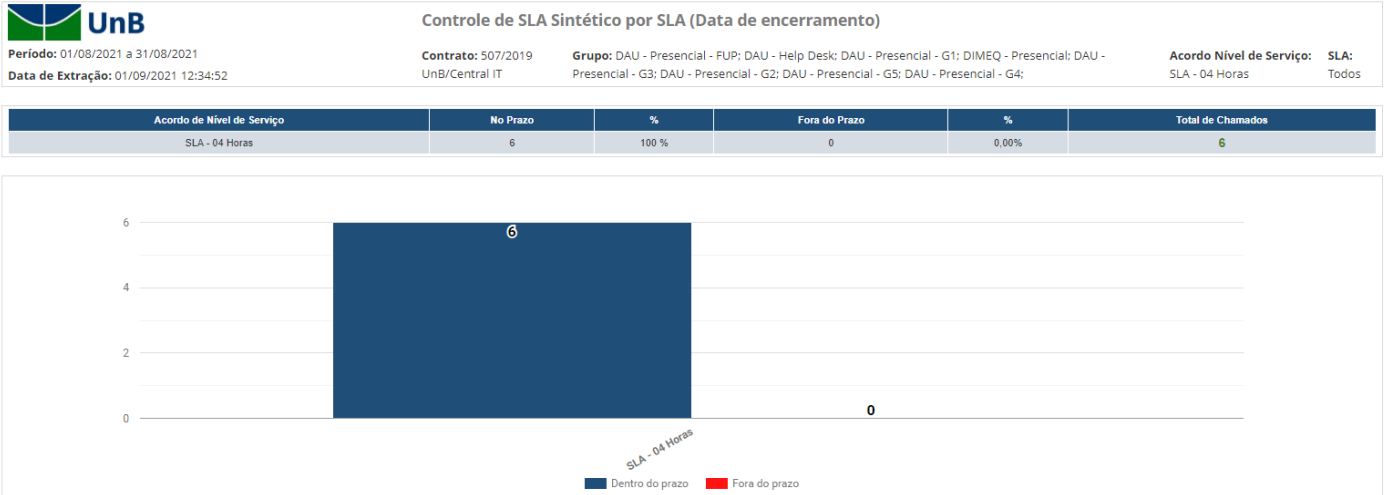


Figura 13

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



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 99,51%

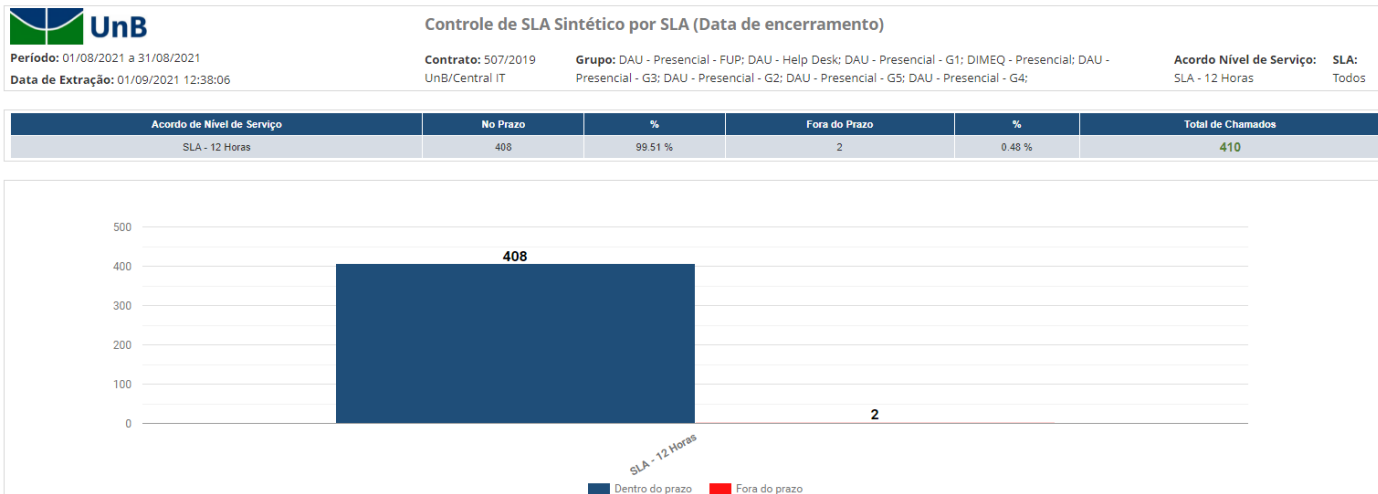


Figura 14

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



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 99,51% 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%

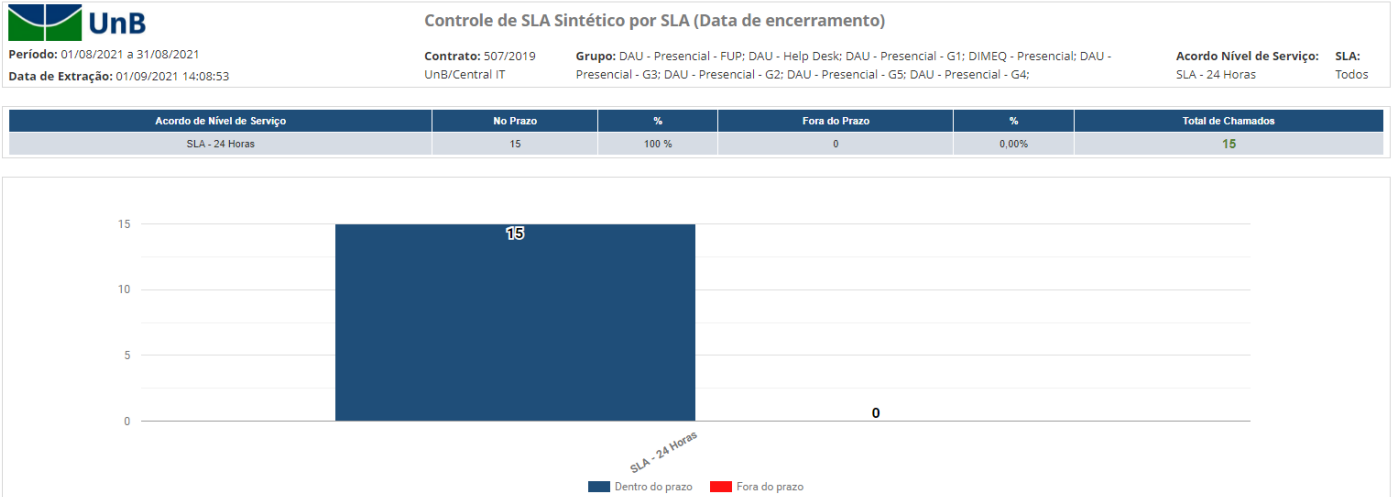


Figura 15

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



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%**

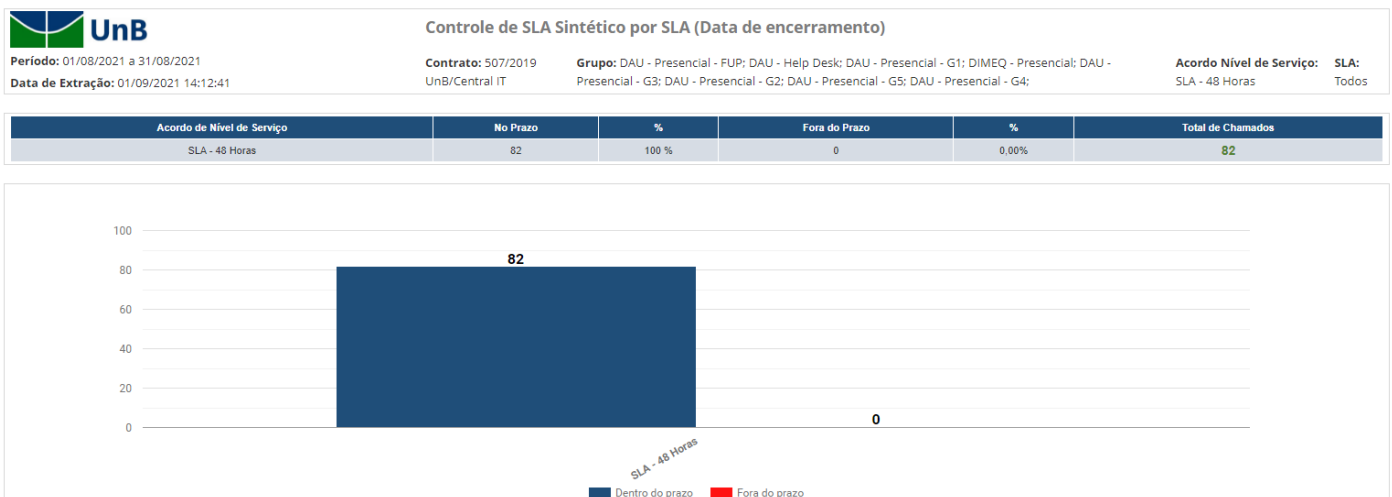


Figura 16

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



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 **92,85%** estando abaixo da meta estabelecida contratualmente.

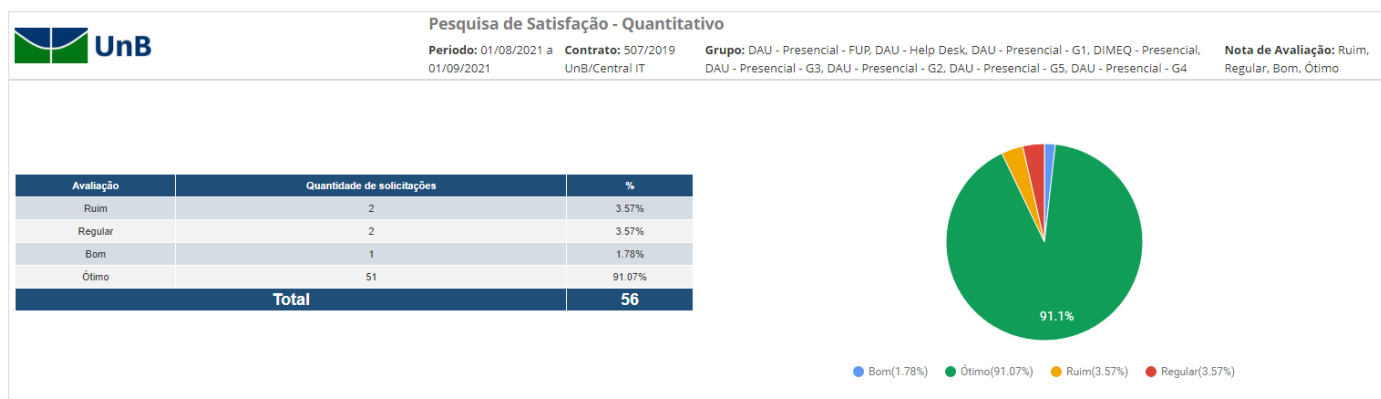


Figura 17

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

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



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 $\Rightarrow 95\%$. A **Figura 17** demonstra que foram **respondidas 56 pesquisas de satisfação**. Desse total, **51 foram avaliadas como “Ótimo”, 1 pesquisa (139572) avaliada como “bom”, 2 pesquisas (141319 e 141320) foram avaliadas como “regular” e 2 pesquisas (139908 e 140273) avaliadas como “ruim”**. Para o mês, o resultado alcançado foi de **92,85%** estando abaixo da meta estabelecida contratualmente.

ANÁLISE DOS CHAMADOS

Nº 141319 PORTAL: Chamado aberto no dia 17/08 no qual houve avaliação negativa não pelo chamado da central de atendimento, mas do subticket **141330**. A Qualidade de atendimento tratou no ticket 142316.



Nº 141320 PORTAL: Chamado aberto no dia 17/08 no qual houve avaliação negativa não pelo chamado da central de atendimento, mas do subticket **141329**. A Qualidade de atendimento tratou no ticket 142317.

Nº 139908 PORTAL: Chamado aberto no dia 29/07 no qual houve avaliação regular. A Qualidade de atendimento tratou no ticket 142318.

Nº 140273 PORTAL: Chamado aberto no dia 02/08 no qual houve avaliação regular. A Qualidade de atendimento tratou no ticket 142319.

7.6. Chamados reabertos



CHAMADOS REABERTOS POR ERROS OU EXECUÇÃO INCOMPLETA

No período o indicador foi atingido com **1,75%**



Chamados Reabertos

Período: 01/08/2021 a 31/08/2021

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

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

| Tabela - Agosto | | | | | |
|-----------------|-----------------------|------------------|-------------------|------------------|--|
| Ticket | Grupo | Data Abertura | Data Encerramento | Data Reabertura | |
| 140511 | DAU - Help Desk | 05/08/2021 13:35 | 06/08/2021 10:16 | 06/08/2021 09:41 | |
| 140533 | DAU - Help Desk | 05/08/2021 15:59 | 10/08/2021 08:32 | 06/08/2021 11:24 | |
| 140715 | DAU - Help Desk | 09/08/2021 15:26 | 16/08/2021 08:36 | 11/08/2021 09:17 | |
| 140795 | DAU - Help Desk | 10/08/2021 11:40 | 16/08/2021 08:52 | 12/08/2021 13:56 | |
| 141441 | DAU - Help Desk | 19/08/2021 13:59 | 27/08/2021 15:21 | 26/08/2021 20:56 | |
| 141442 | DAU - Help Desk | 19/08/2021 14:03 | 27/08/2021 15:22 | 26/08/2021 20:56 | |
| 141608 | DAU - Help Desk | 23/08/2021 11:31 | 26/08/2021 08:10 | 23/08/2021 12:01 | |
| 141727 | DAU - Help Desk | 24/08/2021 14:15 | 25/08/2021 16:31 | 25/08/2021 15:14 | |
| 141859 | DAU - Presencial - G5 | 26/08/2021 10:00 | 30/08/2021 11:36 | 26/08/2021 10:13 | |

Total de chamados reabertos: 9

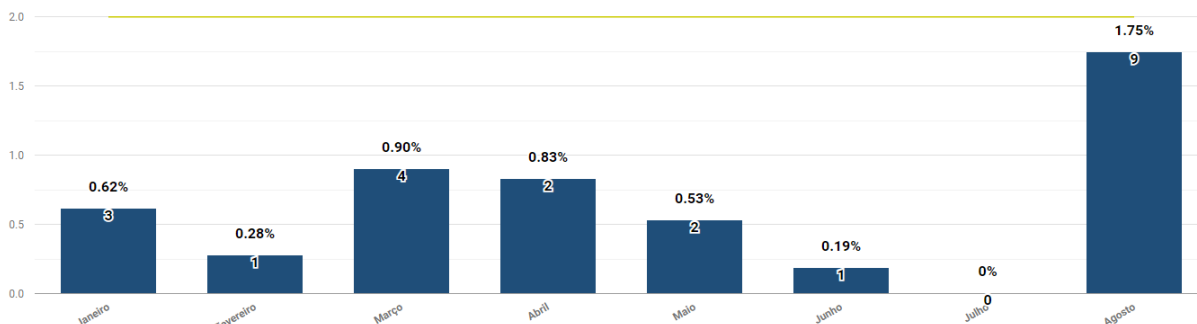


Figura 18



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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 513 encerrados, **9 chamados foram reaberto** pela equipe de atendimento (tarefa R-001) **representado 1,75% 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.

ANÁLISE DOS CHAMADOS

Nº 140511 CHAT: Chamado aberto no dia 05/08 no qual houve reabertura não pelo chamado da central de atendimento, mas do subticket **140512** do fluxo de terceiro nível da contratante.

Nº 140533 CHAT: Chamado aberto no dia 05/08 no qual houve reabertura não pelo chamado da central de atendimento, mas do subticket **140538** do fluxo de terceiro nível da contratante.

Nº 140715 PORTAL: Chamado aberto no dia 09/08 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O chamado foi encerrado com orientações para atualização dos dados cadastrais pelo e-mail: sti.dau@unb.br.

Nº 140795 HELP DESK: Chamado aberto no dia 10/08 no qual houve reabertura não pelo chamado da central de atendimento, mas do subticket 140796 do fluxo de terceiro nível da contratante.



Nº 141608 CHAT: Chamado aberto no dia 23/08 no qual houve reabertura não pelo chamado da central de atendimento, mas do subticket 141610 do fluxo de terceiro nível da contratante.

Nº 141441 PORTAL: Chamado aberto no dia 19/08 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O chamado foi encerrado com orientações para alteração de senha no sistema SIG.

Nº 141442 PORTAL: Chamado aberto no dia 19/08 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O chamado foi encerrado com orientações para alteração de senha no sistema SIG.

Nº 141727 CHAT: Chamado aberto no dia 24/08 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O chamado foi encerrado pela Central de Atendimento, dado, que não houve interação pelo canal “Chat” por parte do solicitante.

Nº 141859 PORTAL: Chamado aberto no dia 26/08 no qual houve reabertura por parte do operador da Central de Atendimento. O chamado foi encerrado indevidamente pela Central de Atendimento.

7.7. Capturar chamados em até 20 minutos



CAPTURAR CHAMADOS EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS A ABERTURA

No período o indicador foi atingido com **99,61%**



Chamados Capturados em até 20 Minutos

Período: 01/08/2021 a 31/08/2021

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

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

| Origem | Tabela - Agosto | | Mais de 20 minutos | % | Total |
|-----------------------|-----------------|---------------|--------------------|--------------|------------|
| | Até 20 minutos | % | | | |
| Portal | 220 | 42,88% | 2 | 0,39% | 222 |
| Help Desk | 134 | 26,12% | 0 | 0,00% | 134 |
| Chat | 75 | 14,62% | 0 | 0,00% | 75 |
| Presencial - Proativo | 63 | 12,28% | 0 | 0,00% | 63 |
| E-mail | 10 | 1,95% | 0 | 0,00% | 10 |
| Remoto - Proativo | 6 | 1,17% | 0 | 0,00% | 6 |
| 3º Nível | 3 | 0,58% | 0 | 0,00% | 3 |
| Total | 511 | 99,61% | 2 | 0,39% | 513 |

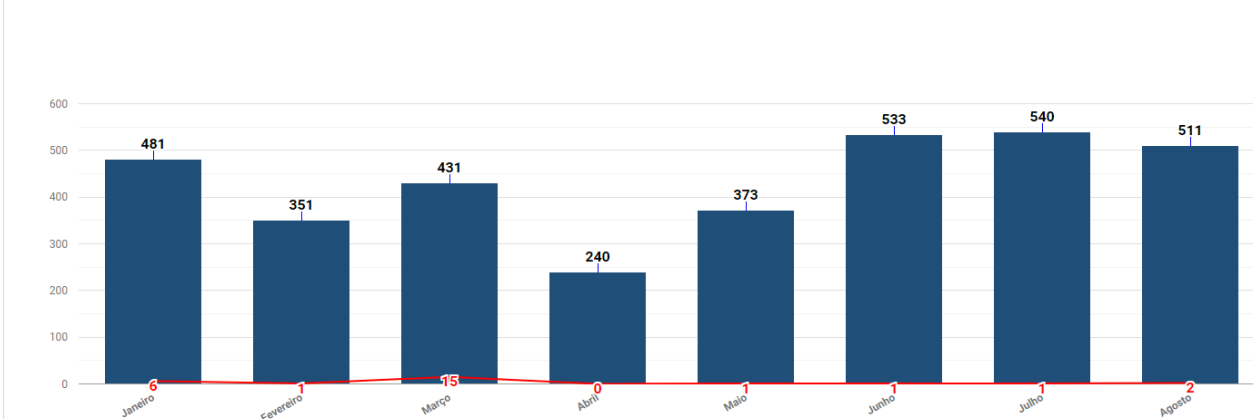


Figura 19

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

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

Filtros: Período – 01/08/2021 a 31/08/2021; 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: 01/09/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 19** é possível observar que do total de 513 chamados fechados, **511 (99,61%) foram capturados em até 20 minutos**, e apenas **2 (0,39%)** chamados (141640 e 141642) foram 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% | 99,51% | 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% | 92,85% | Não Alcançado |
| 6 | Chamados reabertos por erros ou execução incompleta. | <=2% | 1% para cada chamado não capturado inferior à meta | 10% | 1,75% | Alcançado |
| 7 | Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura. | >=90% | 1% para cada chamado não capturado inferior à meta | 10% | 99,61% | 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 56 pesquisas de satisfação**. Desse total, **51 foram avaliadas como “Ótimo”, 1 pesquisa (139572) avaliada como “bom”, 2 pesquisas (141319 e 141320) foram avaliadas como “regular” e 2 pesquisas (139908 e 140273) foram avaliadas como “ruim**. Após análise dos chamados foi verificado que as pesquisas 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 17** 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 encaminha após triagem um subticket aos grupos executores 3º nível da contratante para execução do serviço.

Em reunião de ponto de controle foi de entendimento e concordância de todos os fiscais que, dado, que as pesquisas com avaliação “Regular” e “Ruim” pertencem a solicitação de usuários com atendimento originado do fluxo de terceiro nível da contratante a contratada não será alvo de aplicação de glosa no item “7.5. Nível de satisfação”. Dessa forma, considera-se o indicador atingido em 100,00%.

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

