

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. R027
SETEMBRO/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.....	17
5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	17
5.1. Procedimentos publicados.....	18
5.2. Procedimentos em fase de homologação.....	18
5.3. Procedimentos em fase de atualização	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	21
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.....	26
7.8. Controle dos indicadores	27
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

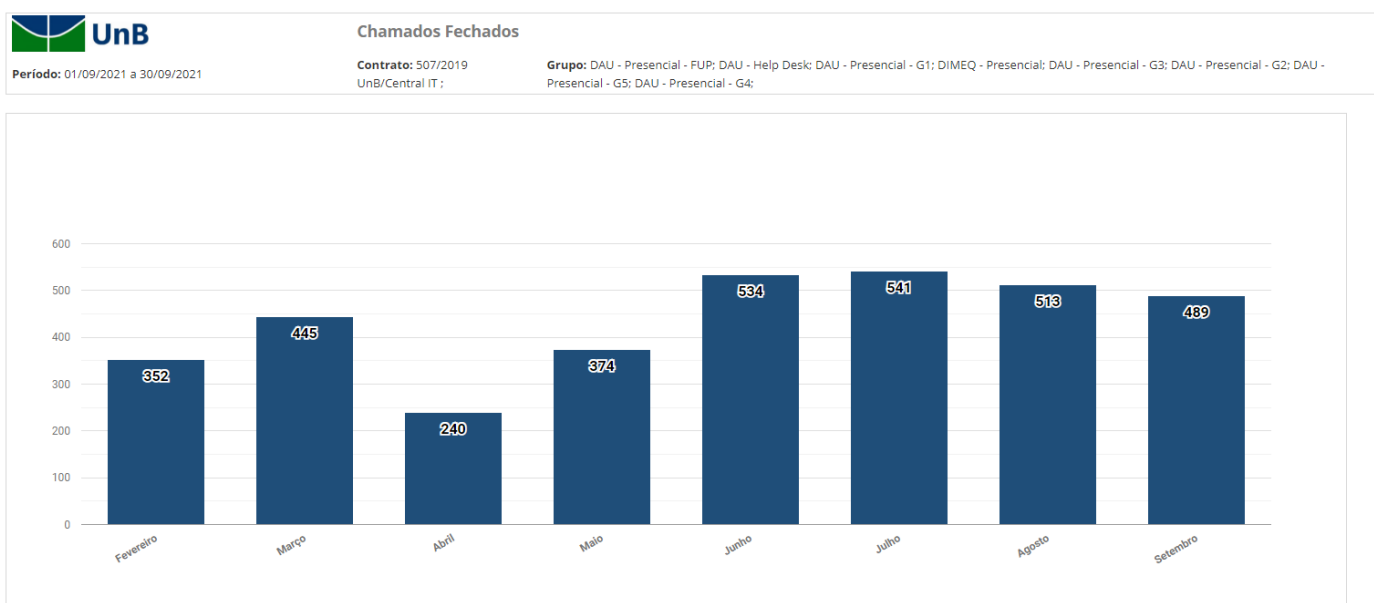


Figura 1

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021 ; 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: 01/10/2021



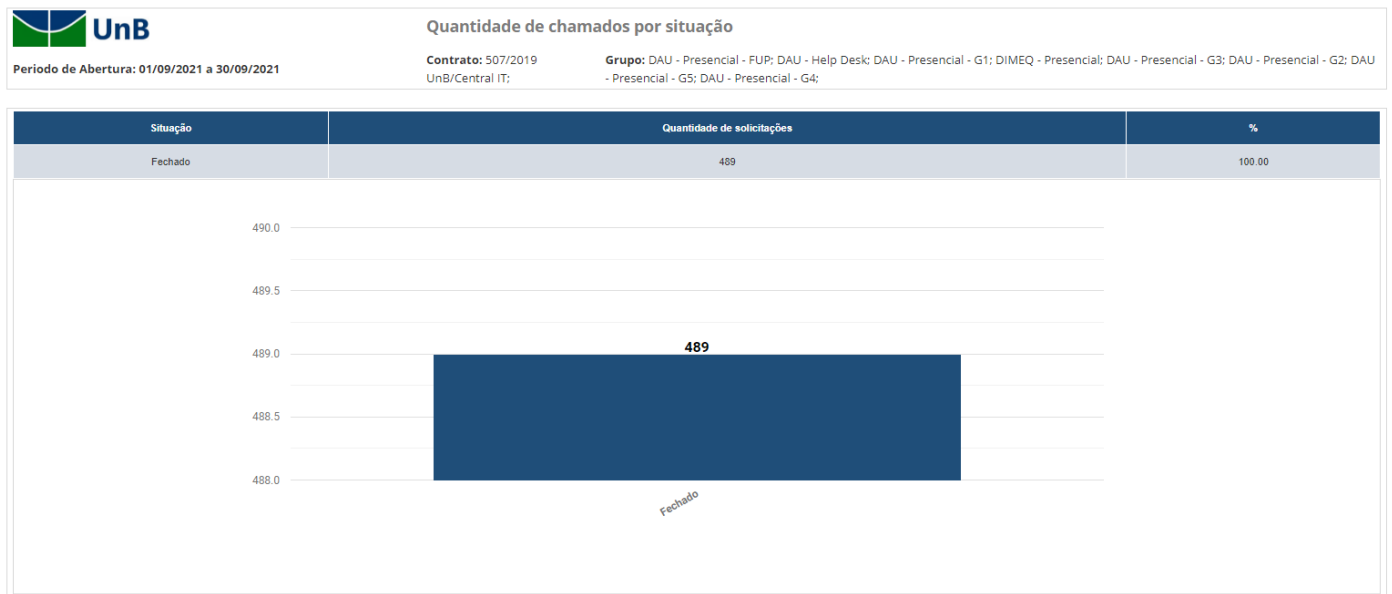
ANÁLISE CRÍTICA

No mês de setembro foram encerrados 489 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 setembro foi de 489, esse quantitativo é inferior ao apresentado em agosto de 2021 no qual foram encerrados 513 chamados.

No período foi possível observar que houve um aumento considerável de solicitação para as atividades, “Ligação por Engano”, inspeção para aceite Desktop, “Inspeção para Monitor”, “Atividade não Cadastrada”, “Resolução de problemas em ponto de rede”, “Montar/Instalar computador” e “Orientação Técnica”.

4.2. Chamados encerrados – Por situação



Total de chamados: 489

Figura 2

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021

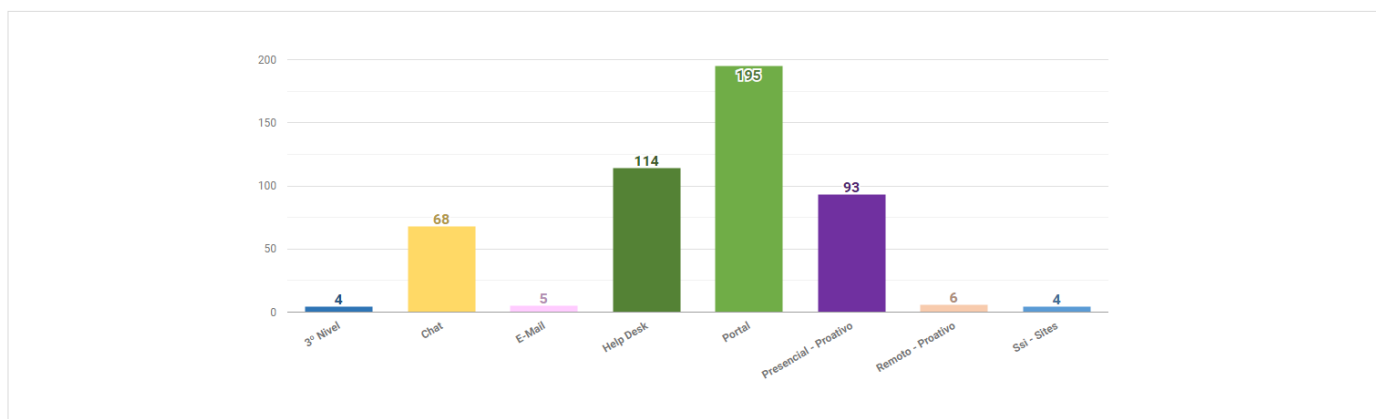


ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 489 chamados encerrados em setembro, 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

UnB		Chamados por canal origem	
Período: 01/09/2021 a 30/09/2021		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	Quantidade		
3º Nível	4		
Chat	68		
E-Mail	5		
Help Desk	114		
Portal	195		
Presencial - Proativo	93		
Remoto - Proativo	6		
Ssi - Sites	4		



Total de chamados: 489

Figura 3

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 489 chamados encerrados em setembro observa-se na **Figura 3** que **o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 195 chamados (39,88%)**. 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 114 chamados (23,31%)**. 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 99 chamados (20,25%)**. 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.

No período, os chamados de origem **“Chat” totalizam o volume de 68 chamados (13,91%)**. O atendimento via chat é uma tecnologia online que permite mensagens de texto em tempo real entre a Central de Atendimento STI e os usuários da Universidade, o canal de atendimento via chat possui comunicação rápida agilizando ainda mais o processo de atendimento do usuário.

4.4. Chamados encerrados – Por tipo

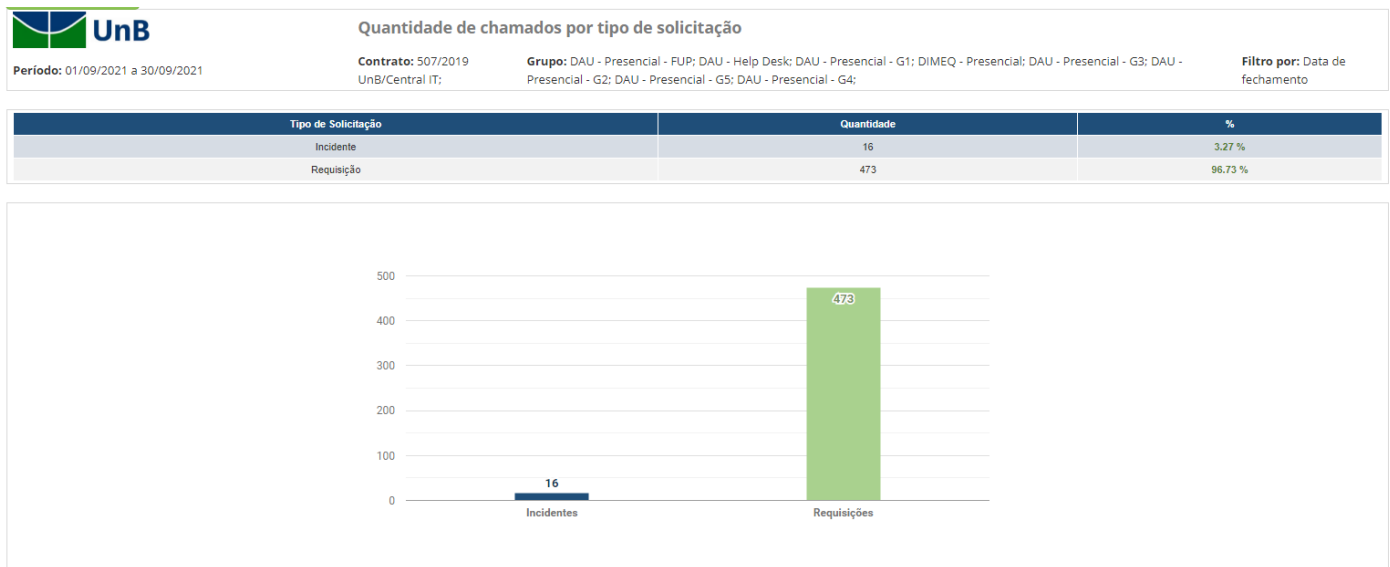


Figura 4

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 4** demonstra o total de 489 chamados fechados no mês de setembro. Destes, **96,73% foram requisições de serviço e 3,27% 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

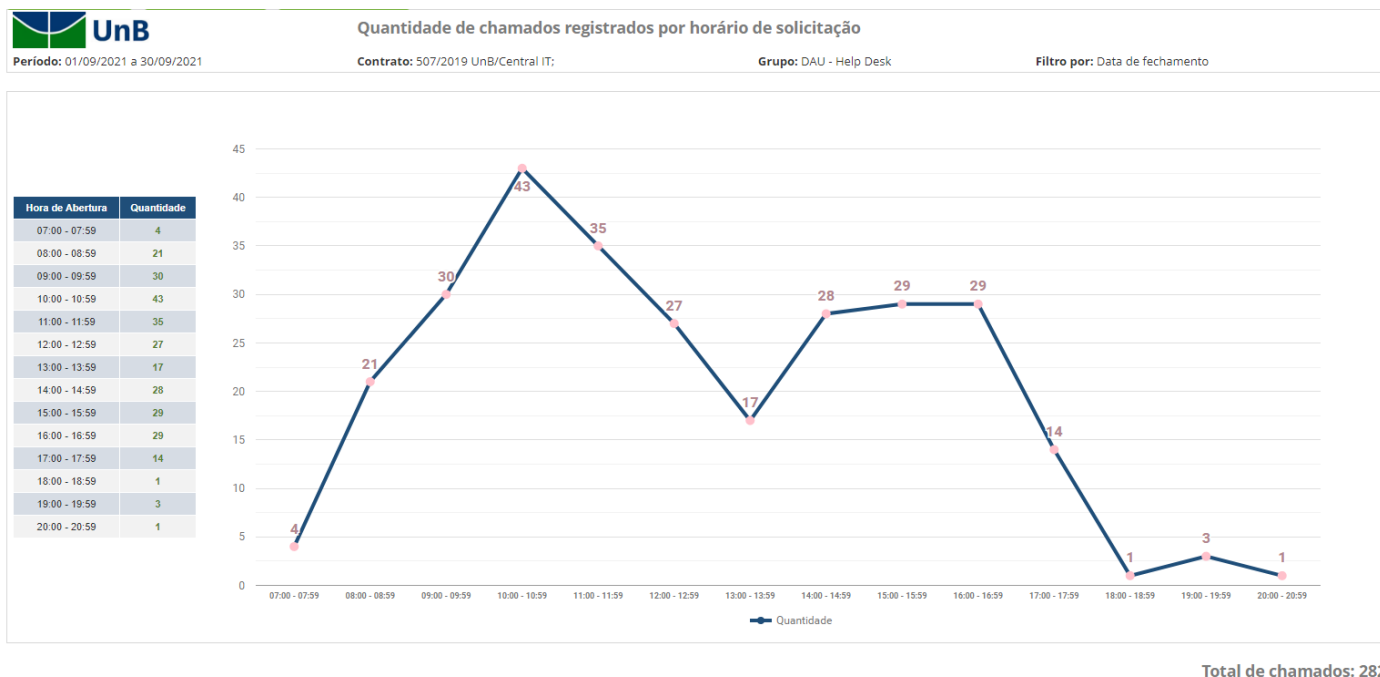


Figura 5

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 01/10/2021



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 14h00min terminando às 16h59min**. Concluímos que 63,83% (180) dos 282 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 setembro, do total de 202 chamados atendidos pela equipe de atendimento remoto, 9 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.

PAN – Atendimento presencial

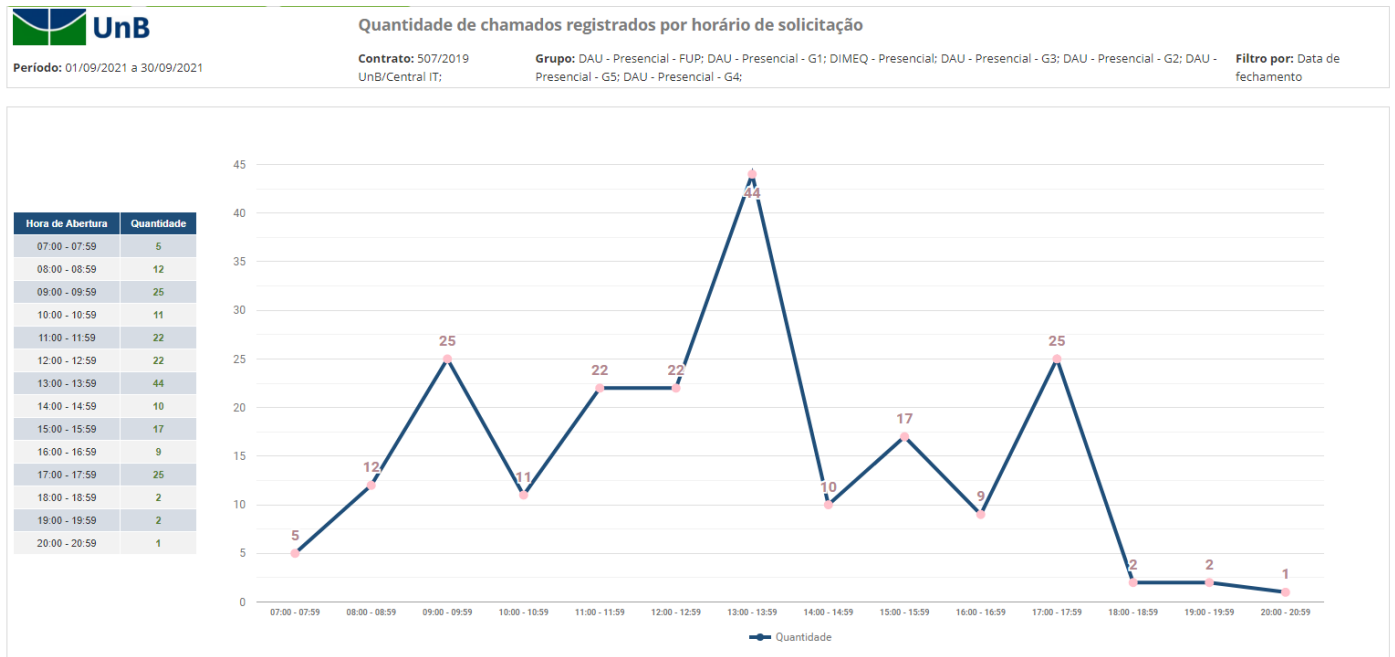


Figura 6

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



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 12h59min terminando às 19h59min. Concluímos que 49,76% (103) dos 207 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 setembro 10 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 4,83% 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

	TOP 10 Incidentes/Requisições	Filtro por: Data de fechamento
Período: 01/09/2021 a 30/09/2021	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;

Nº	Tipo	Serviço	Atividade	Comparativo entre os Meses Anteriores		
				Setembro	Agosto	Julho
1	Incidente	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	5	1	11
2	Incidente	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	4	1	8
3	Incidente	Serviços em Desktop	Computador não inicializa	2	2	2
4	Incidente	Serviços em Desktop	Computador com outros problemas	1	0	0
5	Incidente	Impressão e Scanner	Impressora não liga	1	0	2
6	Incidente	Serviços em Desktop	Computador travando	1	0	1
7	Incidente	Serviços em Notebook	Notebook não inicializa	1	0	0
8	Incidente	Serviços em Notebook	Notebook não liga	1	1	5

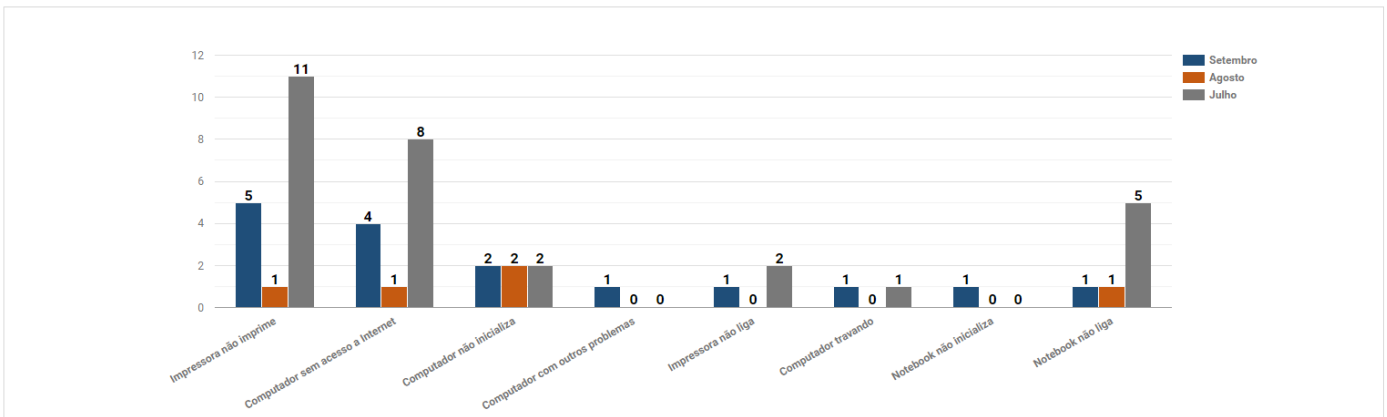


Figura 7

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 489 chamados encerrados no mês de setembro, observa-se na **Figura 7** que **5 (1,02%)** (142747, 143134, 143217, 143252, 143533) chamados foram classificados como **“Impressora não imprime”**, a impossibilidade de impressão ocorreu devido a atualização em massa do sistema operacional ocorrida no dia 16/09/2021, impactando na comunicação dos computadores e a impressora. O serviço de impressão foi normalizado no dia 22/09/2021 após rollback da atualização do sistema operacional. **4 (0,82%)** (143009, 143547, 143685 e 143686) chamados foram classificados como **“Computador sem acesso à Internet”** sendo necessário intervenção técnica na realocação do ponto de rede no Switch e resoluções de conectorização em terminais RJ45.

Requisições

 UnB	TOP 10 Incidentes/Requisições	
Período: 01/09/2021 a 30/09/2021	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	Serviço	Top Incidentes/Requisições Setembro		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			Atividade	Setembro	Agosto	Julho
1	Requisição	Chat	Chat	62	69	70
2	Requisição	Registro de Ligações	Ligação por Engano	46	45	123
3	Requisição	Serviços em Desktop	Configurar computador	37	46	18
4	Requisição	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite Desktop	33	0	0
5	Requisição	Monitor	Inspeção para aceite - Monitor	32	0	0
6	Requisição	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	28	66	24
7	Requisição	Registro de Ligações	Atividade não Cadastrada	23	20	39
8	Requisição	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	22	11	19
9	Requisição	Serviços em Desktop	Montar/Instalar computador	16	6	0
10	Requisição	Impressão e Scanner	Configurar impressora	14	8	19

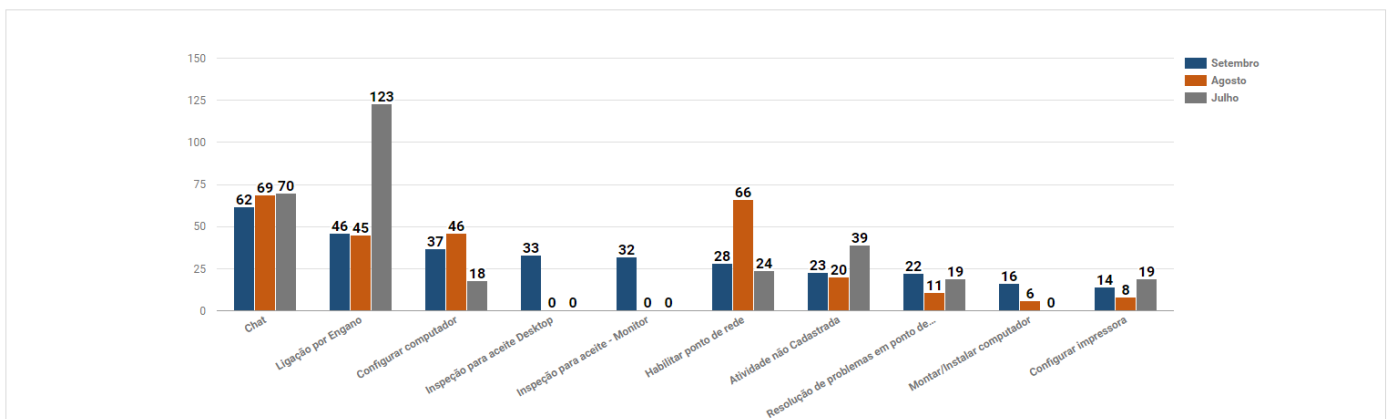


Figura 8

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021




ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 489 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 8** que **62 (12,68%) foram para a atividade “Chat”**, onde foi possível notar que muito dos contatos deu-se em função de necessidades diversas como: SIGAA, alteração de senha através do sistema SIG, SEI, SSI Acadêmico, Sistemas UnB, SIGRH.

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 **46, (9,41%) é 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 que estavam enfrentando problemas ao acessarem o SIGAA, dúvidas sobre curso de extensão, esclarecimento de dúvidas sobre curso de extensão, Acesso ao SEI Externo, SIGEPE, TEAMS, SIPAC, Inscrição da semana Universitária.

Unidades

	TOP Unidades
Período: 01/09/2021 a 30/09/2021	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;

Nº	Top Unidades Setembro		Comparativo entre os Meses Anteriores	
	Unidade	Setembro	Agosto	Julho
1	DIMEQ/COF	68	0	2
2	STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	56	49	139
3	DPO/SEC	30	0	0
4	HVET	22	14	9
5	IGD	17	7	7
6	IPD	15	2	1
7	GRE	11	4	4
8	DDC/CCUC	10	0	0
9	FAV	9	14	18
10	DDC/NOC	7	10	21

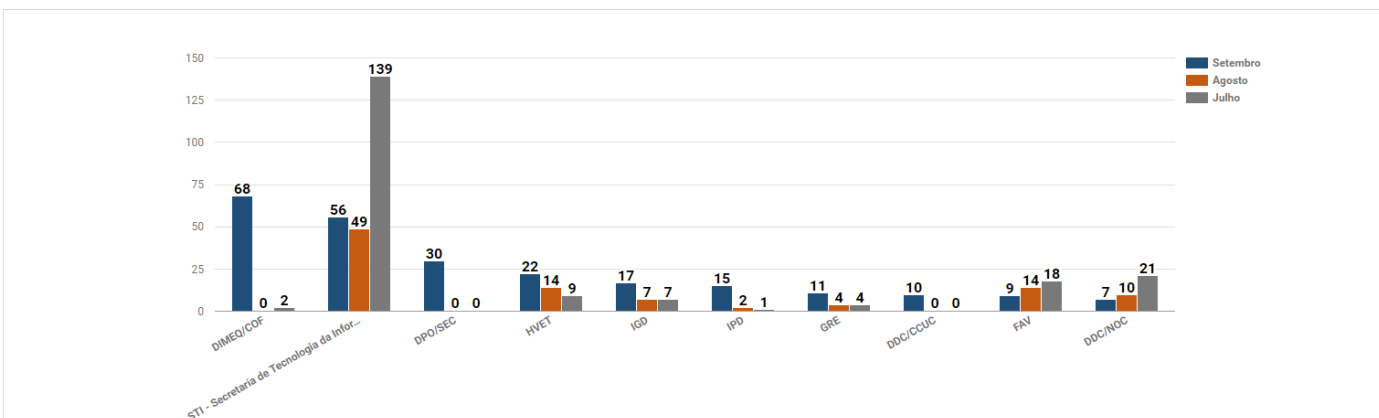


Figura 9

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

Caminho: Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 489 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 9** que **68 chamados (13,91%) foram registrados para a unidade “Coordenação de Oficinas – DIMEQ/COF”**, dentro desse total foram atendidos os mais diversos serviços como “Inspeção para aceite – Monitor”, “Inspeção para aceite – Desktop”, “Inspeção para aceite – Notebook”, “Formatar Computador” e “Montar/Instalar computador”.

O **segundo maior volume foi registrado pela unidade “STI – Secretaria de Tecnologia da Informação”**, sendo **56 chamados (11,45%)**. Desse total, 41 chamados foram resultantes da atividade “Ligação por Engano”, 13 chamados foram resultantes da atividade “Atividade não Cadastrada”, 1 chamado resultantes da atividade “Configurar Computador” e 1 chamado foi resultante da atividade “Configurar Impressora”.

4.8. SLA por grupo executor

UnB		Controle de SLA Sintético por grupo (Data de encerramento)				
Período: 01/09/2021 a 30/09/2021		Contrato: 507/2019	Grupo: DAU - Presencial - FUP; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G4;		Acordo Nível de Serviço: Todos	SLA: Todos
Data de Extração: 01/10/2021 12:35:12						
Acordo de Nível de Serviço	Grupo	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	DAU - Help Desk	8	100 %	0	0,00%	8
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G1	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G2	0	0,00%	1	100 %	1
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G3	2	66,66 %	1	33,33 %	3
SLA - 04 Horas	DIMEQ - Presencial	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 12 Horas	DAU - Help Desk	218	100 %	0	0,00%	218
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G1	22	100 %	0	0,00%	22
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G2	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G3	43	100 %	0	0,00%	43
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G4	10	100 %	0	0,00%	10
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G5	14	100 %	0	0,00%	14
SLA - 12 Horas	DIMEQ - Presencial	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 24 Horas	DAU - Help Desk	9	100 %	0	0,00%	9
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G1	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G3	14	100 %	0	0,00%	14
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G5	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 24 Horas	DIMEQ - Presencial	32	100 %	0	0,00%	32
SLA - 48 Horas	DAU - Help Desk	47	100 %	0	0,00%	47
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G1	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G2	1	100 %	0	0,00%	1
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G3	3	100 %	0	0,00%	3
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G4	2	100 %	0	0,00%	2
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G5	12	100 %	0	0,00%	12
SLA - 48 Horas	DIMEQ - Presencial	34	100 %	0	0,00%	34

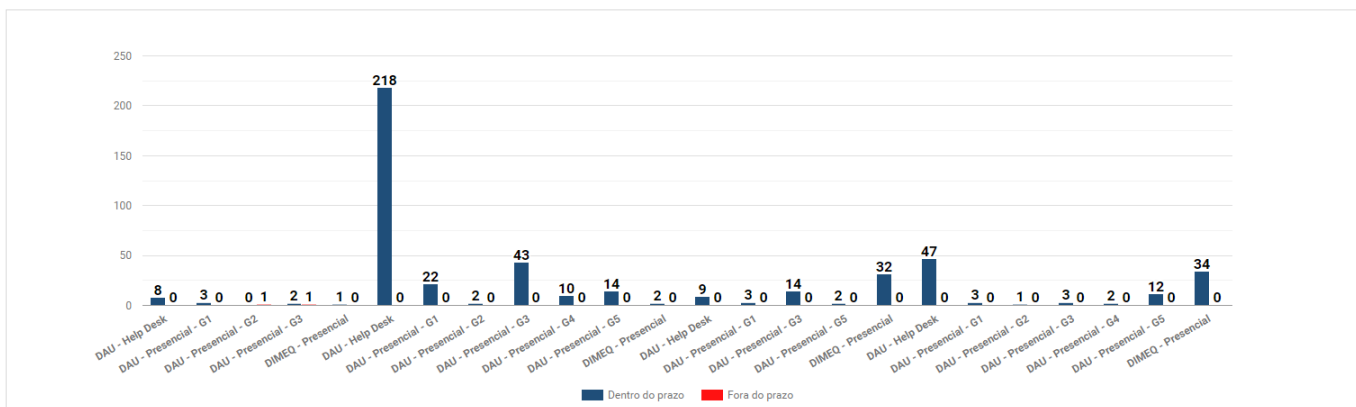


Figura 10

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 10** demonstra que a contratada fechou o volume de 489 chamados. Destes, **99,59% (487) foram encerrados dentro do prazo, 0,41% (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 – 31;
- DAU - Presencial – G2 – 4;
- DAU - Presencial – G3 – 63;
- DAU - Presencial – G4 – 12;
- DAU - Presencial – G5 – 28;
- DAU - Presencial – FUP – 0;
- DIMEQ – Presencial – 69;
- DAU – Help Desk – 282.

4.9. Retenção de chamados

UnB		Retenção de Chamados			Contrato: 507/2019 UnB/Central IT :	
Período: 01/09/2021 a 30/09/2021		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO: DAU - Help Desk;			Acordo Nível de Serviço: Todos	
Data de Extração: 01/10/2021 12:57:29		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G1; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G4;				
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Remoto		
SLA - 04 Horas	8	8	0	57.67 %		
SLA - 12 Horas	218	218	0			
SLA - 24 Horas	9	9	0			
SLA - 48 Horas	47	47	0			
Total	282	282	0			
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Presencial		
SLA - 04 Horas	8	6	2	42.33 %		
SLA - 12 Horas	93	93	0			
SLA - 24 Horas	51	51	0			
SLA - 48 Horas	55	55	0			
Total	207	206	2			
Total Geral	489	487	2			

Figura 11

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

Caminho: Tickets > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 489 chamados no contrato 507/2019. Destes, **282 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 57,67%** 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”, “Atividade não Cadastrada”, “Orientação Técnica” e “Configurar impressora”.

Podemos observar na **Figura 11** o quantitativo de **207 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 42,33%** dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Configurar computador”, “Inspeção para aceite – Monitor”, “Inspeção para aceite Desktop”, “Habilitar ponto de rede” 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 computador;
- Outros Softwares e Aplicativos;
- Reparar Desktop;
- Configurar impressora;
- Formatar Notebook;
- Computador sem acesso à Internet;
- Computador não inicializa;
- Instalar token (chave eletrônica);
- Orientação Técnica;
- Instalação e/ou configuração de antivírus;
- Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs);
- Instalação de ativos de rede (switches e access points - APs).

4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação

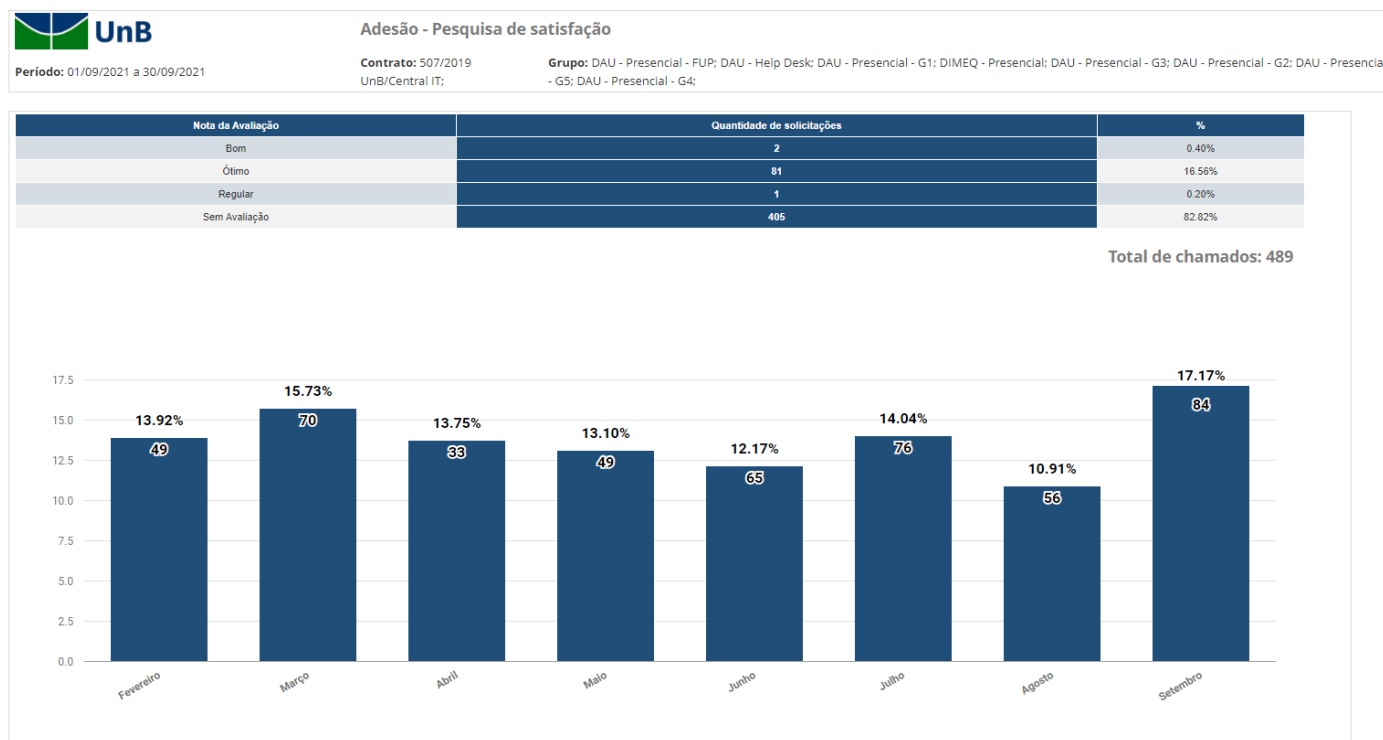


Figura 12

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

Caminho: Tickets > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 12** do volume de 489 chamados encerrados foi **alcançado o percentual de 17,17% (84 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação** no mês de setembro. 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



NO PERÍODO NÃO HOUVE PROCEDIMENTOS PUBLICADOS.

5.2. Procedimentos em fase de homologação

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Cadastrar Base de Conhecimento na Ferramenta ITSM – CITSmart
2	Abertura e Encerramento de Chamados CITSmart
3	Atualização de Cadastro CITSmart
4	Como abrir chamados para a STI
5	Pesquisa de Satisfação Nota Ruim - Regular
6	Serviços de Telefone Voltada a Central de Atendimento
7	Active Directory - Domínio AD-FUB
8	ULTRA VNC – Acesso Remoto
9	Adobe Digital Editions
10	Audacity
11	Autodesk Maya
12	Autodesk Revit
13	Bizagi Modeler
14	Blackmagic DaVinci Resolve
15	Blackmagic Fusion
16	CMAPTools
17	Code Blocks
18	Configurar Atalhos de Programas para Todos Usuários
19	CyberLink Power2Go
20	Desbloquear Arquivos
21	Design Review
22	Desinstalação de Softwares
23	DevC++
24	Direct X
25	DIRF
26	Domus
27	DriverMax
28	DWG TrueView
29	Filezilla
30	Fix Print Polifix
31	Format Factory
32	FreeMind
33	GIMP
34	GNU Octave

35	Habilitar Ponto de Rede
36	Script - Configurar Impressora
37	Script - Desbloqueio de conta pessoal e desbloqueio de conta
38	Script - Rede Cabeada

38 procedimentos em fase de homologação

Tabela 1

**ANÁLISE CRÍTICA**

Na data de apuração **38 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	Abertura e Encerramento de Chamados CITSmart - Fora do Fluxo
2	Firewall Windows
3	Adobe Acrobat Reader
4	Certificado Digital Token
5	Foxit PhantomPDF
6	Foxit Reader
7	Office 365 para Alunos - Dúvidas Frequentes
8	OpenOffice
9	Pacote Office Home e Business 2016 - UnB
10	Pacote Office Professional 2013
11	Texmaker
12	VirtualBox
13	VLC Media Player
14	Adobe Creative Cloud
15	Aspen Plus
16	Chat Citsmart para usuários
17	Smart chat CITSmart para atendentes
18	Orientações de Triagem de serviços Referentes a Webmail UnB
19	Orientações Webmail UnB - Aluno
20	Compartilhar Impressora Local
21	Definir Impressora Como Padrão
22	Impressora Bematech
23	Impressora Multifuncional Samsung 5835
24	Impressora Plotter HP T790



25	Impressoras HP (Hewlett-Packard)
26	Impressora SIMPRESS
27	Impressoras Samsung
28	Impressora Xerox
29	Listar e Imprimir Ordem de Serviço - CITSMART
30	Mapeamento Impressora SIMPRESS - Linux_Ubuntu
31	Mapeamento Impressora SIMPRESS - MAC
32	Scanner Avision
33	Scanners HP (Hewlett-Packard)
34	Spooler de Impressão

34 procedimentos em fase de atualização

Tabela 2



ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, há um total de **34 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



NO PERÍODO NÃO HOUE PROCEDIMENTOS ARQUIVADOS.

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 alcançado foi de 87,50% estando abaixo da meta estabelecida contratualmente.



Período: 01/09/2021 a 30/09/2021
Data de Extração: 01/10/2021 13:32:04

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

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;
Acordo Nível de Serviço: SLA - 04 Horas
SLA: Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	14	87,5 %	2	12,5 %	16

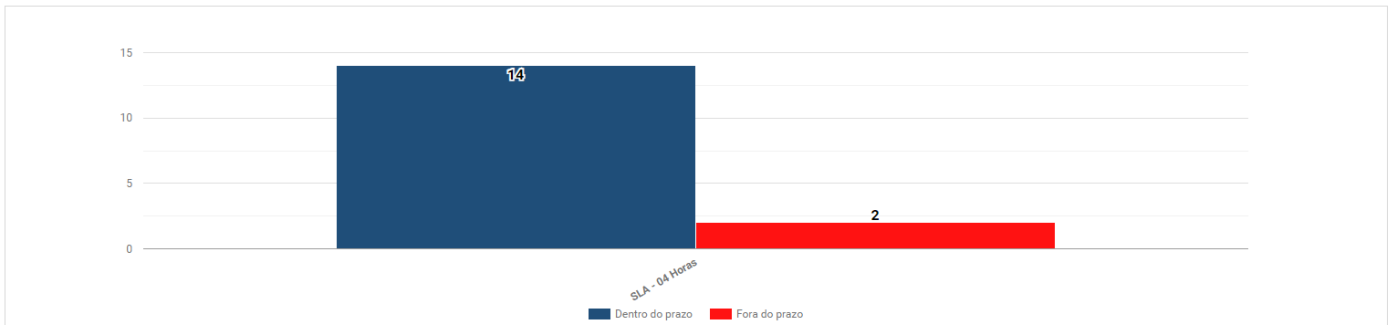


Figura 13

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



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 87,50% dentro do prazo estando abaixo do 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%

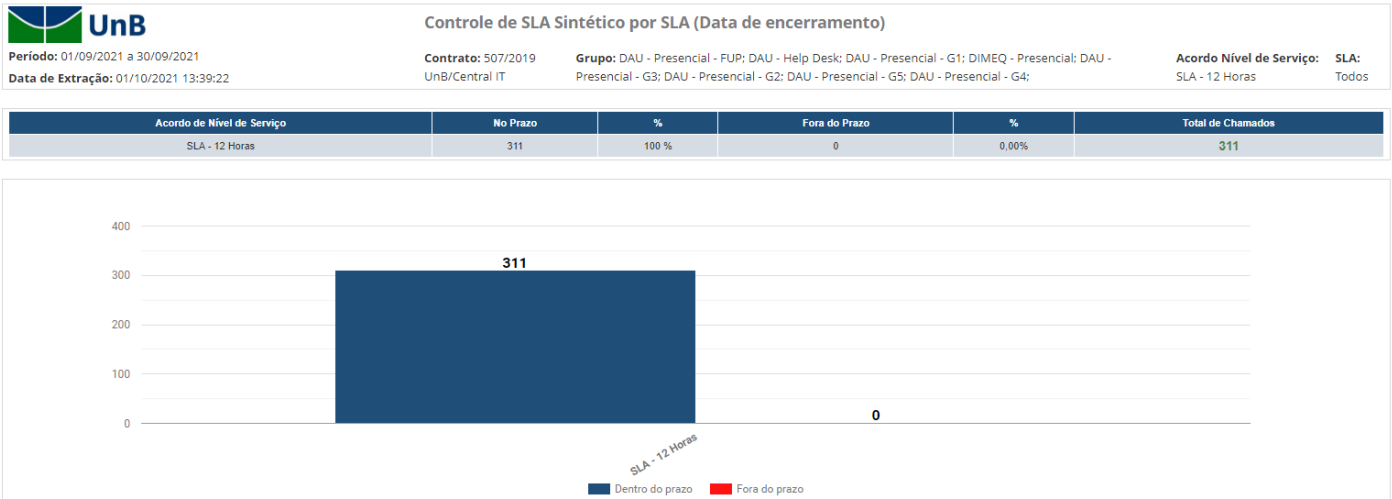


Figura 14

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



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%**

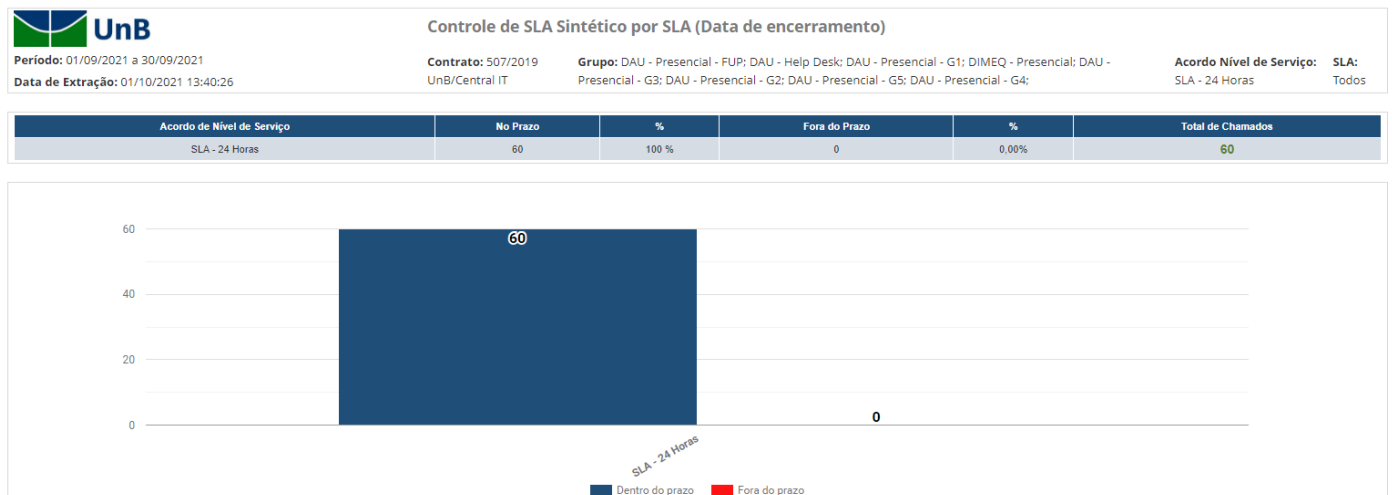


Figura 15

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



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%**



Período: 01/09/2021 a 30/09/2021
Data de Extração: 01/10/2021 13:41:28

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

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; Acordo Nível de Serviço: SLA: SLA - 48 Horas Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 48 Horas	102	100 %	0	0,00%	102

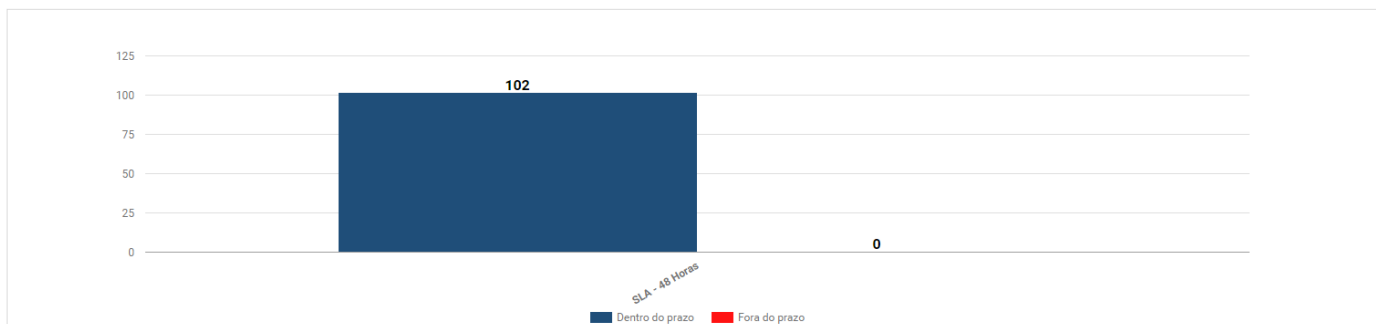


Figura 16

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



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 98,80% estando acima da meta estabelecida contratualmente.

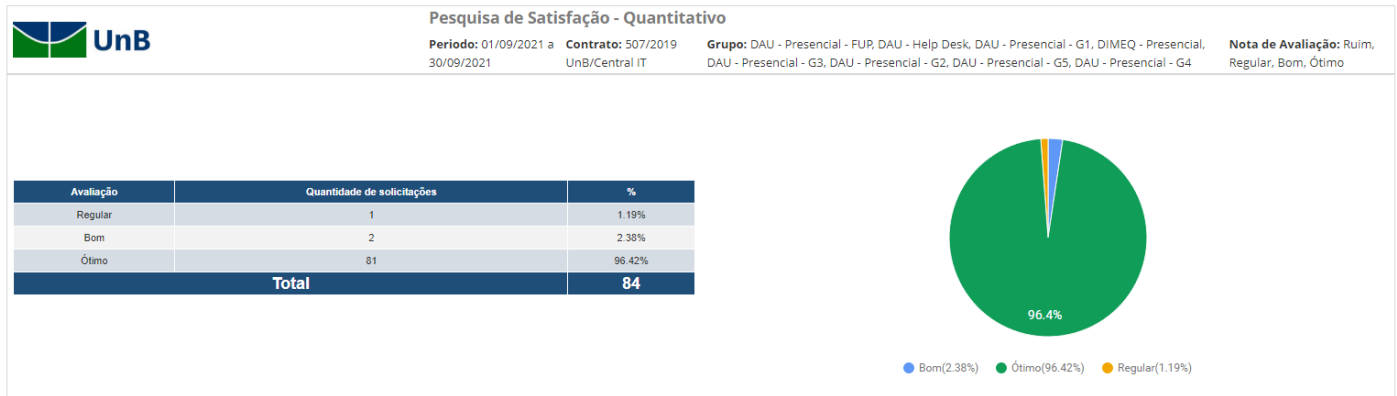


Figura 17

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

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



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 84 pesquisas de satisfação. Desse total, 81 foram avaliadas como “Ótimo”, 1 pesquisa (143114) avaliada como “regular”, 2 pesquisas (142631 e 142898) avaliadas como “bom” nenhuma pesquisa foi avaliada como “ruim”. Para o mês, o resultado alcançado foi de 98,80% estando acima da meta estabelecida contratualmente.

ANÁLISE DOS CHAMADOS



Nº 143114 Help Desk: Chamado aberto no dia 20/09 no qual houve avaliação regular. A Qualidade de atendimento tratou no ticket 143992.

7.6. Chamados reabertos



CHAMADOS REABERTOS POR ERROS OU EXECUÇÃO INCOMPLETA

No período o indicador foi atingido com 0,20%



Chamados Reabertos

Período: 01/09/2021 a 30/09/2021

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 - Setembro				
Ticket	Grupo	Data Abertura	Data Encerramento	Data Reabertura
142898	DAU - Presencial - G2	14/09/2021 19:28	23/09/2021 16:26	22/09/2021 17:54

Total de chamados reabertos: 1

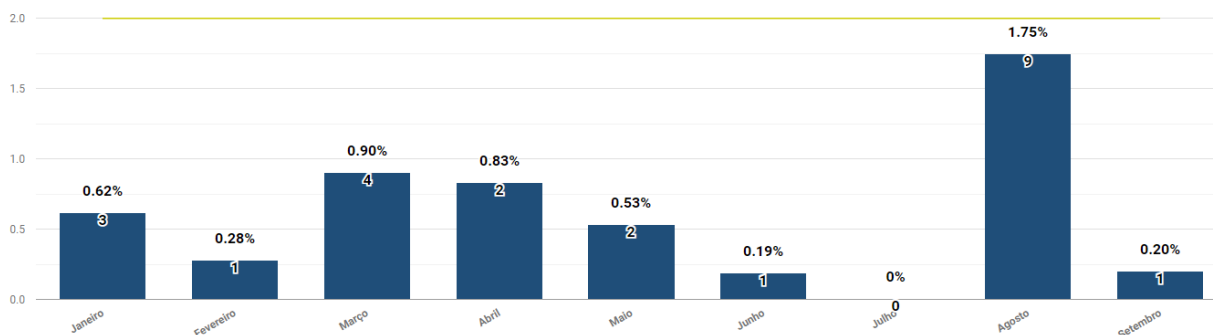


Figura 18

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

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

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 489 encerrados, **1 chamado foi reaberto** pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado **0,20%** 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 142898 Portal: Chamado aberto no dia 14/09/2021 no qual houve reabertura equivocada por parte do solicitante.

7.7. Capturar chamados em até 20 minutos



CAPTURAR CHAMADOS EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS A ABERTURA

No período o indicador foi atingido com 99,80%



Chamados Capturados em até 20 Minutos (Detalhado)

Período: 01/09/2021 a 30/09/2021

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 Resumo					
Origem	Até 20 minutos	%	Mais de 20 minutos	%	Total
Portal	194	39.67%	1	0.20%	195
Help Desk	114	23.31%	0	0.00%	114
Presencial - Proativo	93	19.02%	0	0.00%	93
Chat	68	13.91%	0	0.00%	68
Remoto - Proativo	6	1.23%	0	0.00%	6
E-mail	5	1.02%	0	0.00%	5
SSI - SITES	4	0.82%	0	0.00%	4
3º Nível	4	0.82%	0	0.00%	4
Total	488	99.80%	1	0.20%	489

Figura 19

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

Caminho: Tickets > ID301 - Chamados Capturados em 20 Minutos (Detalhado) (UnB) - Encerramento

Filtros: Período – 01/09/2021 a 30/09/2021; 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: 01/10/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 19** é possível observar que do total de 489 chamados fechados, **488 (99,80%) foram capturados em até 20 minutos**, e apenas **1 (0,20%) chamados (143248)** 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%	87,50%	Não 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%	98,80%	Alcançado
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	0,20%	Alcançado
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	99,80%	Alcançado

Tabela 7

8. GLOSAS APLICADAS

Conforme demonstrado no subitem 7.1 Indicadores encerrados com SLA de até 4 horas úteis, no período o indicador alcançado foi de 87,50%, estando abaixo da meta =>90% estabelecida contratualmente.

A **Figura 13** disposta neste documento demonstra que foram encerrados 2 chamados (**142898** e **143116**) fora do prazo de atendimento acordado.

Ao verificar o chamado **142898**, pode ser visto na imagem logo abaixo, observa-se que o mesmo foi encerrado no dia 17/09 às 16h48, estando dentro do limite de SLA previsto que era para o mesmo dia às 17h30.

Pesquisa avançada

Contrato: -- Todos --

Tipo de solicitação: -- Seleccione --

Item de Configuração: []

Grupo executor/solucionador: -- Todos --

Unidade: []

Solicitante: []

Exibir campo de descrição em relação

336984

17/09/2021 - 16:48 - Registrado por: citsmart.local\02198004569 - Rubenildo Moreira Mendes

Categoria: Encerramento do ticket

Origem: Outros

Descrição: Encerramento do ticket

Dados da Solicitação:
Número da solicitação: 142898
Criada em: 14/09/2021 19:28
Situação: Fechada
Situação Sla: Em andamento
Tempo SLA: 4h 0m
Data/Hora Limite: 17/09/2021 17:30
Grupo atual: STI/DOS/DAU - G2
Impacto: Alto
Urgência: Alto
Prioridade(Código): 1

Ações	ID	Serviço	Atividade (Ticket)	Tipo	Solicitante	Criador	Data/hora abertura	Tempo Atend.	Descrição	Solução/Resposta	Situação	Data/Hora limite	Grupo	Data/hora encerramento	Tempo restante	Respor atual
Ação	142898	Serviços em Notebook	Notebook não inicializa	Incidente	Aldenor Martins Leal Neto	Aldenor Martins Leal Neto	14/09/2021 19:28:04 Sequência de Reabertura: 1	4:00			Fechada	17/09/2021 17:30:00	STI/DOS/DAU - G2	23/09/2021 16:26:02		Rubenildo Moreira Mendes

Primeiro Anterior Mostrando página 1 de 1 Próximo Últ



Já no dia 22/09/2021 às 17:54h o chamado foi reaberto impactando, negativamente, o indicador **“Resolver incidentes em até 4 horas úteis”**. Após manter contato com o solicitante para entender o motivo da reabertura, o mesmo esclareceu ter realizado a ação pois ele pretendia agilizar o atendimento e solicitar uma formatação no equipamento, já que, segundo ele, por ser da área de TI, realizou ações de recuperação do disco rígido. No entanto, disse que não sabia que seria necessário registrar um outro chamado para a atividade **“Formatar Notebook”**. Após reabertura e ações, o chamado, novamente, foi encerrado no dia 23/09/2021 às 16h26.

Considerando a reabertura uma ação equivocada, podemos considerar a data do primeiro encerramento como válida para o ticket, e assim sendo, o SLA tido dentro dos limites estabelecidos.

No que compete ao chamado nº **143116**, em função do nível de criticidade atribuído ao CIC-EST-IE-EST-SECRET, entre 09h10 e 09h25 do dia 22/09/2021, houveram duas solicitações praticadas, via WhatsApp e telefone, pelos senhores Domingos e Tiego, tais solicitações destacavam a urgência em atender o setor, pois, devido a transição contratual da SIMPRESS, onde houve a devolução de equipamentos antigos e a entrega de novos equipamentos, o serviço de impressão encontrava-se indisponível no setor. Dado a necessidade eminente de realizar a impressão de algumas provas pelo CIC-EST, buscamos localizar o técnico de campo que estava, geograficamente, mais próximo da Unidade. Ocorreu que no mesmo intervalo de tempo, enquanto o técnico se deslocava entre as edificações da Reitoria e CIC-EST, o chamado **143116** foi atribuído ao técnico, no entanto, atendendo aos pedidos, manteve-se no local junto ao pessoal da SIMPRESS até que uma solução de contorno fosse implementada no ambiente, já que a impressora não constava no servidor de impressão como uma das opções. De acordo com o que foi informado pela SIMPRESS, os recursos de impressão estavam passando por um processo de validação e posterior ativação em servidor de impressão.

Nosso técnico, após finalizar o atendimento no CIC, ligou para a solicitante do chamado **143116** e procurou saber se ele poderia ir até o local para realizar o atendimento, no entanto, a usuária informou que naquele



momento não teria disponibilidade, vindo a sugerir que o atendimento fosse realizado no dia seguinte (23/09/2021). Atendimento realizado conforme acordado da usuária, o chamado foi finalizado no dia 23/09/2021 às 12h55.

Diante o exposto, consideramos que, apesar do chamado ter sido encerrado com o SLA fora do prazo estabelecido, que esse seja reconsiderado buscando eliminar o impacto negativo sobre o indicador da contratada.

Diante aos esclarecimentos acima, se aceitos, o percentual aferido passa a ser de 100%, estando acima da meta estabelecida ($\Rightarrow 90,00\%$).

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

